

***Können Jugendliche Streetwork als Schnittstelle zwischen ihren Problemen und Hilfesystemen erkennen und nutzen?  
Eine Darstellung anhand der Anlaufstelle Schönaugasse in  
Graz.***

**Diplomarbeit**

zur Erlangung des akademischen Grades eines  
Magisters der Philosophie  
an der Geisteswissenschaftlichen Fakultät  
der Karl-Franzens-Universität Graz

vorgelegt von  
Gerald GRASBERGER

am Institut für  
Erziehungswissenschaft

Begutachter: Univ. Prof. Dr. Josef Scheipl

Graz, 2006

**„Sie begleiten mich,...  
also wenn ich will ...“**

## Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung.....	3
2. Offene Jugendarbeit.....	6
2.1. Das Prinzip Offenheit.....	8
2.2. Spezielle Aspekte: Lebensweltnähe und Niedrigschwelligkeit.....	9
3. Streetwork als „Randform“ der offenen Jugendarbeit.....	13
3.1. Zur Geschichte von Streetwork.....	13
3.1.1. Die Anfänge von Streetwork.....	14
3.1.2. Streetwork in Europa.....	15
3.1.3. Zur Situation von Streetwork in Österreich.....	16
3.2. Gesetzliche Grundlagen von Streetwork.....	17
3.3. Grundsätze von Streetwork.....	17
3.4. Prinzipien und Methoden von Streetwork.....	19
3.5. Literaturspektrum und Forschungslage zum Thema Streetwork.....	24
3.6. Mögliche Ursachen für abweichendes Verhalten sowie stärkende bzw. schwächende Faktoren bei der Restabilisierung.....	30
3.6.1. Familiensystem.....	31
3.6.2. Soziales Umfeld.....	32
3.6.2.1. Partnerschaften.....	33
3.6.3. Ausbildung und Arbeit.....	33
3.6.4. Die Bedeutung der Straßenszene.....	35
3.6.5. Die Rolle des Streetworkers im Stabilisierungsprozess.....	37
4. Qualität in der sozialen Arbeit .....	39
4.1. Zum Begriff <i>Qualität</i> .....	39
4.2. Methoden der Qualitätssicherung im sozialen Bereich.....	43
4.2.1. TQM.....	44
4.2.2. EFQM.....	45
4.2.3. QAP.....	47
5. Caritas – Jugendstreetwork.....	50
5.1. Die Anlaufstelle.....	51
6. Darstellung der Untersuchung.....	53
6.1. Beschreibung der Untersuchungsmethode und des Auswertungsverfahrens.....	53
6.1.1. Wahl einer qualitativen Methode.....	53
6.1.2. Das Leitfadeninterview.....	53
6.1.3. Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring.....	54
6.2. Durchführung der Untersuchung.....	56
6.2.1. Präzisierung der Forschungsfragen und Bildung der Kategorien für die Inhaltsanalyse.....	56
7. Durchführung der Befragung.....	59
7.1. Interviewleitfaden.....	61
7.2. Auswertung.....	63
8. Zusammenfassung .....	82
Literaturverzeichnis.....	87
Anhang.....	94

# 1. Einleitung

Die Konstruktion von sozialen Räumen für junge Menschen hat in den letzten Jahren deutliche Veränderungen erfahren, die durch gesamtgesellschaftliche Prozesse determiniert worden sind. Auch wenn in vielen Bereichen durch Öffnungs- und Liberalisierungsprozesse neue Freiheiten und Zugänge ermöglicht werden, so ist doch parallel dazu ein rigider Leistungs- und Verhaltensdruck entstanden, der auf Menschen, die aus verschiedenen Gründen mit dem Tempo dieser Modernisierungsentwicklungen nicht Schritt halten können, nachteilige und hemmende Auswirkungen ausübt.

Besonders Jugendliche und junge Erwachsene, die vielfach im Prozess ihrer Individuation durch unzureichende Förderung und durch das Fehlen von konstruktiv wirkenden und geschützten sozialen Räumen behindert werden, sind in vielen Fällen von dieser Entwicklung unmittelbar betroffen. Gerade die Gestaltung und Wahrung adäquater Lebenswelten ist aber für die weitere Entwicklung unserer Gesellschaft von wichtiger Bedeutung, und die Konsequenzen von unzureichend ausgestalteten Entfaltungsräumen sind schon seit geraumer Zeit in verschiedenen Dimensionen sozialen Verhaltens gerade unter jungen Menschen deutlich wahrnehmbar: Verschiedene soziale „Abweichungsphänomene“ zeigen deutliche Schwierigkeiten, mit dem Mainstream Schritt zu halten, sich den Anforderungen der gängigen Weltkonstruktionen zu stellen.

*„Von sozialpädagogischer Seite kann argumentiert werden, dass eine grundlegende Dimension von Realitäts- und Weltaneignung darin liegt zu erleben und zu lernen, soziale Räume und eigene Zeit zu verwenden. In diesem Raum-Zeit Gefüge werden soziale Bezüge und Formen des sozialen Lebens umgesetzt, die für das Zusammenleben unhintergebar sind: etwas selbst zu machen, zuzuhören, innezuhalten, sich durchzusetzen, nachzugeben u.v.a.m. Diese Räume beeinflussen nachhaltig die Norm- und Werteentwicklung, die Umgangs- und Verhaltensweisen und das Zusammenleben der Menschen, insbesondere der dort heranwachsenden Kinder und Jugendlichen.“<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Josef Scheipl: Soziale Arbeit-Sozialpolitik: Verhältnisse, Anregungen und Spannungsmomente. In: Sozialpädagogik in Österreich. Perspektiven in Theorie und Praxis. Hrsg. v.: Karin Lauermann, Gerald Knapp, Klagenfurt, Ljubljana, Wien: Hermagoras/Mohorjeva 2003.

Wir müssen uns der gesellschaftlichen Realität stellen und erkennen, dass viele Menschen nicht dem entsprechen, was die Norm fordert. Aus unterschiedlichen Gründen können oder wollen gerade junge Menschen nicht un widersprochen dem folgen, was die Mehrheit diktiert. Dies ist keine neue Erkenntnis, und auch das Bestreben, diesen Menschen aus der Perspektive des Gemeinwesens Unterstützung und Hilfe zukommen zu lassen, ist kein Novum. Unterschiedliche sozialpolitische Maßnahmen wurden in den letzten Jahrzehnten eingeführt, um dieser Notwendigkeit Rechnung zu tragen.

Dass diese Maßnahmen viele Menschen nicht erreichen, ist ebenso deutlich geworden wie die Tatsache, dass der Zeitpunkt des Einsetzens solcher „hochschwelliger“ Maßnahmen für die Gestaltung individueller Lebensverläufe oft zu spät angesetzt ist, um die Weichen für eine strukturierte und selbstbestimmte Biografie zu stellen. Und in vielen Fällen ist eine frühzeitige Form der Betreuung weitaus sinnvoller und nachhaltiger als eine später einsetzende Langzeitbetreuung. Dieser präventive Ansatz erfordert ein Einfühlen und Entgegenkommen in die Lebenswelt der (potenziellen) Klientinnen und Klienten, ein „niedrigschwelliges“ Angebot im offenen sozialen Raum.

Auch dieser Ansatz hat eine lange Geschichte, und die pädagogische Haltung innerhalb der sogenannten offenen Jugendarbeit hat sich im Lauf der Jahre ebenso verändert wie die gesellschaftlichen Hintergründe und Notwendigkeiten.

Die vorliegende Arbeit wird sich mit einer speziellen Form dieses Zugangs beschäftigen, die vor allem in den letzten Jahren entwickelt wurde, um den Ansprüchen und der Erreichbarkeit junger Menschen gerecht zu werden: Streetwork. Mein persönlicher Zugang zu dieser Betreuungsform wurde maßgeblich geprägt durch meine Arbeit im Grazer Projekt „Caritas ANJA“, und meine Kontakte zu den Menschen im Umfeld dieses Projektes ermöglichten auch den empirischen Teil dieser Diplomarbeit.

In der vorliegenden Arbeit soll also ausgehend anhand einer abrisssartigen Vorstellung der historischen Entwicklung von Streetwork eine pointierte Besprechung der zentralen Grundsätze und davon ausgehend ein Überblick über die wichtigsten Methoden von Streetwork beschrieben werden.

Ein knapper Überblick der vorliegenden Literatur soll ohne Anspruch auf Vollständigkeit ebenso gegeben werden wie eine Diskussion von Faktoren, die sich

förderlich oder hemmend auf die Entwicklung von Jugendlichen auswirken, die nicht über eine sogenannte „Normbiografie“ verfügen.

Da innerhalb der sozialen Arbeit generell der Ruf nach allgemeingültigen Richtlinien und Qualitätsstandards immer lauter und wichtiger wird, soll auch auf diesen Aspekt in einem Kapitel eingegangen werden.

Als Übergang zum empirischen Teil der vorliegenden Arbeit soll die Einrichtung Caritas Jugendstreetwork (vormals Caritas ANJA)<sup>2</sup> überblicksartig vorgestellt werden. Anschließend wird eine Befragung präsentiert, die ich mit KlientInnen der Anlaufstelle Schönaugasse in Graz durchführen konnte.

Diese Befragung soll einerseits erheben, inwiefern die Befragten Streetwork als Schnittstelle zu höherschwelligeren Betreuungsmaßnahmen wahrnehmen und nutzen, andererseits sollte erhoben werden, welche Serviceeinrichtungen der Anlaufstelle von den KlientInnen genutzt werden.

Um die Anonymität der Jugendlichen zu wahren, habe ich in den Interviews Eigennamen und Namen von Firmen durch [...] ersetzt. Stellen die am Tonband nicht verständlich waren, wurden mit xxx gekennzeichnet. Die Namen der InterviewpartnerInnen wurden in der Reihenfolge der Befragung dem Alphabet folgend mit A, B, C, etc. bezeichnet.

---

<sup>2</sup> Caritas- ANJA war zum Zeitpunkt der Befragung noch der offizielle aber bereits diskutierte Titel und wurde mit Beginn 2004 in Caritas- Jugendstreetwork geändert. In der vorliegenden Arbeit werden beide Titel synonym verwendet. (ANJA= Aufsuchende Nachgehende JugendArbeit)

## 2. Offene Jugendarbeit

Offene Jugendarbeit in der heutigen Form ist hochgradig ausdifferenziert. Für viele Einrichtungen, die offene Jugendarbeit betreiben, ist dies nur ein Teilbereich von mehreren. Zur Charakterisierung von offener Jugendarbeit verwendet etwa Hans Gängler folgende Kriterien:

*„Es handelt sich dabei „(a) in der Regel um ein Angebot für alle Jugendlichen (einer überschaubaren Region: Dorf; Stadtteil etc.), das diese (b) freiwillig wahrnehmen können, (c) ohne daß dies an bestimmte Bedingungen (Mitgliedschaft in einer Organisation etc.) geknüpft wäre. Darüber hinaus (d) wird dieses Angebot in spezifischen Räumen (Jugendheim, Jugendhaus, Jugendfreizeitstätte etc.) von (e) neben-, ehrenamtlichem oder hauptberuflichem Personal erbracht. Die Angebote der offenen Jugendarbeit implizieren schließlich (f) eine pädagogische (bildende, erziehende) Absicht.“<sup>3</sup>*

Anhand dieser Kriterien lassen sich gleichzeitig die Anfänge von offener Jugendarbeit herleiten. Gängler sieht ihre Wurzeln in den städtischen Lehrlingsheimen und den ländlichen Lichtstuben des 19. Jahrhunderts. Waren Erstere ein Angebot an die jugendlichen Wanderarbeiter und Lehrlinge seitens der Erwachsenen, so waren die Lichtstuben ein von den Erwachsenen geduldeter Freiraum, den sich die Jugend im ländlichen Raum selbst eroberte. Wenn auch die Hintergründe für diese beiden Arten der „offenen Jugendarbeit“ recht unterschiedliche waren, so zeigen beide doch recht deutlich (fast) alle von Gängler aufgezeigten Merkmale der offenen Jugendarbeit.

Die Lehrlingsheime hatten, neben der materiellen Versorgung der durch die Industrialisierung zur Wanderung gezwungenen Jugendlichen, auch zum Ziel, sie im Sinne der herrschenden Ordnung und der Vereinsträger - in den meisten Fällen kirchliche Einrichtungen - zu erziehen.

Die ländlichen Lichtstuben waren dagegen ein Freiraum, den sich die Jugendlichen selber schufen – freilich nur mit Duldung durch die Erwachsenen, die ja den Raum dazu bereitstellten. In ihnen trafen sich die Jugendlichen während der Zeit, die gemessen am Arbeitsrhythmus der Landwirtschaft Freiräume bot. Die Mädchen nutzten diese Freizeit in der Regel, um an ihrer Aussteuer zu arbeiten, die

---

<sup>3</sup>Hans Gängler: Die Anfänge der offenen Jugendarbeit. In: Handbuch offene Jugendarbeit. Hrsg. v.: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker. Münster: Votum Verlag GmbH 1998. S.410.

männlichen Jugendlichen, um zu scherzen und um den Mädchen zu imponieren und möglicherweise auch die eine oder andere Beziehung anzubahnen.

Von offener Jugendarbeit im engeren Sinn kann man aber erst ab Beginn des 20. Jahrhunderts sprechen. Zu dieser Zeit gab es eine Blüte der „verbandlichen Jugendarbeit“. In ihr waren allerdings nur etwa 20% der Jugendlichen organisiert. Um aber möglichst vielen Jugendlichen Raum geben zu können, gingen vor allem Städte dazu über, Jugendpflegeeinrichtungen zu eröffnen. In ihnen konnten alle Jugendlichen kostenlos das Angebot nützen, solange sie sich *„anständig und gesittet [benahmen], in sauberer Kleidung, reinem Schuhzeug und rein gewaschen“*<sup>4</sup> erschienen. Man verband damit die Hoffnung, dass sich hier all jene Jugendlichen bis zum 20. Lebensjahr, die sich nicht für die Vereine mit ihren Statuten und Mitgliedskarten interessierten, unter einem Dach finden würden und somit in den Einfluss- und Kontrollbereich eines hauptamtlichen Jugendpflegers gebracht *„und sich einer freier gestalteten Betreuung durch die Heimleitung anvertrauen würden“*<sup>5</sup>. Das Angebot umfasste neben der Beratung *„für alle wichtigen und schwierigen Fragen“*<sup>6</sup> viele sportliche Angebote und solche der Weiterbildung. Allerdings beklagten schon damals die Jugendpfleger, dass die Jugendlichen *„abends matt und abgekämpft [sind] und zum Spielen kein Bedürfnis‘ haben sowie eine gewisse Scheu gegen allen Wissenskram“*<sup>7</sup>. Eine sehr „modern“ anmutende Feststellung, kämpfen doch alle Jugendleiter mit der „Lustlosigkeit“ der ihnen anvertrauten Jugendlichen, egal ob im Jugendzentrum oder in der verbandlichen Jugendarbeit.

In der Zwischenkriegszeit dürfte es dazu gekommen sein, dass die „neutralen“ Jugendheime immer mehr von Jugendverbänden genutzt wurden und so eher den Charakter von „Verbandsheimen“ bekamen. Ein möglicher Grund dafür dürfte die in diese Zeit fallende große Wirtschaftskrise gewesen sein, welche die Kommunen zu großen Einsparungen zwang. Gängler verweist insgesamt auf die fehlende wissenschaftliche Aufarbeitung dieses Themas für diesen Zeitabschnitt.<sup>8</sup>

In den 1960er und 1970er Jahren hat sich die offene Jugendarbeit parallel mit der wachsenden Vielfalt pädagogischer Zugänge ausdifferenziert und ist mit

*„[...] Häusern der offenen Tür, Jugendzentren, Jugendclubs und Jugendhäusern zu einem anerkannten, öffentlich finanzierten Regangebot der*

---

<sup>4</sup> Ebda. S. 413.

<sup>5</sup> Ebda. S. 412.

<sup>6</sup> Ebda. S. 413.

<sup>7</sup> Ebda.

<sup>8</sup> Vgl. ebda. S. 413- 414.



*kommunalen, aber auch der verbandlichen und kirchlichen Jugendarbeit geworden.*<sup>9</sup>

Ein wichtiger und innerhalb der Forschung<sup>10</sup> immer wieder diskutierter Begriff ist „Das Prinzip Offenheit“<sup>11</sup>. Da dieser Terminus auch für den weiteren Verlauf dieser Arbeit von zentraler Bedeutung sein wird, soll an dieser Stelle ein wenig genauer auf ihn eingegangen werden.

## 2.1. Das Prinzip Offenheit

Wie von Richard Münchmeier auf den Punkt gebracht<sup>12</sup> liegt der Ursprung des Begriffs „Offenheit“ im Kontext der Offenen Jugendarbeit in einer Grenzziehung zu traditionellen Formen der „Gruppenpädagogik“ bürgerlicher oder konfessioneller Herkunft. Diese pädagogischen Traditionen hatten keineswegs das Ziel, möglichst viele Jugendliche anzusprechen, sondern vielmehr strebte man nach einer gewissen Exklusivität:

*„Wer bei der einen Wertegemeinschaft Mitglied war, sollte nicht gleichzeitig bei konkurrierenden Vereinigungen mitmachen. Dies machte eine Grenzziehung zwischen den Zugehörigen (wir) und Nichtzugehörigen (die anderen) notwendig.“<sup>13</sup>*

Die Offene Jugendarbeit war bestrebt, diese Grenzziehungen – wie auch immer sie definiert waren – aufzubrechen und nahm *„[...] für sich in Anspruch, offen zu sein für alle, ohne Rücksicht auf Mitgliedschaftserklärungen, Übernahme von Werteorientierungen, Zugehörigkeit zu sozialen Milieus oder ähnlichem.“<sup>14</sup>*

Richard Schneebauer hat den Begriff der Offenheit auf verschiedene Aspekte der Jugendarbeit umgelegt und bringt ihn mit verschiedenen Teilbereichen in Beziehung, indem er auflistet:

*„Der Begriff Offene Jugendarbeit bezieht sich u.a. auf:*

---

<sup>9</sup> Richard Münchmeier: Was ist Offene Jugendarbeit? – eine Standortbestimmung. In: Handbuch Offene Jugendarbeit. Hrsg. v.: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker. 2. Aufl. Münster: Votum 1997, S. 13.

<sup>10</sup> Vgl. ebda, bzw. Richard Schneebauer: Offene Jugendarbeit. Linz: Universitätsverlag Rudolf Trauner 2001, S. 41-43.

<sup>11</sup> Ebda, S. 15.

<sup>12</sup> Ebda.

<sup>13</sup> Ebda.

<sup>14</sup> Ebda.

- Die Offenheit der Inhalte [...].
- Offenheit im Sinne von öffentlich [...].
- Offenheit für die Interessen der Jugendlichen [...].
- Offenheit in den Organisations- und Sozialformen [...].
- Offener Zugang für alle Jugendlichen [...].
- Offenheit [...] ohne irgendeinen Konsumzwang [...].“<sup>15</sup>

## 2.2. Spezielle Aspekte: Lebensweltnähe und Niedrigschwelligkeit

Münchmeier hat in seiner Arbeit<sup>16</sup> bereits auf ein grundsätzliches Problem der Offenen Jugendarbeit hingewiesen: Einerseits versuchte man in der frühen Blüte dieses Zugangs eine „niedrigschwellige Kommstruktur“<sup>17</sup> zu gestalten, andererseits

*„[...] verbarg sich [dahinter] – ohne daß den Akteuren und Protagonisten dieses bewußt war – ein pädagogisch politischer Traum: daß es möglich sei, die junge Generation über alle weltanschauungs- und wertbezogenen Grenzen, über schicht- und klassenspezifische Spaltungen hinweg, jenseits aller parteipolitischer Aufsplitterungen zu einer einheitlichen Jugend zu verschmelzen, [...].“<sup>18</sup>*

Auch Schneebauer bezieht zu diesem Problem Stellung:

*„Einrichtungen der offenen Jugendarbeit benötigen ein erkennbares Profil. Offenheit alleine verschafft kein Profil, erst recht nicht, wenn die Mitarbeiter meinen, kein Thema auszuschließen oder sich auf keinen Standpunkt festlegen zu dürfen und damit auf jede Eingrenzung verzichten zu können. Eine solche Herangehensweise würde nicht nur eine gewaltige Überforderung darstellen, sondern auch zur Profillosigkeit führen.“<sup>19</sup>*

Für die in dieser Arbeit näher betrachtete (Rand-)Form der Jugendarbeit gilt es ganz besonders, den Begriff der „Offenheit“ anders auszulegen und sowohl für den

<sup>15</sup> Richard Schneebauer: Offene Jugendarbeit. Linz: Universitätsverlag Rudolf Trauner 2001, S. 41.

<sup>16</sup> Richard Münchmeier: Was ist Offene Jugendarbeit? – eine Standortbestimmung. In: Handbuch Offene Jugendarbeit. Hrsg. v.: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker. 2. Aufl. Münster: Votum 1997, S. 15 ff.

<sup>17</sup> Ebda, S. 15.

<sup>18</sup> Ebda, S. 16.

<sup>19</sup> Richard Schneebauer: Offene Jugendarbeit. Linz: Universitätsverlag Rudolf Trauner 2001, S. 42.

Professionisten als auch für den Klienten/die Klientin eine „Lebenswelt“ festzulegen, die sozusagen als gemeinsame Basis der Interaktion herangezogen wird.

„Lebensweltnahe“ Arbeit mit Jugendlichen bedeutet in diesem Sinne ein Klima zu schaffen, das Jugendliche grundsätzlich in ihrer Individualität, im Hier und Jetzt akzeptiert. „Offenheit“ bezieht sich in dieser Bedeutung auf die Haltung gegenüber dem Individuum und dessen Lebensentwurf, auch wenn sich dieser von den bürgerlichen und gesellschaftlichen Normen abhebt.

Durch vielfältige Umstände, beispielsweise durch die sich verändernden Bedingungen am Arbeitsmarkt, die ein hohes Maß an Flexibilität und Durchsetzungsvermögen verlangen, können Menschen, die nicht über gesellschaftlich „sinnvolle“ Kompetenzen verfügen, am Abstellgleis der Gesellschaft landen. Besonders gilt dies für Jugendliche, die nicht über eine sogenannte Normbiographie verfügen und die in ihrem Leben immer wieder Brüche erlebt haben. Lebensweltnahe Arbeit bedeutet also vielfach, diese Brüche vorbehaltlos als Bestandteil der Lebensrealität vieler Jugendlicher anzunehmen. Die Akzeptanz der grundsätzlichen Offenheit menschlicher Entwicklungslinien ist innerhalb dieses Zugangs eine empathische Brücke zur Klientin/zum Klienten.

Es gilt also, für eine profilierte Arbeit mit einer definierten Zielgruppe den „Offenheits-Begriff“ der traditionellen Offenen Jugendarbeit im Sinne einer „Offenheit gegenüber dem Individuum“ innerhalb einer bestimmten Lebenswelt anders zu perspektivieren.

Mit dem Begriff der **Niederschwelligkeit** soll transportiert werden, dass – innerhalb der Lebenswelt, die fokussiert wird – die Zugangsbarrieren zur Betreuungseinrichtung so niedrig angesetzt werden, dass sie jeder Interessent und jede Interessentin beanspruchen kann. Insbesondere die Kontaktaufnahme kann eine derartige Hemmschwelle sein. Auch in diesem Punkt ist es wichtig, bei aller „Offenheit“ nicht das Profil zu verlieren, d.h. seitens der BetreuerInnen kann es in Abhängigkeit von der Art der Offenen Jugendbetreuungseinrichtung notwendig werden, KlientInnen an entsprechende „hörschwellige“ Einrichtungen weiter zu verweisen.

Auch hier sei darauf verwiesen, dass die o.a. Brüche der Normbiografie bzw. mangelnde Zeitressourcen der Erziehungsberechtigten oder schlichtweg fehlende Unterstützung in der Entwicklung ein breites Spektrum von „Möglichkeiten des

Scheiterns“ aufzun. Aufgabe von Betreuungsstellen wird es sein, bei verschiedenen Arten von Lebensproblemen klientInnen- bzw. zielgruppenzentriert Hilfe und Unterstützung anzubieten. Wie in einschlägigen Studien<sup>20</sup> bereits erforscht, rekrutiert sich die typische Klientel für Streetwork aus einem Personenkreis, der verschiedenen Gefährdungsrisiken ausgesetzt ist. *„Seit den 1970er Jahren haben sich solche [...] Straßenszenen erkennbar verfestigt und ausgebreitet und sind sukzessive zu einem Stück großstädtischer Normalität geworden.“*<sup>21</sup> Diese Szenen sind also Anlaufpunkte für Jugendliche mit unterschiedlichen biografischen Voraussetzungen, gleichzeitig sind sie auch von einer hartnäckigen Beständigkeit gekennzeichnet: *„Analytisch betrachtet, schafft also die Beständigkeit dieser Szenen, im Sinne einer sich selbst stabilisierenden Rückkoppelungsschleife, zugleich die Voraussetzung für ihr Fortbestehen.“*<sup>22</sup> Die Gründe dafür liegen nicht zuletzt in der Tradierung von bestimmten Werthaltungen, die innerhalb der Szene konstitutiv wirksam sind und über die Szene hinaus eine gewisse Strahlkraft aufweisen. Diese Tendenz wurde von Hansbauer und Schnurr mit dem ursprünglich aus der Systemtheorie entlehnten Begriff der „Hyperinklusion“ beschrieben: *„Damit ist gemeint, dass durch die strikte Integration in ein spezifisches Sozialsystem – hier: die innerstädtischen Straßenszenen – gewissermaßen ein ‚Zuviel‘ an Inklusion vorliegt, weil die Koppelung an dieses System zu Lasten der Entscheidungschancen hinsichtlich anderer gesellschaftlicher Teilsysteme und der Zugangsmöglichkeiten zu diesen Systemen geht.“*<sup>23</sup>

Die Offene Jugendarbeit ist hier besonders gefordert, einerseits um „absturzgefährdete“ Jugendliche aufzufangen und sie wieder auf einen für sie erfüllenden Weg zu bringen, und andererseits soll Jugendlichen, die in problematische Milieus abgeglitten sind, der Ausstieg aus diesen erleichtert werden. Wenn dies nicht möglich ist, hätte man zumindest einem weiteren Abgleiten entgegenzuwirken und Ansprechpartner zu sein, es soll immerhin das Gefühl

---

<sup>20</sup> Vgl. z.B. Martina Bodenmüller: Auf der Straße leben.-Mädchen und junge Frauen ohne Wohnung. Münster: 1995. Gabriele Pfennig: Lebenswelt Bahnhof. Sozialpädagogische Hilfen für obdachlose Kinder und Jugendliche. Neuwied [u.a.]: Luchterhand 1996. Hanna Permien, Gabriele Zink: Endstation Straße? Straßenkarrieren aus der Sicht von Jugendlichen. München: Verlag dt. Jugendinstitut 1998. Volker Busch-Geertsema: „Auf der Straße“. Kinder und Jugendliche mit Lebensmittelpunkt in öffentlichen Szenen Bremens. Bremen: Gesellschaft f. innovative Sozialforschung u. Sozialplanung 1999.

<sup>21</sup> Peter Hansbauer, Stefan Schnurr: Riskante Entscheidungen in der Sozialpolitik. Ein Versuch zur Operationalisierung des pädagogischen Takts am Beispiel der „Straßenkinder“-Problematik. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft 1/2002, S. 73-94, S. 76.

<sup>22</sup> Ebda

<sup>23</sup> Ebda

vermittelt werden, dass nicht alle Erwachsenen diesen möglichen Lebensprozessen abwertend und verständnislos gegenüberstehen.

Insgesamt

*„versteht sich Offene Kinder- und Jugendarbeit mit seinem Anspruch an Bedürfnisorientierung gegenüber den Zielgruppen als lebensweltorientierte Jugendarbeit. Die lebens- und alltagsweltlich überformten Deutungen, Interpretationen, Handlungen und Interessen der Zielgruppen sind Ausgangspunkte der Angebote der offenen Kinder- und Jugendarbeit. Ein ganzheitliches Verständnis für die Lebenswelten Jugendlicher zu entwickeln, heißt auch diese in engem Bezug zu ihrer Lebenslage, ihren konkreten Bedingungen im Stadtteil, ihren Treffpunkten, den Cliques und Institutionen zu sehen.“<sup>24</sup>*

Welche Ziele stehen hinter diesem Anspruch? Soll eine Entschärfung der jeweiligen Situation erreicht werden? Sollen Jugendliche von bestimmten öffentlichen Plätzen weggebracht werden, um im Sinne des Florianiprinzip das Problem von einem Platz auf einen anderen zu verlagern? Diese Feuerwehr-Sichtweise ist oft nur der Grund dafür, warum von der öffentlichen Hand Projekte im offenen Bereich bewilligt werden. Es wird gerade in Zukunft darum gehen, stärker voneinander abgegrenzte Projekte mit einem klaren (gesellschaftspolitischen) Auftrag zu formulieren. Eine Möglichkeit, dies zu tun, soll im Folgenden abrisssartig vorgestellt werden.

---

<sup>24</sup> Qualitätsmerkmale der offenen Kinder und Jugendarbeit in den Jugendzentren und Jugendtreff's des Vereins Wiener Jugendzentren. Arbeitsschwerpunkte Ziele Angebotsformen und Leistungen. Verein Wiener Jugendzentren, Pragerstraße 20, 1210 Wien. 2001. S. 5.

### **3. Streetwork als „Randform“ der Offenen Jugendarbeit**

Ist Streetwork eine „Krisenfeuerwehr“, die immer dann geholt wird, wenn eine Gruppe „jugendlicher Nichtsnutze“ eine Bushaltestelle okkupiert und sich dort aufführt wie eine sprichwörtliche Horde Affen? Oder eine Einrichtung, die es Jugendlichen ermöglicht, in einer Gesellschaft, mit der sie eigentlich schon abgeschlossen haben, wieder Fuß zu fassen?

Möglicherweise beides, denn viele Jugendliche werden von traditionellen Formen der Jugendarbeit nicht mehr erreicht, sei es aufgrund von Drogenkonsum oder eines Lebensentwurfes, der sich nicht mit dem „Althergebrachten“ unserer Gesellschaft deckt. Vielleicht auch weil sich die Jugendlichen aufgrund ihrer migrantischen Herkunft in einem tiefen Zwiespalt befinden: Einerseits fühlen sich viele Jugendliche in den Traditionen ihrer Herkunftsgesellschaften verwurzelt, andererseits sind sie täglich mit unserer „Konsum- und Wegwerfgesellschaft“ im Kontakt.

Hohe Jugendarbeitslosigkeit und sich verändernde Zugangsbedingungen zum Arbeitsmarkt machen es für die Jugendlichen nicht leichter, ein anerkannter Teil der Gesellschaft zu werden.

Oft sind spektakuläre Ereignisse im Zusammenhang mit Jugendlichen und eine polarisierende Berichterstattung durch die Medien Anlass zum Start von Streetworkprojekten. Allerdings sind die Projekte so verschieden wie ihre Zielgruppen: Drogensüchtige, Obdachlose, Straßenkinder, Prostituierte (männlich wie weiblich), politisch „rechte“ und „linke“ Jugendliche, Punks, Fans und Hooligans. Wo kommt diese Methode der Sozialen Arbeit her, welche Grundlagen und Arbeitsweisen stehen hinter dem Schlagwort Streetwork? Darauf möchte ich auf den nächsten Seiten eingehen.

#### **3.1. Zur Geschichte des „Streetwork“**

Fellberg und Dressler formulieren 1982 im Lesebuch zur Straßensozialarbeit „Hartes Pflaster“ pointiert, dass im Kräutergarten der Sozialpädagogik eine neue Pflanze entdeckt worden sei, eine Pflanze für den Einsatz gegen Institutionsscheue und Entwurzelung, sogar zur Dämpfung der kritischen Energie. Diese Pflanze heiße „Streetwork“, „Straßensozialarbeit“, „Mobile Jugendarbeit“, „Gassenberatung“, „Aufsuchende Sozialarbeit“. [...] Da kam ein betagter Biologe und sagte schlicht: „Die

Pflanzen sind nicht neu. Sie waren nur in Vergessenheit geraten. Allerdings sehen sie jetzt anders aus.“<sup>25</sup>

Wesentliche Impulse zur Entwicklung dieser „Pflanze“ sind im angloamerikanischen Raum zu sehen, vor allem aus der Rezeption gemeinwesenorientierter Arbeitsansätze mit Jugendclubs und Gangs, die sich dort in verschiedenen Projekten entwickelten.<sup>26</sup> Allerdings führen Spuren auch nach Österreich, die auf den Wiener Otto Wilfert verweisen, dessen Schriften Mitte der sechziger Jahre über den freien Jugendclub in Wien neue Wege in der Arbeit mit straffälligen Jugendlichen auslösten.<sup>27</sup>

### 3.1.1. Die Anfänge von Streetwork

Offene Formen der Wohlfahrt gibt es allerdings schon länger. So werden als Wurzeln immer wieder die „Pilgernden Brüder“ des evangelischen Theologen Johann Hinrich Wichern genannt.<sup>28</sup> Wichern gründete 1833 das „Rauhe Haus“ als Rettungshaus für verwahrloste proletarische Kinder. An dieses Haus schloss er eine Ausbildungsstätte, das „Gehilfen Institut“ an, in der junge Männer auf eine Arbeit in verschiedenen Arbeitsgebieten vorbereitet werden sollen. Diese Arbeitsbereiche für Kinder waren etwa Rettungshäuser oder Gefängnisse, sie sollten aber auch als Prediger und Lehrer arbeiten, und eben als „pilgernde Brüder“. Deren Aufgabe ist es unter anderem auch „[...] die entlassenen Kinder des „rauhes Hauses“ in der Fremde aufzusuchen, sie zu beraten und gegebenenfalls Hilfen zu vermitteln.“<sup>29</sup>

Als weitere „Wurzel“ von Streetwork werden die „Settlements“ genannt. Ausgehend von dem 1883 in „Whitechapel“, einem Slum im Londoner Osten, von Samuel

---

<sup>25</sup> Zit. n. Hannes Kniebel: Zwanzig Jahre Streetwork. Aufsuchende Sozialarbeit in der BRD. In: Handbuch aufsuchende Jugend und Sozialarbeit, Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Juventa Verlag, Weinheim, München. 1995. S. 21.

<sup>26</sup> Vgl. Werner Steffan: Was ist Streetwork. [http://www.fh-potsdam.de/~Soozwes/projekte/steffan/final/was\\_sw.htm](http://www.fh-potsdam.de/~Soozwes/projekte/steffan/final/was_sw.htm) 19.08.03 Seite 1 von 6.

Bzw: Peter Stolz: Was ist Mobile Jugendarbeit? Ebd. Seite 3 von 6.

Aber auch: Hannes Kniebel: Zwanzig Jahre Streetwork. Aufsuchende Sozialarbeit in der BRD. In: Handbuch aufsuchende Jugend und Sozialarbeit, Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Juventa Verlag, Weinheim, München. 1995. S. 22 ff.

<sup>27</sup> Hannes Kniebel: Zwanzig Jahre Streetwork. Aufsuchende Sozialarbeit in der BRD. In: In: Handbuch aufsuchende Jugend und Sozialarbeit, Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Juventa Verlag, Weinheim, München. 1995. S. 21.

<sup>28</sup> Hannes Kniebel: Auf der Suche nach frühen Spuren von „Streetwork“ in Deutschland. Erste Ergebnisse einer Spurensuche. In: Streetcorner, Zeitschrift für aufsuchende soziale Arbeit. 2/1988. S. 36- 37

<sup>29</sup> Ebd. S.37.

Barnett gegründeten „Toynbee Hall“ wurde versucht, die „Armen“ dort zu erreichen, wo sie anzutreffen waren.

Neben „Toynbee Hall“ in London und „Hull House“ in Chicago sieht Dieter Oelschlägel für Deutschland eine frühe Wurzel von Streetwork in den von Pfarrer Friedrich Sigmund Schultze gegründeten Klubs in Berlin.<sup>30</sup> Die Jugendarbeit der „Sozialen Arbeitsgemeinschaft Berlin-Ost“ (SAG) war es unter anderem verwaahlte Jugendliche ...

*„[...] die in den schulfreien Stunden völlig sich selbst und damit allen Einflüssen der Straße [überlassen waren] von dort abzulenken und in ihr Herumtreiberdasein einen Halt, ein Element der Ordnung und Regelmäßigkeit einzuführen.“<sup>31</sup>*

Die Jugendlichen wurden regelrecht von der Straße aufgelesen, der Erfolg war eher bescheiden, denn: *„Erreicht wurden die, die erreicht werden wollten.“<sup>32</sup>* Oelschlägel sieht aber auch Parallelen zur gegenwärtigen Situation. Auch wenn die beiden eben beschriebenen Ansätze andere Ziele verfolgten, sind in ihnen schon die Arbeitsweisen des modernen Streetwork vorweggenommen. Beide Ansätze sind aufsuchende, nachgehende Ansätze, sie versuchen die Klienten dort zu erreichen, wo sie sind. Allerdings wurde, als sich Streetwork in den 1960er Jahren im deutschsprachigen Europa als Arbeitsform in der offenen Jugendarbeit zu etablieren begann, nicht an diese milieunahen Ansätze angeknüpft. Sie gerieten, wie eingangs zitiert, in Vergessenheit.

### **3.1.2. Streetwork in Europa**

Nach heutigem Verständnis wurde mit „modernem Streetwork“ in den Fünfziger Jahren des vorigen Jahrhunderts in England begonnen. Allerdings dauerte es etwa jeweils ein Jahrzehnt, bis Streetwork in den Niederlanden, in Deutschland, Belgien und Österreich als Arbeitsweise relevant wurde.<sup>33</sup> Als Gründe dafür werden die unterschiedlichen gesellschaftlichen Entwicklungen und unterschiedlichen Ausdifferenzierungsgrade der sozialen Hilfesysteme in den jeweiligen Ländern gesehen. So führte in England die gestiegene Jugendkriminalität zur Entstehung

<sup>30</sup> Vgl. Dieter Oelschlägel: Von der Straße in den Club. Noch einmal: Auf den Spuren von Streetwork. In: Streetcorner, Zeitschrift für aufsuchende soziale Arbeit. 1/ 1989. S. 60 ff.

<sup>31</sup> Ebda. S. 63.

<sup>32</sup> Ebda. S. 64.

<sup>33</sup> Vgl. Andreas Klose, Werner Steffan (Hrsg): Streetwork und Mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork- Explorationsstudie. Verlag Votum, 1997. S. 19.



erster Projekte. In den Niederlanden und Belgien waren es Jugendunruhen, in Deutschland war es eine steigende Gewaltbereitschaft der Jugendlichen in den neuen Bundesländern, die neue Methoden notwendig machte.<sup>34</sup> Allen diesen „Anfangsgründen“ liegt zugrunde, dass sich die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen verändert hatten und die Jugendlichen, auf welche die Projekte abzielten, von den „althergebrachten“ Einrichtungen der offenen außerschulischen Jugendarbeit nicht mehr erreicht wurden.

Ein „Streetwork - Boom“ läßt sich für Europa ab Mitte der 1980er Jahre bis in die 1990er Jahre konstatieren.<sup>35</sup>

### 3.1.3. Zur Situation von Streetwork in Österreich

Begonnen wurde mit Streetwork 1979 in Wien, wo eine Gruppe von Studienabgängern ein erstes Konzept für Streetwork erarbeitete. Den Anstoß dazu gab der damalige Leiter des Wiener Amtes für Jugend und Familie, der diese Arbeitsweise in Wien etablieren wollte. Aufgrund von Besuchen bei bereits bestehenden Streetwork- Projekten in München entstand der Wunsch, eine Form von „Sozialarbeit“ zu finden, die das potenzielle Klientel von Sozialarbeit bereits präventiv erreicht. Bestehende Einrichtungen wurden als zu hochschwellig wahrgenommen und konnten erst bei massiven sozialen Auffälligkeiten einschreiten. Man dachte dabei an eine bestimmte Zielgruppe, die man mit diesem neuen Ansatz erreichen wollte:

*„Als Zielgruppe wurden damals Jugendliche genannt, denen eine `negative soziale Karriere´ droht. Bald ergaben sich zwei unterschiedliche Ansätze für die Arbeit: 1. Arbeit mit Jugendlichen am Rande der Kriminalität und 2. Arbeit mit drogengefährdeten Jugendlichen.“<sup>36</sup>*

Das Konzept hat sich bis heute bewährt und wird noch immer in ähnlicher Form durchgeführt.

Im Februar 1982 wurde das Arbeitsfeld Streetwork in Graz, und parallel auch in Salzburg, Innsbruck und Linz, als „Modellversuch“ gestartet. In den 90er Jahren wurden weitere Streetwork - Einrichtungen in fast allen Landeshauptstädten

---

<sup>34</sup> Vgl. ebda.

<sup>35</sup> Ebda.

<sup>36</sup> Sabine Etl: Streetwork in Österreich. In: Streetwork und mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork- Explorationsstudie. Hrsg. v.: Andreas Klose, Werner Seaffan. Verlag Votum, 1997. S. 329.

gestartet. Als letztes Bundesland bekam das Burgenland im Herbst 2004 in Oberwart ein Streetworkprojekt. In jüngster Vergangenheit bemühten sich die verantwortlichen Träger um eine flächendeckende Ausdehnung von Streetwork auf die einzelnen Bezirke der Bundesländer.

Heute arbeiten österreichweit circa 250 StreetworkerInnen in rund 70 Einrichtungen. Zwischen den Bundesländern gibt es allerdings Unterschiede: Während in Oberösterreich 50% der Bezirke mit Streetworkprojekten ausgestattet sind, gibt es in Kärnten nur zwei Projekte, die aber den Mindestanforderungen (Ö-Norm) nicht genügen. Bekenntnisse zu einer flächendeckenden Versorgung mit Streetworkprojekten werden meist aufgrund fehlender finanzieller Ressourcen nicht umgesetzt.<sup>37</sup>

## 3.2. Gesetzliche Grundlagen von Streetwork

Streetwork als „vorbeugende Hilfe“ arbeitet in der Steiermark auf der gesetzlichen Grundlage des § 17 (3) des Steirischen Jugendwohlfahrtsgesetzes 1991. Verstanden als „sozialer Dienst zur Förderung [...] der Entwicklung der Minderjährigen“ kommt der §16 (1) des Steirischen Jugendwohlfahrtsgesetzes 1991 zum Tragen.<sup>38</sup>

## 3.3. Grundsätze von Streetwork

In jedem Schriftstück, das sich mit Streetwork auseinandersetzt, werden unermüdlich die drei Grundsätze von Streetwork betont: Anonymität, Parteilichkeit und Niederschwelligkeit. Mit diesen Schlagworten lassen sich das Konzept, die Arbeitsweisen und die Intention dieses Zugangs kompakt zusammenfassen.

- **Vertraulichkeit/Anonymität:** *Ohne ausdrückliches Einverständnis der KlientInnen werden keine sie betreffenden Informationen außerhalb des Streetworkteams weitergegeben. Die Kenntnis der Identität der KlientInnen ist keine Voraussetzung für Inanspruchnahme des Angebotes.*
- **Parteilichkeit:** *Wir vertreten die Interessen der KlientInnen ohne deshalb ihre Ansichten und Überzeugungen teilen zu müssen.*
- **Niederschwelligkeit:** *Das Angebot Streetwork muss so gestaltet sein, dass es den Bedürfnissen und den Möglichkeiten der AdressatInnen entsprechend einfach zu erreichen ist und ohne Vorbedingungen und*

<sup>37</sup> Vgl. <http://www.bast.at/geschichte.html> 20.09.04

<sup>38</sup> Vgl. Konzept Caritas ANJA, Keplerstr. 82, 8020 Graz. 13. 11. 2000. S. 3.

*Vorleistungen derselben in Anspruch genommen werden kann (z.B.: keine räumlichen Hemmschwellen, Handy..)<sup>39</sup>*

Doch wie werden diese abstrakten Begriffe im Arbeitsalltag umgesetzt?

Vertraulichkeit und Anonymität bedürfen keiner weiteren Erklärung und sind mit den Grundsätzen anderer Einrichtungen (Drogenberatung, Aidshilfe etc.) zu vergleichen.

Die Parteilichkeit birgt die Gefahr von Konflikten mit anderen Einrichtungen bzw. Einzelpersonen.

Zum Begriff der Niederschwelligkeit wurde an anderer Stelle festgehalten:

*„Niederschwellig heißt, die Zugangsbarrieren möglichst niedrig anzusetzen, dass auch die Jugendlichen zu Streetwork Zugang finden, die an den Anforderungen anderer sozialer Angebote scheitern. „Unsere Arbeit richtet sich an Einzelpersonen und Gruppen, die das bestehende Hilffssystem nicht in Anspruch nehmen oder nehmen können bzw. durch bestehende einrichtungsgebundene Angebote nicht oder nicht ausreichend erreicht werden. Bei aller Verschiedenheit haben die Zielgruppen den Aspekt der sozialen Benachteiligung gemeinsam.“<sup>40</sup>*

Die Lebensweltorientierung beschreibt, dass Streetworker an die Situation der Jugendlichen anknüpfen bzw. sie dort abholen, wo sie stehen. Die Jugendlichen sind als der/die anzunehmen, der/die sie sind, mit all ihren positiven und negativen Seiten.

Dies setzt eine große Akzeptanz der Lebenswelten seitens der Streetworker gegenüber den Jugendlichen sowie den Verzicht auf Wertungen voraus. Vorausgesetzt wird aber auch, dass die Jugendlichen ihre eigenen (berechtigten) Weltanschauungen und Lebensweisen haben, die sich in vielen Punkten von den Werten und Lebensformen der sogenannten Erwachsenenwelt unterscheiden. Diese Bandbreite an verschiedenen Lebenswelten gilt es zu berücksichtigen.

*„Ein ganzheitliches Verständnis für die Lebenswelten Jugendlicher zu entwickeln, heißt auch diese in engem Bezug zu ihrer Lebenslage, ihren konkreten Bedingungen im Stadtteil, ihren Treffpunkten, den Cliques und Institutionen zu sehen.“<sup>41</sup>*

---

<sup>39</sup> Qualitätshandbuch Streetwork Oberösterreich. Amt der oberösterreichischen Landesregierung, Abteilung Jugendwohlfahrt. Altstadt 30, 4021 Linz. Ohne Seitenangaben, ohne Jahresangabe, Kapitel Leitbild.

<sup>40</sup>Ebda.

<sup>41</sup> Qualitätsmerkmale der offenen Kinder und Jugendarbeit in den Jugendzentren und Jugendtreff's des Vereins Wiener Jugendzentren. Arbeitsschwerpunkte Ziele Angebotsformen und Leistungen. Verein Wiener Jugendzentren, Pragerstraße 20, 1210 Wien. 2001. S. 5.

Es wird also deutlich, dass der Methodenkreis von Streetwork bereits aus der Perspektive der Grundsätze eine außerordentlich sensible Anforderung an die ausführenden Menschen darstellt. Im Folgenden soll umrissen werden, wie diesem grundsätzlichen Sachverhalt entsprochen werden könnte.

### 3.4. Prinzipien und Methoden von Streetwork

War es in den achtziger Jahren üblich, einzelne untereinander unverbundene Projekte zu installieren, kam es zu Beginn der neunziger Jahre zu landesweiten Streetworktagungen, in denen ein zögerlicher Austausch und Vergleich der einzelnen Projekte und Arbeitsweisen stattfand. Waren Anfangs Konkurrenz und Auseinandersetzung vorherrschend, kam es im Laufe weiterer Jahre zur Erkenntnis, wie wichtig die Vernetzung und Zusammenarbeit bzw. der fachliche Austausch sind.<sup>42</sup>

Nach den anfänglichen „Berührungsängsten“ der einzelnen Projekte untereinander konnten die positiven Aspekte der Vernetzung genutzt werden. So entstand 1994 der *Bundesarbeitskreis Streetwork (=BAST)*, der „*sich als informeller Zusammenschluß der Streetworkprojekte Österreichs definiert*“<sup>43</sup>.

Die Ziele von BAST sind:

1. Förderung von Informationsaustausch
2. Inhaltliche Auseinandersetzung mit der Methode Streetwork sowie mit relevanten Themen
3. Einforderung von Mindeststandards für Streetworkprojekte
4. Öffentlichkeitsarbeit

Ebenfalls 1994 wurde im Rahmen der zweiten Streetworktagung der Versuch unternommen, Mindeststandards für Streetwork zu erarbeiten. „*Nach zweitägiger*

---

<sup>42</sup> Vgl. Sabine Etl: Streetwork in Österreich. In: Streetwork und mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork- Explorationsstudie. Hrsg. v.: Andreas Klose, Werner Seaffan. Verlag Votum, 1997. S. 335-341.

<sup>43</sup> Rosmarie Theißl, Manfred Mussi: Streetwork in Österreich – Bestandsaufnahme, Zusammenarbeit und Vernetzung ausgehend von Streetwork Graz. In: „SMIP – Streetwork / Mobile Jugendarbeit Infopool“ an der FH Potsdam. Beiträge zur Tagung: „Treffpunkt Straße – Bestandsaufnahme und Perspektiven von Straßensozialarbeit/ Mobiler Jugendarbeit in Deutschland und weiteren europäischen Ländern“ 7.- 8. 11. 1995 in Potsdam.

*harter Diskussion konnte das Gremium der versammelten Streetworkprojekte die Mindeststandards, die sogenannte Ö- Norm verabschieden.*<sup>44</sup>

In dieser Ö- Norm werden die Aufgaben, die Methodik und die Arbeitsweisen sowie die innere und äußere Struktur für Streetworkprojekte in Österreich definiert.

Die in Kapitel 3.3. genannten Grundsätze spiegeln sich auch in den Arbeitsweisen wieder.

Gemäß dieser Ö-Norm wurden einige Grundsätze und Methoden definiert, die im Folgenden beschrieben werden sollen:

Als zentrales Element von Streetwork wurde **Milieunähe** definiert. Das methodische Spezifikum von Streetwork besteht darin, dass die KlientInnen an ihren Orten zu ihren Bedingungen aufgesucht werden. Voraussetzung für die notwendige akzeptierende Auseinandersetzung mit der jeweiligen Zielgruppe sind entsprechende Kenntnisse über deren Charakteristika und Lebensbezüge. In engem Zusammenhang damit steht das Prinzip der **Parteilichkeit**. Diese basiert auf der sensiblen Wahrnehmung von Bedürfnissen und Problemlagen der Klientel. Wichtig ist, den KlientInnen gegenüber eine akzeptierende Haltung einzunehmen sowie deren Interessen in den Mittelpunkt des professionellen Handelns zu stellen. In diesem Sinne hat Streetwork Lobby-Funktion für die KlientInnen wahrzunehmen.

Um die gewachsene Kluft zur Gesellschaft zu überbrücken, hat Streetwork auch eine **Sprachrohrfunktion**: Hierbei geht es darum, Bedürfnisse, Problemlagen sowie mögliche Lösungsansätze der Klientel auf deren Wunsch hin öffentlich aufzuzeigen. Um diese Sprachrohrfunktion wahrnehmen zu können, ist die Kooperation sowohl mit anderen Institutionen als auch mit politischen Instanzen notwendig. Streetwork übernimmt auch Anwalts- und Vermittlerfunktion für die KlientInnen und sorgt dafür, dass ihre Bedürfnisse öffentlich formuliert und eingefordert werden.

Ist es einerseits wichtig, sich den Klienten in vielen Punkten anzunähern, ist es in anderen Bereichen ebenso notwendig, die **Abgrenzung** zu definieren. Grenzen zu setzen und sie einzuhalten ist für die professionelle Arbeit unumgänglich. Sie dienen zum Schutz der KlientInnen und zugleich dem Schutz des/der Streetworker/s/in. Nur dadurch ist eine differenzierte Problembearbeitung möglich. Im Sinne der **Ressourcenorientierung** ist es ein Ziel von Streetwork, vorhandene Potentiale und

---

<sup>44</sup> Ebda.

individuelle Orientierungsmöglichkeiten der jeweiligen Zielgruppen zu fördern und auszubauen.

Ein grundsätzlicher Aspekt von Streetwork ist das Prinzip der Freiwilligkeit: Frequenz, Inhalt und Dauer der Kontakte zu den StreetworkerInnen richten sich nach den Wünschen und der Akzeptanz der KlientInnen.

Dem Grundsatz, die KlientInnen dort abzuholen, wo sie stehen, folgen auch die Prinzipien der **Flexibilität und Mobilität**. Die Präsenz in einem Arbeitsfeld erfordert eine mögliche Anpassung an den Lebensrhythmus der jeweiligen Zielgruppe; bedarfsgerechte Interventionen sind daher nur durch flexibles Reagieren möglich. Damit einhergehend ist auch eine entsprechende **Erreichbarkeit** der StreetworkerInnen notwendig. Die Inanspruchnahme der Streetworkangebote soll für die KlientInnen möglichst unbürokratisch, klientInnenadäquat und ohne Vorbedingungen (Auflagen) verlaufen. Weiters muss die räumliche und zeitliche Verfügbarkeit dieser Angebote für die KlientInnen durchschaubar sein (fixe Kontaktzeiten). Um die Prozessqualität von Streetwork zu gewährleisten, ist **Kontinuität** von besonderer Bedeutung. Der Aufbau konstruktiver Beziehungen zu den KlientInnen erfordert eine kontinuierliche und tolerierte Anwesenheit an zielgruppenrelevanten Orten. Dabei sind längere Anlaufzeiten einzuplanen.

Als grundsätzliches sowie vertrauensbildendes Element gilt der Grundsatz der **Anonymität**: Streetwork gibt keine klientInnenbezogenen Daten und Informationen weiter, außer mit dem Einverständnis bzw. auf Wunsch der Betroffenen.

Um auf die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitsfeldes optimal eingehen zu können ist die **Autonomie der Arbeit** von besonderer Bedeutung. Angebote und Vorgangsweisen im Rahmen des Arbeitsauftrages werden vom Team eigenverantwortlich bestimmt.

Streetwork hat aufgrund des Szeneeinblicks die Kompetenz zu sozialpolitischen Themen Stellung zu beziehen und soll in die Prozessentscheidung eingebunden werden (**Gutachterfunktion**).

Das Führen einer **Dokumentation** wird als Teil professioneller Arbeit als sinnvoll erachtet. Die Kriterien der Dokumentationsführung sollen im Ermessen der jeweiligen Institution liegen. Die Anonymität der einzelnen KlientInnen und der Gruppen muss dabei unbedingt gewahrt werden.

Schlussendlich muss auch im Bereich der **Öffentlichkeitsarbeit** das Recht auf Autonomie der Teams gewährleistet sein.

Die genannten 14 Punkte decken sich mit den Merkmalen von „gutem Streetwork“ von Gusy, der sie allerdings etwas anders benennt und aufteilt<sup>45</sup>:

- **Aufbau und Pflege eines Kontaktnetzes in der Szene**

Hierbei geht es um die Entwicklung eines umfangreichen Beziehungsnetzes innerhalb des Arbeitsfeldes. Persönliche und fachliche Akzeptanz der StreetworkerInnen durch die KlientInnen ist hierbei ebenso wichtig wie die Präsenz in der jeweiligen Szene. Die Transparenz der Arbeit soll dennoch die Wahrung der Diskretion ermöglichen. Ein gleichermaßen behutsames wie initiatives Zugehen auf die Klienten dient dem Aufbau von Vertrauen und die Betonung der Freiwilligkeit der Kontakte lässt den KlientInnen den für sie selbst passenden Abstand zur Institution. Die von und durch die Szene gewachsenen Grenzen sind jedenfalls zu respektieren.

- **Aufbau und Pflege eines institutionellen Netzes**

Ein umfangreiches Netz institutioneller Kontakte mit der Möglichkeit der Einbindung fremder Institutionen sowie der Beteiligung an institutionsübergreifenden Gremien soll synergetische Prozesse fördern.

- **Allgemeine psychosoziale Beratung**

Authentizität innerhalb der Beratung wird als Grundsatz vorweggenommen und feldspezifisch eingeeignet beispielsweise in allgemeine Sozialberatung, Beratung in der Institution, Krisenintervention, Begleitung bei Ämtergängen etc.

- **Szeneinteressenvertretung**

Solidarität und Parteilichkeit gegenüber der Zielgruppe sollen zur Erweiterung der Akzeptanz der KlientInnen führen. Eine aktive und vermittelnde Kommunikation soll der Ausgrenzung in der Öffentlichkeit und gegenüber örtlichen Institutionen entgegenwirken. Ziel ist allgemein eine Steigerung der Anerkennung und Verbesserung der Lebensumstände innerhalb der Szene sowie der einzelnen Szeneangehörigen.

All diese Forderungen finden sich auch im Qualitätshandbuch für Streetwork in Oberösterreich, hier werden sie in den **Kernleistungsbereichen** (Szenepräsenz, Soforthilfe, langfristige Unterstützung, Freizeit/ Projekte, sozialräumliche Arbeit) und den **Handlungsprinzipien** (Niederschwelligkeit, Freiwilligkeit, Vertrauen und Anonymität, Milieunähe und Lebensweltorientierung, akzeptierender Ansatz,

---

<sup>45</sup>Zit .n.: Andreas Gleis: Strassenkarrieren junger Menschen – unter Berücksichtigung der psychosozialen Bedingungsfaktoren, ein Handlungsfeld professioneller Sozialarbeit. Diplomarbeit, Münster 1997. S.: 71.

Flexibilität, Spontanität, Mobilität, Kreativität, Transparenz, Parteilichkeit, Ganzheitlichkeit, geschlechtssensibler Ansatz, der Abgrenzung zu anderen Formen sozialer Arbeit und der Kontinuität des Angebotes) festgeschrieben.

Dieses Qualitätshandbuch ist Vertragsbestandteil zwischen dem Land Oberösterreich und den Trägervereinen einerseits und den Trägervereinen sowie den einzelnen Mitarbeitern andererseits.<sup>46</sup>

Die dargestellten Arbeitsansätze zeigen eine große Bandbreite an Zugangsmöglichkeiten zu KlientInnen auf und orientieren sich an der gewünschten Zielgruppe bzw. den Projektzielen.

Doch neben den oben genannten Arbeitsweisen gibt es noch weitere spezifische Besonderheiten und Schwierigkeiten des Arbeitsfeldes Streetwork:

- *„Spagat zwischen Vertrauensschutz und Auskunftspflicht [...]“;*
- *hohe „externe“ Erwartungshaltung mit dem Wunsch nach schnellen Erfolgen;*
- *keine vergleichbaren und möglicherweise zur Handlungsanleitung nützlichen Erfahrungen anderer Projekte, da man mit seiner Arbeit „Neuland“ betrat bzw. immer noch betritt;*
- *fehlende Unterstützung bzw. Konkurrenzverhalten zu Kolleginnen und Kollegen aus stationären Einrichtungen;*
- *öffentliche Zuschreibungen im Sinne einer zu starken Identifikation mit der entsprechenden Zielgruppe.“<sup>47</sup>*

Die Schwierigkeiten zeigen sich auch durch folgende Besonderheiten:

- *Läuft die Arbeit gut, so geraten die Projekte durch die starke Nachfrage nach gruppen-/einzelfallbezogener Unterstützung schnell an die sehr engen Kapazitätsgrenzen.*
- *Die Etablierung der Tätigkeit u. a. mit der erfolgreichen räumlichen Anbindung von Gruppen fördert eine Vernachlässigung von aufsuchender Arbeit.“<sup>48</sup>*

Eine weiteres, nicht zu vernachlässigendes Problem stellt sich in der Frage nach der Finanzierbarkeit: *„Von Bedeutung ist die Tatsache, daß viele Projekte in dem Prozeß scheitern, aus der Modellförderung (Europa, Bund Land) in die kommunale Förderung zu gelangen.“<sup>49</sup>*

<sup>46</sup> Qualitätshandbuch Streetwork Oberösterreich. Amt der oberösterreichischen Landesregierung, Abteilung Jugendwohlfahrt. Altstadt 30, 4021 Linz. Ohne Seitenangaben, ohne Jahreszahl, Kapitel Handlungsprinzipien und Kapitel Kernleistungsbereiche.

<sup>47</sup> Andreas Klose, Werner Steffan (Hrsg): Streetwork und Mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork- Explorationsstudie. Verlag Votum, S. 18.

<sup>48</sup> Ebda.

<sup>49</sup> Ebda.



Dies scheint zumindest für viele Projekte in Österreich gelungen zu sein.

Streetwork stellt sich somit als eine Arbeitsweise dar, die versucht, sich vorwiegend gefährdeten Jugendlichen zuzuwenden. Insofern wird die (oft zugeschriebene) „Feuerwehrfunktion“ zugunsten einer immer stärker präventiven Arbeit mit den unterschiedlichen Zielgruppen zurückgedrängt.

### **3.5. Literaturspektrum und Forschungslage zum Thema Streetwork**

Die zunehmende Präsenz von Streetwork im Feld der psychosozialen Arbeit hat auch in der Forschung Niederschlag gefunden, wenngleich in zaghaftem Umfang. Ich möchte an dieser Stelle in einem kurzen Überblick einige Zugänge zum Thema geben, allerdings ohne Anspruch auf Vollständigkeit.

Kurt Gref hat in seinem Aufsatz<sup>50</sup> grundsätzliche Gedanken formuliert, die dem praktischen Arbeitsfeld entspringen. Gref pflegt eine sorgfältige Differenzierung der Begrifflichkeit, indem er u.a. formuliert: *„Streetwork ist zunächst einmal Methode, nicht Konzept. [...] Die Verwendung des Begriffs Streetwork sagt zunächst noch nichts aus über konzeptionellen Hintergrund, Zielsetzung und Arbeitsinhalt.“*<sup>51</sup> Neben einer Reihe von *„konzeptuellen Grundorientierungen“*<sup>52</sup>, innerhalb derer man im Streetwork arbeiten kann, widmet Gref sich insbesondere auch der Rolle der BetreuerInnen und deren Arbeit, die er unmissverständlich im Bereich der Dienstleistung anordnet: *„Streetwork ist eine professionelle Tätigkeit und in diesem Sinne ein Job wie (fast) jeder andere im Dienstleistungsbereich.“*<sup>53</sup> Neben einer modellhaften Auflistung von erforderlichen Grundkompetenzen, die im Streetwork tätige Personen mitbringen sollen bzw. müssen, formuliert Gref auch sehr deutlich seine Forderung nach Vernetzung und Qualitätssicherung, und er sieht Streetwork auch deutlich im Feld der qualitativen Sozialforschung.<sup>54</sup>

---

<sup>50</sup> Kurt Gref: Was macht Streetwork aus? Inhalte-Methoden-Kompetenzen. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 13- 20.

<sup>51</sup> Ebda, S. 13.

<sup>52</sup> Ebda.

<sup>53</sup> Ebda, S. 18.

<sup>54</sup> Vgl ebda, S. 20.

Titus Simon<sup>55</sup> widmet sich in seiner Arbeit neben einer sozialhistorischen Analyse (genuin auf Deutschland nach der „Wende“ bezogen, doch in vielen Aspekten auch auf andere mitteleuropäische Gesellschaften umlegbar) den soziologischen „Ursachen“ für die Notwendigkeit des Streetwork. Simon beschreibt darin mögliche Ursachen für abweichendes Verhalten von Jugendlichen und stellt sie in Beziehung zu urbanen Modernisierungsphänomenen<sup>56</sup>. Die ebenfalls nicht nur in Deutschland vorherrschende Situation des Abbaus von Sozialleistungen und die damit verbundene Zuspitzung der Existenzlage vieler Betreuungseinrichtungen wird von Simon, wiederum auf Deutschland bezogen, abrissartig dokumentiert und beschreibt den allorts üblichen Prozess der Abschiebung von sozialer Verantwortung an die jeweils über- oder untergeordnete Verwaltungsebene.<sup>57</sup> Der Autor spricht in diesem Zusammenhang auch von der „*Notnagelfunktion*“<sup>58</sup>, und beschreibt das „[...] *Dilemma, vor dem Hintergrund komplexer werdender Problemlagen einer heterogenen Klientel fachliche und konzeptionelle Standards verbessern und zugleich die unzureichende Ressourcenausstattung überwinden zu müssen.*“<sup>59</sup> In den von Simon formulierten Mindestbedingungen<sup>60</sup> für sinnvolles Streetwork formuliert er neben den bereits allgemein bekannten Schlagworten insbesondere die Notwendigkeit, mobile Jugendarbeit nicht als „*Alibi für Sozialpolitik*“<sup>61</sup> zu pervertieren, sondern eine an den tatsächlichen gesellschaftlichen Realitäten orientierte und bedarfsgerechte Infrastruktur zu schaffen, die für die KlientInnen und somit für die Gesellschaft eine tatsächliche Qualitätssteigerung möglich macht. Simon spricht auch die Grenzen an, an die aufsuchende Sozialarbeit aus seiner Sicht stößt. Demzufolge sieht er zwei Linien, an denen Streetwork keinen Einfluss mehr zeigt: dies wären zum einen Milieus, die bereits „[...] *Perspektiven für eine mittelfristig angelegte Lebensplanung in sich [bergen]*“<sup>62</sup>, andererseits das Milieu der „[...] *harten Kerne nazistischer Organisationen [...]*“<sup>63</sup>.

---

<sup>55</sup> Titus Simon: Gesellschaftliche Rahmendbedingungen und fachliche Anforderungen für aufsuchende Formen der Sozial- und Jugendarbeit. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 33-50.

<sup>56</sup> Vgl. ebda, S. 34-37.

<sup>57</sup> Vgl. ebda, S. 41-43.

<sup>58</sup> Ebda, S. 46.

<sup>59</sup> Ebda.

<sup>60</sup> Vgl. ebda, S. 47-49.

<sup>61</sup> Ebda, S. 47.

<sup>62</sup> Ebda, S. 49.

<sup>63</sup> Ebda, S. 50.

„Zur Implementation von Streetwork“<sup>64</sup> gibt Gerd Becker einen differenzierten Projektmanagement-Leitfaden zur Planung und Umsetzung von aufsuchenden Jugendeinrichtungen, wobei der Autor besonders dazu auffordert, eine konkrete Zielsetzung als Basis des Projekts zu setzen und sich nicht dazu verleiten zu lassen, sich in pädagogische Klischees zu verlieren.

Eine differenzierte und sowohl systematisch als auch persönlichkeitszentriert ausgelegte Abhandlung zur Rolle des Streetworkers<sup>65</sup> liefert Manfred Kahl. Er liefert einen Abriss über die Vielfältigkeit des ambivalenten Arbeitsfeldes Streetwork und der Menschen, die diesen Beruf ausüben. Insbesondere die von verschiedenen Polaritäten dieses Tätigkeitsfeldes ausgehenden Spannungen werden hier ebenso diskutiert wie der hohe Anspruch an die persönliche Integrität des Streetworkers/der Streetworkerin, und Kahl spricht auch die Crux eines idealisiert-pädagogischen Zugangs an:

*„Wer Straßensozialarbeit als sozialpädagogische Tätigkeit im Sinne von sozialerzieherisch, von Erziehung sieht, sie als verlängertes Modell eines ‚ich weiß was für dich gut ist und bring dich auf den rechten Weg‘ versteht, wer die Arbeit mit diesem Verständnis betrachtet hat in der Regel übersehen, welche Lebensgeschichte und welche Lebenserfahrung die Klienten der Streetwork mit sich bringen. Hier ist es meist um Überleben in Extrembedingungen, oft über Jahre der Kindheit und Jugendzeit gegangen [...]“<sup>66</sup>*

Kahl sieht StreetworkerInnen als „[...] reflektierte Anbieter, als themenfüllende/-findende Erlebenswerber“<sup>67</sup>. Auf die Erstellung eines Kataloges für ein „[...] idealtypisches Persönlichkeitsprofil von StreetworkerInnen [...]“<sup>68</sup> lassen sich Ulrich Deinet und Benedikt Sturzenhecker ein, indem sie ein pointiertes Anforderungsprofil vorlegen, das beispielsweise Eigenschaften wie:

- „Neugier auf Ungewohntes, Neues, Kontroverses, Unkalkulierbares, Grenzwertiges“
- „ausgeprägtes Selbstmanagement ohne im unkalkulierbaren Berufsalltag in ‚rigiden‘, ordnenden Alltagsroutinen zu erstarren“

---

<sup>64</sup> Vgl. Gerd Becker: Zur Implementation von Streetwork. 10 Schritte zur Entstehung eines Projektes. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 51-69.

<sup>65</sup> Vgl. Manfred Kahl: Die Rolle des Streetworkers. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 87-97.

<sup>66</sup> Ebda, S. 96.

<sup>67</sup> Ebda, S. 97.

<sup>68</sup> Andreas Klose, Werner Steffan: Mobile Jugenarbeit und Strassensozialarbeit. In: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker [Hrsg.]: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. 3., völlig überarb. u. erw. Aufl. Votum 2005, S. 306- 313, S. 310.

- *„Sensibilität für alltägliche Wünsche und (Problem-) Situationen von unterschiedlichsten Menschentypen, für nicht immer leicht zu dechiffrierende Annäherungs- und Abgrenzungssignale, für die alltagseingebettete Signalisierung von Veränderungsbereitschaft, für das ‚stille Schreien‘ nach Unterstützung“*

In diesem Zusammenhang stellt sich auch die Frage nach der pädagogischen Grundhaltung der StreetworkerInnen, bzw. wie weit ihre Arbeit in die Grundrechte ihrer KlientInnen eingreifen soll/darf. Es ist sicherlich darauf zu achten, *„[...] welche Begründungen für vormundschaftliches advokatorisches Handeln zulässig sind, und unter welchen Voraussetzungen vormundschaftliches advokatorisches Handeln akzeptabel ist.“*<sup>69</sup> In dieser Nomenklatur steht der Begriff der „vormundschaftlichen Advokatorik“ im Gegensatz zur „anwaltschaftlichen Advokatorik“:

*„Während die anwaltschaftliche Advokatorik kaum ethische Probleme aufwirft, weil hier der Anwalt durch den Klienten bevollmächtigt wird, ist die Situation im Falle der vormundschaftlichen Advokatorik komplizierter. Die vormundschaftliche Advokatorik ist dadurch definiert, dass der Klient eine aufgeklärte Kenntnis seiner Interessen nicht besitzt.“*<sup>70</sup>

Die oftmals *„bürgerliche Sozialisation der SozialarbeiterInnen“*<sup>71</sup> sehen Pelle Heemann und Rüdiger Niemann ebenfalls als Angelpunkte illusionistischer Zugänge im Streetwork. Immer wieder werden die oben angeführten Extrembedingungen, in denen sich das Klientel bewegt, mangels Vorstellungskraft oder unter dem Einfluss tief internalisierter Ideale, als zu wenig existenziell eingeschätzt und dies führt wiederum zu Wertungen und zum „pädagogischen Sog“ im Sinne eines hierarchischen, „bürgerlichen“ Denkens, der die Authentizität des/der StreetworkerIn hinabsetzt. Oftmals wird auch die Strukturiertheit des „Lebensraums Straße“ falsch eingeschätzt, es wird auch ausgeblendet, dass die Zugehörigkeit zu verschiedenen Szenen als Lebensentwurf für viele Jugendliche attraktiv ist und die Zugehörigkeit zu einer Szene nicht von vorneherein als „Abstieg“ wahrgenommen wird. Die Folgen einer derart verlaufenden Biografie sind der Einsicht der Betroffenen zumeist verstellt:

<sup>69</sup> Peter Hansbauer, Stefan Schnurr: Riskante Entscheidungen in der Sozialpolitik. Ein Versuch zur Operationalisierung des pädagogischen Takts am Beispiel der „Straßenkinder“-Problematik. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft 1/2002, S. 73-94, S. 78.

<sup>70</sup> Ebd., S. 77.

<sup>71</sup> Pelle Heemann, Rüdiger Niemann: „Den Einstieg zum Ausstieg vermitteln. Streetwork in der City.“ In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 101-109.

*„Es gibt genügend Menschen, die die Kids aufnehmen und sich um sie kümmern, sie zahlen aber immer ihren besonderen Preis. Leben in einer derartigen Subkultur geht einher mit negativem Kompetenzerwerb, physischer und psychischer Selbst- und Fremdzerstörung, Drogen, Kriminalität. Es findet daher ein ständiger Wechsel zwischen Täter- und Opferrolle statt.“<sup>72</sup>*

Der Moment, der Jugendliche oft in den Schoß einer Szene lockt, kann aber von Streetwork nichtsdestoweniger nutzbar gemacht werden:

*„Alle Kids sind auf der Suche nach Liebe, Akzeptanz, Geborgenheit und einer Heimat und spüren oft genug, dass dies in den Subkulturen nicht zu finden ist, bzw. daß auch dort ein hoher Preis dafür bezahlt werden muß. [...] Es kommt der Moment, wo der 15jährige ‚Räuber‘ sich schämt [...]. Diesen Moment gilt es aufzugreifen, zu nutzen und ein Hilfsangebot zu realisieren.“<sup>73</sup>*

Ina Klass<sup>74</sup> beschreibt ebenso wie Henning Hoffmann<sup>75</sup>, Bernd Klenk, Volker Häberlein<sup>76</sup> und Volker Heese<sup>77</sup> verschiedene Praxis-Reflexionen aus verschiedenen urbanen Räumen, Martin Bregenzer<sup>78</sup> ebenso wie Lothar Jochade<sup>79</sup> widmen sich den speziellen Bedingungen von Streetwork in der Peripherie, sowohl was das Klientel betrifft als auch hinsichtlich der Träger. Auf die organisatorischen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen von Streetwork gehen auch Ulrich Deinet und Benedikt Sturzenhecker<sup>80</sup> ein, indem sie „[...] zumindest anstrebenswerte Rahmenbedingungen [...]“<sup>81</sup> für Streetwork formulieren. Sie nennen dabei u.a. die folgenden Punkte:

---

<sup>72</sup> Ebda, S. 105.

<sup>73</sup> Ebda, S. 109.

<sup>74</sup> Vgl. Ina Klass: Stadtteilarbeit in der Trabantenstadt. Straßenzozialarbeit in Leipzig-Grünau. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 119-132.

<sup>75</sup> Vgl. Henning Hoffmann: Streetwork als Stadtteilarbeit – Ressourcen bündeln. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 133-143.

<sup>76</sup> Vgl. Bernd Klenk, Volker Häberlein: Das Stuttgarter Konzept Stadtteil-orientierter Mobiler Jugendarbeit. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 144-159.

<sup>77</sup> Vgl. Volker Heese: Streetwork in der Hausbesetzerszene. Das Beispiel Leipzig. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 160-170.

<sup>78</sup> Vgl. Martin Bregenzer: Mobile Jugendarbeit im ländlichen Raum. Trägerkooperation in Kernen im Remstal. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 110-118.

<sup>79</sup> Vgl. Lothar Jochade: Streetwork im ländlichen Raum. In: Sozialarbeit in Österreich. Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik. Ausgabe 3/03. S. 23- 25

<sup>80</sup> Vgl. Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker [Hrsg.]: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. 3., völlig überarb. u. erw. Aufl. Votum 2005, S. 309.

<sup>81</sup> Ebda, S. 309.

- *„die Anbindung an einen „starken“, möglichst unabhängigen Träger, denn basierend auf dem Grundprinzip einer kritischen Parteilichkeit für die jeweilige Zielgruppe muss Streetwork oftmals den „Finger in offene gesellschaftliche Wunden“ legen;*
- *„mittel- und langfristig gesicherte Arbeitsverhältnisse, die über Beschäftigungsförderungsmaßnahmen und Sonderprogrammfinanzierungen hinausgehen, so dass längerfristige tragfähige Beziehungen zu den jeweiligen Zielgruppenmilieus aufgebaut werden können und es im Gefolge möglich ist, die berechtigten Interessen der Zielgruppen – gegebenenfalls auch mit der notwendigen Skandalisierungsintentionalität – zu thematisieren, ohne Angst vor Sanktionen wie z.B. dem Verlust des eigenen Arbeitsplatzes nach „Auslaufen“ der Maßnahme haben zu müssen;*
- *„eine Ausstattung mit Sachmitteln, die eine bedarfsgerechte Arbeit mit der Zielgruppe ermöglicht. Unter der Voraussetzung eines sorgsam und verantwortungsvollen Umgangs muss es den StreetworkerInnen möglich sein, rasch, flexibel und unbürokratisch auf Finanzmittel zurückzugreifen [...]“;*

Praxisberichte aus verschiedenen Szenen liefern außerdem Stephan Voß<sup>82</sup>, Helmut Heitmann, Andreas Klose und Thomas Schneider<sup>83</sup> sowie etwa auch Karin Fink<sup>84</sup> mit einem differenzierten Aufsatz über die Arbeit in der homosexuellen Stricherszene bzw. Christine Heinrichs<sup>85</sup> mit ihrem Praxisbericht aus der Frauenberatungsstelle Frankfurt.

Die breitangelegte und von Andreas Klose und Werner Steffan herausgegebene Studie<sup>86</sup> fasst ein umfangreiches Spektrum an Information zur Geschichte und Situation von Streetwork in Europa in einem Band zusammen. Ein großer Teil dieser Studie widmet sich auch hier Deutschland<sup>87</sup>, im Abschnitt „Streetwork in Europa“ wird auf die Situationen in Belgien, England, den Niederlanden, der Schweiz und auch Österreich eingegangen.<sup>88</sup>

Eine sowohl methodisch als auch bezüglich des inhaltlichen Spektrums praxisnahe und anschauliche Arbeit haben Martina Bodenmüller und Georg Piepel<sup>89</sup> vorgelegt.

<sup>82</sup> Vgl. Stephan Voß: Akzeptierende Jugendarbeit. Zur Debatte um Straßensozialarbeit mit rechten Jugendlichen. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 171-182.

<sup>83</sup> Vgl. Helmut Heitmann, Andreas Klose, Thomas Schneider: Fußballfans – Mehr als nur ein Sicherheitsproblem. Aufsuchende Jugendarbeit der Fan-Projekte. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 183-195.

<sup>84</sup> Vgl. Karin Fink: Aufsuchende Sozialarbeit im Bereich der männlichen Prostitution. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 215 -229.

<sup>85</sup> Vgl. Christine Heinrichs: Aufsuchende Sozialarbeit für Frauen in der Prostitution. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 230-242.

<sup>86</sup> Vgl. Andreas Klose, Werner Steffan [Hrsg.]: Streetwork und Mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork-Explorationsstudie. Münster: Votum 1997.

<sup>87</sup> Vgl. ebda, S. 66- 238.

<sup>88</sup> Vgl. Kap. 3.1.2 und 3.1.3. dieser Diplomarbeit.

<sup>89</sup> Vgl. Martina Bodenmüller, Georg Piebel: Streetwork und Überlebenshilfen. Entwicklungsprozesse von Jugendlichen aus Straßenszenen. Weinheim, Berlin, Basel: Beltz 2003.

Der vielfältig in unseren Sprachschatz eingebürgerte Topos des „Straßen-Lebens“ wird in diesem Buch prozessual und aus der Vielfalt biografisch angelegter Entwicklungsmöglichkeiten differenziert ausgeformt. Auch hier wird nicht vom Standpunkt ausgegangen, dass Menschen, die sich am Rand der Gesellschaft angesiedelt haben, ins Zentrum derselben zurück müssen. Vielmehr werden Faktoren beleuchtet, die die individuelle Lebensqualität stabilisieren oder verbessern können, oder das Gegenteil bewirken. Im nun folgenden Kapitel sollen eben jene Faktoren beleuchtet werden, die junge Menschen dazu bringen, aus der im weitesten Sinne bürgerlichen Gesellschaft auszubrechen.

### **3.6. Mögliche Ursachen für abweichendes Verhalten sowie stärkende bzw. schwächende Faktoren bei der Restabilisierung**

Wenn man verschiedene Biografien von jungen Menschen betrachtet, die in eine der gesellschaftlichen Randgruppen abdriften, dann fallen einige Angelpunkte auf, die für diesen Prozess von Relevanz sind. Es ist problematisch, eine taxaktive Auflistung von Faktoren zu liefern, deren Vorliegen sozusagen einen sozialen Abstieg vorzuprogrammieren scheinen. Vielmehr ist es so, dass jeder Mensch auf das Vorliegen von krisenhaften Situationen unterschiedlich reagiert, und was für den einen ein Anlass zur Selbstaufgabe ist, liefert für einen anderen Motivation sich kämpferisch zu zeigen. Ich möchte dennoch auf einige Aspekte eingehen, die für den Einstieg in eine „Straßenkarriere“ eine gewisse Rolle spielen.

#### **3.6.1. Familiensystem**

Wenn junge Menschen sich für ein – länger dauerndes – Leben auf der Straße entscheiden, dann liegen in den meisten Fällen massive Probleme im familiären Beziehungsgefüge vor. Wie auch immer diese Probleme geartet sein mögen, eine

Rückkehr ins Familiensystem ist nicht zwingend mit einer positiven und deeskalierenden Entwicklung verbunden:

*„Immer wieder kehren wohnungslose Jugendliche in das Familiensystem zurück. Auch wenn es sich zunächst positiv anhört, dass im untersuchten Zeitraum 67 Jugendliche aus der Wohnungslosigkeit ins Familiensystem zurückkehren, so zeigt die weitere Beobachtung dieser Entwicklungen, dass 63% von ihnen im Untersuchungszeitraum noch einmal wohnungslos werden. Die Lebensgeschichten machen ebenfalls deutlich, dass eine Rückkehr in die Familie in vielen Fällen lediglich ein hilfloser Versuch ist, es noch einmal ‚miteinander zu versuchen‘ – mit wenig Perspektive.“<sup>90</sup>*

Eine wichtige Frage erscheint hierbei zu sein, ob der oder die Jugendliche wenigstens noch zu einem Elternteil eine positive emotionale Beziehung aufweist. Ausgehend von dieser Beziehung können Maßnahmen eingeleitet werden, die dem Aufbau eines selbstständigen Lebens förderlich sind.

Eine vollkommene Überforderung mit der Gesamtsituation drückt sich seitens der Eltern oftmals mit einer desinteressierten und passiven Haltung nach außen aus. Das ist nicht nur für den Jugendlichen auf der emotionalen Ebene eine extrem schwierige Erfahrung, sondern es blockiert auch Maßnahmen, die von professioneller Seite eingeleitet werden könnten.<sup>91</sup>

Auf der anderen Seite ist es aber auch so, dass junge Menschen nach dem absolvierten Loslösungsprozess und wenn eine gewisse Stabilisierung ihrer eigenen Identität und ihres Lebensumfeldes eingetreten ist, eine beruhigte Wiederannäherung an das Ursprungssystem schaffen. Ist die emotionale Basis aufgrund von lange dauernden Konflikten allerdings irreparabel zerstört worden, erfolgt zumeist ein endgültiger Bruch.<sup>92</sup>

### **3.6.2. Soziales Umfeld**

Sowohl mitfühlende Erwachsene als auch gleichaltrige Freundinnen und Freunde spielen im Entwicklungsprozess von „ausgebrochenen“ Jugendlichen eine lenkende Rolle. Während die erstgenannten Erwachsenen sozusagen als Vermittler zum

---

<sup>90</sup> Martina Bodenmüller, Georg Piepel: Streetwork und Überlebenshilfen. Entwicklungsprozesse von Jugendlichen aus Straßenszenen. Weinheim, Berlin, Basel: Beltz 2003, S. 246- 247.

<sup>91</sup> Vgl. ebda, S. 248.

<sup>92</sup> Vgl. ebda.



„mainstream“ fungieren können, als Stütze und Vorbild, in manchen Fällen auch als „Stellvertreter“ etwa für einen Elternteil, so begegnen Gleichaltrige sich auf einer anderen Ebene:

*„Freunde und Freundinnen sind oft diejenigen, denen die Jugendlichen zuallererst ihre Probleme erzählen. Es sind die, die manchmal ähnliches erlebt haben, die Zeit für sie haben, die sie unterstützen, mit ihnen gute und schlechte Zeiten durchleben – nicht selten aber überfordert sind, wenn die Probleme zu massiv werden.“<sup>93</sup>*

Stabilisierend wirken sich, wie auch aus der Literatur hervorgeht, oftmals Freundschaften zwischen Mädchen aus.<sup>94</sup> Bei jungen Männern kann man solche festigenden Effekte ebenfalls beobachten, allerdings mit einer weniger deutlichen Signifikanz.<sup>95</sup>

Die Grenzen dieser Hilfestellung sind oft auch gekoppelt an die Grenzen der eigenen, auch materiellen Ressourcen. Dies ist auch der Grund dafür, warum Freundschaften zu Personen mit einer gewissen Distanz zur Szene besonders fruchtbare Entwicklungen ermöglichen können. Bei Freundschaften innerhalb der Szene oder mit Personen, die selbst gerade dabei sind, sich wieder ein geordnetes Leben aufzubauen, kann man beobachten, dass man sich gewissermaßen gegenseitig „unten“ hält – beispielsweise kommen junge Leute in Schwierigkeiten, wenn sie – selbst erst seit kurzer Zeit wieder in einer Wohnung untergekommen – regelmäßig Freunde übernachten lassen.<sup>96</sup>

Das Fußfassen in einer neuen, geordneten Lebenswelt ist aber auch dann schwer, wenn alle Rahmenbedingungen gut sind; neue Kontakte außerhalb der Szene müssen erst aufgebaut werden und das Gefühl der Tragfähigkeit dieser neuen Existenz stellt sich erst nach und nach ein.

### **3.6.2.1. Partnerschaften**

Bei der Rolle von Partnerschaften kommt besonders deutlich der Unterschied zwischen den Geschlechtern hervor: Während bei Mädchen Partnerschaften oft einen destabilisierenden Einfluss ausüben, profitieren junge Männer zumeist von

---

<sup>93</sup> Ebda, S. 249.

<sup>94</sup> Vgl. ebda.

<sup>95</sup> Vgl. ebda.

<sup>96</sup> Vgl. ebda, S. 250.

einer Partnerin. Dem liegt in vielen Fällen zugrunde, dass Mädchen Beziehungen zu älteren Männern eingehen, die von der Familie abgelehnt werden. Solcherart kommt es in weitere Folge oft zur Eskalation und zum Ausbruch der Mädchen. Beziehungen innerhalb der Szene sind besonders für Mädchen häufig belastend und von Abhängigkeiten und Co-Abhängigkeit gekennzeichnet. Der Ausbruch aus solchen Abhängigkeiten führt dann wieder zu Wohnungslosigkeit und Notstand.<sup>97</sup>

Bei jungen Männern ist hingegen öfter eine deutliche Stabilisierung durch ihre (meist jüngeren) Partnerinnen zu beobachten, während Phasen nach Trennung eine deutliche Verschlechterung der Lebensqualität mit sich bringen.<sup>98</sup>

Allgemein kann man feststellen, dass sich das Ausbrechen aus der Straßenszene schwieriger gestaltet, wenn ein Partner oder eine Partnerin in dieser Szene fest sozialisiert ist. Bei Beziehungen, in denen zumindest ein Partner oder eine Partnerin außerhalb oder am Rand der Szene angesiedelt ist, findet meist eine „Aufwärtsorientierung“ statt.<sup>99</sup>

### **3.6.3. Ausbildung und Arbeit**

In vielen Fällen gibt es bereits vor dem Ausbruch und dem Zustand der Wohnungslosigkeit Probleme in der Schule oder am Ausbildungsplatz, sehr oft eng gekoppelt mit Konflikten mit den Eltern.

Ausgehend von ohnehin schon belasteten Beziehungen innerhalb des Elternhauses verschärft der systematische Leistungsdruck diese Situation und viele Jugendliche sehen keinen anderen Ausweg mehr aus dem engen Netzwerk von Erwartungen und Anforderungen, als alles zurück zu lassen. In den meisten Fällen kann man die Schule nicht als stabilisierend ansehen, es sei denn, Jugendliche treffen auf einzelne besonders engagierte LehrerInnen, die negative Entwicklungen ihrer Schüler nicht nur wahrnehmen, sondern ihnen auch nachgehen. So gesehen können Lehrpersonen durchaus vermitteln und deeskalierend/stabilisierend einwirken.<sup>100</sup>

Bedauerlicherweise muss man aber erkennen:

*„In den meisten Fällen werden nur Fehlzeiten, vergessene Hausaufgaben und schlechte Zensuren gesehen, es werden weitere Anforderungen gestellt, die für*

---

<sup>97</sup> Vgl. ebda, S. 251.

<sup>98</sup> Vgl. ebda.

<sup>99</sup> Vgl. ebda, S. 252.

<sup>100</sup> Vgl. Kap. 3.6.2.

*die Jugendlichen nicht einhaltbar sind, was oftmals so weit eskaliert, dass Jugendliche einfach nicht mehr hingehen oder von der Schule verwiesen werden.*<sup>101</sup>

Dazu kommt noch der soziale Druck, den MitschülerInnen und ArbeitskollegInnen ausüben, und insgesamt erscheint es so, dass Jugendliche, die nicht dem Mainstream entsprechen, von allen Instanzen aus dem System gedrängt werden. Die Szene bildet dann jenen Ort, wo man Akzeptanz erfährt und von dem keine Erwartungen ausgehen. Dort angekommen, ist es sehr schwierig, sich wieder in den Arbeitsmarkt einzufinden, denn in Anbetracht eines Überangebotes an Arbeitskräften sind Jugendliche oder junge Erwachsene aus der Szene nicht gewünscht, es sei denn, bestimmte Arbeitgeber verfolgen explizit sozialpolitische Ziele.

Solcherart kommt eine gefährliche Spirale in Gang: Ohne Schulabschluss sinken die Chancen am Arbeitsmarkt, ohne Arbeit gibt es kein geregeltes Einkommen, ohne Einkommen keine Wohnung, ohne festen Wohnsitz ist man zunehmend angewiesen auf systematische Hilfe. Insgesamt sinkt der Selbstwert der Betroffenen und die persönliche Krise spitzt sich mehr und mehr zu. Hinzu kommt, dass viele Hilfsangebote zu hochschwellig organisiert sind, und so fallen betroffene Jugendliche schlichtweg durch alle Instanzen, ohne dass positive Effekte erzielt worden sind. Viele unterstützende oder eingliedernde Maßnahmen stellen hohe Anforderungen an Motivation und Durchhaltevermögen der TeilnehmerInnen:

*„Der Druck wird verstärkt, Ansprüche werden gestellt, alte Verletzungen wieder erlebt, der für viele notwendige Prozess des Zur-Ruhe-Kommens wird gestört. Diese Jugendlichen brauchen ihre Zeit, häufig eine tatsächliche Auszeit, und meist andere Zugänge wie zum Beispiel niedrigschwellige Maßnahmen [...]“*<sup>102</sup>

Die bereits angesprochene angespannte Arbeitsmarktlage macht es für Angehörige der Straßenszene sehr schwierig, wieder Fuß zu fassen; vielmehr ist es so, dass aufgrund der schlechten Prognosen viele Betroffene gar keine Motivation dazu sehen, sich um einen Arbeitsplatz zu bemühen.

### **3.6.4. Die Bedeutung der Straßenszene**

---

<sup>101</sup> Ebda, S. 262.

<sup>102</sup> Ebda.

Die in dieser Arbeit bereits vielfach angesprochene Straßenszene hat auf die Entwicklung der Jugendlichen Auswirkungen, die unter verschiedenen Gesichtspunkten zu betrachten sind. Es stellt sich zuallererst die Frage, inwiefern die „Szene“ als Ressource zu betrachten ist, welche positiven Konnotationen anzuerkennen sind, die die einzelnen Menschen, aus denen sie sich konstituiert, immer wieder zusammenhalten. Was ist der kohäsive Charakter dieses Lebensraumes?

*„Zunächst gibt die Szene allen Halt, einen Orientierungspunkt, ein vorläufiges Zuhause, wenn nicht gar eine Ersatzfamilie. Die Szene ist als Ressource wichtig zum Überleben. Einkünfte werden geteilt, Schlafplätze werden vermittelt, Informationen über Hilfeinrichtungen werden untereinander ausgetauscht. Oft werden neu in die Szene kommende Jugendliche von den älteren zu den Hilfeinrichtungen mitgenommen.“<sup>103</sup>*

Jugendliche, deren Leben in Unordnung geraten ist, haben Bedürfnisse nach einer alternativen Struktur und nach einer Form von Integrität. Ausgehend vom Gedanken, dass viele der betroffenen Jugendlichen in ihrem ursprünglichen System nicht die Akzeptanz erfahren haben, die sie gebraucht hätten, sind sie auf der Suche nach einer sozialen Struktur, die ihnen Raum gibt. Bei der Bereitstellung dieses Raumes in der Szene sind ebenfalls geschlechtsspezifische Unterschiede zu erkennen:

*„Während Mädchen häufig bereitwillig aufgenommen und von den älteren Szeneangehörigen sogar freiwillig mitversorgt werden, ist es für jüngere Jungen oft schwieriger, Zugang zu Straßenszenen zu finden.“<sup>104</sup>*

Die Straßenszene ist also keineswegs ein romantischer Ort, der für alle Gestrandeten offen ist, sondern man kann gruppenspezifische Prozesse wahrnehmen, die absolut von Hierarchie und Macht gekennzeichnet sind, und eng damit verbunden ist oft die Konsumation von Drogen, mit denen viele Angehörige der Szene schon vor ihrem Einstieg in Kontakt geraten sind. Innerhalb der Gruppen sind Drogen oft instrumentalisiert, um Prozesse zu steuern oder Macht auszuüben. Es geht aber auch um gemeinschaftliche Erlebnisse, um Spaß ebenso wie um die Verarbeitung bzw. Ausblendung von traumatischen Erlebnissen oder krisenhaften Lebenssituationen. Die Gruppendynamik bzw. das Gefühl des Dazugehörens oder Ausgeschlossenenseins ist oftmals von der Art der konsumierten Drogen gesteuert,

---

<sup>103</sup> Ebda, S. 252.

<sup>104</sup> Ebda, S. 253.

aber ebenso, wie sich Abhängigkeiten in der Gruppe gemeinsam aufbauen können, dienen Gruppen auch dazu, gemeinschaftlich zu entwöhnen bzw. auf Safer-use-Praktiken zu achten (Gruppenkontrolle).<sup>105</sup>

Bemerkenswert ist, dass viele Jugendliche die Szene rückblickend betrachtet, also in der Zeit nach ihrem eigenen Ausstieg aus der Szene, wesentlich kritischer beurteilen. Dabei wird auch deutlich, dass in dem Ausmaß, in dem die eigene Existenz als stabiler und gesicherter empfunden wird, die Schattenseiten der Szene stärker wahrgenommen werden:

*„Mit der eigenen Stabilisierung wird der gemeinsame ‚Überlebenskampf‘ im Alltag unwichtiger, und dies öffnet die Augen für die anderen Seiten des Szenelebens: exzessiver Drogenkonsum, Passivität, Verelendung. Bei allen kommt der Punkt, an dem sie sich weiterentwickeln und eigene Bedürfnisse wahrnehmen, die die Szene nicht befriedigen kann.“<sup>106</sup>*

Beim Prozess der eigenen Stabilisierung und der Abgrenzung zur Szene kommt aber oft ein Phänomen zum Tragen, das hinderlich sein kann und das Bodenmüller und Piepel als *„moralische‘ Verpflichtung“<sup>107</sup>* gegenüber der Szene beschreiben: Menschen, die sozusagen eine Zeit lang im „Schutz“ der Szene verbracht haben und durch verschiedene Umstände und Maßnahmen wieder eine verstärkte Ordnung und Ressourcen in ihr Leben bringen konnten, empfinden gewisse Hemmungen, die ehemaligen Wegbegleiter „unversorgt“ zurückzulassen. Hier können ähnliche Phänomene zum Tragen kommen, wie sie bereits in Kapitel 3.6.2. angesprochen worden sind.

Man kann zusammenfassend sagen, dass die Szene oftmals einen nachhaltigen Magnetismus auf Jugendliche ausübt, wenn sie in ihren Wirkungskreis geraten sind. Außer Acht gelassen darf aber auch nicht werden, dass die Gesellschaft einen ebenso starken „Selektionsdruck“ auf jene Menschen ausübt, die Schwierigkeiten haben, sich den geltenden Normen anzupassen bzw. unterzuordnen. Die stabilisierende Potenz von Beziehungen darf hierbei nicht übersehen werden, und aus Kontakten innerhalb der Szene werden *„[...] oft tiefgreifende Beziehungen zwischen Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen, die mehr verbindet als die*

---

<sup>105</sup> Vgl. ebda, S. 254.

<sup>106</sup> Ebda.

<sup>107</sup> Ebda, S. 255.

*ähnliche Lebenssituation. Sie ziehen sich nicht immer gegenseitig herunter, sondern sind auch in der Lage, sich zu stützen und zu stabilisieren.*<sup>108</sup>

### **3.6.5. Die Rolle des Streetwork im Stabilisierungsprozess**

StreetworkerInnen fällt in vielen Fällen die Aufgabe des bedingungslosen Zuhörens und Annehmens zu. Der unverbindliche und lebensweltnahe Rahmen dieser Interventionsform hilft vielen Jugendlichen mit verstörenden emotionalen Erfahrungen, wieder „[...] *vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen und Misstrauen gegenüber Erwachsenen und Hilfeinrichtungen abzubauen.*“<sup>109</sup>

In vielen Fällen geht es bei der Beratung gar nicht darum, konkrete Lösungen anzubieten, sondern vielmehr darum, den Jugendlichen Raum und Zeit zu geben, um ihre Probleme im geschützten Rahmen artikulieren zu können. Im bloßen Aussprechen-Lassen und nicht-direktiven Zuhören liegt in vielen Fällen bereits der Keim für eine Richtung, die der Jugendliche in weiterer Folge selbst anlegen kann, um wieder zu einer ihm adäquaten Struktur zu gelangen.

Durch die Parteilichkeit von Streetwork wird den Jugendlichen das Gefühl gegeben, in ihrer Authentizität zugelassen und ernstgenommen zu werden, ohne dass jemand sie in eine bestimmte Richtung bekommen will: Die Richtung bestimmt der Klient bzw. die Klientin. Diese Erfahrung ist für viele junge Menschen eine völlig neue, heilsame Wahrnehmung.

Als Schnittstelle zu höherschwellig organisierten Hilfeinrichtungen können StreetworkerInnen ihre KlientInnen zu einer Maßnahme hin begleiten, aber letztendlich muss im jungen Menschen eine ausreichende Motivation vorhanden sein, diese auch in Anspruch zu nehmen und die dazugehörigen Regeln zu akzeptieren. Die bloß vermittelnden Möglichkeiten von Streetwork reichen oft nicht aus, um eine dauerhafte und konsequente Verbesserung und Stabilisierung der Lebensqualität zu sichern, da gibt es immer noch Erziehungsberechtigte und Behörden, die im Gegensatz zum Streetworker/der Streetworkerin Entscheidungsbefugnisse innehaben und somit Maßnahmen ermöglichen oder verhindern können.

Streetwork kann, soweit man aus den bisher vorliegenden Befunden ableiten kann – sicherlich einen Beitrag dazu leisten, Akutsituationen abzuschwächen,

---

<sup>108</sup> Ebda, S. 255.

<sup>109</sup> Ebda, S. 268.

Grundbedürfnisse stillen zu helfen, dabei entgegenzukommen, ein Minimum an Struktur wiederzugewinnen und dabei ein Stück des Weges den betroffenen Menschen entgegen zu kommen.

Die Grenzen von Streetwork nach oben fangen jedoch dort an, wo der definierte Zuständigkeitsbereich höherschwelliger Maßnahmen beginnt.

## 4. Qualität in der sozialen Arbeit

In fast allen sozialen Einrichtungen gibt es seit einigen Jahren den Begriff der „Qualitätssicherung“ oder der „Zertifizierung“. Hervorgerufen wurde die Diskussion darüber einerseits durch die Situation von Kürzungen im Sozialbereich, andererseits durch die Geldgeber, die im Zusammenhang mit Projektfinanzierungen diesbezügliche Daten einfordern.

Während der Begriff der „Qualität“ in aller Munde ist und alle Einrichtungen gefordert sind, diesen – wie auch immer definierten – Zielen gerecht zu werden, herrscht über die praktische Umsetzung Unklarheit.

Übereinstimmung besteht darin, dass auch im Sozialbereich Qualität notwendig ist, doch schon bei der Art der Qualitätssicherung gehen die Meinungen auseinander. Manche Einrichtungen glauben mit der Zertifizierung nach ISO 9000 oder einer der Nachfolgezertifizierungen ihr Auslangen zu finden, während andere nach individuell passenden Konzepten suchen.

Qualität wird häufig mit Erfolg gleichgesetzt. Wer keinen konkreten Erfolgsnachweis erbringen kann, bekommt auch weniger oder kein Geld. Der Druck auswertbare Ergebnisse vorzuweisen, wird von Seiten der Geldgeber immer größer.

Viele Einrichtungen, die bisher „ganz einfach nur“ für ihr Klientel (Jugendliche, Behinderte, Senioren etc.) da waren, sehen sich plötzlich mit der Forderung nach Zielen, Perspektiven und Erfolgsnachweisen konfrontiert.

Was bedeutet Qualität in der sozialen Arbeit? Wie kann man Qualität in diesem Arbeitsfeld überhaupt definieren?

### 4.1. Zum Begriff „Qualität“

Das Wort Qualität leitet sich vom lateinischen Begriff „qualitas“ ab, was im Duden mit *„Beschaffenheit, Güte, Wert“*<sup>110</sup> beschrieben wird.

Nach ÖNORM, DIN und EN – Regelwerke, in denen Standards für Produkte und Dienstleistungen festgelegt werden - ist Qualität *„...die Summe aller Merkmale eines Produktes oder einer Dienstleistung, gemessen an der Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.“*<sup>111</sup>

<sup>110</sup> Duden. Die deutsche Rechtschreibung. Das Standardwerk zu allen Fragen der Rechtschreibung. 21. Völlig neu bearb. u. erw. Aufl. Mannheim u. a.: Dudenverlag 1996, S. 598.

<sup>111</sup> ÖNORM EN ISO 8402 (1995): Österreichisches Normungsinstitut



Soziologisch perspektiviert versteht man unter Qualität alle *„...metrisch nicht unterscheidbaren Eigenschaften von Phänomenen, Gefühlen oder Begriffsinhalten“*<sup>112</sup>.

Schon diese verschiedenen Zugänge zur Begrifflichkeit lassen ahnen, wie schwer eine allgemein gültige Definition ist. Während sich in Technik und Wirtschaft schon lange bestimmte Normen etabliert haben und Qualität auch rechtliche Ansprüche erfüllen muss, ist der Begriff im Sozialbereich noch sehr schwammig und kaum ausdifferenziert. Qualität in der sozialen Arbeit ist,

*„[...] keine absolute, unveränderliche Größe, sondern lässt sich nur in relativen Merkmalen ausdrücken. Es liegt in der Natur der Sache, daß dies bei der Beschreibung von Qualitätsmerkmalen für Produkte einfacher gelingt als für Dienstleistungen.“*<sup>113</sup>

Qualität in der sozialen Arbeit wird erst dann messbar, wenn es sich auf etwas bezieht, was im Vorfeld „ausgehandelt“ wurde. *„Über dieses Aushandeln und Vermitteln zwischen unterschiedlichen Erwartungen und Interessen bezüglich einer bestimmten Eigenschaft werden Qualitätsstandards definiert.“*<sup>114</sup>

Hiltrud von Spiegel sieht diesen Prozess in drei Bausteinen<sup>115</sup> organisiert:

1. Ziele entwickeln und aushandeln, 2. Strukturen und Prozesse gestalten, 3. Selbstevaluation (Ergebnisse sichern und bewerten).

Qualität in der sozialen Arbeit beschreibt Dietmar Aigenberg als:

- *„Erkennen aller wesentlichen Teile eines Entstehungsprozesses;*
- *systematisches und regelmäßiges Bewerten dieser Teile „durch die Qualitätsbrille“: Wann leisten wir gute Arbeit, wie sehen dies andere (z. B. unsere Klientinnen, unsere Auftraggeberinnen);*
- *unsere Stärken weiter auszubauen, geplant, systematisch, in gemeinsamer Vereinbarung aller Beteiligten, um die Güte unserer Dienstleistung weiter zu verbessern, Fehler zu vermeiden.“*<sup>116</sup>

---

<sup>112</sup> Karl Heinz Hillmann: Wörterbuch der Soziologie. Alfred Kröner Verlag Stuttgart, 4., überarbeitete u. ergänzte Auflage, 1994, S. 707.

<sup>113</sup> Monika Bobzien, ua: Qualitätsmanagement. Verlag Prof. Dr. Jürgen Sandmann, Alling, 1996, S. 39.

<sup>114</sup> Ebda.

<sup>115</sup> Vgl. Hiltrud von Spiegel: Qualität, Konzeptentwicklung, Planung. In: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker [Hrsg.]: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. 3., völlig überarb. u. erw. Aufl. Votum 2005, S. 595-603.

<sup>116</sup> Dietmar Aigenberger: Das Gute verbessern. In: Sozialpädagogische Impulse, 3/2000.

Weiterführend bedeutet dies in einer Definition nach dem Freiburger Management-Modell für Nonprofit- Organisationen (=NPO):

*„Eine NPO ist von hoher Qualität, wenn sie die priorisierten Bedürfnisse und Erwartungen der Mitglieder/Träger, Klienten und Mitarbeitenden zu deren Zufriedenheit effektiv (zielgerichtet) und effizient (wirtschaftlich) erfüllt sowie gleichzeitig Akzeptanz und Unterstützung bei den übrigen Ansprechpartnern (Stakeholder) und der Öffentlichkeit findet.“<sup>117</sup>*

Da im psychosozialen Arbeitsfeld meist der Einzelfall im Vordergrund steht, ist oft die Perspektive auf das Gesamtbild einer Einrichtung verstellt. David A. Garvin hat versucht, Qualität in einem umfassenderen Zusammenhang zu sehen und dabei fünf unterschiedliche Ansätze herausgearbeitet<sup>118</sup>:

- *„Der transzendente Ansatz versteht Qualität als etwas Einzigartiges und Absolutes, das erfahren werden muß. Dieser Ansatz ähnelt dem Diskurs des griechischen Philosophen Plato bei der Diskussion um den Begriff Schönheit.*
- *Der produktbezogene Ansatz bezeichnet Qualität als präzise meßbare Größe. Je höher der Kakaoanteil in der Schokolade, um so hochwertiger ist das Produkt.*
- *Der anwenderbezogene Ansatz legt die Beurteilung der Qualität in die Augen des Betrachters. D. h. die KundInnen bestimmen z.B. über die Umsatzrate eines Produktes/ einer Dienstleistung, was Qualität ist.*
- *Der fertigungsbezogene Ansatz definiert Qualität über die Einhaltung von vorgegebenen Spezifikationen, z.B. Pünktlichkeit oder Schnelligkeit einer Dienstleistung.*
- *Der wertbezogene Ansatz orientiert sich am Preis- Leistungs- Verhältnis. Je akzeptabler für den Verbraucher der Preis eines bestimmten Produkt/ einer Dienstleistung ist, um so höher wird die Qualität eingeschätzt“.*

Hier wird die deutliche marktwirtschaftliche Orientierung des Begriffs Qualität sichtbar. Im sozialen Bereich wird kaum eine Einrichtung über Angebot und Nachfrage bewertet werden, ebensowenig über ein Preis-Leistungs-Verhältnis. Zumindest nicht von jenen, die diese Einrichtungen nutzen. Allerdings werden diese fünf Ansätze dann interessant, wenn ihnen andere Dimensionen als Eckpfeiler zugrunde gelegt werden:

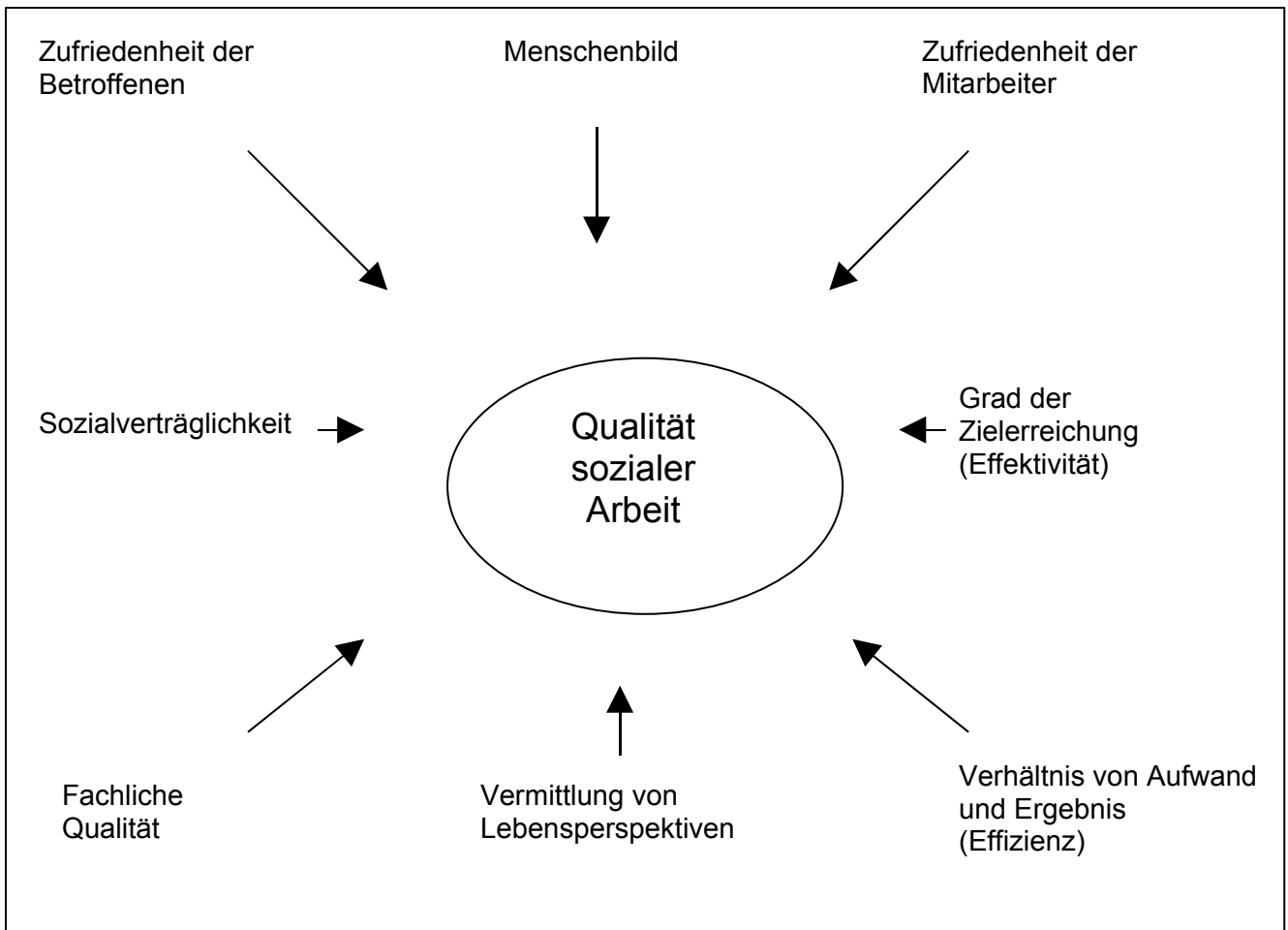
- *„Das zugrundegelegte Menschenbild*
- *Die Vermittlung von Lebensperspektiven*

---

<sup>117</sup>Peter Schwarz, ua.: Das Freiburger Management- Modell für Nonprofit- Organisationen. Verlag Paul Haupt, Bern, Stuttgart, Wien. 4., weitgehend aktualisierte und ergä. Auflage. S. 143.

<sup>118</sup>Monika Bobzien, ua: Qualitätsmanagement. Verlag Prof. Dr. Jürgen Sandmann, Alling, 1996, S. 40.

- Die Zufriedenheit der Betroffenen
- Die Zufriedenheit der Mitarbeiter
- Die soziale Verträglichkeit der Dienstleistung oder Maßnahme
- Die fachliche Qualität der Ausführung
- Der Grad der Zielerreichung (Effektivität)
- Das Verhältnis von Aufwand und Ergebnis (Effizienz)<sup>119</sup>



Alle diese Punkte führen zu der oben erwähnten Definition, wobei „*aufgrund von Vorgaben und Standards die Bedeutung der einzelnen Sichtweisen variieren kann und somit Qualität stets entsprechend neu definiert werden muß.*“<sup>120</sup>

Wie lassen sich diese Standards in einem Qualitätssicherungsprozess integrieren? Dieser Frage soll im folgenden Kapitel nachgegangen werden.

<sup>119</sup> ebda.

<sup>120</sup> Elisabeth Haas: Qualität in der sozialen Arbeit unter dem Aspekt der klientenbezogenen Dokumentation als Teil der Qualitätssicherung in der Jugendnotschlafstelle „Caritas Schlupfhaus Graz“. Diplomarbeit, Graz, 2001, S. 11.

## 4.2. Methoden der Qualitätssicherung im sozialen Bereich

Die Messbarkeit von Qualität stellt ein komplexes Problem dar. Der Qualitätsforscher Donabedian hat dafür drei Kategorien entwickelt, die Qualität strukturieren und meßbar machen sollen. Er unterteilt Qualität in Struktur- oder Potentialqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität.

Unter Struktur- oder Potentialqualität versteht man die Rahmenbedingungen, die für die Erbringung einer konkreten Leistung nötig sind. Dazu zählen materielle, räumliche, technische und personelle Gegebenheiten, aber auch der rechtliche Rahmen, die Verwaltungsstruktur, die Qualifikation der Mitarbeiter etc.<sup>121</sup>

Prozessqualität beschreibt den Ablauf der sozialen Dienstleistung und die dazu gehörenden Verwaltungs- und Organisationsvorgänge: *„Bei einer prozeßorientierten Umsetzung müssen die wichtigsten Prozeßabläufe der Leistungserbringung bewertbar (messbar) sein.“*<sup>122</sup>

Bei der Ergebnisqualität handelt es sich um *„die mit den Maßnahmen und Handlungen erzielten Resultate einer Einrichtung.“*<sup>123</sup> Wichtige Parameter dafür sind die Mitarbeiterzufriedenheit, die Nutzerzufriedenheit und die Erreichung des zuvor angestrebten Ziels, die dokumentier- und kontrollierbar sein müssen.<sup>124</sup>

Aus dem Zusammenspiel dieser drei Ebenen läßt sich Qualität ableiten:

*„Es braucht das Know-how der jeweils betroffenen Fachdisziplinen (z.B. Ausbildung, Pflege, Kultur, Sport etc.), darüber hinaus sind betriebswirtschaftliche Ansätze und Methoden notwendig, um aus organisatorischer und betriebsbezogener Sicht eine möglichst gute Produzenten-Konsumenten-Beziehung herzustellen. Schließlich sind volkswirtschaftliche Kenntnisse Voraussetzung, um die Qualität des gesellschaftlichen bzw. wirtschaftlichen Systems insgesamt im Auge zu behalten.“*<sup>125</sup>

Laut Christian Matalul und Dieter Scharitzer ist die Ergebnisqualität der direkteste und unmittelbarste Indikator, für die Qualitätsbeurteilung in NPOs der, allerdings, am

---

<sup>121</sup> Vgl. Monika Bobzien, ua: Qualitätsmanagement. Verlag Prof. Dr. Jürgen Sandmann, Alling, 1996, S. 63.

<sup>122</sup> Ebda.

<sup>123</sup> Ebda, S. 62.

<sup>124</sup> Vgl. ebda.

<sup>125</sup> Christoph Badelt, (Hrsg): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management. Verlag Schäffer- Poeschel, Stuttgart, 1999, 2., überarb. u. erw. Aufl.. S. 465.

schwierigsten zu messende. Die Messung von Ergebnisqualität scheitert oft an der mangelnden Operationalisierbarkeit der angestrebten Leistungsergebnisse.<sup>126</sup>

Im Folgenden sollen drei wichtige Methoden zur Qualitätsmessung vorgestellt werden, die sich im sozialen Bereich bereits etabliert haben.

## 4.2.1. TQM

Total Quality Management bezeichnet eine

*„... auf der Mitwirkung aller ihrer Mitglieder beruhende Führungsmethode einer Organisation, die Qualität in den Mittelpunkt stellt und durch Zufriedenstellung der Kunden auf langfristigen Geschäftserfolg sowie auf Nutzen für die Mitglieder der Organisation und für die Gesellschaft zielt.“<sup>127</sup>*

Wie umfassend diese Definition ist, wird erst bewusst, wenn man die einzelnen Satzgruppen in ihre genauere Bedeutung zerlegt: Unter „all den Mitgliedern einer Organisation“ versteht man alle Mitarbeitenden unabhängig von ihrer Position in der internen Hierarchie. Qualität wird sozusagen als das „Erreichen aller Managementziele“ verstanden, wobei Forderungen der Gesellschaft als deren Nutzen gesehen werden.<sup>128</sup>

*„Wesentlich für den Erfolg dieser Methode sind die überzeugende und nachhaltige Führung durch die oberste Leitung sowie die Ausbildung und Schulung aller Mitglieder der Organisation.“<sup>129</sup>*

Eine andere – sehr theoretisch formulierte - Definition des TQM findet sich im „Freiburger Management-Modell“ von Peter Schwarz (u. a.):

*„Eine NPO ist von hoher Qualität, wenn sie die priorisierten Bedürfnisse und Erwartungen aller Stakeholder zu deren Zufriedenheit effektiv (zielgerichtet) und effizient (wirtschaftlich) erfüllt, wobei die Zufriedenheit der Mitglieder/Klienten und der Mitarbeitenden im Zentrum steht.“<sup>130</sup>*

---

<sup>126</sup> Vgl. ebda. S. 476.

<sup>127</sup> Gerd F. Kaminske, (Hrsg): Die hohe Schule des Total Quality Management. Verlag Springer, Berlin Heidelberg, 1994. S. 1.

<sup>128</sup> Vgl. ebda, S. 1-2.

<sup>129</sup> Ebda, S. 1.

<sup>130</sup> Peter Schwarz, (Hrsg): Das Freiburger Management-Modell für Nonprofit-Organisationen (NPO). 4., weitgehend aktualisierte und erg. Aufl. Verlag Paul Haupt, Bern, Stuttgart, Wien, 2002, S. 85.

Als wichtigste Elemente werden definiert:

- 1) Qualität wird nicht nur als Merkmal einer Leistung, eines Verhaltens, sondern als Eigenschaft einer gesamten Organisation betrachtet. Im Sinne von *total* wird damit die Qualität als ein an die gesamte NPO gestelltes Erfordernis zur **Sache aller in der Organisation Mitarbeitenden**.
- 2) Als systemübergreifende Philosophie postuliert TQM die Ausrichtung **aller Leistungen, Prozesse, Strukturen** an den Bedürfnissen/Erwartungen aller Austauschpartner. Qualität wird somit zum richtungsweisenden Organisations- und Gestaltungsprinzip.
- 3) [...] Vom NPO-Zweck her gesehen muss die **Mitglieder- Klienten-Orientierung** im Zentrum stehen. Parallel ist aber – im Sinne der NPO als Dienstleistungserbringer – eine höchstmögliche **Zufriedenheit der Mitarbeitenden** anzustreben, da von ihr die Leistungsqualität in entscheidendem Maße abhängt.<sup>131</sup>

Weiters stellen Prozessorientierung, interdisziplinäre abteilungsübergreifende Teamstrukturen, die ständige Verbesserung um ein „Mehr an Effektivität und Effizienz“ sowie der Versuch einer Formalisierung und Standardisierung weitere wichtige Prinzipien dar.<sup>132</sup>

Insgesamt ist TQM ein Null-Fehler-Ansatz. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Vermeidung von Fehlern und nicht auf der Behebung derselben.

## 4.2.2. EFQM

EFQM als Kürzel für „European Foundation for Quality Management“, gegründet 1988 durch 14 führende Europäische Wirtschaftsbetriebe mit Sitz in Brüssel, ist auch unter dem Englischen Ausdruck „Self-Assessment“ bekannt. Dieses Modell liefert Gesichtspunkte, um eine möglichst hohe Qualität zu erreichen:

*„With the help of EFQM and through the example of its members, organisations in Europe have come to accept that the EFQM Excellence Model is a way of managing activities to gain efficiency, effectiveness and competitive advantage thereby ensuring longer term success – meeting the needs of their customers, employees, financial and other stakeholders and the community at large.*

*The implementation of organisational excellence initiatives can achieve significant benefits such as increased efficiency, reduced costs and greater satisfaction, all leading to better business results.“<sup>133</sup>*

---

<sup>131</sup> Ebda.

<sup>132</sup> Vgl. ebda, S. 86-87.

<sup>133</sup> [http://www.efqm.org/human\\_resources/about.htm](http://www.efqm.org/human_resources/about.htm). About EFQM. EFQM's Mission & Vision. 20. 06. 04

Es sieht eine Operationalisierung der Leistungen bei der Umsetzung umfassender Qualitätsmanagementaktivitäten (TQM) eines Unternehmens oder einer Organisation vor.<sup>134</sup> Diese Operationalisierung wird vor allem beim Vergleich von Einrichtungen mit derselben Zielsetzung wichtig, wie beispielsweise dem „European Quality Award“ oder dem „Austrian Quality Award“, die von EFQM vergeben werden.

Dieses Benchmarking als „... Methode des direkten Vergleichs zwischen den verschiedenen Mitbewerbern oder denen, die als die besten der Branche oder sogar der Welt gelten“<sup>135</sup>, dient der Verbesserung des eigenen Angebots. Für eine Einrichtung im Sozialbereich könnte das bedeuten, die eigenen Qualitätsmerkmale für einige ausgewählte Dienstleistungen in Beziehung zu setzen zu denen anderer vergleichbarer Einrichtungen.<sup>136</sup>

EFQM benennt neun Kriterien, um einen Betrieb vollständig zu erfassen. Hierbei wird zwischen Befähigern und nach Kategorien, in denen die Qualität anhand ausgewählter Ergebnisindikatoren aufzuweisen ist unterschieden:

1. Die Führung der gesamten Einrichtung oder des Bereichs
2. Die Politik und Strategie
3. Die Führung der Mitarbeiter/innen oder Personalpolitik
4. Die Partnerschaften und Ressourcen (Finanzen, Menschen, Umwelt)
5. Die Prozesse (das sind vor allem die betrieblichen Abläufe)
6. Die Ergebnisse in Bezug auf die Kunden
7. Die Ergebnisse in Bezug auf die Mitarbeiter
8. Die Ergebnisse in Bezug auf die Gesellschaft
9. Die Ergebnisse in den Schlüsselbereichen<sup>137</sup>

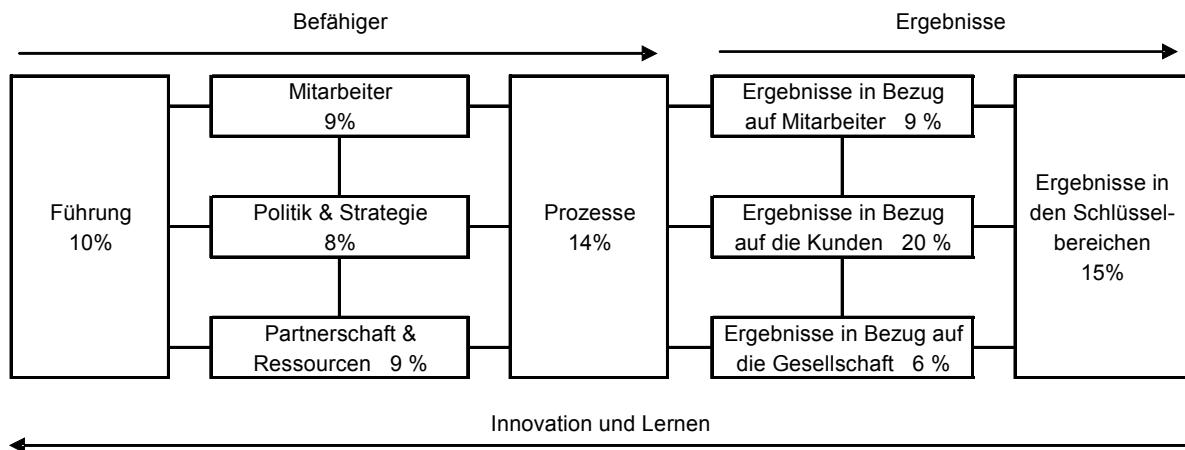
---

<sup>134</sup> Vgl. Elisabeth Haas: Qualität in der sozialen Arbeit unter dem Aspekt der klientenbezogenen Dokumentation als Teil der Qualitätssicherung in der Jugendnotschlafstelle „Caritas Schlupfhaus Graz“. Diplomarbeit, Graz, 2001, S. 23.

<sup>135</sup> Vgl. Monika Bobzien, ua: Qualitätsmanagement. Verlag Prof. Dr. Jürgen Sandmann, Alling, 1996, S. 118.

<sup>136</sup> Vgl. Ebda.

<sup>137</sup> Peter Gölls: QAP, Qualität als Prozess, International etablierte Ansätze, Modelle, Werkzeuge und Hilfsmittel im Überblick. Frey Akademie Dornbirn 2000. S. 2.



### 4.2.3. QAP

„QAP (Qualität Als Prozess) ist ein von den frey- Akademien entwickeltes Verfahren, welches das Wissen und die Strukturen für die Weiterentwicklung von Organisationen bzw. deren Menschen/Leistungen liefert.“<sup>139</sup>

Die Entwickler des Verfahrens benutzen für die Definition der Arbeitsbereiche die neun Kriterien und deren Subkriterien des EFQM. Darüber hinaus bietet die *frey-Akademie* ihren Kunden einen Vergleich mit „den besten ihrer Branche“. „Die Benutzer erhalten Darstellungen guter und bester Praxis in der Branche“<sup>140</sup>

QAP ist nicht als Umsetzungs- oder Realisierungsverfahren zu sehen, sondern als ein Analyse- und Durchleuchtungsinstrument. Damit sollen die Anwender

„... die eigene Arbeitssituation und das bei den Kund/en /innen erreichte Niveau der Lebensqualität selbst beurteilen. Mit der Anwendung von QAP kann man klar sehen, wo man steht und was man weiterentwickeln könnte.“<sup>141</sup>

Das Verfahren gliedert sich in vier Projektphasen:

<sup>138</sup> Grafik in Anlehnung an Christoph Badelt [Hrsg.]: Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management. Unter Mitarbeit von Werner Bachstein. 2., überarb. u. erw. Aufl. Stuttgart: Schäffer-Poeschel 1999, S. 475.

<sup>139</sup> Peter Gölles: QAP, Qualität als Prozess. Das QAP- Verfahren: Ursprung/ Wesen/ Nutzen. In: QAP- Qualität als Prozess. Frey Akademie Dornbirn 2000. Kap. 4, S. 2.

<sup>140</sup> Elisabeth Haas: Qualität in der sozialen Arbeit unter dem Aspekt der kundenbezogenen Dokumentation als Teil der Qualitätssicherung in der Jugendnotschlafstelle „Caritas Schlupfhaus Graz“. Diplomarbeit, Graz, 2001, S. 23.

<sup>141</sup> Peter Gölles: QAP, Qualität als Prozess. Das QAP- Verfahren: Ursprung/ Wesen/ Nutzen. In: QAP- Qualität als Prozess. Frey Akademie Dornbirn 2000. Kap. 4, S.2.



- Konzeptionsphase
- Baustein 1: Hier werden die Führungskräfte mit dem Instrumentarium vertraut gemacht.
- Im Baustein 2 wird das Instrumentarium von den Führungskräften an die Mitarbeiter weitergegeben. Es wird zum ersten mal praktisch angewandt.
- Die Einrichtung übernimmt das QAP-Verfahren in den Regelbetrieb.

Das Instrumentarium setzt sich aus einem „Self-Assessement“ und einem „Delta-Workshop“ zusammen.

Im Self-Assessement erarbeitet jeder zu einer vorgegebenen Spezifikation seinen eigenen Standpunkt, bei der er einschätzt, wo er in Bezug zu dieser Spezifikation steht.

Im Delta Workshop wird diese Selbsteinschätzung des Einzelnen mit der Einschätzung durch die anderen Mitglieder verglichen.

Durch diesen Vergleich zwischen Selbst- und Fremdeinschätzung soll jeder Mitarbeiter seine Stärken und Schwächen erkennen und somit zu einer Verbesserung seiner Leistung führen. Diese beiden Workshops werden zu allen in einem Handbuch aufgelisteten Spezifikationen durchgeführt. Am Ende eines solchen Durchlaufes erfolgt der Vergleich mit anderen vergleichbaren Einrichtungen durch die *frey-Akademie*. Die Ergebnisse dieses Vergleiches werden in der Einrichtung diskutiert, Verbesserungsvorschläge gesammelt, ebenfalls diskutiert und umgesetzt. Parallel dazu wird ein weiterer Durchlauf von Self-Assessement und Delta-Workshops begonnen.

QAP wurde beispielsweise von der Caritas im Jahr 2000 als Qualitätssicherungsmanagement- Instrument eingeführt.

Allen diesen Zugängen gemeinsam ist im Prinzip die Absicht, visionäre Gedanken und konzeptuelle „Ideen“ zu operationalisieren, allgemein nachvollziehbar zu formulieren und evaluierbar zu machen. Im Zuge des Prozesses der Installation von QM-Systemen kann es durchaus passieren, einige Visionen aus pragmatischen Zwängen heraus den vorhandenen Ressourcen anzugleichen, oder anders formuliert: Oft ist es notwendig, die eigenen Ansprüche herunterzuschrauben, um qualitativ und glaubwürdig arbeiten zu können. Wichtig erscheint mir dabei ein

kritischer und regelmäßiger analytischer Blick auf die Gesamtheit der Arbeitsprozesse und –abläufe, ohne diese Gesamtheit in Frage zu stellen. Die Festlegung von klaren und erreichbaren Zielen und die Umsetzung einer sowohl mit den zugrundeliegenden Aufgaben als auch den zur Verfügung stehenden Ressourcen gerecht werdenden Qualitätspolitik erscheint in hohem Ausmaß sinnvoll, solange man nicht dazu übergeht, den Methodenkreis der Qualitätssicherung in den Vordergrund zu stellen und darüber die primären Ziele im Interesse der KlientInnen zu vergessen.

Dies gilt auch und – eingedenk der oftmals besonders dynamischen Grundbedingungen – für Streetwork.

Es sei an dieser Stelle auch erwähnt, dass die vorliegende Arbeit einen sehr unmittelbaren Bezug zum Qualitätsmanagement hat. Sie dient als Teil der Evaluation der KlientInnenzufriedenheit in Bezug auf die Leistungen eines Projektes, das im folgenden Kapitel vorgestellt wird.

## 5. Caritas – Jugendstreetwork

Im Jahr 2000 hatte ich Gelegenheit, eine Grazer Einrichtung kennen zu lernen, die eng mit der Zielgruppe von Streetwork arbeitet: Caritas- Jugendstreetwork. Ausgehend von meiner dortigen Tätigkeit als Urlaubsvertretung habe ich dauerhafte Kontakte knüpfen können, die es mir auch möglich gemacht haben, die Interviews für die vorliegende Arbeit durchzuführen.

Die von Caritas- Jugendstreetwork betreuten Jugendlichen am Jakominiplatz haben durchwegs Probleme mit Drogen, Alkohol, Tabletten und der damit einhergehenden Beschaffungskriminalität. Ebenso gibt ihr Verhalten immer wieder Anlass zu Anzeigen oder ist Grund für das Einschreiten der Exekutive. Ihr Verhalten entspricht nicht der Norm dessen, was sich der Durchschnittsbürger unter Jugendlichen vorstellt.

Wer aber sind die Jugendlichen und wie kann eine Verbindung geschaffen werden zwischen ihnen und den Hilfesystemen, bzw. wie gut kann die Anlaufstelle als niederschwelliger Kontaktladen und Teil von Streetwork am Jakominiplatz auf die Bedürfnisse der Jugendlichen eingehen? Darauf soll im Folgenden eingegangen werden.

Die seit Beginn 2000 bestehende Einrichtung betreibt Streetwork am und rund um den Jakominiplatz. Der Jakominiplatz und umliegende Lokale gehören in Graz zu jenen Plätzen, an denen sich Jugendliche, die aus sozialen Bezügen ausgestiegen sind, treffen. Diese Jugendlichen können oder wollen, trotz klarer Bedürfnisse, höherschwellige Betreuungsformen nicht nutzen. Sie sind durch die Maschen des sozialen Netzwerks durchgefallen oder dabei durchzufallen. Ein wichtiges Ziel von Streetwork am Jakominiplatz ist es, eine *„(Wieder-)Aufnahme von Beziehungen zu[r] Zielgruppe[n], die ansonsten kaum oder gar nicht von sozialen Hilfeangeboten erreicht werden.“*<sup>142</sup> Der Auftrag besteht darin, *„den Jugendlichen einen niederschwelligen d.h. weitestgehend voraussetzungslosen Zugang zu bedarfsorientierten Hilfestellung zu bieten.“*<sup>143</sup> Das heißt *„Beziehungen in der Szene aufbauen und [...] Unterstützung in der Lebenswelt der Jugendlichen aufzubauen.“*<sup>144</sup>

---

<sup>142</sup>Andreas Klose, Werner Steffan: Mobile Jugendarbeit und Straßensozialarbeit. In: Handbuch offene Jugendarbeit. Hrsg. v.: Ulrich Deinet; Benedikt Sturzenhecker. Münster: Votum Verlag GmbH 1998. S. 299.

<sup>143</sup> Jahresbericht 2002 Caritas ANJA. S. 4.

<sup>144</sup> Ebd.

Insgesamt versteht sich Caritas- Jugendstreetwork als ausstiegsorientiertes Jugendstreetwork mit den beiden Säulen Streetwork und Anlaufstelle. Wobei die Anlaufstelle im Jahr 2004 241 Mal geöffnet war und die StreetworkerInnen 330 Mal am Jakominiplatz unterwegs waren<sup>145</sup>. Vom zeitlichen Aufwand sind beide Tätigkeiten jeweils gleich zu werten, d.h. für die Mitarbeiter heißt das: Ein Anlaufstellendienst ist in etwa gleich einem Streetworkdienst.

## 5.1. Die Anlaufstelle

Um diese Arbeit „im Feld“ zu erleichtern, wird in der Schönaugasse 17 eine Anlaufstelle betrieben. Diese versteht sich als niederschwelliger Kontaktladen, der in Ergänzung zum aufsuchenden, nachgehenden Streetwork eine Einrichtung ist, zu der die Jugendlichen hingehen „müssen“, oder anders ausgedrückt: Man lässt die Jugendlichen zu sich kommen.<sup>146</sup> Die Anlaufstelle ist montags, dienstags, donnerstags und freitags von 11 Uhr bis 14 Uhr sowie mittwochs von 16 Uhr bis 19 Uhr geöffnet.

Diese Anlaufstelle dient den Jugendlichen als Rückzugsraum. Als solcher ist er für die Jugendlichen ein Schutzraum in stressigen Situationen, die ihnen im Alltag begegnen. In der Anlaufstelle gibt es einige Regeln: keine Gewalt, weder körperlich noch verbal, keine Drogen und keinen Alkohol.

Die Jugendlichen können sich hier aufhalten, ohne etwas konsumieren zu müssen und ohne eine Betreuungsleistung in Anspruch nehmen zu müssen. Es besteht aber auch das Angebot zur Abdeckung von Grundbedürfnissen: Die Anlaufstelle hat eine tagesstrukturierende Funktion, es werden Kaffee, Tee, Brot, Aufstriche, Obst und Gemüse angeboten. Für manche der Jugendlichen sichert dies die einzige vollwertige Mahlzeit des Tages. Es besteht die Möglichkeit zur Körperpflege und zum Wäschewaschen. Neben diesem materiellen Angebot gibt es ein niederschwelliges Informations- und Beratungsangebot. Dabei geht es in erster Linie um Arbeitssuche und Wohnungssuche, aber auch um Krisenintervention und Beratung bei Problemen mit der Polizei oder dem Gericht etc.. Den Jugendlichen stehen außerdem ein PC mit Internetanschluss sowie ein Tischfußballautomat zur Verfügung.

---

<sup>145</sup> Jahresbericht 2004 Caritas- Jugendstreetwork. S. 10. Dieser Jahresbericht ist unter <http://www.sozial-wirtschaft.at/Tcgi/Tcgi.cgi?target=home&P> als download verfügbar und als „best practice“ Beispiel für gelungene Darstellung von Qualität nachzulesen.

<sup>146</sup>Vgl: Leonhard Dölle: Soziale Arbeit mit Straßenkindern. Halle/Saale. Phil. Dipl. 1997. S.100

Während der Öffnungszeiten sind immer zwei Mitarbeiter anwesend, die darauf achten, dass die Regeln (Keine Gewalt, kein Alkohol, keine Drogen) eingehalten werden. In erster Linie aber sind sie für die Jugendlichen da und klären mit ihnen deren Situation und Probleme in Form von Einzelbetreuung- und Beratung. Das Angebot beruht auf Freiwilligkeit von Seite der Jugendlichen, die Mitarbeiter gewähren anonyme und vertrauliche Behandlung der ihnen anvertrauten Informationen.

Trotz der Niederschwelligkeit hat die Anlaufstelle folgende Ziele:

- Rückzugsraum für Jugendliche
- Angebot zur Deckung von Grundbedürfnissen
- Flexible, vertrauliche und unbürokratische Informationen zu jugendspezifischen Themen wie Wohnen, Arbeit, Ausbildung, etc.
- Jugendliche zu unterstützen: Situationen klären, motivieren, konfrontieren, weitervermitteln und begleiten<sup>147</sup>

Im Selbstverständnis der Mitarbeiter heißt das „*Unterstützung geben, vom Freiraum bis zur verbindlichen Beratung/Begleitung*“.<sup>148</sup>

Die Anlaufstelle versteht sich als offener Raum für die Jugendszene am Jakominiplatz und ist daher darum bemüht, nicht als Freizeiteinrichtung oder Jugendzentrum für alle (Grazer) Jugendlichen verstanden zu werden. Bei Bedarf wird versucht, die Jugendlichen entsprechend aufzuklären und sie an eines der Grazer Jugendzentren zu vermitteln.<sup>149</sup>

---

<sup>147</sup> Vgl. Jahresbericht 2002 Caritas ANJA. S. 4.

<sup>148</sup> Ebd.

<sup>149</sup> Vgl. Jahresbericht 2000 Caritas ANJA. S. 12.

## **6. Darstellung der Untersuchung**

### **6.1. Beschreibung der Untersuchungsmethode und des Auswertungsverfahrens**

#### **6.1.1. Wahl einer qualitativen Methode**

Wie bereits in den vorhergehenden Kapiteln skizziert wurde, arbeitet Streetwork in einem sehr sensiblen gesellschaftlichen Bereich, der von einer Vielzahl unterschiedlicher Aspekte getragen werden muss, um im Sinne einer wirklichen Verbesserung der Lebensqualität der KlientInnen wirksam zu werden.

Untersuchungen in diesem Umfeld müssen deswegen mit großer kommunikativer Sorgfalt und Empathie durchgeführt werden, um sprachliche oder strukturelle Barrieren zu minimieren. Aus diesem Grund erscheint es mir sinnvoll, eine Art der Datenerhebung zu wählen, die den befragten Personen einen möglichst großen Entfaltungsspielraum lässt.

Da meine Untersuchung eine komplexe Analyse der ermittelten Informationen notwendig macht und dabei das Erleben der InformantInnen im Vordergrund steht, liegt es aus meiner Sicht nahe, eine qualitative Untersuchungsmethodik zur Anwendung zu bringen.

#### **6.1.2. Das Leitfadeninterview**

Barbara Friebertshäuser beschreibt als zentrales Charakteristikum des Leitfadeninterviews die Praxis des Vorformulierens von Fragen oder Themen für die Befragung.<sup>150</sup> Der Sinn dieser Vorgehensweise liegt vor allem darin, die Thematik einzugrenzen bzw. Themenkomplexe vorzugeben. Bei entsprechender Offenheit der Formulierung kann die Vorgabe auch erzählgenerierende Funktion ausüben.<sup>151</sup> Dieser Aspekt wurde von mir bewusst eingesetzt, um ausgehend von minimalen Denkanstößen das freie Reden der InterviewpartnerInnen anzuregen.

---

<sup>150</sup> Barbara Friebertshäuser, Annedore Prengel [Hrsg.]: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim, München: Juventa 1997, S. 375.

<sup>151</sup> Vgl. ebda, S. 376.

Die Form dieser derart vorformulierten Themenkomplexe kann schlicht und minimal strukturiert sein, in Abhängigkeit von Untersuchungsgegenstand und Zielgruppe wird man die Vorgabe aber mehr oder weniger ausführlich, mit mehr oder weniger Raum für spontane Entfaltung in der Interviewsituation gestalten.<sup>152</sup> Bei der Form der Fragen ist eine gewisse Erfahrung im Umgang mit der untersuchten Thematik jedenfalls von Vorteil – diese Kenntnis des Arbeitsfeldes ist in meinem Fall durch die Mitarbeit in einer einschlägigen Einrichtung erworben worden.

Diese Methode birgt aber auch Risiken: Fragen oder Nachfragen können eine suggestive Tendenz aufweisen, in die Erwartungen oder Unterstellungen des Interviewenden einfließen. Ebenso besteht die Gefahr, dass sich das Interview zu einem Frage- und Antwort-Dialog entwickelt, dies passiert vor allem dann, wenn den Befragten wenig Raum zum freien Erzählen zugestanden wird und man mit einem hohen Tempo interviewt.

Nicht zuletzt habe ich mich für die Wahl des Leitfadeninterviews entschieden, weil es aus meiner Sicht eine gute Umsetzung des Zugangs ist, der die KlientInnen von Streetwork als vollwertige ExpertInnen für die eigene Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot sieht und somit ein unmittelbares Feedback darstellt. Da die Befragung ja letztendlich dem Träger der Einrichtung als Erhebung der KlientInnenzufriedenheit im Sinne der Qualitätssicherung dient, war dieser unmittelbare Zugang naheliegend.

### **6.1.3. Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring**

Bei der Wahl der Auswertungsmethodik habe ich mich für einen Zugang entschieden, der sich an die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring anlehnt; sie weist einerseits die Charakteristika einer offenen Subjektorientierung, andererseits geht sie methodisch-kontrolliert vor und genügt somit wissenschaftlichen Standards.

Die von Mayring in sechs Punkten zusammengefasste Methode beschreibt die besondere Vorgehensweise bei der Analyse von Kommunikation, Sprache und Text:

1. *„Gegenstand der Inhaltsanalyse ist Kommunikation in unterschiedlicher Form.*
2. *Die Kommunikation liegt protokolliert, d.h. als fixierte Kommunikation vor.*
3. *Inhaltsanalyse geht systematisch vor.*
4. *Inhaltsanalyse läuft nach expliziten Regeln ab.*

---

<sup>152</sup> Vgl. ebda.

5. *Inhaltsanalyse geht theoriegeleitet, d.h. nach einer theoretisch ausgewiesenen Fragestellung vor.*
6. *Inhaltsanalyse hat das Ziel, Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation zu ziehen.*<sup>153</sup>

Gegenstand der Analyse ist ein geschriebener Text, der in meinem Fall (gesprochene Sprache als Ausgangsmaterial) durch Tonbandtranskription gewonnen wird. Auch dieser Vorgang der Transkription muss nach vorher festgelegten Regeln ablaufen, da dieser Arbeitsschritt bereits eine Änderung des Ursprungsmaterials darstellt und bei beliebiger Vorgangsweise eine uneinheitliche Darstellung des Datenmaterials droht.<sup>154</sup>

Die bereits im Vorfeld formulierte Fragestellung findet in der Art der Interviewführung ihre Entsprechung, sie soll auch möglichst an die bisherige Forschung angebunden sein.<sup>155</sup>

Das derart erhobene Textmaterial wird mit der ursprünglichen Fragestellung folgendermaßen verknüpft:

- „ - *Die Kodiereinheit legt fest, welches der kleinste Materialbestandteil ist, der ausgewertet werden darf, was der minimale Textteil ist, der unter eine Kategorie fallen kann.*
- *Die Kontexteinheit legt den größten Textbestandteil fest, der unter eine Kategorie fallen kann.*
- *Die Auswertungseinheit legt fest, welche Textteile jeweils nacheinander ausgewertet werden.*<sup>156</sup>

Da meine Interviews einen sehr überschaubaren Datenpool darstellen (16 Befragungen) und die Art der Beantwortung in den allermeisten Fällen relativ „un chiffriert“ erfolgte, entfallen für meine Studie einige Analyseschritte, die streng nach Methode dazu dienen würden, umfangreiches Textmaterial durch etliche Zwischenschritte auf eine übersichtliche und analysierbare Größe zu bringen. Der Vorteil liegt auf der Hand: jeder Zwischenschritt würde eine potentielle Veränderung des Ausgangsmaterials bedeuten und eben diese Gefahr schließe ich dadurch aus, indem die Art der Fragestellung bereits maximal auf die spezifische

<sup>153</sup> Vgl. Philipp Mayring: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 8. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz 2003. Zit. nach: Barbara Levc: Und wer kümmert sich um das Kind? Eine Analyse der sozialen Reaktionen auf Kinderwunsch und Mutterschaft von Frauen mit sichtbaren Behinderungen unter besonderer Berücksichtigung der Unterstützungsmöglichkeiten für behinderte Mütter mit Kindern im Säuglings- und Kleinkindalter in der Steiermark. Graz: Phil. Dipl. Arb. 2005.

<sup>154</sup> Vgl. ebda.

<sup>155</sup> Vgl. ebda.

<sup>156</sup> Philipp Mayring: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 8. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz 2003, S. 53.



Erkenntnisintention (KlientInnenzufriedenheit) ausgerichtet ist. Die eigentliche Analyse beschränkt sich dabei über weite Strecken auf ein Strukturieren und Zuordnen der kommunizierten Aspekte; Interpretationen sollen dabei möglichst vermieden werden, da dies für die Verwendung innerhalb der Qualitätssicherung ein unerwünschter Effekt wäre.

*„Ziel der Analyse ist es, bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen.“<sup>157</sup>*

Die solcherart gefilterten und strukturierten Erkenntnisse werden mit den im Vorfeld definierten Fragestellungen und davon abgeleiteten Kategorien zugeordnet und ausgewertet.

## **6.2. Durchführung der Untersuchung**

### **6.2.1. Präzisierung der Forschungsfragen und Bildung der Kategorien für die Inhaltsanalyse**

Die von mir durchgeführte Befragung hat neben dem akademischen Interesse auch den praxisrelevanten Zweck, die im Kap. 4 dargestellte Ebene der KundInnenzufriedenheit innerhalb der Qualitätssicherung der Caritas zu explorieren. Demgemäss habe ich ausgehend von einer zentralen Forschungsfrage fünf Kategorien formuliert, die in unmittelbarem Bezug zum Untersuchungsgegenstand (KlientInnenzufriedenheit bezogen auf das Leistungsangebot) stehen.

#### **Forschungsfrage:**

---

<sup>157</sup> Ebd., S. 58.

## **Können Jugendliche Streetwork als Schnittstelle zwischen ihren Problemen und Hilfesystemen erkennen und nutzen?**

Streetwork sieht sich als niedrighschwellige und bedürfnisorientierte Form der pädagogischen Arbeit. Dieser Anspruch kann dauerhaft nur realisiert werden, wenn das Leistungsangebot regelmäßig reflektiert und gegebenenfalls optimiert wird. Im Zentrum steht hierbei die Relevanz der Leistungen hinsichtlich ihres Potentials, ungünstige und problematische Lebensumstände der KlientInnen ins Positive zu verändern.

Aus der oben angeführten übergeordneten Forschungsfrage haben sich folgende Fragen entwickelt:

1. Welche Funktion hat Streetwork für die KlientInnen?
2. Unter welchen Voraussetzungen kann Streetwork erfolgreich genutzt werden?
3. Welche Leistungen von Streetwork werden von den KlientInnen genutzt?
4. Welchen Nutzen ziehen Jugendliche aus der Inanspruchnahme des Leistungsangebots?
5. Wie kann das Leistungsangebot verbessert werden?

Die sich daraus ergebenden Kategorien lauten also:

### **K1 Biografische Daten**

K1.1. Alter

K1.2. Geschlecht

K1.3. Beschäftigungsform

K1.4. Wohnsituation

### **K2 Funktion und Bedeutung von Streetwork für KlientInnen**

K2.1. Spontane Assoziation

K2.2. Psychologische Funktion

K2.3. Institutionelle Funktion

### **K3 Leistungsanspruchnahme**

K3.1. Beratung

K3.2. Information

K3.3. Wäsche waschen

K3.4. Duschen

K3.5. Essen

K3.6. Trinken

K3.7. Erste Hilfe

K3.8. Motivation

K3.9. Freizeitangebot

K3.10. Arbeitssuche

K3.11. Wohnungssuche

K3.12. Telefon

K3.13. Kopierer

K3.14. Internet

K3.15. Rückzugsraum

K3.16. Gesprächsmöglichkeit

K3.17. Hilfe bei Problemen mit Eltern, Verwandten, Freunden, Polizei, Gericht,  
Behörden

K3.18. Dauer der Inanspruchnahme

K3.18.1. in Jahren

K3.18.2. in Tagen pro Woche

K3.18.3. in Stunden pro Tag

### **K4 Offene Kategorie für Verbesserungswünsche**

## **7. Durchführung der Befragung**

Die im Folgenden vorgestellte Interviewserie wurde im Sommer 2003 im zeitlichen Ablauf von 2,5 Monaten durchgeführt.

	Alter	Geschlecht	Interviewdauer in Minuten	Datum	Bemerkungen
A	20	W	8	17.7.03	Interviewer nervös
B	19	M	7	18.7.03	Interviewer nervös
C	18	W	8	20.7.03	
D	19	M	6	7.8.03	Interviewpartner unter Drogeneinfluss
E	14	W	8	7.8.03	
F	20	W	6	8.8.03	Lesen bereitet Probleme
G	20	M	13	10.8.03	
H	18	M	10	10.8.03	Interviewpartner redet verwaschen (Drogeneinfluss)
I	20	W	9	3.9.03	
J	17	W	6	4.9.03	
K	20	M	8	6.9.03	Gespräch vom Telefon mehrmals unterbrochen
L	17	W	6	7.9.03	
M	20	M	9	7.9.03	
N	18	W	6	7.9.03	
O	18	M	7	11.9.03	Interviewpartner redet nahezu unverständlich (Drogeneinfluss)
P	19	M	12	11.9.03	Gespräch durch Bandwechsel unterbrochen

Ausgehend von meinen Kontakten zur Einrichtung Caritas-Jugendstreetwork bekam ich in der Anlaufstelle Schönaugasse die Möglichkeit, die im Kap. 7.1. im Einzelnen dargestellte Befragung mit 16 InterviewpartnerInnen durchzuführen; dies entsprach zum damaligen Zeitpunkt fünf Prozent der KlientInnen der Anlaufstelle, auch die Anzahl der weiblichen und männlichen InterviewpartnerInnen deckt sich in Relation mit der damaligen Geschlechterverteilung. Die Altersverteilung der InterviewpartnerInnen steht nicht in Relation zur Altersverteilung des KlientInnenstocks.

Die InterviewpartnerInnen erhielten für ihre Teilnahme an der Befragung eine Entschädigung von fünf Euro von der Anlaufstelle, dies steigerte zum Teil die Motivation, sich befragen zu lassen.

Zur Grundhaltung der InterviewpartnerInnen ist zu sagen, dass die meisten von ihnen sehr aufgeschlossen waren, vor allem als deutlich gemacht worden ist, dass es nicht primär um ihre Biografie, sondern um eine Bewertung der Anlaufstelle geht, sie sozusagen um eine Expertise in Bezug auf diese Serviceeinrichtung gebeten wurden. Auffallend war, dass viele der Befragten funktionelle Analphabeten waren, was zum Teil auf Schädigungen als Konsequenz von Drogenmissbrauch zurückzuführen ist, zum Teil waren aber auch Schulabbrecher mit unvollständig erworbenen Schreib- und Lesekompetenzen unter den Befragten. Anzumerken ist auch, dass einige der InterviewpartnerInnen zum Zeitpunkt der Befragung mit hoher Wahrscheinlichkeit unter dem Einfluss illegaler Substanzen standen, was sich auf die Auffassungsgabe und Konzentrationsfähigkeit ausgewirkt haben kann.

Zum Setting ist anzumerken, dass die Befragungen einzeln durchgeführt wurden, es stand dafür ein Raum in der Anlaufstelle Schönaugasse zur Verfügung bzw. konnte auch in das Büro der Streetworker in der Keesgasse ausgewichen werden. Die Befragung erfolgte mit Jugendlichen, welche die Anlaufstelle von sich aus aufgesucht hatten. Die Praxis, mit den Jugendlichen Termine zum Interview zu vereinbaren, hat sich insofern nicht bewährt, als diese Termine von Seiten der KlientInnen oftmals nicht eingehalten wurden. Das Interview wurde anhand eines Interviewleitfaden durchgeführt; ich habe die einzelnen Fragen vorgetragen und bei Bedarf erläutert. Die gesamten Interviews wurden auf Tonband aufgezeichnet und in weiterer Folge transkribiert, wobei für die Transkription folgende Prämissen gelten:

1. Transkribiert wird wörtlich unter Hinzuziehung der üblichen Interpunktionszeichen
2. Akustisch Unverständliches wird mit XXX transkribiert.
3. Nonverbale Kommunikationselemente werden beschreibend angeführt (z.B. „lacht“)

## **7.1. Interviewleitfaden**

Bei der Zusammenstellung der Fragen stand von Seiten des Teams von ANJA im Zentrum des Interesses, inwiefern die KlientInnen die angebotenen Leistungen in Anspruch nehmen und wie sie diese wahrnehmen. Darüber hinaus sollte auch erhoben werden, inwiefern die Anlaufstelle von den KlientInnen als Bindeglied zu

höhererschwelligeren Beratungseinrichtungen wahrgenommen und genutzt wird. Nicht zuletzt soll der Leitfaden in Bezug zum im theoretischen Teil dieser Arbeit (vgl. Kap. 3.3 und 3.4.) bereits skizzierten konzeptionellen Kontext von Streetwork stehen und die Gültigkeit dieses Anspruchs überprüfen<sup>158</sup>.

Dem gemäß habe ich folgenden Fragen zusammengestellt:

- Alter?
- Geschlecht?
- Was machst du den ganzen Tag, womit beschäftigst du Dich?
- Wo verbringst du deine Zeit?
- Was fällt dir ein, wenn du Streetwork hörst?
- Wie lange kommst du schon in die AST<sup>159</sup>?
- Wie oft kommst du in der Woche?
- Wie lange bist du dann da?
- Woher kennst du die AST?
- Was machst du, wenn du da bist?
- Was gefällt dir an der AST?
- Haben dir die Streetworker schon einmal bei der Lösung eines Problems geholfen?
- Was war das?
- Sind sie dir bei Behördenwegen behilflich gewesen?
- Welche?
- Haben sie dir bei Entscheidungen geholfen?
- Welche?
- Welche Angebote in der AST nutzt du?
- Welche nicht?
- Warum nicht?
- Beratung
- Information
- Wäsche waschen
- Duschen

<sup>158</sup> Der Interviewleitfaden mit den zugeordneten Kategorien findet sich im Anhang 1 S. 93. Ein Interview mit den zugeordneten Kategorien im Anhang 2 S. 95

<sup>159</sup> AST= Anlaufstelle

- Essen
- Trinken
- Erste Hilfe
- Motivation
- Freizeitangebote (Spiele, Video, Ausflüge, ...)
- Arbeitssuche
- Wohnungssuche
- Telefonieren
- Kopieren
- Internet
- Rückzugsraum
- Gesprächsmöglichkeit
- Hilfe bei Problemen mit Eltern, Verwandten, Freunden, Polizei, Gericht, anderen Behörden
- Wie wichtig ist die AST für dich?
- Glaubst du, dass so eine Anlaufstelle wichtig ist?
- Warum?
- Was würdest du dir in der AST wünschen (was fehlt, sollte anders sein)? (Öffnungszeiten, Essen, Einrichtung, .....)
- Mit wem redest du, wenn du irgendwelche Probleme hast?
- Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?
- Glaubst du, dass Sie dich (deine Probleme) verstehen?
- Gibt es Dinge, die du Ihnen nicht erzählen würdest?
- Wo wohnst du?
- Arbeitest du, gehst du noch zur Schule?
- Gehst du auch in andere Einrichtungen (Schlupfhaus, .....)?
- Hast du einen Erziehungshelfer (Bewährungshelfer)?

## 7.2. Auswertung

Aufgrund der Datenlage vom Jahr 2002 kann man davon ausgehen, dass die vorliegende Interviewserie fünf Prozent der damaligen KlientInnen der Anlaufstelle Schönaugasse erfassen konnte.

Die Analyse der Interviews erfolgte wie im vorigen Kapitel dargestellt auf der Basis der Tonbandtransskripte, die unter Bezugnahme auf die im Vorfeld definierten Untersuchungskategorien inhaltlich strukturiert und geordnet wurden. Eine aufwändige Dekodierungsprozedur, wie sie Mayring für große Datenmengen vorsieht<sup>160</sup>, war aufgrund der ohnehin vorliegenden Überschaubarkeit der Textfülle weder zweckmäßig noch notwendig. Aus diesem Grund wurde der volle Informationsgehalt der Interviews zugänglich, ohne im engeren Sinne interpretierend (und somit manipulativ) eingreifen zu müssen.

Die acht befragten Burschen stellen 4,84 % der Gesamtheit an männlichen Klienten dar, die acht befragten Mädchen repräsentieren 5,33 % der weiblichen Klientinnen. Die Verteilung nach Alterskohorten innerhalb der Befragung entspricht nicht den tatsächlichen Verhältnissen innerhalb der KlientInnen-Gesamtheit. Die Gründe dafür sind, dass während der Zeitspanne, in der die Interviews durchgeführt worden sind, nur relativ ältere KlientInnen in der Anlaufstelle anzutreffen waren bzw. dass die jüngeren KlientInnen oft nicht bereit waren, sich auf die Befragung einzulassen. Grundsätzlich kann man sagen, dass jüngere KlientInnen eine längere Zeit brauchen, um sich auf das Angebot von Streetwork einzulassen. Dementsprechend war zum Zeitpunkt der Befragung möglicherweise das Verhältnis der jüngeren KlientInnen zu den MitarbeiterInnen noch nicht gefestigt genug. Der Großteil der älteren InterviewpartnerInnen nutzt die Anlaufstelle schon über eine längere Zeit und konnte somit bereits engere Kontakte zu den MitarbeiterInnen aufbauen.

Die Beobachtung, dass jüngere KlientInnen eher das räumliche Angebot der Anlaufstelle nutzen als Betreuungsleistungen im engeren Sinn, deckt sich auch mit meiner praktischen Arbeit am Resthof in Steyr, wo ich seit Anfang 2004 als Streetworker tätig bin. Für sie ist möglicherweise die Raumeröffnung der wichtigere Grund für ihr Dasein.

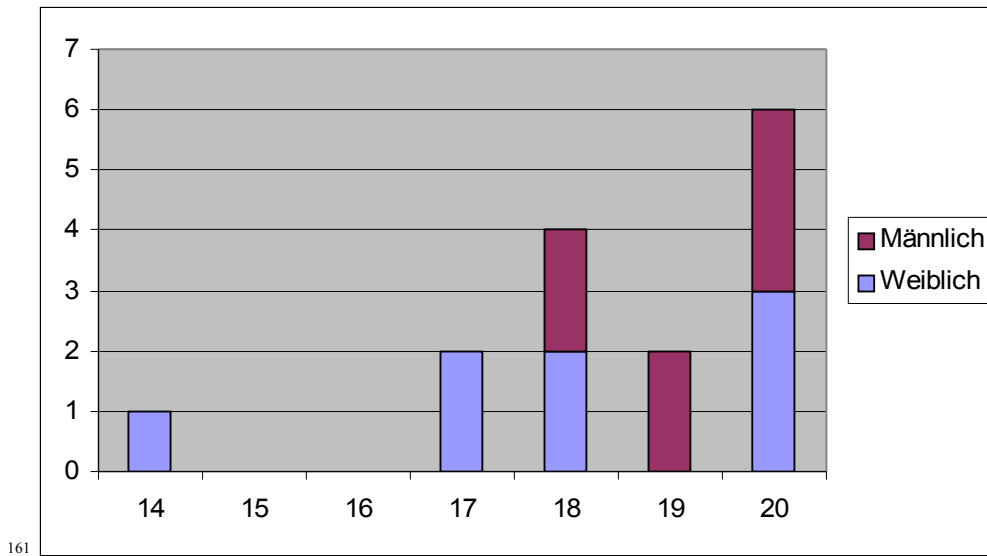
Die im Folgenden zitierten Gesprächsauszüge stammen aus den von mir durchgeführten Interviews.

---

<sup>160</sup> Philipp Mayring: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 8. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz 2003, S. 55f.



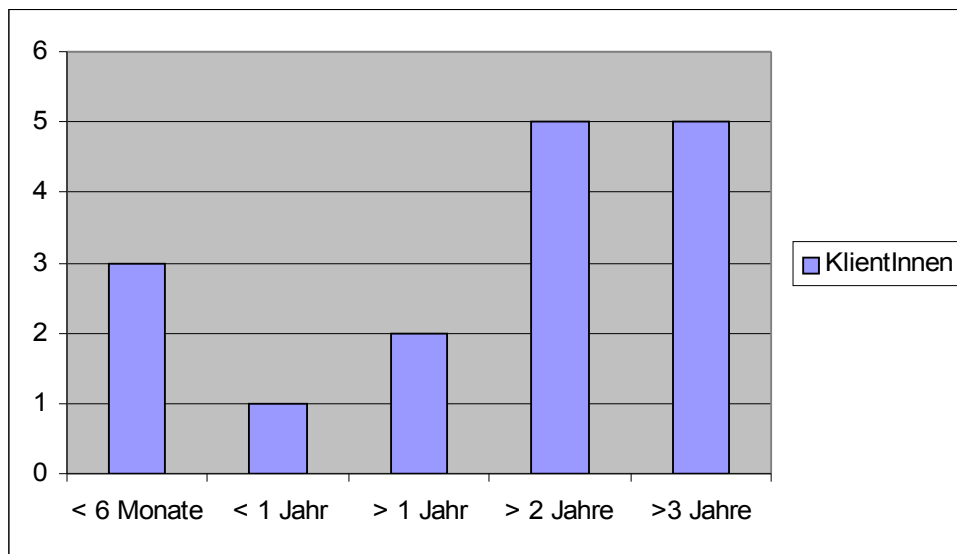
### Verteilung nach Alter und Geschlecht (K 1.1., K 1.2.)



Wie bereits oben erwähnt, wird bei der Untersuchung des Zeitraumes, in dem die KlientInnen schon das Angebot der Anlaufstelle nutzen, deutlich, dass die meisten InterviewpartnerInnen bereits länger als zwei Jahre Kontakte zur Einrichtung haben.

<sup>161</sup> Alter in Lebensjahren

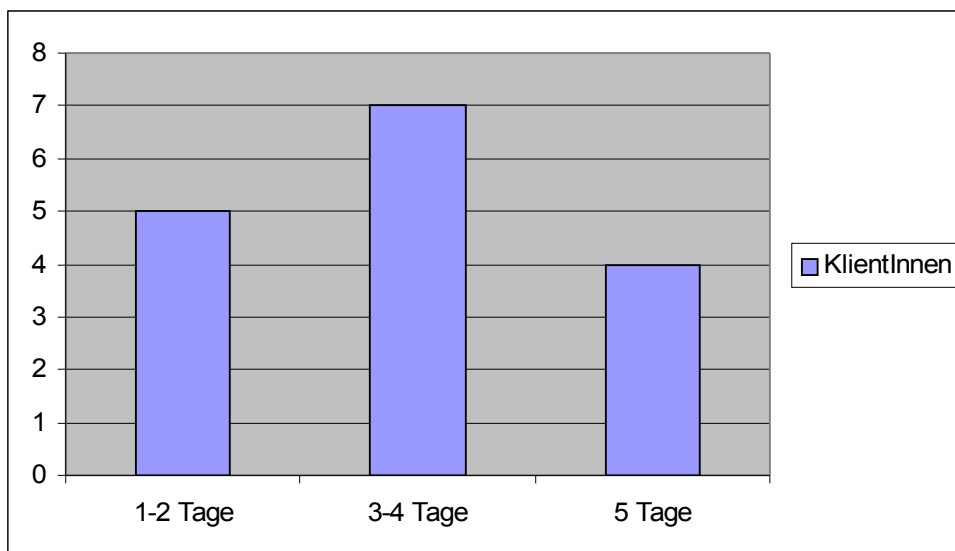
### Wie lange kommst du schon in die Anlaufstelle? (K 3.17.1.)



Bei der Frage nach der

Anzahl der Tage, die die KlientInnen durchschnittlich in der Anlaufstelle verbringen, gab eine Mehrheit an, drei bis vier Tage bzw. fünf Tage in der Woche in die Einrichtung zu kommen, wobei zehn von 16 InterviewpartnerInnen angegeben haben, drei Stunden pro Tag in der Anlaufstelle zu verbringen. Hier wird deutlich, dass für einen Großteil der Befragten die Einrichtung nicht nur eine strukturierende Wirkung, sondern auch ein Ort der Kontinuität ist:

### Wie viele Tage in der Woche bist du in der Anlaufstelle? (K 3.17.2.)

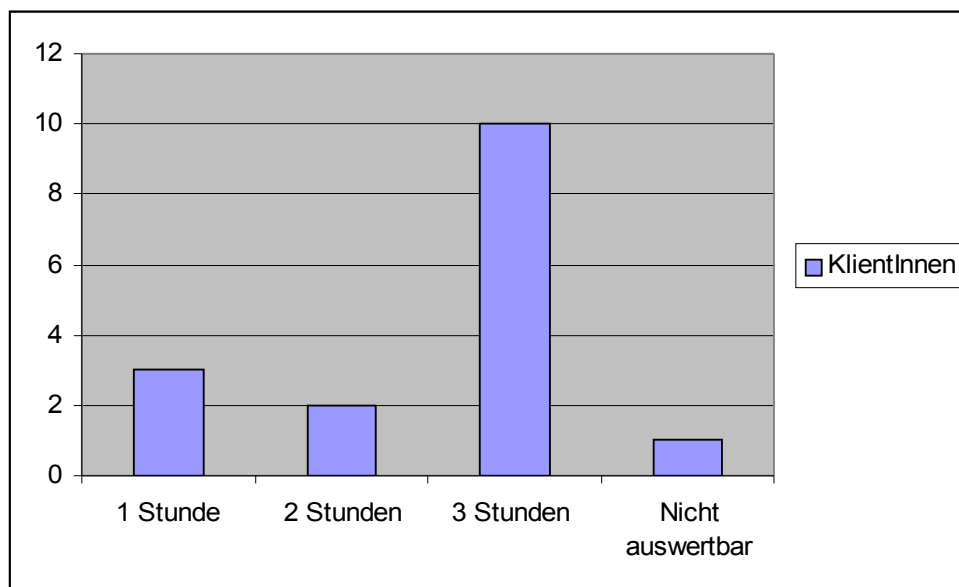


Für viele InterviewpartnerInnen ist die Anlaufstelle – wie aus dieser Grafik hervorgeht – ein fester Bestandteil ihrer Routinen geworden, den sie nahezu täglich wahrnehmen. Jene KlientInnen, die nur ein bis zwei Mal wöchentlich die

Beratungsstelle aufsuchen, befinden sich bereits (wieder) im Arbeitsprozess. Diese KlientInnen artikulieren auch den Wunsch nach anderen bzw. längeren Öffnungszeiten, damit auch die Berufstätigkeit kein Hindernis ist, die Kontakte in der Anlaufstelle zu pflegen.

Interessant auch, woher die Jugendlichen von der Einrichtung wissen: 14 der 16 Befragten antworteten auf die Frage woher sie Anlaufstelle kennen, dass sie über Freunde oder Bekannte von der Einrichtung erfahren haben. Für mich scheint dies darauf hinzudeuten, dass Caritas-Jugendstreetwork gut in der Szene etabliert und anerkannt ist. Es zeigt ebenfalls, dass es notwendig ist, in der Szene präsent zu sein, also auch teilnehmend anwesend am Platz zu sein.

### Wie viele Stunden pro Tag bist du in der Anlaufstelle? (K 3.17.3.)



Aus der Anzahl der Stunden, die die KlientInnen pro Tag in der Anlaufstelle verbringen, lässt sich ableiten, dass für einen Großteil der Befragten (75%) das Angebot der Anlaufstelle eine tagesstrukturierende Wirkung hat. Die Befragten, die nur in etwa eine Stunde in der Anlaufstelle verbracht haben, haben z.B. ihre Mittagspause o.ä. dort verbracht, um bestehende Kontakte zu den StreetworkerInnen zu pflegen oder auch, um zu essen.

Diese Aussagen lassen sich beispielsweise durch folgende Ausschnitte aus Interviews bekräftigen:

**„GG: Was machst du den ganzen Tag, womit beschäftigst du dich?“**

G: Also, in der Früh einmal, das einzige, womit ich mich wirklich beschäftige, ist in der Früh zur Apotheke gehen ...

[...]

G:... meine Medikamente abholen, ja und dann, so um Mittag herum, zwischen elf und zwei bin ich eigentlich fast täglich in der Anlaufstelle

[...]

G: Dann fahr ich meistens heim, das läuft bei mir jeden Tag so ...

[...]

G:... und dann bis zum Nachmittag, bis um sechs, dann vielleicht noch in die Stadt fahren. Dann mehr ist eigentlich nicht, dann vielleicht noch ein bissl Arbeit suchen xxx Mein Problem ist, dass ich xxx bis acht Uhr [...]

Wenn es sich zeitlich ausgeht mit den ganzen Organisationen von der Sucht.<sup>162</sup>

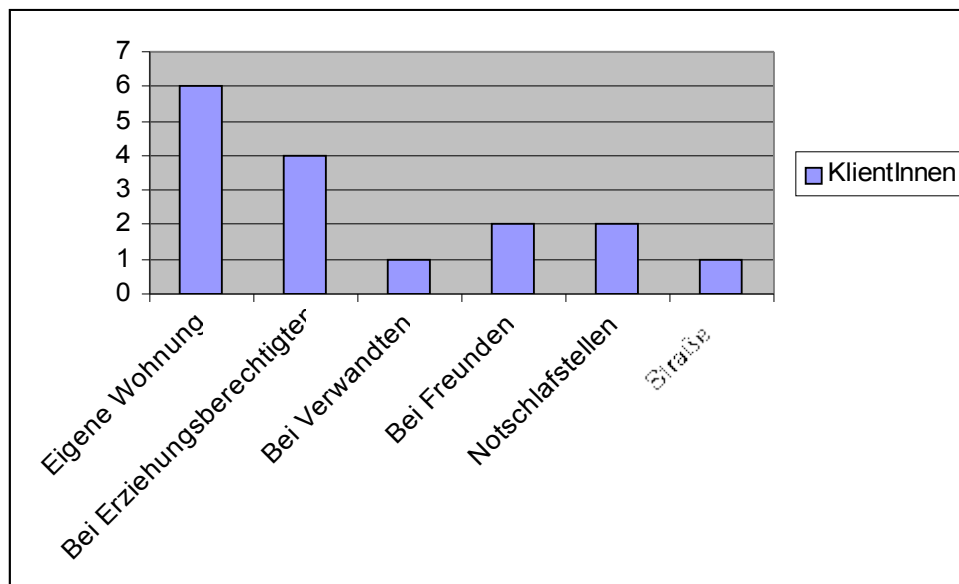
**„GG: 20. K, sagst du mir einmal, was du den ganzen Tag so machst, womit du dich so beschäftigst, wo du deine Zeit verbringst?**

K: So in der Früh schlaf ich einmal bis elf, steh auf, geh in die Anlaufstelle, dann treff ich mich mit Freunden nachher.<sup>163</sup>

**„GG: L; sag mir einmal, was du den ganzen Tag so machst, womit du dich beschäftigst, wo du deine Zeit verbringst.**

L: Arbeitssuche, dann Anlaufstelle gehen (lacht), dann, ja, das wäre das Meiste.<sup>164</sup>

#### Wo wohnst du? (K 1.4.)



Für die Befragten, die bei Freunden, in Notschlafstellen oder auf der Straße leben, hat die Anlaufstelle einen deutlichen tagesstrukturierenden Charakter, und auch

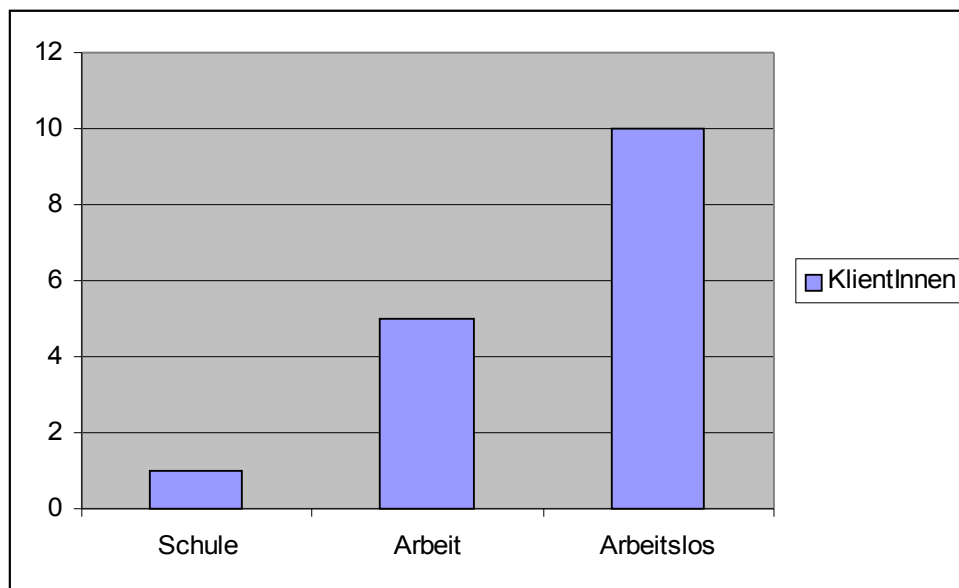
<sup>162</sup> Interview 7, Zeile 5 – 18.

<sup>163</sup> Interview 11, Zeile 3 – 6.

<sup>164</sup> Interview 12, Zeile 3 – 5.

bei den InterviewpartnerInnen, die in einer eigenen Wohnung leben (wobei dies zum Großteil betreute Wohnformen sind), lässt sich sagen, dass hier verstärkt das Angebot zum Wäschewaschen oder Essen genutzt wird, weil aufgrund der knappen Einkommenssituation das Geld für diese Lebensbereiche oft nicht ausreicht. Nur zwei der Befragten, die in einer eigenen Wohnung leben, stehen in einem Beschäftigungsverhältnis.

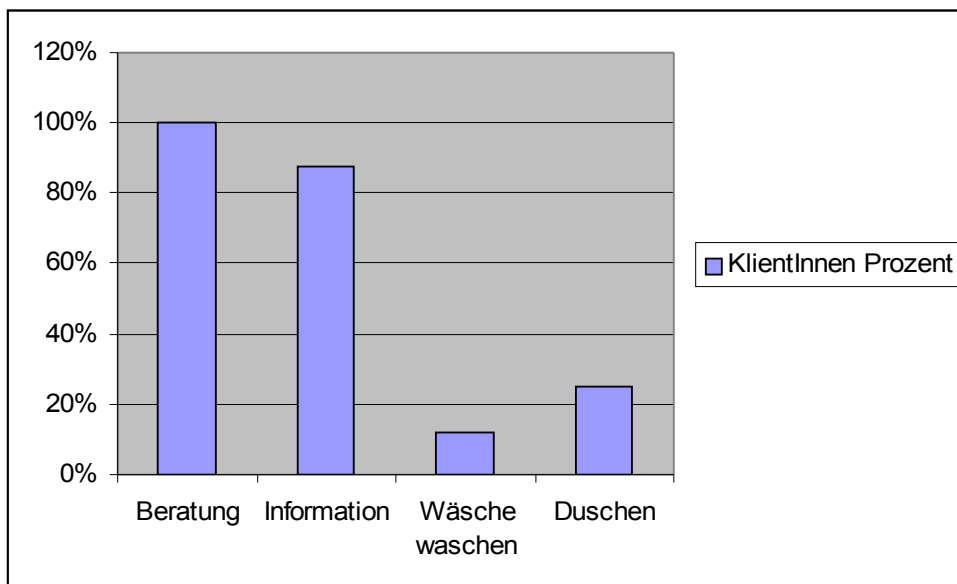
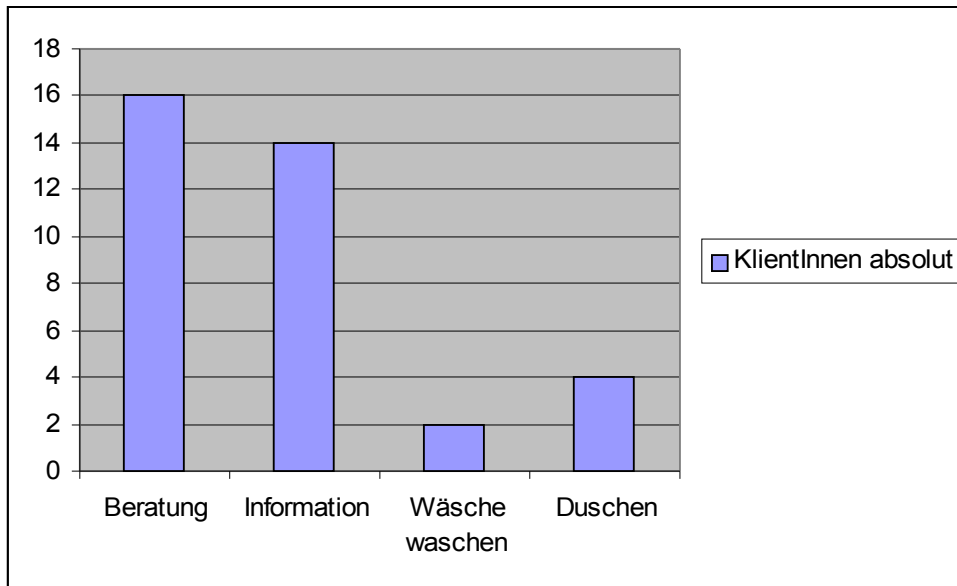
**Beschäftigungsform (K 1.3.)**



Für die arbeitslosen KlientInnen steht sicherlich die tagesstrukturierende Funktion der Anlaufstelle im Vordergrund. Die InterviewpartnerInnen, die noch zur Schule gehen oder in einem Beschäftigungsverhältnis stehen, kommen oft in den Pausen vorbei, um Kontakte zu pflegen oder auch um anfallende Probleme zu besprechen.

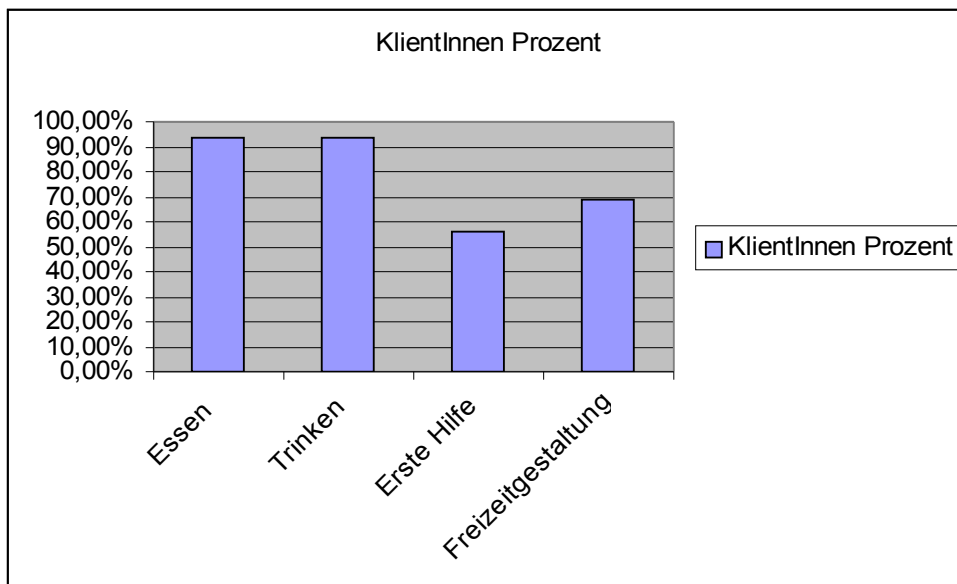
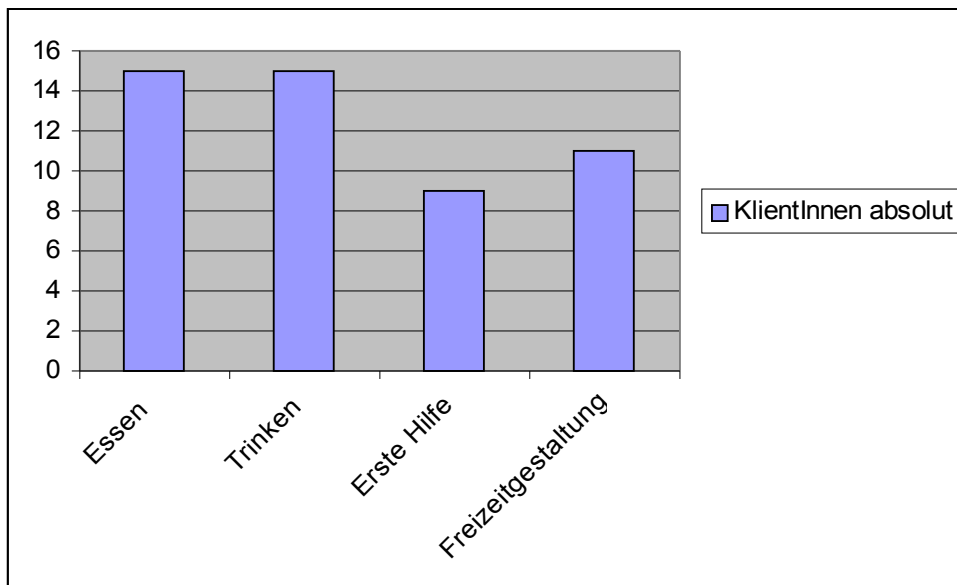
**Welche Angebote der Anlaufstelle nutzt du?**

**(K 3.1. – K 3.4.)**



Beratungsleistungen werden von allen interviewten KlientInnen wahrgenommen (100%), auch das Informationsangebot wird mit 88% gut angenommen. 12% waschen ihre Wäsche in der Anlaufstelle, 25% nutzen das Angebot zu duschen. Dies korreliert mit dem Anteil derjenigen InterviewpartnerInnen, die keine selbstbestimmte Tagesstruktur haben, weil sie auf der Straße bzw. bei Freunden oder in Notschlafstellen leben. Für sie ist die Möglichkeit, die Körper- und Wäschepflege in der Anlaufstelle erledigen zu können, sehr wichtig.

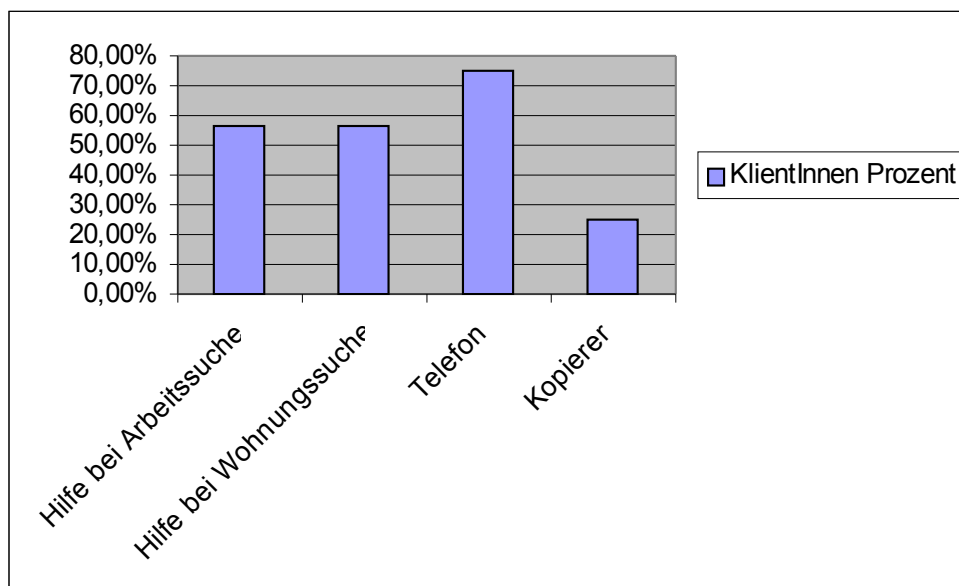
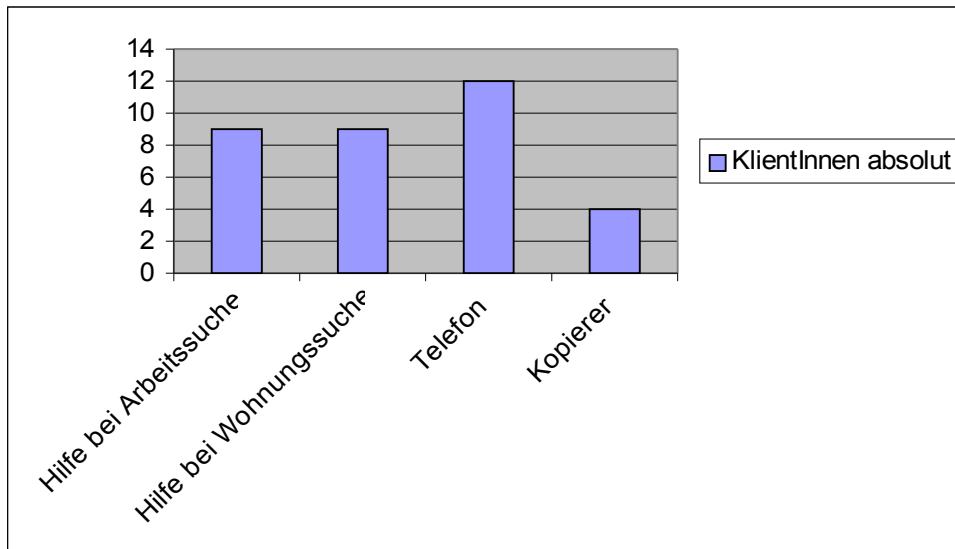
**(K 3.5.-3.7., 3.9.)**



Das Angebot, Mahlzeiten einzunehmen, ist für nahezu alle Befragten (94%) mit unterschiedlicher Regelmäßigkeit wichtig, für viele KlientInnen stellt diese Möglichkeit die einzige gesicherte Mahlzeit des Tages dar. Erste Hilfe wurde im Bedarfsfall von 56% der InterviewpartnerInnen wahrgenommen, 69% nutzen die Freizeitangebote der Anlaufstelle.

Die ursprünglich als offene Frage gemeinte Kategorie 3.8. (Bewertung der so definierten „Leistung“ Motivation) ging vollkommen in Kategorie 2.2. (psychologische Funktion von SW) ein; eine gesonderte und eigenständige Erhebung dieser Kategorie hat sich als zu abstrakt für die Befragten erwiesen.

**(K 3.10. – 3.12.)**



Mehr  
als  
die  
Hälfte  
der

InterviewpartnerInnen beanspruchen die angebotene Hilfe bei Arbeitssuche und Wohnungssuche (jeweils 56%), auch die infrastrukturellen Angebote (Telefon 75%, Kopierer 25%, Internet 81%) werden angenommen. Das Telefon wird signifikant häufig genutzt, nicht zuletzt deswegen, weil viele KlientInnen nur über Mobiltelefone mit Wertkarten verfügen und diese sehr selten mit einem Guthaben versehen können. Deswegen werden wichtige Telefonate (etwa mit Eltern oder Behörden) in der Anlaufstelle erledigt. Die MitarbeiterInnen achten aber darauf, dass das Telefon nicht für überlange Telefonate mit FreundInnen verwendet wird.

Auch das Internet wird mit 81% von sehr vielen KlientInnen genutzt, teilweise als Freizeitgestaltung, aber auch als Kommunikationsmedium (Webmail, SMS).

Die angebotenen Kommunikationsmedien sind für die BeraterInnen oft wichtige Anknüpfungspunkte für ihre Arbeit, da immer wieder KlientInnen in die Anlaufstelle



kommen, um Telefonate zu erledigen oder dergleichen. Da die MitarbeiterInnen bei diesen Telefonaten anwesend sind, werden sie inhaltlich zumeist involviert und können die so gewonnenen Informationen als Anknüpfungstelle für Interventionen nützen. In vielen Fällen ist es auch zweckdienlich, wenn einzelne Telefonate oder auch Schriftverkehr von den BeraterInnen für die KlientInnen ausgeführt werden, um Hilfsmaßnahmen in Gang zu bringen, denn in vielen Fällen gibt es schlichtweg Schwierigkeiten, zwischen den Jugendlichen und Behörden eine pointierte Kommunikation zu gewährleisten bzw. überhaupt in Gang zu bringen. Hierbei spielt einerseits die Tatsache eine Rolle, dass viele KlientInnen funktionelle AnalphabetInnen sind, aber auch für durchschnittlich gebildete Jugendliche ist es oft schwierig, den Amtsjargon vollinhaltlich zu verstehen. Diese Erfahrungswerte stammen einerseits aus meiner beruflichen Erfahrung, auch in anderen Einrichtungen, andererseits konnte ich in dem langen Zeitraum, den ich in der Anlaufstelle verbringen konnte, diese Phänomene wahrnehmen.

Auch diese Beobachtungen spiegeln sich in einigen Interviewstellen:

**„GG: [...] Sind sie dir auch bei, du hast es eh gerade gesagt, bei Haftantritt, bei anderen Behörden wegen irgend etwas behilflich gewesen?“**

*B: Ja, ich hab z.B. im Sozialamt, da hab ich ziemliche Probleme gehabt ...Ja – ... weil die wollten mir kein Geld geben, und da haben sie mir dann gesagt, was meine Rechte so sind dort, wie ich das am besten mach, und so [...]*<sup>165</sup>

**„GG: Mhm. Also bei der Haft. Bei sonst irgendwelchen Behördenwegen? Was weiß ich, beim Gericht oder so? Haben sie dort auch geholfen?“**

*G: Jaaa, da haben sie mir auch geholfen. Der Heli ist z.B. mitgegangen, xxx ist mir natürlich beigestanden, hat mir z.B. gesagt, so jetzt gehen wir den Schritt, jetzt [leiten] wir den Schritt ein, dann [den], [...], was ich machen kann, damit ich das Ganze [...]*<sup>166</sup>

**„GG: O.k. – Haben sie dir bei sonst irgendwelchen Entscheidungen geholfen?“**

*H: Ja, ich meine, sie haben mir gut zugeredet, in dem Sinn ...wegen, dass ich wegen xxx vielleicht mit einem Ersatzmittel, oder andererseits auch haben mir unterbewusst doppelt zugeraten, dass ich eben selbständig schau, dass ich bei meiner Mutter daheim helfen kann und dass ich zu Personalleasing geh, mich vorstellen.*<sup>167</sup>

<sup>165</sup> Interview 2, Zeile 43 – 47.

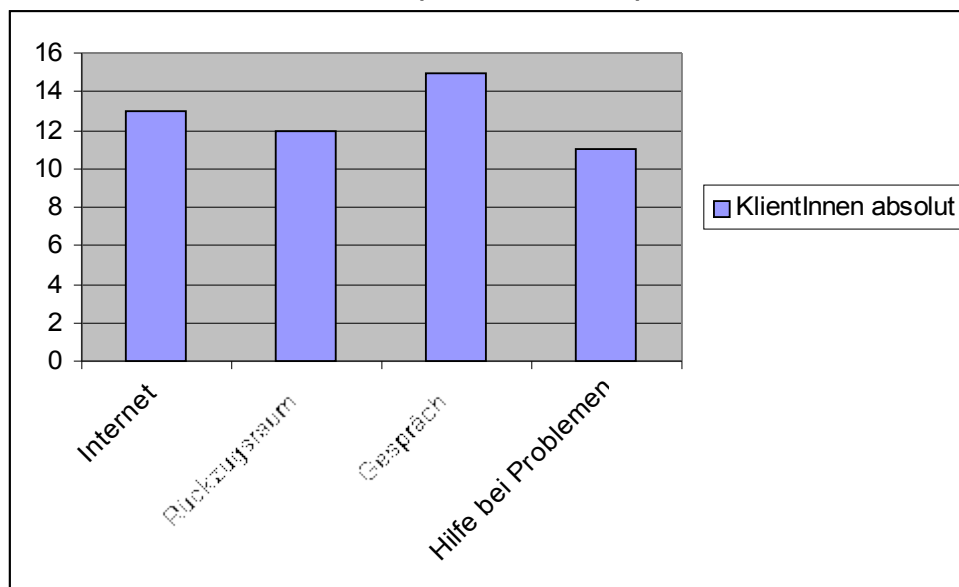
<sup>166</sup> Interview 7, Zeile 66 – 70.

<sup>167</sup> Interview 8, Zeile 46 – 50.

Dieser Sachverhalt wurde auch von Bodenmüller und Piepel pointiert ausgedrückt:

*„Sind Streetwork und niedrigschwellige Überlebenshilfen erst einmal installiert, so werden sie auch von einem Großteil der Jugendlichen und jungen Erwachsenen angenommen. Ihre Angebote sind nicht nur wichtig zum Überleben, sondern eröffnen darüber hinaus die Möglichkeit, langsam Kontakt zu knüpfen, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen und Misstrauen gegenüber Erwachsenen und Hilfeinrichtungen abzubauen. Für viele sind die kontinuierlichen Angebote der Streetwork ein fester Bezugspunkt. So bestätigen die Aussagen der jungen Erwachsenen, wie wichtig eine Anlaufstelle mit Gruppenangeboten und niedrigschwelligen Hilfen ist. [...]“<sup>168</sup>*

(K 3.13. – 3.16.)



<sup>168</sup> Martina Bodenmüller, Georg Piepel: Streetwork und Überlebenshilfen. Entwicklungsprozesse von Jugendlichen aus Straßenszenen. Weinheim, Berlin, Basel: Beltz 2003, S.268.



Die Tatsache, dass die Anlaufstelle als Rückzugsraum mit 75% von einem Großteil der Befragten genutzt wird, zeigt einerseits, dass ein relativ hohes Konfliktpotential bei den KlientInnen vorliegt, möglicherweise wird dieser Raum auch zum Rückzug vor der Exekutive genutzt, dies vor allem im Zusammenhang mit Drogen und Beschaffungskriminalität. Oft aber ist es auch schlichtweg die Nutzung eines Raumes, in dem keine Konsumationspflicht besteht, der gerne von den KlientInnen genutzt wird.

Intensive Beratung (Gespräch 94%; Hilfe bei Problemen 69%) wird ebenfalls von einem großen Anteil der Befragten in Anspruch genommen, wobei ebenfalls zu erwähnen ist, dass der Aufbau einer qualitativ hochwertigen Gesprächsbasis ein Prozess ist, der längere Zeit beansprucht.

*„Gleichzeitig unterstreichen die jungen Erwachsenen aber auch die Bedeutung der persönlichen Beziehungen und Kontakte. Unverbindlich ‚quatschen‘ zu können, angehört zu werden, Vorschläge zu bekommen, ohne dass ihnen Vorschriften gemacht werden, wissen sie sehr zu schätzen. Dabei ist es ganz unterschiedlich, wie viel Zeit sie brauchen, um Vertrauen zu fassen und das Angebot einer stabilen Beziehung anzunehmen.“<sup>169</sup>*

Dementsprechend korreliert der hohe Anteil jener Befragten, die schon über mehrere Jahre mit den Mitarbeitern der Anlaufstelle in Kontakt stehen zum hohen Prozentsatz der Inanspruchnahme von Gesprächen.

**„GG: Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?“**

<sup>169</sup> Martina Bodenmüller, Georg Piepel: Streetwork und Überlebenshilfen. Entwicklungsprozesse von Jugendlichen aus Straßenszenen. Weinheim, Berlin, Basel: Beltz 2003, S. 268.

*M: Ja schon eigentlich. Alles? Es kommt darauf an, ich mein. Ich würde schon zusammenarbeiten, halt immer ein bissl, ich brauch ein Vertrauen dazu. Ich habe am Anfang gar nichts – ich bin da hereingegangen und hab gar nichts erzählt. Aber mittlerweile, wie ich die Leute dann kennengelernt hab, hab ich schon einiges erzählt. Wie´s mir nicht gut gegangen ist, oder so<sup>170</sup>.“*

Gleichzeitig wird durch dieses Ergebnis deutlich, dass außerhalb der Anlaufstelle kaum andere erwachsene GesprächspartnerInnen zur Verfügung stehen bzw. angenommen werden, insbesondere auch nicht RepräsentantInnen höherschwelliger Hilfsangebote (z.B. BewährungshelferInnen). Nur drei InterviewpartnerInnen geben an, außerhalb der Anlaufstelle erwachsene GesprächspartnerInnen zu haben, denen sie sich anvertrauen würden.

Trotz der hundertprozentigen Inanspruchnahme des Beratungsangebotes nehmen nur 88 % das Informationsangebot wahr. An diesem Punkt wird deutlich, dass auch das Beratungsangebot der Anlaufstelle ihre Grenzen hat. Diese Grenzen werden von den KlientInnen oft im sexuellen Bereich gesetzt.

**„GG: Gibt´s Dinge, du die ihnen nicht erzählen würdest?**

*C: Ja, sexuelle Beziehungen, das erzähle ich keinem, das muss ich für mich regeln, sonst ist es mir wurscht<sup>171</sup>.“*

**„GG: Ja, was für Themen würdest du ihnen nicht erzählen?**

*F: Ja, was Sexuelles das geht sie nichts an<sup>172</sup>.“*

**„GG: Gibt´s Dinge, die du ihnen nicht erzählen würdest?**

*G: Ist schwer zu sagen – vielleicht maximal im sexuellen Bereich.<sup>173</sup>“*

Aber auch dann, wenn es darum geht, die BeraterInnen nicht in die Situation zu bringen, schwerwiegende Straftaten anzeigen zu müssen, setzen die KlientInnen Grenzen:

**„GG: Ja. – Glaubst du, dass du den Streetworkern da alles erzählen kannst?**

*P: Ja, wohl, weil ich weiß, dass sie´s nicht weitergeben, müssen, na ja, wenn ich jemanden umgebracht hätte oder was, dann würde das vielleicht nicht, das müssen sie zum Selbstschutz weitergeben, aber ansonsten an Problemen, Gift und so weiter her, kann man glaube ich alles erzählen.<sup>174</sup>“*

---

<sup>170</sup> Interview 13, Zeile 105 – 110.

<sup>171</sup> Interview 3, Zeile 98 – 100.

<sup>172</sup> Interview 6, Zeile 107 – 108.

<sup>173</sup> Interview 7, Zeile 167 – 168.

<sup>174</sup> Interview 16, Zeile 144 – 148.

Zur Qualität der Beziehungsarbeit ist Folgendes anzumerken:

Aus unterschiedlichen Aussagen in den Interviews wird auch deutlich, dass zu einer qualitativ hochwertigen Arbeit in der Anlaufstelle bzw. bei Streetwork im Allgemeinen eine tragfähige Vertrauensbasis von großer Bedeutung ist. Wichtige Aspekte dieser Vertrauensbasis sind Anonymität und Vertraulichkeit – die Jugendlichen legen großen Wert darauf, dass Informationen, die innerhalb von Beratungsgesprächen ausgesprochen werden, auch innerhalb dieses Settings bleiben.

**„GG: Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?**

*A: Also, ich hab ein Vertrauen zu ihnen und ich glaub, ich kann ihnen schon alles erzählen.<sup>175</sup>“*

**„GG: Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?**

*C: Ja, denk ich schon. Sie sind sehr vertrauensvoll, ja<sup>176</sup>.“*

**„GG: Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?**

*H: Ja, ich glaub schon, ich tät schon meinen, dass ich den Streetworkern eigentlich alles erzählen kann, weil sie ja irgendwie in dem Sinn – nicht direkt, gell –Schweigepflicht haben.<sup>177</sup>“*

**„GG: Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst ?**

*I: Ja, glaub ich schon. Bis jetzt ist noch nie etwas weitergekommen<sup>178</sup>.“*

Die o.a. Aussagen decken sich interessanterweise auch mit Erkenntnissen aus dem Schlussbericht der Evaluierung<sup>179</sup> von Streetwork-Projekten in Oberösterreich (Linz-Süd, Linz-Land und Vöcklabruck). So meinten Jugendliche aus dem Bezirk Linz-Land zu diesem Thema:

*„Auf die Frage, was Streetwork für sie leisten kann, meinen sie spontan „Hilfe“, sowohl bezüglich schulischer Probleme als auch bei Schwierigkeiten mit der Exekutive. [...]“<sup>180</sup>*

KlientInnen aus dem Bezirk Linz-Süd meinten:

*„Auf die Frage, warum sie das Büro aufsuchen, kam eine breite Palette von Antworten: „Weil man über alles reden kann und man sicher sein kann, dass*

<sup>175</sup> Interview 1, Zeile 116 – 118.

<sup>176</sup> Interview 3, Zeile 88 – 89.

<sup>177</sup> Interview 8, Zeile 92 – 95.

<sup>178</sup> Interview 9, Zeile 86 – 87.

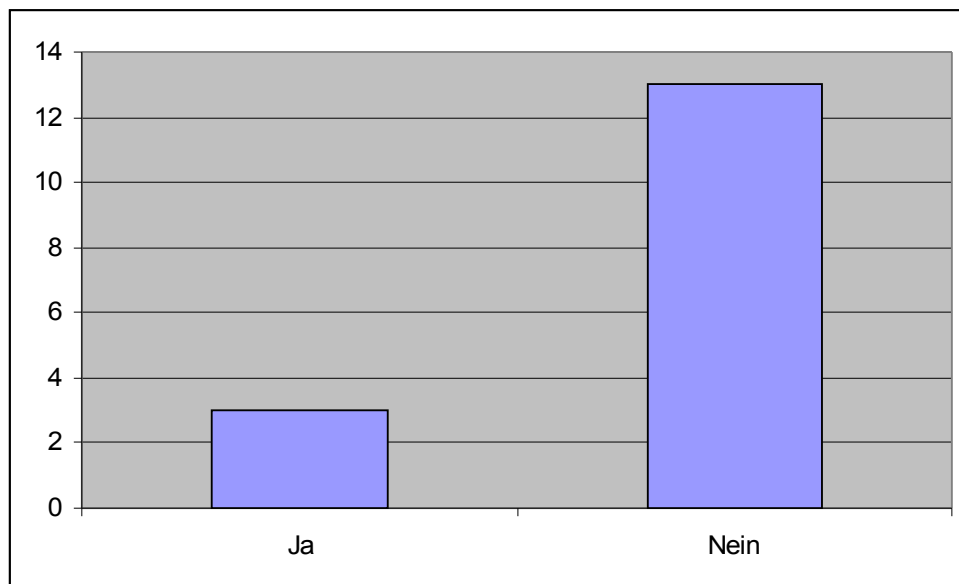
<sup>179</sup> Vgl. Reichenauer, Tschemer: Schlussbericht. Evaluierung der Streetwork-Projekte. Linz-Süd, Linz-Land, Vöcklabruck. Leonding, Walding: Eigenverlag der Institute IQQES und ISWF 1999.

<sup>180</sup> Ebda, S. 57-58.

*niemand davon weiß.’ ,Anfangs waren wir da, weil es im Winter kalt ist, aber mit den Leuten da kann man reden.’ ,Ich schaue da mal hinein, wenn ich ein Problem habe mit Gericht und so.’ ,Die da beim Jugendamt, die kennt man gerade dann, wenn man hingeh, aber die da, die kenne ich ja schon länger.’ Auf die individuelle Problemlage angesprochen, gab es kaum Reaktionen. Das lag wahrscheinlich daran, dass man in der Gruppe vor den anderen Jugendlichen seine Probleme nicht ausbreiten wollte.“<sup>181</sup>*

Es wurde auch deutlich, dass viele InterviewpartnerInnen innerhalb des Betreuungsteams eine bevorzugte Person ihres Vertrauens nennen können, wenn diese Person aber hin und wieder nicht anwesend ist, lassen sie sich aber auch mit anderen MitarbeiterInnen auf ein Gespräch ein.

### Erwachsene GesprächspartnerInnen außerhalb der Anlaufstelle? (K 2.2.)



Auch dieser bemerkenswerte Sachverhalt kann durch einige Zitate aus den Gesprächen mit den Probanden belegt werden:

Interviewpartner G nennt zwei Betreuer in der Anlaufstelle namentlich als Vertrauenspersonen für problematische Angelegenheiten, während er außerhalb des professionellen Settings nur seinen Freund nennen kann. Die Besprechung familiärer Probleme möchte er nur in der Anlaufstelle durchführen:

**„GG: Mhm. Mit wem redest du, wenn du irgendwelche Probleme hast?**

**G: Also, eigentlich mit xxx Betreuer xxx Ina, mit dem Heli, sehr oft, Robert ist auch xxx xxx.**

**GG: Und außerhalb der Anlaufstelle?**

<sup>181</sup> Ebda, S. 78.

*G: Red ich maximal mit meinem besten Freund, mit dem ich wohn, mit dem G[...]. Und sonst? Ich weiß nicht ... mit meiner Mutter vielleicht. Über Probleme, die familiär sind, aber da bin ich auch dann [in der] Anlaufstelle.<sup>182</sup>*

Interviewpartner J möchte bzw. kann mit seiner Mutter über sensible Themen nicht sprechen, auch er zieht den Freundeskreis zum Austausch vor.

**„GG: Hast du sonst auch irgendjemanden, mit dem du irgendwelche Probleme bereden kannst, was weiß ich, Eltern, sonst irgendwen?**

*J: Nein, eigentlich nicht. Nein, ich glaube nicht.*

**GG: Oder sonst Erwachsene? Weniger ...**

*J: Weniger, ja. Mit meiner Mutter will ich nicht, kann ich über viele Sachen nicht reden. Und sonst hab ich halt mehr so eine Freundin.<sup>183</sup>*

Auch Interviewpartner K hebt die besondere Bedeutung der professionellen Gespräche mit den MitarbeiterInnen der Anlaufstelle hervor. In seiner eigenen Familie kann er keine wirklichen Vertrauenspersonen benennen:

**„GG: Aber sonst hast du keine Erwachsenen, mit denen du so reden kannst?**

*K: Ja, Xxx Verwandte, Bekannte, was weiß ich, von Freunden die Eltern, kann ich schon mit denen reden, aber nicht die Sachen, was ich mit den Betreuern rede.<sup>184</sup>*

Zur Kategorie 3.1. (Beratung) kann man feststellen: In den Interviews wurde an 43 Stellen deutlich, dass zumindest der Versuch einer Weitervermittlung zu höherschwelligeren Einrichtungen von Seiten der Anlaufstelle unternommen wurde. Es liegt die Vermutung nahe, dass tatsächlich deutlich mehr Vermittlungsversuche stattgefunden haben, einige InterviewpartnerInnen haben auch nur zögerlich bzw. exemplarisch einen konkreten Fall geschildert. Es wird dennoch deutlich, dass durch die Vermittler-Rolle der Anlaufstelle eine beträchtliche Anzahl von Vermittlungen etwa zu Behörden oder anderen Beratungseinrichtungen ermöglicht wurde. Ohne den Beistand der MitarbeiterInnen wären diese Kontakte mit großer Wahrscheinlichkeit nicht zu Stande gekommen bzw. hätten für die Jugendlichen nicht den positiven Effekt gehabt, der so erzielt werden konnte.

---

<sup>182</sup> Interview 7, Zeile 148 – 154.

<sup>183</sup> Interview 10, Zeile 61 – 66.

<sup>184</sup> Interview 11, Zeile 84 – 86.

Anhand dieses Materials lässt sich also durchaus belegen, dass die MitarbeiterInnen der Anlaufstelle als Zwischeninstanz zu höherschwelligeren Beratungseinrichtungen fungieren.

In Bezug auf den formulierten Anspruch dieser Studie, den Grad der KlientInnenzufriedenheit der Anlaufstelle zu erheben, können, Bezug nehmend auf die oben ausgeführten Ergebnisse, für die Kategorie 2 folgende Aussagen gemacht werden:

- **Funktion und Bedeutung von Streetwork für die KlientInnen (K2)**

Aus den Interviews geht durchgehend hervor, dass die KlientInnen mit der Qualität der ihnen angebotenen Beziehungen zufrieden sind und dass insbesondere KlientInnen, die in einem längeren Betreuungsverhältnis zur Anlaufstelle stehen, ein intaktes Vertrauensverhältnis zu den MitarbeiterInnen haben. Der Aufbau dieses Vertrauensverhältnisses dauert einige Zeit und ist auch abhängig vom einzelnen Klienten/von der einzelnen Klientin.

- **Anonymität und Vertraulichkeit (K 2.2.)**

Die Wahrung der Anonymität wird von den KlientInnen durchgehend als Qualitätskriterium empfunden und vertrauliche Informationen können auf diesem Wege im geschützten Rahmen besprochen werden. Das Erleben dieses vertraulichen Settings erleichtert den KlientInnen den Zugang zu den MitarbeiterInnen und ermöglicht weitere Gespräche.

**„GG: Nein. – Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?**

*A: Also, ich hab ein Vertrauen zu ihnen und ich glaub, ich kann ihnen schon alles erzählen.*

**GG: Glaubst du, dass sie dich und deine Probleme verstehen?**

*A: Ja, ich glaube auch. Ich meine, sie verstehen sicher nicht alles, aber sie versuchen es zumindestens.<sup>185</sup>“*

**„GG: Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?**

---

<sup>185</sup> Interview 1, Zeile 116 – 121.



*H: Ja, ich glaub schon, ich tät schon meinen, dass ich den Streetworkern eigentlich alles erzählen kann, weil sie ja irgendwie in dem Sinn – nicht direkt, gell –Schweigepflicht haben.<sup>186</sup>“*

- **Offenheit, Raum, Zeit, Authentizität (K 2.2.)**

Von großer Wichtigkeit für die Qualität der gesamten Arbeit in der Anlaufstelle ist eine offene und von gegenseitiger Wertschätzung geprägte Atmosphäre. Dabei geht es nicht um ein wertfreies und grenzenloses Zulassen von Verhaltensmustern, sondern um ein positives und konstruktives Erleben von Strukturen und Regeln. Erfahrungen etwa in Bezug auf Verhaltensstereotypen können auf diese Art aufgebrochen und erneuert werden.

**„GG: Mit wem redest du, wenn du irgendwelche Probleme hast?**

*H: Das kommt sicher darauf an, wer gerade anwesend ist. Im Großen und Ganzen red ich sowieso mit allen Menschen gern und da bieten sich die Leute aus der Anlaufstelle alle gut an. Solche Leute wie Robert und Heli kommen oft auch von ihrer Seite auf mich zu und reden so mit mir.<sup>187</sup>“*

- **Bedeutung der angebotenen Serviceleistungen (K 2.3.)**

Die zur Verfügung gestellten Serviceleistungen (Telefon, PC, Dusche, Waschmaschine und dergleichen) sind nicht nur für die KlientInnen konkrete Möglichkeiten zur Erfüllung ihrer Bedürfnisse, sondern dienen darüber hinaus auch dazu, einzelnen KlientInnen einen Anlass zu geben, in die Anlaufstelle zu kommen. Davon ausgehend werden weitere Kontakte vertieft. Im Vordergrund steht jedenfalls die Beziehungsarbeit, die durch die angebotenen Leistungen erleichtert wird.

- **Funktion als Schnittstelle zu höherschwelligeren Einrichtungen (K 2.3.)**

Ausgehend von den oben ausgeführten Grundlagen der Beziehungsarbeit sind weiterführende Maßnahmen möglich. In vielen Fällen sind KlientInnen erst dann einverstanden, z.B. zu Behörden begleitet zu werden, wenn im Vorfeld ein entsprechendes Vertrauensverhältnis aufgebaut wurde.

---

<sup>186</sup> Interview 8, Zeile 92 – 95.

<sup>187</sup> Ebda, Zeile 84 – 88.

Im Allgemeinen kann man sagen, dass die KlientInnen das Gesamtangebot der Anlaufstelle nicht nur, aber auch als Schnittstelle zu höherschwelligeren Einrichtungen nützen. Dies setzt jedoch eine intakte persönliche Beziehung zu den MitarbeiterInnen voraus.

Es sei aber erwähnt, dass vereinzelt Situationen entstehen, in denen Jugendliche spontan Unterstützung von bestimmten MitarbeiterInnen einfordern, auch wenn im Vorfeld kein persönlicher Kontakt besteht. In solchen Fällen geben die KlientInnen den MitarbeiterInnen einen Vertrauensvorschuss, um eine Angelegenheit schnell und unbürokratisch zu erledigen.

**“GG: O.k. Du hast jetzt eine Haufen Sachen erzählt, die du dort nutzt. Jetzt, grundsätzlich, wie wichtig ist die Anlaufstelle für dich?**

*G: Ja, es ist eigentlich eines der wichtigsten Dinge, wo ich hin gehen kann, wenn ich irgendetwas brauch, also bevor ich jeden Tag behördlichen Weg mach, oder so, wenn ich z.B. zur Polizei muss, ins Gericht, oder zur Drogenberatungsstelle, dann xxx meine Mutter xxx du gehst jetzt in die Anlaufstelle, rede mit ihnen noch über das Ganze, die sagen mir, wie sie sich das vorstellen, wie ich das am besten machen könnte, was ich sagen soll, was ich ihnen nicht auf Nase drücken soll, also, sie beraten mich sozusagen in dieser Hinsicht, bevor ich irgend einen behördlichen Weg habe, geh ich zuerst in die Anlaufstelle.<sup>188</sup>“*

**„GG: Ja. – Haben dir die Streetworker schon einmal bei der Lösung von einem Problem geholfen?**

*I: Ja, ein Bett haben sie mir einmal besorgt und xxx xxx und bei den Gerichtssachen, da sind sie halt ab und zu mitgegangen und so xxx.*

**GG: Haben sie dir schon einmal bei irgendwelchen Entscheidungen geholfen?**

*I: Ja, sicher, die ganzen Schulden zahlen und so. Dass ich zur Schuldnerberatung gehen soll und ..<sup>189</sup>.“*

Als einziger Verbesserungsvorschlag (Kategorie 4) wurde von den KlientInnen eine verlängerte Öffnungszeit gefordert, was wiederum ein Beleg für die tagesstrukturierende Wirkung von Streetwork ist.

---

<sup>188</sup> Interview 7, Zeile 118 – 127.

<sup>189</sup> Interview 9, Zeile 32 – 38.

## 8. Zusammenfassung

Ausgehend von der Fragestellung, ob Jugendliche Streetwork als Schnittstelle zu höherschweligen Hilfesystemen erkennen und nutzen können, wurde zunächst ein Abriss über Grundsätze und zentrale methodische Standpunkte von Streetwork sowie der historischen Entwicklung von offener Jugendarbeit im Allgemeinen und Streetwork im Besonderen erstellt.

Dabei konnte dargestellt werden, dass im Laufe der Geschichte, innerhalb des Zugangs zu Jugendlichen und innerhalb der „offenen Arbeit“ ein Paradigmenwechsel vom kontrollierend-formenden Anspruch hin zu einer aufsuchend-wertschätzenden Begegnung stattgefunden hat.

Als zentrale Begriffe im Zusammenhang mit der Methodik von Streetwork kann man Anonymität, Parteilichkeit und Niederschwelligkeit formulieren. Dies deckt sich auch mit den Erkenntnissen anderer AutorInnen. Die nicht in großer Zahl vorhandene Literatur zum Thema Streetwork wurde in Kapitel 3.5. überblicksartig vorgestellt. Das Spektrum der Zugangsweisen reicht hier von konzeptionellen Ansätzen über sozialpolitische Abhandlungen bis hin zu konkreten Praxisberichten und Projektpräsentationen.

Ausgehend von der täglichen Praxis, dass StreetworkerInnen mit KlientInnen arbeiten, die durch ihr von gesellschaftlichen Normen abweichendes Verhalten in Schwierigkeiten geraten, wurden im Kapitel 3.6. einige Faktoren diskutiert, die im Prozess des Entfernens von der traditionellen Ordnung und des Annäherns an individuelle Strukturen stärkende bzw. schwächende Wirkung zeigen. Gesonderte Kapitel (3.6.4. und 3.6.5.) setzten sich mit der Rolle der Straßenszene auseinander und diskutierten die ambivalente Bedeutung dieses Netzwerkes.

Aufgrund der speziellen Fragestellung in Zusammenhang mit Qualitätsaspekten von Streetwork wurde in Kapitel 4 ein Exkurs über Stellenwert und Methodik von Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit vorgestellt.

Als Überleitung zum empirischen Teil dieser Arbeit wurde in Kapitel 5 die Einrichtung Caritas-Jugendstreetwork aus Graz vorgestellt. Meine praktische Arbeit in dieser Einrichtung lieferte die Grundlage für die in weiterer Folge durchgeführte Interviewserie mit KlientInnen der Anlaufstelle Schönaugasse.

Die Anlaufstelle wurde vorgestellt als *„[...] niederschwelliger Kontaktladen, der in Ergänzung zum aufsuchenden, nachgehenden Streetwork eine Einrichtung ist, zu*

der die Jugendlichen hingehen „müssen“ [...]“<sup>190</sup>. Ausgehend von diesem Setting wurden die verschiedenen Serviceangebote für KlientInnen dargestellt, die in der Befragung auf ihre Inanspruchnahme evaluiert wurden.

Die mittels Interviews mit 16 KlientInnen der Anlaufstelle erhobenen Daten lieferten folgende Ergebnisse:

- Ausgehend von der Datenlage des Jahres 2002 repräsentiert die Zahl der befragten Personen fünf Prozent der damaligen KlientInnen.
- Die Gruppe der männlichen Probanden repräsentiert fünf Prozent aller männlichen Klienten.
- Die Gruppe der weiblichen Probanden repräsentiert fünf Prozent aller weiblichen Klienten.
- Der Großteil der Befragten (94%) ist älter als 17 Jahre, 63% der Befragten kommen schon länger als zwei Jahre in die Anlaufstelle.
- 14 von 16 Befragten (79%) kennen die Anlaufstelle von Bekannten oder Freunden.
- 69% der Befragten kommen mindestens drei Tage in der Woche in die Anlaufstelle, wobei 62% angeben, ca. drei Stunden pro Tag in der Einrichtung zu verbringen.
- Bei den Wohnformen gibt es eine breite Streuung: 38% der Befragten leben in einer eigenen Wohnung, 25% bei Erziehungsberechtigten, je sechs Prozent wohnen bei Verwandten oder auf der Straße, je 13% leben bei Freunden oder nutzen Notschlafstellen.
- 63% der Befragten sind arbeitslos, 31% stehen in einem Beschäftigungsverhältnis, sechs Prozent gehen zur Schule.

Zur Nutzung der angebotenen Serviceeinrichtungen der Anlaufstelle lässt sich sagen (Frage Drei Seite 57):

- Alle Befragten nutzen das Angebot der Beratung.
- 88% holen verschiedene Informationen ein
- 12% waschen ihre persönliche Wäsche in der Anlaufstelle.
- 25% nutzen die Duschgelegenheit.

---

<sup>190</sup> S. 46.

- Je 94% der Befragten nehmen in der Anlaufstelle Mahlzeiten zu sich.
- 56% nehmen bei Bedarf das Angebot der Ersten Hilfe wahr.
- 69% nutzen das Freizeitangebot.
- Je 56% beanspruchen Hilfe bei der Arbeits- und Wohnungssuche.
- 75% der Befragten benutzen das Telefon.
- 25% nützen den Kopierer.
- 81% benützen das Internet.
- 75% beanspruchen den angebotenen Rückzugsraum.
- 94% nehmen das Angebot zum Gespräch wahr.
- 69% suchen Hilfe bei Problemen.

Aus den Gesprächen geht auch hervor, dass 88% der Befragten außerhalb der Anlaufstelle keinen erwachsenen Gesprächspartner haben.

Aus den erhobenen Daten können in Bezug auf die auf Seite 57 formulierten Fragen folgende Rückschlüsse gezogen werden:

- Für einen Großteil der Befragten ist die Anlaufstelle ein Ort der Kontinuität mit strukturierender Wirkung („Lebensfixpunkt“).
- Klienten, die berufstätig sind, kommen seltener in die Anlaufstelle, geben aber an, dass sie bei geänderten Öffnungszeiten gerne öfter kommen würden.
- Besonders für KlientInnen, die bei Freunden, auf der Straße oder in Notschlafstellen leben, hat die Anlaufstelle einen tagesstrukturierenden Charakter. Diese Gruppe von Befragten nützt auch verstärkt die Waschmaschine oder die Duschgelegenheit.
- Klienten mit eigener Wohnung nützen ebenfalls verstärkt die Waschmaschine und das Angebot, Mahlzeiten einzunehmen, weil ein Großteil ihrer finanziellen Ressourcen für den Erhalt der Wohnung aufgeht.
- Das Nahrungsangebot wird von nahezu allen Befragten genützt, für viele KlientInnen sichert dies die einzige vollwertige Mahlzeit des Tages.
- Die hohe Nutzung des Mediums Internet erklärt sich daraus, dass es sowohl zur Freizeitgestaltung als auch als Kommunikationsmittel genutzt wird.

- Die starke Nutzung des Rückzugsraumes (75%) lässt auf ein hohes Konfliktpotential unter den KlientInnen schließen.
- Die Werte für die Nutzung des Gesprächsangebots (94%) und des Hilfsangebots (69%) lassen sich damit erklären, dass nahezu alle KlientInnen mit den MitarbeiterInnen reden, konkrete Hilfe aber erst dann angenommen wird, wenn eine entsprechend tragfähige Vertrauensbasis ausgebaut worden ist.
- Nur drei von 16 Befragten haben außerhalb der Anlaufstelle erwachsene GesprächspartnerInnen, was deutlich macht, dass die MitarbeiterInnen oftmals der einzige positive Kontakt zur „Erwachsenenwelt“ sind.
- An 43 Stellen wurden in den Interviews Signale deutlich, wonach zumindest Vermittlungsversuche zu höherschwelligeren Hilfseinrichtungen unternommen wurden.

Besonders die letzten beiden Punkte und die Situation, dass erst nach einer gewissen Betreuungsdauer Hilfe im engeren Sinne beansprucht wird, machen deutlich, dass der Faktor „Beziehungsqualität“ innerhalb der Betreuungsarbeit im Streetwork eine zentrale Bedeutung hat. Nur ein intaktes persönliches Verhältnis zwischen MitarbeiterIn und KlientIn ermöglicht eine dauerhafte und konstruktive Qualität der Betreuung.

Die Analyse der Fragestellungen im Sinne der KlientInnenzufriedenheit ergab folgende Erkenntnisse (Frage zwei Seite 57):

- Die Beziehungsqualität und die Vertrauensbasis zwischen MitarbeiterInnen und KlientInnen wird von den Befragten als befriedigend und tragfähig wahrgenommen.
- Insbesondere das anonyme und vertrauliche Setting ermöglicht in vielen Fällen weitere explorative Zugänge zu den KlientInnen.
- Die Bedeutung der Serviceleistungen ist als sekundär zu betrachten, sie sind in vielen Fällen „Mittel zum Zweck“, um Kontakte zu den Jugendlichen aufzubauen.

- Die Anlaufstelle wird als Schnittstelle zu höherschwelligeren Maßnahmen und Einrichtungen unter der Voraussetzung genutzt, dass eine tragfähige Beziehung zu mindestens einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin besteht.
- Gegenseitige Wertschätzung und ein konstruktiver Umgang mit Regeln und Strukturen bestimmen wesentlich die Gesamtqualität der Betreuung in der Anlaufstelle.

Für die zentralen Fragestellungen dieser Studie konnten somit Aussagen gewonnen werden, die sich auch mit den Erfahrungen anderer AutorInnen decken.

So formuliert etwa Richard Schneeberger in seiner Untersuchung (die zwar nur bedingt vergleichbar ist mit den Rahmendbedingungen von Streetwork, aber dennoch in einem Grenzbereich dazu angesiedelt ist):

*„Informations- und Beratungsangebote sind in der offenen Jugendarbeit eng mit der Beziehungsarbeit verbunden. Haben die Jugendlichen zu einem bestimmten Mitarbeiter Vertrauen gewonnen, werden sie sich viel eher anvertrauen und in einen Beratungsprozess einsteigen, als wenn ihnen die Beziehung nicht vertrauenswürdig erscheint.“<sup>191</sup>*

Abschließend erscheint es mir wichtig zu erwähnen, dass letztendlich Jugendliche stets von Streetwork in irgendeiner Form profitieren, auch wenn die Auswirkungen auf einer sehr subtilen Ebene angesiedelt sind. Dies erfahre ich in meiner beruflichen Praxis und dieser Haltung schließen sich etwa auch Bodenmüller und Piepel an, die ich abschließend zitieren möchte:

*„Wie die Lebensgeschichten zeigen, wirken sich die niedrighwelligen, freiwilligen Hilfen der Streetwork nie negativ aus. Sie helfen, unterstützen und werden von den Befragten durchwegs positiv wahrgenommen. Sie tragen zu Stabilisierung bei und können teilweise Prozesse des Abrutschens und der Verelendung aufhalten.“<sup>192</sup>*

---

<sup>191</sup> Richard Schneeberger: Offene Jugendarbeit. Eine soziologische Untersuchung mit speziellem Bezug auf den Verein „Jugend und Freizeit“. Linz: Trauner 2001.

<sup>192</sup> Martina Bodenmüller, Georg Piepel: Streetwork und Überlebenshilfen. Entwicklungsprozesse von Jugendlichen aus Straßenszenen. Weinheim, Berlin, Basel: Beltz 2003, S. 269.

## Literaturverzeichnis:

About EFQM. EFQM's Mission & Vision.

[.http://www.efqm.org/human\\_resources/about.htm](http://www.efqm.org/human_resources/about.htm). 20. 06. 04

**Aigenberger**, Dietmar: Das Gute verbessern. In: Sozialpädagogische Impulse, MBC – Manfred Breindl Communicatins, Hollabrunn, 3/2000.

**Badelt**, Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management. 2., überarb. u. erw. Aufl. Stuttgart: Verlag Schäffer-Poeschel, 1999.

**Becker**, Gerd: Zur Implementation von Streetwork. 10 Schritte zur Entstehung eines Projektes. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 51- 69.

**Becker**, Gerd; **Simon**, Titus (Hrsg.): Handbuch aufsuchende Jugend und Sozialarbeit, Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Weinheim, München: Juventa 1995.

**Bobzien**, Monika u.a.: Qualitätsmanagement., Alling: Verlag Prof. Dr. Jürgen Sandmann 1996.

**Bodenmüller**, Martina; **Piepel**, Georg: Streetwork und Überlebenshilfen. Entwicklungsprozesse von Jugendlichen aus Straßenszenen. Weinheim, Berlin, Basel: Beltz 2003.

**Bregenzer**, Martin: Mobile Jugendarbeit im ländlichen Raum. Trägerkooperation in Kernen im Remstal. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 110- 118.

**Caritas- ANJA**: Konzept Graz: Eigenverlag 11/ 2000.



**Caritas- ANJA:** Jahresbericht Graz: Eigenverlag 2000.

**Caritas- ANJA:** Jahresbericht Graz: Eigenverlag 2001.

**Caritas- ANJA:** Jahresbericht Graz: Eigenverlag 2002.

**Caritas- Jugendstreetwork:** Jahresbericht Graz: Eigenverlag 2003.

**Caritas- Jugendstreetwork:** Jahresbericht Graz: Eigenverlag 2004.

**Deinet, Ulrich; Sturzenhecker, Benedikt** (Hrsg): Handbuch offene Jugendarbeit. Münster: Votum 1998.

**Deinet, Ulrich; Sturzenhecker, Benedikt** [Hrsg.]: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. 3., völlig überarb. u. erw. Aufl. Votum 2005.

**Dölle, Leonhard:** Soziale Arbeit mit Straßenkindern. Halle/Saale. Phil. Diplomarbeit 1997.

**Duden.** Die deutsche Rechtschreibung. Das Standardwerk zu allen Fragen der Rechtschreibung. 21. völlig neu bearb. u. erw. Aufl., Mannheim u. a.: Duden 1996.

**Etl, Sabine:** Streetwork in Österreich. In: Streetwork und mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork- Explorationsstudie. Hrsg. v. Klose Andreas, Steffan Werner, Münster: Votum 1997, S. 322- 343.

**Fink, Karin:** Aufsuchende Sozialarbeit im Bereich der männlichen Prostitution. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 215 - 229.

**Friebertshäuser, Barbara; Prengel, Annedore** [Hrsg.]: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim, München: Juventa 1997

**Gängler**, Hans: Die Anfänge der offenen Jugendarbeit. In: Handbuch offene Jugendarbeit. Hrsg. v.: Ulrich Deinet; Benedikt Sturzenhecker. Münster: Votum Verlag GmbH 1998, S. 410- 417.

**Gleis**, Andreas: Strassenkarrieren junger Menschen – unter Berücksichtigung der psychosozialen Bedingungsfaktoren. Ein Handlungsfeld professioneller Sozialarbeit. Diplomarbeit, Münster 1997.

**Gölles**, Peter: QAP. Qualität als Prozess. Das QAP- Verfahren: Ursprung/ Wesen/ Nutzen. In: QAP- Qualität als Prozess. Frey Akademie Dornbirn 2000.

**Gref**, Kurt: Was macht Streetwork aus? Inhalte-Methoden-Kompetenzen. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 13- 20.

**Haas**, Elisabeth: Qualität in der sozialen Arbeit unter dem Aspekt der klientenbezogenen Dokumentation als Teil der Qualitätssicherung in der Jugendnotschlafstelle „Caritas Schlupfhaus Graz“. Phil. Diplomarbeit, Graz, 2001.

**Hansbauer**, Peter; **Schnurr**, Stefan: Riskante Entscheidungen in der Sozialpolitik. Ein Versuch zur Operationalisierung des pädagogischen Takts am Beispiel der „Straßenkinder“-Problematik. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft 1/2002, S. 73- 94.

**Heemann**, Pelle; **Niemann**, Rüdiger: „Den Einstieg zum Ausstieg vermitteln. Streetwork in der City.“ In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 101- 109.

**Heese**, Volker: Streetwork in der Hausbesetzerszene. Das Beispiel Leipzig. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 160- 170.

**Heinrichs**, Christine: Aufsuchende Sozialarbeit für Frauen in der Prostitution. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 230- 242.

**Heitmann**, Helmut; **Klose**, Andreas; **Schneider**, Thomas: Fußballfans – Mehr als nur ein Sicherheitsproblem. Aufsuchende Jugendarbeit der Fan-Projekte. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 183- 195.

**Hillmann**, Karl Heinz: Wörterbuch der Soziologie. 4. überarbeitete u. ergänzte Aufl., Stuttgart: Kröner 1994.

**Hoffmann**, Henning: Streetwork als Stadtteilarbeit – Ressourcen bündeln. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 133- 143.

**Jochade**, Lothar: Streetwork im ländlichen Raum. In: Sozialarbeit in Österreich. Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik. Ausgabe 3/03. S. 23- 25.

**Kahl**, Manfred: Die Rolle des Streetworkers. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 87- 97.

**Kaltenbach**, Tobias: Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Qualitäts und Effizienzsteigerung auf der Grundlage des TQM. 2. Aufl.. Köln: Bibliomed 1993.

**Kaminske**, Gerd F. (Hrsg): Die hohe Schule des Total Quality Managment. Berlin, Heidelberg, New York: Springer 1994.

**Klass**, Ina: Stadtteilarbeit in der Trabantenstadt. Straßenzsozialarbeit in Leipzig-Grünau. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 119- 132.

**Klenk**, Bernd; **Häberlein**, Volker: Das Stuttgarter Konzept Stadtteil-orientierter Mobiler Jugendarbeit. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 144- 159.

**Klose**, Andreas; **Steffan**, Werner (Hrsg.): Streetwork und Mobile Jugendarbeit in Europa. Europäische Streetwork- Explorationsstudie. Münster: Votum 1997.

**Klose**, Andreas; **Steffan**, Werner: Mobile Jugendarbeit und Straßensozialarbeit. In: Ulrich Deinet u. Benedikt Sturzenhecker Hrsg.: Handbuch offene Jugendarbeit. Münster: Votum 1998, S. 295- 302.

**Klose**, Andreas; **Steffan**, Werner: Mobile Jugendarbeit und Strassensozialarbeit. In: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker [Hrsg.]: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. 3., völlig überarb. u. erw. Aufl. Votum 2005, S. 306- 313.

**Kniebel**, Hannes: Auf der Suche nach frühen Spuren von „Streetwork“ in Deutschland. Erste Ergebnisse einer Spurensuche. In: Streetcorner. Zeitschrift für aufsuchende soziale Arbeit. 2/1988.

**Kniebel**, Hannes: Zwanzig Jahre Streetwork. Aufsuchende Sozialarbeit in der BRD. In: Gerd Becker, Titus Simon (Hrsg.): Handbuch aufsuchende Jugend und Sozialarbeit. Theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 21- 32.

**Lauermann**, Karin; **Knapp**, Gerald (Hrsg): Sozialpädagogik in Österreich. Perspektiven in Theorie und Praxis. Klagenfurt, Ljubljana, Wien: Hermagoras/Mohorjeva 2003.

**Levc**, Barbara: Und wer kümmert sich um das Kind? Eine Analyse der sozialen Reaktionen auf Kinderwunsch und Mutterschaft von Frauen mit sichtbaren Behinderungen unter besonderer Berücksichtigung der Unterstützungsmöglichkeiten für behinderte Mütter mit Kindern im Säuglings- und Kleinkindalter in der Steiermark. Graz: Phil. Dipl. Arb. 2005.

**Mayring**, Philipp: Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 8. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz 2003.

**Münchmeier**, Richard: Was ist Offene Jugendarbeit? – eine Standortbestimmung. In: Handbuch Offene Jugendarbeit. Hrsg. v.: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker. 2. Aufl. Münster: Votum 1997, S. 13- 23.

**Oelschlägel**, Dieter: Von der Straße in den Club. Noch einmal: Auf den Spuren von Streetwork. In: Streetcorner, Zeitschrift für aufsuchende soziale Arbeit. 1/ 1989.

**ÖNORMEN ISO 8402 (1995)**: Österreichisches Normungsinstitut Heinestraße 38 1020 Wien (<http://www.on-norm.at>)

**Qualitätshandbuch Streetwork Oberösterreich**. Amt der oberösterreichischen Landesregierung, Abteilung Jugendwohlfahrt. Linz. Ohne Jahresangabe und Seitenzahlen.

**Reichenauer**, Werner; **Tschemer**, Marlies: Schlussbericht. Evaluierung der Streetwork- Projekte. Linz-Süd, Linz-Land, Vöcklabruck. Leonding, Walding: Eigenverlag der Institute IQQES und ISWF 1999.

**Schneebauer**, Richard: Offene Jugendarbeit. Eine soziologische Untersuchung mit speziellem Bezug auf den Verein „Jugend und Freizeit“. Linz: Trauner 2001.

**Scheipl**, Josef: Soziale Arbeit - Sozialpolitik: Verhältnisse, Anregungen und Spannungsmomente. In: Karin Lauerer, Gerald Knapp (Hrsg): Sozialpädagogik in Österreich. Perspektiven in Theorie und Praxis. Klagenfurt, Ljubljana, Wien: Hermagoras/Mohorjeva 2003, S. 10- 42.

**Schwarz**, Peter. u.a.: Das Freiburger Management-Modell für Nonprofit-Organisationen. 4., weitgehend aktualisierte und erg. Auflage. Verlag Paul Haupt, Bern Stuttgart Wien: Haupt 2002.

**Simon**, Titus: Gesellschaftliche Rahmendbedingungen und fachliche Anforderungen für aufsuchende Formen der Sozial- und Jugendarbeit. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 33- 50.

**Spiegel**, Hiltrud von: Qualität, Konzeptentwicklung, Planung. In: Ulrich Deinet, Benedikt Sturzenhecker [Hrsg.]: Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit. 3., völlig überarb. u. erw. Aufl. Votum 2005, S. 595-603.

**Steffan**, Werner: Was ist Streetwork. [http://www.fh-potsdam.de/~Soozwes/projekte/steffan/final/was\\_sw.htm](http://www.fh-potsdam.de/~Soozwes/projekte/steffan/final/was_sw.htm) 19.08.03 Seite 1 von 6.

**Stolz**, Peter: Was ist Mobile Jugendarbeit?  
[http://www.fh-potsdam.de/~Soozwes/projekte/steffan/final/was\\_sw.htm](http://www.fh-potsdam.de/~Soozwes/projekte/steffan/final/was_sw.htm) 19.08.03 Seite 3 von 6.

**Theißl**, Rosmarie; **Mussi**, Manfred: Streetwork in Österreich – Bestandsaufnahme, Zusammenarbeit und Vernetzung ausgehend von Streetwork Graz. In: „SMIP – Streetwork / Mobile Jugendarbeit Infopool“ an der FH Potsdam. Beiträge zur Tagung: „Treffpunkt Straße – Bestandsaufnahme und Perspektiven von Straßensozialarbeit/ Mobiler Jugendarbeit in Deutschland und weiteren europäischen Ländern“ 7.- 8. 11. 1995 in Potsdam.

**Verein Wiener Jugendzentren**: Qualitätsmerkmale der offenen Kinder und Jugendarbeit in den Jugendzentren und Jugendtreff's des Vereins Wiener Jugendzentren. Arbeitsschwerpunkte Ziele Angebotsformen und Leistungen, Pragerstraße 20, 1210 Wien. 2001.

**Voß**, Stephan: Akzeptierende Jugendarbeit. Zur Debatte um Straßensozialarbeit mit rechten Jugendlichen. In: Handbuch Aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit. Hrsg. v.: Gerd Becker, Titus Simon. Weinheim, München: Juventa 1995, S. 171- 182.

# ANHANG

## 1. Interviewleitfaden mit zugeordneten Kategorien

- Alter? (K 1.1.)
- Geschlecht? (K 1.2.)
- Was machst du den ganzen Tag, womit beschäftigst du Dich? (K 1.3.)
- Wo verbringst du deine Zeit? (K 1)
- Was fällt dir ein, wenn du Streetwork hörst? ( K 2.1.)
- Wie lange kommst du schon in die AST? (K 3.18.1.)
- Wie oft kommst du in der Woche? (K 3.18.2)
- Wie lange bist du dann da? (K 3.18.3)
- Woher kennst du die AST? (K 2.3.)
- Was machst du, wenn du da bist? (K 2.2. / K 2.3.)
- Was gefällt dir an der AST? (K 2.2. / K 2.3.)
- Haben dir die Streetworker schon einmal bei der Lösung eines Problems geholfen? (K 2.2. / K 3.17.)
- Was war das? (K 2.2./ K 3.17.)
- Sind sie dir bei Behördenwegen behilflich gewesen? (K 2.2. / K 3.1. / K 3.17.)
- Welche? (K 2.2. / K 3.1. / K 3.17.)
- Haben sie dir bei Entscheidungen geholfen? (K 2.2. / K 3.1. / K 3.17.)
- Welche? (K 2.2. / K 3.1. / K 3.17.)
- Welche Angebote in der AST nutzt du? (K 3)
- Welche nicht? (K 3)
- Warum nicht? (K 3)
- Beratung (K 3.1.)
- Information (K 3.2.)
- Wäsche waschen (K 3.3.)
- Duschen (K 3.4.)
- Essen (K 3.5.)

- Trinken (K 3.6.)
- Erste Hilfe (K 3.7.)
- Motivation (K 3.8.)
- Freizeitangebote (Spiele, Video, Ausflüge, ...) (K 3.9.)
- Arbeitssuche(K 3.10.)
- Wohnungssuche (K 3.11.)
- Telefonieren (K 3.12.)
- Kopieren (K 3.13.)
- Internet (K 3.14.)
- Rückzugsraum (K 3.15.)
- Gesprächsmöglichkeit (K 3.16.)
- Hilfe bei Problemen mit Eltern, Verwandten, Freunden, Polizei, Gericht, anderen Behörden (K 3.17. / K 2.2.)
- Wie wichtig ist die AST für dich? (K 2.1.)
- Glaubst du, dass so eine Anlaufstelle wichtig ist? (K 2.1.)
- Warum? (K 2.1.)
- Was würdest du dir in der AST wünschen (was fehlt, sollte anders sein)? (Öffnungszeiten, Essen, Einrichtung, ..... ) (K 4)
- Mit wem redest du wenn du irgendwelche Probleme hast? (K 2.2. / K 3.17)
- Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst? (K 2.2.)
- Glaubst du, dass Sie dich (deine Probleme) verstehen? (K 2.2. / K 3.17.)
- Gibt es Dinge, die du Ihnen nicht erzählen würdest? (K 2.2. / K 3.17.)
- Wo wohnst du? (K 1.4.)
- Arbeitest du, gehst du noch zur Schule? (K 1.3.)
- Gehst du auch in andere Einrichtungen (Schlupfhaus, .....)? (K 2.3.)
- Hast du einen Erziehungshelfer (Bewährungshelfer (K 2.3.)



## 2. Interview mit zugeordneten Kategorien

### 7. Interview

Interviewpartner: G (20 Jahre), männlich

**GG: G, sagst du mir bitte, wie alt du bist?**

G: Ich bin jetzt, am 1. September bin ich 20 geworden. (K1.1.)

**GG: Du bist 20. Geschlecht ist männlich.**

G: Mhm. (K 1.2.)

**GG: Muss ich fragen! Was machst du den ganzen Tag, womit beschäftigst du dich?**

G: Also, in der Früh einmal, das Einzige, womit ich mich wirklich beschäftige, ist in der Früh zur Apotheke gehen ...

**GG: Mhm.**

G:... meine Medikamente abholen, ja und dann, so um Mittag herum, zwischen elf und zwei bin ich eigentlich fast täglich in der Anlaufstelle (K 1.3. / K 2.3.)

**GG: Mhm.**

G: Dann fahr ich meistens heim, das läuft bei mir jeden Tag so ...

**GG: Mhm.**

G:... und dann bis zum Nachmittag, bis um sechs, dann vielleicht noch in die Stadt fahren. Dann mehr ist eigentlich nicht, dann vielleicht noch ein bissl Arbeit suchen xxx Mein Problem ist, dass ich xxx bis acht Uhr xxxxxxxxxx.

Wenn es sich zeitlich ausgeht mit den ganzen Organisationen von der Sucht.

**GG: Wo verbringst du dann deine Zeit so?**

G: Eigentlich, wenn ich nicht in der Stadt bin, daheim. (K 2)

**GG: O.k. – Ja, was fällt dir ein, wenn du „Streetwork“ hörst?**

G: Streetwork? Also, da fällt mir ein einmal die ganzen Sachen wo man hin gehen kann, sagen wir einmal als Obdachloser, als Jugendlicher, der Probleme hat, Anlaufstelle, Schlupfhaus, Caritas ...

Drogenberatungsstelle ...

Streetwork – fällt mir noch etwas ein - Betreuer, die mit Jugendlichen arbeiten, die Probleme haben, Probleme haben familiär, drogenmäßig, wohnungsmäßig. (K 2.1.)

**GG: Mhm.**

G: Ja, Streetworker ... einfach, dass eben die Betreuer irgendwie **ausgebildet** werden, damit sie den Jugendlichen mit Problem helfen. (K 2.1.)

**GG: Mhm. – Wie lange kommst du denn schon in die Anlaufstelle?**

G: Seit **eineinhalb Jahren** (K 3.18.1.)

**GG: Also eineinhalb Jahre. - Wie oft kommst du dann in der Woche?**

G: Na ja, das ist unterschiedlich. Jetzt in letzter Zeit ist es eigentlich **fast täglich**, und am Anfang, weiß ich nicht, vielleicht **ein, zwei Mal in der Woche**. (K 3.18.2.)

**GG: Mhm. – Und wie lange bist du dann dort?**

G: Ja, das kommt immer darauf an, wann ich hineingehe. **Ab und zu so um elf, zwölf, und dann meistens bis sie zusperren**. (K 3.18.3.)

**GG: O.k. – Woher kennst du die Anlaufstelle?**

G: **Von Freunden**. xxx mitgekommen, xxx von daheim hinaufgefahren bin und, na ja, da haben sie mir einen Streetworker, so einen kleinen, vorgestellt, mit denen hab ich so ein bissl getratscht, **die haben mir halt sagen können, wie´s mit der Wohnung aussieht, mit Wohnung suchen** und so, und dann xxx also meinen Koffer xxx xxx. (K 2.3.) (K 2.2., K 3.17.)

**GG: Was machst du, wenn du in der Anlaufstelle bist?**

G: Na ja, also, Kaffee trinken, dann mit den Streetworkern darüber **reden, über Probleme**, die sich angesammelt haben, wenn man Probleme hat, dass sie mir vielleicht **helfen**, xxx xxx.

Damit irgendwer **zuhört** oder xxx. (K 3.1., K 3.17., K 2.2.)

**GG: Jaa. - Was gefällt dir an der Anlaufstelle?**

G: Also, die **Betreuer** einmal, dann dass die **wirklich helfen können**, dass sie dich z.B. ... dass sie einfach nicht nur da sind, sondern dass sie **wirklich für sie da sind**. (K 2.2., K 3.17.)

**GG: Mhm.**

G: Und die **Anlaufstelle** selbst – dass sie **wirklich klasse Öffnungszeiten** haben, xxx xxx zu Mittag xxx Mittwoch. Was gefällt mir noch in der Anlaufstelle? Ja, dass sehr viele **Jugendliche** drin sind, dass man, du dich **klass unterhalten** kannst, dann, dass du dich z.B. wirklich auf der Straße xxx. (K 2.2., K 2.3.)

**GG: Mhm. Du hast es eh schon angesprochen – haben dir die Streetworker schon einmal bei irgendwelchen Problemen geholfen?**

G: Mhm, also mit **Wohnungssuche** haben sie mir geholfen, dann haben sie mich gelotst, sozusagen, wo ich hingehn kann, bei der **Drogenberatung** haben sie mir sehr geholfen ... (K 2.2., K 3.17.)

**GG: Mhm**

G:... also ich war drogenabhängig. Ja und, im **Häfen** mir auch sehr geholfen, also der Helmut, wie ich im Häfen war, also in **U-Haft**, ist hereingekommen, hat **geredet**, hat **Aufbauprogramm** gehabt. (K 2.2., K 3.1., K 3.2., K 3.17.)

**GG: Mhm. Also bei der Haft. Bei sonst irgendwelchen Behördenwegen? Was weiß ich, beim Gericht oder so? Haben sie dort auch geholfen?**

G: **Jaaa**, da haben sie mir auch geholfen. Der **Heli** ist z.B. **mitgegangen**, xxx ist mir natürlich **beigestanden**, hat mir z.B. gesagt, so jetzt gehen wir den Schritt, jetzt xxx wir den Schritt ein, dann xxx Auto xxx, **was ich machen kann**, damit ich das Ganze. (K 2.2., K 3.1., K 3.2., K 3.17.)

**GG: Haben sie dir schon bei irgendwelchen anderen Entscheidungen geholfen, was weiß ich, die halt in deinem privaten Bereich sind?**

G: Ja, **familiär!** Also ich hab sehr große **Probleme mit meiner Mutter** gehabt, mit **meinem Vater** hab ich seit meinem zwölften Lebensjahr xxx xxx, **ich hab nie einen Vater xxx bzw. gehabt**, und da haben sie mir immer sehr **geholfen**. Sie haben **erklärt**, **wie ich auf die Mutter zugehen kann** ... (K 2.2., K 3.1., K 3.2., K 3.17.)

**GG: Ja**

G: ... dass es funktioniert, wie ich ihr das erklären kann wegen der **Drogen**. Also da haben sie mir sehr **geholfen** (K 2.2., K 3.1., K 3.2., K 3.17.)

**GG: Ja. Die Anlaufstelle bietet einen Haufen von Leistungen. Ich hab sie zusammengeschrieben auf eine Liste, welche von den Angeboten nutzt du, welche nicht, und warum, wenn nicht?**

G: Also als erstes die **Beratung** (K 3.1.), die nutze ich eigentlich relativ jedes Mal, wenn ich drinnen bin, weil irgendwelche Probleme kommen immer. Dann, **Information ... selten, aber doch**( K 3.2.) , jetzt z.B. was Beratungsstellen für Drogen, Therapieplätzen oder so anbelangt, hab ich mich kurz informiert; **Wäsche waschen** (K 3.3.) – hab ich noch nie in Anspruch genommen xxx ich hab gar nicht gewusst, dass man das tun kann; **duschen** (K 3.4.) – auch noch nie; **essen** (K 3.5.) , **trinken** (K 3.6.) – eigentlich jedes Mal, wenn ich drinnen bin; **Erste Hilfe** (K 3.7.) hab ich eigentlich auch noch nie drinnen gebraucht, außer emotionelle Hilfe, aber das glaube

ich xxx. Und **Freizeitangebote**, **Spiele** (K 3.9.) – ja, hab ich auch schon in Anspruch genommen, also z.B. das Kart fahren, was da jetzt war.

**GG: Mhm.**

G: Dann, wenn sie den **Fernseher** (K 3.9.) aufdrehen, was sie ab und zu machen, wenn sie einen Film zeigen, ...

**GG: Mhm.**

G: ... wenn sie **irgendwo hin gehen** (K 3.9.)

**GG: Ja, ja.**

G: ...**was trinken z.B** (K 3.9.). - da bin ich ab und zu dabei gewesen. **Arbeits** (K 3.10.)- und **Wohnungssuche** (K 3.11.) – haben sie mir auch geholfen, also sie haben mich geleitet sozusagen, was ich machen kann. Dann **telefonieren** (K 3.12.) – ja, tu ich auch ziemlich oft, meine Mutter anrufen, oder verschiedene Behörden.

**GG: Mhm.**

G: Dann, **kopieren** (K 3.13.) – kopiert hab ich eigentlich noch nie was drinnen, **Internet, Internetzugang** (K 3.14.) – ja hab ich mir schon oft was herausgesucht vom Internet, was sehr hilfreich war. Dann, **Rückzugsraum** (K 3.15.)?

**GG: Damit ist gemeint, wenn es irgendwie Stress gibt, dass du dort hingehst, und sagt, o.k., in diesen vier Wänden, da kann mir nichts passieren, da kann ich bleiben...**

G: **Ja, das hab ich auch schon ab und zu genutzt**, wenn ich wirklich einmal einen Stress gehabt hab oder so, wie ich auf der Flucht war, bin ich hinein gegangen.

**GG: Ja.**

G: Und dort hab ich dann direkt meine Ruhe gehabt, schön aufgebaut, haben sie mir geholfen, bis es wieder geht. – **Gesprächsmöglichkeit** (K 3.16.) – ja, das ist ja das, was sie mir geholfen haben, und **Hilfe bei Problemen, mit Eltern, Verwandten, Freunden, Polizei, Gericht und anderen Behörden** (K 3.17.) – hab ich eigentlich alles schon gehabt ...

**GG: Ja.**

G: Ja, da haben sie mir eigentlich sehr geholfen.

**GG: O.k. Du hast jetzt eine Haufen Sachen erzählt, die du dort nutzt. Jetzt, grundsätzlich, wie wichtig ist die Anlaufstelle für dich?**

G: **Ja, es ist eigentlich eines der wichtigsten Dinge, wo ich hin gehen kann** (K 2.1.), wenn ich irgendetwas brauch, also bevor ich jeden Tag behördlichen Weg mach, oder so, wenn ich z.B. zur **Polizei muss, ins Gericht, oder zur**

Drogenberatungsstelle(K2.3., K 3.17.), dann xxx meine Mutter xxx du gehst jetzt in die Anlaufstelle, rede mit ihnen noch über das Ganze, die sagen mir, wie sie sich das vorstellen, wie ich das am besten machen könnte (K 2.3., K 3.1.), was ich sagen soll, was ich ihnen nicht auf Nase drücken soll, also, sie beraten mich sozusagen( K 3.1.) in dieser Hinsicht, bevor ich irgend einen behördlichen Weg habe, geh ich zuerst in die Anlaufstelle. (K 2.3.)

**GG: O.k. – Glaubst du grundsätzlich, dass so eine Anlaufstelle in Graz wichtig ist?**

G: Ja, es sollte mehr als eine geben( K 2.1., K 2.3.), meiner Meinung nach, weil, erstens kennen sie nur ein paar Jugendliche ...

**GG: Mhm,**

G: ...zweitens, also, ich glaube wenn es mehr Jugendliche kennen würden, täten noch viel mehr hingehen, und da tät die eine nicht ausreichen.

**GG: Was würdest du die in der Anlaufstelle wünschen? Was fehlt? Was sollte anders sein, was weiß ich, jetzt, Einrichtung, Öffnungszeiten, Essen, sonst?**

G: Na ja, was könnt anders ... also ich bin rundum zufrieden, vielleicht wirklich was ich mir wünschen tät, was vielleicht - betreuermäßig, dass vielleicht eine größere Gruppe da ist, es sind ja wirklich ab und zu nur zwei Betreuer da ... (K 4)

**GG: Mhm.**

G:... ja und dann immer abwechselnd, weil wenn du z.B. xxx brauchst xxx genau dann im Moment nicht da, xxx erreichen kannst. Aber von der Anlaufstelle her, ich finde eigentlich nichts, es passt wirklich alles. (K 4)

**GG: Mhm.**

G: Die Öffnungszeiten vielleicht, (K 4) dass nicht durchgehend drei Stunden offen ist, sondern vielleicht zwei Stunden zu Mittag, und zwei Stunden am Nachmittag, vielleicht an einem Tag länger.

**GG: Mhm. Mit wem redest du, wenn du irgendwelche Probleme hast?**

G: Also, eigentlich mit xxx Betreuer (K 2.2., K 3.17.) xxx Ina, mit dem Heli, sehr oft, Robert ist auch xxx xxx.

**GG: Und außerhalb der Anlaufstelle?**

G: Red ich maximal mit meinem besten Freund (K 2.2.), mit dem ich wohn, mit dem G[...]. Und sonst? Ich weiß nicht ... mit meiner Mutter vielleicht . Über Probleme, die familiär sind (K 2.2.), aber da bin ich auch dann xxx Anlaufstelle xxx.

**GG: Mhm, ja. Glaubst du, dass du den Streetworkern alles erzählen kannst?**

G: Alles erzählen, ist da jetzt gemeint von mir aus xxx xxx also ja, eigentlich schon, also ich hab da überhaupt keine Grenzen oder xxx. (K 2.2.)

**GG: Ja. Glaubst du dass dich die Streetworker auch verstehen? Dass sie dich und deine Probleme verstehen?**

G: Ja (K 2.2., K 3.17), ich würde schon einmal sagen. Ich finde sie haben sehr viel mit Jugendlichen in diesem Alter zu tun gehabt, ich hab relativ normale Probleme, sagen wir einmal so, ich habe keine ausgefallenen tät ich sagen wie z.B. xxx, also sie können mir schon wirklich sehr helfen.

**GG: Ja.**

G: Weil sie wirklich viel Erfahrung haben damit und weil sie wissen, wo sie anpacken sollen xxx gut kennen xxx wie sie mich xxx. (K 2.2., K 3.17)

**GG: Gibt´s Dinge, die du ihnen nicht erzählen würdest?**

G: Ist schwer zu sagen – vielleicht maximal im sexuellen Bereich. (K 2.2.)

**GG: Mhm.**

G: Wenn ich da Probleme hätte, z.B. tut mir Leid, dass ich ...

**GG: Alles klar. O.k.**

G: Das täte ich ihnen vielleicht nicht erzählen, aber sonst, wenn ich emotionale Probleme hab, sonstige Probleme, täte ich ihnen eigentlich alles erzählen. (K 2.2.)

**GG: Wo wohnst du?**

G: Die Adresse jetzt genau?

**GG: Nein, bei einem Freund, daheim ..?**

G: Ja, so, bei einem Freund. Der hat eine Wohnung. (K 1.4.)

**GG: Mhm.**

G: Xxx xxx Und bei dem wohn ich jetzt bis xxx.

**GG: Das heißt du arbeitest auch nicht und gehst auch nicht zur Schule?**

G: Mmm. (K 1.3.)

**GG: Gibt es noch andere Einrichtungen, wo du hingehst?**

G: Ja ich war, also jetzt nicht mehr, ich war damals oft im Schlupfhaus. (K 2.3.)

**GG: Ja.**

G: Dort hab ich übernachtet, das Schlupfhaus ist wirklich nur zum Übernachten, ja also, xxx und das Vinzitel, in Eggenberg draußen, und xxx.

**GG: Mhm.**

G: Dort xxx xxx kann ich dort bleiben.

**GG: Hast du einen Erziehungshelfer oder einen Bewährungshelfer oder so?**

G: Ich hab überhaupt nichts! (K 2.3.)

**GG: O.k. Danke fürs Interview.**

G: Bitte.