

Anna Herzog, Bettina Weitzhofer, Christian Grünhaus

Schutzschild Gemeinwesenarbeit?

Über Wirkungen und Wert von Gemeinwesenprojekten in Wien
angesichts der Covid-19-Krise am Beispiel des Projekts
„Grätzeleltern“ der Caritas Wien.

Wien, April 2021

WU
WIRTSCHAFTS
UNIVERSITÄT
WIEN VIENNA
UNIVERSITY OF
ECONOMICS
AND BUSINESS



Impressum:

Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen
und Social Entrepreneurship

Perspektivstraße 4, Gebäude AR, 1.OG
1020 Wien
Tel.: +43 1 31336 5878

www.wu.ac.at/npocompetence

Wien, März 2021

Copyright © NPO & SE Kompetenzzentrum

Ermöglicht durch eine Förderung des Jubiläumsfonds der Stadt Wien

Abstract

Die vorliegende Studie untersucht den Zusammenhang von sozialem Kapital, Projekten der Gemeinwesenarbeit und der Resilienz in Krisenzeiten im Rahmen einer Wirkungsanalyse von Projekten der Stadtteilarbeit. Dabei wird der Frage nachgegangen, inwiefern durch Aktivitäten in diesem Feld eine Art „Versicherungseffekt“ für die leichtere Bewältigung einer Krise entsteht. Hierfür wurden qualitative Erhebungen zur Identifikation von Aktivitäten und Wirkungen vor und während der Covid-19-Krise im Projekt „Grätzleltern“ der Stadtteilarbeit der Caritas Wien bei relevanten Stakeholdern durchgeführt und Ergebnisse schließlich auch mit anderen Projekten der Stadtteilarbeit verglichen. Die Erhebungen haben gezeigt, dass es vor allem Aktivitäten und Wirkungen im Bereich der Beziehungsarbeit, des Vertrauensaufbaus, aber auch Netzwerkarbeit und regelmäßiger Kontakt sind, welche als Schutzschild in Krisensituationen bezeichnet werden können. Durch sie wird es möglich, dass Unterstützung auch während einer Krise angeboten werden kann und diese auch angenommen wird. Die Wirkungen dieser Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit, welche in „Normalzeiten“ passieren, sind vielfach nicht direkt sichtbar. Vielmehr zeigt sich deren Mehrwert erst in Krisensituationen. Dieser „Versicherungseffekt“ sollte bei der Bewertung von Wirkungen im Rahmen einer Wirkungsanalyse auch zukünftig berücksichtigt werden.

Inhalt

Abstract	3
1. Vorwort	7
2. Ausgangssituation	8
3. Forschungsinteresse und Ziel der Studie.....	10
3.1. Ziel der Studie und Forschungsfragen	11
3.2. Herausforderungen der Covid-19-Krise für das Studiensetting	12
4. Konzeptionelle und methodische Herangehensweise.....	13
4.1. Konzeptioneller Hintergrund Wirkungsanalyse	13
4.2. Konzeptioneller Hintergrund Gemeinwesenarbeit	16
4.3. Methodische Herangehensweise	17
4.3.1. Erstellung eines hypothetischen Wirkungsmodells.....	17
4.3.2. Fokusgruppeninterviews Projekt „Grätzeleltern“.....	19
4.3.3. Qualitative teilstrukturierte Interviews Projekt „Grätzeleltern“	19
4.3.4. Fokusgruppeninterview mit Vertreter:innen anderer Projekte der Stadtteilarbeit.....	20
5. Das Projekt „Grätzeleltern“ der Caritas Wien	21
6. Aktivitäten und Wirkungen Projekt Grätzeleltern.....	23
6.1. Wirkungen „Haushalte“.....	23
6.1.1. Wirkungen durch persönliche Gespräche.....	24
6.1.2. Wirkungen durch Übersetzung und Begleitung zu Behörden und Beratungsstellen...	26
6.1.3. Welche Aktivitäten sind für das Entstehen von Wirkungen bei den Haushalten in einer Krisensituation ausschlaggebend?.....	28
6.2. Wirkungen Freiwillige	29
6.2.1. Wirkungen durch Aktivitäten der Caritas	29
6.2.2. Wirkungen durch freiwillige Tätigkeit.....	31
6.2.3. Welche Aktivitäten sind für das Entstehen von Wirkungen bei den Freiwilligen in einer Krisensituation ausschlaggebend?.....	32
6.3. Wirkungen Beratungsstellen.....	33
6.3.1. Wirkungen durch Übersetzung bei einem Beratungsgespräch	33
6.3.2. Wirkungen durch Unterstützung vor und nach einem Beratungsgespräch.....	34
7. Aktivitäten und Wirkungen weiterer Projekte der Caritas Wien Stadtteilarbeit.....	36
7.1.1. (Hypothetische) Wirkungen für die Bewohner:innen eines Stadtteils während der Covid-19-Krise	36
7.1.2. (Hypothetische) Wirkungen für weitere Stakeholder der Stadtteilarbeit während der Covid-19-Krise	39

7.1.3. Welche Aktivitäten sind in weiteren Projekten der Stadtteilarbeit für das Entstehen von Wirkungen in einer Krisensituation ausschlaggebend?	40
8. Diskussion der Ergebnisse	42
9. Zusammenfassung und Ausblick	47
10. Literatur	48
11. Anhang	51
11.1. Hypothetisches Wirkungsmodell Projekt „Grätzeleltern“	51
11.2. Leitfaden Fokusgruppen Freiwillige.....	55
11.3. Leitfaden Fokusgruppe Projektleiter:innen Stadtteilarbeit	56
11.4. Leitfaden Interviews Projektteam „Grätzeleltern“	56
11.5. Leitfaden Interviews Haushalte.....	57
11.6. Leitfaden Interviews Beratungsstellen	58

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 4-1: Wirkungskette.....	14
Abbildung 4-2: Wirkungsbox – Ebenen der Wirkungsbetrachtung	15
Abbildung 4-3: Hypothetische Wirkungen Haushalte (Ausschnitt)	18
Abbildung 4-4: Hypothetische Wirkungen Freiwillige (Ausschnitt).....	18
Abbildung 4-5: Hypothetische Wirkungen Beratungsstellen (Ausschnitt)	19
Abbildung 5-1: Entwicklung des Projekts Grätzeleltern seit 2012	21
Abbildung 8-1: Entstehen eines Versicherungseffekts im Projekt Grätzeleltern	433
Abbildung 8-2: Logik Versicherungseffekt.....	45

1. Vorwort

Der vorliegende Bericht sowie die zugrundeliegende Analyse wurden vom NPO & SE Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien erstellt. Ermöglicht wurde das Forschungsprojekt durch eine Förderung aus Mitteln des Jubiläumsfonds der Stadt Wien.

Ziel war es, den Zusammenhang von sozialem Kapital, Projekten der Gemeinwesenarbeit und der Resilienz in Krisenzeiten zu untersuchen. Ausgehend von den Erfahrungen der derzeitigen Pandemie und der Fragestellung, welche Maßnahmen präventiv zur Bewältigung einer Krise beitragen können, sollten Wirkungen von Gemeinwesenarbeit identifiziert werden, welche im Rahmen einer Krise zur Bewältigung dieser beitragen. Es sollte also jener „Versicherungseffekt“ in Krisensituationen identifiziert werden, den Gemeinwesenarbeit durch ihre Tätigkeiten zu „Normalzeiten“ leistet. An dieser Stelle gilt ein Dank an unsere Kollegin Constanze Beeck, die in der Phase der Projektkonzeption den Begriff des „Versicherungseffektes“ erstmalig eingebracht und so dazu beigetragen hat, einen guten Rahmen für die Studie zu finden.

Gemeinsam mit der Caritas Wien Gemeinwesenarbeit wurde entsprechend des Forschungsinteresses ein geeignetes Projekt der Stadtteilarbeit als Untersuchungsgegenstand identifiziert. Die Wahl fiel hier auf das Projekt „Grätzeleltern“, bei dem Freiwillige – die „Grätzeleltern“ – als Multiplikator:innen agieren und so Menschen in ihrem sozialen wie räumlichen Umfeld praktisches Wissen vermitteln und Unterstützung, beispielsweise in Form von Begleitung oder Übersetzung bei Behördenwegen, anbieten.

Das Erhebungsdesign sah vor, einerseits Erhebungen bei unterschiedlichen Stakeholdern im spezifischen Projekt „Grätzeleltern“ durchzuführen, andererseits wurden darüber hinaus auch Projektleiter:innen weiterer Projekte der Caritas Stadtteilarbeit befragt, um zusätzliche Wirkungen aufzuzeigen und jene für das Projekt „Grätzeleltern“ ermittelten Wirkungen im Kontext der Stadtteilarbeit zu verorten. Hier gilt ein großer Dank den Vertreter:innen der Stadtteilarbeit der Caritas Wien, besonders Katharina Kirsch-Soriano da Silva, Leitung Stadtteilarbeit, sowie Florian Rautner und Barbara Eibelhuber, Verantwortliche für das Projekt „Grätzeleltern“, für die produktive Zusammenarbeit sowie die Akquise der Interviewpartner:innen und Fokusgruppenteilnehmer:innen. Ebenso gilt natürlich ein großer Dank allen im Rahmen von Interviews und Fokusgruppen befragten Personen für ihre Bereitschaft und Zeit.

Die Erhebungen haben gezeigt, dass es vor allem Aktivitäten und Wirkungen im Bereich der Beziehungsarbeit, des Vertrauensaufbaus, aber auch Netzwerkarbeit und regelmäßiger Kontakt sind, welche als eine Art Versicherungseffekt für Krisensituationen bezeichnet werden können. Durch sie wird es möglich, dass Unterstützung auch während einer Krise überhaupt angeboten werden kann und diese auch angenommen wird. Dies gilt sowohl für das Projekt „Grätzeleltern“ als auch für andere Projekte der Stadtteilarbeit. Es konnte also aufgezeigt werden, dass es sich allemal lohnt, in „Normalzeiten“ Ressourcen in den Aufbau von Vertrauen oder Netzwerken zu investieren, auch wenn die Bedeutung der dadurch erzielten Wirkungen erst in einer Krisensituation sichtbar wird. Demzufolge bleibt zu hoffen, dass die Erkenntnisse dieser Studie auch in einem breiteren Verständnis dazu beitragen können, die Relevanz von Gemeinwesenarbeit – insbesondere als Schutzschild für Krisensituationen – zu untermauern.

Anna Herzog, Bettina Weitzhofer & Christian Grünhaus

Wien, im April 2021

2. Ausgangssituation

Seit Anfang 2020 befindet sich Österreich in einem Ausnahmezustand aufgrund der Covid-19-Pandemie. Im März 2020 wurde über Österreich der erste Lockdown verhängt, um Überlastungen des Gesundheitssystems vorzubeugen. In dieser Zeit gewannen Werte wie Solidarität in der Nachbarschaft wieder zunehmend an Bedeutung. Es wurde sichtbar, welche (zwischenmenschlichen) Strukturen in einer Stadt von hoher Relevanz sind, wenn es um die Bewältigung einer Krise geht. Durch die Einschränkung des Bewegungsradius kam dem nahen Wohnumfeld eine höhere Bedeutung zu als dies zuvor der Fall war. So nahmen die Bedeutung und der Zugang von und zu öffentlichem Raum, die Unterstützung von lokalen Wirtschaftsbetrieben und die Solidarität in der Nachbarschaft in den ersten Wochen und Monaten der Pandemie zu.

Auch wenn diese Pandemie für die gesamte Gesellschaft gleichermaßen ein in diesem Ausmaß seit langer Zeit nicht dagewesenes Ereignis darstellt, wurde sichtbar, dass manche Teile der Bevölkerung stärker von den Auswirkungen eines Lockdowns betroffen sind als andere. Begründen lässt sich dies durch ungleiche Verteilung von Kapital – sowohl ökonomischem als auch sozialem. Eine zentrale Aufgabe der Gemeinwesenarbeit ist es, sozialen Benachteiligungen sowie sozialräumlichen Ungleichheiten entgegenzuwirken, weshalb im Bereich der Gemeinwesenarbeit auch eine große Expertise hinsichtlich des Zusammenlebens in einer Stadt vorhanden ist. Adressat:innen der Gemeinwesenarbeit sind vor allem gesellschaftlich marginalisierte und benachteiligte Bevölkerungsgruppen – eben jene Gruppen, welche von den Auswirkungen der Covid-19-Krise besonders stark betroffen sind. Eine These, welche das zentrale Interesse der vorliegenden Studie beschreibt, ist jene, dass Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit als eine Art ‚Schutzschild‘ für deren Zielgruppen in der Bewältigung der Covid-19-Krise wirken.

In Krisenzeiten werden einerseits Ungleichheiten augenscheinlich, es wird aber auch der Wert von Dingen sichtbar, die zuvor als selbstverständlich genommen wurden. In Wirkungsanalysen, insbesondere in einer SROI-Analyse, die den gesellschaftlichen Mehrwert von Unternehmen, Organisationen oder Projekten bewertet, spielt ein Alternativszenario eine wesentliche Rolle. Dabei wird meist davon ausgegangen, dass ebendieses untersuchte Projekt oder Unternehmen mit den entsprechenden Leistungen nicht existiert und damit eine Vergleichsebene geschaffen (Schober/Then 2015). Mit unterschiedlichen Forschungsdesigns, z.B. quasi-experimentellen Designs, wird den Fragen nachgegangen, welche Wirkungen existieren und welchen Mehrwert diese schaffen. Hierbei werden allerdings in aller Regel implizit Normalitätsbedingungen angenommen, also ein durchschnittlicher Alltag ohne Krise. Wie sich durch die Covid-19-Pandemie zeigt, können diese Bedingungen auch sehr rasch außer Kraft gesetzt werden. In solchen Situationen können Strukturen, gelernte Inhalte oder Verhaltensweisen, die normalerweise weniger bedeutsam sind, plötzlich sehr relevant werden. Dies fließt allerdings in herkömmlichen Wirkungsanalysen nicht ein. Zum Teil werden entsprechende Kapazitäten, wie bei der Vorhaltung von Intensivbetten, sogar negativ bewertet. Besonders zu den Hochzeiten der Covid-19-Pandemie zeigte sich aber, wie es genau diesen Puffer an Ressourcen für die Bewältigung einer Krise braucht. Diese „Überschusskapazität“ eines Unternehmens ist in der behavioristischen Theorie auch als „organizational slack“ bekannt (Cyert/March 1963): Durch den organizational slack können etwa die Auswirkungen von Unsicherheiten und Instabilitäten in der Umwelt des Unternehmens abgefangen werden, was zu einer erhöhten Stabilität – auch in Krisenzeiten – führt. Damit verbunden wird in weiterer Folge auch eine erleichterte Adaption in Bezug auf krisenbedingte Veränderungen sowie ein erhöhtes Innovationspotenzial.

In der Covid-19-Krise wurde das Alternativszenario der Nicht-Existenz von Strukturen nun im Alltag insofern von einem hypothetischen Szenario zur Realität, als dass vorhandene Strukturen und Ressourcen nur mehr in einem Überleben sichernden Ausmaß zur Verfügung standen. Insofern ist dies ein hervorragender Zeitpunkt, im Rahmen einer Wirkungsanalyse jene Wirkungen von Aktivitäten zu erfassen, die sonst wenig sichtbar bleiben würden. Hier soll die vorliegende Studie ansetzen und für Forschung und Praxis im Bereich der Gemeinwesenarbeit einen Beitrag zur valideren Bewertung von gesellschaftsorientierten Wirkungen liefern.

3. Forschungsinteresse und Ziel der Studie

Ausgehend von den Erfahrungen der derzeitigen Pandemie und der Fragestellung, welche Maßnahmen präventiv zur Bewältigung einer Krise beitragen können, ist es das Vorhaben dieser Studie, Wirkungen von Gemeinwesenarbeit zu identifizieren, welche im Rahmen einer Krise zur Bewältigung dieser beitragen. In vielen Wirkungsanalysen wird der Fokus auf kausale logische Ketten gelegt (Rauscher/Schober 2015), die von durchschnittlichen Zuständen ausgehen. Wirkungen in Ausnahmesituationen, positiv wie negativ, sind in den gängigen Analysemodellen nicht inkludiert. Manche Investments in den Sozial- und Gesundheitsbereich, wie auch im Bereich Sicherheit, rentieren sich allerdings bei Normalbetrieb einer Gesellschaft in weit geringerem Ausmaß als in Krisenzeiten. Als Beispiel sei die, immer wieder von Rechnungshöfen kritisierte größere Anzahl an Intensiv- oder Akutbetten in Österreich und Deutschland genannt (z.B. Rechnungshof 2016: 219). Der wahre Wert zeigt sich auch hier in Sondersituationen, wie der vorliegenden Covid-19 Krise. Die vorgehaltene Kapazität kann als Ineffizienz ohne Wirkung gesehen werden, aber auch als Art Versicherungsprämie für Leistungen in Notfällen. Im letzteren Fall gibt es allerdings fallweise hohe positive Nutzen, die den laufenden Prämien gegenübergestellt werden müssten.

Die vorliegende Studie geht der Frage nach einem solchen „Versicherungseffekt“ im Kontext der Gemeinwesenarbeit in Wien. Damit gemeint sind Effekte, die in Normalsituationen keine Wirkung entfalten aber in der Krise von Bedeutung sind. Diese Wirkungen beziehen sich auf den Aufbau von Kapazitäten, Sozialkapital, Wissen, Strukturen und Bewältigungsstrategien, die im Normalzustand nicht (voll) ausgenutzt werden. Im organisationalen Kontext kann hier, wie zuvor schon bemerkt, auch von einem „Puffer“ an Ressourcen bzw. von einer Überschusskapazität (organisational slack), gesprochen werden. Wirkungen auf Basis des Versicherungseffekts können als Schutzschild in Krisenzeiten verstanden werden. Sie helfen in der Krise zur Bewältigung der Herausforderungen und dienen bis dahin dem Aufbau von Resilienz. Der Begriff der Resilienz als (soziale) Voraussetzung für wirksamen Selbstschutz kommt ursprünglich aus der Kinder- und Jugendpsychologie, wo dieser im Kontext der Persönlichkeitsentwicklung erstmals aufkam (Werner 1977, Garmezy 1991). In den vergangenen Jahrzehnten wird der Resilienzbegriff aber vermehrt in Verbindung mit psychischer Gesundheit bei Erwachsenen zur Beschreibung seelischer Widerstandskraft verwendet (Zander 2011) und zuletzt auch im Zusammenhang mit ökonomischen und ökologischen Krisen des 21. Jahrhunderts beforscht (Wellensiek/Galuska 2014).

Konkret soll im Rahmen dieser Studie also erörtert werden, inwiefern Gemeinwesenarbeit in Krisensituationen Wirkungen entfaltet, die sonst unter normalen Umständen nicht oder nicht so deutlich ersichtlich sind? Gemeinwesenarbeit eignet sich hier sehr gut, da sie direkt auf Solidarität und soziale Netzwerke fokussiert, die in Krisenzeiten meist bedeutsamer als in Normalzeiten sind. Wie zuvor schon erwähnt, ist Kapital für die Bewältigung einer Krise bedeutend. Pierre Bourdieu (1983) folgend verfügen Personen aber nicht nur über ökonomisches Kapital, sondern ebenso über kulturelles und soziales Kapital. Eine Betrachtung dieser unterschiedlichen Formen von Kapital ist daher überaus wichtig, wenn etwa die Handlungsmöglichkeiten von Menschen beurteilt werden sollen, insbesondere im Kontext sozialer Ungleichheit. So ist neben ökonomischem Kapital vor allem das Vorhandensein bzw. der Aufbau von kulturellem und sozialem Kapital wesentlich, um soziale Ungleichheiten zu minimieren.

Die Stadt Wien hat schon lange erkannt, dass sich „Investitionen“ in das soziale Kapital der Bewohner:innen langfristig lohnen und setzt daher im Bereich der Stadtentwicklung unter anderem auf soziale Inklusion und Teilhabe, um eine hohe Lebensqualität in der Stadt zu sichern. In der Smart City Rahmenstrategie 2019-2050 der Stadt Wien wird den Themen Chancengleichheit und Soziale Inklusion

eine hohe Bedeutung beigemessen: „Der Blick auf sozialen Zusammenhalt und Chancengleichheit steht daher mehr denn je im Fokus der Smart City Wien“ (Magistrat der Stadt Wien 2019: 111). Als Smart City Ziel wird dabei explizit ausgelobt: „Wien bietet hohe Lebens- und Aufenthaltsqualität in allen Stadtteilen, durch Investitionen in die öffentliche Infrastruktur, durch die Stärkung des Gemeinwesens und die Förderung der urbanen Kompetenzen“ (ebd.). Der Fokus wird hierbei auf den Stadtteil als sozialer Lebensmittelpunkt, als Ort des nachbarschaftlichen Zusammenlebens und der Teilhabe gelegt. Die Mitgestaltung und Nutzung der Potenziale und Kreativität der Bewohner:innen, die Stärkung des sozialen Zusammenhalts unter expliziter Berücksichtigung von Gender- und Diversitätsaspekten, spielen hier eine wesentliche Rolle.

Für diese Stärkung des Gemeinwesens spielt Gemeinwesen- und Stadtteilarbeit eine zentrale Rolle: Schwerpunkt der Gemeinwesenarbeit ist seit Anbeginn die Gestaltung und Verbesserung von Nachbarschaftsbeziehungen, verbunden mit dem Ziel, durch gemeinsames Handeln individuelle Aufgaben der „Lebensbewältigung“ (Böhnisch 2013) besser erreichen zu können (Knopp & van Rießen 2020) und damit zu einer (sozial) nachhaltigen Stadtentwicklung beizutragen (Gillich 2002). Aufgrund zahlreicher Ansätze und Theorien gibt es kein allgemein gültiges Konzept der Gemeinwesenarbeit (Stövesand 2019). Die Reduzierung sozialräumlicher Ungleichheit ist dabei wichtiges Anliegen. Zentrale Adressat:innen der Gemeinwesenarbeit sind vor allem kulturell und sozial marginalisierte und benachteiligte Bevölkerungsgruppen. Betroffen davon sind aber nicht nur sozioökonomisch benachteiligte Personen oder Personen mit Migrationshintergrund, sondern auch ältere Menschen, die über weniger soziale Netzwerke verfügen und in ihrer Mobilität eingeschränkt sind sowie Kinder und Jugendliche, die verstärkt auf Angebote in der Wohnumgebung angewiesen sind.

3.1. ZIEL DER STUDIE UND FORSCHUNGSFRAGEN

Ziel der vorliegenden Studie ist es nun, jenen Beitrag zu identifizieren, den Projekte der Gemeinwesenarbeit zur besseren Bewältigung der Covid-19-Krise, im Speziellen der damit einhergehenden (Kontakt- und Ausgangs-)Beschränkungen, leisten bzw. leisteten. Es sollen jene Wirkungen des sozialen Kapitals herausgearbeitet werden, die in Krisenzeiten wie einer Pandemie als ‚Schutzschild‘ dienen. Es soll folglich jener präventive Beitrag für die Bewältigung einer Krise identifiziert werden, den Gemeinwesenarbeit durch ihre Tätigkeiten zu ‚Normalzeiten‘ leistet.

Ausgangshypothese ist, dass Projekte der Gemeinwesenarbeit durch hergestellte Strukturen, lokale Vernetzung zwischen den beteiligten Akteur:innen sowie damit verbundene Hilfestellungen und hergestelltes Vertrauen in staatliche Strukturen, dazu beigetragen haben, negative Aspekte der Krise abzufangen.

Die forschungsleitenden Fragen sind:

- Welche Strukturen wurden durch Gemeinwesenprojekte geschaffen oder gestärkt, die im Kontext der Covid-19-Krise positiv gewirkt haben?
- Welche Aktivitäten werden im Rahmen des Projektes gesetzt, welche für relevante Stakeholder insbesondere während der Covid-19-Krise von Vorteil sind?
- Konnte durch Projekte der Gemeinwesenarbeit Vertrauen in Politik und öffentliche Verwaltung gestärkt werden und zur vermehrten Einhaltung von Regelungen und Empfehlungen in der Krisensituation führen?

Gemeinsam mit der Caritas Wien Gemeinwesenarbeit wurde entsprechend des Forschungsinteresses ein geeignetes Projekt der Stadtteilarbeit als Untersuchungsgegenstand identifiziert. Die Wahl fiel hier auf das Projekt „Grätzleltern“, da dieses bereits seit 2012 existiert und daher auf längerfristige Erfahrungen zurückgeblickt werden kann. Noch wichtiger für die Auswahl dieses Projekts war jedoch, dass

projektspezifische Aktivitäten auch während der Covid-19-Krise durchgeführt werden konnten, was eine Analyse dieser spezifischen Situation, auch im Vergleich zu den Jahren davor, ermöglichte. Im Zentrum dieses Projektes stehen freiwillige Mitarbeiter:innen, die „Grätzeleltern“, welche Personen aus ihrem Umfeld hinsichtlich Fragen u.a. zum österreichischen Sozial-, Gesundheits- oder Bildungssystem, zu Wohnen, Arbeit, Freizeit oder Zusammenleben unterstützen oder bei sprachlichen Herausforderungen mit Übersetzungstätigkeiten helfen. Detaillierte Informationen zum Projekt „Grätzeleltern“ finden sich im folgenden Kapitel 4. Ursprünglich dienten dem Projekt unterschiedliche Wiener Stadtteile, sogenannte „Grätzl“, als sozialräumlicher Bezugsrahmen für die Aktivitäten (Kirsch-Soriano da Silva 2013: 6). Mittlerweile spielt das Grätzl bei den Grätzeleltern eine untergeordnete Rolle und hat sich eher in Richtung ethnischer Communities bzw. persönlicher Netzwerke verschoben. Aus diesem Grund wurde auch das Forschungsinteresse hinsichtlich des Raumaspektes adaptiert und anstelle des geographischen Raumes stärker auf soziale Netzwerke fokussiert.

3.2. HERAUSFORDERUNGEN DER COVID-19-KRISE FÜR DAS STUDIENSETTING

Am 9. März 2020 wurde über Österreich ein ‚harter‘ Lockdown verhängt, wie sich später herausstellte, sollte dies nur der erste von mehreren Lockdowns sein. Diese Situation war für die gesamte Bevölkerung in Österreich neu und von Unsicherheit und Angst geprägt. Es war unklar, wie lange der Lockdown andauern und welche Konsequenzen die Pandemie mit sich bringen würde. Zudem kamen Existenzängste dazu, viele Personen verloren ihren Job oder wurden in Kurzarbeit geschickt. Retrospektiv gesehen gab es im Verlauf der Pandemie seither einiges an Lockerungen und erneuten Beschränkungen. Während des Sommers 2020 wurden Lockerungen durchgeführt, die weitgehend wieder Treffen und offene Geschäfte erlaubten. Im Herbst 2021 kamen dann erneut Ausgangsbeschränkungen, bevor Regelungen im Frühjahr 2021 wieder gelockert und Anfang April zumindest regional wieder verschärft wurden. Zum Zeitpunkt des Forschungsantrags wurde davon ausgegangen, dass sich die geplanten Erhebungen im Sinne eines Pre-Post-Vergleiches auf die Zeit vor und während des (ersten) Lockdowns beziehen können. Es war nicht absehbar, dass die Zeit nach dem ersten Lockdown gleichzeitig die Zeit vor dem zweiten Lockdown ist und ein Großteil der Erhebungen bereits während dem zweiten Lockdown stattfinden werden. Dementsprechend konnte im Rahmen der Erhebungen nicht von einer abgeschlossenen Krisensituation gesprochen werden. Dies war eine gewisse Herausforderung für das Beantworten der Fragestellungen seitens der befragten Personen, aber auch für das Zuordnen von Ergebnissen zu einer Krisensituation. Insofern müssen die Ergebnisse eher als Bestandsaufnahme in einer sich laufend verändernden Situation interpretiert werden, was allerdings der Erkenntnis ob der Wirksamkeit von Gemeinwesenarbeit keinen Abbruch tut: um die Funktionsweise eines Schutzschilds zu verstehen, welches durch Aktivitäten vor der Krise aufgebaut wird und als eine Art Versicherungseffekt bzw. Resilienzfaktor für die Krise wirkt, ist es im Grunde unwesentlich, ob die Krise zum Zeitpunkt der Erhebungen schon vorbei ist oder noch andauert, es muss lediglich von einer Analyse der Zeit vor und während einer Krise, anstatt ursprünglich geplant vor und nach einer Krise, gesprochen werden.

4. Konzeptionelle und methodische Herangehensweise

4.1. KONZEPTIONELLER HINTERGRUND WIRKUNGSANALYSE

Seit nunmehr 20 Jahren wird das Thema gesellschaftliche Wirkungen verstärkt diskutiert. Begriffe wie wirkungsorientierte Haushaltsführung, Wirkungscontrolling, Social Impact, Social Value, Social Return on Investment (SROI) und dergleichen, begleiten nicht nur NPOs und die öffentliche Hand, sondern auch Unternehmen (Grünhaus/Rauscher 2021).

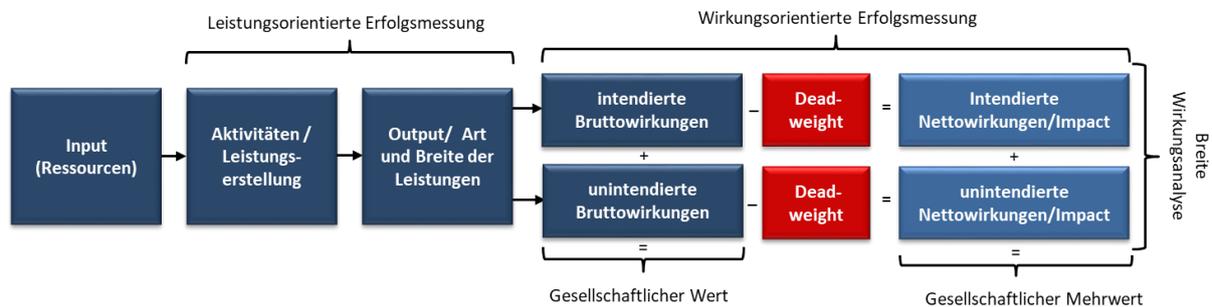
Inhaltlich werden in Wissenschaft und Praxis eine Reihe von Aspekten thematisiert. Das Hauptaugenmerk des wissenschaftlichen Diskurses liegt im Bereich der korrekten Durchführung von Analysen, um möglichst valide Ergebnisse zu erhalten. Die Erstellung eines Wirkungsmodells, mit entsprechender zentraler Unterscheidung zwischen Leistungen, gemessen an Outputkennzahlen, und Wirkungen, gemessen an Wirkungsindikatoren oder in Form von Wirkungsbeschreibungen dargestellt, sind hier zentral (Rauscher/Mildenberger/Krlev 2015).

Unmittelbar verbunden mit der methodisch korrekten Erhebung und sinnvollen Darstellung von gesellschaftlich bedeutenden Wirkungen ist deren valide Bewertung (Maier et al. 2015). Welche Wirkungen werden auf welcher Grundlage positiv bewertet? Reicht eine positive Bewertung von Stakeholdern oder sollten durch die Wirkungen grundlegende gesellschaftliche Wertvorstellungen und Normen adressiert werden? Nicht zuletzt wird auch ein Diskurs um wirkungsorientierte Steuerung geführt. Selbst die Republik Österreich hat auf Bundesebene im Jahr 2013 mit Wirkungscontrolling begonnen (BMKOES 2020). Geht es in Richtung Steuerung, wird es auch für die Praxis zunehmend relevant. Wirkungsorientiertes Controlling erfordert ein Umdenken in Richtung Wirkungsmessung und die Erarbeitung bzw. Anwendung neuer steuerungsrelevanter Kennzahlen.

Nun gibt es allerdings eine Reihe von Analysemethoden, die den Anspruch erheben, Wirkungen zu identifizieren und/oder zu messen und/oder zu bewerten. Die Methoden kommen zum Teil aus völlig unterschiedlichen Traditionen bzw. Themenbereichen und haben daher auch verschiedene inhaltliche sowie konzeptionelle Schwerpunkte. Einen Überblick über ausgewählte Methoden geben Grünhaus/Rauscher (2017:36-45).

Vielen Methoden und auch der hier angewandten Vorgehensweise liegt das Denken in Wirkungsketten zugrunde. Diese stellen ein kausales Modell, ausgehend von investierten Mitteln über Aktivitäten bis zu den verursachten Wirkungen, dar. Eine solche Wirkungskette ist nachfolgend dargestellt.

ABBILDUNG 4-1: WIRKUNGSKETTE



Quelle: Grünhaus/Rauscher 2021: 12

Zur Missionserreichung werden, mittels der in die Organisation investierten Ressourcen (Input), regelmäßig Aktivitäten gesetzt, die Leistungen unterschiedlichster Art erstellen. Hier lässt sich schon der Unterschied zwischen Leistungen und Wirkungen erkennen. Leistungen werden in der Regel nicht als Selbstzweck erstellt, sondern dienen dazu, die in der Mission definierten Wirkungen zu erreichen. Wirkungen entfalten sich somit aus der Leistungserstellung, was bedeutet, dass Leistungen den Wirkungen vorgelagert sind, wie auch aus Abbildung 4-1 hervorgeht. Der Output stellt das Ausmaß der erbrachten Leistungen dar. Ist die Leistung das Angebot von persönlichen Beratungsgesprächen, so ist der Output die Anzahl durchgeführter Gespräche oder die Anzahl an Gesprächsstunden.

Wirkungen bezeichnen im Gegensatz dazu jene positiven und/oder negativen Veränderungen, die bei Begünstigten bzw. Beteiligten nach erbrachter Aktivität bzw. konsumierter Leistung (z.B. Menschen, Gruppen, Gesellschaft) oder in der Umwelt festzustellen sind. Stehen die Wirkungen im Fokus, ist es meist komplexer, diese zu erfassen oder zu analysieren. Wirkungen können intendiert oder unintendiert sein. Sind sie intendiert, also für den angestrebten Erfolg wesentlich, handelt es sich um geplantes zielorientiertes Handeln. Sind sie unintendiert, können sie dennoch bedeutsam sein und einen positiven oder auch negativen Einfluss auf die Gesamtwirkung der gesetzten Aktivitäten bzw. erbrachten Leistungen haben. Dies ist von zentraler Relevanz hinsichtlich der Art und Breite einer allfälligen Wirkungsanalyse.

Einfache Wirkungsketten können als Herzstück nahezu jeder Wirkungsanalyse gesehen werden, da sie die Bausteine eines Wirkungsmodells darstellen. Das Wirkungsmodell wiederum ist die konzeptionelle Basis eines jeden vernünftigen Wirkungsanalyseprozesses. Es kann als gesellschaftlich relevantes Pendant zum Geschäftsmodell eines Unternehmens gesehen werden, da es aufzeigt, bei welchen Gruppen welche Art von Wirkungen eintreten (sollen). Vor der Erstellung eines Wirkungsmodells müssen allerdings zunächst alle relevanten Stakeholder identifiziert werden, für die Wirkungsketten erstellt werden. Das Stakeholderübergreifende, hypothetische Wirkungsmodell ist schließlich die Basis für die methodischen Schritte der (empirischen Erhebung) und deren Messung hinsichtlich Breite, also beispielsweise wie viele Personen eine Wirkung verspüren, und Intensität, also wie stark diese Wirkung ist. Eine Bewertung der Wirkungen wird implizit schon bei der Modellbildung erfolgen, kann aber explizit erst nach der tatsächlichen Identifikation und vor allem Messung durchgeführt werden. Erst zu diesem Zeitpunkt ist bekannt, wie breit und intensiv ausgeprägt Wirkungen bei den unterschiedlichen Stakeholdern eintreten. Darauf aufbauend kann eruiert werden, wie bedeutsam dies für die betroffenen Gruppen, die Gesellschaft generell und die leistungserstellende Organisation bzw. das Unternehmen ist. (Grünhaus/Rauscher 2021: 17)

Wirkungen entfalten sich als Folgen von Handlungen oder Leistungen in vielfältiger Hinsicht. Sie sind in der Regel nicht eindimensional, sondern kommen in unterschiedlichen inhaltlichen Dimensionen zum Tragen, wie die nachfolgende Grafik veranschaulicht.

ABBILDUNG 4-2: WIRKUNGSBOX – EBENEN DER WIRKUNGSBETRACHTUNG



Quelle: Grünhaus/Rauscher 2021: 24

Auf aggregierter Ebene können dies folgende sechs inhaltliche Dimensionen sein (Rauscher/ Mildenerger/ Krlev 2015: 48f.): 1. kulturell, 2. politisch, 3. sozial, 4. ökonomisch, 5. ökologisch, 6. psychisch und physiologisch. Die identifizierten Wirkungen können aber auch auf einer zeitlichen und einer strukturellen Ebene unterschieden werden. Zeitlich gesehen können Maßnahmen unmittelbar nach der Umsetzung kurzfristige Wirkungen, aber auch mittel- und langfristige Wirkungen hervorrufen. Letztere sind vergleichsweise schwierig zu messen und zu bewerten. Wirkungen können auch strukturell differenziert werden: Die Mikroebene umfasst Wirkungen auf Basis von Individuen, d.h. die begünstigten Personen einer Intervention haben nach deren Umsetzung ein verbessertes Einkommen oder ein größeres Know-How. Die Mesoebene bezieht sich auf Organisationen bzw. Gruppen, während sich die Makroebene auf die Community, also die Gesellschaft an sich, fokussiert.

Im Rahmen dieser Studie wurden zunächst relevante Stakeholder des Projekts „Grätzeleltern“ identifiziert und ein hypothetisches Wirkungsmodell mit Wirkungen auf Basis von Informationen aus dem Projektteam sowie aus Sekundärquellen erstellt. Darin wurden ausschließlich intendierte Wirkungen und Wirkungsziele für unterschiedliche Stakeholder abgebildet (siehe [4.3.1.](#)). Dies war schließlich auch Basis für die qualitativen Erhebungen hinsichtlich Wirkungen bei ausgewählten Stakeholdern: den freiwilligen Grätzeleltern, den von ihnen betreuten „Haushalten“, sowie Beratungsstellen, an die vermittelt wird. Darüber hinaus wurde das hypothetische Wirkungsmodell auch als Basis für die Erhebung von Wirkungen weiterer Projekte der Caritas Wien Stadtteilarbeit herangezogen, wobei Fragestellungen in der entsprechenden Fokusgruppe sehr offen formuliert wurden, um hier ein möglichst breites Bild zu relevanten Stakeholdern und Wirkungen zu erhalten. Eine Messung der Breite der Wirkungen war aufgrund des qualitativen Forschungsdesigns nur in Ansätzen möglich. Ebenso war aufgrund des Forschungsdesigns und -umfangs eine Messung der Intensität sowie eine Bewertung der Wirkungen nicht möglich.

4.2. KONZEPTIONELLER HINTERGRUND GEMEINWESENARBEIT

Aufgrund zahlreicher Ansätze und Theorien gibt es kein allgemein gültiges Konzept der Gemeinwesenarbeit (Stövesand 2019). Adressat:innen der Gemeinwesenarbeit sind vor allem gesellschaftlich marginalisierte und benachteiligte Bevölkerungsgruppen. Sozialen Benachteiligungen sowie sozialräumlicher Ungleichheit entgegenzuwirken, ist dabei ein zentrales Anliegen in der Gemeinwesenarbeit. Betroffen davon sind aber nicht nur sozioökonomisch benachteiligte Personen oder Personen mit Migrationshintergrund, sondern auch ältere Menschen, die über weniger soziale Netzwerke verfügen und in ihrer Mobilität eingeschränkt sind sowie Kinder und Jugendliche, die verstärkt auf Angebote in der Wohnumgebung angewiesen sind.

Ein weiteres zentrales Ziel der Gemeinwesenarbeit stellt das Ermöglichen der Artikulation und Organisation von Interessen sowie die Vernetzung von betroffenen bzw. beteiligten Menschen und Akteur:innen dar. Akteur:innen eines Gebiets sind vielfältig. Bewohner:innen, politische Entscheidungsträger:innen, lokale Verwaltung, Wirtschaftstreibende, Einsatzorganisationen oder Vereine können relevant sein. Anliegen der Gemeinwesenarbeit ist es, dazu beizutragen, zwischen diesen Akteur:innen Beziehungen und Kontakte zu pflegen und dadurch auch gegenseitiges Vertrauen zu stärken sowie Kooperation und Solidarität aufzubauen (Früchtel et al. 2007). Dabei sollen Menschen darin gestärkt werden, ihre Interessen zu formulieren und diese an verantwortliche Stellen zu transportieren (Stövesand 2019). Soziale Arbeit im Gemeinwesen nimmt hierbei an lokalen Politikprozessen teil, vermittelt Bedarfe aus den Gebieten an politische und administrative Instanzen, hilft zu vernetzen, Ideen im Rahmen von Projekten umzusetzen und Ressourcen zu bündeln (Becker 2012: 182).

Drüber hinaus ist es Anliegen der Gemeinwesenarbeit, „Menschen in ihrer Lebenswelt zu aktivieren unter Einbezug ihrer spezifischen und differierenden Interessen sowie ihrer Lebensbedingungen, damit sie die Kontrolle über ihre Lebensverhältnisse (wieder-)erlangen.“ (Oelschlägel 2001: 101) Ermöglicht wird dies durch die sozialraumorientierte und partizipatorische Ausrichtung der Gemeinwesenarbeit, durch den direkten Kontakt zu Menschen und viele persönliche Gespräche, sowie durch den alltagsnahen und niederschweligen Zugang (Stövesand 2019).

Projekten der Gemeinwesenarbeit werden zahlreiche Wirkungen zugeschrieben. Die LAG Soziale Brennpunkte Niedersachsen identifizierte beispielsweise kürzlich, auf Basis von ihr geförderter Projekte, eine Reihe von Wirkungen, die einen guten Einblick in das Wirkungsfeld von Gemeinwesenarbeit erkennen lassen. So fühlen sich Bürger:innen ernst genommen, können Marginalisierungserfahrungen überwinden, haben Vertrauen in die Vor-Ort-Akteur:innen, können ihre Bedarfe formulieren, werden sich ihrer Expert:innenrolle bezüglich ihres eigenen Wohnumfeldes sowie hinsichtlich der Entwicklungen im „Grätzel“ bewusst und übernehmen Verantwortung. Darüber hinaus können sie selbst Themen setzen und sich selbst organisieren. Neben Wirkungen auf die Bewohner:innen eines Wohnumfeld, die sich aktiv an Projekten der Gemeinwesenarbeit beteiligen, wirkt Gemeinwesenarbeit auf die Nachbarschaft im Allgemeinen durch die Unterstützung in der konstruktiven Bewältigung von Konflikten (LAG Soziale Brennpunkte Niedersachsen 2019). Um Wirkungen durch Gemeinwesenarbeit zu erzielen braucht es Ressourcen, insbesondere personeller Natur. Es braucht Zeit und auch Kontinuität, um Wirkungen in den genannten Bereichen zu erreichen, weshalb kurzfristige Projektlogiken für Gemeinwesenarbeit nicht passend sind (Stövesand 2019).

4.3. METHODISCHE HERANGEHENSWEISE

Das konkrete Forschungsdesign dieser Studie folgte einem qualitativen sozialwissenschaftlichen Paradigma, bei dem es primär um Verstehen von Einstellungen und menschlichen Handlungsweisen geht (Lueger 2010). Auf Basis eines Wirkungsmodells, das die Wirkungen der betroffenen Stakeholder hypothetisch beschreibt, sollte empirisch festgestellt werden, inwieweit diese Wirkungen eingetreten sind und welchen Wert die betroffenen Personen diesen beimessen. Zudem sollte mithilfe empirischer Erhebungen ausgelotet werden, inwiefern jene den Wirkungen zugrundeliegenden Aktivitäten eine Art Schutzschild für Krisensituationen bilden.

Konkret wurden hierfür einerseits Erhebungen bei unterschiedlichen Stakeholdern im spezifischen Projekt „Grätzeleltern“ durchgeführt, andererseits wurden darüber hinaus auch Projektleiter:innen weiterer Projekte der Caritas Stadtteilarbeit befragt, um zusätzliche – hypothetische – Wirkungen aufzuzeigen und jene für das Projekt „Grätzeleltern“ ermittelten Wirkungen im Kontext der Stadtteilarbeit zu verorten.

4.3.1. Erstellung eines hypothetischen Wirkungsmodells

Auf Basis von Informationen aus Interviews mit dem Projektteam sowie aus Sekundärmaterial wurde zu Beginn des Forschungsprojektes ein hypothetisches Wirkungsmodell für das Projekt „Grätzeleltern“ erstellt. Dabei wurden stakeholderspezifische Wirkungsketten für folgende Stakeholder entwickelt: Haushalte, Communities der Haushalte, freiwillige Grätzeleltern, Beratungsstellen (der Caritas und extern; sowie deren Mitarbeiter:innen), Behörden der Stadt Wien (z.B. MA 11 Kinder- und Jugendhilfe, MA 35 Einwanderung und Staatsbürgerschaft, MA 40 Soziales und Gesundheit, MA 50 Wohnbeihilfe, AMS), Einrichtungen im Gesundheitsbereich (Ärzt:innen, Krankenhäuser, therapeutische Angebote), Einrichtungen im Bildungsbereich (Schulen, Kindergärten, ...), zivilgesellschaftliche Vereine (Kulturverein, Nachbarschaftsverein/-netzwerk), Nachbar:innen im Wohnhaus, Grätzel (Bewohner:innen, Geschäftsleute usw.), Stadt- & Landesverwaltung sowie hauptamtliche Mitarbeiter:innen im Projekt Grätzeleltern.

In den Wirkungsketten wurden Aktivitäten und Leistungen, Output und Wirkungen dargestellt, wobei es sich bei den Wirkungen ausschließlich um intendierte Wirkungen handelt, welche teilweise aus übergeordneten Wirkungszielen abgeleitet wurden. Darüber hinaus wurde versucht abzubilden, welche Folgewirkungen während der Covid-19-Krise aufgrund der gesetzten Aktivitäten sowie auf Basis der intendierten Wirkungen (im „Normalzustand“) entstehen können. Das vollständige Wirkungsmodell ist im Anhang (11.1.) zu finden.

Aus der Vielzahl an Stakeholdern, für die hypothetische Wirkungen identifiziert werden konnten, wurden folgende zentrale Stakeholder ausgewählt, deren Wirkungen im Rahmen qualitativer Erhebungen überprüft bzw. ergänzt werden sollten: Haushalte, Freiwillige und Beratungsstellen/Behörden. Ausgewählte hypothetische Wirkungen für diese Stakeholder sowie eine Einordnung dieser in unterschiedliche Wirkungsebenen auf Basis der Wirkungsbox (siehe 4.1.) sind in den folgenden Abbildungen 4-3 bis 4-5 dargestellt.

ABBILDUNG 4-3: HYPOTHETISCHE WIRKUNGEN HAUSHALTE (AUSSCHNITT)

Wirkungen	Wirkungsebenen		
	Zeitebene	Strukturebene	inhaltliche Ebene
Wissenserweiterung und Know-How Gewinn	kurz-, mittelfristig	Mikro	kulturell
Verbesserte Bewältigung von Problemen	mittelfristig	Mikro	ökonomisch
Verbesserter Zugang zu (Hilfs-)system	kurz-, mittelfristig	Mikro	ökonomisch
Gestärktes Vertrauen zu Institutionen/Behörden	mittel-, langfristig	Meso	sozial
Erweitertes Netzwerk	kurz-, mittelfristig	Meso	sozial
verbesserter Zugang zu relevanten Institutionen, Personen	kurz-, mittelfristig	Mikro	sozial
Erhöhtes Sicherheitsgefühl	mittel-, langfristig	Mikro	Psychisch, physiologisch
Verbesserte physische Gesundheit	mittel-, langfristig	Mikro	Psychisch, physiologisch

Quelle: eigene Darstellung

ABBILDUNG 4-4: HYPOTHETISCHE WIRKUNGEN FREIWILLIGE (AUSSCHNITT)

Wirkungen	Wirkungsebenen		
	Zeitebene	Strukturebene	inhaltliche Ebene
Wissenserweiterung und Know-How Gewinn	kurz-, mittelfristig	Mikro	kulturell
Erweiterung sozialer Kompetenzen	kurz-, mittelfristig	Mikro	kulturell
Erweiterung des eigenen Netzwerks	mittel-, langfristig	Meso	sozial
Verbesserte Integration	mittel-, langfristig	Meso	sozial
Erhöhte Problemlösungskompetenz bei anderen	kurz-, mittelfristig	Mikro	sozial
Gestärkte interkulturelle Kompetenz	mittel-, langfristig	Mikro	kulturell
Erhöhtes Zugehörigkeitsgefühl in Community	mittel-, langfristig	Mikro	sozial
Stärkung gegenseitiger Hilfe und Solidarität	mittel-, langfristig	Meso	sozial

Quelle: eigene Darstellung

ABILDUNG 4-5: HYPOTHETISCHE WIRKUNGEN BERATUNGSSTELLEN/BEHÖRDEN (AUSSCHNITT)

Wirkungen	Wirkungsebenen		
	Zeitebene	Strukturebene	inhaltliche Ebene
Überblick über herausfordernde Themen bei Zielgruppe	mittel-, langfristig	Meso	kulturell
Bessere Erreichbarkeit von schwer erreichbaren Zielgruppen	kurz-, mittelfristig	Meso	sozial
Erleichterte Vermittlung von Angebot/Beratung	kurz-, mittelfristig	Mikro	ökonomisch
Verstärktes Vertrauen durch Haushalte	kurz-, mittelfristig	Meso	sozial, kulturell
Geringerer Zeitaufwand	kurz-, mittelfristig	Mikro	ökonomisch

Quelle: eigene Darstellung

4.3.2. Fokusgruppeninterviews Projekt „Grätzeleltern“

Bereits im Herbst/Winter 2020 wurden zwei Fokusgruppeninterviews mit freiwilligen Grätzeleltern durchgeführt, welche den Einstieg in die qualitativen Erhebungen bedeuteten. Ursprünglich war geplant, die Fokusgruppeninterviews als persönliche Gespräche in den Räumlichkeiten der Wirtschaftsuniversität Wien bzw. der Caritas Wien abzuhalten, was allerdings aufgrund der auch im Herbst bzw. im März anhaltenden schwierigen Situation hinsichtlich der Covid-19-Pandemie und den damit verbundenen, gesetzlich vorgeschriebenen oder zumindest empfohlenen Ausgangsbeschränkungen nicht möglich war. Die Gespräche fanden daher im virtuellen Raum, mithilfe des Onlinetools Zoom statt, was natürlich insbesondere für Gruppengespräche und die angestrebte lebendige Atmosphäre und Diskussion der Teilnehmer:innen nicht optimal war. Dennoch war die Motivation der Teilnehmer:innen durchwegs hoch und die Gesprächsatmosphäre sehr locker.

Für das erste Fokusgruppeninterview am 18.11.2020 konnten drei freiwillige Grätzeleltern als Teilnehmer:innen gewonnen werden. Es wurde ein Leitfaden vorbereitet, welcher das Gespräch strukturieren sollte. Die Fragen wurden zum besseren Verständnis sowie als Gedankenstütze mittels Folien im virtuellen Raum eingeblendet. Aufgrund der relativ langen Dauer des ersten Fokusgruppeninterviews von 120 Minuten sowie der Verständnisfragen der Teilnehmer:innen wurde der Leitfaden für das zweite Gespräch deutlich gekürzt und Fragen etwas einfacher formuliert. Beide Leitfäden sind im Anhang zu finden ([11.2](#)).

4.3.3. Qualitative teilstrukturierte Interviews Projekt „Grätzeleltern“

Neben den Fokusgruppeninterviews wurden auch qualitative teilstrukturierte Interviews im Rahmen der Erhebungen durchgeführt. Dabei konnten acht weitere Personen unterschiedlicher Stakeholder befragt werden. Konkret wurden zwei (hauptamtliche) Mitarbeiter:innen des Projektteams, vier Haushalte und zwei Mitarbeiter:innen von Beratungsstellen befragt. Zwei weitere geplante Interviews mit Haushalten wurden leider wiederholt abgesagt. Aufgrund der krisenspezifischen Rahmenbedingungen konnten die Interviews ebenso wie auch die Fokusgruppen nicht persönlich durchgeführt werden. Diese wurden daher ebenfalls in den virtuellen Raum verlegt oder telefonisch absolviert. Insbesondere bei den Interviews mit Haushalten stellte dies aufgrund sprachlicher Barrieren eine Herausforderung dar, weshalb hier jeweils die betreuenden Grätzeleltern als Unterstützung anwesend waren oder in englischer Sprache kommuniziert wurde.

Um möglichst unvoreingenommen die Sichtweisen und Vorstellungen der Interviewpartner:innen zu erheben, wurden die Fragen zum Großteil sehr offen formuliert. Dies diente dazu, einen möglichst unverzerrten Eindruck über die Wahrnehmung der Aktivitäten und Wirkungen des Projektes zu erhalten. Für die unterschiedlichen Personengruppen wurde jeweils ein eigener Leitfaden zur Strukturierung der Interviews vorbereitet. Die Interviewleitfäden sind im Anhang zu finden (Projektteam [11.4.](#), Haushalte [11.5.](#), Beratungsstellen [11.6.](#)).

4.3.4. Fokusgruppeninterview mit Vertreter:innen anderer Projekte der Stadtteilarbeit

Ein weiteres Fokusgruppeninterview wurde als Abschluss der Erhebungen am 1.3.2021 – ebenfalls im virtuellen Raum, mithilfe des Onlinetools Zoom – durchgeführt. Dafür konnten neun Leiter:innen weiterer Projekte der Caritas Stadtteilarbeit gewonnen werden.

Ziel hierbei war es, einerseits einen Eindruck zu erhalten, welche Wirkungen generell durch Aktivitäten der Stadtteilarbeit – insbesondere in der Covid-19-Krise – entstehen können bzw. entstanden sind, und andererseits auch jene für das Projekt „Grätzleltern“ identifizierten Wirkungen im Kontext der Stadtteilarbeit verorten zu können. Auch für dieses Fokusgruppeninterview wurde ein Leitfaden zur Strukturierung des Gespräches vorbereitet, welcher wieder im Sinne einer Gedankenstütze mittels Folien im virtuellen Raum eingeblendet wurde. Der Leitfaden findet sich im Anhang ([11.3.](#)).

5. Das Projekt „Grätzeleltern“ der Caritas Wien

Folgendes Kapitel hat zum Ziel, das Projekt Grätzeleltern und dessen Entwicklung näher darzustellen. Wie in Abbildung 5-1 abgebildet, wurde das Projekt Grätzeleltern im Jahr 2012, damals im Rahmen des Pilotprojekts gegen Energiearmut, gefördert durch den „Klima und Energiefonds“, als Kooperation der Caritas Wien und der Gebietsbetreuung Stadterneuerung der Stadt Wien, ins Leben gerufen. Seine Anfänge fand das Projekt im 6. und 15. Wiener Gemeindebezirk, mit dem Grätzel als wichtigen Bezugspunkt. Die Akquise der Freiwilligen erfolgte in diesen Bezirken mit dem ‚Auftrag‘, in ihrer direkten Nachbarschaft Menschen zu unterstützen und dieses Unterstützungsangebot aktiv in ihrem Wohnumfeld zu bewerben (11). Hintergrundidee des Projekts war es, die „Weitergabe von Wissen, die innerhalb des Bekanntenkreises der BewohnerInnen in der Nachbarschaft stattfindet, gezielt zu nutzen und professionell unterstützen“ (Kirsch-Soriano da Silva 2013: 4). Zielgruppe der Grätzeleltern sind einerseits Personen, die sich in schwierigen Wohnsituationen befinden und/oder zu bestehenden Hilfs- und Beratungsangeboten nur schwer Zugang haben und andererseits Personen, die sich freiwillig engagieren und Wissen oder sprachliche Kompetenzen in ihrem Bekanntenkreis, in ihrer Community und in ihrem Grätzel weitergeben möchten (Kirsch-Soriano da Silva 2013: 5).

ABBILDUNG 5-1: ENTWICKLUNG DES PROjekTS GRÄTZELELTERN SEIT 2012 QUELLE: CARITAS WIEN 2018



Quelle: Caritas Wien 2018

Nach der Phase des Pilotprojekts ermöglichte eine Folgeförderung der WiG (Wiener Gesundheitsförderung) im Rahmen von „Gesund Wohnen im Grätzel“ des Programms Gesunde Bezirke eine Ausdehnung des Projektgebiets auf den 2., 5., 10., 16., 20., 21., und 22. Bezirk. Der räumliche Einsatzbereich der Freiwilligen wuchs damit vom Grätzel auf den Wohnbezirk bzw. angrenzende Bezirke. Aufgrund wachsender Bekanntheit des Projekts sowie steigender Nachfrage beschränkte sich die Unterstützung der

Freiwilligen im Laufe der Zeit nicht mehr auf eine räumliche Nähe auf Grätzel- und Bezirksebene. Mit der Finanzierung durch Spendengelder der Caritas Wien wuchs das Projektgebiet seit 2016 auf die gesamte Erzdiözese Wien (Wien und die östlichen Teile Niederösterreichs). Ab diesem Zeitpunkt waren die Freiwilligen nicht mehr an raumpolitische bzw. nachbarschaftliche Grenzen gebunden. Im Zuge der Flüchtlingsbewegung 2015/2016 waren es zugewanderte, sowie vermehrt auch geflüchtete Menschen, die sich an die „Grätzeleltern“ wandten und so wurde ein verstärkter Fokus auf relevante Themen im Bereich der Integration und gesellschaftlichen Inklusion gesetzt. Die meist migrantischen Communities der Freiwilligen bilden damit die Hauptgruppe an Personen, die von den Grätzeleltern unterstützt werden (I1), unter ihnen hatten die Grätzeleltern im Laufe der Jahre bereits einen großen Bekanntheitsgrad in den Communities erreicht (Auradnik/Kirsch-Soriano da Silva/Rauter 2019: 227).

Das Projekt verfolgt einen Peer-to-peer-Ansatz: dazu werden die Freiwilligen in relevanten Themenfeldern wie Wohnen oder Zusammenleben geschult und fungieren dann als Multiplikator:innen, um das Wissen in ihren Communities in ganz Wien weiterzugeben (Caritas Wien 2021). Begleitet werden sie dabei von einem hauptamtlichen Team aus Sozialarbeiter:innen der Caritas Stadteilarbeit, das Schulungen und Fortbildungen anbietet, für sozialarbeiterische Beratung und Reflexionsgespräche zur Verfügung steht und die Organisation gemeinsamer Aktivitäten übernimmt (Auradnik et al. 2019: 226; 228). So sollen die Grätzeleltern andere Menschen mit Unterstützungsbedarf dabei helfen, ein möglichst selbständiges und selbst gestaltetes Leben aufzubauen. Ziel ist es, bei Fragen des täglichen Lebens zur Seite zu stehen und Integration und soziale Teilhabe zu erleichtern (Caritas Wien 2021).

Bei Hausbesuchen tritt ein interkulturelles Tandem, bestehend aus zwei Freiwilligen, mit Haushalten, also interessierten Familien, Paaren und alleinstehenden Personen, erstmals in Kontakt. Die Grätzeleltern unterstützen dabei u.a. zu Themen rund um Wohnen, Aufenthaltsrecht, Arbeitsmarktzugang, Gesundheit, finanzielle Grundsicherung und Zusammenleben. Oft übernehmen sie auch eine Brückenfunktion zu Beratungsstellen und Behörden, vermitteln, begleiten und übersetzen, falls dies notwendig ist. Es sind rund 30 Sprachen vertreten, in denen die Freiwilligen Unterstützung anbieten können, unter anderem Deutsch, Englisch, Französisch, Kroatisch, Usbekisch, aber auch Tadschikisch, Fulani, Dari/Farsi oder Paschtu (Caritas Wien 2021). Durch die vielen Sprachen und den Community-orientierten Ansatz des Projektes können auch Personen gut erreicht werden, die zum herkömmlichen Hilffssystem aufgrund von Sprachbarrieren oder „Schwellenängsten“ oft nur schwer Zugang finden. Von den Grätzeleltern dokumentierte Bedarfslagen tragen zur Generierung von Wissen über die Problemlagen dieser schwer erreichbaren Zielgruppen bei. Dieses Wissen wiederum kann helfen, bestehende Beratungs- und Unterstützungsangebote zu verbessern (Auradnik/Kirsch-Soriano da Silva/Rautner 2019: 226ff.).

6. Aktivitäten und Wirkungen Projekt Grätzeleltern

Im folgenden Kapitel werden die Erkenntnisse aus den durchgeführten Erhebungen dargestellt. Zunächst wird hierbei auf jene Aktivitäten und Wirkungen eingegangen, welche für das Projekt „Grätzeleltern“ im Rahmen fundierter Erhebungen bei unterschiedlichen Stakeholdern identifiziert wurden. Im anschließenden Kapitel 7 wird darüber hinaus auf jene Aktivitäten und hypothetischen Wirkungen eingegangen, welche für andere Projekte der Stadtteilarbeit im Rahmen der Fokusgruppe mit Vertreter:innen der Caritas Stadtteilarbeit ermittelt wurden.

Die Aktivitäten und Wirkungen zum Projekt „Grätzeleltern“ wurden auf Basis des Stakeholder-orientierten Ansatzes der Wirkungsanalyse für drei wesentliche Personengruppen herausgearbeitet: „Haushalte“ (Personen mit Unterstützungsbedarf und primäre Zielgruppe), Freiwillige (die „Grätzeleltern“) und Beratungsstellen. Hierbei wird jeweils zwischen Wirkungen im „Normalzustand“ und Wirkungen während der Covid-19-Krise unterschieden. „Normalzustand“ bezeichnet hier eine Zeit ohne äußere Einflüsse, in der Aktivitäten unter durchschnittlichen Bedingungen durchgeführt werden können, während die Covid-19-Krise eine Zeit mit Ausgangsbeschränkungen und geänderten Alltagsbedingungen meint. Vor dem Hintergrund der Fragestellung, inwiefern es Aktivitäten in der Gemeinwesenarbeit gibt, die als eine Art „Schutzschild“ bezeichnet werden können, wird im Anschluss an die Wirkungen reflektiert, welche Aktivitäten insbesondere für das Entstehen der Wirkungen während einer Krisensituation entscheidend sind.

6.1. WIRKUNGEN „HAUSHALTE“

Personen bzw. Haushalte mit Unterstützungsbedarf sind primäre Zielgruppe des Projekts Grätzeleltern. Besonders geflüchtete bzw. migrierte Personen, die erst seit kurzem in Wien leben, werden häufig durch die freiwilligen Grätzeleltern unterstützt, da sie tagtäglich mit multiplen Problematiken und Hürden konfrontiert sind: sprachliche Barrieren, strukturell bedingter, erschwelter bzw. fehlender Zugang zum Wohnungs- und Arbeitsmarkt, Unsicherheiten über den Aufenthaltsstatus, finanzielle Abhängigkeiten aber auch zu wenig Anbindung an soziale Netzwerke und teilweise damit einhergehend Wissenslücken. Für staatliche wie auch gemeinnützige Hilfsorganisationen ist diese Personengruppe schwer erreichbar bzw. erlebt diese gleichzeitig auch einen erschwerten Zugang zum Unterstützungsangebot (Auradnik/ Kirsch-Soriano da Silva/Rautner 2019: 229ff.). In einer ohnehin herausfordernden Lebenslage ist insbesondere die Abwicklung von einer Vielzahl an Behördenwegen aufgrund des damit verbundenen hohen bürokratischen Aufwands oftmals nur schwer zu bewältigen, wie auch die Mitarbeiterin einer Beratungsstelle im Interview bestätigt (I3). Dabei müssen nicht nur sprachliche, sondern auch kulturelle Barrieren überwunden werden (I3), da etwa strukturelle Rahmenbedingungen für soziale und finanzielle Unterstützungsangebote auch mit kulturellen Normen und Werten verbunden sind.

Die Haushalte als primäre Zielgruppe der Grätzeleltern sind Teil jener Bevölkerungsgruppe, welche aufgrund von herausfordernden Lebensumständen allgemein im Zentrum der Gemeinwesenarbeit steht und von den Auswirkungen der Covid-19-Krise besonders stark betroffen ist. Die vielfach beengten Wohnverhältnisse und unsicheren finanziellen Situationen werden durch Kurzarbeit, Jobverlust, Ausgangsbeschränkungen und Distance-Learning zusätzlich verschärft (FG3).

6.1.1. Wirkungen durch persönliche Gespräche

Um Personen aus dem eigenen Umfeld, der Nachbarschaft oder Community bei unterschiedlichen Problemlagen unterstützen zu können, erfolgt zunächst eine Art Bestandsaufnahme durch die freiwilligen Grätzeleltern. Im Rahmen von Hausbesuchen nehmen sie sich viel Zeit für ein persönliches Gespräch, um Problemlagen zu erkennen und entsprechende Lösungen bzw. Unterstützung beim Erreichen dieser anbieten zu können. Im gesamten Zeitraum der Begleitung eines Haushalts sind persönliche Gespräche ein zentrales Element, um Fragen zu klären, Lösungen für Probleme zu finden oder auch einfach „nur“ zuzuhören.

Wirkungen im „Normalzustand“

Durch ausführliche, persönliche Gespräche und Hausbesuche entsteht ein **niederschwelliger Zugang, um Probleme anzusprechen** sowie Möglichkeiten der Unterstützung in einem geschützten Rahmen auszuloten. Durch die sprachlichen Kenntnisse der Grätzeleltern, ihre oftmals auch kulturelle Nähe zu den Haushalten, eigene Migrationserfahrungen sowie ihre Kenntnisse im Bereich des österreichischen Sozial-, Bildungs- und Rechtssystems können **sprachliche und kulturelle Barrieren abgebaut** und oft vielschichtige, komplexe Problemlagen mit den Haushalten besprochen werden. Auf diese Weise bauen die Haushalte **Vertrauen** auf. Bezeichnend hierfür ist, dass die Bezugsperson der Grätzeleltern von zwei Personen unabhängig als „Schwester“ bezeichnet wurde (I4: P1, I5).

*"I cannot trust other people easily, but I can trust N*****. (...) I am comfortable sharing my problem." (I4: P2, 45:03-45:51)*

*„A**** she is my only friend I trust, okay. I can tell her everything because she has a very big heart. Okay, she is a very good listener, an excellent listener. She is like my sister here.“ (I5, 02:29-02:48)*

Durch das gemeinsame Besprechen von Problemen und Aufzeigen möglicher Lösungswege seitens der Grätzeleltern erhalten die betroffenen Personen einen **besseren Überblick über die eigene Situation** und können sich **besser im System orientieren**. Dies **stärkt** wiederum das **Sicherheitsgefühl** der Haushalte und kann in weiterer Folge einen wesentlichen Beitrag zur **Verbesserung der psychischen Gesundheit** leisten.

So berichten die Haushalte etwa, dass sie das Wissen und den Erfahrungsschatz der Grätzeleltern hinsichtlich diverser behördlicher Angelegenheiten besonders schätzen (I5, I4: P2, I7) und durch den gemeinsamen Austausch meist überhaupt erst wissen, was zu tun ist oder wo sie sich hinwenden können (FG1: P2, FG2: P3, I7).

"For example, before two days I have a problem with Wien Energie. She knows the steps, where I go, where I can call, what can I say, how I call, she learned me a lot of things." (I5, 04:01-04:20)

„Deshalb wenn du da bist, dann es wird leichter für uns. Und du bist in Österreich seit lange Zeit, du hast hier deine Studium gemacht, deine Ausbildungen und durch deine Erfahrungen du konntest uns sehr viel helfen.“ (I4: Übersetzung von P2, 27:55-28:21)

Dieses Wissen, das in den persönlichen Gesprächen weitergegeben wird, aber auch die Zeit, welche sich die Freiwilligen für die Anliegen der Haushalte nehmen, sind enorm wichtig, um ein Gefühl von Sicherheit zu erzeugen:

"Immediately they are solving our problem also and they give some umm... not to afraid, slowly, slowly, okay. So now my afraidness is also less when I'm with them." (I4: P1, 43:55-44:18)

Abseits der Bewältigung von konkreten Problemen vermitteln die Freiwilligen aber auch praktisches Wissen zu verschiedensten Herausforderungen des täglichen Lebens in einem neuen Land, indem wertvolle Tipps aus eigener Erfahrung weitergegeben werden. Dies führt zu einer **Erweiterung des Wissens**, was zu **erhöhter Eigeninitiative** beiträgt und in weiterer Folge auch **soziale Teilhabemöglichkeiten erhöht**.

So werden Informationen zum Bildungssystem (FG1: P3, FG2: P2, FG2: P3, I5) oder Jobmöglichkeiten (I5, FG2: P2), zum Gesundheitssystem (FG2: P1), zu günstigen Einkaufsmöglichkeiten (FG2: P2), oder auch Informationen zu Freizeitangeboten (FG2: P2, FG1: P1, I4) an die Haushalte weitergegeben.

„Ich hab gesagt, ich B1 fertig, gearbeitet, was soll ich machen? Sie hat gesagt, ‚fragst AMS, dass du brauchst Computerkurs‘. Okay, ich hab probiert. Gut, AMS hat mir Computerkurs gegeben. Sie hat immer sehr gute idea, Idee. (lacht)“ (I5, 13:02-13:22)

„Da hab ma a Frau betreut, der hab ich dann a ganze Liste zusammengeschrieben, was ma alles, wo man überall mit Kindern hingehen kann, alles mit kostengünstigen oder gratis Angeboten.“ (FG2: P2, 53:14-53:30)

Wirkungen während der Covid-19-Krise

Das empathische Zuhören und beruhigende Zureden seitens der Grätzeleltern führte zu **einem erhöhten Verständnis** jener im Zuge der Covid-19-Krise seitens der Regierung verhängten **Maßnahmen** und zu einem **Abbau von Ängsten** aufgrund der Krisensituation. Es ist davon auszugehen, dass durch das Vertrauen in die freiwilligen Grätzeleltern auch das **Vertrauen in die staatliche Kommunikation von Maßnahmen** gestärkt wurde und Maßnahmen **vermehrt akzeptiert** wurden. Der Abbau von Ängsten sowie das Stärken von Vertrauen sind in weiterer Folge eine wichtige Basis für das Überwinden der Krisensituation bzw. des Lockdowns sowie eine **verbesserte psychische Gesundheit**.

Zu Beginn der Covid-19-Krise wandten sich die Haushalte im Rahmen der persönlichen Gespräche mit Fragen und Ängsten hinsichtlich der Krisensituation, der Ausgangsbeschränkungen und anderer damit verbundenen Maßnahmen an die Grätzeleltern und fanden in diesen auch in der Zeit des Lockdowns wichtige Ansprechpartner:innen. So wurden Maßnahmen und Richtlinien übersetzt und erklärt und spezifische Fragen zur Krisensituation beantwortet. In den Fokusgruppen berichteten die freiwilligen Grätzeleltern davon, dass sie sich insbesondere Zeit dafür genommen haben, um pandemiebedingte Verunsicherungen abzuschwächen. Diese bestanden v.a. hinsichtlich einer möglichen Erkrankung an Covid-19, eines krisenbedingten Jobverlustes sowie Zukunftsängsten aufgrund der fehlenden Aussicht auf ein Ende der Pandemie (FG1, FG2).

„Es gab Angst. Angst, wie verhalte ich mich richtig? Eine Familie hat die Kinder ganz eingesperrt, also die waren in einer Panik, dass überhaupt keiner rausgeht. (...) Wenn sie so nicht alles verstanden haben von den Nachrichten: ‚Was ist da jetzt los? Was meinen die? Was ist da wirklich gefährlich?‘ Da kursieren glaub ich auch bei diesen Leuten einige Fake News aus irgendwelchen Gründen, so halb übersetzt.“ (FG2: P2, 48:10-58:55)

Neben telefonischen Gesprächen wurde hier mitunter sehr niederschwellig in Whatsapp-Gruppen, per Videotelefonie oder über soziale Netzwerke kommuniziert (I2, FG1: P2, FG1: P1, FG2: P2), wodurch auch der gegenseitige Austausch mit anderen Haushalten gefördert wurde. Der regelmäßige Kontakt, so berichten die Grätzeleltern, war für die Haushalte wichtig, um die psychische Belastung durch die Krisensituation zu verringern (FG1: P1, FG1: P2; FG2: P2, I5).

„Diese Kommunikation, die wir durchführen am Telefon, ob das persönlich ist oder zu Coronazeiten, es baut auf. Und ich bin sehr davon überzeugt, wenn es uns nicht gäbe, die Leute gehen unter.“ (FG1: P2, 51:28-51:52)

„Schreiben viel, hab schon Gruppe gebaut, eine Whatsappgruppe ‚Coronavirus‘ und manche schreiben dann, panikieren, naja, ich beruhige die dann.“ (FG1: P1, 28:25-28:37)

Die Weitergabe von praktischem (Alltags-)Wissen spielte auch während des Lockdowns ebenso eine wichtige Rolle, da hier Tipps hinsichtlich Aktivitäten während des Lockdowns gegeben wurden. Dies führte bei den Haushalten zu einer **verbesserten Bewältigung von Lockdown-spezifischen Problemlagen** wie der Ausgangssperre.

So wurden beispielsweise Ratschläge gegeben, wie die Haushalte durch kleine handwerkliche Tätigkeiten zu einem Zuverdienst kommen können (FG1: P1, FG2: P2) oder Möglichkeiten für Hobbies oder Beschäftigungen während dem Lockdown aufgezeigt (FG1: P1, I5).

„Dann haben wir im Haus geschaut, mit der Hausverwaltung, ob ein paar Syrer den Gang ausmalen können, das ist auch kontaktlos gegangen. Die haben ein bisschen Zubrot gehabt. (...) Also wir haben halt versucht, ein bisschen über die Runden zu kommen mit allen.“ (FG2: P2, 44:36-45:58)

„Wenn mein kleiner Sohn immer sagen, ‚Langweilen, langweilen!‘, (...) sie hat sofort mich eine Link geschickt, dass es gibt eine Plattform für spielen. Ist freiwillig und kostenlos. Du kannst dort, nimmst dein Sohn, bisschen spielen oder spazieren. Dieses Beispiel, das ist im Lockdown.“ (I5, 12:20-13:01)

6.1.2. Wirkungen durch Übersetzung und Begleitung zu Behörden und Beratungsstellen

Neben persönlichen Gesprächen ist es ein zentrales Tätigkeitsfeld der Grätzeleltern, die Haushalte - jene Personen aus dem eigenen Umfeld, der Nachbarschaft oder Community – bei Behördenwegen und Amtsangelegenheiten zu unterstützen. Dies erfolgt durch Begleitung zu einem Termin und Übersetzung vor Ort und/oder auch eine Übersetzung von Dokumenten oder Anträgen. Beispielweise begleiten die Freiwilligen die von ihnen unterstützten Personen zur Behörden und Beratungsstellen, wie etwa der Schlichtungsstelle für Mietangelegenheiten (MA50) (FG1, FG2), des Sozialamts (MA40) (I4, I5, I7, FG1, FG2) und Jugendamts (MA11) (FG1, I3), Wiener Wohnen (FG1, FG2) und Wien Energie (I5, FG2) sowie zum Arbeitsmarktservice (AMS) (FG1, I4). Neben Behörden und Beratungsstellen begleiten Grätzeleltern auch immer wieder zu ärztlichen Terminen oder unterstützen bei der Terminvereinbarung (FG1, FG2).

Wirkungen im „Normalzustand“

Durch Kenntnisse hinsichtlich Abläufen im österreichischen Sozial-, Bildungs- und Rechtssystem können im Zuge der Übersetzungen **sprachliche und kulturelle Barrieren abgebaut** werden. Darüber hinaus wird durch Übersetzungsleistungen der **Zugang zum Hilffssystem verbessert**, was in weiterer Folge einen wesentlichen Beitrag zur **Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen** der Haushalte führt. Je nach Anliegen, welche auf diese Weise bearbeitet bzw. gelöst werden können, ist davon auszugehen, dass weitere Folgewirkungen eine **Verbesserung der Wohnsituation** sowie der **finanziellen Situation** und damit einhergehend auch eine **erhöhte Selbstständigkeit** sowie **Verbesserung der (psychischen wie physischen) Gesundheit** sind.

Im Rahmen der Fokusgruppen und Interviews wurde hier von einer Reihe an Erfolgserlebnissen berichtet, welche auf die Unterstützung der Grätzeleltern bei Übersetzungen oder Begleitungen zu Behörden zurückzuführen sind. So konnte etwa eine verbesserte Wohnsituation durch Anmeldung bei Wiener Wohnen (FG1, FG2) oder Gründung einer Wohngemeinschaft (FG2: P2) bewirkt werden. Aber auch eine finanzielle Entlastung durch Reduktion der Miete mittels Verfahren bei der MA 50 (FG2), durch Beantragung von Sozialhilfe (I5) oder durch Unterstützung bei der Jobsuche (I5, FG2: P2) konnte mithilfe der Freiwilligen erreicht werden.

*„Mittlerweile haben von diesen drei Familien alle Arbeit. (...) Dem I***** haben wir einen sehr schönen Job verschafft und der hat jetzt die österreichische Staatsbürgerschaft bekommen nach sechs Jahren.“ (FG2: P2, 29:24-29:39)*

Eine Person aus einem Haushalt erzählt auch, dass sie aufgrund der Unterstützung einer Freiwilligen nun einen positiven Asylbescheid bekommen hat: *"Because she is here I am here, in Austria, here I am now positive."* (I4: P2, 45:51-46:18)

Einen besonderen Erfolg bedeutet es für die Grätzeleltern, wenn das wiederholte Übersetzen und Begleiten der Haushalte nach einiger Zeit zu mehr Selbstständigkeit und Eigeninitiative führt. Die größte Wirksamkeit der eigenen freiwilligen Tätigkeit, so könnte man sagen, ist also dann erreicht, wenn keine Unterstützung mehr benötigt wird.

„Auch das zweite Mädchen hat Gesundheitsprobleme. Bis Juli habe ich schon paar Anrufe gemacht und zum Spital gegangen und jetzt sie macht das selber. Sie macht das allein (...) das ist ein großer Schritt, dass sie braucht jemanden nicht dabei.“ (FG2: P1, 26:30-27:13)

Wirkungen während der Covid-19-Krise

Auch während des Covid-19-bedingten Lockdowns im März 2020 haben die freiwilligen Grätzeleltern bei Angelegenheiten mit unterschiedlichen Behörden unterstützt. Aufgrund der Ausgangsbeschränkungen wurden viele Belange allerdings online abgewickelt, weshalb die Unterstützung bei der Nutzung digitaler Tools neben den weiterhin wichtigen Übersetzungsleistungen im Vordergrund stand.

Durch die Unterstützung im Umgang mit digitalen Tools zur Abwicklung behördlicher Anliegen kommt es bei den Haushalten einerseits wie auch im „Normalzustand“ zur **erleichterten Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen**, aber andererseits auch zu einer besseren Bewältigung von **Lockdown-spezifischen Herausforderungen** sowie zu einer **Verbesserung von Kompetenz im Bereich der Digitalisierung**. Längerfristig führt dies auch zu einer **erhöhten Eigeninitiative und Selbstermächtigung**, da Haushalte nach Unterstützung durch die Grätzeleltern diverse Behördenwege und Amtsangelegenheiten online selbstständig durchführen können.

Konkret berichten die freiwilligen Grätzeleltern, dass sie vielfach bei der Einrichtung sowie Nutzung der e-AMS-Plattform unterstützt haben, da diese aufgrund fehlender technischer Affinität vielfach zuvor gar nicht bekannt war – oder zumindest nicht genutzt wurde (FG2: P3, I4) Ebenso haben die Freiwilligen bei der Nutzung der eGovernment-Plattform, beispielsweise bei der digitalen Beantragung von Geburtsurkunden (FG2: P1) oder einer Visumsverlängerung (FG1: P1), oder bei Beantragung von Leistungen per Email (FG1: P2, FG2: P1, FG2: P3) unterstützt.

„Wir haben versucht, die Leute, wie können sie zum Onlinekonto reinkommen und schauen die Mitteilung von AMS oder wie sollen sie seine oder ihre Email jeden Tag kontaktieren und schauen ob sie eine Nachricht bekommen von AMS oder nicht.“ (FG2: P3, 41:58-42:32)

„Das stimmt natürlich auch, dass viele Anträge oder Formulare dann über Videotelefonie gemeinsam ausgefüllt wurden, und dann die Haushalte zur Mindestsicherung gekommen sind oder zur Bedarfsorientierten Mindestsicherung, oder zur Wohnbeihilfe.“ (I2, 17:30-18:07)

Neben jenen der bereits genannten Behörden kam im Falle einer Covid-Erkrankung auch die Kommunikation mit dem Gesundheitsamt (MA 15) hinzu. Hier berichtete eine Freiwillige, dass seitens der Behörde SMS zur Abfrage des Gesundheitszustandes regelmäßig per SMS an eine positiv getestete Person verschickt und von der Freiwilligen per Whatsapp übersetzt wurden (FG1: P2).

Auch die Lockdown-bedingte Umstellung auf Home-Schooling bzw. Distance Learning stellte die von den Grätzeleltern unterstützten Personen vor Herausforderungen. So wurden Informationen durch das Lehrpersonal oftmals per E-Mail verschickt und Eltern benötigten Unterstützung beim Zugriff auf E-Mails sowie der Übersetzung dieser (FG1, FG2). Auch beim Einrichten von Video-Unterhaltungen, etwa via Zoom, konnten die Freiwilligen behilflich sein (FG2: P3). Teilweise fehlte es in den Haushalten darüber hinaus an

den benötigten Laptops für das Distance-Learning, weshalb eine Freiwillige beispielsweise ein Leihgerät organisierte (FG1: P3).

„Und wenn die Ausländer, die gerade gekommen sind, und die Kinder gehen in die Volksschule oder sowas, die schicken alles per Mail zu. Aber wenn die nicht so gut lesen können, wenn die nicht so gut mit Emails umgehen kann und zu schreiben, das ist wirklich schwer.“ (FG1: P3, 01:03:12-01:03:35)

6.1.3. Welche Aktivitäten sind für das Entstehen von Wirkungen bei den Haushalten in einer Krisensituation ausschlaggebend?

Ein wesentlicher Schlüssel für das Entstehen der genannten Wirkungen während der Covid-19-Krise ist sicherlich die meist sehr **enge Beziehung** der Freiwilligen zu den Haushalten und das damit verbundene **hohe Ausmaß an Vertrauen**, welches den Freiwilligen entgegengebracht wird. Dies ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Freiwillige diverse Unterstützungsleistungen während einer Krisensituation überhaupt erst anbieten können und Haushalte Informationen hinsichtlich der Maßnahmen oder Tipps für den Alltag im Lockdown auch annehmen. Durch den **bestehenden, regelmäßigen Kontakt** konnten Gespräche weiterhin ohne große Hürden telefonisch oder online durchgeführt werden. Aber auch um sich sicher zu fühlen und auf Meinungen und Ratschläge anderer einlassen zu können ist Beziehungs- und Vertrauensarbeit gerade in einer herausfordernden Zeit besonders wichtig. Zudem tragen **positive Erfahrungen** aus der Unterstützung vor einer Krisensituation dazu bei, Probleme anzusprechen und Hilfe anzunehmen. Eine wichtige Voraussetzung für die rasche und unkomplizierte Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten in der Krisensituation war außerdem das bereits **zuvor aufgebaute Wissen über die unterschiedlichen Situationen und Problemlagen** der Haushalte, welches durch Beziehungsarbeit und langfristige Begleitung aufgebaut wurde. So musste die persönliche Situation nicht mehr umfassend erklärt werden, es konnte direkt bei der Umsetzung diverser Angelegenheiten unterstützt werden.

In den Fokusgruppen und Interviews hat sich zudem gezeigt, dass im Falle der Grätzeleltern einige Faktoren zentral waren, um den Aufbau einer engen Beziehung und eines Vertrauensverhältnisses zu ermöglichen. So wird etwa die in den persönlichen Gesprächen eingebrachte **Zeit** als besonders wichtige Voraussetzung für das Auseinandersetzen mit Problemen genannt. Auch die oft **langjährige Begleitung**, die mehrfache Unterstützung bei unterschiedlichsten Problemen schafft Vertrauen und Nähe.

“They (Grätzeleltern, Anm.) listen to you, they hear you when you have a problem, when you have something in your heart. They never ever say, ‘Uff’ or every five minutes they look like this (rollt mit den Augen). They have all the time that you need.” (I5, 19:09-19:37)

„Wir haben wirklich viele Familie, die sind wie Stammkunden. Sie haben viel Kinder und wir haben diese Familie kennengelernt seit vielleicht fünf Jahre. Wir haben diese verschiedene Familie begleiten bei Kindergarten anmelden (...), danach in die Schule und wir haben auch die Mutter geholfen einen Deutschkurs finden.“ (FG2: P3, 24:43-25:19)

Ein wesentlicher Faktor für den Erfolg des Projektes ist zudem sicherlich der **Community-orientierte, niederschwellige Zugang**, die vorhandene **kulturelle und sprachliche Nähe** aufgrund einer ähnlichen Migrationsgeschichte bzw. eines gemeinsamen Herkunftslandes, welche für die Freiwilligen auch ein wichtiger Treiber für ihr Engagement ist.

„Als ich hier war [in Österreich, Anm. d. Verf.], habe ich auch wegen der Sprache und vielen Sachen Probleme gehabt mit Kindern etwas zu machen und so weiter. Damals habe ich auch Hilfe von jemanden bekommen, mit dem ich Englisch sprechen konnte und das hat mir auch geholfen. (...) dann habe ich mir gedacht, ich könnte auch jemand anderem helfen, wenn das jemand braucht.“ (FG1: P3, 22:31-22:55)

„Die (Klient:innen der Beratungsstelle, Anm.) machen einfach gerne alles mündlich. Die kommen und reden mit dir. Dann ist das mit Handschlag verhandelt und dann passt's. Das ist ihre Kultur. Und die haben sie zum Großteil noch, dem

vertrauen sie und sie vertrauen Leuten, die Handschlagqualität haben und sie vertrauen Gesprächen, und das ist jetzt nicht besser oder schlechter, sondern einfach nur anders. Dafür muss man Angebote schaffen." (I6, 18:32-19:18)

Nicht zuletzt wird auch die Tatsache, dass die Grätzeleltern freiwillig bei einer großen, anerkannten Nonprofit-Organisation tätig sind, als ein zusätzlicher Grund für den Aufbau von Vertrauen und einem Gefühl der Sicherheit genannt:

„Wenn ich sage ich arbeite freiwillig und so viele Leute haben Vertrauen in mich und kann ich gut helfen.“ (FG2: P4, 34:53-35:02)

„Genau das gibt Sicherheit, wenn die wirklich vertrauen der Caritas, weil nicht alle vertrauen. [...] Die Menschen haben auch schon Erfahrung mit Caritas, die fühlen sich auch geschützt und denken: aha, nicht alles so schlecht in der Welt und in dem Land.“ (FG1: P1, 43:51-44:36)

6.2. WIRKUNGEN FREIWILLIGE

Die Grätzeleltern sind freiwillige Mitarbeiter:innen der Caritas, die sich im Rahmen des Projekts freiwillig engagieren und sich dabei für andere Menschen, die mit schwierigen Lebenssituationen konfrontiert sind, einsetzen (Kirsch-Soriano da Silva 2013: 5). Die Gruppe der Freiwilligen stellt sich allerdings als heterogen dar, sie sind unterschiedlicher sozialer und kultureller Herkunft: manche sind in Österreich geboren, manche erst seit wenigen Jahren hier, es gibt Pensionist:innen genauso wie erwerbstätige Grätzeleltern (Auradnik/Kirsch-Soriano da Silva/Rautner 2019: 228). Oft haben sie selbst Erfahrung mit Flucht und Migration und können andere durch das Erfahrungswissen unterstützen. Zu großem Teil sind sie auch Teil der Communities, in denen sie ihre Unterstützung anbieten (Auradnik/Kirsch-Soriano da Silva/Rautner 2019: 227, 231).

Die Freiwilligen werden durch die Caritas in relevanten Themenbereichen geschult und geben dann in ihrem Wohnumfeld, in ihrer ethnischen Community oder im Bekanntenkreis ihr Know-How als Multiplikator:innen weiter, indem sie Hausbesuche machen oder zu Behörden und Beratungsstellen begleiten (Kirsch-Soriano da Silva 2013: 5).

6.2.1. Wirkungen durch Aktivitäten der Caritas

Im Rahmen ihres Engagements bei den Grätzeleltern erhalten die Freiwilligen eine Art „Grundqualifikation“, in der etwa Kompetenzen in den Bereichen Kommunikation, Rolle der Grätzeleltern, Informationen über das österreichische (Sozial- und Gesundheits-)system, in Hinblick auf Wohnen, Arbeit und Bildung, sowie Integration und Asyl- und Aufenthaltsrecht vermittelt werden, sowie verschiedene Weiterbildungskurse. Neben dieser formellen Vermittlung von Wissen kommt es zu einer informellen Wissensvermittlung durch das (hauptamtliche) Projektteam der Caritas, aber auch durch andere Freiwillige. Wissen die Freiwilligen selbst nicht mehr, was in einem Fall zu tun ist, können sie das beispielsweise in der wöchentlichen Sprechstunde mit den ausgebildeten Sozialarbeiter:innen besprechen oder auch andere Freiwillige um Rat fragen. Die Aktivitäten der Caritas bestehen also darin, einerseits Wissen und Kompetenzen zu vermitteln und andererseits eine Struktur im Hintergrund sowie ein professionelles Unterstützungsangebot für die Freiwilligen zu schaffen und die Gruppe auch mit sozialen, gemeinschaftlichen Aktivitäten zu begleiten, welche die Identität und den Austausch zwischen den Freiwilligen fördern.

Wirkungen im „Normalzustand“

Durch die Kurse und Workshops sowie den regelmäßigen Austausch mit dem Projektteam und anderen Grätzeleltern kommt es bei den Freiwilligen zu einer **Erweiterung von Wissen und Kompetenzen**. Dadurch wird in weiterer Folge die **Problemlösungskompetenz gestärkt** und es werden

Handlungsmöglichkeiten in der Tätigkeit als Freiwillige **erweitert**. Das innerhalb des Projekts gewonnene Wissen sowie die erweiterten Kompetenzen sind aber nicht nur im Rahmen des Projektes hilfreich: **auch eigene Probleme** können dadurch **besser bewältigt** werden.

Im Rahmen der Kurse und Workshops können sich die Freiwilligen etwa Wissen über das österreichische Asyl- und Fremdenrecht sowie Sozialleistungen, aber auch zu Gesundheits- oder Bildungssystem aneignen und lernen, mit welchem Problem man sich an welche Stelle wendet (FG1, FG2, I2). Wichtig ist dabei aber auch das Erlernen einer Kommunikation, welche einerseits auf die Bedürfnisse der Haushalte, andererseits auf die Anforderungen von der Beratungsstellen zugeschnitten ist.

„Wir haben viele Workshops teilgenommen und das war eine gute Erfahrung so einfach, für mich etwas Neues kennengelernt.“ (FG2: P1, 08:02-08:13)

„Also von den Kompetenzen her, also es ist schon auch so im Bereich der Kommunikation und Beratung, unter Anführungszeichen, so wie sie mit den Haushalten (...) kommunizieren und sie auch begleiten bzw. eben dann auch mit Einrichtungen oder mit Beratern, Beraterinnen oder eben auch mit Behörden (...) kommunizieren und da eben auch auf unterschiedlichen Ebenen kommunizieren können.“ (I2, 05:10-05:50)

Das im Rahmen der Tätigkeit als Freiwillige angeeignete Wissen ist zwar in erster Linie nötig, um die Haushalte entsprechend unterstützen zu können, allerdings profitieren die Freiwilligen auch selbst davon und können dieses bei Problemen im eigenen Umfeld anwenden (FG1: P1, FG1: P3, FG2: P2).

„Ich habe Vorteile, weil selber ich auch Sachen erfahre, die neu sind.“ (FG1: P1, 16:13-16:22)

Durch die seitens der Caritas aufgebaute, organisationale Struktur entsteht ein **soziales Netz** an Ansprechpersonen des Projektteams sowie Grätzeleltern-Kolleg:innen, welches zu **verstärktem** gegenseitigen **Austausch** führt. Dies bietet den Freiwilligen **Rückhalt** – ein wesentlicher Faktor für die professionelle Begleitung der Haushalte und die Auseinandersetzung mit deren Problemlagen. Das Gefühl, selbst auch Unterstützung zu bekommen, wenn bei einem Problem nicht geholfen werden kann, gibt den Freiwilligen die nötige **Sicherheit**, um Herausforderungen gemeinsam mit den Haushalten zu meistern.

Die befragten Freiwilligen berichteten davon, dass sie wertvolle Unterstützung und Ratschläge bekommen, wenn sie bei einer Problemstellung nicht weiterwissen. Hier wird vor allem die sehr gute Erreichbarkeit und Hilfsbereitschaft des (hauptamtlichen) Projektteams hervorgehoben (FG1, FG2), aber auch von gegenseitiger Unterstützung der Freiwilligen berichtet (FG2, I2, I6), da jeweils unterschiedliche Erfahrungen gesammelt werden. Die Kombination der beiden Aspekte bietet den Freiwilligen Rückhalt.

*„F***** ist immer da. Und das ist für mich ein Vorteil, dass es gibt jemanden hinter mir, dass ich kann immer wieder ihn fragen irgendwann und er ist immer erreichbar.“ (FG2: P1, 09:30-09:45)*

„(Man) merkt wie die Freiwilligen selber sich in bestimmten Bereichen einfach auch die Expertise aufbauen und hier Menschen gut begleiten können.“ (I2, 03:43-03:51)

„Wir haben eine Ausbildung bekommen, Kurse, wir sind vernetzt, wir haben sehr nette Projektleiter und Kolleginnen und Kollegen, das ist eine Clique, ein Team, was eine Zugehörigkeit bietet. Man ist nicht im luftleeren Raum, wenn man was machen will, man hat Rückhalt. Das ist der Vorteil auch.“ (FG2: P2, 04:40-05:17)

Wirkungen während der Covid-19-Krise

Durch die bereits vorhandenen organisationalen Strukturen konnte das Projektteam insbesondere zu Beginn der Covid-19-Krise rasch aktuelle Informationen zu den veränderten Rahmenbedingungen und Maßnahmen an die Freiwilligen übermitteln. Dies führte zu einem **erhöhten Verständnis der**

gesetzlichen Maßnahmen hinsichtlich des Lockdowns den Freiwilligen und **erleichterte** ihnen das **Eingehen auf Anfragen** der Haushalte.

„Aber ich find da haben die Freiwilligen auch, da ganz flexibel und gut drauf reagiert, auch von sich aus, da haben wir versucht, dass wir sie regelmäßig mit Informationen beschicken per Mail und zu Beginn haben wir auch vor allem Online-Zoom-Meetings regelmäßig gehabt, aber dann haben wir eh gemerkt, wir sind ja ohnehin erreichbar, und sie wissen auch, wenn's akut Fragen gibt, dann können's uns einfach auch anrufen. Oder per Mail.“ (I2, 10:13-11:22)

Durch den Rückhalt seitens des Caritas-Teams im Hintergrund, aber auch seitens der Grätzeleltern-Kolleg:innen, konnten **auch krisenspezifische Probleme schnell und unkompliziert gelöst werden**.

*„Und wir sind zu F***** gegangen und F***** hat ihr geholfen zu schreiben: wie soll sie ein Email schreiben, wie kann sie das online alles machen.“ (FG1: P3, 02:49-03:10)*

„Wenn wir etwas nicht wussten, haben wir gefragt: Wie habt ihr das gemacht? Wie habt ihr das gelöst? Und wie gesagt – eine sehr, sehr reiche Erfahrung, die wir gesammelt haben und wir sind stolz darauf.“ (FG1: P2, 21:37-21:53)

6.2.2. Wirkungen durch freiwillige Tätigkeit

Im Rahmen ihrer freiwilligen Tätigkeit als Grätzeleltern unterstützen die Freiwilligen unterschiedliche Personen, die Tipps und Ratschläge oder Hilfe bei der Übersetzung von Dokumenten oder bei Terminen benötigen. Dabei knüpfen sie Kontakte zu Haushalten mit Unterstützungsbedarf und zu Mitarbeiter:innen von Beratungsstellen und widmen sich verschiedenen Problemen und Herausforderungen der Haushalte.

Wirkungen im „Normalzustand“

Das Knüpfen von Kontakten im Rahmen der Tätigkeit als Freiwillige führt zu einer **Erweiterung des eigenen (professionellen) Netzwerks**. Dies trägt wiederum zur eigenen **Problemlösungskompetenz** bei, wenn dadurch etwa leichter Termine bei Beratungsstellen vereinbart oder Fragen geklärt werden können.

„Dann finde ich, dass einige Grätzeleltern (...) auch ihr eigenes Netzwerk erweitern, also auch im Sinne von Kontakten zu verschiedenen Beratungseinrichtungen, die sie dann vielleicht auch für sich selber oder für Verwandte benutzen können.“ (I2, 22:42-23:07)

„Da kriege ich schon gratis Informationen. Viel was ich brauche. Und Kontakte. Ich ruf an, und ich hab schon Info. Das ist die Nummer 1, die ich habe für mich.“ (FG1: P1, 16:22-16:37)

Durch die freiwillige Tätigkeit im Sozialbereich entsteht bei den Freiwilligen darüber hinaus ein **gutes Gefühl, helfen zu können** und eigenes Wissen, teils aus ähnlichen Erfahrungen aus der eigenen Migrationsgeschichte, weitergeben zu können. Das regelmäßige freiwillige Engagement trägt auch zu einer **erhöhten Sensibilität für Menschen, die Hilfe benötigen**, bei. Durch die ständige Konfrontation mit Problemen anderer, insbesondere Menschen denen es schlechter geht als den Freiwilligen selbst, **relativeren sich** oft die **eigenen Probleme**.

Die Freiwilligen ziehen viel Sinn und positive Emotionen aus dem Engagement und berichten, dass es ihnen Freude bereitet, anderen zu helfen und sie aus der Tätigkeit auch Energie ziehen können (FG1: P1, FG2). Damit verbunden ist auch eine verstärkte Motivation zu helfen und eine erhöhte Sensibilität für Probleme und Menschen, die Unterstützung benötigen könnten.

„Ich halte einfach Ohren [offen, Anm.], egal wo ich bin, wenn ich Deutsch- oder Englischkurs mache, immer jemand erzählt über sein Problem und ich [gestikuliert] Also meistens, ich halte meine Ohren. Ich bin so ein Typ [...], ich mag das.“ (FG1: P1, 09:52-10:32)

Zudem erfahren die Freiwilligen vielfach, dass es anderen Menschen deutlich schlechter geht als ihnen selbst und erkennen, dass eigene Probleme oft weniger schwerwiegend sind als gedacht (FG1: P2, FG2: P1, P3, I3).

„Ich helfe den Leuten, dass ich mal selber begreife, dass es mir besser geht als vielen anderen. Und das war für mich ein Ausgleichsverfahren. (...) Egal wo ich hingeh, ich erwarte nichts Finanzielles oder Lob, ich mache das für mich als Ausgleich und das hat mir sehr gut geholfen.“ (FG1: P2, 18:22-19:12)

„Man sagt ja oft, wenn’s einem selber schlecht geht, soll man einfach jemanden suchen, dem’s noch schlechter geht und dem aus der Bredouille helfen, dann fühlt man sich einfach wichtig und gebraucht.“ (I3, 41:20-41:39)

Wirkungen während der Covid-19-Krise

Durch die Sensibilisierung für die Problemlagen anderer im Rahmen der Tätigkeit als Grätzeleltern, **erkennen** die Freiwilligen auch während der Covid-19-Krise verstärkt, **wo Hilfe benötigt wird** – sowohl unter den bestehenden Haushalten also auch im nachbarschaftlichen Umfeld. So wurde vermehrt telefoniert und das persönliche Gespräch gesucht (FG1, FG2, I2), aber auch im direkten (Wohn-)umfeld erkannt, wenn Hilfe benötigt wird:

„Habe ich geholfen in dieser Corona-Zeit, ich habe eine Nachbarin und die hat 14 Tage in Quarantäne gegangen und ich hab immer für sie einkaufen und bringen, vor der Tür lassen und sie hat genommen.“ (FG2: P4, 39:18-39:48)

Das **Gefühl des Gebrauchtwerdens** als Grätzeleltern sowie das Relativieren der eigenen Probleme ist während der Covid-19-Krise besonders wichtig für die Freiwilligen. Das Gefühl, trotz schwieriger Umstände einen Beitrag leisten zu können, gibt **Kraft** und erhält die eigene **Handlungsfähigkeit**. Die Freiwilligen werden dadurch bestärkt, selbst nicht in ein Loch zu fallen, sondern stattdessen eine **Vorbild-Funktion einzunehmen** und eine positive Einstellung zu vermitteln. Es ist davon auszugehen, dass diese Faktoren zu einer **Steigerung der eigenen Resilienz** hinsichtlich der krisenspezifischen Herausforderungen beitragen und auch die dadurch bedingte **psychische Belastung reduzieren**.

„Und auch, wenn’s um die ganzen Ausgangsbeschränkungen und so weiter geht, dass man weiß, auch wenn ich zuhause und nicht persönlich irgendwo sein kann, dass ich auch irgendwie einen Beitrag leisten kann.“ (I2, 25:59-26:40)

6.2.3. Welche Aktivitäten sind für das Entstehen von Wirkungen bei den Freiwilligen in einer Krisensituation ausschlaggebend?

Eine wichtige Voraussetzung für das Entstehen der genannten Wirkungen bei den Freiwilligen während der Covid-19-Krise ist, ähnlich wie bei den Haushalten, die hervorragende **Beziehungsarbeit**, welche seitens des Projektteams geleistet wird. Diese gibt den Freiwilligen **Rückhalt und Sicherheit** für die Bewältigung unterschiedlicher Herausforderungen und Probleme, wenn diese bei Fragen oder Zweifeln ein starkes soziales Netz hinter sich wissen. Insbesondere in einer Krisensituation und ungewohnten Lebensumständen, wie sie während der Ausgangsbeschränkungen im Zuge der Covid-19-Krise vorkommen, ist eine gute Beziehung und aufrechte Kontaktbasis enorm wertvoll, um weiterhin motiviert und engagiert zu sein. Wurde davor bereits eine gewisse Resilienz durch die freiwillige Tätigkeit, durch das Relativieren der eigenen Probleme, aufgebaut, so hilft dies, auch in der Krise optimistisch zu bleiben.

*„Die Akzeptanz von K***** und M***** und F***** (Mitarbeiter:innen Projekt Grätzeleltern, Anm.) und auch unserer Kollegen in Grätzeleltern, wo ich früher ich konnte nicht deutsche sprechen oder so gut verstehen und aber ich hab die große Hilfe von allen bekommen. Ist für mich diese Bedeutung von Akzeptanz, das ist Vorteil, in das Realität anzuschauen oder zu fühlen.“ (FG2: P1, 08:37-08:59)*

„Dann ich hab ein supernettes Team (...) die sind so ausgezeichnete Menschen, da willst du nicht weggehen. Einfach das Team ist super. Das ist das Wichtige, eigentlich. Und du hast Laune, dorthin zu gehen (...) da fühl ich mich immer wie zuhause.“ (FG1: P1, 16:38-17:29)

Weiters hat sich während der Krise auch gezeigt, dass die zuvor bereits aufgebaute **Vernetzung** der Freiwilligen, sowohl mit anderen Freiwilligen als auch mit Beratungsstellen, eine wichtige Basis für die rasche und unkomplizierte Unterstützung der Haushalte in einer Krisensituation ist - insbesondere dann, wenn diese Netzwerke auch **digital** existieren und Kontakt auch außerhalb persönlicher Begegnungen stattfinden kann.

„Generell dieser Kontakt zu den Communities, weil die ja schon teilweise in eigenen Facebook- oder Whatsappgruppen organisiert sind, und weil die Grätzeleltern selber auch, das Know-How hatten, entweder dass sie selber wussten, okay, entweder sie fragen jetzt bei uns an, wo können sie schnell Informationen finden, oder zum Teil eh schon ihre verlässlichen Informationskanäle hatten.“ (I2, 12:26-12:58)

6.3. WIRKUNGEN BERATUNGSSTELLEN

Eine zentrale Tätigkeit der freiwilligen Grätzeleltern ist Vermittlung an bzw. Begleitung zu Behörden und Beratungsstellen (siehe 7.1.1.). Die Haushalte werden dabei über relevante Angebote informiert und bei der Übersetzung von Dokumenten sowie bei Beratungsterminen unterstützt. Je nach Anliegen oder Problemlage der Haushalte wird an unterschiedliche Ansprechstellen in ganz Wien begleitet, im Rahmen der Fokusgruppen wurde hier etwa die Schlichtungsstelle für Mietangelegenheiten (MA50), Wiener Wohnen und Wien Energie, die Magistratsabteilung für Soziales und Gesundheit(MA40) und die Kinder- und Jugendhilfe (MA11) sowie auch das Arbeitsmarktservice (AMS) genannt.

Die Ermittlung von Wirkungen, welche für Behörden und Beratungsstellen, aufgrund der Aktivitäten im Projekt „Grätzeleltern“ entstehen, stellte sich allerdings als eine große Herausforderung dar. Einerseits war es im Zeitraum des Forschungsprojektes, während bzw. zwischen krisenbedingten Lockdowns und außergewöhnlichen Umständen schwierig, Ansprechpartner:innen aus Behörden und Beratungsstellen für Interviews zu gewinnen. Es konnten nur zwei Mitarbeiter:innen von Beratungsstellen, konkret vom Familienzentrums der Kinder- und Jugendhilfe (MA11) und der Mietrechtsberatung der Gebietsbetreuung Stadterneuerung, befragt werden. Andererseits wird die Zuordnung von Wirkungen zum Projekt „Grätzeleltern“ allgemein als schwierig beurteilt, da für die Berater:innen bzw. Sozialarbeiter:innen während eines Beratungsgesprächs oftmals unklar ist, von wem Klient:innen begleitet werden (I3, I6, FG2: P2). Eine besondere Schwierigkeit war es für die befragten Mitarbeiter:innen der Beratungsstellen, Wirkungen während der Covid-19-Krise mit den Aktivitäten der Grätzeleltern zu verknüpfen, da Leistungen zumeist online oder telefonisch abgewickelt wurden und eine Unterstützung der Klient:innen durch die Grätzeleltern kaum erkennbar war. Aus diesem Grund werden spezifische Wirkungen während der Covid-19-Krise für diesen Stakeholder jeweils nur sehr knapp beschrieben und keiner eigenen Überschrift zugeordnet.

6.3.1. Wirkungen durch Übersetzung bei einem Beratungsgespräch

Die freiwilligen Grätzeleltern begleiten die von ihnen unterstützten Haushalte vielfach zu Beratungsgesprächen, um dort bei der Übersetzung zu unterstützen. Insbesondere, da ohne der Grätzeleltern oder Personen aus dem nahen Umfeld der Klient:innen teilweise externe Dolmetscher:innen für Übersetzungsleistungen finanziert werden müssen, ist die Unterstützung der Grätzeleltern durch Übersetzung bei Beratungsgesprächen besonders wertvoll.

Die befragten Vertreter:innen der Beratungsstellen berichteten davon, dass die Übersetzung durch die Grätzeleltern die **Kommunikation** mit Klient:innen deutlich **verbessert** und Beratungsgespräche **effizienter** durchgeführt werden können (I3, I6). Dies führt in weiterer Folge auch dazu, dass die **eigene Wirksamkeit** der Beratungsstellen **erhöht** wird, da Informationen und Leistungen leichter vermittelt und seitens der Klient:innen besser angenommen werden können. Besonders geschätzt wird die Übersetzung bei telefonischen Beratungsgesprächen, wie sie etwa während der Covid-19-Krise durchgeführt werden, da diese besonders herausfordernd sind, weil man einander nicht sieht und relevante Dokumente nicht direkt herzeigen kann (I3).

„Grätzeleltern sind ja keine professionellen Übersetzer, keine Gerichtsdolmetscher, sondern sie sind Leute aus einer ähnlichen Lebenswelt, Nachbarn wie du und ich, die z.B. aus dem russischen Raum oder Somalia oder sonst woher kommen, und daher einfach gut übersetzen können, in mehrfacher Hinsicht. Das war entscheidend, nicht nur rein die Sprache (...) Der Gewinn war eher, die soziale Barriere zu minimieren. Dieses Vertrauen, aha, da kommt wer, der kennt meine Situation.“ (I6, 38:23-38:41)

„Dass einfach die Kommunikation viel leichter ist. (...) Es ist manchmal extremst schwierig, den Elternteilen Informationen so zu vermitteln, dass sie das auch verstehen, was jetzt los ist oder was als nächstes zu tun ist oder dass sie eigentlich nix tun müssen. (...) Und da ist es extrem hilfreich, wenn's da eine Schnittstelle gibt, wo's einfach sprachlich das so klar kommuniziert wird, dass die das dann der Familie so weitergeben können, dass die das dann auch verstehen. Und das war bei den Grätzeleltern super. (...) Das ist einfach wirklich hilfreich, weil oft sitzt man dann – gerade jetzt in Corona-Zeiten am Telefon – und versucht, das zu erklären und sie verstehen's einfach nicht.“ (I3, 18:51-20:19)

6.3.2. Wirkungen durch Unterstützung vor und nach einem Beratungsgespräch

Neben der Begleitung und Übersetzung bei Beratungsgesprächen unterstützen die Grätzeleltern auch in der Vor- und Nachbereitung eines Termins. So werden Haushalte vielfach überhaupt erst durch die Freiwilligen auf das (Beratungs-)Angebot aufmerksam gemacht und Termine vereinbart. In der Vorbereitung achten die Grätzeleltern darauf, dass benötigte Dokumente zu einem Beratungsgespräch mitgenommen und wo nötig auch entsprechende Anträge bereits ausgefüllt werden. Wird der Anspruch auf eine Leistung erst im Zuge des Beratungsgesprächs deutlich, so unterstützen die Grätzeleltern im Nachgang des Termins beim Ausfüllen von Anträgen oder der Vereinbarung weiterer Termine.

Durch die Vermittlungsarbeit der Grätzeleltern wird das **Erreichen der Zielgruppen** für die Beratungsstellen vielfach **erleichtert**. Die Freiwilligen können aufgrund des eigenen Wissensstands hinsichtlich der Beratungsangebote sowie hinsichtlich der Problemlagen der Haushalte passende Möglichkeiten aufzeigen und fungieren hier als eine Art Brücke.

„Das ganz besondere finde ich bei den Grätzeleltern ist auch wirklich die Vielfalt der Freiwilligen, weil die sehr viele verschiedene Migrationshintergründe bzw. Biographien haben, und dadurch auch gut Kontakte haben zu Communities oder zu Menschen, die wir schwer erreichen würden, gerade durch den kulturellen und den Sprachhintergrund.“ (I2, 03:06-03:41)

Durch die ausführlichen persönlichen Gespräche der freiwilligen Grätzeleltern mit den Haushalten im Vorfeld der Beratungsgespräche können Fragen bereits vorab geklärt und Unsicherheiten abgebaut werden. Dadurch ist **weniger Aufklärungsbedarf** seitens der Beratungsstellen nötig und Termine können effizienter genutzt werden. Zudem bringen die von den Grätzeleltern unterstützten Klient:innen meist relevante (behördliche) Dokumente bereits zu einem Beratungsgespräch mit, was ebenfalls eine enorme **Zeitersparnis** in der Abwicklung der Beantragung von Leistungen im Zuge einer Beratung mit sich bringt. Geschätzt wird seitens der Mitarbeiter:innen von Beratungsstellen auch, dass sie sich auf das Zusenden von Dokumenten, das Ausfüllen von Anträgen im Nachgang eines Termins verlassen können, da sie hier auch auf die Kompetenz der Grätzeleltern vertrauen.

„Es ist der Ablauf klarer und nachvollziehbarer. Und grad bei den Grätzeleltern ist es ja auch so dass dann die Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter auch schauen, ist das jetzt dort gelandet? Ist der Antrag vollständig? (...) Solche Sachen, dass das einfach überprüft wird, stimmt das Datum, sind jetzt alle zwölf Papiere da für die Mindestsicherung, die man nachreichen muss? Manchmal liegt's eben an den sprachlichen Problemen oder eben an der Überforderung der Familie (...) und dann ist es super, wenn jemand dort vor Ort ist und sagt, ‚Na Moment, beim letzten Mal hast es doch in die Mappe gelegt‘, weil den Eltern ist oft gar nicht bewusst, dass sie eh schon alles haben. (...) Und das funktioniert halt viel leichter, wenn da irgendeine Person, die der Sprache mächtig ist und ein bisschen so die Familie kennt oder bei denen im Haushalt ist.“ (I3, 22:25-26:44)

Insbesondere während der Covid-19-Krise wird diese Unterstützung der freiwilligen Grätzeleltern vor und nach Beratungsgesprächen seitens der befragten Mitarbeiter:innen als besonders wertvoll eingeschätzt. Einerseits, weil es in dieser Situation noch wichtiger als sonst ist, sich für die Probleme und Anliegen der Klient:innen Zeit zu nehmen – Zeit, welche die Sozialarbeiter:innen und Berater:innen vielfach nicht aufbringen können:

„Was ich merke ist, dass man die Leute reden lassen muss. Und dass alle viel sensibler geworden sind, gerade in den letzten Wochen (Anm. im Lockdown). Die Beratungsgespräche drehen sich viel um dieselben Themen, Nachbarschaftslärm und Nachbarschaftsprobleme haben zugenommen. Da hilft's oft schon, wenn einfach mal jemand zuhört. Und da ist diese punktuelle Beratung, die die Gebietsbetreuungen v.a. anbieten, nicht das einzige, was gebraucht wird.“ (I6, 33:10-33:47)

Andererseits ist auch die Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen oder beim Vorbereiten und Scannen von Dokumenten gerade in der Krisensituation sehr wichtig, da die Berater:innen im Zuge einer telefonischen Beratung nicht gemeinsam mit den Klient:innen an Anträgen arbeiten oder Dokumente überprüfen können.

„Ich merk's dann immer daran, wenn ich weiß, dass irgendeine Organisation oder ein hilfreicher Mensch, egal jetzt wer es ist, in der Familie ist, dass die Sachen dann funktionieren. (...) Es freut mich immer für die Familie, weil mit manchen Familien wurschtelt man schon seit Monaten herum und es klappt irgendwie gar nix.“ (I3, 30:50-31:21)

7. Aktivitäten und Wirkungen weiterer Projekte der Caritas Wien Stadtteilarbeit

Im Anschluss an die für das Projekt „Grätzleltern“ identifizierten Aktivitäten und Wirkungen, werden nun auch Aktivitäten und (hypothetische) Wirkungen anderer Projekte der Stadtteilarbeit beschrieben und mit dem Projekt „Grätzleltern“ in Verbindung gebracht.

Im Rahmen einer Fokusgruppe mit Leiter:innen anderer Projekte der Caritas Stadtteilarbeit wurde ein Austausch zum Thema „Wirkungen durch Aktivitäten der Stadtteilarbeit während der Covid-19-Krise“ angeregt. Die Projekte, auf Basis derer das Gespräch stattfand, waren zum Großteil in spezifischen Stadtteilen der Stadt Wien sowie teils in Niederösterreich im Bereich Stadterneuerung, Stadtentwicklung, Partizipation und Gesundheitsförderung angesiedelt. Im folgenden Kapitel werden jene auf diese Weise gesammelten, hypothetischen Wirkungen sowie die Vermutungen hinsichtlich der dafür wesentlichen Aktivitäten im Vorfeld dargestellt. Es wird dabei zwischen den Wirkungen für zwei wesentliche Personengruppen unterschieden: die Bewohner:innen eines Stadtteils als direkte Zielgruppe der Projekte und andere Stakeholder, wie etwa Behörden der Stadt Wien, Bauträger und dergleichen, welche hier als eine Gruppe zusammengefasst werden. Da für diese weiteren Projekte der Stadtteilarbeit keine fundierten Erhebungen durchgeführt wurden – insbesondere nicht bei jenen Personengruppen, für die Wirkungen entstehen – kann hier allenfalls von hypothetischen Wirkungen gesprochen werden. Entsprechende Erkenntnisse hinsichtlich anderer Projekte werden schließlich mit den Wirkungen aus dem Projekt „Grätzleltern“ in Verbindung gebracht bzw. diesen gegenübergestellt.

7.1.1. (Hypothetische) Wirkungen für die Bewohner:innen eines Stadtteils während der Covid-19-Krise

Im Zentrum der Aktivitäten im Rahmen von Projekten der Stadtteilarbeit steht der Austausch mit Bewohner:innen eines Stadtteils. Ziel ist es, einerseits Informationen zu Infrastruktur, Veranstaltungen oder Ansprechstellen weiterzugeben und entsprechende Fragen zu beantworten oder einfach Gesprächspartner:in zu sein, andererseits aber auch Menschen anzuregen, sich einzubringen und zu engagieren sowie ein nachbarschaftliches Netzwerk aufzubauen. Insbesondere in neu besiedelten Stadtteilen ist die Vernetzung der Bewohner:innen untereinander und mit lokalen Institutionen ein zentrales Anliegen der Stadtteilarbeit. So werden etwa Nachbarschaftstreffen oder Stadttealführungen für Bewohner:innen organisiert, um Nachbar:innen aber auch den Stadtteil besser kennenlernen zu können.

Während der Covid-19-bedingten Ausgangsbeschränkungen mussten Veranstaltungen abgesagt werden und Informationen konnten nicht mehr persönlich in den Stadtteilbüros weitergegeben werden. Ähnlich wie auch bei den Grätzleltern wurde daher stärker telefonisch oder über digitale Kanäle kommuniziert, einerseits um die Bewohner:innen mit krisenspezifischen Informationen zu versorgen, andererseits aber auch um schlichtweg in Kontakt zu bleiben.

„Es war ja so viel neu, dass wir halt einfach auch versucht haben, Informationen zu dem, was da grad passiert, weiterzugeben auf unterschiedlichen Kanälen, (...) bei Telefonaten, aber eben auch durch digitale Kommunikationskanäle, die uns da zur Verfügung stehen. Hilfreiche Tipps, hilfreiche Infos, auch das Ermuntern zur Nachbarschaftshilfe, wie man das selbst organisiert machen kann.“ (FG3: P9, 01:01:19-01:02:02)

„Eine Sache, die wir vor Covid eigentlich so nicht gemacht haben, war, dass wir auch schon ein bisschen in Richtung Einzelfallhilfe am Telefon unterwegs waren und eben vereinzelt mit bestimmten Personen auch ganz persönlich geredet haben, immer wieder versucht haben, Kontakt mit ihnen aufzubauen, zu fragen wie es ihnen geht und wo man sie unterstützen kann.“ (FG3: P6, 30:24-30:51)

Darüber hinaus hat man in einzelnen Projekten wieder auf postalische Zuschriften gesetzt, um Bewohner:innen – insbesondere jene der älteren Generation – auch während der Ausgangsbeschränkungen zu erreichen. So wurde etwa in einem Projekt eine Postkartenaktion gestartet aus der schließlich eine Initiative für Brieffreundschaften wurde, bei der Student:innen und junge Menschen mit Senior:innen gematcht wurden und miteinander über Briefe kommuniziert haben (FG3: P2). In einem weiteren Projekt wurden hilfreiche Telefonnummern wie das Caritas Plaudernetz mittels Postwurfsendung ausgeschildert (FG3: P6).

Hinsichtlich der Anforderungen an die Stadtteilarbeit während einer Krisensituation haben sich für die Projektleiter:innen Unterschiede zwischen der ersten Phase des Lockdowns im Frühjahr 2020 und der zweiten bzw. dritten Phase im Herbst/Winter 2020/2021 gezeigt. Während zu Beginn der Krise vor allem Informationen zu den geänderten Rahmenbedingungen nachgefragt wurden und das Stärken nachbarschaftlicher Hilfe im Zentrum stand, wurde nach dem Sommer 2020 das Aktivieren der Bewohner:innen und das Aufzeigen von Perspektiven zunehmend wichtiger.

„Bei uns gab's die Diskussion, dass in jeder Phase eigentlich die Bedürfnisse anders waren, dass quasi Lockdown nicht Lockdown ist und Krisenphase nicht Krisenphase. In der Phase war's halt wichtig, Information, Information und jetzt mittlerweile in der dritten Phase geht's halt mehr darum, Perspektive zu geben, worauf können wir uns freuen? Wie kommen wir zurück ins normale Leben? Lebensfreude in den Fokus und nicht mehr so den Problemfokus. Also jede einzelne Phase hat irgendwie so spezielle Bedürfnisse produziert und braucht irgendwie auch andere Reaktionen.“ (FG3: P7, 01:43:51-01:44:32)

Durch Aktivitäten der Stadtteilarbeit während der Covid-19-Krise wird ein **niederschwelliger Zugang zu Informationen** hinsichtlich gesetzlicher Maßnahmen und geänderter Rahmenbedingungen geschaffen. Dieser sehr direkte Zugang zu Informationen, aber auch die Möglichkeit, sich mit Fragen an eine vertrauensvolle Stelle wenden zu können, führt bei den Bewohner:innen zu **erweitertem Wissen**, einem **Abbau von Ängsten** und infolgedessen einer **Stärkung des Sicherheitsgefühls**. Diese Wirkungen scheinen sehr typisch für unterschiedliche Projekte der Stadtteilarbeit zu sein, da sich deren zentrale Bedeutung auch in der Analyse des Projektes „Grätzeleltern“ gezeigt hat.

„Das ist sicher auch ein Mehrwert, dass wir einfach da waren, trotz Krise (...) waren wir einfach da, um Informationen weiterzugeben, um Ansprechstation zu sein, wir waren per Email erreichbar. Wir waren immer da und haben unsere Angebote angepasst oder adaptiert oder waren online erreichbar oder telefonisch.“ (FG3: P6, 01:04:07-01:04:45)

„Insbesondere in der Covid-Krise ist mir aufgefallen, dass Personen aus dem Nahe-Umfeld des Stadtteilbüros, die auch sonst regelmäßig irgendwie andocken, das Gespräch suchen, eine Frage haben, weil das Stadtteilbüro vielleicht am Weg zur Einkaufsmöglichkeit ist. (...) Die sind auch während der Krise, obwohl das Büro geschlossen war, öfter mal dagestanden und haben gesagt, 'wie geht's jetzt weiter, wie schaut's jetzt aus? wann könn' ma wieder kochen? Wie schätzt's ihr die Lage ein?' Haben teilweise vielleicht auch ihre Sorgen geteilt, weil sie zu vulnerablen Gruppen gehören und besorgt sind, wie es weiter geht gesundheitlich.“ (FG3: P3, 12:10-14:52)

Bestehende Kontakte und Strukturen der Stadtteilarbeit bilden zudem eine Basis für **regelmäßigen nachbarschaftlichen Austausch** zwischen den Bewohner:innen, auch während einer Krisensituation. Die Gespräche und das soziale Miteinander im öffentlichen oder virtuellen Raum führen zu einer **leichteren Bewältigung der Ausgangssperre** und tragen damit auch zu einer **Verbesserung der psychischen Gesundheit** bei. Durch die Arbeit der freiwilligen Grätzeleltern entstehen durchaus ähnliche Wirkungen aufgrund eines regelmäßigen Austauschs, wenngleich dieser nicht zwischen Bewohner:innen eines Stadtteils, sondern zwischen Freiwilligen und Haushalten stattfindet.

„Bei vielen unserer Angebote haben sich neue Leute kennengelernt, also kleine Grüppchen, die auf Gemeinsamkeiten draufgekommen sind. Und ich denk mir, dieses beziehungsfördernde ist auch ein wichtiger Resilienzfaktor für jeden, auch was die psychische Gesundheit angeht und Lebensfreude.“ (FG3: P7, 01:09:39-01:10:10)

„Die Vernetzung, die dann hier passiert, in kleinen Gruppen (...) ein, zwei Kontakte halten sich dann auch in der Krisenzeit, oder man kennt zumindest die Menschen, die im Umfeld sind und weiß, wo man zur Not hingehen könnte.“ (FG3: P3, 01:15:46-01:16:18)

Für Bewohner:innen aus dem direkten Umfeld der Stadtteilbüros ist dieser Ort auch in der Krisensituation ein Treffpunkt für den Austausch mit Nachbar:innen. So berichtet eine Projektleiterin etwa, dass sich insbesondere ältere Personen oder Mütter mit Kindern regelmäßig vor dem Stadtteilbüro unterhalten und so etwas Abwechslung in ihrem Alltag haben (FG3: P4). Im Außenbereich eines anderen Büros wurde ein Tausch-Regal installiert, welches sich ebenfalls zu einem beliebten Treffpunkt für Personen aus dem direkten Wohnumfeld etablierte, um sich während der Krise mit Nachbar:innen auszutauschen (FG3: P7).

Austausch findet unter den Bewohner:innen eines Stadtteils aber nicht nur in Kleingruppen in Form von informellen Gesprächen statt. In Zeiten der Krise wird wieder **verstärkt in Netzwerken kommuniziert** und Kommunikationsplattformen, welche ursprünglich in ersten Besiedelungsphasen seitens der Stadtteilarbeit ins Leben gerufen wurden, erfahren eine Reaktivierung. Auf diese Weise wird die **Eigeninitiative** der Bewohner:innen **gestärkt** und **nachbarschaftliche Hilfe** kann rasch und unkompliziert organisiert und umgesetzt werden.

„Auf unserer Projektebene, haben wir im Nachhinein erfahren, dass Nachbarschaftshilfe geleistet wurde im ersten Lockdown, und da haben zum Beispiel Frauen mit türkischen Migrationshintergrund, haben zum Beispiel für Seniorinnen eingekauft, oder haben gekocht und haben das Essen vor die Tür gestellt und die haben sich vor der Coronazeit im Rahmen unserer Aktivitäten kennengelernt.“ (FG3: P2, 45:02-45:34)

„Für die Oase22, da hab ich ja sogar nachgefragt, wie es den Leuten vor Ort geht, und kann das schon bestätigen, dass sicher wieder viele Sachen aufgeflammt sind, von Netzwerken, die sich während unserer Begleitung gebildet haben, (...) da gab's auch eben alte Onlineforen, die schon länger nicht genutzt worden sind, sind dann reaktiviert wurden, und Facebook-Gruppen und Telefonketten, wo sich Senioren und Seniorinnen angerufen haben und sich erkundigt haben, wie es dem jeweils anderen geht, aber auch hin bis zu selbstgekoktes Essen vor die Türe stellen, da war alles dabei.“ (FG3: P5, 43:57-45:02)

Aktivitäten der Stadtteilarbeit haben neben einer Förderung des Austauschs auch das Aufzeigen sinnvoller Beschäftigungen in der Freizeit zum Ziel. So werden etwa Kochrunden und Strickprojekte angeboten oder Möglichkeiten des freiwilligen Engagements aufgezeigt, um Bewohner:innen zu aktivieren. Auch wenn diese Art von Aktivitäten gemeinsam nur im „Normalzustand“ stattfinden können, so haben diese dennoch einen Effekt in der Krisensituation: Bewohner:innen werden ermutigt, sich krisentaugliche Hobbies als **sinnvolle Beschäftigung** zu suchen oder sich in der Nachbarschaft freiwillig zu engagieren. Auf diese Weise entstehen **soziale Teilhabemöglichkeiten** und die **Ausgangssperre** kann **besser bewältigt** werden. Welche Bedeutung das Aufzeigen von Möglichkeiten für Freizeitbeschäftigungen in einer Krisensituation hat, zeigte sich auch in der Analyse des Projekts „Grätzeleltern“, wo ebenfalls wertvolle Tipps der Freiwilligen in diesem Bereich seitens der Haushalte geschätzt werden.

„Also dieses Befähigen, Fähigkeiten erlernen, die mir in meinem eigenen Lebensumfeld dann zugute kommen in so einer Krisensituation, das ist ganz ein wichtiger Teil und davon profitieren die Teilnehmer:innen auf jeden Fall. Dann auch so das Angebot zu stellen, einen Sinn zu finden in etwas. (...) Da steht dahinter, dass ich auf was hinarbeiten kann, ein Ziel hab, dass es danach wieder positive Zeiten gibt, dass man danach auch in der Gemeinschaft das nutzen kann.“ (FG3: P3, 01:14:46-01:16:08)

„Ich hab wahrgenommen, dass viele helfen wollen und Ressourcen haben, welche Ressourcen auch immer. Also das sehe ich schon auch unsere Aufgabe, da können wir was leisten, zu sagen, ok, wir bieten folgenden Rahmen an und da kann man sich einbringen.“ (FG3: P8, 01:06:18-01:06:44)

7.1.2. (Hypothetische) Wirkungen für weitere Stakeholder der Stadtteilarbeit während der Covid-19-Krise

Neben jenen Aktivitäten, welche sich an die Bewohner:innen eines Stadtteils richten, ist es auch Ziel der Stadtteilarbeit eine Art Knotenpunkt für weitere Stakeholder zu bilden. Eine zentrale Aufgabe wird dabei darin gesehen, (professionelle) lokale Netzwerke aufzubauen, gegenseitigen Austausch zu fördern und als Brücke zu den Bewohner:innen zu fungieren.

Als konkrete Stakeholder wurden im Rahmen der Fokusgruppe etwa Institutionen und Behörden der Stadt Wien sowie andere städtische Einrichtungen wie etwa WienWork, mobile Jugendarbeit und Wien Xtra genannt. In neu besiedelten Stadtteilen oder Projekten der Stadtentwicklung sind darüber hinaus auch Wohnbauträger relevante Stakeholder.

Durch die bestehende Kontaktbasis und den regelmäßigen Austausch mit unterschiedlichen Stakeholdern können während einer Krisensituation Stakeholder-übergreifende Netzwerktreffen seitens der Stadtteilarbeit organisiert werden. Dadurch kann **effizienter kommuniziert** werden, es können **gemeinsame Lösungen für krisenspezifische Herausforderungen** gefunden und **Ressourcen** lokaler Stakeholder **sinnvoll genutzt** werden. Auf diese Weise wird auch die **eigene Wirksamkeit** der Stakeholder **erhöht**.

„Ich glaub, wenn's dann jemanden gibt, der diesen Rahmen [Netzwerktreffen, Anm.] organisiert (...) dann kommt's vielleicht doch zum Austausch von Ressourcen, zu Synergieeffekten oder einfach zu der Möglichkeit, einmal gemeinsam zu verarbeiten, was wir da eigentlich grad bewältigen müssen.“ (FG3: P7, 52:04-53:00)

„Wir haben auch eine wichtige Rolle im Zusammenhang mit Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Projekten vor Ort. Ich hab' das Gefühl, da haben wir auch eine wichtige Rolle, weil wir doch relativ viel lokales Wissen bündeln, also wir sind sehr gut informiert sozusagen über das, wie sich der Stadtteil entwickelt, auch welche Einrichtungen da sind.“ (FG3: P8, 21:12-22:34)

Als konkrete Beispiele für die Wirksamkeit der Netzwerkarbeit können der rasche Aufbau einer Blogserie zu krisenspezifischen Themen in Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Stakeholdern (FG3: P7) sowie die Koordination einer „Schnupfenbox“, bei der ein Stadtteilbüro wichtiger Wissensknotenpunkt war (FG3: P8), genannt werden.

Lokale Stakeholder profitieren von Projekten der Stadtteilarbeit aber nicht nur im Sinne einer Vernetzung untereinander, sondern auch durch einen **erleichterten Zugang zu Bewohner:innen**. Fungiert ein Stadtteilbüro als eine Art Brücke zu den Bewohner:innen, so erhalten Stakeholder einen **Einblick** in deren **Wünsche und Bedürfnisse** und können zielgruppenspezifische Angebote **besser kommunizieren**. Dieser erleichterte Zugang zur Zielgruppe wurde in der Analyse des Projektes „Grätzeleltern“ sogar noch deutlicher, da die Haushalte Teil jener Bevölkerungsgruppe sind, welche für Beratungsstellen besonders schwer zugänglich sind.

„Durch das, dass wir grundsätzlich vor Ort sind, (...) sind wir schon so eine Art Fühler in den Bezirk, in die Bevölkerung hinein und werden auch von der Bezirksvertretung so genützt. (...) Die haben da durch uns auch so ein bisschen einen Draht zur Bevölkerung, können sich da ein Stimmungsbild abholen, wie schaut's aus im Quartier, was braucht's da, was sind die Sorgen, Nöte.“ (FG3: P3, 53:10-55:16)

Ein besonderer Mehrwert durch die Brückenfunktion der Stadtteilbüros entsteht gerade in neu besiedelten Stadtteilen für Bauträger. Auftretende Probleme hinsichtlich Mängeln im Wohnhaus können oft leichter gelöst werden, wenn Bewohner:innen entsprechende Anliegen zunächst an das die Vertreter:innen der Stadtteilarbeit herantragen und dieses Beschwerden dann gebündelt an die Bauträger weitervermittelt oder einzelne Aspekte bestenfalls bereits schon vorab geklärt werden können (FG3: P3).

7.1.3. Welche Aktivitäten sind in weiteren Projekten der Stadtteilarbeit für das Entstehen von Wirkungen in einer Krisensituation ausschlaggebend?

Abschließend wird nun, wie auch schon für die Wirkungen durch das Projekt „Grätzeleltern“, darüber reflektiert, welche Aktivitäten seitens der Stadtteilarbeit im „Normalzustand“ gesetzt werden, die schließlich für das Eintreten der genannten Wirkungen während einer Krisensituation zentral sind.

Eine wesentliche Voraussetzung, um überhaupt Aktivitäten im Rahmen von Stadtteilprojekten während einer Krisensituation anbieten zu können, ist der **Aufbau einer Kontaktdatenbank** sowie ein bereits davor **bestehender, regelmäßiger Kontakt**. Durch die Kontaktbasis wird es überhaupt erst möglich, die Bewohner:innen eines Stadtteils ohne große Hürden zu erreichen. Zudem ist damit zu rechnen, dass Informationen des Stadtteilbüros/der Stadtteilarbeit, insbesondere zu heiklen Themen im Kontext einer Krisensituationen, erst dann seitens der Bewohner:innen angenommen werden und dieses Vertrauen entgegen gebracht wird, wenn zuvor durch regelmäßigen Kontakt eine **Beziehung aufgebaut** werden konnte.

„Es ist leichter, die zu erreichen, die schon angebunden sind, die sozusagen schon mal mit uns in Verbindung waren.“ (FG3: P8, 21:00-21:12)

„Beziehung, Beziehung, Beziehung, kontinuierlich präsent sein, Netzwerk - ist halt in so einer Lockdown-Situation schwer zu schaffen und wenn man's vorher geschafft hat dann ist es ein Resilienzfaktor.“ (FG3: P7, 01:23:01-01:23:14)

Darüber hinaus scheint der **Community-orientierte, niederschwellige Zugang**, wie er bereits für das Projekt „Grätzeleltern“ hervorgehoben wurde, auch in anderen Projekten eine wichtige Basis für Aktivitäten der Caritas Stadtteilarbeit zu sein. Eine gewisse Nähe zu den Bewohner:innen, sowohl auf einer geographischen als auch auf einer persönlichen Ebene, schafft hier ebenfalls Vertrauen.

„Man hat einfach eine Ansprechperson, die auch die Lebenswelt von den Leuten zumindest bis zu einem gewissen Grad kennt, grad wenn man vor Ort arbeitet, wenn man die Leute vielleicht schon mal kennengelernt hat face to face.“ (FG3: P5, 01:36:59-01:37:24)

Ein weiterer Schlüssel für das erfolgreiche Unterstützen in einer Krisensituation ist zudem die allgemeine **Expertise** der Gemeinwesenarbeit in der **Begleitung** von Menschen, welche sich in einer **herausfordernden Lebenslage** befinden. Diese regelmäßige Konfrontation mit unterschiedlichen persönlichen Krisensituationen in Projekten der Gemeinwesen- und Stadtteilarbeit schafft Wissen und Kompetenzen für einen **lösungsorientierten Umgang** mit Problemen und Herausforderungen.

„Die meisten Menschen haben aber auch, wenn nicht Covid ist, Krisen in ihrem Leben zu bewältigen, Stichwort Arbeitslosigkeit, Diskriminierungs- und Ausgrenzungserfahrungen, Trauma usw. Und ich find, dass der Kern der Gemeinwesenarbeit ja so ein bisschen ist, eigentlich an strukturellen Punkten auch anzusetzen, um Menschen die Möglichkeit zu geben mit diesen Krisen gut leben zu können oder diese sogar irgendwie aufzulösen, damit wenn die nächste Krise kommt, es nicht ganz so schlimm ist. (...) Ich glaub, das ist in allen Projekten im besten Fall das Ziel, dass man eben erkennt, wo die Knackpunkte sind für Menschen, ihnen Lösungsmöglichkeiten gibt.“ (FG3: P3, 01:32:13-01:33:02)

Wichtige Voraussetzung für das Eintreten von Wirkungen während einer Krisensituation ist neben den genannten Faktoren der seitens der Stadtteilarbeit vorangetriebene **Aufbau von** nachbarschaftlichen **Netzwerken**. Wurde eine Vernetzung zwischen Bewohner:innen eines Stadtteils bereits im „Normalzustand“ gefördert, so können geschaffene Plattformen und soziale Netzwerke in einer Krisensituation rasch und unkompliziert aktiviert und so die Eigeninitiative für gegenseitige Hilfe gestärkt werden. Beispielhaft hierfür sind unter anderem die bereits genannten Nachbarschaftsnetzwerke der Oase22 (FG3: P5), welche im Zuge der Krise wieder verstärkt genutzt wurden.

„Einfach dieses Begleiten und Aufbauen von Netzwerken, sei es auf nachbarschaftlicher Ebene, sei es wie bei den Grätzelältern durchaus auch auf dieser Community-basierten Ebene, das glaub ich laufend ein Fokus unserer Arbeit ist und das auch massivst helfen kann in Krisensituationen besser damit umzugehen.“ (FG3: P9, 01:26:23-01:27:04)

Netzwerkarbeit ist es auch, welche eine effiziente Zusammenarbeit mit unterschiedlichen lokalen Stakeholdern während einer Krisensituation ermöglicht. Da in herausfordernden Situationen oft die nötigen Ressourcen fehlen, um Kontakte und Netzwerke aufzubauen, ist es wichtig, dass entsprechende Strukturen bereits zuvor gefestigt wurden.

"Wenn's ein gut eingestimmtes Regionalforum, ein etabliertes gibt, wo man sich kennt und Erfahrungen der Zusammenarbeit gesammelt hat, und dann gibt's eine besondere Herausforderung, dann kann man einfach schnell ins Tun kommen und weiß, wo die Anknüpfungspunkte sind und wie man miteinander agiert und kann auf Erfahrungen zurückgreifen.“ (FG3: P1, 01:34:16-01:34:51)

8. Diskussion der Ergebnisse

Die vorliegende Studie zeigt Wirkungen von Gemeinwesenarbeit auf und fokussiert hierbei insbesondere auf Wirkungen in außergewöhnlichen Situationen wie der Covid-19-Krise. Inwieweit ein vorangegangener Aufbau von Leistungen und vorhergegangenen Wirkungen nun in der Krise eine Art Schutzschildwirkung hervorgerufen haben, konnte zudem aufgezeigt werden.

Hinsichtlich der Wirkungen zeigte sich im Rahmen der empirischen Erhebungen, dass Aktivitäten im Projekt Grätzeleltern, aber auch im Bereich der Caritas Stadtteilarbeit – im Normalzustand – beispielsweise zu einer leichteren Überwindung von Alltagshürden und einem verbesserten Zugang zum (Hilfs-)system bei den Haushalten bzw. Bewohner:innen eines Stadtteils führen. Vielfach konnte auch eine Wissenserweiterung und damit verbunden ein erhöhtes Sicherheitsgefühl festgestellt werden. Eine wesentliche Wirkung der Gemeinwesenarbeit ist zudem die Erweiterung eines sozialen Netzwerkes – sowohl für Haushalte und Bewohner:innen, als auch für Freiwillige und weitere relevante Stakeholder wie etwa Beratungsstellen, Behörden und städtische Institutionen. Bei letzteren kommt es durch die Aktivitäten im Projekt Grätzeleltern oder der Caritas Stadtteilarbeit außerdem zu einer Entlastung, da die Kommunikation mit Klient:innen effizienter abläuft.

Neben Wirkungen im Normalzustand wurde in den qualitativen Erhebungen auch explizit nach jenen Wirkungen gefragt, welche während der Covid-19-Krise eingetreten sind. Hier zeigte sich, dass Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit einen wichtigen Beitrag zum Abbau von Ängsten und Verunsicherung leisten können und darüber hinaus auch zu einer verstärkten Akzeptanz von behördlichen Maßnahmen führen. Durch die Aufrechterhaltung des sozialen Netzes können Haushalte und Bewohner:innen eines Stadtteils die Ausgangsbeschränkungen besser bewältigen und sich vielfach auch gegenseitig unterstützen. Auch in der Krisensituation werden Beratungsstellen, Behörden und städtische Institutionen durch die Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit entlastet, ihre Leistungen und Angebote werden besser angenommen und gegenseitige Kooperationen werden gefördert.

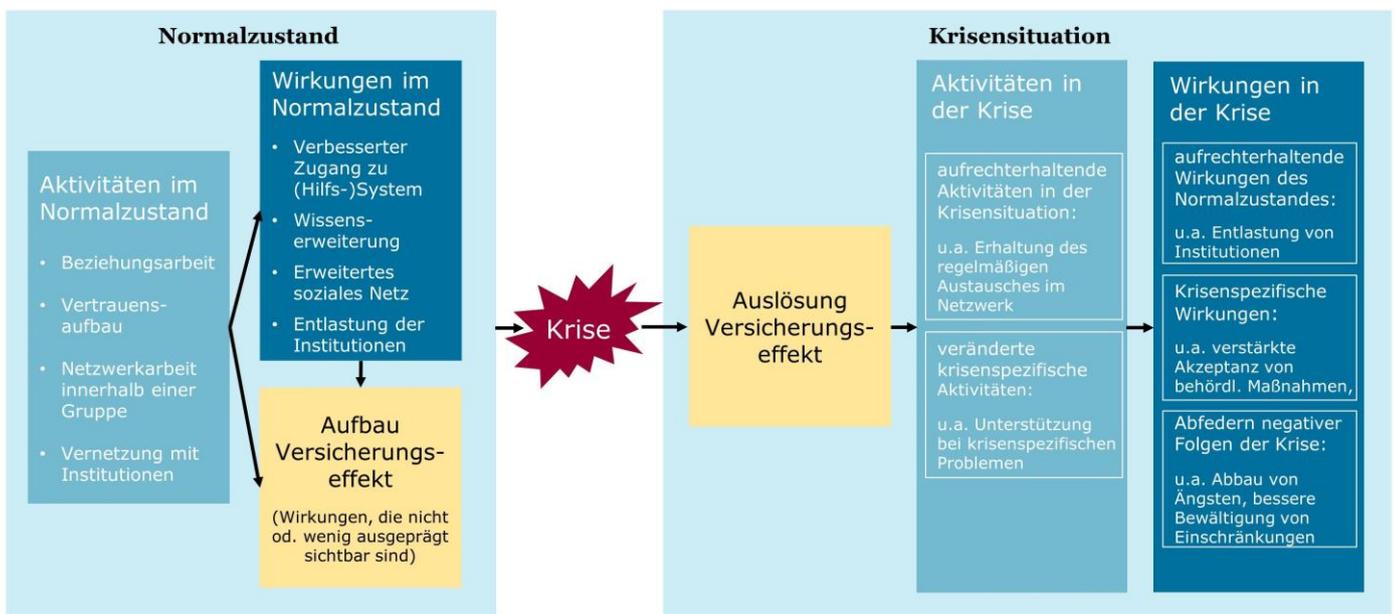
Ordnet man die identifizierten Wirkungen nun in entsprechenden Wirkungsdimensionen ein (analog dem Konzept der Wirkungsbox [4.1.](#)) so zeigt ein ähnliches Bild wie auch bei den zu Beginn erarbeiteten hypothetischen Wirkungen (siehe [4.3.1.](#)): In erster Linie entstehen durch Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit Wirkungen auf Mikro-Ebene, es wird also vor allem ein Mehrwert für individuelle Personen und deren direktes Umfeld geschaffen. Damit gemeint sind etwa eine leichtere Überwindung von Alltagshürden, Wissenserweiterung, ein erhöhtes Sicherheitsgefühl oder auch der Beitrag zu einer besseren (psychischen) Gesundheit. Darüber hinaus befördert Gemeinwesenarbeit aber auch ein Entstehen von Wirkungen auf Meso-Ebene, also das Schaffen eines Mehrwerts für ganze Gruppen von Menschen oder Organisationen. Hierzu zählt etwa der Aufbau eines sozialen Netzwerkes und die gegenseitige Hilfe in den Communities sowie auch die bessere Erreichbarkeit von schwer erreichbaren Zielgruppen für Institutionen. Der Aufbau von Vertrauen in Behörden ist ebenfalls der Meso-Ebene zuzuordnen, allerdings kann hier in einer Krisensituation auch aufgrund der damit verbundenen erhöhten Akzeptanz behördlicher Maßnahmen sogar von einem Mehrwert auf Makro-Ebene gesprochen werden. Besteht ein gewisses Ausmaß an Vertrauen in Behörden und werden krisenspezifische behördliche Regelungen akzeptiert und umgesetzt, so hat dies einen positiven Effekt für die ganze Gesellschaft.

Neben dem Aufzeigen von Wirkungen war es aber auch zentrales Anliegen dieses Forschungsprojektes, jene Aktivitäten zu identifizieren, welche eine Art Versicherungseffekt für Krisensituationen hervorrufen. Konkret

haben die Erhebungen gezeigt, dass es in erster Linie gute Beziehungsarbeit und der damit verbundene Vertrauensaufbau sind, welche insbesondere auf indirekte Wirkungen – und somit auf einen Versicherungseffekt - einzahlen. Dies gelingt in Projekten der Gemeinwesenarbeit einerseits durch einen Community-orientierten, niederschweligen Zugang und andererseits durch regelmäßigen, teils auch langjährigen Kontakt. Auch die bereits in Normalzeiten geleistete Netzwerkarbeit ist eine wichtige Basis für rasches und unkompliziertes Handeln in einer Krisensituation – sowohl im Bereich der Gemeinwesenarbeit als auch in der nachbarschaftlichen Hilfe - und kann solcherart ebenfalls als Versicherungseffekt bezeichnet werden. Für den Erfolg ist es wichtig, dass die Netzwerke und Kommunikationskanäle in außergewöhnlichen Situationen niederschwellig genutzt werden können, Vertrauenspersonen dort ansprechbar sind und solcherart das Leben erleichtert wird. Darüber hinaus erhöht der aufgebaute positive Zugang zu freiwilligem Engagement bzw. die Gewohnheit, sich gegenseitig oder anderen zu helfen, die Bereitschaft, auch in der Krisensituation verstärkt die Augen offen zu halten und informell auszuhelfen. Nicht zuletzt ist die allgemeine Expertise der Gemeinwesenarbeit in der Begleitung von Menschen, welche sich in einer herausfordernden Lebenslage befinden, ebenfalls nützlich in einer Krisensituation, da auf diese Weise bereits Kompetenzen im lösungsorientierten Umgang mit Problemen und Herausforderungen vorhanden sind. All diese Faktoren sind wesentlich, um Aktivitäten und Unterstützung in Gemeinwesenprojekten auch während einer Krise anbieten und entsprechende Anspruchsgruppen überhaupt erreichen zu können. Nur so kann auch ein Mehrwert in einer Krisensituation erzielt werden.

Nachfolgende Abbildung soll das Entstehen eines Versicherungseffektes im Projekt Grätzeleltern sowie dessen Bedeutung in einer Krisensituation verdeutlichen:

ABBILDUNG 8-1: ENTSTEHEN EINES VERSICHERUNGSEFFEKTS IM PROJEKT GRÄTZELELTERN



Quelle: eigene Abbildung

Verortet man die gewonnenen Erkenntnisse in einem theoretischen Kontext, so können die genannten Aktivitäten und Wirkungen, welche als Schutzschild in einer Krisensituation fungieren, als unterschiedliche Formen von sozialem Kapital bezeichnet werden. Hier kann dem Konzept von Putnam (2000) folgend zwischen bindendem Sozialkapital, „bonding social capital“, und brückenbildendem Sozialkapital, „bridging“ und „linking social capital“, unterschieden werden.

Der Aufbau von Vertrauen, wie es bei den Grätzeleltern zwischen Freiwilligen und Haushalten geschieht, aber auch zum Teil zwischen Mitarbeiter:innen der Stadtteilarbeit und Bewohner:innen, kann der Kategorie des bindenden Sozialkapitals zugeordnet werden. Damit gemeint ist eine Form von Sozialkapital, welche durch sehr starke, enge und vertrauensvolle Verbindungen innerhalb einer sozialen Gruppe gekennzeichnet ist und solcherart informelle Beziehungen auf einer horizontalen Ebene bezeichnet (Putnam 2000). „Bonding social capital“ erzeugt ein Gefühl von Zugehörigkeit und Vertrauen und kann so – im Kontext der Stadtteilarbeit - eine wertvolle Basis für das Angebot von Unterstützungsleistungen bieten. In der Gemeinwesenarbeit wird dieser Aspekt durch einen Community-orientierten, niederschweligen Zugang und andererseits durch regelmäßigen, teils auch langjährigen Kontakt erreicht.

Netzwerkarbeit hingegen ist dem brückenbildenden Sozialkapital zuzuordnen und kann weiters in zwei Bereiche differenziert werden: „bridging social capital“ und „linking social capital“. Ersteres bezeichnet den Aufbau von Beziehungen innerhalb von sozialen Gruppen, welcher ebenfalls auf horizontaler Ebene, allerdings im Unterschied zu „bonding social capital“ auch in einem formaleren Kontext stattfinden kann (Putnam 2000). Jene Netzwerke, welche unter den freiwilligen Grätzeleltern oder den Bewohner:innen eines Stadtteils entstehen, können daher dieser Kategorie zugeordnet werden können. „Bridging social capital“ erlaubt den Personen in einem Netzwerk etwa den raschen Austausch von Informationen und Kompetenzen und ermöglicht dadurch auch gemeinsames Handeln. In Projekten der Gemeinwesenarbeit führt diese Form der Gemeinschaftsbildung in sozialen Netzwerken zu einer besseren Bewältigung krisenspezifischer Probleme.

Im Unterschied dazu ist das im Rahmen der Gemeinwesenarbeit typische Brückenbauen zu Beratungsstellen, städtischen Institutionen oder auch Bauträgern dem „linking social capital“ zuzuordnen, welches den Aufbau von Netzwerken und Kontakten zu Institutionen oder Personen in politischen Ämtern – also auf einer vertikalen Ebene - meint (Karstedt 2004). Durch „linking social capital“ erhalten beteiligte Personen wichtige Informationen oder Zugang zu Leistungen, welche über die Möglichkeiten aus gemeinschaftlichen Beziehungen hinausgehen (Szreter 2002). Diese auf Langfristigkeit angelegten Strukturen helfen, Bedürfnisse von einzelnen Haushalten, aber auch von Gemeinschaften besser zu erkennen, zu verstehen und diese allenfalls in formale Systeme (Schule, Sozialwesen, Arbeitsplatz usw.) zu kommunizieren. Bei physischen Netzwerken (kabelbasiertem Internet; Gas, Wasser, Strom etc.) tritt oft das Problem des „letzten Kilometers“, des Zugangs zu den einzelnen Kund:innen auf. Bei Behörden und ganz generell bei staatlichen Informations- und Unterstützungssystemen stellt sich dies ganz ähnlich dar. Hier kann Gemeinwesenarbeit eine Übersetzungsfunktion leisten, die für beide Seiten wertvoll ist. In einer Krisensituation können sowohl Gemeinwesenprojekte als auch relevante Stakeholder durch zuvor aufgebautes „linking social capital“ rasch und unkompliziert handeln.

Der Aufbau dieser Form des Sozialkapitals scheint eine Stärke der Stadtteilarbeit zu sein: In einer Studie zu „area-based initiatives“ haben Agger und Jensen (2015) deren Potenzial aufgezeigt, insbesondere „linking social capital“ aufzubauen und so den Kontakt zu externen Institutionen zu erleichtern und die Kommunikation zwischen den Bewohner:innen einer Nachbarschaft und städtischen Institutionen verbessern. Sie kamen allerdings auch zu dem Schluss, dass das Vorhandensein von „bonding“ und „bridging social capital“ hierfür eine wesentliche Basis ist und bezeichnen dies auch als „social fabric“ (Agger/Jensen 2015: 2047).

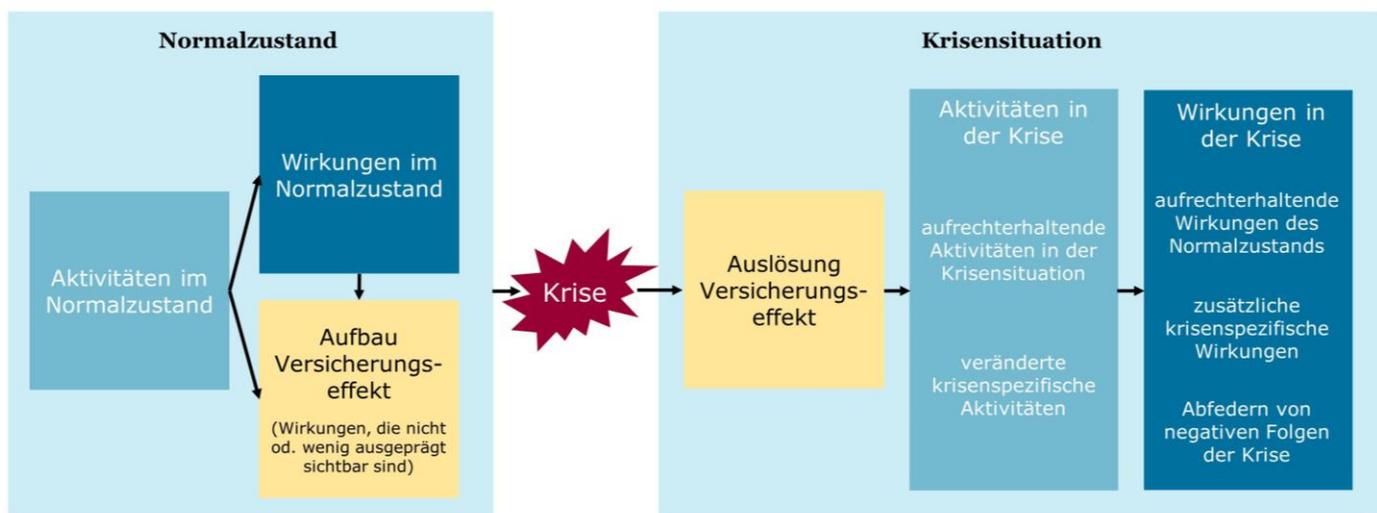
Die Relevanz von Sozialkapital in einer Krisensituation wurde bereits in einer aktuellen Studie von Bartscher/Seitz/Siegloch/Slotwinski/Wehrhöfer (2020) aufgezeigt, welche den Zusammenhang zwischen Sozialkapital und den (negativen) Auswirkungen der Covid-19-Krise untersucht hat. Konkret wurde hier etwa ein positiver Effekt von Sozialkapital auf die Einhaltung gesetzlicher Maßnahmen zu Eindämmung der Covid-Krise festgestellt, da die Maßnahmen insbesondere kollektives Handeln sowie sozial verantwortungsvolles Handeln erfordern – beides Faktoren, welche durch Sozialkapital befördert werden.

Für die Gemeinwesenarbeit kann festgehalten werden, dass es in der täglichen Praxis vielfach um die vielen kleinen Schritte geht, welche im Alltag ein wenig mehr Teilhabe am schulischen Leben, am Arbeitsplatz, in der Community ermöglichen. Es geht auch darum, soziale Austauschpunkte (online wie offline) zu schaffen um den Menschen Kommunikationsmöglichkeiten und damit auch Entlastung zu bieten. Viele kleine Schritte sind es auch, welche zum Aufbau von Vertrauen oder Netzwerken beitragen, deren erzielte Wirkungen oft nicht direkt sichtbar sind, die aber – wie auch diese Studie zeigt – vielfach zu einer besseren Bewältigung der Krise beitragen.

Das Konzept des Versicherungseffektes kann aber auch jenseits der Gemeinwesenarbeit weitergedacht werden. Effekte, die in Normalsituationen keine Wirkung entfalten, aber in der Krise von Bedeutung sind, können in unterschiedlichsten Bereichen auftreten. Der Aufbau von Kapazitäten, Sozialkapital, Wissen, Strukturen und Bewältigungsstrategien, die im Normalzustand nicht (voll) ausgenutzt werden kann als Versicherungseffekt bzw. Schutzschild für Krisenzeiten in vielerlei Hinsicht relevant sein.

Nachfolgende Grafik zeigt daher die Logik des Versicherungseffektes wie sie für unterschiedliche Arten von Krisen oder auch besonders herausfordernde – persönliche wie organisationale – Situationen Anwendung finden kann.

ABBILDUNG 8-2: LOGIK VERSICHERUNGSEFFEKT



Quelle: eigene Abbildung

Beispielsweise wurde der Aufbau von Sozialkapital als Resilienzfaktor bei Untersuchungen zur Bewältigung der Folgen von Naturkatastrophen erkannt. So zeigt eine Studie zur Rolle von Sozialkapital während dem Hurricane Katrina (Hawkins/Maurer 2010), dass durch bindendes Sozialkapital die gegenseitige Unterstützung in der Nachbarschaft oder sozialen Gemeinschaft gefördert und durch brückenbildendes Sozialkapital der Kontakt zu Entscheidungsträger:innen erleichtert wurde. Auf diese Weise trug Sozialkapital erheblich zu einer besseren Bewältigung der durch den Hurricane verursachten Schäden bei. Ebenso konnte die Bedeutung von Sozialkapital in einer Fallstudie zum Erdbeben von 1934 in Kathmandu aufgezeigt werden (Bhandari 2014): so war „bonding social capital“ insbesondere für die Bewältigung täglicher Herausforderungen und zum Aufbau von Resilienz auf einer individuellen Ebene von Bedeutung, während „bridging social capital“ zu einem verstärkten Austausch der Betroffenen über geographische, soziale und ökonomische Grenzen hinweg geführt hat. In einer Analyse zur Bedeutung von Sozialkapital in Krisensituationen schreibt Weyermann (2017) zudem: „Je mehr Netzwerke und soziale Kontakte zur Bewältigung einer Notlage mobilisiert werden können und je mehr Vertrauen in Institutionen und deren

Vertreter besteht, desto effektiver wird ein Gemeinwesen tendenziell in der Bewältigung von Notlagen sein.“

Abschließend sei auch nochmals auf das Konzept der „Überschusskapazität“, des „organizational slack“ (Cyert/March 1963) eines Unternehmens hingewiesen, durch den die Auswirkungen von Unsicherheiten und Instabilitäten in der Umwelt des Unternehmens abgefangen werden können. Solcherart bezeichnet auch der „organizational slack“ eine Art Versicherungseffekt für herausfordernde Situationen.

9. Zusammenfassung und Ausblick

Ziel der vorliegenden Studie war es, den Zusammenhang von sozialem Kapital, Projekten der Gemeinwesenarbeit und der Resilienz in Krisenzeiten zu untersuchen. Entsprechend der konkreten Forschungsfragen sollte ermittelt werden, welche Strukturen durch Gemeinwesenprojekte geschaffen oder gestärkt werden, die im Kontext der Covid-19-Krise positiv gewirkt haben und welche Aktivitäten für relevante Stakeholder in dieser Krisensituation besonders von Vorteil sind. Um diesen Fragestellungen nachzugehen, wurde ein konkretes Projekt der Caritas Stadtteilarbeit als Untersuchungsgegenstand ausgewählt – die „Grätzleltern“.

Das Erhebungsdesign sah vor, Erhebungen bei unterschiedlichen Stakeholdern im spezifischen Projekt „Grätzleltern“ durchzuführen und darüber hinaus auch Projektleiter:innen weiterer Projekte der Caritas Stadtteilarbeit zu befragen, um zusätzliche – hypothetische – Wirkungen aufzuzeigen und jene für das Projekt „Grätzleltern“ ermittelten Wirkungen im Kontext der Stadtteilarbeit zu verorten.

Rückblickend auf die Fragestellungen konnte aufgezeigt werden, dass ein Versicherungseffekt in unterschiedlicher Weise durch Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit entsteht und dieser zur leichteren Bewältigung einer Krise beitragen kann. Konkret haben die Erhebungen gezeigt, dass es vor allem Aktivitäten und Wirkungen im Bereich der Beziehungsarbeit, des Vertrauensaufbaus, aber auch Netzwerkarbeit und regelmäßiger Kontakt sind, welche als eine Art Versicherungseffekt für Krisensituationen bezeichnet werden können. Durch sie wird es möglich, dass Unterstützung auch während einer Krise angeboten werden kann, diese angenommen wird und auf diese Weise auch ein Mehrwert entsteht. Dies gilt sowohl für das Projekt „Grätzleltern“ als auch für andere Projekte der Stadtteilarbeit. Es konnte also aufgezeigt werden, dass es sich lohnt, in „Normalzeiten“ Ressourcen in den Aufbau von Vertrauen oder Netzwerken zu investieren, auch wenn die Bedeutung der dadurch erzielten Wirkungen nicht immer direkt sichtbar wird. Schließlich tragen diese vielfach zu einer besseren Bewältigung der Krise bei.

Betrachtet man die durchgeführten Erhebungen im gesamten Prozess einer Wirkungsanalyse, so wird deutlich, dass in einem nächsten Schritt die Bewertung der identifizierten Wirkungen erfolgen könnte. Darüber hinaus wäre es sinnvoll, jene während einer Krise auftretenden Wirkungen in Relation zu den Wirkungen im Normalzustand zu betrachten und ebenfalls entsprechend zu bewerten. Auf diese Weise könnte der MEHRwert, welcher durch Wirkungen in einer Krisensituation entsteht, noch fundierter dargestellt werden. Schließlich wäre anzudenken, das hier eingesetzte Forschungsdesign auch auf andere Projekte der Gemeinwesenarbeit anzuwenden um solcherart die gewonnenen Erkenntnisse zu bestärken oder auch weitere Strukturen, Aktivitäten und Wirkungen zu identifizieren, welche als eine Art Versicherungseffekt bezeichnet werden können.

Nicht zuletzt wurde durch diese Studie deutlich, dass Aktivitäten der Gemeinwesenarbeit mitunter Wirkungen hervorrufen, welche unter „Normalbedingungen“ kaum sichtbar werden oder nur wenig Bedeutung erfahren, dennoch aber in einer Krisensituation einen großen Vorteil für die betroffenen Stakeholder bedeuten können. Dieser Effekt, dieses Verstärken von Wirkungen in einer Krisensituation, sollte zukünftig in Wirkungsanalysen jeder Art bei der Bewertung von Wirkungen berücksichtigt werden.

10. Literatur

Agger, Annika/Jensen, Jesper Ole (2015): Area-based initiatives – and their work in bonding, bridging and linking social capital. In: *European Planning Studies* 23:10. S. 2045-2061.

Auradnik, Stefan/Kirsch-Soriano da Silva, Katharina/Rautner, Florian (2019): Zugewanderte Menschen als Multiplikator:innen und ihre Rolle in Integrationsprozessen. In: Czaika, Mathias/Rössl, Lydia/Altenburg, Friedrich/Faustmann, Anna/Pfeffer, Thomas (Hg.): *Migration und Integration 7. Dialog zwischen Politik, Wissenschaft und Praxis. Reihe DialogForum Integration. Krems. S. 225-235*

Bartscher, Alina Kristin/Seitz, Sebastian/Siegloch, Sebastian/Slotwinski, Michaela/Wehrhöfer, Nils (2020): Social capital and the spread of Covid-19: Insights from European countries. Discussion paper. ZEW Mannheim.

Bhandari, Rosha Bhakta (2014): Social capital in disaster risk management; a case study of social capital mobilization following the 1934 Kathmandu Valley earthquake in Nepal. In: *Disaster Prevention and Management. Vol. 23/4. S. 314-328.*

Becker, Martin/Kricheldorf, Cornelia/Schwab, Jürgen E. (2012): *Handlungsfeldorientierung in der Sozialen Arbeit*; Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH

Bourdieu, Pierre (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In: Kreckel, R. (Hrsg.): *Soziale Ungleichheiten (183-198)*. Göttingen: Schwartz.

BMKOES (2020): <https://wirkungsmonitoring.gv.at/> (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)

Caritas Wien (2021): Grätzeleltern. Verfügbar unter: <https://www.caritas-wien.at/stadtteilarbeit/aktuelle-projekte/graetzeleltern/> (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)

Cyert, R. M./March, J. G. (1963): *A Behavioral Theory of the Firm*. Englewood Cliffs Prentice Hall.

Economist (2019): "Vienna remains the world's most liveable city". <https://www.economist.com/graphic-detail/2019/09/04/vienna-remains-the-worlds-most-liveable-city>

Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2020): *Das qualitative Interview: Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme*. Wien: UTB

Früchtel, Frank/Budde, Wolfgang/Cyprian, Gudrun (2007): *Sozialer Raum und Soziale Arbeit; Band Theoretische Grundlagen*; Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Gillich, Stefan (2002): *Gemeinwesenarbeit – Eine Chance der sozialen Stadtentwicklung; Beiträge aus der Arbeit des Burckhardthauses; Band 7*; Gelnhausen: Triga Verlag

Garmezy, Norman (1991): Resilience in children's adaptation to negative life events and stressed environments. *Pediatrics*, 20, 459–466.

- Grünhaus, Christian/Rauscher, Olivia (2021): Impact und Wirkungsanalyse in Nonprofit Organisationen, Unternehmen und Organisationen mit gesellschaftlichem Mehrwert. WU Wien.
- Hawkins, Robert L./Maurer, Katherine (2010): Bonding, Bridging and Linking: How Social Capital Operated in New Orleans following Hurricane Katrina. In: British Journal of Social Work Vol. 40. S. 1777-1793.
- Hinte, Wolfgang/ Lüttringhaus, Maria/ Oelschlägel, Dieter (2007): Grundlagen und Standards der Gemeinwesenarbeit – ein Reader zu Entwicklungslinien und Perspektiven; 2. aktualisierte Ausgabe; Weinheim: Juventa Verlag
- Karstedt, Susanne (2004): Linking capital. Institutionelle Dimensionen sozialen Kapitals. In: Kessl, Fabian / Otto, Hans-Uwe (Hrsg.): Soziale Arbeit und soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 45-63.
- Kirsch-Soriano da Silva, Katharina (2013): Grätzeletern. Ein Nachbarschaftsprojekt im 6. und 15. Wiener Gemeindebezirk. In: Soziales Kapital. Wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschulstudiengänge Soziale Arbeit. Nr.9, Wien.
- Knopp, Reinhold/van Rießen, Anne (2020): Das Handlungsfeld Sozialraum aus der Perspektive Sozialer Arbeit: Gemeinwesenarbeit – Sozialraumarbeit – Quartiersmanagement. In: Burmester, Monika/Friedemann, Jan/Funk, Stephanie Catharina/Kühnert, Sabine/Zisenis, Dieter (Hg.): Die Wirkungsdebatte in der Quartierarbeit. Wiesbaden: Springer VS.
- LAG Soziale Brennpunkte Niedersachsen (2019): Beitrag Arbeitstreffen 12.11.2019
<https://www.slideshare.net/Lag-Soziale-Brennpunkte-Niedersachsen/beitrag-arbeitstreffen-12112019-ai>
 (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)
- Leitner, Johannes Sebastian (2009): Organizational slack and its impact on innovation in nonprofit organizations. A theoretical and empirical approach. WU Wien.
- Lueger, Manfred (2010): Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. Wien: UTB
- Magistrat Stadt Wien (2019): Smart City Wien Rahmenstrategie 2019–2050
<https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/b008551.pdf> (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)
- Maier, Florentine/Leitner, Johannes/Meyer, Michael/Millner, Reinhard (2009): Managerialismus in Nonprofit Organisationen. In: Kurswechsel, Heft 4, S. 94-101.
- Maier, Florentine/Grünhaus, Christian/Simsa, Ruth/Millner, Reinhard (2014): SROI as a Method for Evaluation Research: Understanding Merits and Limitations. In: Voluntas. International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations.
- Mercer (2019): Quality of living city ranking. <https://mobilityexchange.mercer.com/Insights/quality-of-living-rankings> (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)
- Putnam, Robert D. (2000): Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon & Schuster.
- Rauscher, Olivia/Mildenberger, Georg/Krlev, Gorgi (2015): Wie werden Wirkungen identifiziert? Das Wirkungsmodell. In: Praxishandbuch Social Return on Investment, Hrsg. Christian Grünhaus, Volker Then, 41-58. Stuttgart: Schäffer Poeschel.

Rauscher, Olivia/Schober, Christian (2015): Wirkungsanalyse. In: Management der Nonprofit-Organisation. Bewährte Instrumente im praktischen Einsatz, Hrsg. Eschenbach, Rolf, Horak, Christian, Meyer, Michael, Grünhaus, Christian, S. 69-103. Stuttgart: Schäffer Poeschel.

Rechnungshof (2016): Positionen für eine nachhaltige Entwicklung Österreich, Reihe: Positionen, Wien, Juni 2016; https://www.rechnungshof.gv.at/rh/home/home_1/home_6/Positionen_2016_02.pdf (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)

Schober, Christian (2015): Wie können Wirkungen monetarisiert werden? In: Praxishandbuch Social Return on Investment, Hrsg. Christian Grünhaus, Volker Then, 125-160. Stuttgart: Schäffer Poeschel.

Schober, Christian/Then, Volker (2015): Was ist eine SROI-Analyse? Wie verhält sie sich zu anderen Analyseformen? Warum sind Wirkungen zentral? Die Einleitung. In: Praxishandbuch Social Return on Investment, Hrsg. Christian Grünhaus, Volker Then, 1-22. Stuttgart: Schäffer Poeschel.

Schober, Christian/Rauscher, Olivia (2014): Alle Macht der Wirkungsmessung? In: Forschung zu Zivilgesellschaft, NPOs und Engagement. Quo vadis?, Hrsg. Simsa, Ruth, Zimmer, Annette E., 261-281. Wiesbaden: Springer VS.

Szreter, Simon (2002): The state of social capital: Bringing back in power, politics, and history. In: Theory and Society, 31(5). S.573–621.

Stövesand, Sabine (2019): Gemeinwesenarbeit; Bonn: socialnet Lexikon; URL: <https://www.socialnet.de/lexikon/Gemeinwesenarbeit> (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)

Wellensiek, Sylvia Kéré/Galuska, Joachim (2014): Resilienz – Kompetenz der Zukunft. Beltz.

Werner, Emmy (1977): The Children of Kauai. A longitudinal study from the prenatal period to age ten. University of Hawai'i Press.

Weyermann, Daniel (2017): Dienst am Gemeinwohl. Teilhabe und Engagement durch Zivil- und Freiwilligendienste. URL: <https://www.pw-portal.de/demokratie-gestalten-zum-verhaeltnis-von-repraesentation-und-partizipation/40561> (zuletzt abgerufen am 15.04.2021)

Thümler, Ekkehard/Scheuerle, Thomas (2013): International approaches to measuring well-being: an empirical and theoretical overview. <http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/volltextserver/18698/>

Zander, Margherita (Hrsg.) (2011): Handbuch Resilienzförderung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

11. Anhang

11.1. HYPOTHETISCHES WIRKUNGSMODELL PROJEKT „GRÄTZELETERN

Stakeholder	Aktivitäten/Leistungen	Output	Wirkungen	Folgewirkungen während Covid-19-Krise	
Haushalte (Personen mit Unterstützungsbedarf)	Hausbesuche und persönliche Treffen	# unterstützte Haushalte / Personen / Familien	niederschwellige Möglichkeit, um Problemlösungen zu finden bzw. Probleme anzusprechen	niederschwellige Möglichkeit, um akute/veränderte Problemlagen in der Krisensituation anzusprechen (z.B. Konflikte in der Familie)	
			Wissenserweiterung und Know-How Gewinn	erhöhtes Verständnis der gesetzlichen Maßnahmen hinsichtlich Lockdown (Was ist erlaubt und was nicht? Wie geht es in Arbeit, Schule/KiGa weiter?)	
	verbesserte Sprachkenntnisse	verbesserte Orientierung im System			
	besserer Überblick über die eigene Situation (Aufenthalt, Wohn- & Mietrecht, ...)		verbessertes Zugang zu Hilfesystem (Beratungsstellen & Sozialleistungen)		
	Telefongespräche	# Hausbesuche / persönliche Treffen		gestärktes Vertrauen zu Institutionen/Behörden	erhöhte Akzeptanz der gesetzlichen Maßnahmen hinsichtlich Lockdown & erhöhte Bereitschaft zur Einhaltung dieser
	Vermittlung an Beratungsstellen und Behörden	# Telefongespräche	erweitertes Netzwerk	Netzwerk, das in der Krise unterstützend ist / solidarisch wirkt	
	Begleitung zu Beratungsstellen und Behörden	# Vermittlungen an Beratungsstellen/Behörden/...	Erweiterung sozialer Kompetenzen (z.B. Gesprächsführung)		
	Übersetzung	# Begleitungen	Erweiterung kultureller Kompetenzen (Normen & Werte)		
	Vernetzung mit Nachbarschaft/Community	# Übersetzungen	Abbau von sprachlichen Barrieren		
	Weitergabe von Informationen, Wissen, Normen und Werten	# Themen bei denen unterstützt wird	Abbau von kulturellen Barrieren		
	Vermittlung von Erfahrungen aus erster Hand (eigene Erfahrungen der freiwilligen Grätzeletern)	# Institutionen, an die vermittelt / zu denen begleitet wird	verbesserte physische & psychische Gesundheit (u.a. weniger Stress)	geringere psychische Belastung durch Krisensituation	
				verbesserte Bewältigung von Problemen	verbesserte Bewältigung von Lockdown-spezifischen Problemlagen (Ausgangssperre, Jobverlust, Homeschooling, ...) und erhöhte Resilienz im Umgang mit einer Krisensituation
				erweiterte Handlungsoptionen	
				erleichtertes Geltendmachen von Rechten und Ansprüchen	erleichtertes Geltendmachen von Ansprüchen in der Krisensituation (z.B. spezifische Förderungen, Kurzarbeit, ...)
				verbesserte Wohnsituation	verbesserte Bewältigung der Ausgangssperre
				verbesserte finanzielle Situation	verbesserte Bewältigung von Jobverlust / Kurzarbeit in der Krisensituation
				erhöhtes Sicherheitsgefühl	
			erhöhte Eigeninitiative / Selbstermächtigung / Empowerment / Motivation	verstärkte Inanspruchnahme krisenspezifischer Hilfeleistungen	
			Stärkung gegenseitiger Hilfe und Solidarität	verstärkte nachbarschaftliche Hilfe in der Krisensituation (z.B. Einkaufen für ältere Personen, Ausborgen / Schenken von Lebensmitteln, Unterstützung beim Homeschooling, ...), verstärkte Solidarität mit lokalen Betrieben	
			verstärkte gesellschaftliche Integration / Teilhabe		
Communities der Haushalte	Weitergabe von Informationen im Schneeballsystem	# erreichter Personen durch die Haushalte	siehe Haushalte, aber geringere Intensität	siehe Haushalte, aber geringere Intensität	

Stakeholder	Aktivitäten/Leistungen	Output	Wirkungen	Folgewirkungen während Covid-19-Krise
Freiwillige (Grätzelleitern)	umfassende Schulung vor Einsatz als Grätzelleitern (Gesundheits-/ Sozialsystem, Wohnen, Aufenthaltsrecht, Integration, Gesprächsführung, Rolle als Multiplikator:innen, ...) laufende Weiterbildungs- und Intervisionstreffen zu aktuellen Themen wöchentliche Sprechstunde Beratung / Unterstützung durch das Projektteam per Email oder Telefon kostenlose Nutzung von Caritas Handys Gruppenaktivitäten (gemeinsame Feiern, Ausflüge) Aussendungen per Email mit aktuellen Infos (wöchentlicher Newsletter mit aktuellen Infos zu Covid-19 zu Beginn des 1. Lockdowns) kostenlose Weiterbildungs-angebote der Servicestelle Freiwilliges Engagement der Caritas Wien	# organisierter Schulungsworkshops # Weiterbildungstreffen # Sprechstunden # unterstützende Beratungen per Email oder Telefon # Gruppenaktivitäten # Aussendungen per Email zu aktuellen Infos # Inanspruchnahme der Weiterbildungsangebote der Servicestelle Freiwilliges Engagement	Wissenserweiterung und Know-How Gewinn	erhöhtes Verständnis der gesetzlichen Maßnahmen hinsichtlich Lockdown (Was ist erlaubt und was nicht? Wie geht es in Arbeit, Schule/KiGa weiter?)
			Erweiterung sozialer Kompetenzen	Netzwerk, das in der Krise unterstützend ist / solidarisch wirkt
			verbesserter Zugang zu Netzwerk	
			Erweiterung des eigenen Netzwerks	
			gutes Gefühl, einen Beitrag zu leisten / zu helfen	
			verbesserte Integration / soziale Teilhabe	
			erweiterte Handlungsmöglichkeiten (u.a. durch Infrastruktur = Handys)	erleichtertes Unterstützen während Krisensituation
			erhöhte Problemlösungskompetenz bei anderen	verbessertes Erkennen und Adressieren von krisenspezifischen Problemen
			verbesserte Bewältigung von eigenen Problemen	verbesserte Bewältigung von Lockdown-spezifischen Problemlagen (Ausgangssperre, Jobverlust, Homeschooling, ...) - erhöhte Resilienz im Umgang mit einer Krisensituation
			gestärkte interkulturelle Kompetenz	
			verbesserte Chancen am Arbeitsmarkt	
			erhöhtes Zugehörigkeitsgefühl in Netzwerk/Community	geringere psychische Belastung durch Krisensituation
			verstärkter Austausch mit Kolleg:innen	verstärkte nachbarschaftliche Hilfe während Lockdown (z.B. Einkaufen für ältere Personen, Ausborgen / Schenken von Lebensmitteln, Unterstützung beim Homeschooling, ...), verstärkte Solidarität mit lokalen Betrieben
Beratungsstellen (der Caritas und extern) sowie deren Mitarbeiter:innen	Begleitung der Klient:innen Übersetzung	# Beratungen mit Begleitung # Übersetzungen	Überblick über aktuell herausfordernde Themen in den Communities	verbesserter Überblick über krisenspezifische Probleme und / oder herausfordernde Themen (z.B. Familien-konflikte) und Möglichkeit der Reaktion auf diese
			bessere Erreichbarkeit von "schwer erreichbaren" Personen	Erreichbarkeit von "schwer erreichbaren" Personen auch in der Krise
			erleichterte Vermittlung von Angebot / Beratung	verbesserte Nutzung von krisenspezifischen Angeboten / Leistungen
			erleichterter Austausch mit den Haushalten	
			erleichterte Möglichkeit, die eigenen Ziele zu erreichen	
geringerer Zeitaufwand (durch besser vorbereitete Klient:innen, weniger Nachfragen, ...)				

Stakeholder	Aktivitäten/Leistungen	Output	Wirkungen	Folgewirkungen während Covid-19-Krise
Behörden Stadt Wien (MA 11 Kinder- und Jugendhilfe, MA 35 Einwanderung und Staatsbürgerschaft, MA 40 Soziales und Gesundheit, MA 50 Wohnbeihilfe) sowie deren Mitarbeiter:innen	Begleitung der Klient*innen Übersetzung Unterstützung der Klient:innen beim Ausfüllen von Formularen, Stellen von Anträgen	# Beratungen mit Begleitung # Übersetzungen # ausgefüllter Formulare / Anträge mit Unterstützung	bessere Erreichbarkeit von schwer erreichbaren Zielgruppen	erleichterte Vermittlung von gesetzlichen Maßnahmen bzgl. Lockdown (Was ist erlaubt? Was nicht?), Erreichbarkeit schwer erreichbarer Personen auch in der Krise
			erhöhte Richtigkeit bei Anträgen / Formularen	erhöhte Richtigkeit von krisenspezifischen Anträgen / Formularen
			erleichterter Austausch mit den Haushalten	
			erleichterte Möglichkeit, die eigenen Ziele zu erreichen geringerer Zeitaufwand (durch besser vorbereitete Klient:innen, weniger Nachfragen, ...)	
Einrichtungen im Gesundheitsbereich (Ärzt:innen, Krankenhäuser, therapeutische Angebote)	Begleitung der Klient:innen Übersetzung	# Beratungen mit Begleitung # Übersetzungen	bessere Erreichbarkeit von schwer erreichbaren Zielgruppen	erleichterte Vermittlung von gesetzlichen Maßnahmen bzgl. Lockdown (Was ist erlaubt? Was nicht?), Erreichbarkeit schwer erreichbarer Personen auch in der Krise
			erleichterter Austausch mit Haushalten	
			geringerer Zeitaufwand (durch besseres Verständnis - sprachlich und kulturell)	
Einrichtungen im Bildungsbereich (Schulen, Kindergärten, ...)	Begleitung der Klient:innen Übersetzung	# Beratungen mit Begleitung # Übersetzungen	bessere Erreichbarkeit von schwer erreichbaren Zielgruppen	erleichterte Vermittlung von gesetzlichen Maßnahmen bzgl. Lockdown (Was ist erlaubt? Was nicht?), Erreichbarkeit schwer erreichbarer Personen auch in der Krise
			erleichterter Austausch mit den Haushalten	
			geringerer Zeitaufwand (durch besseres Verständnis - sprachlich und kulturell)	
zivilgesellschaftliche Vereine (Kultur- und Nachbarschaftsvereine, Nachbarschaftsnetzwerk)	Vermittlung von Haushalten / interessierten Personen	# vermittelter Personen # neuer Mitglieder	erweitertes Netzwerk	verstärkte gegenseitige Unterstützung und Zusammenhalt in der Krisensituation
			erhöhte Aktivität im Verein	
			verstärkte Öffnung von Communities höhere Diversität des Netzwerks bzw. der Mitglieder	
Nachbar:innen im Wohnhaus	Unterstützung von Nachbar:innen im Wohnhaus	# Nachbar:innen der Haushalte	erleichterter Austausch mit Nachbar:innen	erleichtertes Fragen nach Hilfe
			erhöhte Wohnqualität (durch besseres kulturelles Verständnis der Haushalte)	
			verstärkter Zusammenhalt gestärkte nachbarschaftliche Strukturen	verstärkte nachbarschaftliche Hilfe während Lockdown (z.B. Einkaufen für ältere Personen, Ausborgen / Schenken von Lebensmitteln, Unterstützung beim Homeschooling, ...), verstärkte Solidarität mit lokalen Betrieben
			verstärkte gegenseitige Unterstützung im Alltag	
Grätzel (Bewohner:innen, Geschäftsleute, ...)		# Bewohner:innen, Geschäftsleute im Wohnumfeld der Haushalte	verstärkte Nutzung von Angeboten im Grätzel	verstärkte Nutzung von krisenspezifischen Angeboten im Grätzel (Einkaufsservice, Kinderbetreuung, ...)
			erleichterter Austausch mit lokalen Dienstleister:innen und diversen lokalen Initiativen	verstärkte nachbarschaftliche Hilfe während Lockdown (z.B. Einkaufen für ältere Personen, Ausborgen / Schenken von Lebensmitteln, Unterstützung beim Homeschooling, ...), verstärkte Solidarität mit lokalen Betrieben
			verstärkter Zusammenhalt	
			verstärkte gegenseitige Unterstützung im Alltag	
Stadt- & Landesverwaltung		# Haushalte, die Leistungen / Angebote von Stadt / Land in Anspruch nehmen	verstärktes Vertrauen durch Haushalte	erhöhte Akzeptanz der gesetzlichen Maßnahmen hinsichtlich Lockdown
			erhöhte Inanspruchnahme von Leistungen	erhöhte Inanspruchnahme von krisenspezifischen Leistungen
			verbesserte Nutzung von Angebot / Leistungen	verbesserte Nutzung von krisenspezifischen Angeboten / Leistungen
			geringerer Verwaltungsaufwand für einzelne Fälle	
			erhöhter Verwaltungsaufwand da mehr potenzielle Leistungsempfänger:innen	

Stakeholder	Aktivitäten/Leistungen	Output	Wirkungen	Folgewirkungen während Covid-19-Krise
Hauptamtliche Mitarbeiter:innen im Projekt Grätzelelern		# Mitarbeiter:innen	Überblick über herausfordernde Themen in den Communities	verbessertes Überblick über krisenspezifische Probleme und / oder herausfordernde Themen (z.B. Familien-konflikte) und Möglichkeit der Reaktion auf diese
		# Teambesprechungen	verbesserte interkulturelle Kompetenz	
		# Treffen für Reflexion / Supervision	Wissenszuwachs	
		# Berichte/Dokumentation	Einkommen interessanter Job	
Stadtteilarbeit / Caritas Wien		# Erfahrungsberichte aus dem Projekt / Austauschtreffen	Überblick über Themen und Bedarfe in den Communities	verbessertes Überblick über krisenspezifische Probleme und / oder herausfordernde Themen (z.B. Familien-konflikte) und Möglichkeit der Reaktion auf diese
		# Berichte/Dokumentationen	Wissenszuwachs	
		Unterstützung bei Entwicklung neuer Projekte / Aktivitäten	Entwicklung neuer Projekte / Aktivitäten, die auf aktuelle Bedarfe reagieren Erfahrungen für weitere Aktivitäten der Stadtteilarbeit und der Caritas nutzbar	neue Projekte / Aktivitäten, die auf Bedarfe der Krisensituation reagieren

11.2. LEITFADEN FOKUSGRUPPEN FREIWILLIGE

Fokusgruppe 1

Einstieg

- Bitte erzählt kurz von den Personen, die ihr unterstützt.
 - Warum brauchen diese Personen eure Hilfe?
 - Wie kommen diese Personen zu euch? Wohnt ihr in derselben Gegend?

Wirkungen bei den Freiwilligen

- Warum engagiert ihr euch als Grätzeleltern? Hat diese Tätigkeit auch für euch Vorteile?
- Wie hat sich eure Tätigkeit als Grätzeleltern während der Corona-Krise verändert?
 - Haben die Leute im März/April während der strengen Ausgangssperre andere Unterstützung benötigt?
 - Wie oft? Wie sehr? Wie stark war das für euch sichtbar?

Wirkungen bei den Haushalten

- Wenn es euch als freiwillige Grätzeleltern nicht gäbe, was wäre dann anders?
 - Was wäre anders bei den Personen, die ihr betreut? Was würde ihnen fehlen?
- Wie konntet ihr speziell in der Zeit während der strengen Ausgangssperre im März/April helfen?
 - Konntet ihr z.B. helfen, wenn jemand jetzt in der Krise in Kurzarbeit ist oder die Kinder nicht in die Schule dürfen und zuhause lernen müssen?
 - Was wird in den nächsten Wochen besonders wichtig sein?
 - Hat sich etwas verändert im Vergleich zu März/April?
 - Treten Probleme auf, die sonst kein Thema sind? Könnt ihr darauf reagieren?
 - Hilft man sich auch gegenseitig im Wohnhaus bzw. in der Nachbarschaft? (beim Einkaufen, Kinder aufpassen etc.)

Wirkungen Beratungseinrichtungen, Behörden, Gesundheits- und Bildungseinrichtungen

- An welche Stellen vermittelt ihr bzw. wohin begleitet ihr? (Beratung, Behörden, Arzt, Schule, Freizeit, ...)
- Warum braucht es eure Unterstützung, um dorthin zu kommen?
- Ist das jetzt in der Corona-Krise anders? Vermittelt ihr an andere Stellen?

Fokusgruppe 2

Wirkungen bei den Freiwilligen

- Warum engagiert ihr euch als Grätzeleltern?
 - Welche Vorteile hat diese Tätigkeit auch für euch?

Wirkungen bei den Haushalten

- Bei welchen Themen bzw. Problemen unterstützt ihr?
 - Wenn es euch als freiwillige Grätzeleltern nicht gäbe, was wäre dann anders?
- Wie hat sich eure Tätigkeit als Grätzeleltern durch die Corona-Krise verändert?
 - Haben die Leute im März/April während der strengen Ausgangssperre andere Unterstützung benötigt?

Wirkungen Beratungseinrichtungen, Behörden, Gesundheits- und Bildungseinrichtungen

- An welche Stellen vermittelt ihr bzw. wohin begleitet ihr? (Beratung, Behörden, Arzt, Schule, Freizeit, ...)
- Warum braucht es eure Unterstützung, um dorthin zu kommen?

11.3. LEITFADEN FOKUSGRUPPE PROJEKTLEITER:INNEN STADTTEILARBEIT

Stakeholder der Stadtteilarbeit

- **WER** hat denn überhaupt etwas von euren Projekten bzw. den Aktivitäten, die ihr im Rahmen der Stadtteilarbeit setzt – insbesondere jetzt während der Covid-Krise?
 - Welche Personengruppen, welche Stakeholder haben etwas davon?
 - WO entstehen überhaupt Wirkungen?

Wirkungen durch Aktivitäten der Stadtteilarbeit

- **WAS** haben diese Personen bzw. Stakeholder speziell während der Covid-Krise von den Projekten, von euren Aktivitäten?
 - Welcher Mehrwert entsteht durch Stadtteilarbeit während einer Krisensituation?
 - Wie genau äußert sich das? Beispiele?

Aktivitäten als „Schutzschild“

- Auf welche konkreten Aktivitäten vor der Krise ist dies zurückzuführen?
 - Welche Aktivitäten können als eine Art „Schutzschild“ in einer Krisensituation bezeichnet werden?

11.4. LEITFADEN INTERVIEWS PROJEKTTEAM „GRÄTZELELTERN“

Einstieg Projekt Grätzeleltern

- Bitte erzähle kurz über dich, deine Rolle im Projekt Grätzeleltern und vielleicht auch kurz deinen Hintergrund, wie du dazu gekommen bist.
- Was ist das Besondere am Projekt Grätzeleltern?
 - auch im Vergleich zu anderen Projekten der Stadtteilarbeit
- Wie ist die Situation im Projekt seit dem ersten Lockdown im März?
 - Welche Rückmeldungen erhaltet ihr von den Grätzeleltern in dieser speziellen Situation?

Wirkungen Haushalte

- Welche Wirkungen können durch die Arbeit der Freiwilligen erzielt werden, die in einer Krisensituation von Vorteil sind?
- Welche Voraussetzungen braucht es, um in einer Krisensituation helfen können?

Wirkungen Freiwillige

- Welcher Mehrwert entsteht für die Freiwilligen durch ihre Tätigkeit?
 - Was könnt ihr aus den Gesprächen mit den Freiwilligen erkennen, welche Vorteile nehmen sie durch ihre Tätigkeit als Grätzeleltern mit?
 - Inwiefern sind diese Wirkungen auch in einer Krisensituation hilfreich?
- Wie erlebst du die Stimmung bei den Grätzeleltern in der aktuellen Situation?
 - Welche Veränderungen sind im Vergleich zu davor spürbar?

Wirkungen Behörden und Beratungsstellen

- Welcher Mehrwert entsteht für Behörden oder Beratungsstellen durch die Arbeit der Grätzeleltern?
 - Welches Feedback bekommt ihr von euren Ansprechpartner:innen dort?
- Wenn es die Grätzeleltern nicht gäbe, wer würde sonst bei Übersetzung oder Begleitung unterstützen?
- Wo können die Freiwilligen besser unterstützen als andere?

Abschluss

- Haben wir etwas vergessen?
- Möchtest du noch etwas hinzufügen?

11.5. LEITFADEN INTERVIEWS HAUSHALTE

- Woher kennst du *Name des/der Freiwilligen*? Wie war das erste Gespräch?
- Warum ist *Name des/der Freiwilligen* wichtig für dich?
 - Was ist anders, wenn dir *Name des/der Freiwilligen* hilft, im Vergleich zu jemand anderem?
- Mit welchen Problemen kommst du zu *Name des/der Freiwilligen*?
 - Wie unterstützt dich *Name des/der Freiwilligen* dann?
- Was ist anders, seit dich *Name des/der Freiwilligen* unterstützt?
- Wie unterstützt dich *Name des/der Freiwilligen* jetzt während der Corona-Krise?
- Was würdest du ohne *Name des/der Freiwilligen* machen?

11.6. LEITFADEN INTERVIEWS BERATUNGSSTELLEN

Einstieg

- Bitte erzählen Sie zu Beginn kurz von Ihrer Tätigkeit bzw. von Ihrem Arbeitsbereich.
- Welche Schwierigkeiten erkennen Sie bei Personen, die Sie betreuen und die noch nicht so lange in Österreich sind? (bzw. noch nicht so vertraut sind mit dt. Sprache und österreichischem System)
- Gibt es für diese Personen die Möglichkeit, für ein Beratungsgespräch zusätzliche Unterstützung zu bekommen, zB in der Übersetzung? (unabhängig von den Grätzeleltern)
- Was verändert sich für Sie, wenn es eine zusätzliche Unterstützung für Ihre Klient:innen, z.B. Übersetzung, gibt? Was bedeutet das für Ihre Arbeit?
- Wie ist die Situation nun in der Corona-Krise bzw. während dem Lockdown? Wie hat sich ihre Tätigkeit verändert?

Wirkungen Behörden und Beratungsstellen

- Wissen Sie Bescheid, wenn die freiwilligen Grätzeleltern diejenigen sind, die Ihre Klient:innen begleiten?

Wenn ja:

- Woran erkennen Sie das?
- Inwiefern unterscheidet sich die Begleitung und Übersetzung durch die Grätzeleltern von jener durch staatliche Übersetzer:innen/interne Übersetzer:innen/Mitarbeiter:innen?
- Wo bzw. wann können Grätzeleltern besser unterstützen?
- Wie ist die Situation aktuell während der Covid-19-Krise? Bekommen Sie das nach wie vor mit, wenn jemand unterstützt wird (z.B. bei der Übersetzung)?

Wenn nein:

- Inwiefern lässt sich ein Unterschied erkennen bei unterschiedlichen Übersetzer:innen: staatliche Übersetzer:innen/interne Übersetzer:innen/Mitarbeiter:innen **vs.** Familie/Bekannte/Freund:innen?
- Was verändert sich für Sie, wenn es – auch in Krisenzeiten – Unterstützung, z.B. Übersetzung, gibt? Was bedeutet das für Ihre Arbeit?

Abschluss

- Haben wir etwas vergessen?
- Möchten Sie noch etwas hinzufügen?

Infos und Kontakt

Kompetenzzentrum für Nonprofit-Organisationen und Social Entrepreneurship

WU

Wirtschaftsuniversität Wien

Vienna University of Economics and Business

Gebäude AR, 3. OG

Perspektivstraße 4, 1020 Wien

Tel: + 43 1 313 36 / 5878

Mail: npo-kompetenz@wu.ac.at

wu.ac.at/npocompetence



WU (Wirtschaftsuniversität Wien)
Welthandelsplatz 1, 1020 Wien
wu.ac.at

Anreise
U-Bahn: U2 Station Messe-Prater oder Krieau
Bus: 82A Station Südportalstraße