

## **Pilotprojekt – „Good Care“ im Quartier**

Forschungsbericht

Sandra Küchler  
Hans-Josef Lembeck

Februar 2018

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	3
<b>1 Arbeitsprogramm</b> .....	4
<b>1.1 Theoretische Zugänge und Auswertungsmethoden</b> .....	9
1.1.1 Fourth Generation Evaluation .....	12
1.1.2 Situationsanalyse.....	12
1.1.3 Fragmente der ‚Dokumentarischen Methode‘ .....	13
<b>1.2 Erhebungsmethoden</b> .....	14
<b>2 Kontextualisierung der Forschung</b> .....	20
<b>2.1 Das ‚ServiceWohnen‘</b> .....	22
<b>2.2 Die Stiftung Alsterdorf</b> .....	24
<b>2.3 Der Stadtteil Alsterdorf</b> .....	26
2.3.1 Q8 in Hamburg Alsterdorf .....	27
2.3.2 Die Kulturküche .....	28
<b>3 Die Ergebnisse – Markierung von Spannungsfeldern</b> .....	28
<b>3.1 Konstituierung des sozialen Raumes durch Beziehungen</b> .....	29
<b>3.2 Einseitig strukturierte Wege</b> .....	37
3.2.1 Gemeinsame Erkundung im Sozialraum.....	44
3.2.2 Angesprochene Aspekte zum materiellen Sozialraum.....	49
<b>3.3 Routinierte Rollen und deren Überschreitungen</b> .....	50
<b>3.4 Normative Vorstellungen und Bewertungen</b> .....	55
<b>4 Gruppe in der Sozialen Arbeit</b> .....	59
<b>4.1 Gruppenarbeit zwischen Individuen in einer Gruppe und Membership</b> .....	59
<b>4.2 Gemeinsame Sorge versus Aktivierung von Individuen</b> .....	67
<b>4.3 Zwischen Niedrigschwellig und Gruppenangebot</b> .....	71
<b>4.4 Nachbarschaft und Gemeinschaft im Nahraum</b> .....	77
<b>4.5 Inklusion als Leitziel</b> .....	84
<b>5 Quartier und Macht</b> .....	90
<b>5.1 Umgang mit Diskriminierung und Rechten der Nutzenden</b> .....	91
<b>5.2 ‚Othering‘ als machtvolleres Unterscheidungsmerkmal</b> .....	97
<b>5.3 Intersektionalität</b> .....	103
<b>5.4 Zwischen Konstruktion und Rekonstruktion in Hilfeverläufen</b> .....	109
<b>5.5 Container versus Sozialraum als Aneignungsraum</b> .....	116
<b>5.6 Schnittstellen zwischen fallspezifischer und fallübergreifender Arbeit</b> .....	122
<b>6 Handlungsorientierungen</b> .....	130
<b>6.1 Unmittelbare (konkrete) Handlungserweiterungen</b> .....	131
<b>6.2. Mittelbare Handlungserweiterungen</b> .....	132
<b>6.3 Ausblick</b> .....	133
<b>7 Schlusswort</b> .....	135
<b>8 Literatur</b> .....	139
<b>Anhang</b> .....	143

## Einleitung

In diesem Forschungsbericht werden der Prozess und die zentralen Ergebnisse aus der Pilotstudie „Good Care“ im Quartier dokumentiert. Zentrale Fragestellung der Forschung war, welche Rolle die – insbesondere sozialräumliche – Lebenswelt für die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ der Evangelischen Stiftung Alsterdorf (folgend: ESA) spielt. Der Wille der Menschen mit Einschränkungen stand dabei im Zentrum der Forschung.

Diese einjährige Pilotstudie ist im Kontext des perspektivisch angedachten internationalen Forschungsprojektes, „Good Care in Community settings, especially for people with intellectual disabilities“ durchgeführt worden. Wesentlich für diese Studie war die partizipative Konzeption des Forschungsvorgehens. Mit der ‚Fourth Generation Evaluation‘ sollten über Aushandlungsprozesse mit allen Beteiligten gemeinsame Erkenntnisse generiert werden. Im Mittelpunkt dieses gemeinsamen Prozesses sollten die Menschen mit Behinderung, ihre Perspektiven und Blickwinkel auf das Quartier stehen. Ziel des Forschungsprojektes war, dass Forscher\_innen und die Akteure (die Menschen mit Beeinträchtigung sowie deren formellen wie informellen Unterstützer\_innen) gemeinsam konkrete Handlungs- und Entwicklungsschritte hin zu einem gelingenderen Alltag im Quartier erarbeiten.

Dies geschah anhand der Rekonstruktion von drei Fällen, die in Kooperation mit den formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘, einer Einrichtung der Alsterdorfer Assistenz Ost (AAO), ausgewählt wurden. Aus allen drei Fallrekonstruktionen wurden Spannungsfelder generiert. Dieser Bericht besteht aus ‚generativen Themen‘, womit diejenigen Themen gemeint sind, die die Menschen in ihrer Alltagsstruktur bewegen, und aus deren Bearbeitung neue Themen entstehen (Langhanky u. a. 2004, S. 82). Es sind grundlegende Themen oder Spannungsfelder, die im Forschungsprozess in der fallspezifischen („professionelle, methodisch ausgerichtete Fallarbeit“), der fallübergreifenden („Mobilisierung und Koordinierung sozialräumlicher Ressourcen für einen konkreten Fall“) und der fallunspezifischen Arbeit („sozialräumlich angelegte Netzwerk- und Strukturarbeit“) (Galuske 2007, S. 281 f.) als wesentliche Grundmuster herausgearbeitet werden konnten. In ihnen wurden Fragen in den und zu den Hilfen von Menschen mit Unterstützungsbedarf deutlich.

Der Auseinandersetzung mit den genannten Grundmustern ist eine Darstellung des methodischen Ansatzes der Forschung (Kap.1: Arbeitsprogramm) und des gesellschaftlichen und örtlichen Rahmens (Kap. 2: Kontextualisierung der Forschung) vorangestellt.

In den drei folgenden Kapiteln stehen die zentralen, dialogisch gewonnenen und ausgehandelten Erkenntnisse und Deutungen im Mittelpunkt. Dabei weitet sich die Betrachtung von der fallspezifischen Arbeit (Kap. 3) zum fallübergreifenden Blick auf das Gruppenangebot und die Nachbarschaft (Kap. 4), bevor das Quartier mit seinen unterschiedlichen Akteuren im Mittelpunkt steht (Kap. 5). Diese Kapitel, in denen die Spannungsfelder vorgestellt werden, beginnen jeweils mit einer kurzen Einführung, bevor exemplarische Situationen vorgestellt werden, in denen die beschriebenen Problematiken deutlich werden. Der anschließenden Diskussion folgt die Formulierung handlungsorientierender Fragestellungen. Die Darstellung in diesen Kapiteln ist so gestaltet, dass ihre Unterkapitel weitgehend unabhängig voneinander gelesen werden können sollen. Damit ist die Absicht verbunden, den Bericht auch zum selektiven Nachschlagen und als weiterführendes Reflexionsinstrument nutzen zu können. Teilweise identische Situationen werden aus unterschiedlichen Perspektiven einer Analyse unterzogen.

Im Kapitel 6 werden gemeinsam erarbeitete Handlungsorientierungen zusammenfassend dargestellt. Es werden Weiterentwicklungspotenziale und, mit Blick auf das europäische Forschungsprojekt, Schnittstellen benannt.

Im Kapitel 7 erfolgt ein Schlusswort, das mit einem Ausblick der Akteure des ‚Service-Wohnen‘ auf das Jahr 2020 endet.

## **1 Arbeitsprogramm**

Auf Grundlage der zentralen Fragestellungen ging es im Wesentlichen um folgende handlungsleitende Fragen:

- Was kennzeichnet aus der je individuellen Perspektive das Quartier/den Sozialraum der Nutzenden?
- Was sind die bedeutsamen Interaktionen und Netzwerke?
- Was zeichnet diese Interaktionen und Netzwerke für die Nutzenden aus?

Diese Forschungsfragen wurden auf den drei Ebenen fallspezifisch, fallübergreifend und fallunspezifisch bearbeitet. Die Perspektiven der Nutzenden und ihrer informellen und formellen Unterstützer\_innen waren dabei handlungsleitend. Der Forschungszugang erfolgte über die Rekonstruktion des Alltages der Nutzenden im Quartier.

Es ging darum, die aus diesen unterschiedlichen Perspektiven nachskizzierten Wege und Routinen der Menschen mit Behinderungen zu erkennen. Die Vielfalt der unterschiedlichen Perspektiven sollte in gemeinsam gestalteten Prozessen diskursiv zur Weiterentwicklung und Verbesserung der Unterstützung im Quartier im Sinne eines ‚guten Lebens‘ genutzt werden. Diese Perspektiven (ob von Nutzenden oder von [in-]formellen Unterstützer\_innen) wurden als gleichwertige und gleich bedeutsame Sinndeutungen anerkannt. Hier ging es um die ‚subjektiven Wirklichkeitskonstruktionen‘, als ‚eigensinnige‘ (im Sinne von: die eigenen sinnhaften) Deutungen der Akteure.

Dieser Grundannahme folgt ein qualitativer und partizipativ-prozessorientierter Ansatz, die ‚Fourth Generation Evaluation‘ (Guba und Lincoln 1981, Langhanky u. a. 2004). Dieser Ansatz zielt auf eine responsive Rekonstruktion der Praxis. Er begründet Aushandlungsprozesse zwischen und unter den Forschungsbeteiligten, im Unterschied zum Messen, Vergleichen und Interpretieren, als Grundlage von qualitativen Forschungsprozessen in der Sozialforschung. Ziel ist die partizipative Entwicklung von Fragestellungen, sowie das gemeinsame Aushandeln von weiteren Handlungsschritten. Die Weiterentwicklung der alltäglichen Praxen wird möglichst stringent von den Erfahrungen, Bedarfen und Fragen der Nutzenden und ihren (in-)formellen Unterstützer\_innen abgeleitet.

Beforscht wurden drei Nutzende des ‚ServiceWohnen‘, sowie ihre informellen und formellen Unterstützer\_innen. Der Begriff der Nutzenden wird in diesem Bericht verwendet, da er den Dienstleistungscharakter der Angebote des ‚ServiceWohnen‘ hervorhebt. Als ‚informelle Unterstützer\_innen‘ werden alle Personen aus dem nahen Umfeld der Nutzenden bezeichnet. Darunter werden auch Familienangehörige, Freunde und Nachbarn gefasst. Als ‚formelle Unterstützer\_innen‘ werden alle Professionellen im Umfeld der Nutzenden bezeichnet. Dies sind z.B. die Mitarbeiter\_innen des ‚ServiceWohnen‘, Lehrer\_innen, Hort-Betreuer\_innen, Mitarbeiter\_innen des Gesundheitssystems (wie z.B. Krankengymnast\_innen). Die Auswahl der externen formellen Unterstützer\_innen erfolgte in enger Kooperation mit den formellen Unterstützer\_innen des ‚Service-Wohnen‘. Als Schlüsselpersonen werden zentrale Akteure bezeichnet, die im Stadtteil Alsterdorf in fallunspezifischen Funktionen (z.B. in der Quartiersarbeit) tätig sind, und deren Aufgaben- und Tätigkeitsprofile einen Bezug zum Arbeitsfeld ‚Behindertenhilfe‘ aufweisen.

Im Folgenden wird der Prozess der Fallauswahl vorgestellt und erläutert. Eine erste vorläufige Fallauswahl wurde mit der Forschungsbegleitgruppe im November 2016 getroffen.

Die ‚Forschungsbegleitgruppe‘ wurde zu Beginn der Forschung installiert und bestand aus vier formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ (zwei Assistenzkräfte, die Leitung und die stellvertretende Leitung) und den Verfasser\_innen dieses Berichts (folgend: Verfasser\_innen).

Im Rahmen der Fallauswahl stellten die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ eine Liste mit allen Familien und Einzelpersonen vor, die Nutzende des ‚ServiceWohnen‘ sind. Das ‚Pro und Kontra‘ der Teilnahme am Forschungsprozess wurde entlang der Frage diskutiert, ob, inwiefern und mit welchen Begründungen die vorgestellten Nutzenden nach Auffassung der formellen Unterstützer\_innen ‚repräsentativ‘ für die Arbeit des ‚ServiceWohnen‘ sind. Die Entscheidungskriterien wurden von den Verfasser\_innen gesammelt und strukturiert, jedoch von den formellen Unterstützer\_innen nach ihren alltäglichen Arbeitsschwerpunkten und begründeten Kriterien festgelegt.

Vorgeschlagen und ausgewählt wurde die schwer mehrfach behinderte, minderjährige Tochter einer Familie (Fall 1) mit Migrationshintergrund und Fluchterfahrungen. Gerade Menschen, die ihren Willen nicht eindeutig artikulieren können, wie es bei dieser Nutzenden der Fall ist, fordern die formellen Unterstützer\_innen in ihrer täglichen Arbeit heraus. Des weiteren formulierten die formellen Unterstützer\_innen die Auffassung, dass sich das ‚ServiceWohnen‘ mit der hier vorliegenden Konstellation (Migrationshintergrund, Fluchterfahrung) in Zukunft vermehrt auseinanderzusetzen hat.

Die Auswahl eines weiteren Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ nahm viel Zeit in Anspruch. Ausgewählte Nutzende lehnten eine Teilnahme ab. Schließlich erfolgte im Februar 2017 in der Forschungsbegleitgruppe die Auswahl eines jugendlichen Nutzenden, der mit seiner Familie schon langjährig auf dem Gelände des ‚ServiceWohnen‘ lebt, und in der Vergangenheit HFbK-Leistungen (Hilfen für Familien mit behinderten Kindern) in Anspruch genommen hat (Fall 2). Es handelt sich mit diesem Nutzenden und seiner Familie um Menschen, die das ‚ServiceWohnen‘ seit langer Zeit kennen. Damit kann ein Blick auf etwaige Veränderungen (z.B. der Angebotsstruktur des ‚ServiceWohnen‘, der Entwicklung des Nachbarschaftsgefüges) geworfen werden.

Bei Fall 3 handelt es sich um ein halboffenes Gruppenangebot, das seit einigen Jahren einmal wöchentlich für zwei Stunden vom ‚ServiceWohnen‘ vorgehalten wird. Dieses Angebot wird von einer variierenden Anzahl (zwischen 4 – 6 Personen) von erwachsenen Nutzenden des

„ServiceWohnen“ besucht. Dieses „Café am Freitag“ (Fall 3) wurde ausgewählt, da mit und in dieser „Gruppe“ die Möglichkeit gesehen wurde, Erkenntnisse von erwachsenen Nutzenden des „ServiceWohnen“ zu Fragen zu gewinnen, die über den „Einzelfall“ hinausweisen.

Nach erfolgter Auswahl und Zustimmung der Nutzenden stellte sich folgendes Bild dar:

- Fall 1/Nutzende: im direkten Hilfebezug (HFBK-Leistungen)
- Fall 2/Nutzender: Entlastungsleistung (keine HFBK-Leistungen mehr)
- Fall 3/Gruppe von Nutzenden: das „Café am Freitag“

Diese drei Fälle wurden zunächst unabhängig voneinander in ihren alltäglichen Routinen, wie sie sich aus den unterschiedlichen fallspezifischen Perspektiven darstellen (Nutzende und [in-]formelle Unterstützer\_innen) rekonstruiert. Diese Rekonstruktionen wurden den Nutzenden und ihren [in-]formellen Unterstützer\_innen vorgestellt und gemeinsam diskutiert (homogene Fokusgruppen). Im nächsten Schritt wurden diese Ergebnisse in entwickelter Form weiteren zentralen Akteur\_innen im Stadtteil (Schlüsselpersonen) präsentiert, und mit besonderem Blick auf erweiternde Handlungsmöglichkeiten diskutiert (heterogene Fokusgruppe).

Das Forschungsdesign kann mit einem Kreislaufmodell dargestellt werden, dessen Spezifika und inhaltliche Schwerpunktsetzungen erläuternd markiert werden:



- **Preparation:** Vorbereitung (methodisch und inhaltlich) sowie erster Feldzugang in Kooperation mit dem „ServiceWohnen“, sowohl bei der Erkundung der Projekte und des Quartiers als auch bei der Verabredung, wer die Teilnehmenden sind (01.10.2016 – 31.12.2016). Die Fallauswahl zu zwei Fällen erfolgte im angegebenen Zeitraum. Die

Fallauswahl im dritten Fall erfolgte im Februar 2017.

- **Individual perspectives:** Responsive Rekonstruktion der individuellen Perspektiven, fokussiert auf die Fragen, a) was gelingenden Alltag und gelingende Unterstützung im Quartier ausmacht, sowie b) welche Erfahrungen mit Herausforderungen, Barrieren, Möglichkeiten und Ressourcen bestehen (claims und concerns). Beforscht wurden drei Fälle (jeweils zentral die Nutzenden, Familienmitglieder, Professionelle und ggf. weitere Schlüsselpersonen). Als Methoden dienten Interviews, teilnehmende Beobachtungen und photo-voice-activities. Die Auswertungen in Form von Geschichten und Bildern zu den Verläufen sowie den claims, concerns und issues (den Konsequenzen, die sich aus den claims und concerns ergeben) wurden jeweils mit den Akteuren gemeinsam besprochen und entsprechend angepasst (kumulative Entwicklung und Validierung). Dabei standen bei claims bewährte Handlungsweisen im Vordergrund, bei concerns eher problematische oder Sorgen bereitende und bei issues mögliche Konsequenzen, mögliche Konflikte oder Handlungsorientierungen (01.01.2017 – 01.06.2017).
- **Group perspectives – similar views:** Fokusgruppen homogen: In fallbezogenen Fokusgruppen wurden die Ergebnisse/Perspektiven den jeweils direkt beteiligten Akteure vorgestellt und gemeinsam unter der Fragestellung erörtert, was gelingenden Alltag und gute Unterstützung ausmacht erörtert, wobei der Fokus auf den gemeinsamen claims, concerns und issues, sowie auf Ausblicken für mögliche Handlungspläne lag (01.06.2017 – 01.08.2017). Fokusgruppe Fall 1: 16.06.2017; Fokusgruppe Fall 2: 07.07.2017; Fokusgruppe Fall 3: 02.06.2017.
- **Group perspectives – diverging views:** Fokusgruppe heterogen: In der heterogenen, d.h. fallübergreifenden Fokusgruppe wurden die bis dahin gesammelten Ergebnisse/Perspektiven mit weiteren Schlüsselpersonen gemeinsam unter der Fragestellung erörtert, was gute Unterstützung ausmacht – heterogene Fokusgruppe: 11.09.2017.
- **Agenda for negotiation:** Verschriftlichung der claims, concerns, issues. Parallel und anschließend wurden die Erkenntnisse und Ergebnisse in einem Überblick zusammengefasst, der sowohl die Gemeinsamkeiten als auch die Unterschiede – fallspezifisch, fallübergreifend, fallunspezifisch – zusammenfasst (10.2017 – 02.2018).

## 1.1 Theoretische Zugänge und Auswertungsmethoden

Soziale Arbeit hat immer auch mit Fremdverstehen zu tun, und steht damit in engem Zusammenhang mit der Ethnographie sowie den Kulturwissenschaften. Diese Wissenschaftszweige beschäftigen sich in unterschiedlicher Intensität mit Fragen der Repräsentation. Die hier grundlegende Frage ist: wer repräsentiert oder spricht für wen in welchem Zusammenhang? Diese Frage ist auch für die Soziale Arbeit von Bedeutung und kommt in den Hilfen für Menschen mit Behinderung in der Aussage: „Nichts über uns - ohne uns!“ (Hermes, Rohrman 2006, Buchtitel) auf den Punkt. Deutlich ist, dass „was einst nur technisch schwierig zu sein schien, ‚ihr‘ Leben in ‚unsere‘ Werke zu bekommen, heute moralisch, politisch, selbst erkenntnistheoretisch heikel geworden“ ist (Geertz 1990, S. 128).

Damit teilt die Fragestellung der vorliegenden Forschung die Unsicherheit in der Produktion von Wissen und legt den Schwerpunkt auf Partizipation, Reflexivität und Dialog. Dieser Ansatz findet sich auch im Anschluss an Reckwitz (2012) in dem von ihm entwickelten Theorieprogramm der ‚Theorien Sozialer Praktiken‘. Philosophiegeschichtlich rekonstruiert Reckwitz eine Ablösung von ontologischen (wesenhaften) Vorstellungen des Seins hin zu einer Untersuchung der Dinge, wie sie in Sinn und Sprache abgebildet werden (Reckwitz 2012, S. 46). Auch in der hier vorliegenden Forschung geht es nicht um ‚Wahrheit‘ oder das ‚Wesen der Dinge‘, wie diese Dinge oder Menschen vermeintlich sind, sondern die Hervorbringung des ‚Wie‘ der jeweiligen Wirklichkeitskonstruktionen ist von Interesse.

Grundlegend werden bei den ‚Theorien Sozialer Praktiken‘ strukturanalytische Zugänge, die eher objektive Gegebenheiten betrachten, sowie handlungstheoretische Zugänge, die aufgrund von Interaktionen Wirklichkeiten begreifen, miteinander vereint, was am Beispiel des Sozialraums gut expliziert werden kann. Grundsätzlich können „zwei gegensätzlichen Typen von Sozialraum“ (Lindenberg 2013, S. 29) konstruiert werden.

Zum einen der „Sozialraum jedes einzelnen Menschen, der gemäß seiner unterschiedlichen Bedingungen und der ihn betreffenden Lebensereignisse seinen eigenen Sozialraum als ihm eigentümlich und für ihn besonders wahrnimmt. Dieser Auffassung zufolge existieren so viele Sozialräume wie Menschen“ (Lindenberg 2013, S. 29). Diese Perspektive betont den handlungstheoretischen Zugang, in dem aus der jeweiligen Akteursperspektive der Raum betrachtet wird.

Zum anderen der strukturanalytische Zugang, in dem der „Sozialraum als eine Steuerungsvariable“ (Lindenberg 2013, S. 29) beschrieben wird. „Steuerungstechnisch gesehen ergänzt bzw. löst der Sozialraum (...) den Einzelfall ab. Er kann integrierendes räumliches Element für eine Vielzahl kommunalpolitischer Sektoren sein und beschreibt den Raum eher auf Grundlage steuerungstechnischer, mess- und vergleichbarer Daten. Das ist die Auffassung, wonach die Bürokratie günstiger steuern kann, wenn sie die Gemeinschaft als Sozialraum erfasst, ihn strukturiert und durch die Nutzung stadtsoziologischer Erkenntnisse als ‚Stadtentwicklungsprogramm‘ oder ‚Quartiersentwicklung‘ ordnet“ (Lindenberg 2013, S. 29).

Die ‚Theorie Sozialer Praktiken‘ versucht, beide Perspektiven zwischen der einem strikten Individualismus verpflichteten Sichtweise einerseits („so viele Sozialräume wie Menschen“) und der administrativen Sicht („Sozialraum als eine Steuerungsvariable“) andererseits, zu vermitteln. Das von Reckwitz (2012) ausgearbeitete kulturtheoretische Verständnis, an das diese Forschung anschließt, stellt Kultur als einen Komplex von Sinnsystemen oder symbolischen Ordnungen dar, mit denen Handelnde ihre Wirklichkeit erschaffen und mit Hilfe von Wissensordnungen ermöglichen.

Reckwitz schlägt hierfür ein Theorieprogramm vor, das

- eine historisch und lokal spezifische, notwendig partikuläre kulturelle Konstitution herausarbeitet (das aktuell Besondere an Alsterdorf und dem ‚ServiceWohnen‘);
- die Prozesse der Grenzüberschreitung von Sinn expliziert (wo werden Besonderheiten oder Irrationales deutlich?);
- den Blick auf den Zusammenhang von Körper, Gegenständlichem und Arrangements lenkt (die spezifischen Situationen in ihren Routinen beobachten);
- die Formen des Nicht-Rationalen hinter dem Rationalen freilegt (das implizite, handlungsleitende Wissen verdeutlichen);
- Hegemoniekämpfe um die Konstruktion von Wirklichkeiten in den Blick nimmt (die Diskussionen um die unterschiedlichen Wirklichkeitskonstruktionen) (Reckwitz 2012, S. 723).

Wie in den Kapiteln 2.2 – 2.3.1 in der Auseinandersetzung mit der geschichtlichen Entwicklung der ESA deutlich wird, verändern sich Blicke auf Menschen mit Behinderung und die Diskurse um Behinderung kontinuierlich.

Diese Veränderungen lassen sich entlang eines Blickes illustrieren, der im aktuellen fachlichen Diskurs mehr und mehr an Bedeutung gewonnen hat. Im Gegensatz zu Blicken, mit denen auf Grundlage eines ausformulierten Normalitätsbegriffs über das, was Behinderung sei, geurteilt wird, wird in den ‚Disability Studies‘ ein Blick formuliert, in dem nicht mehr die Menschen mit Behinderung im Fokus stehen, sondern die Gesellschaft mit ihren normierenden Ordnungen.

Geschichtlich sind die Disability Studies in Deutschland in den 1970er Jahren entstanden, in denen sich national wie international formierende Emanzipationsbewegungen von Menschen mit Behinderung, aber auch, wie an der Geschichte der ESA sichtbar, Mitarbeiter\_innen für ein gleichberechtigtes miteinander aller einsetzten. Die forschenden Vertreter\_innen der ‚Disability Studies‘ distanzieren sich von einem traditionellen Erklärungsmodell, das Behinderung „als individuelles körperliches, intellektuelles oder seelisches Defizit festschrieb“ (Bösl 2010, S. 31). Im Kontext eines medizinisch-individualisierenden Blickes, der mit diesem traditionellen Erklärungsmodell verknüpft ist, so die kritische Analyse der ‚Disability Studies‘, haben sich Therapien, Präventionsmaßnahmen, Rehabilitationen, Ausgrenzungen und Isolationen herausgebildet. Aus der Kritik an diesem Vorgehen entwickelte sich das Modell der ‚Disability Studies‘, „dem zu Folge Behinderung sozial hergestellt ist“ (Bösl 2010, S.31). Zunächst davon ausgehend, dass Behinderung im politisch-ökonomischen System und den dazugehörigen, sozialbürokratischen Praktiken hergestellt wird, ist heute davon auszugehen, dass „bestimmte sinnlich wahrnehmbare oder kognitiv vermittelte Merkmale – verkörperte Andersheiten – in sich wandelnden historischen und kulturellen Kontexten bewertet werden“. Bösl folgend, gilt es vor diesem Hintergrund zu „fragen, wie daraus in komplexen Benennungsprozessen die Zuschreibung Behinderung entsteht“ (Bösl 2010, S.32). Materielle Barrieren können dabei eine Rolle spielen, aber zu „Menschen mit Behinderung“ werden diese Menschen erst durch Zuschreibungs- oder ‚Veränderungsprozesse‘. Blicke auf ‚Andere‘ werden immer auch durch vorherrschende Vorstellungen geprägt.

Dieser spezifische Blick der ‚Disability Studies‘ ist für dieses Forschungsprojekt von Bedeutung, da er Menschen mit Behinderung explizit als handelnde Subjekte auffasst, und sich somit gegen konventionelle Perspektiven abgrenzt, in denen Menschen mit Behinderung nach

wie vor häufig und nahezu ausschließlich als behandlungs- und hilfsbedürftige ‚Objekte‘ beschrieben werden (Bösl 2010, S. 30). Dieser Blick entspricht dem dieser Arbeit zu Grunde liegenden Forschungsinteresse. Die Nutzenden und ihre Quartiersbezüge werden rekonstruiert.

Damit sind die Perspektiven spezifiziert, über die die unterschiedlichen Forschungsmethoden und Zugänge zu den Fragestellungen in diesem Forschungsprozess erschlossen wurden, die im Folgenden dargestellt und erläutert werden.

### 1.1.1 Fourth Generation Evaluation

Die von Guba und Lincoln (1981) entwickelte ‚Fourth Generation Evaluation‘ ist der grundlegende Bezugsrahmen dieser Forschung. Die ‚vierte Generation‘ von Forschung stellt jenseits der Dominanz von Messungen (1. Generation), der Bedeutung des Beschreibens (2. Generation) und des Beurteilens (3. Generation) die Aushandlung wissenschaftlicher Ergebnisse ins Zentrum. Kriterien dieses Forschungsansatzes sind Prozesshaftigkeit, Flexibilität und das Zusammenführen unterschiedlicher Wirklichkeitskonstruktionen, sowie die Betonung des Herausarbeitens von Differenzen und/oder Widersprüchen. Guba und Lincoln schreiben: „ (...) wichtiger als messbare Ergebnisse (ist), dass die Betroffenen sich im Evaluationsprozess engagieren und gemeinsame Konstruktionen erzeugen“ (Traxler 2003, S. 11).

Diese Differenzen und Widersprüche in den unterschiedlichen Perspektiven der Akteure werden mit drei erkenntnisleitenden Fragestellungen herausgearbeitet, um auf dieser Grundlage gemeinsame ‚neue‘ Wirklichkeiten, ein ‚gemeinsames Drittes‘, zu konstruieren:

- Was hat sich bewährt? (claims)
- Welche Sorgen oder Konflikte gibt es? (concerns)
- Welche Konsequenzen ergeben sich daraus? (issues)

### 1.1.2 Situationsanalyse

Das zweite Vorgehen ist an die Situationsanalyse von Adele Clarke angelehnt. Sie schlägt vor, Skizzen, sogenannte Mappings der zu untersuchenden empirischen Welten anzufertigen, da Forschung immer auch von eigenen Vorstellungen und Bildern der zu beobachtenden Welt geprägt wird. Clarke kombiniert so den Handlungsansatz mit dem Strukturansatz, und verbindet sie zu Situationsbildern, in denen beide Elemente sichtbar werden. Mit der Kombi-

nation der Situationsanalyse, die nicht nur Mikroebene, sondern auch gesellschaftliche Strukturen mit aufgreifen kann, befindet sich Clarke, wie Guba und Lincoln (Fourth Generation Evaluation), bei der methodisch forschungspraktischen Frage, ‚wie‘ etwas getan oder erklärt wird.

Das Wichtigste ist für Clarke nicht das endgültige Analyseergebnis, sondern „ihr wichtigster Verwendungszweck (liegt) in der Öffnung der Daten und der Ermöglichung innovativer Analysemethoden“ (Clarke 2012, S. 121). Weitere Gründe für die Verwendung des Mappings sind der konstruktive Umgang mit einer als „analytische Lähmung“ (Clarke 2012, S. 121) bezeichneten Überfülle an Daten und eine Erleichterung von Denkprozessen. So werden Strukturen und/oder Leerstellen schnell plastisch, und ermöglichen damit erweiterte Zugänge zu Verstehensprozessen.

### 1.1.3 Fragmente der ‚Dokumentarischen Methode‘

Die von Bohnsack (2014) entwickelte ‚Dokumentarische Methode‘ legt den Fokus auf den Modus operandi. Er arbeitet das ‚Wie‘ der Herstellung von Handlung heraus, indem er rekonstruktiv im Gegensatz zu hypothesenprüfend die immanenten Sinngehalte von Gesprächen, Situationen oder Handlungen rekonstruiert. Dieses Vorgehen unterteilt Bohnsack in vier Stufen. Dabei wird zunächst mit Hilfe der formulierenden Interpretation der Sinngehalt des Erforschten wiedergegeben. Hier wird der thematische Gesamtverlauf mit seinen besonderen interaktiven Dichten herausgearbeitet. In einem zweiten Schritt wird reflektierend interpretiert. Auch in diesem Schritt geht es nicht um individuell-intentionalistische Interpretationen, sondern um das Verständnis des Rahmens innerhalb dessen die Themen abgehandelt werden. Die dritte und vierte Stufe folgt der Fallbeschreibung und der Typenbildung. Diese beiden Schritte wurden in dieser Forschung nicht berücksichtigt, da drei exemplarische Fälle nicht genügend Material für mögliche Typisierungen bereitstellen.

Im Wesentlichen wurde in dieser Arbeit die formulierende Interpretation von unterschiedlichen Situationen genutzt, um diese anderen Vergleichshorizonten gegenüberzustellen und so die Perspektiven zu erhöhen, und die Vielseitigkeit in den Betrachtungsweisen in den Blick zu bekommen.

## 1.2 Erhebungsmethoden

Wenn es darum geht, mit den Nutzenden und den (in-)formellen Unterstützer\_innen Handlungsorientierungen zu entwickeln, die einen gelingenderen Alltag befördern, stehen folgende Fragen im Mittelpunkt:

- Wie prägt das Umfeld die Routinen des Alltags?
- Wie prägen die Routinen des Alltags das Umfeld?
- In welchen Situationen verlassen die Nutzenden ihre spezifischen Sinnsysteme?
- Wo werden Brüche in den Argumentationsweisen sichtbar?

Um etwas über den Willen der Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ zu erfahren, wurden unterschiedlichste Erhebungsinstrumente eingesetzt. Die Entscheidung für oder gegen bestimmte Methoden hängt in partizipativen Forschungsprozessen nicht allein von dem Erkenntnisinteresse und der Fragestellung ab, sondern auch davon, ob sie von den Mitforschenden verstanden werden. In dem hier vorliegenden Forschungsprozess war es z.B. wichtig, den individuellen Vorlieben der Nutzenden entgegenzukommen. Dabei musste z. B. berücksichtigt werden, dass die Forschung im ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) in der Freizeit der Nutzenden stattgefunden hat. Hinzu kam, dass es nicht darum gehen konnte und sollte, nur das Wissen der Nutzenden ‚abzugreifen‘, sondern, ganz im Gegenteil ging es darum, mit ihnen gemeinsam ins Gespräch über ihre Sichtweisen, Deutungen und Verständnisweisen zu kommen.

Aus diesen Gründen haben sich die Verfasser\_innen für einen Mix von Methoden entschieden, um unterschiedliche Kommunikationskanäle, Ausdruckformen und Erhebungszugänge anzusprechen und zu repräsentieren. Die Methoden werden folgend skizziert. Die zur Anwendung gekommenen Instrumente zu diesen Erhebungsmethoden befinden sich in einem externen Anhang.

### **Hospitationen**

Am Anfang der Forschung standen Hospitationen, die dem ersten Feldzugang, der Felderkundung, dienten, bevor mit der Forschung zu den ausgewählten Fällen begonnen wurde. Die Verfasser\_innen haben in unterschiedlichen Situationen, Aktivitäten und Sequenzen hospitiert

(z.B. Einkauf mit Begleitung formeller Unterstützer\_innen; Assistenzzeiten in den Räumen des ‚ServiceWohnen‘; Aktivitäten und Termine in Begleitung formeller Unterstützer\_innen). Im Rahmen dieser Hospitation haben die Verfasser\_innen zugehört, zugeschaut und erste Eindrücke gesammelt. Die Hospitationen wurden in kurzen Erinnerungsprotokollen dokumentiert.

Vor dem Hintergrund dieser Hospitationen wurden die folgenden Erhebungsmethoden in den ausgewählten Fällen angewendet.

### **Shadowing**

Beim ‚shadowing‘ ging es um das ‚schattenartige‘ Begleiten der Nutzenden, z.B. in einer für sie ‚typischen‘ Woche (Fall 1/Fall 2). Diese Methode ermöglichte einen vertiefenden Einblick in die Komplexität, die Routinen und die Besonderheiten des Alltags der Nutzenden, die so detailliert nachvollzogen werden konnten. Grundsätzlich ist anzumerken, dass nicht ausgeschlossen werden kann, dass die ‚Schatten‘ die Situationen schon durch ihre Anwesenheit bereits verändert haben, auch wenn sie aufgefordert waren, die Grenze zwischen ‚Shadowing‘ und ‚offener teilnehmender Beobachtung‘ nicht zu überschreiten. So wurden die Verfasser\_innen während ihres ‚Schattendaseins‘ (z.B. von den Mitschüler\_innen der Nutzenden im Rahmen des ‚Shadowing‘ in den Schulen) immer wieder angesprochen, und nach ihrer Funktion befragt. Die Dokumentation des ‚Shadowing‘ erfolgte mit Beobachtungsprotokollen.

### **Offene Teilnehmende Beobachtungen**

Als ‚offene teilnehmende Beobachtung‘ werden hier spezifische Situationen oder Sequenzen des Alltags bezeichnet, in denen die Verfasser\_innen nicht nur beobachtet (siehe: ‚Shadowing‘) haben. In der Ausformulierung dieser Methode haben die Verfasser\_innen mit den Akteuren in ihrer Rolle als Forscher\_innen und Teilnehmer\_innen interagiert. So haben die Verfasser\_innen einige Wochen beobachtend am wöchentlichen Angebot ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) teilgenommen, mit den Akteuren Gespräche geführt und mit ihnen gemeinsam gespielt. Auch der Besuch der Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) bei der Eröffnung der Kulturküche (Kap. 3.2.1) wurde teilnehmend beobachtet. Die Dokumentation bestand aus der Niederschrift von Beobachtungen, Gesprächs- und Situationssequenzen.

## **Leitfadengestützte Interviews mit Nutzenden**

Für Zeit und Ort der Einzelinterviews mit den Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ wurden auch sich anbietende Situationen genutzt. So wurden z.B. kurze Einzelinterviews in der Zeit des ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) geführt. Es wurde ein ausführliches Einzelinterviews geführt (Fall1). Dieses Interview war in zwei Teile gegliedert. Im ersten Teil stand der Blick auf das Quartier Alsterdorf und dessen Besonderheiten aus Sicht der Nutzenden im Fokus. Im zweiten Teil ging es um die Frage, wie der Nutzende seine ‚typische Woche‘ im Hinblick auf das, was er will, erlebt.

## **Leitfadengestützte Interviews mit informellen Unterstützer\_innen**

Auch in den Einzelinterviews mit den informellen Unterstützer\_innen der Nutzenden (Familienangehörige der Nutzenden – Fall 1/Fall 2) war der Blick auf das Quartier Alsterdorf einer der Schwerpunkte. Die informellen Unterstützer\_innen wurden im zweiten Schwerpunkt gebeten, etwas über ihr Erleben einer typischen Woche des/der Nutzenden zu berichten.

## **Leitfadengestützte Interviews mit formelle Unterstützer\_innen (‚ServiceWohnen‘ und ‚Externe‘)**

In den Interviews mit den formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ (einzelfallzuständige Assistent\_innen), die mit je zwei formellen Unterstützer\_innen pro Fall (Fall 1/Fall 2/Fall 3) geführt wurden, wurden Fallspezifika berücksichtigt. In allen Interviews wurden ausgewählte Aspekte thematisiert (z.B. Aufgabenschwerpunkte und Entwicklungen, Kooperationen, Quartier, der Wille der Nutzenden). Darüber hinaus wurden in den Interviews zu Fall 1 und Fall 2 Fragen thematisiert (z.B. Beginn und Verlauf der Hilfe, Wissen und Erleben zum Alltag und die typische Woche des/der Nutzenden, Netzwerk der Nutzenden), die im Fall 3 nicht Gegenstand der Auseinandersetzung waren, da es sich hier mit dem ‚Café am Freitag‘ um ein Gruppenangebot handelte. Auch in den Interviews mit den externen formellen Unterstützer\_innen (Fall 1/Einzelinterview; Fall 2/Interview mit zwei formellen Unterstützer\_innen) wurden Fallspezifika berücksichtigt. In beiden Interviews wurden wieder ausgewählte Aspekte thematisiert (z.B. Funktion, Aufgabenschwerpunkte und Ziele, Wissen und Erleben zum Alltag der/des Nutzenden, Kooperation, der Wille der Nutzenden).

## **Leitfadengestützte Interviews mit Schlüsselpersonen**

Als ‚Schlüsselpersonen‘ werden hier professionelle Akteure bezeichnet, die im Stadtteil Alsterdorf in fallunspezifischen Funktionen tätig sind (S1, S2, S3), und deren Aufgaben- und Tätigkeitsprofile einen deutlichen Bezug zum Arbeitsfeld ‚Behindertenhilfe‘ aufweisen. Darüber hinaus wurde ein Interview mit zwei Mitarbeiter\_innen des ‚ServiceWohnen‘ geführt, in dem fallunspezifische Themen den Schwerpunkt bildeten (S4).

Die Schlüsselpersonen wurden in den drei Einzelinterviews (S1, S2, S3) und dem Interview mit zwei Interviewpartnerinnen (S4) gebeten, ihren Blick auf den Stadtteil Alsterdorf, dabei in spezifischer Weise auf den Sozialraum, zu richten. Im Schwerpunkt wurden die Einschätzungen der Interviewpartner\_innen zu ausgewählten Aspekten von Quartiersorientierung thematisiert. Diese Aspekte wurden mit Fragen verbunden, die sich auf den Willen der Menschen mit Behinderung bezogen.

## **Erlebensbilder**

Eher aus dem gestalttherapeutischen Repertoire kommend, stehen bei dieser Methode Gefühle, Gedanken und Ideen im Mittelpunkt. Bei den Erlebensbildern geht es darum, spezifischen Fragestellungen einen (malerischen) Ausdruck zu geben. Dabei ging es in der Anwendung nicht um ein ‚schöne Bilder‘, sondern um das Erleben der Nutzenden, ihre Ideen und Assoziationen zu einer bestimmten Fragestellung. Angeleitet durch die Verfasser\_innen, wurden die Teilnehmer\_innen gebeten, dem ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) einen malerischen Ausdruck zu geben und ihre Gefühle und Gedanken zu diesem einmal wöchentlich stattfindenden Treffen auf Papier zu bringen. Im Prozess wurde auf weitere Fragen eingegangen, z.B. wie viel Raum vom Blatt das Erleben einnimmt, welche Farbe zu dem Erleben im Moment passt. Diese Erlebensbilder waren ein Experiment, das den Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ weitere Ausdrucksmöglichkeit und den Verfasser\_innen einen weiteren Zugang zu den Verstehens- und Erlebenswelten der Nutzenden eröffnen sollte. In Bezug auf die konkrete Forschungsfrage konnte aus diesen (Erlebens-)Bildern keine Erkenntnisse gewonnen werden. Eine Auswertung findet in diesem Bericht daher nicht statt.

## **Fotoprojekt**

Beim Fotoprojekt händigten die Verfasser\_innen den Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) Einmalkameras aus und baten sie, für sie relevante Orte in und um Alsterdorf zu fotografieren. Mit dieser Methode wurde beabsichtigt, an die Sozialraumethode der Autofotografie (Deinet 2009, S. 78f) anzuschließen. Deutlich wurde, dass diese Methode, möglicherweise zu diesem frühen Zeitpunkt der Forschung, von den Nutzenden nicht so angenommen werden konnte, wie von den Verfasser\_innen beabsichtigt. Im Ergebnis wurden von den Nutzenden nur einige wenige Fotos gemacht. Eine Auswertung findet daher ebenfalls nicht statt.

## **Rollenspiel: Diskriminierung und Rechte**

In diesem Rollenspiel ging es um die Thematisierung von Diskriminierung (Krennerich 2010). Dazu nutzten die Verfasser\_innen das Rollenspiel des ‚Nürnberger Menschenrechtszentrum zur Sensibilisierung von Diskriminierungserfahrungen‘. Das dort vorgeschlagene Rollenspiel wurde von den Verfasser\_innen in ‚leichte Sprache‘ übersetzt, verändert und genutzt, um mit den Nutzenden über das Thema Diskriminierung ins Gespräch zu kommen.

Den Nutzenden wurden Bilder vorgelegt, auf denen Menschen unterschiedlicher Herkunft, (beruflicher) Tätigkeiten, unterschiedlichen Alters, mit bzw. ohne sichtbare Behinderung, in vielfältigen Lebenssituationen abgebildet waren. Die Nutzenden wurden gebeten, sich eine Rolle auszusuchen, und sich in ihrer Rolle hinter eine Linie zu stellen. Sie wurden gebeten, sich zu spezifischen Aussagen, die ihnen von den Verfasser\_innen vorgetragen wurden, zu ‚äußern‘, indem sie einen Schritt nach vorne machen, wenn sie ihnen zustimmen können. Im Anschluss wurde das Rollenspiel entlang vorformulierter Fragen gemeinsam mit den Nutzenden ausgewertet.

## **Talking Pictures (Storytelling)**

Diese Methode ist keine explizit qualitative Forschungsmethode im klassischen Sinn, sondern ist in Anlehnung an das Storytelling entstanden, das vor allem im Sprachenunterricht und in therapeutischen Verfahren angewendet wird. Ziel des Storytelling ist es, Geschichten zu erzählen, zu erleben und so neben der Sprache auch den eigenen Erfahrungsschatz zu erweitern. Im Rahmen dieser Forschung wurde das Storytelling zweckentfremdet und als erweiterter Gesprächsanlass genutzt, um etwas über den Bewegungsradius der Nutzenden zu erfahren. Den Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ (Fall 3) wurden Bilder vorgelegt (Stadtteil

Alsterdorf, weitere Orte Hamburgs). Es handelte sich zum Teil um Orte, von denen die Verfasser\_innen im Rahmen ihrer Felderkundungen im Quartier Fotos gemacht hatten. Die Nutzenden wurden gefragt, ob sie diese Orte kennen, ob, wann und mit wem sie schon einmal an diesen Orten waren und was sie mit diesen Orten verbinden. Mit Hilfe dieser Methode erhielten die Verfasser\_innen Informationen über die Bedeutung, die diese Orte für die Nutzenden haben, und welche Assoziationen sie mit diesen Orten verbinden.

## **Die Erhebungen und Methoden im Einzelnen**

### *Fall 1*

- Interview: informelle Unterstützer\_innen (mit Unterstützung eines Dolmetschers)
- Interview: zwei formelle Unterstützer\_innen ‚ServiceWohnen‘
- Interview: formelle Unterstützer\_in ‚Extern‘
- Offene teilnehmende Beobachtungen: bei der Nutzenden zu Hause
- Shadowing: Schule, Krankengymnastik, ‚Unterstützenden Kommunikation‘, Schwimmen, Assistenz
- Homogene Fokusgruppe: zwei formelle Unterstützer\_innen ‚ServiceWohnen, formelle Unterstützerin ‚Extern‘, informelle Unterstützer\_innen, Dolmetscher

### *Fall 2*

- Interview: Nutzender
- Interview: informelle Unterstützer\_in
- Interview: zwei formelle Unterstützer\_innen ‚ServiceWohnen‘
- Interview: zwei formelle Unterstützer\_innen Schule
- Offene teilnehmende Beobachtungen und Erhebungen im Rahmen des ‚Café am Freitag‘ (Erläuterung: Der Nutzende des Fall 2 war auch Nutzender des Angebotes ‚Café am Freitag‘)
- Shadowing: Schule

- Homogenen Fokusgruppe: Nutzender, informelle Unterstützer\_in, formelle Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘

### *Fall 3*

- Offene teilnehmende Beobachtungen: ‚Café am Freitag‘, Besuch der Kulturküche
- Interview: zwei formelle Unterstützer\_innen
- Interviews zur aktuellen Lebenssituation: Nutzende
- Interviews zum Besuch der Kulturküche: Nutzende
- Interview zum Besuch der Kulturküche: formelle Unterstützerin
- Talking Pictures
- Rollenspiel: Diskriminierung
- Erlebensbilder
- Fotoprojekt
- Homogene Fokusgruppe: Nutzende, formelle Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘

### *Schlüsselpersonen*

- Interviews: S1, S2, S3, S4

### *Heterogene Fokusgruppe*

- Schlüsselpersonen, formelle Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘

## **2 Kontextualisierung der Forschung**

Die generelle Orientierung in der Sozial- und Gesundheitspolitik fokussiert - deutlich zu sehen am SGB II - die individuelle Eigenverantwortung der Menschen, und setzt auf das Selbstmanagement, bzw. die Selbstsorge der Bürger\_innen. Diese werden als Selbstunternehmer\_innen (Bröckling 2016) dafür verantwortlich gemacht, ihre Bedürfnisse zu artikulieren, und Handlungspläne zu entwickeln und umzusetzen. In der Bundesrepublik

wird dieses Vorgehen in der Eingliederungs-, bzw. Teilhabehilfe z.B. am persönlichen Budget (§ 17 SGB IX) deutlich. Hier können und sollen die Nutzenden im Rahmen definierter Kriterien und Auflagen selbst entscheiden, wann und in welchem Umfang sie welche Dienstleistung oder Unterstützung durch welche Person oder Einrichtung/Institution in Anspruch nehmen wollen.

Von wesentlicher Relevanz (auch im Kontext dieser Forschung) ist die europaweit zunehmende Bedeutung von Konzepten der Sozialraum- bzw. Quartiersorientierung in der Sozialpolitik und auch der Eingliederungshilfe, die in der ESA z.B. mit dem Quartierskonzept Q8 prominent verbunden ist, und auf ein inklusives, nachbarschaftliches Zusammenleben und wechselseitige Unterstützung zielt. Dies beinhaltet eine Abkehr von der primär institutionellen Versorgung und Betreuung der Menschen zugunsten eines Mix aus professionellen (formellen) und informellen Netzwerken, zu denen Angehörige, Nachbarn und auch die allgemein zugängliche, nicht spezialisierte (soziale) Infrastruktur gehören (Beckmann, Lutz 2017).

Der Schwerpunkt dieser Arbeit liegt auf der Frage, ‚Wie‘ Menschen mit Einschränkungen ihr Quartier erleben, sowie auf der Rekonstruktion ihrer alltäglichen Wege und Routinen. Dabei interessieren die Eindrücke und Wahrnehmungen der Menschen mit ihren jeweiligen Sinndeutungen.

Damit wird ein Untersuchungsfeld eröffnet, das die handelnden Menschen in ihrem Umfeld, sowie ihrer Erklärungen und Umgangsweisen sichtbar werden lässt. Die Frage, wie die Menschen zu ihrer ‚Klugheit‘ (Weber 2014, S. 65) gelangen, verstanden als die passgenaue situative Entscheidung und initiatorische Handlungsbereitschaft in von Überraschungen geprägtem alltäglichem Handeln, muss anhand einer ‚generativen Grammatik‘ entwickelt werden, die die wiederholenden Handlungen in bestimmten Kräfteverhältnissen sichtbar werden lässt.

Handlungen finden immer in spezifischen Kontexten, zu bestimmten Zeiten und an konkreten Orten statt. Sie folgen häufig keinen rationalen, durchdachten Entscheidungen, sondern situativen, eigensinnigen Entscheidungen, die eigenen Ordnungen gehorchen, und nicht durch die Reduktion auf Individuen erklärt werden können. Im Gegenteil beeinflusst die Umwelt mit ihren Normen und Werten das individuelle Denken und Handeln ebenso wie unser Denken und Handeln andere Menschen und Gespräche prägt. Deshalb ist es wichtig, den

Kontext des Handelns zu berücksichtigen. Im ‚ServiceWohnen‘ ist dabei unter anderem z.B. zu berücksichtigen, dass diese Einrichtung zu Beginn einen Modellcharakter hatte. Erwachsenen Menschen mit Beeinträchtigung, die zuvor z.B. in Wohngruppen gelebt hatten, wurde eigener Wohnraum im ‚ServiceWohnen‘ zur Verfügung gestellt. Vor diesem Hintergrund können etwaige Besonderheiten in den Entwicklungen des ‚ServiceWohnen‘ deutlich werden.

Diese Forschung rekonstruiert anhand von drei Fällen die Perspektiven von Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ auf ihr Quartier. Das ‚ServiceWohnen‘ ist damit unmittelbares Umfeld der Nutzenden und somit (erster) Bezugspunkt der Forschung.

## 2.1 Das ‚ServiceWohnen‘

2002 wurde das ‚ServiceWohnen‘ nach dreijähriger Planung und Vorbereitung eröffnet. Es entstand ein damals deutschlandweit einmaliges Projekt, das Wohnangebote für Familien bereitstellte, damit diese möglichst lange gemeinsam mit ihren Kindern leben können. So ist ein Wohnquartier für Menschen mit Behinderung geschaffen worden, in dem diese selbstbestimmt und weitestgehend selbstständig in einer behindertengerechten Umgebung leben können sollen. Damit haben sich die ESA und somit die Mitarbeiter\_innen des ‚ServiceWohnen‘ an die Seite der Eltern gestellt, was zu dieser Zeit ein weiterer Schritt aus den Institutionen heraus, hin zu lebensweltlicher Unterstützung bedeutete. Es entstanden 24 Wohnungen. 18 Wohnungen für Familien mit Jugendlichen und Kindern im Rollstuhl und fünf Wohnungen für erwachsene Menschen mit Behinderung. Hinzu kam ein Gemeinschaftshaus mit zwei großen Räumen, die von den Bewohner\_innen der ‚Insel‘, wie das Wohnareal von Mitarbeiter\_innen des ‚ServiceWohnen‘ auch genannt wird, für Treffen, Feiern etc. genutzt werden kann. Die Büros des ‚ServiceWohnen‘ sind in diesem Haus, das mit einer großen Fensterfront unmittelbar Teil des Innenhofes ist. Dieser Hof stellt den Mittelpunkt der nachbarschaftlichen Wohnanordnung dar. Die Räumlichkeiten im Gemeinschaftshaus waren Grundlage des damals aktiven Nachbarschaftskonzeptes, in dem die Mitarbeiter\_innen des ‚ServiceWohnen‘ jederzeit ansprechbar waren.

Aktuell arbeitet ein Team aus zwölf Mitarbeiter\_innen (inklusive Leitung) mit unterschiedlichen Qualifikationen im ‚ServiceWohnen‘. Heilerzieher\_innen und Sozialpädagog\_innen bieten individuelle Unterstützung für Familien mit behinderten Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen an, wobei sich diese Hilfen nicht nur auf Menschen des Wohnareals des ‚ServiceWohnen‘ oder den Stadtteil beschränken, sondern sich über ganz Hamburg erstrecken.

Zu den Angeboten und Dienstleistungen gehören Hilfen für Familien mit behinderten Kindern (HFbK), ‚Sozialpädagogische Familienhilfe‘ (SPFH), Erziehungsbeistandschaften (EB), Entlastungsleistungen für Eltern, Freizeitaktivitäten und eigene Angebote, wie das ‚Café am Freitag‘ oder das ‚Geschwisterkinderprojekt‘ für Geschwisterkinder ohne Behinderung. Die Wochenpläne der Mitarbeiter\_innen bestehen vorwiegend aus Einzelfallhilfen, wobei alle Kolleg\_innen dazu angehalten sind, auch fallübergreifende Angebote mit zu gestalten. Dies kann, auch auf Grundlage der Ideen und Präferenzen der Mitarbeiter\_innen und der von ihnen festgestellten, sozialräumlichen Bedarfen, die Teilnahme an fallübergreifenden Gremien (z.B. Vernetzungstreffen) sein, ebenso wie ein von den Mitarbeiter\_innen des ‚ServiceWohnen‘ gestaltetes und begleitetes Angebot (z.B. ein Angebot für Mädchen, das ‚Café am Freitag‘ oder das regelmäßige gemeinsame Abendessen).

Das Konzept des ‚ServiceWohnen‘ hat sich inhaltlich seit seiner Entstehung nicht geändert. Im Vorgriff auf Untersuchungsergebnisse zur Entwicklung des ‚ServiceWohnen‘, die im Bericht vertiefend behandelt werden, wird an dieser Stelle eine festgestellte Veränderung markiert. Im Gegensatz zu früher, als das ‚ServiceWohnen‘ eher einem „Wohnprojekt“ (F2/fU2/191/Interview) glich, ist das heutige ‚ServiceWohnen‘ ein „ambulanter Dienstleister“ (F2/fU2/237/Interview), der mit der Zeit gewachsen ist. Mittlerweile gibt es eine Mietverwaltung der ESA, und auch die Nachbarschaftsangebote werden von den Nutzenden als weniger verbindlich wahrgenommen. Das Projekt hat sich gewandelt. Heute sind die Bewohner\_innen in erster Linie Mieter\_innen, die eine Dienstleistung in Anspruch nehmen, so die formulierte Einschätzung.

In dieser kurzen Skizzierung des ‚ServiceWohnen‘ wird die Einmaligkeit und der Pioniercharakter des Angebotes ebenso deutlich, wie seine stetige Veränderung. So wird auch auf der Homepage ein Leitsatz formuliert, mit dem die Veränderung als integraler Bestandteil des ‚ServiceWohnen‘ aufgefasst wird: „Für jeden so, wie er oder sie es braucht. Heute vielleicht anders als morgen oder nächstes Jahr“. Angesprochen wird hier das Ziel, offen zu sein für einen permanenten Wandel, der angesichts eines herausfordernden Alltags, anspruchsvoller Prozesse und notwendiger Routinen reflexiv zu gestalten ist.

## 2.2 Die Stiftung Alsterdorf

Die Geschichte der damaligen ‚Alsterdorfer Anstalten‘, die von der Einrichtung selbstkritisch aufgearbeitet wurde, ist für diesen Bericht von Bedeutung, weil an dieser Geschichte die Wandelbarkeit von Einstellungen und Diskursen zu ‚Behinderung‘ deutlich aufgezeigt werden kann (Tobias o.J.). Die Veränderungen und Bedeutungen des Kontextes für eigenes Handeln können so an einem forschungsrelevanten Beispiel expliziert werden. Menschen, die verobjektiviert und zu Versuchsobjekten degradiert wurden, werden zu Menschen, deren Willen im Zusammenhang mit einem spezifischen Sozialraumverständnis in den Mittelpunkt gerückt wird. Gut sichtbar sind in einer skizzierenden historischen Betrachtung auch die Kräfte, die es benötigt, um gegen herrschende Diskurse Stellung zu beziehen, und institutionelle Routinen in Frage zu stellen.

Mit den Kriegsjahren im zweiten Weltkrieg unterlagen die damals bereits auf Integration, Arbeit und Freizeit ausgerichteten pädagogische Ziele zunehmend medizinischen Interessen und Forschungstätigkeiten, deren trauriger Höhepunkt im sozialdarwinistischen Gedankengut lag, das in der Zeit des Nationalsozialismus zu Zwangssterilisation, Deportation und Vernichtung geführt hat. Der Wiederaufbau der ‚Alsterdorfer Anstalten‘ nach Ende des zweiten Weltkrieges orientierte sich zunächst an ‚Schlafsaalatmosphären‘, die personell eher wie ein Großkrankenhaus organisiert waren, und in denen medizinisch-pflegerische Tätigkeiten den pädagogischen Alltag dominierten. In den folgenden Jahren wurde das Augenmerk wieder auf die Förderung und Beschäftigung von Menschen mit Behinderung gelegt. Das in Fachkreisen geforderte ‚Normalisierungsprinzip‘, also das Prinzip gleicher Lebensbedingungen von Menschen in, wie außerhalb von Institutionen, setzte sich durch. Insbesondere die Initiativen vom sogenannten ‚Kollegienkreis‘, der sich Ende der 1970er Jahre in den ‚Alsterdorfer Anstalten‘ formierte, und z.B. die Gründung von Wohngruppen in den Stadtteilen und die Aufhebung von Geschlechtertrennungen forderte, führten zu dynamischen Weiterentwicklungen. Neben den stiftungsinternen Diskussionen und Veränderungen wurde 1992 ein neues Betreuungsgesetz verabschiedet, das den Menschen mit Behinderung und seine weitgehende Selbstständigkeit in den Mittelpunkt stellte. Heute ist die ESA in und für Hamburg ein zentraler Akteur der Arbeit mit und für Menschen mit Behinderung, der in die gesamtdeutschen Behindertendiskurse eingebettet ist.

Die Definitionen des Begriffs Behinderung „folgen konkreten gesellschaftlichen Regelungs- und Steuerungsmechanismen der Bereiche Bildung, Wirtschaft und Soziale Sicherung, in

denen die betreffenden Menschen mit einer speziellen Aufmerksamkeit (Kontrolle, Sanktionierung, Besonderung) konfrontiert werden“ (Schildmann 2001, S. 8). Damit wird deutlich, dass die Logik der Hilfen für Menschen mit Behinderung nicht nur von den einzelnen Institutionen gestaltet wird, sondern dass diese in erweiterte, durchaus wirkmächtige Betrachtungen eingebettet sind. Neue Konzepte in der Behindertenhilfe entstehen mit dem Ziel, die Strukturen der Großeinrichtungen in flexible, nachfrageorientierte Assistenz- und Dienstleistungen umzuwandeln. In den Rahmen dieser Entwicklungen ist z.B. auch die Entstehung des Konzeptes des ‚ServiceWohnen‘ einzubetten.

Zukünftig soll der Mensch mit Behinderung die ihm gemäßen Assistenz- und Unterstützungsangebote selbst, bzw. durch einen Betreuer ‚einkaufen‘. 1999 trat die Reform des Bundessozialhilfegesetzes in Kraft, das die hilfsbedürftigen Menschen zu ‚Leistungsnehmern‘ macht. Pflegeanteile sollen aus der Betreuung herausgerechnet werden und die Anbieter der Behindertenhilfe müssen ihre Dienstleistungen offenlegen.

Heute steht der Mensch im Mittelpunkt und die Dienstleistungen richten sich an den individuellen Bedürfnissen der Menschen aus. Die ESA baut kontinuierlich ihre Angebote aus. Diese reichen von Assistenz-, Wohn- und Bildungsangeboten für Menschen mit Behinderung, Angeboten der Kinder- und Jugendhilfe über medizinische, therapeutische Behandlungen in den Krankenhäusern bis hin zu Kindertagesstätten und Schulen, sowie Seniorenhilfe und Pflege (Oertel und Haubenreisser 2017).

Optisch bildet der Alsterdorfer Markt das Herzstück der heutigen ESA. Viele kleinere Bauten umringen den großen Platz, auf dem unterschiedliche Geschäfte, Gastronomie und kulturelle Angebote angesiedelt sind. Die meisten Institutionen in Alsterdorf sind nach wie vor Einrichtungen der ESA.

In Hamburg besteht eine große Nachfrage an behindertengerechten Wohnungen. So fördert der Wohnungsbau der ESA gerade fünfzehn rollstuhlgerechte Wohnungen auf dem Alsterdorfer Markt. Diese Planung greift auf die Synergieeffekte und Erfahrungen des ‚ServiceWohnen‘ zurück, um dieses Angebot aufzubauen (Tobias, o. J.). Gleichzeitig will die ESA auch ein „inklusives Vorzeigequartier“ (S1/102/Interview) werden, womit aktuell diskutiert wird, wie Menschen ohne (offensichtliche) Behinderungen auf dem Stiftungsgelände integriert werden können. Diese Frage des Zusammenlebens von Menschen mit und ohne Behinderungen betrifft nicht nur den Alsterdorfer Markt, sondern auch den Stadtteil Alsterdorf.

## 2.3 Der Stadtteil Alsterdorf

Der Stadtteil Alsterdorf liegt im Zentrum des Bezirks Hamburg-Nord und ist flächenmäßig einer der kleineren Stadtteile in Hamburg (Bezirksamt Nord 2014). Das Gelände der ESA ist ein kleiner Teil des gesamten Stadtteils. Die Datenlage zur Sozialstruktur in Gesamt-Alsterdorf zeigt, dass die Bevölkerung im Stadtteil nur sehr gering von Arbeitslosigkeit betroffen ist. Der Arbeitslosenanteil bewegt sich unter den jeweiligen Vergleichswerten des Bezirks Hamburg-Nord. Nimmt man den Hartz-IV-Bezug als Bewertungsgrundlage für Armut, ist Alsterdorf im Vergleich einer der weniger von Armut betroffenen Planungsräume in Hamburg.

Optisch wirkt der Stadtteil ordentlich, aufgeräumt und mit der anliegenden Alster auffallend grün. Gleichzeitig weist Alsterdorf „im Vergleich zum Bezirk Hamburg Nord einen fast doppelt so hohen Anteil von Wohnungen in Ein- und Zweifamilienhäusern auf. Der Anteil der Sozialwohnungen an allen Wohnungen liegt mit 10,1% etwa doppelt so hoch wie der Durchschnittswert des Bezirks Hamburg-Nord (4,8%)“ (ebd. S. 5).

Diese Unterteilung zwischen Ein- und Zweifamilienhäusern und einem großen Anteil an sozialem Wohnungsbau wirkt sich im Straßenbild als eine Art Zweiteilung aus.



Abb. 2.3.a: Altalsterdorf



Abb. 2.3.b: Wegweiser Alsterdorfer Markt

Auf der einen Seite der Alsterdorfer Straße (Abb. 2.3.a) befinden sich viele Einfamilienhäuser mit Gärten und Kleingewerbe, wohingegen die andere Seite eher institutionell geprägt ist. Hier befinden sich viele Kliniken und sozialer (behindertengerechter) Wohnungsbau (Abb.2.3.b).

In vielen Geschäften und Einrichtungen arbeiten Menschen mit Behinderungen. Zwischen den Gebieten steht eine Lärmschutzwand, die den Verkehrslärm der Alsterdorfer Straße abmildert.



*Abb. 2.3.c: Die Lärmschutzwand*

Zum Stadtteil Alsterdorf gehört sowohl das ehemalige Gelände der ‚Alsterdorfer Anstalten‘, als auch der alte ‚Stadtkern‘. Auch wenn die Trennung der beiden Gebiete geschichtlich nachvollzogen werden kann, ist es offensichtlich schwierig, das ‚alte Bild‘ von der Großeinrichtung in den Köpfen der Menschen zu verändern. Besonders in den letzten Jahren wurde aktiv daran gearbeitet, der Trennung des Stadtteils entgegenzuwirken.

### 2.3.1 Q8 in Hamburg Alsterdorf

Q8 ist eine der konsequenten Weiterentwicklungen der ESA, die in den letzten 35 Jahren zentrale stationäre Heimstrukturen aufgelöst, und den Sozialraum als ermöglichende Struktur für ein Mehr an Lebensqualität in den Mittelpunkt ihrer Überlegungen gestellt hat. Aus diesem Grunde ist Q8 für diese Forschung von Interesse. Das ‚Q‘ steht für das Quartier. Die ‚8‘ steht für acht Lebensbereiche, die für ein gelingendes Zusammenleben wichtig sind: Wohnen und Umfeld, Gesundheit und Pflege, Assistenz und Pflege, Bildung, Kunst und Kultur, Arbeit und Beschäftigung, lokale Ökonomie, Kommunikation und Partizipation sowie Spiritualität und Religion. Die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen Leben steht im Mittelpunkt. So hat Q8 zunächst nicht das Ziel, spezifisch auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung einzugehen. Q8 unterstützt die Entwicklung in Quartieren, so dass alle Menschen dort bis ins hohe Alter selbstbestimmt leben können, was Menschen mit Behinderung einschließt: „Das Quartier ist die ‚Zielgruppe‘“ (Haubenreisser und Oertel 2015, S. 3). Bei Q8 geht es in erster Linie darum, bereits bestehende Netzwerke

aufzugreifen, Handlungsimpulse miteinander zu vernetzen, und Bürgerinnen an Projekten zu beteiligen, die von unmittelbarem Nutzen für sie sind (ebd.). Mit einer Verbindung aus Sozialraumorientierung, Quartiersentwicklung und Inklusion soll dem gesellschaftlichen Wandel begegnet werden. Unterschiedliche Ansätze sollen dabei zu einem strategischen Handlungs- und Entwicklungsansatz verknüpft werden. Hierfür wurde in ausgewählten Hamburger Quartieren eine Quartiersentwicklung (Q8) eingesetzt.

### 2.3.2 Die Kulturküche

Die Kulturküche wurde im Forschungszeitraum eröffnet. Da die Verfasser\_innen einige Nutzende des ‚ServiceWohnen‘ zur Eröffnung der Kulturküche teilnehmend beobachtend begleitet haben (Kap. 3.2.1), wird sie kurz vorgestellt.

Dieser Ort, die ehemalige Küche der ‚Alsterdorfer Anstalten‘, wurde mit Hilfe der Quartiersentwicklerin in Alsterdorf zu einem Ort der Begegnung umgestaltet. An diesem Ort soll es in Zukunft nicht darauf ankommen, ob Menschen mit oder ohne Behinderung kommen, sondern dass Menschen einen Ort haben, an dem sie ihren Interessen nachgehen können. Die Kulturküche soll ein Haus mit vielen Möglichkeiten, ein lebendiger Treffpunkt werden, in dem Menschen ihre Ideen und Wünsche, auch über die Grenzen des Quartiers hinaus, einbringen. Die Kulturküche soll z.B. mit Workshops, Veranstaltungen, Tanzkursen, sich-treffen-können belebt werden, wie es von einer Schlüsselperson beschrieben wird: „ (...) das wir in diesem Haus Räume öffnen, wo Menschen tun können und entwickeln können, was sie selber möchten, ob sie nun irgendwie ein Yoga-Angebot machen wollen oder ob sie einen Malkurs machen wollen, egal was“ (S1/359/Interview).

## 3 Die Ergebnisse – Markierung von Spannungsfeldern

Im vorangegangenen Kapitel wurden geschichtliche, rechtliche, ideologische und institutionelle Veränderungen herausgearbeitet. In allen Veränderungen, so kann zusammenfassend gesagt werden, wird die Entwicklung von einer eher medizinisch geprägten Versorgung zu einer Perspektive deutlich, in der die Lebenswelt und die Lebenslage in den Mittelpunkt gestellt wird. Veränderungen entstehen durch unterschiedliche Blickwinkel und Verschiebungen in den jeweiligen Kräfteverhältnissen der handelnden Menschen. Nicht einzelne Erkenntnisse revolutionieren Bestehendes, sondern in der Regel sind es lange Diskussionen und Ausein-

andersetungen zwischen eher erhaltenden Kräften, die routiniert Bewährtes und Vertrautes bewahren, und Kräften, die Veränderungen anstreben und Neues erproben wollen. Beide Seiten haben ihre Berechtigungen. Einerseits geht es um das Erhalten erkämpfter Standards zum Wohle der Menschen, andererseits geht es um Weiterentwicklungen in Anbetracht neuer Erkenntnisse.

Wurden bisher vorwiegend geschichtliche Auseinandersetzungen, Verschiebungen und Entwicklungen der einzelner Institutionen, sowie die Besonderheiten des Stadtteils Alsterdorfes vorgestellt, werden nun Spannungsfelder oder Themen, die aus den Fallrekonstruktionen herausgearbeitet wurden, markiert. Jedem Unterkapitel wird eine kurze Einführung vorangestellt, die in das Thema einführt. Das Thema wird anhand ausgewählter Situationen im Forschungsprozess expliziert und am Material konkretisiert (Begründung und Relevanz für die Akteure). Diese Situationen werden aus unterschiedlichen Perspektiven der beteiligten Akteure in ihren spezifischen Thematisierungsweisen vorgestellt (Erhebungs- und Auswertungsergebnisse). In einem letzten Schritt (Diskussion) explizieren die Verfasser\_innen Gedanken zu der dargestellten Situation und formulieren mögliche weiterführende und handlungsorientierende Fragestellungen. Ein Teil der in diesem Bericht diskutierten Spannungsfelder/Themen wurde den formellen Unterstützer\_innen in den fallspezifischen Fokusgruppen vorgestellt und diskutiert. Eine vollständige Vorstellung und Diskussion aller generierten Spannungsfelder und Themen konnte aus zeitlichen und organisatorischen Gründen nicht erfolgen.

Die verwendeten O-Töne der Erhebungs- und Auswertungsphase werden kodiert. Die Zuordnungen zu den Kodierungen befinden sich im Anhang.

### 3.1 Konstituierung des sozialen Raumes durch Beziehungen

#### **Einführung**

Nahe Beziehungen sind für Menschen wichtig. Sie prägen die Persönlichkeitsentwicklung und sind einer der Grundbausteine, auf denen die Welt erkundet wird. Beziehungen sind dabei nicht einseitig, sondern relational, sie entstehen z.B. zwischen zwei Menschen. Beide Menschen sind an der Beziehung beteiligt und gestalten diese.

In sehr vertrauten Beziehungen kann z.B. davon gesprochen sich ‚zu Hause‘, sicher, geschützt und verstanden zu fühlen. Hier können oft die vielen Rollen des Alltages abgelegt werden. Ein Gefühl der Entspannung kann sich einstellen. ‚Zu Hause‘ verstehen sich Menschen auch

„ohne Worte“ – oder sie meinen sich zu verstehen, was auch als einengend und festschreibend erlebt werden kann. Die mögliche Unterteilung in ein sehr nahes und ein (er-)weitertes Umfeld verdeutlicht das Vertraute auf der einen Seite und die Vielfalt der Handlungsmöglichkeiten und die Zunahme an Selbstbestimmung und Eigenverantwortung auf der anderen Seite.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Dieses Spannungsfeld von Vertrauen und wortlosem Verstehen auf der einen Seite und vielseitigen Entwicklungen und Entscheidungsmöglichkeiten auf der anderen Seite, ist in besonderem Maße in Fall 1 deutlich geworden.

Vor dem Hintergrund der Fragestellung nach dem Willen der Menschen mit Assistenzbedarf in Bezug auf das Quartier, lag das Augenmerk auf den Bezügen und Interaktionen der Nutzenden mit ihrer Umgebung. Dabei wurde im Fall 1 deutlich, wie intensiv die Nutzende im Rahmen ihrer Möglichkeiten mit ihrer Umwelt kommuniziert. Neben der intensiven Beziehung der Nutzenden zu ihren Eltern war beobachtbar, dass sie auf alle formellen Unterstützer\_innen unterschiedlich reagiert und mit ihnen agiert.

So konnte z.B. beobachtet werden, wie die Nutzende versuchte, auf den Vater zuzurobben, wenn dieser sie rief (F1/Shadowing). In einer anderen Situation wendete sich die Nutzende zur Seite, wenn sie etwas nicht mehr machen wollte, oder schlief ein, wenn es ihr zu viel wurde (F1/Shadowing). Auch die Eltern der Nutzenden betonten im Interview, dass „sie anfängt ein bisschen gestresst zu sein“ (F1/N1/466/Interview), wenn sie nach dem Essen nicht kurz schlafen kann, oder dass die Nutzende, wenn die Eltern „sie hier hinlegen (...) irgendwie vergessen, mal nichts mit ihr unternommen haben, dann fängt sie an, also man sieht, dass sie böse ist und ihr Gesicht wird dann rot und sauer und sie hat das Gefühl, dass man sie ignoriert hat“ (F1/N1/465/Interview). In den Shadowingsequenzen konnten Unterschiede in den Interaktionen mit den unterschiedlichen formellen Unterstützer\_innen beobachtet werden. Je nachdem, wie mit der Nutzenden umgegangen wurde, wie sie angesprochen oder auch je nachdem, was die Nutzende selbst wollte, machte diese sich bemerkbar. Es war zu sehen, dass die Nutzende ihre Kontakte nicht nur passiv aufnahm, sondern sie in Beziehungen zu anderen Menschen sehr aktiv war. Die Nutzende zeigte deutlich ihre Freude, wenn sich jemand so mit ihr beschäftigte, wie sie es mag. Die Nutzende nahm also „das Heft in die Hand“ und sorgte mit dafür, wie ein Kontakt gestaltet wurde, und ob und wie er weitergeht.

Besonders deutlich war der Wunsch nach Aufmerksamkeit der Nutzenden im Kontakt mit ihren Eltern. Dieser Wunsch nach Aufmerksamkeit war weniger stark bei ihren Lehrer\_innen oder in den Interaktionen im ‚ServiceWohnen‘. Vielleicht hing das auch damit zusammen, dass in der Schule immer viel los war, weil andere Kinder da waren, die sie offensichtlich gerne mochte, vielleicht weiß sie auch um die höheren Zeitressourcen der Eltern im Vergleich zu den Lehrer\_innen. Deutlich wurde der Unterschied zwischen ihrem Verhalten zu Hause (Kind sein können und wollen) und ihrem Verhalten in der Schule (zeigen wollen, etwas zu können, selbstständig, selbstverantwortlich sein wollen und können). Diese Beobachtung bestätigte auch der Vater im Interview. Er stellte fest, dass sein Kind wie eine Erwachsene, die ihre Pflicht erfüllt, jeden Morgen auch zu einer Schule gegangen ist, die ihr damals nicht gefallen hat (F1/Shadowing).

In der Interaktion mit einer der formellen Unterstützer\_innen war die Nutzende sehr konzentriert und strengte sich an. Es schien, als wollte sie hier zeigen, was sie kann. Die Nutzende war ehrgeizig und freute sich, etwas zu schaffen. Das konnte daran gesehen werden, wie die Nutzende lachte, nachdem sie ihren Talker eigenständig bedient hatte (F1/Shadowing).

Mit einer anderen formellen Unterstützer\_in lachte die Nutzende viel. Die gute Beziehung zu dieser bedeutete für die Nutzende Sicherheit und ‚sich wohl fühlen‘. In diesem Kontext wirkte die Nutzende sehr entspannt, schlief viel und beobachtete häufig die anderen Kinder, ohne körperliche Erregungen oder Spannungszustände zu zeigen.

Wenn andere formelle Unterstützer\_innen den Schwerpunkt auf körperliche Entlastungen legten, schien die Nutzende fast darauf zu warten, aus dem Rollstuhl gehoben zu werden und die Prothesen abgenommen zu bekommen. Der Körper der Nutzenden entspannte sich merklich und sie bewegte sich auf dem Boden. Die Nutzende schien in diesem Kontakt entspannt.

Diese Beobachtungen können Belege dafür sein, dass die Nutzende ihre Kontakte aktiv mitgestaltete. Sie agierte in diesen Interaktionen mit unterschiedlichen Personen jeweils ein wenig anders und wusste, was, wo, wie und von wem etwas mit ihr gemacht wurde.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Die Nutzende unterscheidet unterschiedliche Soziale Orte und Räume, in denen sie lebt, in denen sie etwas erlebt, klar voneinander. Sie weiß, was wo passiert, wie die Menschen an den

unterschiedlichen Orten mit ihr umgehen und was dort geschehen soll und wird.

Auffällig war, dass die Nutzende in diesen Kontakten, die außerhalb ihres Zuhauses stattfanden, nie beleidigt war (F1/Shadowing), was in der fallhomogenen Fokusgruppe als besondere Beziehungsqualität im Kontakt mit den Eltern interpretiert wurde. Zuhause konnte sich die Nutzende in all ihren Facetten zeigen, in anderen Kontexten schien sie sich eher zurückzuhalten und viel zu beobachten.

Mit ihren Möglichkeiten spricht sie mit den unterschiedlichen Menschen. Sie spricht lediglich eine besondere und andere Sprache. Über diese Unterschiede lernt die Nutzende ein Handlungsrepertoire zu entwickeln und zu erproben. Mal macht sie mehr mit, mal macht sie weniger mit. Sie lernt zu entscheiden, wie sie agieren und reagieren will und wie sie mit unterschiedlichen Anrufungen oder Kontakten umgehen möchte. Über diese Unterschiede lernt sie eine Vielzahl von Erlebensqualitäten und Intensitäten kennen. Das kann die Nutzende machen, weil sie sich an all diesen Orten, die unterschiedlich sind, sehr sicher fühlt. All diese Menschen begegnen ihr mit Respekt, sind taktvoll und sehr fürsorglich.

In diesen Beobachtungen wird auch deutlich, was für die Nutzende weniger Bedeutung hat. Für sie ist z.B. der Stadtteil Alsterdorf nicht so wichtig. Die Menschen sind ihr wichtig, ihre Familie, ihre (in-) formellen Unterstützer\_innen, andere Kinder. Wenn sie all diese Menschen auf eine Insel mitnehmen könnte, wäre es ihr wahrscheinlich nicht wichtig, wo sie ist. Räume (der Alsterdorfer Markt) oder materielle Orte (das Schulgebäude, das Gebäude des ‚ServiceWohnen‘) haben für die Nutzende weniger Bedeutung.

Natürlich gibt es auch einen Sozialraum, oder ein Umfeld um die Nutzende, das besonders für die Eltern (und damit möglicher Weise auch für die Nutzende) wichtig ist. Dieser Raum ist durch die Nähe zur notwendigen Infrastruktur (Ärzte, ‚Motion Center‘, Klinik, Schule, Einkaufsmöglichkeiten) geprägt.

Aus rekonstruierter Perspektive besteht der Sozialraum der Nutzenden in erster Linie aus einem sehr beschützenden und taktvollen Nahraum. Werden diese (Er-)Lebenswelten der Nutzenden als ihre Gesellschafts- und Handlungsräume verstanden, ist der gesellschaftliche Raum dieser Nutzenden sehr achtsam.

Auf Grundlage dieser Konstruktion wurde von den Verfasser\_innen eine Skizze angefertigt, die den Beteiligten an der homogenen Fokusgruppe zur Veranschaulichung vorgelegt wurde:

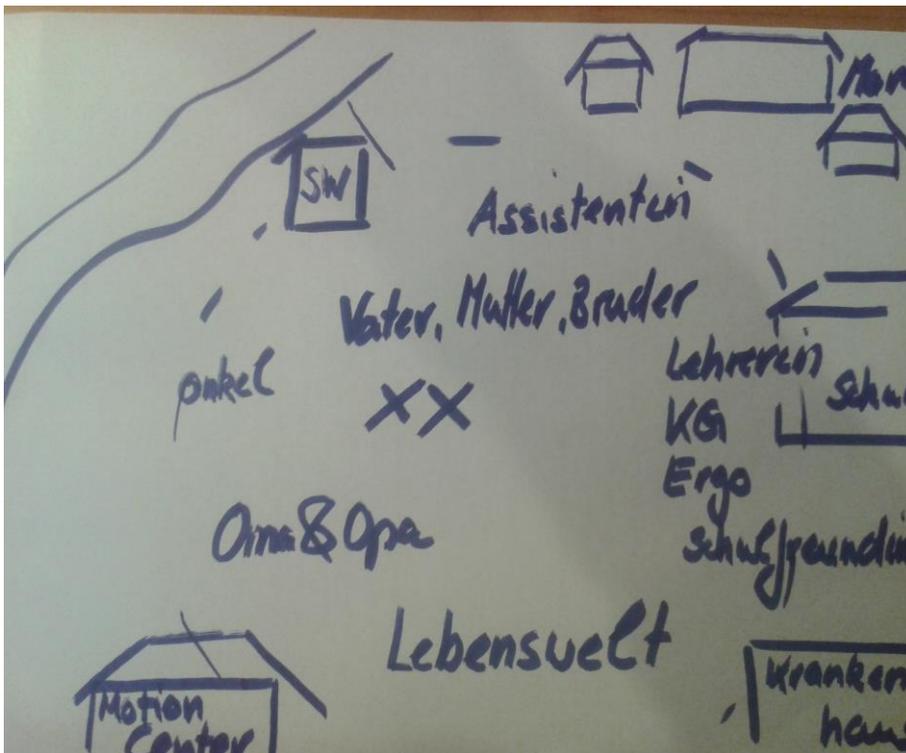


Abb. 3.1.a: Nah- und erweiterter Raum der Nutzenden

Die (in-)formellen Unterstützer\_innen waren sich darüber einig, dass der Sozialraum/das Quartier der ‚Tochter‘, der ‚Patientin‘, der ‚Adressat\_in‘, der ‚Nutzenden‘ genau so beschrieben werden kann. Sie stellten fest, dass die Nutzende dieses achtsame und wertschätzende Umfeld hat, und ein ausgesprochen fröhliches Kind ist.

Die Frage, inwieweit die Nutzende weiter gefördert werden sollte, wurde diskutiert. Einige formelle Unterstützer\_innen tendierten dazu, der Nutzenden Schonräume zuzugestehen, in denen sie nicht weiter gefördert werden muss. Diese Form der Förderung, z.B. in der Kommunikation, wird in der Schule gelehrt und nach ihr hat jedes Kind auch ein Recht auf Freizeit, in der es nicht weiter lernen muss oder weiter gefördert werden sollte. Der Zugang einiger formeller Unterstützer\_innen wird mit folgendem Zitat deutlich: „ (...) dass sie da so auf Leistung (...), ich sag mal getrimmt“ (FG/1/fU/70/Transkription) wird, „(...) muss ich auch mal sagen, (ist) einfach gemäßiger bei uns“ (FG/1/fU/107/Transkription). Vor dem Hintergrund der herrschenden gesellschaftlichen Bedingungen und der Argumentation des 15. Jugendberichts, in dem beschrieben wird, dass die vorwiegende Zahl der Jugendhilfeangebote auf Bildung ausgerichtet sind, und „die Jugendlichen immer wieder aufgefordert (werden), ihr persönliches, berufliches und soziales Leben als ein Projekt der biografischen Selbstoptimierung zu betrachten“ (15. Kinder- und Jugendbericht 2017, S. 95),

ist die Forderung einer Mäßigung von Bildungsangeboten verständlich.

Andere formelle Unterstützer\_innen machten den Gedanken stark, dass es wichtig ist, dass die Nutzende selbst „entscheiden (kann), ob sie das will oder ob sie das nicht will“ (FG/1/215/Transkription). „Eltern verstehen die Kinder meist ohne (unterstützende Kommunikationsmittel – Anmerkung Verfasser\_innen) wie Karten oder Gebärden. Die brauchen das nicht. Aber alles andere Personal, was um dieses Kind drum herum ist, braucht so was einfach“ (FG/1/174/Transkription). Damit votieren diese formellen Unterstützer\_innen für eine aktive Förderung der ‚Unterstützenden Kommunikation‘, damit sich die Nutzende auch in einer erweiterten Lebenswelt mit dem verständlich machen kann, was sie (nicht) will.

Formelle Unterstützer\_innen, denen das, was mit der ‚Unterstützenden Kommunikation‘ an Potenzialen verbunden ist, nicht so geläufig ist, merken an: „Ich muss raus haben, welche Fragen ich wirklich genau stellen muss, und wann (...) ich habe noch nie gesehen, dass sie bei mir dann wirklich so hinschaut (und damit zu erkennen gibt, was sie möchte - Anmerkung Verfasser\_innen). Ich muss da noch einen besseren Blick für kriegen“ (FG/1/157/-Transkription). Diese formellen Unterstützer\_innen scheinen überrascht über die erkennbaren Willensäußerungen der Nutzenden und formulieren, dass sie sich in der Nutzung der ‚Unterstützenden Kommunikation‘ unsicher sind.

Die Frage, wie es konkret aussehen könnte, die Welt der Nutzenden ein wenig zu erweitern, war umstritten. Hier ging es um Sicherheitsbedürfnisse und persönliche Ängste (die Nutzende loslassen können), die in einen engen Zusammenhang mit dem Gesundheitszustand der Nutzenden gestellt wurden. Informelle Unterstützer\_innen beschrieben, dass jegliche bisher unternommenen Versuche, die Lebenswelt der Nutzenden zu öffnen, Verschlechterungen des Gesundheitszustandes der Nutzenden mit sich gebracht haben. Von diesen Verschlechterungen berichteten auch die informellen Unterstützer\_innen, die nach ihrer Auffassung auch zur Folge haben, dass die Eltern „kein privates Leben, kein eigenes Leben allgemein“ (FG/1/710/Transkription) haben, da sie in permanenter Angst um die Nutzende leben. Formelle Unterstützer\_innen sprechen konkrete Möglichkeiten zur Entlastung, wie z.B. einen Schulausflug an, an dem die Nutzende teilnehmen könnte, und der zudem dazu beitragen könnte, die Lebenswelt der Nutzenden zu erweitern. Dieser Gedanke wurde konkretisiert und weiter ausformuliert. Nach Auffassung der formellen Unterstützer\_innen ist dabei für die informellen Unterstützer\_innen besonders wichtig zu wissen, dass „die Pflege (...) bei ihr sehr, sehr schwierig (ist). Also, da traut sie (die informelle Unterstützer\_in – Anmerkung Ver-

fasser\_innen) mittlerweile niemandem zu, das zu machen“ (FG/1/436/Transkription).

Das vertraute, sichere Umfeld der Nutzenden auf der einen Seite des Spannungsfeldes, ebenso wie das Streben in Richtung eines selbstbestimmteren Lebens auch jenseits enger familiärer Beziehungsdynamiken, kann in diesem Fallbeispiel sichtbar gemacht werden. Gerade bei Kindern, die von sich aus gerne lernen und viel Neugier und Energie zur Erkundung und Erweiterung ihrer Welt mitbringen, gilt es, diese Impulse aktiv zu fördern. Neue Umgangsweisen, andere Verhaltensmuster oder Ansprachen erweitern in ihrer Vielfältigkeit die Entwicklungs- und Entscheidungsmöglichkeiten des Kindes, auch mit Blick auf die Zukunft.

Das Vertrauen und die Sicherheit in der Lebenswelt kann ebenfalls bei den Nutzenden des ‚Cafés am Freitag‘ beobachtet werden. Für sie ist das ‚Café am Freitag‘ ein Ort der Sicherheit. Sie artikulieren ein großes Vertrauen gegenüber den formellen Unterstützer\_innen und fühlen sich äußerst wohl auf dem Hof des ‚ServiceWohnen‘ (vgl. Kap. 3.2). Hier sind ebenfalls die je individuellen Beziehungen zwischen den Nutzenden und ihren (in-)formellen Unterstützer\_innen von Wertschätzung, Hilfe, Achtsamkeit und großem Vertrauen geprägt.

Die formellen Unterstützer\_innen „nehmen auch eine Ersatzfunktion ein“ (FG/3/359/Transkription), worunter sie den Ersatz der Eltern oder Beziehungspartner\_innen subsummieren. Gleichzeitig beleuchteten die formellen Unterstützer\_innen die Schwierigkeiten zwischen dem Wohlfühlen und dem großen Vertrauen auf der einen Seite und die damit einhergehende Enge im professionalisierten Kontakt auf der anderen Seite durchaus kritisch: „Ich denke, das thematisieren wir in einer Assistenz auch recht oft (...), dass wir die Vorstellung total gut fänden, wenn es noch irgendwo andere Menschen gäbe (...), die ihn kennen (F3/fU/534/Interview). Gleichzeitig wird betont: „wo Menschen da sind die (Name Nutzender – Anmerkung Verfasser\_innen) kennt, die ihn kennen (...), das wäre der Schlüssel zu Angeboten“ (FG/4/fUS/522/Transkription).

## **Diskussion**

Deutlich wird, dass systematischer darüber nachgedacht werden kann, wie ein Weg über die nahen Kontakten hin zum Sozialraum erweitert werden kann, oder wie strategisch weitere Orte, Menschen und Ereignisse in das Leben der Nutzenden integriert werden können. Es kann reflektiert werden, ob in den engen zwischenmenschlichen Kontakten, in denen immer auch reguliert und in positivem wie negativem Sinne aufeinander ‚geachtet‘ wird, in denen also versucht wird, dem Willen der Nutzenden in Einzelkontakten gerecht zu werden, eine der

Grundlagen für mögliche Entdeckungen im Sozialraum gelegt werden kann.

In den zwei knapp vorgestellten, exemplarischen Situationen aus der Rekonstruktion zweier Fallverläufe konnten ein sehr vertrautes Nahumfeld, sowie ein entfernterer Sozialraum, zu dem bis jetzt in beiden Fällen weniger Bezug besteht, herausgearbeitet werden. Dieses Ergebnis ist nicht nur für die hier dargestellten Situationen darstellbar, sondern wurde in unterschiedlichsten Situationen in allen drei Fällen rekonstruiert, und stellt eine zentrale Erkenntnis dar. Im ‚ServiceWohnen‘ bestehen sichere Nahbeziehungen. Diese Beziehungen sind respektvoll, achtsam und vertraut. Sie sind jedoch auch sehr personen- und ortszentriert und weniger sozialräumlich koordinierend oder vernetzend.

Vom rekonstruierten Willen der Menschen ausgehend, konnte herausgearbeitet werden, dass in allen drei Fällen eine Neugier und Offenheit für neue Situationen, mehr Menschen und mehr ‚Action‘ besteht. Die Nutzenden wollen neue Erfahrungen.

Verhindert haben dies im Schwerpunkt Ängste aufgrund gesundheitlicher Möglichkeiten und Sorgen bezüglich der Kompetenzen oder der Motivation der Nutzenden. Diese Bedenken können nicht ausgeräumt werden, aber es kann ihnen mit begründeter Fachlichkeit begegnet werden. Soll am Willen der Nutzenden angesetzt werden, sollte es um eine Erweiterung von Erlebens- und Erfahrungsmöglichkeiten der Nutzenden gehen.

Trescher (2017) schreibt in diesem Zusammenhang: „Das Leben vollzieht sich für Menschen mit (geistiger) Behinderung oftmals vom Kindesalter bis zum hohen Alter unter der Aufsicht eines elterlichen und/oder pädagogischen Protektorats, so dass Abhängigkeiten und das alltägliche Überwachtsein oft ein zentrales Kennzeichen von (geistig) behinderten Subjektivitäten sind. Problematisch ist (...), dass sich in vielen Fällen beinahe sämtliche Lebens- und damit auch Erfahrungsräume ausschließlich auf einen protektiven, schonenden Lebensraum beschränken, was dazu führt, dass die Kategorie ‚zum Fixpunkt der Identitätsentwicklung‘ wird“ (Trescher 2017, S. 55). Obwohl Trescher sich in seiner Studie vorwiegend auf Menschen mit der Zuschreibung ‚geistige Behinderung‘ bezieht, konnte das Phänomen der schützenden, schonenden Lebensräume auch in der hier vorliegenden Forschung rekonstruiert werden. Nachvollziehbar stellen sich die formellen Unterstützer\_innen eher schützend vor die Nutzenden, was in den gegebenen gesellschaftlichen Bedingungen verständlich ist. Soll die Arbeit sich am Willen der Nutzenden orientieren, ist eine Schutz- oder Schonhaltung jedoch eher hinderlich.

Nach Trescher können Schonräume nur über „die Krisenhafte aber unumgängliche Übernahme von Eigenverantwortung“ (Trescher 2017, S. 127) überwunden werden. Diese Momente sind in der hier vorliegenden Forschung in der nah an Überforderung grenzenden Situation sichtbar geworden, in der auf Antworten in der ‚Unterstützenden Kommunikation‘ gewartet wird. Es ist schwierig und herausfordernd, abzuwarten und auszuhalten, ohne einzugreifen und abzunehmen, gleichzeitig ermöglichen diese Momente ein mehr an Eigenverantwortung. Auch im ‚Café am Freitag‘ wurde in Ansätzen versucht, die Verantwortung an die Gruppe zu geben oder die Gruppe alleine zu lassen. Damit wurden auch Situationen zugelassen, in denen sich die Gruppe dann anders untereinander verständigte. Ebenso wurde in der fallübergreifenden Fokusgruppe z.B. die Idee geäußert, am nächsten Stadtteilstrohmarkt mit den Nutzenden gemeinsam mitzuwirken. Diese ‚Experimente‘ können bereits als eine Weiterentwicklung der bisherigen eher schonenden Praxen markiert werden.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie können vertraute Beziehungskontakte dazu genutzt werden, die Lebenswelten der Nutzenden zu erweitern?
- Können die engen Beziehungen zwischen formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden um weitere Menschen, Orte und Erfahrungen erweitert werden?
- Wie kann die Grenze zwischen vertrautem Nahraum und erweitertem Sozialraum durchlässiger gemacht werden?

## **3.2 Einseitig strukturierte Wege**

### **Einführung**

Im Gegensatz zum vorherigen Kapitel (3.1), in dem nahe Beziehungen und der direkte Kontakt mit Menschen im Mittelpunkt der Analyse standen, geht es in diesem Abschnitt eher um Strukturen und Organisation(en). Dabei stehen die Wege der Nutzenden und ihr Alltag in und um das ‚ServiceWohnen‘ im Vordergrund. Diese Analyseperspektive wird als eine weitere Dimension von sozialräumlichen Arbeiten verstanden. Deinet (2014a) folgt den von Reutlinger und Wigger „formulieren Dimensionen einer ‚Sozialraumarbeit‘ (...). Im Sinne einer übergreifenden ‚Aneignungsförderung‘ bestünde der normative Anspruch an die Kinder- und Jugendarbeit (der aus Perspektive der Verfasser\_innen durchaus auch auf weitere Gebiete angewendet werden kann), in drei Ebenen (...) sozialräumlich gestaltend tätig zu sein (...)“

(Deinet 2014a, S. 7 nach Reutlinger und Wigger 2008). Hier geht es um die:

- „Gestaltung von Orten,
- Arbeit an Strukturen,
- Arbeit mit Menschen, Einzelnen und/oder Gruppen““ (Deinet 2014a, S. 7 nach Reutlinger/Wigger 2008).

Neben der direkten Arbeit mit Menschen, sehen die zitierten Autor\_innen sozialräumliche Arbeit auch auf struktureller Ebene. Diese Ebene wird von den Verfasser\_innen ausgehend vom Willen der Menschen rekonstruiert. Dabei liegt der Blick auf den Strukturen, die die Menschen umgeben und der Frage, welche Strukturen sie (sich) mitgestalten, um ihren Alltag zu bewältigen.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Unter dieser Forschungsperspektive fallen zunächst die vollen Wochenpläne der Nutzenden auf, was hier beispielhaft dargestellt wird. Mit zwei Assistenzterminen in der Woche (F1/N1/508/Interview), Schulbesuchen, Therapien und Erholungsphasen ist die Woche von Montag bis Freitag sehr voll und anstrengend. Die Anstrengung der terminlich dicht gedrängten Tage wurde den Verfasser\_innen insbesondere mit der Methode des Shadowings deutlich. Der Tag fängt morgens zeitlich eng getaktet mit Essen, Anziehen, Waschen usw. an, und geht meist bis vier oder fünf Uhr nachmittags. In der Zwischenzeit wird gelernt, kommuniziert, viele Eindrücke aufgenommen, viele Ansprachen von unterschiedlichen Menschen und Professionen verarbeitet. Der Alltag der Nutzenden ist voll. Diese Erkenntnis trifft nicht nur auf die zwei rekonstruierten Einzelfälle zu, sondern auch auf die erwachsenen Nutzenden des ‚Café am Freitag‘. Die Frage an die formellen Unterstützer\_innen des ‚Café am Freitag‘, ob die Nutzenden den Wunsch formulieren, das Angebot ‚Café am Freitag‘ auszuweiten, wird verneint (F3/fU/61/Interview). Mit einem weiteren offenen Angebot, dem Abendessen im ‚ServiceWohnen‘, das die meisten Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ ebenfalls in Anspruch nehmen, ist, neben der Berufstätigkeit, auch ihre Woche voll. Vor diesem Hintergrund kann festgestellt werden, dass es im Hinblick auf eine Weiterentwicklung nicht um ‚mehr Desselben‘ in den Angeboten geht.

Für viele der Nutzenden des ‚Cafés am Freitag‘ ist das ‚ServiceWohnen‘ mit einem erweiterten Wohnzimmer vergleichbar. Nutzende sprechen davon, zwei Mal in der Woche

‚runter‘ (zum ‚ServiceWohnen‘) zu gehen. Nutzende machen sich in eher legerer Bekleidung (z.B. in Hausschuhen) auf den kurzen Weg über den Hof in die Räume des ‚ServiceWohnen‘, um z.B. das Angebot ‚Café am Freitag‘ wahrzunehmen. Sie wechseln von einem vertrauten Ort, ihrer Wohnung, in einen anderen vertrauten Ort. Auf dem Hof grüßen sich die Menschen gegenseitig, die Kinder und Jugendlichen spielen teilweise miteinander, sitzen gemeinsam herum und die Erwachsenen trinken Kaffee. In den Gesprächen und Interviews wird von den Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ explizit hervorgehoben, dass sie sich im ‚ServiceWohnen‘ wohl fühlen und froh sind, hier zu sein (F3/Nutzende/Interview).

Mit der Erhebungsmethode des ‚Talking Pictures‘ (vergl. Kap. 1.2), mit der es möglich ist, etwas über die Art und Weise der Zugänge zu erfahren, die Menschen zu sozialen Orten und Räumen haben, konnten anhand der Aussagen der Nutzenden zu den Bildern, die ihnen vom Stadtteil Alsterdorf und der Stadt vorgelegt wurden, je spezifische Zugänge herausgearbeitet werden, mit denen sich die Nutzenden (ihre) Sozialräume erschließen. Die den Nutzenden vorgelegten Bilder wurden im Gespräch von ihnen als Erzählimpulse genutzt. Sie berichteten über ihre Art und Weise der Wahrnehmung und Nutzung der vorgelegten Räume und Orte. Deutlich wurde, dass die Nutzenden im Stadtteil Alsterdorf und der Stadt in der Tendenz die Räume und Orte wiedererkennen, durch die sie sich bewegen.

Interessant war, dass fast alle Nutzenden ein Leitsystem oder ein Referenzsystem nutzten, auf das sie sich bei jedem Bild stützten. So begründete und erläuterte ein Nutzender alles mit den Buslinien: „Das liegt an Linie XX“, „hier steig ich um“, „das liegt nicht auf meinem Weg, das kenn ich nicht“, „das ist in der Nähe der Haltestelle XX“ (F3/Nutzende/Interview).

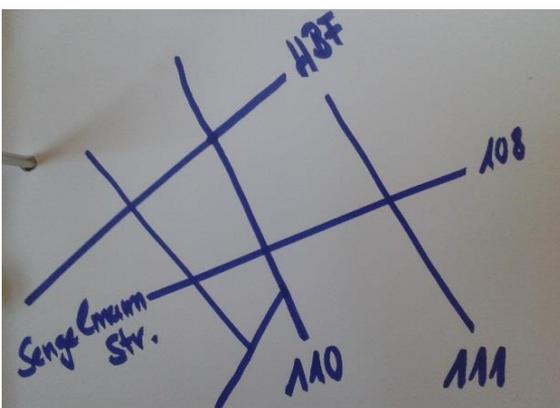


Abb. 3.2.a: Buskoordinaten einer Nutzenden

Ein anderer Nutzer bezog sich bei fast allen Orten auf ehemalige oder aktuelle Baustellen, die an den spezifischen Orten waren oder sind.

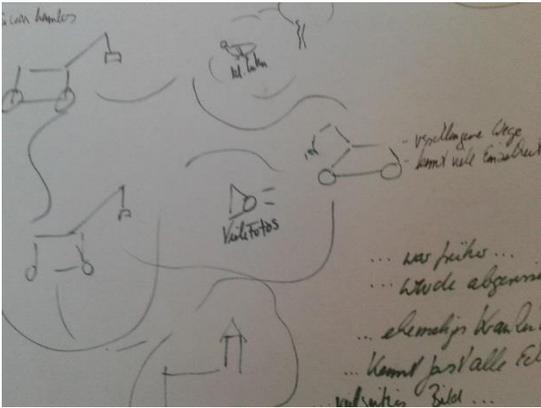


Abb. 3.2.b: Baustellenkoordinaten eines Nutzers

Wieder ein anderer Nutzer assoziiert viele Orte mit seiner Familie „Da fahre ich vorbei, wenn ich zu meiner Schwester gehe“ (F3/Nutzende/Interview). Keine(r) der Nutzenden formulierte bei irgendeinem der Bilder, dass ihr oder ihm der Ort gefällt, dass er oder sie sich gerne dort aufhält, dass er oder sie diese Orte mit bestimmten Menschen verbindet. Viel eher standen die deutlichen, je spezifischen Koordinaten im Vordergrund, mit denen die Nutzenden ihre Lebenswelt ‚sortieren‘. Die Nutzenden bewegen sich vorwiegend von A nach B, um etwas zu erledigen oder um irgendwo hinzukommen, weniger aufgrund des Weges oder des Unterwegsseins. Das ist zunächst nicht ungewöhnlich, da dies auf die meisten Menschen in routinierten Alltags zutrifft. Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass die Nutzenden ein Koordinatensystem für alle Orte und Plätze nutzen, und diese nicht variieren, d.h. keine unterschiedlichen Erklärungsmuster haben, sondern in ‚ihren‘ Systemen bleiben.

### Erhebungs- und Auswertungsergebnisse

Die dargestellten Beobachtungen waren Hintergrund für die Einschätzung, dass es im ‚Service Wohnen‘ nicht um ein mehr an Angeboten geht. Eine Einschätzung, die so kommentiert wurde: „Das finde ich eine totale Erkenntnis, der Alltag ist voll (...), weil ich das auch denke, der Alltag der Menschen ist voll von Familien, von Menschen mit Behinderung, von uns, und auch in unserem Alltag“ (FG/4/fUS/505/Transkription). Deutlich wird, dass diese Einschätzung auf Seiten der formellen Unterstützer\_innen auf Resonanz stößt, da ihnen diese Erkenntnis nicht präsent war. Den eigenen Gedanken weiter folgend, präzisiert die Schlüsselperson, dass es Orte braucht, an denen „man sich gesehen fühlt, und dass man dabei ist und

aber auch, dass es auch was gibt, was da ist, wo ich gar nichts sagen muss“ (FG/4/fUS/510/Transkription). Dieser Ort, an dem man auch nichts sagen muss, wurde in den vertrauten Angeboten des ‚ServiceWohnen‘ geschaffen.

Die Einschätzung, dass es nicht um mehr an Angeboten geht, war für einen anderen Teil der formellen Unterstützer\_innen entlastend: „es geht nicht um mehr, sondern (...) um das Was und (...), dass man da sein kann“ (FG/4/fUS/508/Transkription). Die formulierte Auffassung, „dass der Assistent nicht Schweißperlen auf der Stirn kriegt, wenn er überlegt, wie soll ich denn diesen Menschen jetzt organisieren? (...), sondern immer wieder sich da im Kopf frei zu machen und zu gucken, und die Leute dabei zu unterstützen, eben unterschiedliche Wege zu gehen“ (FG/4/fUS/388/Transkription) verdeutlicht die Entlastung, die mit einer reflektierten Auseinandersetzung mit den Angeboten verbunden sein kann.

Zu den Strukturen oder Koordinaten der Wege der Nutzenden wurde eine ergänzende Deutung und Einschätzung formuliert, mit der Struktur und Vielfalt positiv konnotierend aufeinander bezogen werden: „Also ich finde das super (...), dass jeder strukturiert geht, aber jeder seine eigenen Wege geht. Ich finde es furchtbar, wenn sie alle die gleichen Wege gehen würden, weil dann hätten wir sie in so ein Ordnungssystem gebracht“ (FG/4/fUS/734/Transkription).

Die Beobachtung der einseitig strukturierten Wege der Nutzenden weist aus rekonstruktiver Perspektive einerseits darauf hin, dass die Nutzenden sich z.B. auf dem Hof des ‚ServiceWohnen‘ sehr wohl fühlen. Andererseits wird die Einschränkung in ihren Wahlmöglichkeiten deutlich, wenn es um solche vertraute Orte geht.

Das Nicht-Verweilen in ‚fremden‘ Räumen und das zielgerichtete Durchqueren der Räume, die die Menschen umgeben, kann besonders vor dem Hintergrund weiterer in der Forschung diskutierten Erkenntnisse auch als Vermeidung der Räume durch Diskriminierungserfahrungen (vergl. Kap. 5.1) gelesen werden.

## **Diskussion**

Im Zusammenhang mit der Frage, wie Lebensräume von Menschen strukturiert sind, werden in der Fachliteratur unterschiedliche Modelle diskutiert. Deinet (2014b) stellt neben dem „Zonenmodell von konzentrischen Kreisen, die nach und nach erobert werden“ (S. 44), das von Zeiher (1983) entwickelte „Inselmodell“ vor: „Der Lebensraum ist nicht ein Segment der

realen räumlichen Welt, sondern besteht aus einzelnen separaten Stücken, die wie Inseln verstreut in einem größer gewordenen Gesamtraum liegen, der als ganzer unbekannt oder zumindest bedeutungslos ist“ (Deinet 2014b, S. 44 nach Zeiher 1983). Dabei ist „die Wohninsel (...) das ökologische Zentrum, von dem aus die anderen Inseln aufgesucht werden (...). Der Raum zwischen den Inseln verschwindet und wird (...) nicht wahrgenommen: ‚Im Extrem versinkt der \*Zwischenraum\* sogar, nämlich in Großstädten mit U-Bahnen, wo er zur Röhre wird, durch die man befördert wird, um anschließend auf einer anderen Insel wieder aufzutauchen““ (Deinet 2014b, S. 44 nach Rolff 1985).

Der Wohnort der Nutzenden mit dem angeschlossenen ‚ServiceWohnen‘ ist eine solche ‚Insel‘. Von hier aus suchen die Nutzenden andere Inseln auf (die Schule, die Tagesstätte, den Beschäftigungsort etc.) auf. Die Nutzenden bewegen sich im Raum von Insel zu Insel auf den immer gleichen Wegen und Strecken. Es handelt sich in der Regel um Wege und Strecken, die sie zur Bewältigung ihres Alltags zurücklegen müssen. Die Nutzenden koordinieren diese über je spezifische Leitsysteme. Die Nutzung des Raums, durch den sie sich bewegen, wird von den Nutzenden bestimmten verregelten Zwecken unterworfen. Dies verweist auf eine Strukturierung des Raums, die mit ihren klaren Koordinaten Ordnung und Sicherheit repräsentiert. Verdeutlicht wird in gleichem Maße, dass der Raum überwiegend nicht als Raum wahrgenommen und erlebt wird, in dem das Potenzial zufälliger Begegnung und selbst gewählter vielseitiger Nutzung grundsätzlich besteht.

Die Nutzenden erscheinen eher als Bewohner\_innen eines Stadtteils, dessen Möglichkeiten und Angebote von ihnen ausschließlich in Anspruch genommen werden, wenn es für sie erforderlich ist. Es ist nicht ‚ihr‘ Stadtteil, von dem sie der Auffassung sind, dass sie ihn, wie andere Bewohner\_innen, füllen und beleben können und wollen. Im Gegensatz dazu steht ‚ihr‘ Raum ‚ServiceWohnen‘, in dem sie sich wohl fühlen. Das ‚ServiceWohnen‘, der Hof hat für die Nutzenden eine besondere Bedeutung. Es ist ihr ‚Hood‘, ihr Sozialraum als Nahraum, in dem sie sich sicher, geborgen, aufgehoben und verstanden fühlen.

Dies verweist auf eine Thematik, die im Rahmen der Interviews im Zusammenhang mit der Entstehung des ‚ServiceWohnen‘ aufgegriffen wurde. Den Planungen ist mitunter vorgehalten worden, dass die Initiator\_innen „wieder was bauen, wo wieder nur Menschen mit Behinderung leben“ (S3/366/Interview). Diesem Vorwurf ist die Schlüsselperson mit einer spezifischen Situationseinschätzung begegnet, mit der ein solches Angebot begründet und gerechtfertigt wurde: „(...) ich hab gesagt, das kann sein, aber ich hab so viel Anfragen von

Familien die irgendwo in Hamburg leben, wo die Kinder nicht aus dem Haus können (...), Kinder werden gemobbt (...), wo ich gesagt habe, wenn unsere Gesellschaft, ich hoffe in zwanzig Jahren, soweit ist, dass es in Hamburg in allen Stadtteilen so ist, dass man überall leben kann“ (S3/366/Interview). Bis dahin, so die Auffassung, sind solche Angebote vorzuhalten. Die Frage, ob seit der Eröffnung des ‚ServiceWohnen‘ vor 20 Jahren eine Verbesserung der Lebenssituationen der Menschen mit Behinderung stattgefunden hat, ist für diese Schlüsselperson schwer zu beantworten: „Es hat sich vielleicht, ich weiß es nicht, ob es sich verbessert hat“ (S3/386/Interview).

Die Grundlage der folgend formulierten Handlungsorientierungen und Fragestellungen bildet das Aneignungskonzept, nach dem „Aneignungsprozesse als schöpferische Leistung, als Eigentätigkeit“ bezeichnet werden, die „durch die realen Anforderungs- und Möglichkeitsstrukturen bestimmt und gerichtet“ werden. Die Frage, „inwieweit Aneignung als Eigentätigkeit stattfinden kann, hängt wesentlich von den äußeren Bedingungen und Anregungen ab“ (Deinet, 2014, S. 24). Folgen wir diesem Zitat, hängt mögliches aneignendes Handeln stark von äußeren Anregungen ab. Wenn es jedoch, wie in diesem Kapitel herausgearbeitet wurde, nicht um weitere Angebote geht, bleibt die Frage, wie Anregungen gestaltet sein können, damit Menschen sich an weiteren Orten wohlfühlen können. Die von den formellen Unterstützer\_innen für Nutzende geschaffenen ‚sicheren‘ Orte, wie z.B. der Ort des ‚ServiceWohnen‘, mit dem geschützte (Frei-)Räume für Menschen mit Behinderung und ihre Familien geschaffen werden, beinhalten die Möglichkeit, Orte zu sein, an und in denen Menschen sich zurückziehen können, um über eigene Themen diskutieren und geschützt eigene Blickwinkel stärken können. Der Ort ‚ServiceWohnen‘ birgt das Potenzial, von einem faktisch nicht offenen Raum, mit dem für Nutzende und andere Bewohner\_innen des Stadtteils ausschließende Tendenzen, zu einem tatsächlich offenen Raum zu werden. In diesem Raum kann das Verhältnis zwischen Schutz- bzw. Schonraum thematisiert werden. Hier kann ausgelotet werden, was diesen Schutz- und Schonraum notwendig macht, und wie die Notwendigkeit eines solchen Raumes überwunden werden kann. In diesem Schonraum kann thematisiert werden, was das ‚Aussen‘ auf welche Art und Weise für die Nutzenden unsicher macht, und wie die formellen Unterstützer\_innen die Nutzenden dabei unterstützen können, diese Unsicherheit zu bewältigen, wie sie dazu beitragen können, dass angstbesetzte Räume zu angstfreien Räumen werden, so dass sie von den Menschen mit Behinderung als sicher erlebt und empfunden werden können. Sich Räume aneignen oder ‚nehmen‘ kann weniger gefordert werden („Geht doch mal ins Kino auf dem Alsterdorfer Markt“), als dass es

gemeinsam erprobt und ausprobiert werden sollte. Gerade vor dem Hintergrund der Ängste und Schwierigkeiten der Menschen mit Behinderung im ‚öffentlichen Raum‘, geht es zunächst um eine gemeinsame Erkundung dieses Raums.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Kann die Grenze des ‚ServiceWohnen‘ ausgedehnt werden, um zu fördern, dass die Bewohner\_innen sich weiter nach draußen trauen und sich dort (mit der Zeit) ebenso wohlfühlen?
- (Wie) können die formellen Unterstützer\_innen, die für die Nutzenden sichere Beziehungen (und Orte) repräsentieren, ihre Angebote weiter in den Sozialraum verorten, um so dort weitere ‚Inseln‘ mit den Nutzenden zu gestalten? Können z.B. Veranstaltungen des ‚ServiceWohnen‘ eher im Sozialraum stattfinden, um so den sicheren Bewegungsradius der Menschen zu erweitern?
- Wie können im Sinne der „Aneignung als Erweiterung des Handlungsraumes“ (...) „Situationen geschaffen werden, (...) die solche Erweiterungen des Handlungsraumes möglich machen“? (Deinet, 2014b, S. 50).

### **3.2.1 Gemeinsame Erkundung im Sozialraum**

#### **Einführung**

Während des Untersuchungszeitraumes eröffnete die Kulturküche auf dem Alsterdorfer Markt. Hier, so ist es auf dem Einladungsflyer vermerkt, soll „zusammen Neues auf den Weg gebracht werden“. Die verantwortlichen formellen Unterstützer\_innen des ‚Café am Freitag‘ schlugen den Nutzenden vor, die Eröffnung der Kulturküche gemeinsam zu besuchen. Drei der Nutzenden hatten Lust auf diesen Besuch und die Verfasser\_innen schlossen sich als ‚teilnehmende Beobachter\_innen‘ an. So fand ein kleiner Ausflug in den Sozialraum statt, fußläufig ca. 10 Minuten von den Räumen der vertrauten Insel des ‚ServiceWohnen‘ entfernt, am Alsterdorfer Markt.

#### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Ausgehend von der ‚Hinführung‘ zu Kap. 3.2, in der die Ebenen sozialräumlicher Tätigkeit markiert wurden (‚Gestaltung von Orten‘, ‚Arbeit an Strukturen‘, ‚Arbeit mit Menschen, Einzelnen und/oder Gruppen‘), dient die folgende Darstellung und Reflexion dieses Besuchs

der Annäherung an die Frage, ob und wie zukünftige (gemeinsame, will sagen: Nutzende und formelle Unterstützer\_innen) ‚Ausflüge‘ in das Quartier gestaltet werden könnten.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Zum Besuch der Kulturküche wurden einige Zeit später mit zwei Nutzenden, sowie der begleitenden formellen Unterstützer\_in Interviews geführt. Die Verfasser\_innen fertigten ein Gedächtnisprotokoll mit ihren Eindrücken und Wahrnehmungen an. Dieses Gedächtnisprotokoll bezieht sich im Schwerpunkt auf eine Nutzende (A), die während des Besuchs im engen Kontakt mit der teilnehmenden Beobachtung blieb. Es handelt sich bei diesem Gedächtnisprotokoll damit also um einen Ausschnitt zu der Frage, wie ‚die Nutzenden‘ des ‚ServiceWohnen‘ den Besuch der Kulturküche erlebt haben. In diesem Ausschnitt lassen sich Sequenzen identifizieren, in denen sich das, was von der formellen Unterstützer\_in reflektiert worden ist, im konkreten Erleben und Verhalten der Nutzenden (A) ausdrückt. Auf Grundlage dieser Eindrücke, Erfahrungen und Reflexionen werden Erkenntnisse vorgestellt, da sie helfen können, das gemeinsame Verlassen der ‚Insel‘, die Erkundung des Sozialraums weiter zu reflektieren.

Die formelle Unterstützerin hat die Veranstaltung als etwas erlebt, „was solche Eröffnungen so an sich haben“ (F3/fU/KK/11). Damit wird auf die übliche, auch ritualisierte Form und (inhaltliche) Ausgestaltung von Ereignissen dieser Art verwiesen, die (wie in diesem Fall) von „unheimlich viele(n) Leute(n)“ besucht werden, „die hier arbeiten“, die „mit ihren zu Betreuenden da waren“ oder „teilweise auch allein unterwegs sind“ – Menschen also, die „sich sowieso auf dem Alsterdorfer Markt heimisch fühlen und da vorbeigekommen sind“ (F3/fU/KK/11/Interview). Angemerkt wird, dass „ansonsten eigentlich kaum jemand da war“ (F3/fU/KK/11/Interview). Ergänzend wird darauf hingewiesen, dass die Veranstaltung einerseits von einer ganz bestimmte Gruppe von Professionellen besucht wurde, denen dieses ‚Parket‘ vertraut ist, die sich im Rahmen solcher Events sehen und treffen, und „ihre Fachgespräche“ (F3/fU/KK/43) führen. Andererseits wurde die Veranstaltung von „zu Betreuenden“ (F3/fU/KK/11), teilweise begleitet von ihren formellen Unterstützer\_innen, besucht. Mit Blick auf diese zwei Gruppen („Profis“ und „zu Betreuende“) wird der „Eindruck“ formuliert, dass sich die Professionellen „woher fühlen (...)“, denn sie „konnten sich da wieder treffen, austauschen“ (F3/fU/KK/43/Interview), während z.B. zwei der Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ der formellen Unterstützer\_in und der teilnehmenden Beobachterin „nicht von der Seite gewichen“ (F3/fU/KK/38/Interview) sind. Auch wenn es

sich um eine Veranstaltung gehandelt hat, die auch für „potenziell Nutzende“ (F3/fU/KK/11) gedacht war, stellt die formelle Unterstützer\_in fest, dass „das nicht so richtig (passte), weil es schwer geht“, denn „so ist ja auch die Realität, dass es sehr schwer zusammen geht“, es „spiegelt sich da auch wieder (...), dass es ganz schön schwer ist, Menschen mit und ohne Behinderung zusammen zu bringen (...)“ (F3/fU/KK/48/Interview). Damit wird die spezifische Herausforderung deutlich, eine Veranstaltung zu planen und zu gestalten, wenn eines der Ziele darin besteht, ‚potenziell Nutzende‘ für ein neues Angebot zu begeistern.

Nach Auffassung der formellen Unterstützerin wäre es in dieser Situation hilfreich und wichtig gewesen, „dass klarer ist, was da passiert (...), dass alles ein bisschen klarer ist, (...) es hing kein Programm aus, (...) es war schwer, sich zu orientieren, (...) das Einzige, was super klar war, war das mit den Getränken (Verweis auf die ‚Endlosschleife auf Monitor in Gebärdensprache‘ – Anmerkung Verfasser\_innen), (...) dass es einfach ist, sich zu orientieren, (dass ein) bisschen mehr Struktur“ deutlich wird, dass z.B. die Rahmenbedingungen „im Vorwege“ (F3/fU/KK/63/Interview) klar sind. Auch mit der Berücksichtigung der genannten Aspekte ist für die formelle Unterstützerin nicht vermach, dass es gelingt, eine Situation, mit der (mitunter) vielfältige Absichten und Ziele – mehr oder weniger ausgesprochen – verbunden werden, so zu gestalten, dass sie allen Erwartungen gerecht wird: „Ich würde das auch sehr schwierig finden, wenn man einerseits auch den Fachleuten was vorstellen möchte, und andererseits auch für die, für die das letztlich da sein soll, auch so gestaltet, das passt einfach nicht so toll zusammen“ (F3/fU/KK/34/Interview).

In den Interviews mit zwei der Nutzenden (A und B), die am Besuch der Eröffnung der Kulturküche teilgenommen haben, wurden zwei unterschiedliche Wahrnehmungen deutlich. Die Nutzende (A) fand den Besuch „nicht so schön, langweilig, doof“ (F3/N3/KK/79/Interview). Die Frage, ob ihr etwas gefallen habe, beantwortete sie mit „nein“ (F3/N3/KK/81/Interview). Gefragt, was ihr nicht gefallen habe, merkte sie kritisch an: „Es war zu eng, auch die Leute mit den Rollis sind nicht gut durchgekommen. Es gab nichts zum Spielen oder zum Mitmachen für mich. Das Essen hat was gekostet. Die Fotos habe ich nicht erkannt. Ich hätte auf Kisten sitzen müssen. Ich habe die Leute nicht verstanden, die mir da was erklären wollten“ (F3/N3/KK/83/Interview). Auf die Frage, ob sie etwas vermisst habe, erfolgt die Antwort: „Ja, was zum Mitmachen“ (F3/N3/KK/88/Interview). Der Nutzende (B) fand die Eröffnung „sehr schön, das war richtig gut“ (F3/N3/KK/91/Interview). Gefallen haben ihm „die Musik, die Getränke, das war richtig gut“ (F3/N3/KK/93/Interview). Ihm hat weder etwas nicht gefallen, noch hat er etwas vermisst.

Im Gedächtnisprotokoll zur teilnehmenden Beobachtung wird von den Verfasser\_innen festgehalten, dass sich die Gruppe nach dem gemeinsamen Gang zur Kulturküche schnell aufgelöst hat. Die Nutzende (A), die im engen Kontakt mit der teilnehmenden Beobachterin blieb, wirkte zu Beginn sehr aufgeschlossen und neugierig. Diese positive Erwartungshaltung vererbte im Laufe des Besuchs. Da sie ihre Brille vergessen hatte, konnte sie die Hinweistafeln und die ausgelegten Prospekte nicht lesen. Den von der formellen Unterstützerin an die Nutzende gerichteten Vorschlag, die Prospekte mit nach Hause zu nehmen, um sie später alleine lesen zu können, lehnte die Nutzende ab. Die Nutzende legte die zuvor an sich genommenen Prospekte zurück, die sie von der formellen Unterstützerin vorgelesen bekommen wollte, um sie nicht selbst lesen zu müssen. Sie betonte, wiederholte und zählte auf, was ihr an diesem Ort nicht gefalle und was ihr fehle. Sie beklagte, dass es für sie hier nichts zu tun gebe, und sie wieder runter und zu sich nach Hause wolle.

In der Dokumentation dessen, wie die Nutzende (A) und die formelle Unterstützerin den Besuch der Kulturküche erlebt haben, wird das implizite Wissen darüber deutlich, wie sich die (strukturelle) Gestaltung von Räumen, Orten und Situationen auf das eigene Erleben und Agieren auswirken kann. Die formelle Unterstützer\_in nahm darüber hinaus wahr, dass sich die Gruppe, die sich – in unterschiedlichem Tempo – auf den Weg gemacht hat, spätestens mit Eintritt in die Räume aufgelöst hat. Zwei Nutzende sind der formellen Unterstützerin oder der teilnehmenden Beobachterin ‚nicht von der Seite gewichen‘. Die Situation und ihre Gestaltung führte hier bei einer der Nutzenden zu Unsicherheiten, sie wusste nicht, wie sie sich verhalten und zurechtfinden sollte. Sie fiel in den Modus ‚hilfebedürftig‘ zurück. Ein Bedürfnis, das sie in diesem Modus routiniert und selbstverständlich an die formelle Unterstützerin adressierte, dessen Befriedigung sie nahezu einforderte (die Prospekte sollten ihr vorgelesen werden). Den von Seiten der formellen Unterstützerin gemachten Alternativvorschlag (die Prospekte zu Hause lesen), lehnte die Nutzende zum Schutz der von ihr zuvor vorgenommenen Deutungen (hier ist es ‚nicht schön, langweilig und doof‘) ab. Gefragt werden kann, wie dieses aus der Einzelfallhilfe generierte implizite Wissen auf eine explizite und fallübergreifende Ebene transformiert, und somit besprech- und verhandelbar gemacht werden kann (F3/TB/KK/Gedächtnisprotokoll).

## **Diskussion**

Deutlich wurde in diesen ‚Erfahrungsberichten‘, dass Räume über Beziehungen belebt und/oder angeeignet werden. Räume oder Orte gewinnen ihre Bedeutung also nicht nur über die dort zu findenden Angebote oder Strukturen, sondern auch über die Menschen und die Atmosphäre an diesen Orten. Erst wenn Menschen sich irgendwo wohl fühlen und verweilen möchten, oder gerne immer wieder dort hingehen, eignen sie sich diese Orte an. Menschen machen (sich) diese Orte zu eigenen Orten, indem sie ein (temporärer) Teil ihres Lebens werden. Es handelt sich um Orte, die zum Verweilen einladen, weil dort Begegnungen stattfinden, Leute getroffen, oder Dinge getan werden, die man gerne tut. Im besten Falle werden diese Orte vielleicht so etwas wie ein zweites zu Hause, vielleicht aber auch ‚nur‘ ein erweitertes Wohnzimmer, wie das nette Café, in dem ich die Bedienung kenne, andere Gäste schon häufig gesehen habe, und mit einigen dieser Gäste schon Kontakt gehabt habe. Im Gegensatz hierzu gibt es Orte, die Menschen möglichst schnell hinter sich bringen wollen, durch die sie ‚durch müssen‘, um entweder etwas zu erledigen oder um einen anderen Ort zu erreichen.

Interessant wäre die Überlegung, ob und wie Orte geschaffen werden können, die von den Nutzenden in ihrem Tempo angeeignet werden können. Da die Nutzenden im ‚Café am Freitag‘ gerne zusammen Dart spielen, wurde informell angedacht, dass vielleicht ein Dart-Café oder Dartabend in der Kulturküche, von vertrauten Unterstützer\_innen initiiert, einige der Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ die Kulturküche näherbringen könnte. Vielleicht könnte aber auch, so wurde überlegt, das ‚Café am Freitag‘ in der Kulturküche stattfinden, als eine Möglichkeit, den Aktionsradius, die Wege der Nutzenden zu erweitern. Wie auch zu Beginn des ‚ServiceWohnen‘, brauchen Aneignungsprozesse viel Zeit. Vielleicht können sich die Nutzenden irgendwann in ihrem Stadtteil genauso wohlfühlen, wie im und mit dem ‚ServiceWohnen‘.

## **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie können von den Nutzenden „selbst gestaltbare Räume“ als „Quellen der Selbstwertschöpfung und Orte des Experimentierens mit sich selbst“ (Deinet, 2014b, S. 70 nach Böhnisch 1999) geschaffen werden?
- Wie können Situationen als Ausgangspunkt für Reflexivität (verstanden als gemeinsame Beratung, Reflexion und Analyse) und ein gemeinsames Erweitern von

Handlungsmöglichkeiten genutzt werden?

- Wie können (solche) Situationen im Sinne der „Aneignung als Veränderung von Situationen“ (Deinet, 2014b, S. 70) verändert werden?

### 3.2.2 Angesprochene Aspekte zum materiellen Sozialraum

Jenseits der Beziehungsaspekte wurden in der Forschung auch Aussagen zu den materiellen Aspekten des Raums getroffen. Da dieser Raum in der Forschung jedoch von wenigen Nutzenden konkret thematisiert, und eher von den formellen und informellen Unterstützer\_innen angesprochen wurde, werden diese Aspekte hier lediglich knapp vorgestellt und nicht weitererläutert.

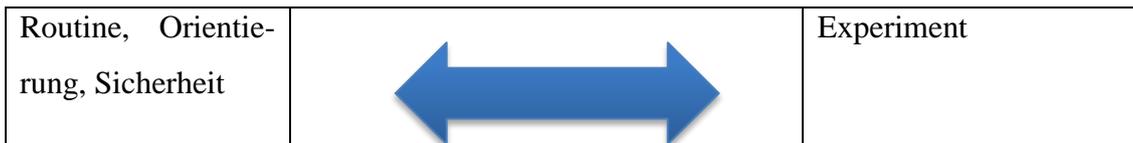
Auf diese Diskussionen und Umsetzungsversuche, die bei einigen Punkten bereits gestartet wurden (z.B. die Ampel vor dem Service Wohnen), wird in diesem Bericht nicht vertiefend eingegangen, da sie nicht Gegenstand der Forschung waren. Hindernisse des materiellen Umfeldes werden hier nur stichpunktartig dokumentiert:

- Auf den schmalen Wegen passen keine zwei Rollstühle nebeneinander, gelegentlich ist es auch mit einem schwer (F1/N1/757/Interview).
- Die Straße vor dem ‚ServiceWohnen‘, in beide Richtungen Verkehr, das ist schwierig und unübersichtlich (F1/N1/764/Interview).
- Eine Ampel vor dem ‚ServiceWohnen‘ fehlt (F1/N1/785/Interview).
- Der Bus fährt nur drei Mal pro Stunde, alle 20 Minuten. Meistens müssen die Familien dann doch laufen (F1/N1/740/Interview).
- Es fehlen Bordsteinmarkierungen, „viele E-Stuhl-Kinder, gerade wenn sie sehbehindert sind (...), sehen den Unterschied zwischen Bürgersteig und Straße nicht (...). Da müsste eine richtige Kante sein, dass man weiss, da kann ich runterfahren, wo der weiße Strich ist (...)“ (F1/Ex/391/Interview).
- „Die Türen der ‚Alsterdorfer Gärten‘ sind für Rollstuhlfahrer\_innen nur schwer zu öffnen (...). Hier muss man die Tür schließen, und dann geht sie zwar automatisch auf, aber so schnell krieg ich den Schlüssel gar nicht raus, wenn ich behindert bin“ (F1/Ex/393/Interview).

- Der Weg von der Schule zum Alsterdorfer Markt ist zu steil für Handbiker und Rollstuhlfahrer\_innen. „Die gehen da dann lieber kein Eis essen“ (F1/Ex/388/Interview).

### 3.3 Routinierte Rollen und deren Überschreitungen

#### Einführung



Rollen und Rollenerwartungen schreiben sich in Erinnerungen und Routinen des Alltages ein. (Rollen-)Routinen entfalten ihre Wirkmacht in den grundsätzlich asymmetrischen Beziehungen zwischen Helfenden und Hilfebedürftigen. Diese Routinen manifestieren sich auf gesellschaftlicher Ebene in Form von Verhaltensnormen und Erwartungen. Menschen orientieren sich auch an die Rollen(-zuschreibungen), die sie im Laufe ihres Lebens erlernt haben. Diese Routinen sind wie selbstverständlich, quasi automatisch aus der Erinnerung abrufbar. Sie sind die Grundlage dafür, den geregelten und vorhersehbaren Ablauf einer Situation gewährleisten zu können, ohne darüber nachdenken zu müssen, wie gehandelt, agiert und reagiert werden kann. Routinen machen in immer wiederkehrenden Situationen handlungsfähig, und lassen handlungsfähig bleiben. Sie helfen dabei, sich selbstverständlich in Situationen zu orientieren, die erlebten Situationen ähnlich erscheinen. Auch in diesen Situationen wird das erprobte und bewährte Rollen- und Routinemuster angewendet. Irritationen werden meist dann deutlich, wenn (zugeschriebene) Rollen nicht ‚gespielt‘, und die mit den Zuschreibungen verbundenen Erwartungen nicht erfüllt werden, oder die Grenzen der zugeschriebenen Rollen überschritten werden.

#### Begründung und Relevanz für die Akteure

Die Frage, welche Bedeutung die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ ihrem sozialräumlichen Umfeld geben, ist eine der Fragen, um die es in diesem Forschungsprojekt geht. Wie in den vorangegangenen Kapiteln herausgearbeitet werden konnte, spielen für die Nutzenden ihr Alltag und ihre ‚sicheren‘ Wege dabei eine zentrale Rolle. Vor diesem Hintergrund stellt sich in diesem Abschnitt die Frage, wie das Umfeld die Routinen des Alltags prägt und wie die

Routinen/der Alltag das Umfeld der Nutzenden prägen.

In vielen Situationen und Darstellungen der Akteure wird der routinierte und eingespielte Alltag in der Interaktion von formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden deutlich. Diese Routinen haben viele Vorteile. Sie geben sowohl den Nutzenden als auch den formellen Unterstützer\_innen Orientierung, Struktur und Sicherheit. Es konnten Situationen beobachtet werden, in denen z.B. gesellschaftlich herrschende Normen und Werte, vorzugsweise in eine Richtung (von den formellen Unterstützer\_innen an die Nutzenden), weitergegeben wurden. Normen, Werte, Routinen geben deutliche Handlungsanforderungen vor. Aus diesen ausubrechen und etwas anderes, nicht Erwartetes zu tun, ist dabei für alle Beteiligten schwierig. Diese Momente sind häufig auch die, in denen Selbstwirksamkeit und Handlungserweiterung möglich sind.

Das Spannungsfeld zwischen ‚Routine und Experiment‘ war über alle Fälle hinweg beobachtbar, und wird exemplarisch auf Grundlage des ‚Café am Freitag‘ beleuchtet.

Die Akteure (formelle Unterstützer\_innen und Nutzende) bedienen sich der üblichen Willkommens- und Höflichkeitsrituale. Halten sich Nutzende nicht an diese Rituale, werden sie von den formellen Unterstützer\_innen aktiv angesprochen, und so deutlich hör- und sichtbar in den Kreis aufgenommen. Die Nutzenden werden z.B. dazu angehalten, nicht am Tisch aufzustößen, nicht zu viel vom bereit gestellten Kuchen zu essen, damit alle ein Stück davon bekommen. Die formellen Unterstützer\_innen geben gerne Tipps oder Hinweise, und nehmen damit auch ihre Rolle als Berater\_innen wahr. Auch die teilnehmenden Beobachter\_innen konnten sich hier relativ schnell und nahtlos einfügen, da die diesen Situationen zugrunde liegenden Routinen ihnen aus anderen Zusammenhängen und Situationen vertraut sind.

Sowohl Nutzende als auch formelle Unterstützer\_innen spielen in diesen beispielhaft dargestellten Situationen die ihnen zugewiesenen und von ihnen internalisierten Rollen. Diese Rollen sind klar verteilt. Die formellen Unterstützer\_innen und die Nutzenden ergänzen sich im Fragen stellen und dem gefragt werden. Die formellen Unterstützer\_innen werden als Expert\_innen für unterschiedliche Fragen angesprochen. In der Regel nehmen die Nutzenden diese ihnen zugeschriebenen Rollen an und die formellen Unterstützer\_innen nehmen die zu ihrem Selbstverständnis als ‚Professionelle‘ gehörenden Rollen wahr.

Werden die Nutzenden von den formellen Unterstützer\_innen als der Beratung, der Hilfe bedürftige bezeichnet (sie sind „wie Kinder“), werden sie als solche angesprochen. Auch die Verfasser\_innen haben die Nutzenden im Rahmen der Hospitationen und teilnehmenden

Beobachtungen mitunter ‚wie Kinder‘ erlebt, die in Situationen, in denen formelle Unterstützer\_innen ihre Deutungsmacht und -hoheit wahrnehmen, unselbständig und bedürftig erscheinen. Die Nutzenden entsprechen damit, ebenso wie die formellen Unterstützer\_innen, den ihnen bekannten, internalisierten und vertrauten Mustern. Dieser Umgang ist beiden Seiten selbstverständlich und das Zusammenspiel funktioniert häufig ‚wie von selbst‘.

Auf der anderen Seite entstanden Situationen, in denen sich etwas unterschied. So wurden die Verfasser\_innen im Laufe der sich über acht Wochen erstreckenden, wöchentlichen teilnehmenden Beobachtungen immer wieder aktiv von den Nutzenden zu sehr unterschiedliche Themen, die sie bewegen, angesprochen. In diesen Gesprächen hielten sich die Verfasser\_innen insofern an ihren Auftrag der ‚teilnehmenden Beobachtung‘, als dass sie möglichst darauf verzichteten, ‚beraterisch‘ zu agieren. Die Verfasser\_innen haben sich den Akteuren (den Nutzenden und den formellen Unterstützer\_innen) in zweierlei Rollen ‚angeboten‘: explizit und sichtbar als Besucher\_innen, die an all dem teilnehmen, was im ‚Café am Freitag‘ ‚passiert‘ und implizit als Irritation und Impuls für die Nutzenden und die formellen Unterstützer\_innen. Diese Abwechslung vom Alltag und der Routine wurde von beiden Seiten aktiv genutzt, um Situationen neu und anders zu gestalten. Von Seiten der formellen Unterstützer\_innen wurde diese Veränderung der Situation z.B. genutzt, um sich ihrerseits zeitweise zurückzuziehen, zu beobachten, zuzuschauen und zuzuhören, wie die Nutzenden und die Verfasser\_innen miteinander agieren. Von Seiten der Nutzenden wurde die Veränderung dazu genutzt, den Verfasser\_innen ihre ‚Geschichten‘ (neu) zu erzählen, die die formellen Unterstützenden schon lange kennen; sie in Gespräche zu verwickeln, in denen es ihnen nicht um eine Information oder Beratung ging, sondern darum, wie und was die Verfasser\_innen über Themen denken.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Routinen mit ihren zwei Seiten, des Vertrauten und des Zuschreibenden, wurden auch in der heterogenen Fokusgruppe thematisiert. „Das ist hier Dienstleistung (...) und das riecht einfach danach, nach Routine der Assistenz, der weiß wahrscheinlich genau, wie was wann (Name Nutzende[r] – Anmerkung Verfasser\_innen) macht, was du machst und was irgendwann wo kommt. Das sind Routinen, die können ihnen vielleicht auch Sicherheit geben“ (FG/4/fUS/962/Transkription). Dienstleistung wird hier mit Routine und Vertrauen in Zusammenhang gebracht. Im Gegensatz dazu formuliert diese formelle Unterstützer\_in aber auch: „Das Andere ist, dass andere Orte andere Perspektiven schaffen, weil Menschen andere

Rollen einnehmen, weil sie merken, ich bin im öffentlichen Raum. Hier (im ‚ServiceWohnen‘ – Anmerkung Verfasser\_innen) sind sie nicht mehr im öffentlichen Raum, erlebt für sie. Und dass sie dann anders agieren, und ihnen auch andere Möglichkeiten gegeben werden“ (FG/4/fUS/967/Transkription). Im zweiten Aspekt wird explizit die Bedeutung des ‚öffentlichen Raums‘ für neue Perspektiven und das Verlassen vertrauter, sicherer Orte thematisiert, um selbst erweiterte Handlungsmöglichkeiten zu erproben. Deutlich wird dabei die Bedeutung des Sozialraums für Nutzende und formelle Unterstützer\_innen, um aus ihren Routinen auszubrechen. Die Last von Routinen benennt eine weitere formelle Unterstützer\_in deutlich: „(...) natürlich haben wir die Idee (zur Kulturküche – Anmerkung Verfasser\_innen) schon selber gehabt, frag mich nur, warum wir das nicht getan haben. Weiß Du, das ist einfach diese scheiß Routine und dieses nicht in die Puschen kommen, oder ich hätte gern noch mehr die so ein bisschen gemeinschaftlich so was mehr in Gang bringen und so weiter. Das ist unheimlich schwer (...) aus dieser Alltagsroutine auszubrechen, aber natürlich finde ich es richtig und auch notwendig, um seine Arbeit gerne und gut zu machen“ (FG/4/fUS/1038/Transkription). Neben dem Für und Wider der Routine wird hier der Aspekt der Anstrengung beim Verlassen von alltäglichen Routinen thematisiert.

## **Diskussion**

Nutzende und formelle Unterstützer\_innen wissen im routinierten und eingespielten Alltag des ‚Café am Freitag‘, was in diesem ‚Setting‘ zu tun ist, und wie es aller Wahrscheinlichkeit nach ablaufen wird. Es sind vorzugsweise die formellen Unterstützer\_innen, die die Regeln in dieser spezifischen Situation (re-)formulieren, an sie erinnern, und über deren Einhaltung wachen.

Vor dem Hintergrund vieler kleiner Situationen, die die teilnehmenden Beobachter\_innen im ‚Café am Freitag‘ miterleben konnten, in denen sich die Nutzenden anders, selbstständiger und kompetent zeigten, liegt es nahe, diese Interaktionen einer näheren Betrachtung zu unterziehen. Allein die Veränderung, dass die teilnehmenden Beobachter\_innen am ‚Café am Freitag‘ teilgenommen haben, ermöglichte Veränderungen und Irritationen, die von den Nutzenden sensibel wahrgenommen und dazu genutzt wurden, ihr Verhalten zu verändern. Immer dann, wenn die Nutzenden (z.B. von den Verfasser\_innen im Rahmen des ‚Café am Freitag‘) als Expert\_innen für spezifische Fragen (z.B. zu ihren Diskriminierungserfahrungen, siehe Kap. 5.1) angesprochen worden sind, wurde ihre Fähigkeit deutlich, sich mit Fragen zu befassen und sich auszutauschen, in denen es um ihre Lebenswirklichkeit geht.

Wie die Nutzenden sich an den unterschiedlichen Orten des Sozialraums verhalten, welche Rollen sie ‚spielen‘, ist von den spezifischen (Rahmen-)bedingungen dieser Orte und der Akteure beeinflusst, denen sie an diesen Orten begegnen, wie sie angesprochen werden, welche ‚Rolle‘ ihnen zugeschrieben, bzw. zugeteilt wird. Wenn Veränderungen und die Entstehung von etwas Neuem immer über das Verlassen von Routinen oder Rollen geschehen (Küchler 2018), kann gerade diese eingespielte Interaktion Entwicklungen ver- und behindern.

Weber markiert den Gegenentwurf zur Erziehungsabsicht im Rahmen einer an der Lebenswelt orientierten Sozialen Arbeit: „Es geht mitnichten um eine zielorientierte, strukturierte und kontrollierte Ausrichtung sozialpädagogischer Intervention“, sondern um ein Anknüpfen an Bestehendes, „um eine ebenso passgenaue wie initiatorische Handlungsbereitschaft in einem unübersehbaren, weil von Überraschungen gekennzeichneten Bezugsgewebe“ (Weber 2016, S. 21). Damit unterstreicht Weber die Bedeutung von Überraschungen und die Notwendigkeit des sich Lösens von Routinen, um eine Grundlage für lebensweltliche Veränderungen zu schaffen.

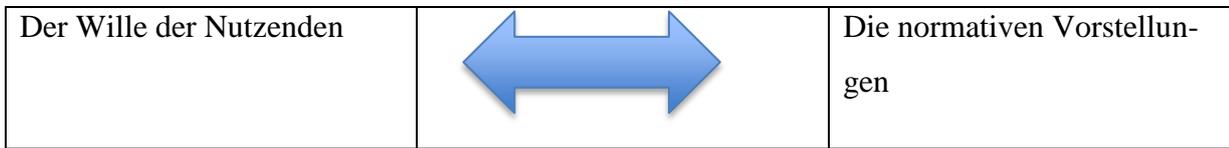
Das Lösen von Routinen ist dabei unter anderem über veränderte Rahmenbedingungen, Flexibilität in der Absicht, formulierte Ziele zu erreichen, und eine Veränderung und Wiederverfremdung des eigenen Blickes auf die Nutzenden möglich. Die Frage, was die formellen Unterstützer\_innen brauchen, um aus ihren Routinen auszubrechen, ist für eine Kompetenzerweiterung der Nutzenden dabei zentral.

### **Handlungsorientierende Fragestellungen:**

- Wie kann das Team sich beim ‚Ausbrechen aus Alltagsroutinen‘ gegenseitig unterstützen?
- Wie können Situationen hergestellt und zugelassen werden, die alle Beteiligten (Nutzende wie formelle Unterstützer\_innen) in gleichem Maße herausfordern?

### 3.4 Normative Vorstellungen und Bewertungen

#### Einführung



Mit der obigen Darstellung soll verdeutlicht werden, dass die normativen Erwartungen und Vorstellungen von Professionellen der Sozialen Arbeit und derjenigen, die die Dienste der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen (müssen), in einem Spannungsfeld stehen. Auch in der Sozialen Arbeit wird der Wille der Nutzenden uminterpretiert. Dies geschieht oft mit überzeugenden Argumenten, in denen das Wohl der Nutzenden Hintergrund für die Argumentationen ist. Das mögliche, zu Grunde liegende Spannungsfeld wird in diesen Momenten nicht als solches registriert, akzeptiert und diskutiert, sondern (häufig unbeabsichtigt) einseitig aufgelöst.

In den verschiedenen Forschungsschritten sind Situationen von Verständigungsversuchen zwischen formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden deutlich geworden, die auf unterschiedliche Deutungshorizonte verweisen. „Dort, wo Menschen sich anderen Menschen zuwenden, wo also jene Interaktion geschieht, die für Sozialpädagogik (...) konstitutionell ist, dort geschieht die zwischenmenschliche Begegnung inmitten jenes Fluidums, das Hegel die ‚Universalgeschichte‘ nannte. Hegel bezeichnete mit diesem Begriff die große, allgemeine Geschichte der Menschen und ihrer Vergesellschaftungsformen, in die die kleinen Geschichten der Individuen und der Milieus zwar nicht zwingend einfließen, inmitten derer sie jedoch stattfinden, erzählt werden“ (Langhanky, 1995, S.38). Damit wird auf die Schwierigkeiten der gegenseitigen Sinnverständigungen unter den gegebenen Bedingungen verwiesen. Langhanky geht davon aus, dass alle Menschen in eigene Bedeutungsgewebe verstrickt sind, die aus ihren Erfahrungen und Geschichten bestehen. Die Schwierigkeit besteht für Langhanky in der Berücksichtigung der Tatsache unterschiedlicher Deutungshorizonte und der Verständigung darüber. Die unterschiedlichen Sinnkonstruktionen werden oft erst im Nachhinein in ihren unterschiedlichen Bedeutungsgeweben deutlich. Die Frage, welche geeigneten Mittel es zur gemeinsamen Sinnverständigung, welche Wege es zur Entwicklung eines gemeinsamen Interesses geben kann, das nicht den Täuschungen und

Vorurteilen Einzelner unterliegt, ist eine der Herausforderungen in der Sozialen Arbeit.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

In der Reflexion des Besuchs der Kulturküche (vergl. Kapitel 3.2.1) formulierte eine formelle Unterstützerin ihre Deutung zum von ihr erlebten Verhalten einer der erwachsenen Nutzenden. Diese wurde von der formellen Unterstützerin in einer Situation wie ‚ein Kind‘ erlebt, das spielen möchte, ein Kind, das Bedürfnisse hat, die nach Auffassung der formellen Unterstützerin in diesem Setting nicht angemessen waren.

Zu der Willensäußerung der Nutzenden, wie z.B. „ich will mehr Action“ (F3/Nutzende/Interview) wurde in der heterogenen Fokusgruppe von einer formellen Unterstützer\_in formuliert: „Wenn ich zum Beispiel Action haben will, habe ich eine Bereitschaft, Wege hinter mich zu bringen, ich bin bereit, mich auf Menschen einzulassen, ich bin bereit meine eigenen Bedürfnisse in einer Gruppe zurückzustellen“ (FG/4/fUS/808/Transkription).

Mit diesen Deutungen ist es schwer, dem Willen der Nutzenden Verständnis entgegenzubringen und Unterstützung anzubieten. In solchen Situationen können einerseits bestehende Machtgefälle von angeblich ‚richtigen‘ und ‚falschen‘ Bedürfnissen reproduziert werden. In diesen Beispielen wird andererseits eine Chance für die formellen Unterstützer\_innen deutlich, die Situation in ein gemeinsames Tun zu überführen, statt z.B. das Setting als gesetzt zu sehen. So formulierte eine formelle Unterstützer\_in des ‚Café am Freitag‘: „Ich würde mal wieder gucken wollen können, liege ich, wie liege ich mit meinen Einschätzungen zur Fähigkeit der Leute, ihre Dinge selbst zu regulieren? (...) vielleicht (...) ob sich möglicherweise doch mehr reguliert, wenn ich nicht eingreife“ (FG/3/813/Transkription).

In diesem Zusammenhang kann auch auf das, von den Verfasser\_innen im Rahmen des ‚Café am Freitag‘ durchgeführte Rollenspiel zur Thematik von Diskriminierungserfahrungen (vergl. Kapitel 5.1) verwiesen werden, dessen geplante Durchführung von Seiten des Teams des ‚ServiceWohnen‘ mit Skepsis begegnet wurde. Befürchtet wurde u.a. eine emotionale und intellektuelle Überforderung der Nutzenden. Mit der von der formellen Unterstützerin formulierten Absicht wird der Aspekt der Selbstwahrnehmung im Gegensatz zu den Fremdwahrnehmungen reflexiv aufgegriffen. In der Reflexion des durchgeführten Rollenspiels wurde von der formellen Unterstützer\_in die für sie überraschende Beobachtung formuliert, dass „an allen möglichen Stellen die Leute selber eingestiegen sind, und ihre Gedanken dazu hatten, und sich darüber auch ausgetauscht wurde, und das ist etwas, was wir hier ja ganz selten

erleben, weil wir vielmehr immer sagen, die können sich nicht zuhören und so weiter und so weiter“ (FG/4/fU/105/Transkription). Nutzende formulieren im Gespräch klar ihre Diskriminierungserfahrungen, sie sind dazu in der Lage, die vorbereiteten Rollen zu verstehen und auszufüllen. Für die formelle Unterstützer\_in war diese Erfahrung ein Hintergrund für die mögliche Entwicklung neuer Handlungsorientierungen.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Obwohl das Thema normativer Vorstellungen und Erwartungen in der heterogenen Fokusgruppe nicht explizit diskutiert wurde, wird es implizit an vielen Stellen der Diskussionen deutlich. Dabei ist der zu Beginn der Fokusgruppe von Seiten der formellen Unterstützer\_innen thematisierte ‚Wille der Nutzenden‘ zentral. Mehrfach wurden die Verfasser\_innen gefragt: „Was in dieser Forschung wird artikuliert, was den Leuten selber eigentlich fehlt? Und wo sie selber denken, dass sie es im Quartier finden.“ (FG/4/fUS/341/Transkription). Diese mehrfach gestellte, unterschiedlich formulierte Frage kann auf die grundlegende Skepsis gegenüber den Forschungsergebnissen verweisen, verdeutlicht aber auch die normativen Vorstellungen der Fragenden. Diese Vorstellungen machen das Bild sichtbar, mit dem sie davon ausgehen, dass die Nutzenden deutlich artikuliert Wünsche formulieren, die dann im besten Falle umgesetzt werden können.

Eine andere formelle Unterstützer\_in fragt: „Was ist wirklich deren Wunsch und ist es wirklich so der ( Wunsch – Anmerkung Verfasser\_inne), haben sie wirklich so ein Verständnis dafür, was ist möglich und was ist nicht möglich“ (FG/4/fUS/420/Transkription). Eine weitere Sichtweise: „Viele wissen nicht, was sie wollen“ (FG/4/fUS/426/Transkription). Alle drei Zugänge gehen von einem rationalen Subjekt aus, das sich im besten Fall aufgrund rationaler Überlegungen für oder gegen bestimmte Angebote entscheiden kann. Diese Vorstellung orientiert sich an herrschenden normativen Vorstellungen, wie Entscheidungen zu treffen sind.

Im Gegensatz zu diesem zugespitzt dargestellten Zugang, kann eine Haltung formuliert werden, in der davon ausgegangen wird, dass die Lebenswelt des Gegenübers sich aufgrund seiner Sinndeutung immer von eigenen Bildern abgrenzt, und es darum geht, andere Sinndeutungen zu entziffern. Eine weitere formelle Unterstützer\_in ergänzt, dass es dabei darum geht: „(...) immer wieder sich da den Kopf frei zu machen und zu gucken und die Leute dabei zu unterstützen, eben unterschiedlichste Wege zu gehen“ (FG/4/fUS/390/Transkription).

Damit wird das gemeinsame Erproben unterschiedlicher Wege hervorgehoben.

Dabei sind die formellen Unterstützer\_innen fallspezifisch äußerst achtsam im Kontakt mit ihren Nutzenden, und beweisen hier ein hohes Einfühlungsvermögen für die Sinndeutungen der Nutzenden. In den meisten Fällen wird aber auf bekanntes Wissen zurückgegriffen. In den alltäglichen Routinen wird selten Neues erprobt.

## **Diskussion**

Mit den Sequenzen aus dem Alltag der formellen Unterstützer\_innen kann verdeutlicht werden, wie schwer es aus der Alltagsperspektive beteiligter formeller Unterstützer\_innen ist, sich an den Willensäußerungen der Nutzenden zu orientieren, und nicht die eigenen Deutungshorizonte ‚anzulegen‘, die mitunter mit Zweifeln, Skepsis und der Priorität der Bewältigung des Alltags einhergehen.

Besonders in helfenden und unterstützenden Kontexten ist dieser Umgang vor dem Hintergrund der bestehenden Machtasymmetrien zwischen Unterstützendem und Unterstützungsbedürftigen schwierig. Ob und wie es möglich ist, angesichts der Lebensweltdifferenzen der individuellen Sinnkonstruktionen zu gemeinsamen Sinnverständigungen zu gelangen, ist (heraus)fordernd und auch riskant, insbesondere im routinierten Alltagsgeschehen der formellen Unterstützer\_innen. Eine gemeinsame Sinnverständigung bedeutet immer den Verlust einseitiger Ziel- und Deutungssicherheiten. Dabei handelt es sich um Deutungen von Unterstützenden, die einem spezifischen und zielorientierten Interesse folgen, das dann gegebenenfalls fallen gelassen werden muss zugunsten der Perspektive des Nutzenden. Die eigenen Verstehensprozesse gehen selbstverständlich parallel von statten. Die Vereinnahmung anderer Deutungssysteme ist nicht deutlich. Sie kann als ‚Überzeugung‘ mit den ‚besseren‘ Argumenten ‚durchgesetzt‘, und als angemessenes professionelles Handeln gedeutet werden. Verstärkend wirkt, dass Deutungshoheiten, die sich auf den professionellen Blick stützen, gesellschaftlich akzeptiert sind.

Dialog, verstanden als ein gemeinsamer Aushandlungsprozess (Kunstreich 2005, S. 60), kann sich schwerlich entwickeln, wenn jemand die Welt benennt, und der Welt damit sagt, was oder wie sie ist. In einer der Entwicklungsperspektiven geht es um gemeinsame Aushandlungsprozesse. In solchen Prozessen begreifen sich formelle Unterstützer\_innen und Nutzende als Partner\_innen, die einen Lebensweg gemeinsam gestalten. Dieses Verständnis

wird durch das Gegenteil, dem Verständnis von ‚Behandlung‘, mit dem Diagnosen, also Fest- und Zuschreibungen erfolgen, noch deutlicher. In der Entwicklungsperspektive geht es nicht um

Diagnosen, um Fest- und Zuschreiben, sondern um das gemeinsame Begegnen und das Lösen von Problemen.

### **Handlungsorientierende Fragestellungen**

- Wie kann und soll die Macht des ‚Normativen‘ im Team des ‚ServiceWohnen‘ kritisch in den Blick genommen werden?
- Wie kann und soll im ‚ServiceWohnen‘ das gemeinschaftliche Erleben neben der am Einzelfall orientieren Arbeit gestärkt werden?
- Wie soll das Verhältnis zwischen ‚Fragen stellen‘ und ‚Gespräche führen‘ austariert sein?

## **4 Gruppe in der Sozialen Arbeit**

Vor dem Hintergrund der Bedeutung von Beziehungen und Kommunikation für die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ im Kapitel 3 und der Analyse einzelner Situationen im ‚Café am Freitag‘, wird in diesem Kapitel der Fokus auf das Zusammenspiel von Beziehungen in den unterschiedlichen Gemeinschaften des ‚ServiceWohnen‘ gelenkt. Dabei steht zunächst das Gruppenverständnis des ‚Café am Freitag‘ im Vordergrund (Kap. 4.1). Im Kapitel 4.2 werden individuelle Kontexte jenseits von Gruppenzugehörigkeiten beleuchtet, und in einen erweiternden Kontext gestellt, bevor auf Nachbarschaft als größere Gemeinschaft eingegangen wird (4.3). Das Kapitel 4.4 thematisiert Inklusion als gemeinsames Leitziel und beleuchtet dabei die Spannungsfelder, in denen sich die ‚Gruppe‘ der formellen Unterstützer\_innen, bzw. das Team des ‚ServiceWohnen‘ bewegen.

### **4.1 Gruppenarbeit zwischen Individuen in einer Gruppe und Membership**

#### **Einführung**

Wie bereits im vorangegangenen Kapitel deutlich herausgearbeitet wurde, sind für die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ ihre Beziehungen, Freundschaften und formellen, wie informellen Kontakte von hoher Bedeutung. „Die Membership-Theorie interpretiert

menschliches Dasein unter dem Aspekt von Mitgliedschaft, bzw. Zugehörigkeit als eine anthropologische Grundlage“ (Hußmann 2011, S. 331). In Abgrenzung zu einzelfallorientierten Theorieansätzen steht im Membership-Ansatz die Tatsache der sozialen Zugehörigkeit des Menschen im Mittelpunkt und bildet die Grundlage für Soziale Arbeit.

Die Wahrnehmung, Ausübung und Erweiterung von ‚Mitgliedschaften‘, bzw. ‚Membership‘ und ihre praktischen Bearbeitungen werden unter dieser Perspektive zentral. Soziale Arbeit ist dabei selbst als eine Mitgliedschaft zu verstehen, und muss sich selbst als Teil des Lebenszusammenhangs der Nutzenden verstehen und reflektieren (ebd. S. 332f): „Das Wort Member besagt, dass es keine absoluten Grenzen zwischen Personen gibt, dass Selbstentscheidung und Selbstentscheidungsrecht soziale Phänomene und nicht individuelle sind“ (Falck in Hußmann 2011, S. 333).

Hans Falck, der Begründer der Membership-Theorie, der als Mensch jüdischer Herkunft aus Deutschland vertrieben wurde, entwickelte seine Theorie vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen und intensiver Auseinandersetzungen mit sozialen Gruppen und Gruppenarbeit (Hußmann 2011, S. 335). Diese sieht Falck als Möglichkeit von nicht individualistischen Hilfen, wobei nach seiner Auffassung viele der gängigen Gruppenarbeitstheorien von individualistischen Ansätzen ausgehen.

Das Spannungsfeld zwischen Gruppenarbeit als ‚zusammengefasste Einzelaufträge‘ und einer Gruppenarbeit, die ihren Fokus auf ‚das Gemeinsame und die Zugehörigkeiten‘ legt, hat sich auch im ‚Café am Freitag‘ gezeigt.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Das ‚Café am Freitag‘ ist ein Gruppenangebot des ‚ServiceWohnen‘, das sich im Laufe der Zeit aus verschiedenen Ausflügen und Interessen der Nutzenden entwickelt hat. Heute ist es ein wöchentlich stattfindendes, niedrighschwelliges und offenes Gruppenangebot für die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘. Die Nutzenden können dieses Angebot in Anspruch nehmen und kommen und gehen, wie und wann sie wollen. Die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ bieten den verlässlichen und offenen Rahmen des Angebotes (ebd.).

Während des Angebotes ist neben der freundlichen und zugewandten Atmosphäre zu beobachten, dass mit unterschiedlichen Aussagen, bzw. Aufforderungen und Anrufungen versucht wird, auf das Verhalten der Nutzenden des Angebotes einzuwirken. „Hör bitte kurz

zu“, „laß sie bitte aussprechen“, „wollt Ihr euch nicht verabreden?“, „nehmt bitte nur ein Stück Kuchen, dass für die später kommenden noch etwas übrig ist“ (F3/TB/-Gedächtnisprotokolle), sind einige ausgewählte Aussagen der formellen Unterstützer\_innen während des ‚Café am Freitag‘. Diese Aussagen verdeutlichen die spezifische Verantwortung, die die formellen Unterstützer\_innen gegenüber den erwachsenen Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ übernehmen. Deutlich wird in diesen Aussagen oder Erklärungen, dass die Nutzenden nicht als Gruppe angesprochen werden, sondern als (zu erziehende) Einzelne.

Diese kleinen Situationen aus dem offenen Angebot wurden herausgegriffen, um an ihnen weitere Gedanken in Bezug auf Gruppenarbeit in der Sozialen Arbeit herauszuarbeiten. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass mit dem Herausgreifen spezifischer Situationen keine Aussagen über konkrete Angebote des ‚ServiceWohnen‘ oder die formellen Unterstützer\_innen selbst getroffen werden. Mit Hilfe dieser Situation sollen generalisierbare Themen erarbeitet werden, die auch in anderen Situationen Wirkmacht entfalten können.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Auf die Widersprüche zwischen Einzelfalladressierung und Gruppenangebot angesprochen, verdeutlichen die formellen Unterstützer\_innen, dass alle Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ auch in der Einzelassistenz des ‚ServiceWohnen‘ betreut werden. Schwierigkeiten, wie z.B. zu viele Süßigkeiten zu essen oder gegenseitige Unaufmerksamkeit, die in dem gemeinsamen ‚Café am Freitag‘ sichtbar werden, können so „an anderer Stelle also dann in der persönlichen Assistenz“ (FG/3/232/Transkription) ebenfalls bearbeitet werden. Die Herstellung des Zusammenhangs zwischen Einzelfall- und Gruppenangebot kann hier vor dem Hintergrund der Anzahl der nutzerzentrierten Verweise als grundsätzlich einzelfallbezogener Blick der formellen Unterstützer\_innen im Gruppenangebot gedeutet werden.

Diese Annahme, dass eher auf Einzelne als auf die Gruppe geblickt wird, teilen die formellen Unterstützer\_innen und ergänzen sie, „dass es so unglaublich schwer ist, eine Gruppe zu bilden“ (FG/3/322/Transkription). Dabei äußern die formellen Unterstützer\_innen den „Wunsch irgendwie, eigentlich an die Gruppe (...), dass da Verabredungen stattfinden (...) aber da sind dann die Beziehungsstrukturen sagen wir nicht verlässlich genug“ (FG/3/304/Transkription). Deutlich wird hier der Wunsch der formellen Unterstützer\_innen nach einer Gruppe, die sich auch außerhalb des ‚Café am Freitag‘ verabredet und stärkt, was bis jetzt jedoch nur in wenigen Situationen gelingt.

Im Rahmen der homogenen Fokusgruppe wurde weiter kritisch reflektiert, dass das Wissen um die Sehnsucht der erwachsenen Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ nach verlässlichen Beziehungsstrukturen die formellen Unterstützer\_innen oft dazu veranlasst, die „Ersatzfunktion“ (FG/3/359/Transkription), z.B. die eines ‚Freundes‘ einzunehmen, um den Wünschen der Nutzenden nach Beziehung gerecht zu werden.

Um dieser Dynamik zu entgehen, bieten die formellen Unterstützer\_innen u.A. ein Gruppenangebot an. Ziel ist, dass die Nutzenden sich untereinander anfreunden können.

Die formellen Unterstützer\_innen erklären sich die Schwierigkeiten der Nutzenden in der Gruppe, bzw. in der Beziehungsgestaltung mit der „Entwicklungspsychologie (...), erst kommt die Symbiose, dann kommt der große Ausbruch aus der Symbiose, die Autonomie und so weiter, und dann wird langsam Beziehung gelernt und kriegt überhaupt eine Bedeutung, und ich glaube einfach, dass diese Entwicklung einfach auch stagniert, einfach irgendwo stehen geblieben ist aufgrund von geistigen Einschränkungen. So erklär ich mir das, und dass darum auch Gruppe so schwierig ist“ (FG/3/413/Transkription). Diese Erklärung verdeutlicht die gut begründete Logik, die hinter dem Handeln der formellen Unterstützer\_innen steht. Vor diesem Hintergrund wird das korrigierende, einschreitende Handeln der formellen Unterstützer\_innen in diesem Gruppenangebot nachvollziehbar.

## **Diskussion**

Die Erklärung der formellen Unterstützer\_innen mit der „Entwicklungspsychologie“ verdeutlichen die diesem Kapitel vorangestellten Überlegungen zu Einzelfallorientierung und Membership. Über die entwicklungspsychologische Erklärung wird der Fokus auf die je individuellen Defizite und die Geschichte der einzelnen Nutzenden gelenkt, und nicht auf die bestehenden und selbst mit geprägten Beziehungen zwischen formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden. Vor dem Hintergrund der Membership-Theorie verdeutlichen die Aussagen der formellen Unterstützer\_innen den grundlegend einzelfallorientierten Blickwinkel, auch im Gruppenangebot ‚Café am Freitag‘.

Die Gruppe wird in zwei (oder mehr) getrennte (und hierarchisch unterschiedlich gewichtete) Einheiten unterteilt. Diese Einheiten bleiben einem individuellen (Defizit-)Denken verpflichtet. Es geht immer um den/oder die Eine und den/oder die Andere, das Individuum und die Gruppe („verabrede dich doch mit den anderen“ – F3/TB), das Individuum und die Gesellschaft („sie sind nicht beziehungsfähig in unserem Sinne“ – F3/TB), das

Individuum/die Person und die Umwelt („sie gehen nicht alleine ins Kino“ – F3/TB). Diese Trennung von Individuum und Gruppe verhindert ein Angebot, das den Blick auf den Sozialraum als Ganzes mit seinen vielfältigen Möglichkeiten richtet (Hußmann 2011, S. 340). Der individuelle Blick verhindert auch das Betrachten des Zusammenspiels in Gruppen, an dem immer alle Beteiligten ihren Anteil haben. Die Nutzenden bleiben bei individuellen Blicken in allen Situationen, wie unter Kapitel 3.1. beschrieben, in „protektiven, schonenden Lebensräumen“ (Trescher 2017, S. 55).

Die individuierenden Argumentationsweisen sind zunächst als Aussagen zu fassen, die „das Individuum als elementarste Einheit menschlichen Lebens fassen“ (Hußmann 2011, S. 341), und alles weitere, Situationen, andere Menschen, die Umwelt, in Beziehung zu diesen Einheiten gesetzt wird. Wesentlich dabei ist, dass sich die individuelle Betrachtungsweise nicht verändert, das Individuum bleibt der (pädagogische) Ansatzpunkt. Damit gerät das Zusammenspiel des gemeinsam gestalteten Gruppenangebotes zwischen formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden aus dem Blick. Wie bereits in der Einführung zum Thema benannt, ist diese Betrachtungsweise in der Sozialen Arbeit weit verbreitet, weshalb sie etwas ausführlicher vorgestellt wird.

Vor dem Hintergrund des Erklärungsmusters der Entwicklungspsychologie wird sehr deutlich, dass das, der Gruppenarbeit zugrundeliegende, Verständnis von einzelnen erfahrungsgeschichtlich geprägten Individuen ausgeht, die zu einer Gruppe hinzukommen, oder diese bilden. Hußmann hat dieses individualisierende Muster als ‚additive Variante‘ von Gruppenarbeit bezeichnet, die trotz des Anspruches von Gruppenarbeit in einem Einzelfalldenken verhaftet bleibt.

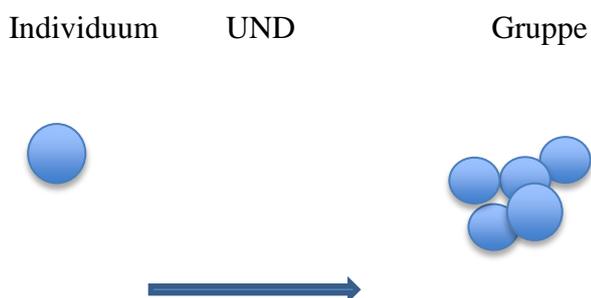


Abb. 4.1.a: Additive Variante (Hußmann 2011, S. 341f)

Die auf Grundlage des spezifischen (Selbst-)verständnisses begründbare Auffassung, dass zwischen den einzelnen Nutzenden und der Gruppe vermittelt werden muss, folgt einer Unterscheidung zwischen ‚einzelnen Individuen‘ und ‚den Anderen‘, oder der ‚Gruppe‘ und versucht, zwischen dem vielfältigen Willen des Einzelnen und denen der Anderen zu vermitteln. Als vermittelndes Beispiel kann hier die Situation dienen, in der die formellen Unterstützer\_innen darauf hingewiesen haben, nur ein Stück Kuchen zu essen, damit für alle noch Kuchen da ist. Auch dabei ist die grundlegende Ausrichtung der Arbeit der oder die Einzelne, bzw. die Einzelnen, zwischen denen die formellen Unterstützer\_innen vermitteln, damit es gerecht zugeht.

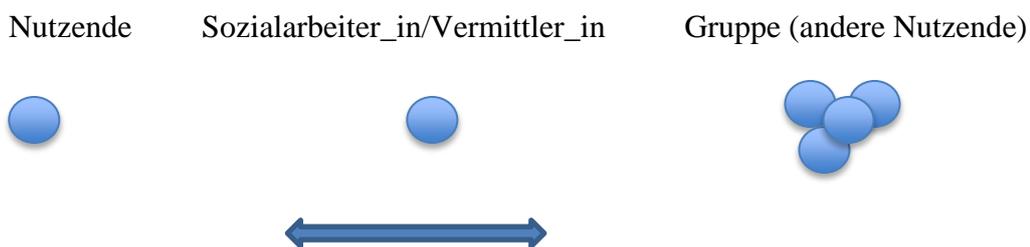


Abb. 4.1.b: Die Vermittlungsvariante (Hußmann 2011, S. 343)

Die an die Verfasser\_innen gerichtete Erläuterung, das der Nutzende X in Gruppensituationen, in denen er gebeten wird, etwas zu unterlassen, auch schon ärgerlich wurde, ergänzt um die Anmerkung, dass „es auch so Gewalttendenzen in der Gruppe gibt“ (FG/3/782/Transkription), kann als eine weitere Variante gelesen werden, die Person, von der geredet wird, zwar in einer Situation darzustellen, aber darin die Person und ihren Umgang mit der Situation zu beleuchten. Diese Variante der Trennung von Individuum und Situation kann mit Hußmann (2011, S. 342) die ‚Bindestrichvariante‘ genannt werden. Auch in diesem Beispiel wird versucht, das Individuum mit seiner Umwelt (mit Hilfe des Bindestrichs) zu kombinieren, was letztlich jedoch nicht über ein Denken am Einzelfall hinausweisen kann.

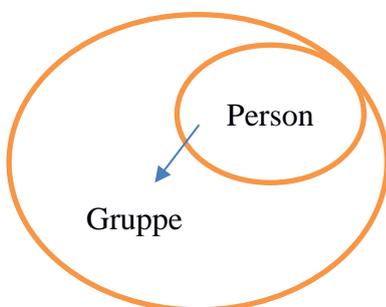


Abb. 4.1.c: Die Bindestrichvariante (Hußmann 2011, S. 342)

Die Absicht, dass mit dem Gruppenangebot die Nutzenden (in die Gruppe) integriert werden

sollen, wurde explizit nicht geäußert. Eine solche mögliche Absicht wurde z.B. mit dem von den formellen Unterstützter\_innen dargestellten Erleben deutlich, dass einige der erwachsenen Nutzenden sehr einsam sind, und deshalb an einer Gruppe dem ‚Café am Freitag‘ teilnehmen können sollen. In dieser Begründung wird in Anlehnung an die ‚Additive Variante‘ (vergl. Abb.: 4.1.a) behauptet, dass Integration in eine Gruppe Vereinzelung überwinden kann. Auch bei dieser Variante herrscht die Vorstellung vor, dass ein Einzelner sich integrieren kann oder soll, um z.B. an einer Gruppe teilnehmen zu können.

Sozialarbeiter\_in

Teil und Ganzes



*Abb. 4.1.d: Die Teil-Ganzes-Variante (Hußmann 2011, S. 342)*

Diese unterschiedlichen Beispiele verweisen darauf, dass die formellen Unterstützter\_innen im Gruppenangebot des ‚Café am Freitag‘ mit der Herausforderung konfrontiert sind, in der Gruppe nicht die Einzelfallassistenz weiter zu führen. Fraglos ist es freundlich, wenn jemand darauf achtet, dass alle Gruppenteilnehmer\_innen noch etwas zu essen bekommen. Diese Aussage auf sich selbst regulierende Gruppen von erwachsenen Menschen bezogen, die z.B. im eigenen Wohnraum leben, verdeutlicht jedoch auch ihre kontrollierenden Anteile.

Gleichzeitig sind im ‚ServiceWohnen‘ auch andere Gruppenverständnisse sichtbar. In einer anderen Situationsbeschreibung verdeutlicht eine Schlüsselperson: „Es wird zwischen uns (den Nachbarn und dem ‚ServiceWohnen‘ – Anmerkung der Verfasser\_innen) nicht das Ergebnis sein, dass wir Zäune oder Hecken bauen. Da kommen wir her, und da wollen wir nicht wieder hin“ (S3/562/Interview). In diesem Zitat wird keine Unterscheidung in ‚die‘ und ‚wir‘ oder einem Individuum, das mit seiner Umwelt zusammengedacht werden soll, konstruiert, sondern die Gemeinsamkeit betont. Das „da kommen wir her, da gehen wir nicht wieder hin“, betont gemeinsame Erfahrungen. Aus dieser Perspektive tritt das gemeinsame Handeln und das gegenseitige Hervorbringen bestimmter Handlungsweisen in den Fokus und somit eine spezifische Beziehungsqualität. Das Verbindende, die Zugehörigkeit der Menschen über mögliche Hierarchien hinweg, wird so hervorgehoben und ins Zentrum gestellt. Diese Interviewsequenz kann als Gegenpol des Spannungsfeldes zwischen Einzelfallarbeit in Gruppen und Membership gelesen werden.

Dabei werden die Gemeinsamkeit und die Beziehung zwischen den Nutzenden und der formellen Unterstützerin betont. Die Schlüsselperson benennt damit deutlich die Grenze, indem sie formuliert, es werden keine neuen Zäune gebaut, und zum anderen die Relation zwischen den Positionen „Es wird zwischen uns (den Nachbarn und dem ‚ServiceWohnen‘ – Anmerkung Verfasser\_innen) nicht das Ergebnis sein (...)“. In der Relationierung verdeutlicht die Schlüsselperson zwei unterschiedliche Blickwinkel und hebt hervor, dass darüber notfalls gestritten werden muss. Damit wird der Blick auf den Raum deutlich, wie es auch die Membership-Theorie vorschlägt. Hier stehen die Beziehungen der Menschen im Mittelpunkt der Betrachtung.

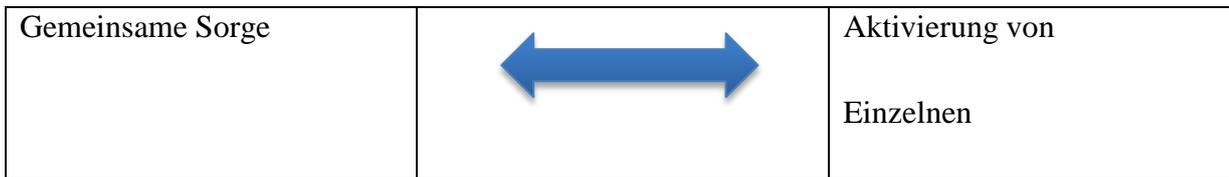
Vor dem Hintergrund der kritischen Analyse der Einzelfallorientierung im ‚Café am Freitag‘ und im Gegensatz zu einer Perspektive des Membership, lassen sich mögliche weiterführende Fragen an das ‚Café am Freitag‘ entwickeln. So könnte z.B. mit einer Membership-Perspektive im ‚Café am Freitag‘ Problemen mit einer Frage an alle Mitglieder der Gruppe begegnet werden, die die Fragesteller\_innen explizit mit einschließt, wie z.B.: ‘Wie wollen wir damit umgehen (z.B. dem letzten Stück Kuchen)?‘ Mit dieser Frage würde es nicht darum gehen, auf Einzelne pädagogisch einzuwirken, sondern die Gruppe würde als Ganzes mit der eigenen Teilhabe, sicherlich auch in beeinflussender und prägender Absicht in ihren Umgangsformen und Handlungen, in den Blick kommen.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie kann im ‚Café am Freitag‘ das Gruppenangebot gegenüber den Einzelkontakten gestärkt werden? Was würde eine solche Verschiebung für dieses Angebot konkret bedeuten?
- Welche Möglichkeiten gibt es, mit dieser Gruppe dem ‚gemeinsamen Erleben‘ mehr Raum zu geben?
- Wie können weitere Ideen und Anregungen entwickelt werden, die motivieren, Neues mit der Gruppe auszuprobieren?

## 4.2 Gemeinsame Sorge versus Aktivierung von Individuen

### Einführung



Das in Kapitel 4.1 mit Hilfe des Gruppenangebotes ‚Café am Freitag‘ beschriebene individuelle Denken ist vor dem Hintergrund des gesellschaftlichen Wandels von einer Solidargemeinschaft im wohlfahrtsstaatlichen Arrangement hin zu verstärkter Eigenverantwortung im aktivierenden Staat zu verstehen. Dieser Wandel durchzieht den gesamten pädagogischen Diskurs, und mündet in einem Denken, das am Individuum ansetzt. Vor diesem Hintergrund ist der individualisierende Blick nicht nur im Kontrast zum Gruppenangebot ‚Café am Freitag‘ zu sehen. Dieser individualisierende Blick wird auch in anderen Kontexten im Rahmen der Forschung deutlich.

Vor dem Hintergrund einer Membership-Theorie, stehen die Beziehungen der Menschen im Mittelpunkt der Betrachtung, nicht die Einzelnen an sich. Auch mit dem dieser Forschung zugrundeliegenden konstruktivistischen und relationalen Verständnis, dass Wirklichkeiten gemeinsam, zwischen Menschen (wenn auch häufig unbeachtet) im praktischen Tun oder in Diskussionen neu hergestellt oder restabilisiert werden, ist ein Individualismus, der einzelne Menschen als allein für Situationen verantwortlich konstruiert, nicht vereinbar und das nicht nur in der Arbeit mit Gruppen.

### Begründung und Relevanz für die Akteure

In allen rekonstruierten Fallverläufen konnten Passagen identifiziert werden, in denen die Perspektive der formellen Unterstützer\_innen auf vermeintliche Einheiten (wie z.B. bestimmte Personen, spezifische Zuständigkeiten) gerichtet wurde. Die Komplexität oder Relationalität, das gegenseitige aufeinander bezogen sein, ist in diesen Sequenzen kaum sichtbar.

In der Beschreibung von möglichen Gründen, die z.B. zum Abbruch der HFBK-Leistungen führten, formulieren die formellen Unterstützer\_innen: „(...) von Seiten der Familie wird das oder von Seiten des Klienten wird das aber eher so boykottiert“ (F2/fU2/408/Interview). Es

wird ein Bild vom uneinsichtigen Nutzenden und seinen informellen Unterstützer\_innen (mit-)gezeichnet, die verantwortlich für den Abbruch der Hilfe sind. In dieser Sequenz wird ein Gegenüber konstruiert, das eine Fortsetzung der Hilfe verhindert. Aspekte, die auf einen ‚koproductiven‘ Prozess hinweisen (schwierige gemeinsame Terminabsprachen, Zweifel bei allen Akteuren, ob die Hilfe hilfreich ist), werden benannt, aber in der Überlegung, was zum Ende der Hilfe beigetragen haben kann, nicht berücksichtigt.

Dieser Logik unterliegen auch Aussagen, wie „(...) sie kann nicht kommunizieren“ (FBS/Fallauwahl/Mitschrift). Auch hier wird nicht davon ausgegangen, dass das Gegenüber die ‚normale‘ Sprache der Umwelt bis jetzt (noch) nicht verstehen kann, oder gemeinsame Kommunikation eben (noch) nicht gelingt. Es dominieren mitunter einseitige

Zuschreibungen, die in einem weiteren Zitat zur Beziehungsfähigkeit von Nutzenden deutlich werden: „Größtenteils sind sie nicht in der Lage, Beziehungen aufzubauen, zu pflegen und zu gestalten“ (F3/fU3/381/Interview).

In einer anderen Sequenz geht es um die Teilnahme von formellen Unterstützer\_innen an Gremien des Stadtteils. In dieser Sequenz wird nicht über ein Individuum gesprochen, sondern über die unterschiedlichen Institutionen als abgeschlossene Einheiten (oder auch Container vergl. Kapitel 5.5) konstituiert: ‚Die da drüben und wir‘. Auch diese Konstruktion folgt einer individualisierenden Logik, die ‚herausnimmt‘ und ‚rein gibt‘, die zuständig ist oder nicht, die Aufträge abhandelt, und weniger einen Sozialraum oder ein Gemeinwesen prägt und aktiv (mit-)gestaltet: „Ich geh dahin. Ich trag Informationen raus und rein und das reicht. Das ist für mich Arbeitszeit (...) also reiner Informationsfluss. Wir versuchen, ein bisschen Informationsfluss zu betreiben. Was passiert auf der anderen Seite? Das ist manchmal gar nicht so einfach (...) Jeder bedient so seinen Arbeitsbereich und man geht jetzt nicht da drüben auf den Fußballplatz, und spielt mit den Kindern oder spricht mit (Name – Anmerkung Verfasser\_innen). Das macht man nicht. Weil einem die Zeit fehlt auch. Also das hat gar nichts mit Interesse zu tun, sondern eher, dass man hier halt unterwegs ist, und viel zu tun hat, und ja auch nicht nur in diesem Bereich“ (F1/fU/641/Interview).

Auch wenn die Aussagen in diesen Sequenzen in den Erklärungs- und Argumentationszusammenhängen im Einzelfall und in Bezug auf ‚abgeschlossene Einheiten‘ nachvollziehbar sind, sollen sie in diesem Zusammenhang das ‚dahinter‘ liegende, allgemeine Konstruktions- und Zuschreibungsmuster verdeutlichen, das zunächst nicht eindeutig sichtbar wird.

## **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Die vorgenommene Konstruktion von Einheiten, die eng mit einem ‚Container-Verständnis‘ und mit der selbstreferentiellen Logik insitutioneller Verbindlichkeiten einhergeht, konnte auch in den Fokusgruppen beobachtet werden. Im Hinblick auf Lösungsmöglichkeiten für alltägliche Diskriminierungen, die Menschen mit Behinderung erleben, und denen sie ausgesetzt sind, erfolgt die Fokussierung auf die Individuen und ihre individuellen Handlungsmöglichkeiten, die zu erweitern sind, um in diskriminierenden Situationen handlungsfähiger sein zu können. Der lebensweltliche Aspekt wird nicht verhandelt. Diese Umgangsweise verdeutlicht ebenfalls einen individualisierenden Umgang, mit dem Bewältigungsversuche, in denen es darum gehen kann, die gemeinsame Situation der ‚komischen Blicke‘ (F1/N1/173/Interview) anders zu meistern, in den Hintergrund treten.

Diese individualisierenden Blickwinkel stehen im Gegensatz zu Situationen, in denen sich formelle Unterstützer\_innen sehr deutlich und uneingeschränkt an die Seite der Nutzenden stellen. Wie schon unter Kapitel 4.1 dargestellt, kann hier wieder das Beispiel der gemeinsamen Nachbarschaft herangezogen werden: ‚Von Zäunen kommen wir, dahin gehen wir nicht zurück‘ (S4/391/Interview). Auch die Versuche ‚irgendwas zu schaffen, was die Leute anspricht‘ (S1/383/Interview), stellt die Öffnung in den Vordergrund, und vermeidet neue oder alte Schließungen. Auch das für Q8 ausgegebene Ziel, ‚das Quartier ist die Zielgruppe‘ (S1/564/Interview), verweist auf einen Blick, der eher Schnittstellen und nicht einzelne Einheiten fokussiert. Hier kann sicherlich entgegnet werden, dass sich die Aufgaben der fallzuständigen Assistent\_innen von den Aufgaben derer unterscheiden, die der Quartiersorientierung mit ihren spezifischen Zielen verpflichtet sind. Soll die Einzelfallorientierung jedoch zugunsten des Willens der Nutzenden hin zu einem Mehr an verlässlichen und verbindlichen Beziehungen verschoben werden, stellt sich die Frage, welche Blickwinkel und welche Vorgehensweisen den Willen der Menschen unterstützen.

## **Diskussion**

Die Pole ‚Zugehörigkeit und gemeinsame Lebensbewältigung‘ auf der einen Seite und ‚individualisierendes Denken‘ auf der anderen Seite sind im ‚ServiceWohnen‘ zu finden, wobei im Rahmen dieser Forschung überwiegend die Anteile des ‚individualisierenden Denkens‘ beobachtet wurden. Da es nicht um ein Abwägen von ‚richtig‘ und ‚falsch‘ geht, sondern grundlegende, ‚generative‘ Themen herausgearbeitet werden, kann hier von einem

Handlungsmuster der „seriellen Selbstbezogenheit“ (Hußmann 2011, S. 510) im Gegensatz zu einem Handlungsmuster der „bestätigenden Öffnung“ gesprochen werden. Das Handlungsmuster der „seriellen Selbstbezogenheit“ beinhaltet „professionell verwaltete, wiederkehrende und zum Teil zirkulär organisierte Interventionen. Anliegen von Adressat\_innen werden instrumentell zur Kenntnis genommen, und in die Logik des Seriellen, in dem weniger die beteiligten Akteure, sondern mehr die Produktionsprozesse im Vordergrund stehen, sowie die damit einhergehende Selbstbezogenheit des Hilfesystems überführt“ (ebd. S. 511). Unter diese Logik fallen Aussagen, in denen das, was Nutzende tun oder sagen auf spezifische Art und Weise (z.B. zur Legitimation der eigenen Handlungs- und Arbeitsweise) beschrieben und (re-)konstruiert wird. So können auch die Hinweise auf die eigenen Arbeitsbe-, bzw. Überlastung, die als einer der Hintergründe für die wenig ausgestalteten Kontakte zu anderen Institutionen dargestellt wird, dem Handlungsmuster der ‚seriellen Selbstbezogenheit‘ zugeordnet werden.

Dem gegenüber steht das Handlungsmuster der „bestätigenden Öffnung“. Hier stehen Interaktionen zwischen Professionellen und Nutzenden oder andere Interaktionen (z.B. zwischen Professionellen oder zwischen Nachbarn) im Vordergrund. Zentral sind dabei die Beziehung zwischen den Teilnehmenden und ihre Interaktionen, ihre Aushandlungsprozesse oder ihre Lösungsbestrebungen. In der „bestätigenden Öffnung“ wird gemeinsam eine Veränderung angestrebt. Dabei steht die (Ver-)Bindung der Beteiligten mit ihren Möglichkeiten im Vordergrund. Diese (Ver-)Bindung ist der Schlüssel zu und der Beginn von weiteren Verbindungen und Öffnungen.

Vor dem Hintergrund des Willens der Nutzenden nach mehr Beziehungen und Verbindungen, lässt sich die Frage formulieren, wie das Relationsmuster der „bestätigenden Öffnung“ in der alltäglichen Arbeit im ‚ServiceWohnen‘ gestärkt werden kann.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie können die Beziehungen zwischen formellen Unterstützer\_innen und den Nutzenden in ihrer Wechsel- und Gegenseitigkeit vermehrt reflektiert werden?
- Wie können formelle Unterstützer\_innen ihren Blick weg von den Defiziten einzelner Personen hin zu zutrauenden Umwelten lenken?

- Wie und wo kann die Arbeit des ‚ServiceWohnen‘ seine Beziehungen und Bezüge weiter öffnen, ohne sie funktionalistischen Zielen zu unterwerfen?

### 4.3 Zwischen Niedrigschwellig und Gruppenangebot

#### **Einführung**

Im Gegensatz zum Kap. 4.1, in dem die Perspektiven auf die Gruppengefüge gerichtet wurden, geht es hier um konkrete sozialarbeiterische Gruppenangebote. Diese gehen im Handbuch Soziale Arbeit zu „Gruppenarbeit“ davon aus, dass alle Menschen „auf Gesellung und Kommunikation angelegt“ sind (Müller 2005, S. 739). Müller beschreibt die deutsche

Jugendbewegung als „Selbsterziehung in der Gruppe von Gleichgesinnten“ (ebd. S. 739). Hier verortet Müller die Entstehung der sozialpädagogischen Gruppenarbeit, in der bei allen Entstehungs- und Entwicklungsversuchen von Gruppenarbeit „die ‚überschaubare Gruppe Gleichgesinnter und Gleichberechtigter‘ eine zentrale Rolle spielte. Sie führte in professionell betriebener Pädagogik notwendig zu einer Relativierung der dominierenden Lehrer-Rolle“ (ebd. S. 740). Damit benennt Müller zwei zentrale Aspekte sozialpädagogischer Gruppenarbeit. Zum einen die überschaubare Gruppe Gleichgesinnter und zum anderen die Gleichberechtigung der Akteure untereinander. Der gleiche Sinn kann dabei z.B. über unterschiedliche Zugehörigkeiten, aufgrund räumlicher Bedingungen, gemeinsamer Interessen oder Arbeitszusammenhänge entstehen. Jede Gruppe ist dabei in sich sehr unterschiedlich, was dazu führt, dass „‘Gruppenpädagogik‘ keine ‚Methode‘ im engeren, instrumentellen Sinne des Wortes sei, sondern dass sie auf einem freiheitlichen und gleichheitlichen Menschenbild beruhe, das jedem Menschen prinzipiell zutraue, dass er fähig und willens wäre, in Kooperation mit anderen seine Interessen zu vertreten und seine Lebensumstände zu arrangieren“ (Müller 2005, S. 741).

In der Arbeit in und mit Gruppen, sind einige Ebenen zentral, die bis heute als grundlegend in der Arbeit mit Gruppen gelesen werden können, und daher im Weiteren als Reflexionsfolie für das ‚Café am Freitag‘ des ‚ServiceWohnen‘ dienen:

- Die Beachtung individueller und gruppenspezifischer Motivationen
- Das Vermitteln von Gruppenprozess befördernden Impulsen

- Steuerungsimpulse sollen über das Gruppenprogramm erfolgen und nicht über die verbale Vermittlung von Werten und Normen.
- Es soll Raum für eigene Entscheidungen gelassen werden.
- Die Zusammenarbeit soll mehr gepflegt werden als Einzelkontakte (Müller 2005, S. 741).

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

An dieser Stelle werden Aussagen der formellen Unterstützer\_innen zum Gruppenangebot ‚Café am Freitag‘ aufgeführt, die das Angebot konkretisieren. Dabei werden unterschiedliche Schwerpunkte deutlich. Die Aussage, „wir sind ab 16:00 Uhr da und es ist egal, wann ihr kommt und wann ihr wieder geht“ (F3/fU/31/Interview), expliziert die grundsätzliche Offenheit und Niedrigschwelligkeit des Angebotes. Die Entscheidung der Teilnahme liegt klar bei den Nutzenden. Nachdem das Angebot an diese Gruppe zunächst aus Freizeitangeboten bestand, haben die formellen Unterstützer\_innen es verändert: „Jetzt haben wir das erstmal runtergebrochen, auf das Niedrigschwelligste, um (...) einfach mal zu gucken“ (F3/fU/188/Interview).

Jenseits der Betonung des offenen Angebotes erläutern die formellen Unterstützer\_innen: „Es soll auch eine Möglichkeit oder einen Rahmen geben, dass dieser Punkt der Gemeinschaft, sag ich mal, untereinander auch von uns angeboten wird“ (F3/fU/89/Interview). Diese Absicht wird begründet: „Es gibt einfach ein paar Teilnehmer, die sonst Gruppe nicht so haben“ (F3/fU/117/Interview). „Wir sehen auch irgendwie zu, dass das gut geht (...), dass die hier nicht total aneinander geraten oder nicht total unter Spannung geraten“ (F3/fU/293/Interview). Deutlich wird, dass es eben nicht ‚nur‘ um ein offenes Angebot geht, sondern es werden durchaus pädagogische Ziele verfolgt, die im Weiteren auch benannt werden: „Also einfach das zu üben, das gemeinsame Üben in Richtung soziale Kompetenz“ (F3/fU/474/Interview). „Klar ist, dass der Versuch, denen da vielleicht auch noch was beizubringen, obwohl ich immer nicht weiß, in wie weit das überhauptmöglich ist“ (F3/fU/465/Interview). Diese Zweifel begründen die formellen Unterstützer mit Hilfe theoretischer Konstrukte, wie z.B. der Bindungstheorie, deren Rezeption zu dem Hinweis führt, „das auch fast alle hier ganz schwierige Bindungserfahrungen gemacht haben“ (F3/fU/359/Interview).

Auf die Frage, was nach Auffassung der formellen Unterstützer\_innen passieren würde, wenn sie nicht unterstützend oder korrigierend in das Gruppengeschehen eingreifen würden, berichten sie von einer erlebten Situation: „Da haben wir uns beide mal im Büro getroffen, das war so ein Tag, wo wir beide nicht mehr konnten (...), und dann haben wir gemerkt, dass sich ein wahnsinnig lebhaftes Gespräch da hier in diesem Raum entwickelt“ (F3/fU/515/Interview).

In diesen Sequenzen werden unterschiedliche Vorstellungen und Bilder über Pädagogik im Allgemeinen und Gruppenarbeit im Besonderen sichtbar. Pädagogisch wird das spezifische Verhältnis zwischen ‚Erzieher‘ (formelle Unterstützer\_in) und ‚Zögling‘ (Nutzende) thematisiert. In dieser Thematisierung wird das Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle deutlich. Hilfe und Kontrolle werden in Teilen der Sozialen Arbeit als konstitutive Aufträge verstanden, auch wenn insbesondere der Kontrollaspekt immer wieder strittig diskutiert wird. Einer Logik, der ein spezifisches Verständnis des Verhältnisses zwischen Sozialarbeiter\_innen und Nutzenden unterliegt (‚Erzieher‘ und ‚Zögling‘), und in der der Kontrollaspekt zum integralen Selbstverständnis Sozialer Arbeit gehört, kann ein niedrighschwelliges Angebot, eine ‚Art Gruppenarbeit‘, in der die Gruppen sich selbst überlassen bleiben oder sind, nicht folgen. Wird auch in niedrighschwelligem Gruppenangeboten die Unterscheidung zwischen ‚Erzieher‘ und ‚Zögling‘ aufrechterhalten, muss korrigierend, disziplinierend und unterstützend eingegriffen werden.

Die Sequenzen verweisen in Bezug auf das ihnen inhärente Verständnis von Gruppenarbeit auf einen doppelten Anspruch. Auf der einen Seite geht es um ein „niedrighschwelliges“ Angebot (F3/fU/188/Interview), die Nutzenden können kommen und gehen, wann sie wollen. Auf der anderen Seite wird ein ‚Gruppenangebot‘ formuliert, in dem z.B. soziale Kompetenzen, der Umgang mit Konflikten, das angemessene Verhalten in Gruppen erlernt werden sollen.

In diesem doppelten Anspruch kann ein Spannungsfeld identifiziert werden, das sich zwischen dem Ermöglichten durch die Bereitstellung eines Freiraums und einem Gruppenangebot mit spezifischen Zielen und Erwartungen an die Nutzenden bewegt.

Das folgende Schaubild wurde mit den formellen Unterstützer\_innen in der homogenen Fokusgruppe diskutiert. Dabei war der Begriff der ‚Mündigkeit‘ für die formellen Unterstützer\_innen von zentraler Bedeutung.

Offenes Angebot		Verbindliches Gruppenangebot
<p>Auf der Seite des ‚Offenen Angebotes‘ wird Mündigkeit vorausgesetzt (die Menschen selbst entscheiden, ob sie kommen wollen oder nicht). Es wird von selbstständigen, erwachsenen Menschen ausgegangen.</p>		<p>Im ‚Gruppenangebot‘ sollen die Nutzenden gemeinsam etwas lernen. Es wird versucht, das Gruppen-gefüge zu beeinflussen. Deutlich wird die Absicht zu ‚erziehen‘. Die Nutzenden sollen z.B. lernen, nicht zu viel zu essen, einander zuzuhören, sich ausreden zu lassen.</p>

### Erhebungs- und Auswertungsergebnisse

Die Darstellung dieses Spannungsfeldes konnten die formellen Unterstützer\_innen nachvollziehen. Sie sahen ihre Arbeit darin gespiegelt. In der Auseinandersetzung wurde der Aspekt der ‚Mündigkeit‘ problematisierend thematisiert: „Also ich denke, dass ich am liebsten noch mehr bei der Mündigkeit wäre. Am liebsten wäre ich auch nicht hier in diesem sicheren Rahmen (dem ‚ServiceWohnen‘ – Anmerkung der Verfasser\_innen), sondern irgendwie vielleicht wirklich in einem richtigen öffentlichen Café, und würde einfach da sein und ansprechbar sein, und da findet wirklich was statt, ganz frei und offen“ (FG/3/638/Transkription). Deutlich wird in dieser Passage die Nachdenklichkeit der formellen Unterstützer\_innen in Bezug auf den Sozialraum, bzw. die Umgebung, die unter dem Aspekt der ‚Mündigkeit‘ formuliert wird. Zweifelnd wird ausgeführt: „Ich weiß auch nicht, ob das einfach mit uns passiert, weil wir alle so daran gewöhnt sind, oder ob das auch notwendig ist, ob das mit den Teilnehmern passiert oder mit uns allen passiert, weil wir alle so sehr daran gewöhnt sind“ (FG/3/638/Transkription). Hier wird die Macht der Routine thematisiert (vergl. Kap. 3.3).

Es wird die Frage diskutiert, ob Aussagen wie „bitte nehmt nur ein Stück Kuchen“ bei erwachsenen und (weitgehend) selbstständig lebenden Nutzenden notwendig ist. Dabei wird deutlich, dass für die formellen Unterstützer\_innen nicht der „Begriff von mündigen Bürgern“ handlungsleitend ist, was im folgenden Zitat illustriert ist: „(...) weil ich sie einfach unglaublich stark als Kinder empfinde (...), das auch einfach begrenzt ist, was sie verstehen

und deswegen bestimmte Entscheidungen nicht gut treffen können“ (FG/3/693/Transkription). In der weiteren Diskussion werden die unterschiedlichen Aspekte weiter thematisiert, wobei immer wieder selbstkritische Anfragen deutlich werden: „Ich würde gerne mal wieder gucken wollen können, liege ich mit meinen Einschätzungen zur Fähigkeit der Leute, ihre Dinge selbst zu regeln, eigentlich noch richtig?“ (FG/3/813/Transkription). Besonders vor dem Hintergrund der gemeinsamen Erfahrungen zwischen formellen Unterstützer\_innen und den Verfasser\_innen mit den Nutzenden im Rahmen des ‚Café am Freitag‘ konnten über das Forschungssetting gegenseitig reflektierende Momente im Umgang mit den Nutzern entstehen, die Anlässe boten, in denen sich auch die Nutzenden von einer anderen Seite zeigen konnten. Welche Erwartung welches Verhalten in welcher Weise beeinflusst, stand nicht im Mittelpunkt der Betrachtung, eher ging es um Möglichkeiten, eigene Rollen zu verändern, oder aus bestimmten Rollenzuschreibungen (beider Seiten) ‚auszusteigen‘. Das dies insbesondere von Seiten der formellen Unterstützer\_innen gewünscht wird, wurde sehr deutlich. Immer wieder betonten die formellen Unterstützer\_innen ihre eigenen Wünsche nach Veränderungen, vor allem vor dem Hintergrund, dass die immer gleiche Arbeit sie häufig ermüdet und anstrengt. Die Frage, wie eine Veränderung der gegenseitigen Rollenerwartungen und -zuschreibungen gestaltet werden kann, wollen die formellen Unterstützer\_innen in ihre zukünftigen Überlegungen aufnehmen.

## **Diskussion**

Der ‚doppelte Anspruch‘ wird im theoretisch ausformulierten Paradox der ‚Erziehung zur Mündigkeit‘ (Hansen u.a. 2011, S. 84) deutlich. Das Schwierige am Paradox der ‚Erziehung zur Mündigkeit‘ ist, dass zur Mündigkeit, so die in dieser theoretischen Auseinandersetzung vertretene und begründete Auffassung, nicht ‚erzogen‘ werden kann. Es wird entweder von Mündigkeit ausgegangen, oder nicht. Zur Mündigkeit erziehen ist schwierig, da diese erlebt und ausprobiert werden muss (ebd. S. 85). Gerade in der Diskussion um dieses Spannungsfeld beschreibt eine formelle Unterstützer\_in, dass sie einerseits „eigentlich am liebsten noch mehr bei der Mündigkeit wäre“ (F3/fU/628/Interview), und andererseits „persönlich gar nicht so dabei ist, bei mündigen Bürgern“ (F3/fU/687/Interview).

Die Ambivalenz im Hinblick auf dem Impetus, erwachsene Menschen erziehen zu wollen, bzw. der Auffassung zu sein, sie erziehen zu müssen, wird im Agieren der formellen Unterstützer\_innen deutlich und wirkmächtig. Einerseits ziehen sich die formellen Unterstützer\_innen in einigen Sequenzen gelegentlich aus der Gruppe weitgehend zurück. Sie for-

mulieren die Beobachtung, dass die Gruppe sich dann „ganz anders“ gestaltet (F3/fU/511/Interview). Andererseits intervenieren die formellen Unterstützer\_innen erziehend, wenn sie z.B. die Gruppe ermahnen. Auch dieses Spannungsfeld lässt sich nie eindeutig zur einen oder anderen Seite auflösen. Gleichwohl geht es um einen weiterhin sensiblen und reflexiven Umgang der formellen Unterstützer\_innen mit diesem Spannungsfeld. Nach Hansen et al. (2011) geht es dabei um die Frage der Partizipation, die in Bezug auf Kindertagesstätten dezidiert beschrieben wird. Diese Beschreibung kann auch für die Arbeit mit Menschen mit Behinderung bereichernd sein. Das Spannungsfeld verweist auf die pädagogische Kernfrage, die jede Pädagogin/jeder Pädagoge grundsätzlich beantworten muss: „Welche Konstellation zwischen ungleichen Partnern halten wir für angemessen?“ (Kupfer in Hansen et al. 2011, S. 20). Diese Frage ermutigt, die tatsächlichen Machtverhältnisse zu reflektieren, und verdeutlicht, dass die Beteiligung von Menschen mit Behinderung eine freiwillige Machtabgabe der Pädagog\_innen zur Bemächtigung der Menschen mit Behinderung voraussetzt. Besonders wichtig ist, dass das Gegenüber immer wieder als ein mit entscheidendes Subjekt wahrgenommen wird. Partizipation ist nicht nur eine Frage der Beziehung, sondern muss auch institutionell umgesetzt, unterstützt und getragen werden. Vor dem Hintergrund der Fragestellung dieses Berichtes ist dieser Aspekt für alle Ebenen (fallspezifisch, fallübergreifend, fallunspezifisch) zentral.

In der gemeinsamen Diskussion mit den formellen Unterstützer\_innen wurde der Begriff der ‚Mündigkeit‘ aufgegriffen, und nicht der Begriff ‚Gruppenarbeit‘ als spezifische sozialpädagogische Methode. Daher wurde das Spannungsfeld der Gruppenarbeit zwischen Offenheit auf der einen und gruppenpädagogischen Angeboten auf der anderen Seite lediglich vor dem Hintergrund des Verständnisses von Mündigkeit thematisiert.

Vor dem Hintergrund des Willens der Nutzenden nach Nähe, Gemeinschaft und Zugehörigkeit ist das ‚Café am Freitag‘ des ‚ServiceWohnen‘ von besonderer Bedeutung. Dies wird an der regelmäßigen Teilnahme der Nutzenden und dem großen gegenseitigen Vertrauen zwischen den Nutzenden und den formellen Unterstützer\_innen deutlich. Hinsichtlich der Frage, wie die sozialräumliche Lebenswelt der Nutzenden erweitert werden kann, können gerade in diesem Spannungsfeld große Gestaltungsspielräume identifiziert werden, die mit den neugierigen, an Veränderung interessierten und selbstreflexiven Zugängen der formellen Unterstützer\_innen und den vielfältigen Interessen der Nutzenden ausgefüllt werden können. Erste Visionen von einem ‚Café am Freitag‘, einem Dartabend in der Kulturküche konnten bereits gesammelt werden.

## Handlungsleitende Fragestellungen

- Welche Konstellation zwischen ‚ungleichen Partner\_innen‘ halten die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ für sinnvoll?
- Wie können implizite und explizite Annahmen, Einschätzungen und Gewissheiten, wie die Nutzenden ‚sind‘, im Team reflektiert und gegebenenfalls hinterfragt werden?

## 4.4 Nachbarschaft und Gemeinschaft im Nahraum

### Einführung

Siebels (o.J.) beantwortet die Frage, ob „Nachbarschaft heute noch möglich“ ist, mit einem klaren „Ja“. „Menschen sind soziale Wesen. Ohne in soziale Beziehungen eingebettet zu sein, könnten sie weder materiell noch psychisch überleben. Soweit es sich um informelle Beziehungen handelt, beruhen sie auf Verwandtschaft, Freundschaft oder räumliche Nähe“ (Siebels, S. 8). Diese „räumliche Nähe“ bezeichnet Siebels als „Nachbarschaft“ – „ein soziales Beziehungsgeflecht aufgrund räumlicher Nähe des Wohnens“ (ebd.). Nachbarschaft ist demnach, definitorisch gesprochen, eine „soziale Gruppe, deren Mitglieder primär wegen der Gemeinsamkeit des Wohnortes miteinander interagieren“ (Siebels, S. 8, nach Hamm, 1973). Auch wenn „die Qualität diese(r) sozialen Beziehungen“ einem historischen Wandel unterliegt, wird festgestellt, dass Nachbarschaft auch heute und „in Zukunft“ eine „wichtige Funktion für bestimmte Gruppen erfüllen“ kann, auch wenn „künftige Nachbarschaften (...) wenig gemein haben (werden) mit dem dichten und unentrinnbaren Geflecht sozialer und ökonomischer Abhängigkeiten in vormodernen dörflichen Nachbarschaften“ (Siebels, S. 8).

In der weiteren Ausformulierung des Nachbarschaftsbegriffs vertritt Siebels die Auffassung, dass „räumliche Nähe für sich genommen (...) keine soziale Beziehung (schafft). Sie ist nur eine technische Bedingung von direkten, sog. ‚Face-to-Face‘-Kontakten. Damit aus räumlicher Nähe soziale Nachbarschaft werden kann, sind weitere, soziale Faktoren nötig: gemeinsame Interessen, übereinstimmende Verhaltensnormen, Ähnlichkeiten der sozialen Lage und des Lebensstils. Der räumlich nahe Wohnende muss auch sozial nahe sein, damit eine Gemeinschaft der Nachbarn entstehen kann“ (Siebels, S. 8). Dort, „wo Nachbarschaften als soziales Beziehungsgeflecht dauerhaft funktionieren, findet man stets eine weitgehende Übereinstimmung in Lebensstil, normativen Orientierungen, Interessen und materieller Lage. Auch räumliche Arrangements können nachbarliche Kontakte fördern, sie dürfen nur keine

Kontakte erzwingen. Das würde eher Bemühungen seitens der Bewohner hervorrufen, sich voneinander abzugrenzen. Gute Nachbarschaft setzt eine auch räumlich gesicherte private Sphäre voraus. Deshalb sind durch räumliche Arrangements erzwungene Kontakte der Nachbarschaft eher hinderlich. Damit sich eine der städtebaulichen Gestalt einer Siedlung entsprechende soziale Basis im Sinne eines ortsgebundenen sozialen Beziehungssystems (Nachbarschaft) entfalten kann, ist zweierlei notwendig: eine Abstufung von privaten, halb öffentlichen und öffentlichen Bereichen mit sorgfältig gestalteten Übergangszonen und eine bis in Feinheiten der Lebensweise reichende soziale Homogenität“ (Siebels nach Vösgen, 1989). Diese „soziale Homogenität ist eine notwendige, keine hinreichende Bedingung für funktionierende Nachbarschaften“, so Siebels (S. 11).

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Das Thema schließt direkt und unmittelbar an zentrale Fragen des Forschungsprojektes an:

- Was kennzeichnet die Nachbarschaft im Nahraum des ‚ServiceWohnen‘?
- Was sind die bedeutsamen Interaktionen und Netzwerke in diesem spezifischen Sozialraum und was zeichnet sie aus?
- Wie kann der Alltag möglichst gut gestaltet werden?

Das Thema ‚Nachbarschaft im Nahraum‘ ist für die ursprünglichen konzeptionellen Überlegungen der formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ von zentraler Bedeutung. In den Gesprächen und Interviews mit den formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ wurde die Frage um die Beschaffenheit und die Entwicklungen des Nachbarschaftsgefüges von Beginn an, wenn auch zunächst oft unspezifisch, thematisiert.

Eine Schlüsselperson stellt mit Blick auf die Entwicklungen des ‚ServiceWohnen‘ fest, dass schon immer „sehr genau geguckt“ wurde. Auch „damals, als die Menschen eingezogen sind“, wurde gefragt, „geht das? Ist das sozial noch verträglich? (S3/624/Interview). Hier wird z.B. von Konflikten zwischen Selbstzahler\_innen und Familien mit Migrationshintergrund auf dem Hof des ‚ServiceWohnen‘ berichtet, in denen die Schlüsselperson auch oft intervenieren musste, bis verstanden wurde, dass alle Menschen mit Kindern mit Behinderung ein Recht auf gut ausgebaute Wohnungen haben, und nicht nur die Menschen mit finanziellen Ressourcen. „Ob jetzt mal ein bisschen mehr oder weniger Geld verdient (wird), die haben genauso einen

Anspruch auf eine Wohnung, wie sie auch haben, weil sie teilen, dass sie ein behindertes Kind haben“ (S3/632/Interview).

Aktuell, so die Auffassung der Schlüsselperson zum Nachbarschaftsgefüge des ‚ServiceWohnen‘, gibt es Menschen, die sich im ‚ServiceWohnen‘ nachbarschaftlich unterstützen. „Bei einigen gelingt das hier sehr gut, und andere nutzen das für sich gar nicht. Und trotzdem wohnen sie in einem toleranten, nachbarschaftlichen Umfeld. Und das ist ja auch ein Punkt, der für viele ganz wichtig ist“ (S3/566/Interview).

Die Schlüsselperson verbindet die Entwicklung zu einer ‚guten Nachbarschaft‘ der Bewohner\_innen des Wohnareals, an das die Angebote des ‚ServiceWohnen‘ angeschlossen sind, mit der Pionierzeit in der Entwicklungsphase des Projektes. Bewohner\_innen und informelle Unterstützer\_innen betrachteten diese Verbindung zur damaligen Zeit als gemeinsames Projekt. Festgestellt wird, dass die Frage der ‚soziale(n) Verträglichkeit‘ für die Planer\_innen ein Kriterium im Hinblick auf die Bewohner\_innenstruktur gewesen ist. Mit Blick auf die heutige Situation wird davon ausgegangen, dass die Unterschiedlichkeit der Bewohner\_innen des Wohnareals (angeführt werden hier folgende Unterschiedlichkeiten: „Migrationshintergrund“, „geflüchtete Familien“, „Menschen mit Behinderung“ – Anmerkung Verfasser\_innen) für die Bewohner\_innen Normalität ist (S3/550/Interview).

Der professionelle Zugang der formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ ist, so die Einschätzung der Schlüsselperson, von dem grundsätzlich handlungsleitenden Zugang, z.B. im Zusammenhang mit nachbarschaftlichen Konflikten, davon geprägt, in diesen Konflikten präsent zu sein, sie wahrzunehmen und aufzugreifen, in ihnen zu vermitteln. Diese Vermittlungen erfolgen auf Grundlage der formulierten Prämisse, dass alle Bewohner\_innen das Recht haben, an diesem Ort zu wohnen, und grundsätzlich berechtigt sind, ihre Interessen zu formulieren und zu artikulieren. Ausgehend von dieser Prämisse werden in Konfliktsituationen, so die Einschätzung, aktiv verständnis-, verständigungs- und insbesondere lösungsorientierte Gesprächs- und Aushandlungsmöglichkeiten angeboten, und ggfls. auch fachlich kommunikativ begleitet, in denen der Fokus der Prozessbegleitung auf der Frage liegt, was es braucht, um Kompromisse und Gemeinsamkeiten zu finden, ohne den Beteiligten die Verantwortung für die Lösung von Konflikten aus der Hand zu nehmen.

Diese Einschätzung findet sich im Erleben der Nachbarschaft eines der befragten Nutzenden wieder. Dieser Nutzende (F2/N2) fühlt sich in der Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘ sehr

wohl, und findet sie „toll“, weil er sich, so seine Erfahrung und sein Erleben, mit seinen Nachbarn austauschen und draußen auf dem Hof treffen kann, um z.B. bei gutem Wetter zu spielen (Basketball, Fußball, Brettspiele). Der Nutzende differenziert hier zwischen Treffen „auf dem Hof“ und „privaten“ Treffen. Letztere sind Verabredungen in der elterlichen Wohnung, die, so sein Hinweis, kaum stattfinden. Er trifft sich mit einem anderen Nutzenden des ‚Café am Freitag‘, mit dem er sich „total gut“ versteht. Der Nutzende berichtet von dem lange zurückliegenden Projekt ‚Rollifahrerschaukel‘, an dem die Nachbarn gemeinsam gearbeitet haben (F2/N2/1/Interview).

Die informelle Unterstützerin dieses Nutzenden (F2/iU2), die die Entwicklungen der nachbarschaftlichen Strukturen nicht nur als langjährige ‚Zeitzeugin‘, sondern auch engagierte Akteurin beobachtet und mitgestaltet hat, unterzieht das Thema ‚Nachbarschaft‘ im Rahmen des Interviews einer Reflexion hinsichtlich der Entwicklungsprozesse der Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘. Sie konnotiert die Entwicklung dessen, was sie unter dem Begriff ‚Nachbarschaft‘ versteht, kritisch. Sie differenziert hier zwischen ‚früher‘ und ‚heute‘, und markiert damit eine von ihr so wahrgenommene Entwicklung, in der die ehemalige gegenseitige Unterstützung, die Nähe, die Gemeinschaft, Freundschaft und gegenseitige informelle Hilfe nachgelassen haben, und von ihr nicht mehr so wie „früher“ ge- und erlebt werden. In der Suche nach Gründen verweist die informelle Unterstützerin insbesondere auf die Veränderung der Bewohner\_innenstruktur und der damit von ihr vermuteten, einhergehenden Unterschiedlichkeiten der Auffassungen und Zugänge zu dem, wie sie den Begriff ‚Nachbarschaft‘ füllt: „Früher war ich mehr, öfter unten mit (Name des Nutzenden – Anmerkung Verfasser\_innen) auf dem Hof. Jetzt gehe ich nicht mehr. Früher haben wir Tee oder Kaffee gekocht und gegessen. Ich habe mit türkischen Leuten Tee getrunken auf dem Hof (...). Jetzt ist das weg. Warum? Also das liegt auch an der Mentalität, an den Menschen selbst, denke ich. Da kann auch sogar Frau (formelle Unterstützerin des ‚Service-Wohnens‘ – Anmerkung Verfasser\_innen) nicht viel machen, denke ich. Wenn die Leute sich das nicht wünschen (...), aber solche Projekte sollen doch weiterentwickelt werden, denke, das ist eine gute Sache (...)“ (F2/iU2/967/Interview).

## **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Heute ist der Hof für die informelle Unterstützerin kein Ort der Begegnung mehr, der von den Bewohner\_innen voraussetzungslos und unverbindlich aufgesucht und genutzt werden kann, um in Kontakt mit anderen Nachbarn zu treten. Die informelle Unterstützerin vermutet, dass

diese Veränderung mit der „Mentalität“ der (neu hinzugezogenen) Bewohner\_innen im Zusammenhang steht. Eine „Mentalität“, in der z.B. der Projektgedanke und seine Weiterentwicklung für andere Bewohner\_innen nicht mehr im Vordergrund stehen. Zuvor genutzte Gelegenheiten, um das nachbarschaftliche Miteinander zu gestalten und zu fördern, werden nicht (mehr) in dem Maße genutzt und angenommen, wie es für die informelle Unterstützerin wünschenswert wäre: „(...) Frau (formelle Unterstützerin des ‚Service-Wohnen‘ – Anmerkung Verfasser\_innen) hat im letzten Winter ein Weihnachtstreffen organisiert und ich war die Einzige, neben den Betreuern vom ‚ServiceWohnen‘ als Christ, sonst alles fremde Leute und kein einziger Türke natürlich, kein Einziger. Andere Betreuer sind gekommen, mir unbekannte Personen oder eine Nachbarin von gegenüber (...). Sie hat sich getraut, zu uns zu kommen, zur Weihnachtsfeier. Sonst waren es Leute, ich denke, Betreuer aus diesem Gebäude (...)“ (F2/iU2/905/Interview). Zum Frühstück, „ein- oder zweimal im Monat, bin ich ab und zu auch dabei. Aber meistens kommen die Erwachsenen alleine. (Namen von Nutzenden – Anmerkung Verfasser\_innen) kommen, ich komme und vielleicht (...) noch zwei Betreuer, dann sitzen wir zu acht und das ist alles“ (F2/iU2/926/Interview). „Türkische Familien kommen leider nicht zum Frühstück. Die neuen Familien, die jetzt eingezogen sind, kommen leider nicht (...)“ (F2/iU2/933/Interview).

Die informelle Unterstützerin betont ihr großes Interesse, an dieser Situation etwas zu verändern. Ihr geht es nicht etwa darum, eine, wie auch immer geartete, Vergabepaxis der zur Verfügung stehenden Wohnungen das Wort zu reden, sondern sie stellt konstruktive Fragen zu einer möglichen Veränderung der Situation. Dabei handelt es sich um Zugänge, in denen von der Hypothese ausgegangen wird, dass ‚das Angebot‘ für die neu hinzugezogenen Bewohner\_innen nicht deren Interessen und Bedürfnissen gerecht wird, die nach Auffassung der informellen Unterstützerin andere Interessen sein können: „Was können wir anbieten für muslimische Familien? Was würde die interessieren? Welche Feste? Sollen wir uns anpassen? Sollen die sich anpassen? Warum kommen die nicht mehr? Warum sind diese Familien nur unter sich? (...) Soll Frau (formelle Unterstützerin des ‚ServiceWohnens‘ – Anmerkung der Verfasser\_innen) zwei, dreimal im Jahr zum Beispiel eine gemeinsame Aktion für alle Familien machen?“ (F2/iU2/921/Interview). Soll (sie) die Familien ansprechen und fragen? Soll (sie) jeder Familie einen Fragebogen zuschicken und fragen, was ihr fehlt? Was sie ändern möchte? Ob sie sich in unserem Projekt gut fühlt?“ (F2/iU2/943/Interview).

Deutlich wird der Versuch, den nachbarschaftlichen Kontakt mit Familien zu halten, die ähnlich lange auf diesem Wohnareal wohnen, und der Wunsch, Kontakte mit zugezogenen

Bewohner\_innen aufzunehmen. Deutlich wird die Ratlosigkeit, die mit einer veränderten Situation verbunden ist, in der die ehemals zur Verfügung stehenden Möglichkeiten des Austausches, der gegenseitigen Unterstützung nicht mehr wie „früher“ gegeben sind. Deutlich wird auch das hohe Engagement der informellen Unterstützer\_in in den Fragen, die sie bezüglich einer Verbesserung der Situation in ihrem Sinne formuliert.

Den formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ wurden im Rahmen der fallbezogenen Fokusgruppe diese Einschätzungen zu den Entwicklungen im Nachbarschaftsgefüge vorgestellt. Die Einschätzungen der informellen Unterstützerin (F2/iU2) zur aktuellen Situation im Hinblick auf das Nachbarschaftsgefüge auf der ‚Insel‘ sind für die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnens‘ keine Überraschung: „Mich überrascht das gar nicht“ (F2/fU2/172/Interview). „Sie hat recht, kann man so auf den Punkt bringen“ (F2/fU2/176/Interview). Gefragt nach möglichen Erklärungen für die skizzierten Entwicklungen (in) der Nachbarschaft, verweisen die formellen Unterstützer\_innen auf die unterschiedlichen Phasen, die das ‚ServiceWohnen‘ seit seiner Entstehung durchlaufen, bzw. im Hinblick auf die Zusammensetzung und Bedürfnisse der Bewohner\_innen erlebt hat. Markiert wird hier die Entwicklung von einem Projekt, das in den ersten Jahren von den Bewohner\_innen der ‚ersten Stunde‘ auch als ein „Wohnprojekt“ (F2/fU2/191/Interview) verstanden, und entsprechend ‚nachbarschaftlich‘ ausgefüllt worden ist, in dem „Familien die Möglichkeit“ hatten, „sich (...) schon in der Bauphase an Planungen zu beteiligen“, die, dem „Mittelschichtsbürgertum“ angehörend, „ein einziges Problem“ hatten: „ein behindertes Kind“ (F2/fU2/187/Interview), zu einem „ambulanten Dienstleister“ (F2/fU2/237/Interview) (auch) für „Familien, die nachgezogen sind“, und eher als „Nehmer“ denn als „Geber“ bezeichnet werden (F2/fU2/246/Interview).

## **Diskussion**

Das, was insbesondere zum Begriff ‚Nachbarschaft‘ in den sozialwissenschaftlichen Diskursen, die einen spezifischen Niederschlag in der Sozialen Arbeit finden, in dem es um die funktionalistischen Fragen von nachbarschaftlichen Ressourcen geht, die es zu entdecken gilt, um mit diesen Ressourcen im ‚Hilfemix‘ so etwas wie ‚soziale Unterstützung‘, ein ‚soziales Netzwerk‘, ‚Gemeinschaft‘, ‚Freundschaft‘ und ‚informelle Hilfe‘ professionell zu (be)fördern, findet in der Auseinandersetzung mit der ‚Nachbarschaftsfrage‘ seinen Niederschlag. Diese Aspekte werden von allen Akteuren (implizit) thematisiert, wenngleich unterschiedlich bewertet. Ist die Nachbarschaft aus einer professionellen Perspektive von gegen-

seitiger Unterstützung und Toleranz geprägt, wird in den Einschätzungen einer informellen Unterstützerin zur Beschaffenheit der Nachbarschaft deutlich, dass genannte Attribute, die mit einer, als solche definierte, ‚guten Nachbarschaft‘ verbunden werden können, kaum noch in Erscheinung treten. Die von der informellen Unterstützerin vorgenommene Einschätzung wird von den formellen Unterstützer\_innen zustimmend zur Kenntnis genommen, und mit den Weiterentwicklungen des ‚ServiceWohnen‘ in Verbindung gebracht. Während aus einer eher distanzierteren Perspektive ein annähernd idealtypisches Bild von der Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘ aufrecht erhalten werden kann, das sich weiterhin mit dem deckt, wie es in den ersten Jahren von allen Akteuren getragen und aktiv mit Inhalt gefüllt wurde, erfolgen die Einschätzungen derjenigen, auf die einerseits geblickt wird (die Nachbar\_innen) und derjenigen, deren (sich selbst) auferlegte Aufgabe darin besteht, eine solche ‚gute Nachbarschaft‘ zu initiieren und zu fördern (die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘) auf Basis langjähriger Erfahrungswerte, die zur Einschätzung der Entwicklungen bis zur aktuellen Situation führen. Festzustellen ist, dass das, was eine der informellen Unterstützer\_innen zur Nachbarschaft ausgedrückt hat, in abgewandelter Form vor dem Hintergrund sich unterscheidender spezifischer Situationen auch in den anderen untersuchten Fällen angesprochen worden ist. Der Umgang mit der aktuellen Situation ist bei den direkt beteiligten Akteuren (formelle und informelle Unterstützer\_innen) von einer Mischung aus Ratlosigkeit und einem ‚mehr Dasselben‘ gekennzeichnet. Im analytischen Zugang der professionellen Unterstützer\_innen wird klar markiert, dass das ‚ServiceWohnen‘ sich schon seit Jahren vom Projektstatus hin zu einem Dienstleister auch für Familien entwickelt hat, für die die Ausformulierung des Nachbarschaftsgedankens nicht die Priorität hat, die sie für diejenigen Bewohner\_innen hatte, die Teil des ursprünglichen Projektes waren. Diese grundlegend, zu beobachtende Veränderung hat (noch) nicht zur Auseinandersetzung mit der grundsätzlich zu stellenden Frage geführt, wie das ‚ServiceWohnen‘ mit den damit einhergehenden, veränderten Rahmenbedingungen im Hinblick auf die Nachbarschaftsfrage umgehen will. Es werden weiterhin Angebote vorgehalten, um den Nachbarschaftsgedanken zu fördern, deren Nutzung, so die hier dargestellte Erfahrung, zu wünschen übrig lässt. Die Tatsache, dass diese Angebote wenig von der Nachbarschaft genutzt werden, hatte bis jetzt weniger zur Folge, dass die Angebote überdacht und in Frage gestellt werden, sondern führte zu rationalisierenden oder kulturalisierenden Deutungen: „Familien, die nachgezogen sind“, sind „Nehmer“ nicht „Geber“ (F2/fU2/246/Interview). „Also, das liegt auch an der Mentalität, an den Menschen selbst, denke ich“ (F2/iU2/967/Interview).

Bemerkenswert ist, dass der zur Nachbarschaft befragte Nutzende sich einschränkungslos positiv zur Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘ äußerte. Auch Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ wiesen in unterschiedlichen Gesprächen und Kontakten, in denen diese Frage zwar nicht im Mittelpunkt stand, darauf hin, dass sie sich in der Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘ wohl fühlen.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie kann und soll die Entwicklung des ‚ServiceWohnen‘ von einem ‚Wohnprojekt‘ (F2/fU2/191/Interview) zu einem ‚ambulanten Dienstleister‘ (F2/fU2/237/Interview) im Hinblick auf die Absichten und Möglichkeiten der Gestaltung einer ‚guten Nachbarschaft‘, wie sie von den Akteuren formuliert wird, weiter bearbeitet werden?
- Wie können und sollen die ‚guten Gründe‘ für die offensichtlich unterschiedlichen Wahrnehmungen der Nachbarschaft und der Bedürfnisse, deren Befriedigung mit der Nachbarschaft verbunden werden, gemeinsam kommuniziert werden?
- Wie kann mit den gegenteiligen und teilweise sich überschneidenden Interessen in der Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘ produktiv weiter gearbeitet werden?

## **4.5 Inklusion als Leitziel**

### **Einführung**

Inklusion ist ohne das Wort Exklusion nicht zu denken. In enger Koppelung mit soziologischen Theorien der sozialen Ungleichheit geht es, vereinfacht formuliert, um ein ‚Drinnein‘ oder ‚Draußen‘. Im pädagogischen Diskurs geht es bei der Inklusion vorwiegend um eine vollständige und gleichberechtigte gesellschaftliche Teilhabe.

Im Verweis auf die theoretischen Grundlagen dieser Arbeit, mit denen Behinderung als diskursiv hervorgebracht (konstruiert) und als eine sich praktisch vollziehende und sich wiederholende Praxis verstanden wird, ist auch Inklusion als ein sich vollziehender Prozess zu verstehen. Inklusion wird als ein sich gegenläufig zu Behinderung vollziehender Prozess gedacht, der gleichberechtigte Teilhabemöglichkeiten in und an Diskursen ermöglicht (Trescher 2017, S. 47). „Inklusion betrifft damit das einzelne Subjekt ebenso wie die Gesamtgesellschaft, wobei klar scheint, dass dieser Prozess mit besonderen Herausforderungen einhergeht und krisenhaft für Subjekte wie Diskurse sein kann, da

routinemäßige Denkmuster und Praxen aufgegeben werden müssen. Da sich Inklusion als Prozess nur in der Lebenspraxis vollziehen kann, gilt es, bestehende Vorbehalte und Ängste abzubauen, und tradierte Betrachtungsweisen zu reflektieren“ (ebd.). In diesem Zitat wird deutlich, dass Inklusion nicht etwas abstrakt Gesellschaftliches ist, sondern in alltäglichem Handeln vollzogen und gelebt wird. Inklusion tritt somit Behinderungspraxen entgegen und bedeutet, „notwendigerweise ständig Kritik an gesellschaftlichen und institutionellen Rahmenbedingungen zu üben, und somit die Politisierung der eigenen Tätigkeit ernst zu nehmen“ (Seifert in Trescher 2017, S. 51). Die Schwierigkeiten und Herausforderungen einer so verstandenen Inklusionspraxis werden in den hier rekonstruierten Fallbeispielen deutlich.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Hinsichtlich eines der Leitziele der ESA, einen Beitrag hin zu einem inklusiven Leben im Stadtteil zu leisten, formuliert eine Schlüsselperson die Einschätzung: „Ich glaube, dass wir (...) dem Thema Inklusion heute kein Stück näher sind im Alltag, in der Wirklichkeit, in der Realität, wie vor zehn Jahren“ (S4/395/Interview). „(...) aber in der Realität? Was bedeutet mein Alltag als Mensch mit Unterstützungsbedarf (...), man hat heute genauso das Problem, dass man mit einem Klienten nicht weiß, wie man von A nach B kommt“ (S4/406/Interview). Die Schlüsselperson verweist auf eine Schwierigkeit im Kontext von Inklusion, die, wie sie bestätigt, zwar gefordert und als Leitziel der Stiftung benannt ist, aber für die Menschen in ihrem Alltag noch nicht umgesetzt ist. Im weiteren Verlauf des Interviews werden weitere Schwierigkeiten mit nicht zuverlässig erwarteten Aufzügen, nicht barrierefrei gebauten Eingängen, oder auch der wenig wertschätzende Kontakt mit Ärzten, die vorwiegend mit formellen Unterstützer\_innen sprechen, hinzugefügt. Die Bemühungen der Stadt und der ESA werden gesehen und hervorgehoben. Gleichzeitig werden immer noch bestehende Hürden im Alltag der Menschen mit Unterstützungsbedarf festgestellt.

Veränderungen in den Lebenssituationen der Menschen sind, so die Auffassung, z.B. in erster Linie dadurch gegeben, dass die Nutzenden im ‚ServiceWohnen‘ angekommen sind, und ihnen dieser Ort langsam vertraut geworden ist. Hier können sie sich frei und ohne Barrieren bewegen. Sie sind, so die Einschätzung, inkludiert. Dieser vertraute Ort ist nach dieser Einschätzung für die Nutzenden von sehr viel zentralerer Bedeutung, als z.B. die Initiierung und das Angebot immer weiterer und neuer ‚Projekte‘. Die Schlüsselpersonen vor Ort gehen davon aus, dass das Thema ‚Inklusion‘ einfach „wahnsinnig viel Zeit braucht, bis es durchtröpfelt, auf allen Ebenen“ (S4/435/Interview). Hier wird ein illustrierendes Beispiel in der

Zusammenarbeit mit Mitarbeiter\_innen des Jugendamtes angeführt, die, so der formulierte Eindruck, „Schweißperlen auf der Stirn bekommen, weil sie sagen, wir kennen uns doch damit gar nicht aus“ (S4/441/Interview).

Die formellen Unterstützer\_innen vor Ort identifizieren das Spannungsfeld zwischen ihrem Anspruch, die Menschen mit Behinderung als ganz normale Bürger\_innen zu adressieren, und der Erfahrung, dass die Menschen mit Behinderung von nahezu ihrem gesamten Umfeld weiterhin als ‚die Anderen‘ adressiert und so exkludiert werden. „Und wir hier im ‚ServiceWohnen‘ beklagen uns ganz oft darüber, dass unsere Menschen mit Behinderung, die wir begleiten wollen“, als „ganz normale Bürger in dieser Stadt“ als „ganz normale Mieter (...), trotzdem am Ende immer im Schonraum leben, weil irgendjemand für sie eintritt, und es dann doch heißt, naja der ist ja behindert (...)“ (S4/465/Interview), „(...) also wie stellt man sich denn dazu bitte schön auf?“ (S4/470/Interview). Hier werden alltägliche Behinderungspraxen benannt, die inklusive Praxen konterkarieren.

Im Vergleich zu den ehemaligen stationären Großeinrichtungen, „wo alles (nicht nur – Anmerkung der Verfasser\_innen) fußläufig“ zu erreichen, sondern auch „in einem sehr geschützten Rahmen war“ (S4/141/Interview), gibt es heute kein „geschütztes Lädchen (...), sondern das ist ein stinknormaler EDEKA, der hier fußläufig ist (...) also ganz normale Geschäfte, die halt zum Glück hier in der Nähe genutzt werden können“ (S4/145/Interview). In diesem Beispiel werden neben der geschichtlichen Veränderung auch inklusive Praktiken und Räume benannt. Jetzt gehen sie „in ganz normale Geschäfte“ (S4/146/Interview), d.h. sie werden nicht an besondere Orte verwiesen, was als inklusive Praktik beschrieben werden kann.

Der Blick von formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ auf den Sozialraum richtet sich v.a. auf die Belastungen des Sozialraums, und wird im Hinblick auf die Frage thematisiert, „wie viel Behinderung (...) ein Stadtteil (verträgt)“ (S4/957/Interview). Die Sorge bezieht sich also eher auf die möglichen Belastungen durch die Nutzenden. Ob diese Perspektive für den sozialarbeiterischen Auftrag der Ermöglichung von Teilhabe nutzbar gemacht werden, oder als weitere Behinderungspraxis identifiziert werden kann, mit der ein spezifischer Teil der Menschen als besonders kategorisiert und behandelt wird, ist diskutabel (vgl. Kap. 5.2).

Weitere Schlüsselpersonen formulieren die Absicht, mit ihrer Tätigkeit einen Beitrag dazu leisten zu wollen, dass das Quartier „ein ganz normales Quartier (...) mit der kompletten

Durchmischung der Bewohnerschaft“ (S1/279/Interview) ist, bzw. wird. Diese Zielrichtung einer gelungenen ‚Durchmischung‘ wird mehrfach in den Interviews markiert. Ziel ist z.B., „dass (...) nicht zu viele in einem Haus, Menschen mit Behinderung leben“ (S3/928/Interview). „Ich finde es schwierig, wirklich viele Behinderte in einen Stadtteil zu packen, weil es sorgt immer wieder für Konflikte und für Unverständnis, und immer wieder Aufklärung“ (S2/211/Interview). Menschen mit Behinderung werden dabei nicht gleich wie die ‚andere‘ Bevölkerung behandelt und gesehen. Diese Menschen müssen verteilt werden. Obwohl in dieser Aussage Inklusion gefordert wird, ist die unterscheidende Benennung keine inklusive, sondern kann als eine behindernde Praxis verstanden werden.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Insgesamt können drei unterschiedliche Perspektiven und Begründungsmuster zum Thema Inklusion im Quartier Alsterdorf nachskizziert werden.

Das erste Begründungsmuster spricht von einer Unterteilung des Stadtteils. Da ist einerseits die Seite ‚mit Behinderung‘, der Teil des ehemaligen Stiftungsgeländes, der, so die Erfahrung, fälschlicher Weise oft als ‚Alsterdorf‘ bezeichnet wird. Andererseits gibt es dieses „alte Alsterdorf, das ist so Uralsterdorf und da wohnen die Leute seit langen Jahren und das ist so ihrs. Und das andere ist die Stiftung und da wohnen alle die mit Behinderungen“ (S1/174/Interview). Nach wie vor ist der Ort der ehemaligen Anstalt „so ein Ort, mit dem man (im „Uralsterdorf“ – Anmerkung Verfasser\_innen) eigentlich nicht so viel zu tun hat“ (S1/178/Interview). „Also die Stiftung wird ja von manchen ja auch so als Krake wahrgenommen, die dann auch vieles andere platt macht, und als Konkurrenz“ (S 1/179/Interview). Diese „Krake“ lässt eine neue Quartiersmitte entstehen, zu der die „Alt-Alsterdorfer“ nach den Erfahrungen der Schlüsselperson so Stellung nehmen: „Unsere Mitte ist da drüben (sprich: ‚Alt-Alsterdorf – Anmerkung Verfasser\_innen) und (...) das (sprich: das Stiftungsgelände, der Alsterdorfer Markt – Anmerkung Verfasser\_innen) ist nicht unsere Mitte“ (S1/182/Interview). In dieser Argumentation stehen die Bewohner\_innen von Alsterdorf im Mittelpunkt.

Das zweite Begründungsmuster folgt der Sichtweise von Bewohner\_innen des Stadtteils: „Alsterdorf ist ja ein bisschen immer die Stiftung Alsterdorf“ (S4/65/Interview). In diesem Teil von Alsterdorf (sprich: dem Stiftungsgelände, dem Alsterdorfer Markt – Anmerkung Verfasser\_innen) gehören Menschen mit Behinderung zum Alltag.

Das dritte Begründungsmuster ist in der Auffassung einer weiteren Schlüsselperson repräsentiert und geht davon aus, dass sich die nahe Umgebung auf etwaige Besonderheiten in den Verhaltensweisen von Menschen mit Behinderung eingestellt hat: „Ich finde, dass die Menschen, die hier herkommen auf sehr viel Toleranz stoßen (...). Ich finde, die Einzelhändler (auf dem Alsterdorfer Markt – Anmerkung Verfasser\_innen) haben sich darauf eingestellt, dass es auch mal problematisch werden kann, wenn jemand brüllend reinkommt, das ist einfach so“ (S2/139/Interview). Diese Selbstverständlichkeit im Umgang mit Menschen mit Behinderung sieht die Schlüsselperson lediglich auf dem ehemaligen Stiftungsgelände und nicht im Stadtteil Alsterdorf: „Es ist schwierig (...), jeder sieht oder viele haben Berührungsängste mit der ESA und für sie ist es noch altes Stiftungsgelände mit Mauern. Das war's einfach, es hat seine Geschichte, das darf man nicht vergessen“ (S2/191/Interview). Berichtet wird, dass seit mehreren Jahren versucht wird, dieser Trennung des Stadtteils aktiv entgegen zu wirken, und Berührungsängste mit unterschiedlichen Aktivitäten abzubauen: „Wir organisieren jetzt mit den Gewerbetreibenden von der anderen Straßenseite der Alsterdorfer Straße ein Sommerfest zusammen“ (S2/109/Interview).

In den drei Begründungsmustern wird nach wie vor eine Trennung identifiziert. Inklusion scheint, wenn überhaupt, dann nur in bestimmten Arealen von Alsterdorf zu gelingen. Die Schnittstellen zwischen den ‚zwei unterschiedenen Welten‘ werden mehrheitlich akzeptiert und verstanden.

So berichtet eine Schlüsselperson von einer geplanten und durchgeführten Lesung in der neu eröffneten Kulturküche, die ihren Standort auf dem ehemaligen Stiftungsgelände hat, und zu der alle Bewohner\_innen des Stadtteils eingeladen werden sollten. Einigen Bewohner\_innen von ‚Alt-Alsterdorf‘ war es nicht recht, so die Erfahrung der Schlüsselperson, dass „hier unten“, wo „ja nur Behinderte“ wohnen (S2/200/Interview), für diese Lesung geworben wird.

Diesen Vorurteilen, so die Erläuterungen der Schlüsselperson, wird versucht mit kleinteiliger Aufklärungsarbeit und vermehrten Kooperationen in Stadtteilversammlungen, dem Kulturkreis und dem Bürgerverein zu begegnen. Die Schlüsselperson bekräftigt ihre Auffassung, „dass es schwierig ist, viele Behinderte in einen Stadtteil zu packen, weil es immer wieder für Konflikte sorgt“ (S2/212/Interview). Aktuell wird versucht, diesem Konflikt zwischen den ‚zwei Teilen‘ Alsterdorfs mit der parallelen Durchführung von Veranstaltungen pragmatisch zu begegnen. So wird z.B. ein Leseabend für die Bürger\_innen in Altalsterdorf und ein anderer Leseabend für die Menschen mit Behinderung und ihren Betreuer\_innen angeboten,

ohne diese Vorgehensweise damit (wie bisher) als ‚mislungene Integration‘ bewerten zu wollen. Dieser pragmatische Zugang wird hier so konnotiert: „Warum kann man nicht auf der anderen Seite im Roxi eine Lesung haben und parallel hier eine Lesung? Also wir sind gerade dabei, so ein bisschen das aufzubrechen, dass auch parallel sich Veranstaltungen überhaupt nicht wehtun, und dass Kultur überall sein kann“. „Wir können doch gegenseitig Werbung machen, und das tut dem einen nicht weh und dem anderen auch nicht“ (S2/232, 267/Interview).

Die Differenzen werden von den Schlüsselpersonen vorwiegend verstehend und nachvollziehend mit Begriffen wie „Berührungängste“ (S2/191/Interview) oder „fremde Welten“ (S1/200/Interview) oder „fremdeln“ (S1/185/Interview) beschrieben. Es wird erläutert, dass viele „noch keinen Kontakt haben mit Menschen mit Behinderung“ (S1/189/Interview), und sich selbst dabei als sehr offen beschreiben. Zu ihren Veranstaltungen in „Alt-Alsterdorf“ (S2/197/Interview) können alle kommen. Das „Bewusstsein, dass natürlich nicht jeder die Treppe hoch kann oder hier nicht jeder ins Erdgeschoss auf Klo kann oder nicht jeder die Sprache versteht“ scheint jenseits des Stiftungsgeländes aus Perspektive der Schlüsselpersonen wenig verbreitet (S1/196/Interview). So wird – quasi zusammenfassend – folgende Auffassung vertreten: „Also ich glaube, dass sind irgendwie immer noch so zwei etwas fremde Welten“ (S1/200/Interview).

## **Diskussion**

Der Umgang mit dem Spannungsfeld zwischen den Praktiken der Behinderung im Alltag auf der einen Seite und den Praktiken der Inklusion einer gleichberechtigten Gesellschaft auf der anderen Seite ist eine der Herausforderungen. Vor dem Hintergrund der geschichtlichen Entwicklung in Alsterdorf scheint den Schlüsselpersonen das unterschiedliche Verhalten verständlich und erklärbar. Viele der professionellen Akteure versuchen punktuell, für die Wahrnehmung anderer Menschen zu sensibilisieren. Im handlungspraktischen Alltag werden Parallelveranstaltungen angeboten, vielleicht um möglichen Widerständen auszuweichen. Vor dem Hintergrund eines lange andauernden Konfliktes um Inklusion und der hohen Arbeitsbelastungen im Feld eine durchaus nachvollziehbare Haltung. Vor dem Hintergrund einer Sozialen Arbeit, die sich auch politisch versteht, kann dieser pragmatische Zugang diskutiert werden. Sicher kann allen Menschen nur verstehend begegnet werden. Eigene Wünsche und Vorstellungen einer inklusiven Gesellschaft müssen jedoch auch gefordert und erkämpft werden, um Menschen mit Behinderungen in ihren alltäglichen Auseinandersetzungen und

Konflikten mit exkludierenden Praktiken nicht alleine zu lassen.

Vor dem Hintergrund der Fragestellung, wie die sozialräumlichen Lebenswelten der Nutzenden möglicherweise erweitert werden können, stellen inkludierende Praktiken und Orte eine zentrale Grundlage dar. Nur wenn Nutzende sich willkommen, angenommen und wohl fühlen, kann das Grundgefühl der Zugehörigkeit entstehen. Hierzu braucht es nicht nur materielle Möglichkeiten, sondern auch die gleichberechtigte Anerkennung des Umfeldes. Menschen zuzuordnen und zuzuteilen gehört nicht zu inkludierenden Praktiken, auch wenn diese Aussagen nicht den Menschen direkt gegenüber geäußert werden, prägen und gestalten sie das Quartier und die Gesellschaft mit.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie können formelle Unterstützer\_innen im Alltag darin gestärkt werden, sich immer wieder aufs Neue für inklusive Praktiken zu entscheiden und für diese einzutreten?
- Wie können formelle Unterstützer\_innen kontinuierlich sensibel für behindernde Praktiken bleiben?
- Wie kann die ausgesprochene Expertise der formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ deutlicher im Sozialraum relevant werden?

## **5 Quartier und Macht**

Nachdem im Kapitel 3 die Beziehungen der Nutzenden im Mittelpunkt standen, wurden diese im Kapitel 4 in ihrer Bedeutung für das nahe Umfeld, für Gruppen und die unmittelbare Nachbarschaft betrachtet. Dieser Fokus wird in diesem Kapitel weiter geöffnet und das Quartier als erweiterte Lebenswelt wird in den Blick genommen. Dabei wiederholen sich Themen aus vorangegangenen Kapiteln (Kap. 4.4, Kap. 3.3), und treten in ihren Auswirkungen auf den Sozialraum wieder hervor.

Ausgehend von den Diskriminierungserfahrungen der Nutzenden (Kap. 5.1), wird das ‚Verändern‘ oder „othering“ als verobjektivierende, distanzierende Praxis in seinen machtvollen Unterscheidungen vorgestellt (Kap. 5.2). Dass diese Unterscheidung nicht nur ‚Menschen mit Behinderung‘ betrifft, sondern dass Diskriminierungsmerkmale sich häufig überschneiden und so weitere Beschämungen, Nachteile und Ängste beinhalten, wird in Kapitel 5.3 thematisiert. Im Weiteren werden die alltäglichen Routinen in ihren verhindernden

und stabilisierenden Elementen auf der Ebene des Quartiers erarbeitet (Kap. 5.4). Im Kapitel 5.5 wird die Technik des Distanzierens in ihrer Bedeutung für das sozialräumliche Handeln thematisiert. Im gesamten Kapitel 5 werden Themen deutlich, die auch auf der zwischenmenschlichen Ebene (Kap. 3) und der Gemeinschaft des ‚ServiceWohnen‘ (Kap. 4) deutlich wurden. Auf diesen unterschiedlichen Ebenen sind ähnliche Phänomene deutlich geworden.

## 5.1 Umgang mit Diskriminierung und Rechten der Nutzenden

### **Einführung**

Die Auseinandersetzung mit der Frage, ob, wie und welche Diskriminierungserfahrungen die Nutzenden machen, und wie mit ihren Rechten umgegangen wird, erfolgt aus der Perspektive der ‚Disability Studies‘ (Kap. 1.1), dessen „soziales Modell“ von Beeinträchtigung sich von individuellen Modellen unterscheidet. Diesem Modell liegt eine Theorie der ‚sozialen Unterdrückung‘ zu Grunde, mit der „Behinderung als Ergebnis von Diskriminierung“ aufgefasst wird. Durch Diskriminierungen, die als Verhinderungen und Zuschreibungen beschrieben werden können, ist es Menschen nicht möglich, gleichberechtigt an dieser Gesellschaft teilzuhaben. Die Gesellschaft, bzw. die einzelnen Subjekte behindern mit ihrem Sprechen und Tun auf unterschiedlichen Ebenen andere Menschen oder Menschengruppen. Das, was in vielfältiger (Be-)deutung unter dem Begriff ‚Behinderung‘ verhandelt wird, ist im Modell der ‚Disability Studies‘ ein „soziales“ und kein „persönliches Problem“. Damit werden die „Erfahrungen“ der von Diskriminierung „Betroffenen“ zum „Ausgangspunkt“ etwaiger Lösungsansätze (Waldschmidt 2005, S. 9ff).

Wie in Kapitel 3.1 aufgeführt, geht aus der rekonstruierten Perspektive der Nutzenden deren direktes Umfeld in der Regel achtsam und sorgend mit ihnen um. Der Sozialraum jenseits dieser vertrauten Bezüge ist für Nutzende mit Unsicherheit, Unwohlsein und Ängsten verbunden. Werden diese Eindrücke als Ausgangsperspektive für die Reflexion von Behinderung betrachtet, richtet sich der Fokus auf die diskriminierenden Praxen und den (gesellschaftlichen) Umgang mit diesen. Im Umgang mit Diskriminierung können im ‚ServiceWohnen‘ unterschiedliche Praxen beobachtet werden.

## **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Diskriminierungserfahrungen werden in allen Fallrekonstruktionen sichtbar. Teilweise waren diese der Grund für die Nutzenden, eine Wohnung auf dem Gelände des ‚ServiceWohnen‘ zu beziehen. Zur Illustration hier eine Sequenz aus dem ‚Rollenspiel: Diskriminierung und Rechte‘ (siehe Kap. 1.2):

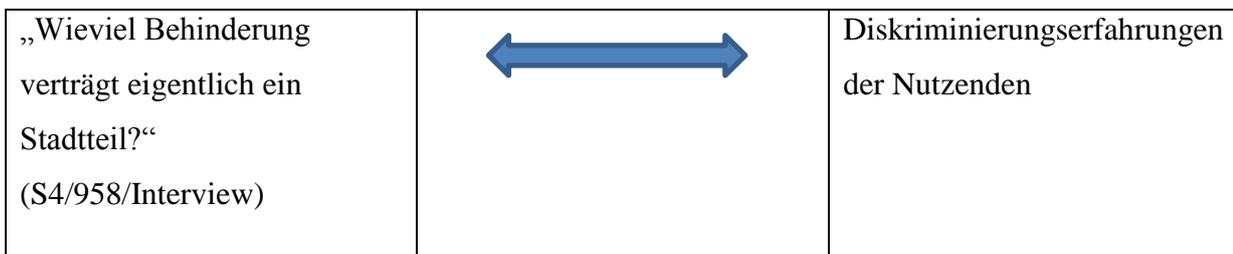
Forscher\_in (F): „Warum seid ihr dann hierher gezogen, weißt du das?“ Nutzender (N): „Weil ich da Probleme gehabt hab, da in (Bezeichnung des Wohnortes - Anmerkung Verfasser\_innen)“. F: „Weißt du noch, was für Probleme das waren?“ N: „Ja, die haben mich da gehänselt und so zum Beispiel, deshalb sind wir hierhergezogen“. F: „Und hier ist das nicht mehr so, das hat sich gebessert?“ N: „Jaaaaa, Ja“ (F3/Nutzende/Interview).

Hier werden gesellschaftliche Praxen beschrieben, die eine Familie dazu genötigt haben, umzuziehen. Ein informeller Unterstützer formuliert: „Also da kamen Momente, in denen wir uns gewünscht hätten, dass wir gar nicht hier hergekommen wären (...), schmeißt uns raus, aber nicht auf die Art, also sozusagen und so unfair zu behandeln, vor allem für die Kleine war das sehr, sehr schwer“ (F1/iU1/154/Interview). Auch dieses Zitat verweist auf Erfahrungen der Ausgrenzung und Verletzung. Die Menschen berichten davon, wie sehr sie diese gesellschaftlichen Umgangsweisen, bei denen es sich um Erfahrungen handelt, die sie nicht im ‚ServiceWohnen‘ gemacht haben, beschäftigen und verletzt haben.

Jenseits der gesellschaftlichen Diskriminierung wurde auch über Diskriminierung am Arbeitsplatz und im Umgang mit Behörden berichtet. Eine Nutzende artikuliert deutlich und klar ihren Willen, sich in Bezug auf die Tätigkeiten, die sie verrichtet, zu verändern, zu entwickeln und etwas Neues ausprobieren zu wollen. Das, was sie im Augenblick macht, ist für sie ausgereizt, sie „will mal was Neues lernen“ (F3/Nutzende/Interview). Die Erfahrungen, die sie in ihrem Umfeld mit der Äußerung dieses Wunsches macht, sind für sie enttäuschend. Sie nimmt ein mangelndes Vertrauen in ihre Fähigkeiten bei ihren formellen Unterstützer\_innen in- und außerhalb des Arbeitsplatzes wahr. Trotz dieser Widerstände ringt sie den formellen Unterstützer\_innen ab, sich mit dem, was sie will, ernsthaft zu befassen. Sie lässt nicht locker. In diesem Zusammenhang beruft sich die Nutzende auf ihr Rechte zur freien Meinungsäußerung und Berufswahl. Die formellen Unterstützer\_innen setzen sich mit dem geäußerten Willen der Nutzenden auseinander, und tragen mit dazu bei, dass der Nutzenden eine Veränderung ihrer Tätigkeit ermöglicht wird (F3/TB).

Erlebte Diskriminierungen können meist erst vor dem Hintergrund von anderen Erfahrungen oder Eindrücken benannt und erkannt werden. Dies schildert ein Nutzender eindrücklich, in dem er im Gespräch eine Verbindung zur eigenen Biografie herstellt. Er berichtet über seine eigenen Erfahrungen mit Bevormundung, und stellte diese Thematik in der Unterscheidung von damals und heute vor (F3/Nutzende/Interview). Der Nutzende konnotiert seine heutige Situation mit einem zentralen Begriff: Selbstständigkeit. Das, was der Begriff Selbstständigkeit für ihn bedeutet, wird klar von ihm dargestellt (z.B. die eigene Wohnung). Diese Reflexion wird dadurch gefördert, dass der Nutzende in seiner Biografie etwas anderes als Bevormundung erlebt hat. Heute ist er „selbstständig“, er kann „alleine entscheiden“ und „keiner quatscht“ ihm rein (F3/Nutzende/Interview). Der Nutzende formuliert, was nicht sein darf und soll, und skizziert im weiteren Verlauf das Gegenstück, seine Selbstständigkeit: „Jetzt ist es anders. Jetzt ist das anders aufgekommen, weil ich ja selbständig bin, selbständig, ja. Tja, weil ich selbständig meine eigene Wohnung habe, auf meinen eigenen Füßen (...).“ (F3/Nutzende/Interview).

Diese Beispiele stellen einen Einblick in die Thematisierungsweisen von Diskriminierung von Seiten der Nutzenden dar. Als Gegenüberstellung zu diesen Thematisierungsweisen von behindernden Praxen wurde in der heterogenen Fokusgruppe von den Verfasser\_innen darauf hingewiesen, dass in Interviews auch die Frage geäußert wurde: „Wie viel Behinderung verträgt eigentlich ein Stadtteil?“ (S4/958/Interview).



Mit diesem Spannungsfeld, das auf der einen Seite den Willen der Nutzenden und deren Verletzungen verdeutlicht, und auf der anderen Seite die Thematisierungsweisen von Schlüsselpersonen benennt, sollte die Distanzierung zwischen der Sprache der Professionellen und den Perspektiven der Nutzenden in den Blick genommen werden. Diese Verschiebung der Perspektiven von den Nutzenden auf der einen Seite, die sich in fremden Umwelten häufig unwohl fühlen, und Professionellen, die darüber sprechen, wieviel Behinderung ein Stadtteil verträgt, war für die Professionellen unproblematisch. Sie unterteilten die

Thematisierungen in die Ebene des Alltäglichen und in eine städteplanerische Ebene. Die Problemdeutung der Verfasser\_innen, dass der Wille der Nutzenden auf der Ebene der Stadtentwicklung nicht zum Tragen kommt, wurde nicht aufgegriffen. Die Perspektive der Nutzenden wurde hierbei nicht thematisiert.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Diskriminierung ist für die Nutzenden von Bedeutung. Diskriminierende Erfahrungen prägen ihre Lebenswege. Der Wohnort wird auf Grundlage dieser Erfahrungen gewählt oder in Frage gestellt. Die Arbeitsplätze müssen teilweise gewechselt werden. Auch der Besuch bei Ämtern oder Ärzten geht häufig mit Verletzungen und Missachtungen einher. Obwohl viele der Nutzenden ihre Rechte kennen und auch versuchen, für diese einzutreten, wird es Ihnen schwer gemacht, ihre Rechte zu bekommen.

Auf Grundlage der Beispiele kann festgestellt werden, dass die Berücksichtigung des Willens der Nutzenden nicht immer und unbedingt eine Selbstverständlichkeit ist. Damit stellen sich Fragen zum Selbstverständnis der Gesellschaft im Umgang mit Menschen mit Behinderung und der Rolle der formellen Unterstützer\_innen in diesem Kontext. Konkret geht es z.B. um die Fragen, was ‚wir‘ (als Gesellschaft, als unmittelbar beteiligte Akteure in den Funktionen als formelle Unterstützer\_innen) als ‚Nicht-Behinderte‘ tun, um Veränderungsmöglichkeiten und Entwicklungen dort zu ermöglichen, wo sie von den Nutzenden explizit eingefordert werden, was ‚wir‘ tun, um die Menschen mit Behinderung nicht in ihrer Entwicklung zu behindern.

Bei der Thematisierung des Spannungsfeldes zwischen alltäglichen diskriminierenden Erfahrungen der Nutzenden auf der einen Seite, und der Thematisierung der Frage, „wieviel Behinderung (...) eigentlich ein Stadtteil (verträgt)“, die auf der anderen Seite gestellt wurde, wird ein Perspektivenwechsel deutlich. Obwohl alle beteiligten Unterstützer\_innen an der Fokusgruppe sehr interessiert daran waren, sich mit dem Willen der Nutzenden zu befassen, wurden die beiden unterschiedlichen Perspektiven nicht problematisiert, sondern erklärend nebeneinander gestellt. Angeführt wurden in diesem Zusammenhang die unterschiedlichen Ebenen von Städteplanung und Betroffenen, die mit beispielhaft konflikthaften Erfahrungen illustriert wurden (wie z.B. mit lautierenden Menschen, die für das Umfeld problematisch sind). Festgestellt wurde: „Ich finde eine gute Verteilung, das heißt, wenn Menschen bedürftig sind, jetzt zum Beispiel, ich nehme jetzt mal (...) die Rollstuhlfahrer sind, dann muss eine

bestimmte Ausstattung im Stadtteil sein, aber das dürfen nicht nur Leute sein oder dominant (...) sein, und das ist nichts Böses, sondern was Natürliches“ (FG/4/fUS/1130/Transkription). An anderer Stelle wird diese Argumentation gestützt: „Als Professionelle darüber nachzudenken ohne zu bewerten, finde ich legitim, aber es ist keine Bewertung drin in so einer Fragestellung, sondern es ist Stadtteilentwicklung“ (FG/4/fUS/1158/Transkription). Dabei wird wiederholt betont, dass die Aussagen nicht entwertend zu verstehen sind, aber eine solche Planung vor dem Hintergrund der in Alsterdorf gemachten Erfahrungen als sinnvoll erachtet wird. Vor dem Hintergrund des Willens der Nutzenden können diese Aussagen kritisch gelesen werden. Die Forderung nach Durchmischung folgt einer Norm, die auf dem ehemaligen Stiftungsgelände mehr oder weniger aufrecht erhalten werden soll. Für die Nutzenden ist gerade der Fakt, dass sie in diesem Stadtteil nicht so viel ‚Blicken‘ oder ‚Mobbing‘ und anderen Ausgrenzungen ausgesetzt sind, zentral. Dieses Ungleichgewicht wird von einer Schlüsselperson thematisiert: „(...) das hat finde ich immer noch so einen Touch, es gibt eine Normalität und wieviel Unnormalität verträgt diese Normalität?“ (FG/4/fUS/1166/Transkription). Gleichzeitig wird die Planung hingenommen: „(...) da gibt’s eine Hoheit, die sich Gedanken darüber macht, wie viel verträglich kommen die Menschen da irgendwie zusammen, ob das nun richtig ist oder falsch.“ (...) „Da geht es nicht um Menschen, sondern es ist eher, wie viel rollstuhlgerechte Wohnungen planen wir? Wie viel sozialgenossenschaftliche Wohnungen plant Hamburg? Wie viel Eigentumswohnungen? Und das ist eher so eine planerische Sache, wo man abwägen muss, wie viel, wie verändert sich die Bevölkerungsdichte in Hamburg.“ (FG/4/fUS/1178, 1347/Transkription).

Andererseits wird formuliert: „Es ist nicht so einfach, nur den Raum in der Wohnung schallschutzmäßig (...), sondern wir müssen eine andere Gesellschaft, Toleranz entwickeln, viel mehr informieren und deshalb, also das ist nicht so einfach“ (FG/4/fUS/1256/Transkription). Diese Perspektive erweitert die Argumentation um den zwischenmenschlichen Bereich, stellt jedoch weiterhin die grundsätzliche Trennung von Diskriminierungserfahrungen auf der einen Seite und einer anderen Ebene der Stadtplanung nicht in Frage.

Die Thematisierung des Spannungsfeldes zwischen „Diskriminierungserfahrungen“ und „Durchmischung“ in der heterogenen Fokusgruppe endete mit der Aussage: „Ich muss ja auch andere Menschen, die Ängste haben, die Barrieren haben, ernst nehmen und deshalb ist meine Erfahrung, (...) man muss bestimmte Regeln aufstellen im Zusammenleben. Das ist für mich das Herzstück im rechten Teil (Der Grafik – Diskriminierungserfahrungen der Nutzenden –

Anmerkung Verfasser\_innen). „Im Anderen, das ist eine Planungssache (...) und die ESA als eine, die sich auch in der Städteplanung für Menschen mit Behinderung beteiligt, muss in dieser Planung auch bestimmte Dinge berücksichtigen. Punkt“ (FG/4/fUS/1359/Transkription). Deutlich wurde bei der Diskussion dieses Spannungsfeldes, dass die Beteiligten in den Unterscheidungen weniger Differenzen der zwei gegenübergestellten Positionen sahen als die Verfasser\_innen.

Zugespielt kann festgestellt werden, dass die Frage, wieviel Behinderung ein Stadtteil verträgt, nichts mit dem Willen der Nutzenden zu tun hat, sondern mit dem Willen der Professionellen. Diese Perspektive ist nachvollziehbar, vor dem Hintergrund diskriminierender alltäglicher Praxen, jedoch kritisch zu hinterfragen. Wäre es nicht legitim, in einem Stadtteil in Hamburg eine andere ‚Normalität‘ zu fördern und für diese einzutreten? Diese Haltung war zu Beginn des ‚ServiceWohnen‘ explizit deutlich. Mit der Aussage, „wir bleiben hier und bauen keine Zäune“ (S3/391/Interview), wurde in den Auseinandersetzungen in der Nachbarschaft Stellung bezogen.

## **Diskussion**

Die Diskriminierungserfahrungen der Nutzenden können in Zusammenhang mit dem Bedürfnis der meisten befragten Nutzenden nach engen und für sie sicheren Kontakten gebracht werden. Deshalb ist der Hof des ‚ServiceWohnen‘ für die Nutzenden wichtig. Dies ist aus ihrer Perspektive ein geschützter Raum. Auf ihren anderen Wegen, oder wie zuvor als „Koordinatensysteme“ beschriebenen Bahnen, mit denen sich Nutzende ihre Wege durch den für sie unsicheren Sozialraum bahnen, gelangen sie möglichst unbeschadet und einfach an ihre Ziele. Ein Aufhalten und verweilen an ‚fremden‘ Orten erfolgt eher in Begleitung von Personen, denen sie vertrauen. Diese Begleitung verspricht ihnen Sicherheit. Gemeinsam mit formellen Unterstützer\_innen trauen sie sich an andere Orte. Sie sammeln dort Erfahrungen und können danach ihre Wege eventuell erweitern.

Die Nutzenden in ihrem Willen ernst zu nehmen, bedeutet in diesem Zusammenhang, ihre Wege und Orte zu erweitern, an denen sie sich sicher und geschützt aufhalten können. Ebenso kann es darum gehen, diskriminierende Erfahrungen zu thematisieren, um den Nutzenden und auch den Unterstützer\_innen die bestehenden Machtungleichgewichte ins Bewusstsein zu rufen, für diese zu sensibilisieren und gemeinsam Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Biographiearbeit und/oder die gemeinsame Auseinandersetzung mit dem Thema Diskriminierung können hierbei hilfreich sein.

Vor dem Hintergrund von Behinderung „als Ergebnis von Diskriminierung“ ( Waldschmidt 2005, S. 9ff) geht es auch um die Aussagen der formellen Unterstützer\_innen und Schlüsselpersonen. Mit einer Perspektive, dass ein Stadtteil ein spezifisches Kontingent an Menschen mit Behinderung ‚verträgt‘, wird die Verschiebung einer ‚gesellschaftlichen Normvorstellung‘ behindert. So wird das bestehende Machtungleichgewicht restabilisiert, in dem sich Menschen mit Behinderung tendenziell ängstlicher oder unsicherer bewegen müssen.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Können vor dem Hintergrund der begründeten Annahme, dass das Erleben der Nutzenden im Hinblick auf ihre aktuellen Lebensumstände auf Grundlage ihrer biografischen Erfahrungen erfolgt, biografische Zugänge gezielter genutzt werden?
- Wo sind die Orte, an denen Diskriminierungserfahrungen im ‚ServiceWohnen‘ Platz haben? Wie gehen die formellen Unterstützer\_innen damit um? Wo und wie werden die Diskriminierungserfahrungen im professionellen Kontext reflektiert?
- Was bedeuten Diskriminierungserfahrungen in Bezug auf sozialräumliches Handeln? An welchen Orten wird dieses Thema mit wem verhandelt?

## **5.2 ‚Othering‘ als machtvolleres Unterscheidungsmerkmal**

### **Einführung**

Diskriminierung hat auch mit Prozessen des ‚othering‘, des ‚Veranderns‘, des ‚nach außen Stellens‘ von etwas oder jemandem zu tun. „Die Konstruktion von Anderen basiert, (...) auf einer Unterscheidung, in der das ‚Andere‘ als komplementärer Gegenpart und in binärer Opposition zu einem hegemonialen ‚Wir‘ konstruiert wird. Dabei ist die Definition des Anderen notwendig zur Definition des Eigenen (...). Die soziale Konstruktion von Anderen erfolgt vor dem Hintergrund eines binären Codierungssystems, das auf ungleich bewerteten Gegensatzpaaren wie ‚modern-traditionell‘, ‚zivilisiert-wild/gewalttätig‘, ‚rational-irrational‘ usw. beruht“ (Riegel 2016, S. 52). Das konstruierte ‚Andere‘ dient als Negativfolie für die (Re-)Stabilisierung eigener Vorstellungen und Deutungen. Mit dieser Technik geht nicht nur eine

wertende Zuschreibung einher, sondern auch eine Distanzierung. Die ‚Anderen‘ oder die ‚Menschen mit Behinderung‘ sind dann ‚anders‘ und möglicherweise ein Problem. Die Sprecher\_innen, die diese Aussagen artikulieren, bleiben dabei unsichtbar. Welchen Vorstellungen oder Theorien spezifische Aussagen, wie z.B. „sie sind wie Kinder“ (F3/fU/776/Interview), unterliegen, und auf welchen Vorannahmen sie beruhen, bleibt unklar. Thematisiert werden die Verhaltensweisen und/oder Eigenschaften der ‚Anderen‘.

Hier gilt es, das Wechselspiel zwischen der Hervorbringung von ‚Anderen‘ (z.B. Menschen mit Behinderung), die sich darin spezifisch gesehen fühlen und besondere Hilfe und Unterstützung erfahren, und der möglicherweise gleichzeitigen stigmatisierenden oder diskriminierenden Zuschreibung, die auch als verletzend erlebt werden kann, zu berücksichtigen. Mit der Benennung spezifischer Gruppierungen ist immer auch die Hoffnung auf eine Solidarisierung und eine möglicherweise stärkende Gruppenbildung verbunden, die die Menschen erst dazu ermächtigt, für sich und andere eine Sprache und Position gegenüber gesellschaftlichen Normen und Werten einzunehmen.

In diesem Forschungszusammenhang ist es wichtig, dass Konstruktionen von ‚Anderen‘ vor dem Hintergrund hierarchischer Ordnungen erfolgen. Es sind also nicht nur markierte Unterschiede, die beschreiben, dass die Einen etwas weniger können als die Anderen. Vor dem Hintergrund der Rede von Menschen mit Behinderung, ist diese Unterscheidung mit erschweren Zugängen und Möglichkeiten in einem von Ungleichheit geprägten System zu verstehen. Deshalb geht es im ‚Othering‘ grundlegend um machtvolle Zuschreibungsprozesse und die Frage, wie die Stimmen der ‚Anderen‘ deutlicher sicht- und hörbar gemacht werden können. Gleichzeitig beinhalten ‚Othering‘-Prozesse das sozialpsychologische Phänomen der Abgrenzung, das andere Personen dazu bewegt, sich (einseitig) von anderen Menschen oder Gruppen zu distanzieren. Diese zwei Forschungsperspektiven der bestehenden Machtungleichgewichte und der Distanzierungen werden im Folgenden als Analysefolie verwendet.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

In allen Fallrekonstruktionen, den drei homogenen und der heterogenen Fokusgruppe, können Sequenzen identifiziert werden, in denen über ‚Andere‘ gesprochen wird, bzw. ein ‚Anderssein‘ konstruiert wird. Aussagen, wie „sie sind wie Kinder“ (F3/fU/776/Interview) sind in diesem Zusammenhang, wenn auch in bester Absicht geäußert, ein prägnantes Beispiel. An diesem Beispiel kann die wohlwollende, handlungsleitende Erklärung verdeutlicht werden,

die die formelle Unterstützer\_in für sich nutzt, um das Verhalten der Nutzenden einzuordnen, und darauf reagieren zu können. Gleichzeitig findet diese Aussage in einem Kontext statt, der Menschen mit Behinderung ‚herabsetzt‘, und so gesellschaftliche Bilder (re-)stabilisiert. Die Unterscheidung ‚erwachsene‘ Unterstützer\_in und ‚Kinder‘ geschieht vor dem Hintergrund von Machtasymmetrien und erschwert einen Kontakt auf Augenhöhe. Dieses Machtungleichgewicht (re-)stabilisiert jedoch nicht nur bestehende Machtverhältnisse, sondern verhindert auch die für die Nutzenden zentralen nahen Beziehungen. Der Kontakt bleibt in einem ‚pädagogischen‘ Konstrukt und schließt zwischenmenschliche Kontakte auf Augenhöhe aus. Die Nutzenden bleiben in einem institutionellen Kokon, oder, wie die formellen Unterstützer\_innen dies reflexiv bezeichnen, in einer „Scheinwelt“ (FG/4/fU/665/Transkription).

Auch die Aussage, „(...) er ist eigentlich derjenige, der daran nicht teilnehmen konnte, an diesen Ausflügen“ (FG/3/276/Transkription), ist eine Zuschreibung an einen Nutzenden. Mit dieser Aussage wird ein Mensch nach ‚außen‘ gestellt, und als ein ‚Anderer‘ markiert. ‚Er‘ ist ‚derjenige der nicht teilnehmen konnte‘, womit einseitig Verantwortung zugeschrieben wird (vergl. Kap. 4.2). Der Satz impliziert, dass ‚er‘ sich ändern muss, um teilnehmen zu können. Auch diese nachdenklich und nicht abwertend geäußerte Zuschreibung kann vor dem Hintergrund bestehender Machtverhältnisse gelesen werden. Er konnte nicht teilnehmen, aber ‚sie‘, die formellen Unterstützer\_innen, haben gegebenenfalls die Ressourcen und Möglichkeiten, um ihm eine Teilnahme zu ermöglichen. Dabei wird auch die zuvor als sozialpsychologisches Phänomen des ‚Othering‘ bezeichnete Abgrenzung und Distanzierung deutlich. Nicht ‚wir‘ konnten keine Ausflüge zusammen machen, sondern ‚er war derjenige‘ der ‚nicht teilnehmen konnte‘. Mit ihm werden zukünftig in der Einzelfallhilfe Pünktlichkeit und weitere Tugenden geübt, um ihm eine Teilnahme zu ermöglichen.

Auch die zuvor in Kapitel 5.1 bereits vorgestellte Frage, „(...) wieviel Behinderung verträgt ein Stadtteil?“ (S4/958/Interview), ist eine Form, in der kein gemeinsames Problem konstruiert wird. Ein Diskurs über eine ‚gerechte‘ Verteilung, der sich in gesellschaftlichen Machtasymmetrien bewegt, wird nicht angestoßen. Mit der Technik des ‚nach außen Stellens‘ kann so über Zahlen gesprochen werden, ohne dabei die Menschen in ihren Lebensverhältnissen zu berücksichtigen. Der Wille der Menschen nach einem Quartier, in dem sie z.B. weniger „Blicken“ ausgesetzt sind, geht dabei verloren.

In kurzen Beschreibungen von Personen können Prozesse des ‚Othering‘ ebenfalls deutlich werden, wenn z.B. über eine Nutzende gesagt wird, dass „sie nicht kommunizieren“ kann

(FBG/Fallauswahl/Mitschrift). Hier wurde der Blick nicht auf die Gegenseitigkeit kommunikativer Prozesse gerichtet, in der Verständigung schwierig sein kann. Der Nutzenden wurde ein Defizit zugeschrieben.

Die hier angeführten Beispiele dienen lediglich der Verdeutlichung des Themas auf unterschiedlichen Ebenen. Dieser Theoriedesignergrund kann für eine mögliche Reflexion von Machtungleichgewichten, sowie unterschiedlicher Praxen der Vergemeinschaftung gewinnbringend sein.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Wenn das Merkmal „sie sind wie Kinder“ (F3/fU/776/Interview) in den Mittelpunkt der Erklärung für das Verhalten der Nutzenden gerückt wird, besteht die Gefahr, die Nutzenden in ihren Situationen zu verfehlen oder sie zumindest nicht als Subjekte einzubeziehen (Riegel 2016, S. 190). Das Verhalten von Nutzenden wird über Zuschreibungen und unhinterfragte Annahmen erklärt, bzw. geklärt. Nutzende nehmen wiederholte Zuschreibungen zum Teil für sich an oder nutzen sie. Bezogen auf das angeführte Beispiel bedeutet dies, dass sich die Nutzenden dann auch ‚wie Kinder‘ verhalten, und die formellen Unterstützer\_innen in fast allen Aspekten ihres Lebens nach Rat fragen. Darin zeigen sich die (Re-)stabilisierung bestehender Machtverhältnisse und die Distanzierung. Es sind ‚die Anderen‘, denen zugeschrieben wird, etwas zu können und etwas nicht zu können. Schildmann (2001) markiert dies in einem spezifischen Verständnis: „Als soziales Phänomen umfasst Behinderung einen aktiven Prozess des Besonderns und damit Behinderung (...), sowie einen passiven Prozess des behindert Werdens und Sich Einrichtens in dem von außen zugestandenem Lebensrahmen“ (Schildmann 2001, S. 8).

Mit Blick auf die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ können Unterschiede im Umgang mit dem ‚Othering‘, bzw. Anrufungen, verstanden als die unterschiedlichen Arten und Weisen, wie und als was die Menschen angesprochen werden, beobachtet werden. Während die Nutzenden des ‚Café am Freitag‘ die Anrufung der formellen Unterstützer\_innen im Kontext dieses Gruppenangebots annehmen, betonen sie an anderen Stellen ihre „Selbständigkeit“ in Bezug auf ihr Wohnen (F3/Nutzende/Interview). Hier wird die Fähigkeit und Möglichkeit der Nutzenden deutlich, Diskurse zurückweisen und verschieben zu können, wobei dabei bestehende Machtverhältnisse berücksichtigt werden müssen. Es ist wichtig, um mögliche Selbst-aneignungsprozesse der Nutzenden zu wissen, um sie darin unterstützen zu können.

Neben dem Aspekt der Macht im ‚Othering‘ ist die dieser Praktik innewohnende Distanzierung von Interesse. Sie wurde in der heterogenen Fokusgruppe intensiv diskutiert. Dabei wurde deutlich, dass ‚Veränderung‘ vor dem Hintergrund spezifischer Annahmen vollzogen wird, die in den meisten Fällen unhinterfragt bleiben.

Vor dem Hintergrund der Diskussionen um ein mehr an Sozialraum(-orientierung) und Handlungserweiterungen wurde am Ende der heterogenen Fokusgruppe auf den Wunsch nach einem ‚mehr‘ an Sozialraum aus Perspektive der formellen Unterstützer\_innen geblickt:

„Ich will auf jeden Fall mehr, ich für mich will das (Sozialraumorientierung - Anmerkung der Verfasser\_innen) haben.“ (FG/4/fU/354/Transkription). Dabei hob die formelle Unterstützer\_in besonders ihren Erkenntnisgewinn und ihre (wieder-)entdeckte Neugier hervor. Die formelle Unterstützer\_in formuliert die Hoffnung auf Beziehungserweiterung zu den Nutzenden und für sich persönlich, „positiver gestimmt (zu) sein“ mit dieser (auch) eigenen Weiterentwicklung (FG/4/fU/373/Transkription). Andere formelle Unterstützer\_innen reagieren auf die Frage, was das ‚ServiceWohnen‘ im Sozialraum erreichen will, mit dem Hinweis, darauf keine konstruktive Antwort geben zu können: „Was das Thema Sozialraum angeht, bin ich gerade so ein bisschen abgegessen“ (FG/4/fU/396/Transkription). Diese Rückmeldung ermöglichte eine kontroverse Diskussion darüber, ob „wir als Pädagogen es für sinnvoll halten, in den Sozialraum zu gehen oder die Klienten in den Sozialraum wollen“ (FG/4/fU/423/Transkription). Auch hier wurde zwischen einer Sozialraumorientierung der Nutzenden einerseits und der formellen Unterstützer\_innen andererseits unterschieden. Dabei konnte konkret auf die erneute Unterteilung in ‚Die‘ und ‚Wir‘ (‚Othering‘) verwiesen, und das Thema gemeinsam diskutiert werden. Deutlich wurde, dass diese Unterteilung auf dem Verständnis der formellen Unterstützerin beruhte, dass sie das Wissen über professionelle Netzwerke und Informationen als Sozialraum interpretiert, und die Nutzenden aus ihrer Perspektive den Sozialraum als Lebenserweiterung nutzen sollen. Dabei unterteilte die professionelle Unterstützer\_in klar in einen Arbeitsraum (für sich) und einen Sozial- und Lebensraum für die Nutzenden. Den ‚Anderen‘, den Nutzenden, werden damit spezifische Interessen zugeschrieben. Sie, die Nutzenden sollen etwas tun und Interesse zeigen, das auf Seiten der Professionellen nicht (mehr) vorhanden zu sein scheint. Nachdem diese Perspektiven offengelegt wurden, waren sich alle Beteiligten einig, dass Menschen nur sehr bedingt etwas tun, weil sie es tun sollen. Im besten Fall tun sie etwas, weil sie es wollen. In der weitergehenden Diskussion wurde deutlich, dass das Interesse von Nutzenden am Sozialraum am ehesten über gemeinsame Aktivitäten geweckt, erlebt und erfahren werden kann. Dabei ist eine mögliche

Vorbildfunktion von formellen Unterstützer\_innen bedeutsam. Wenn die Nutzenden sehen, erleben und darin eingebunden werden, wie die formellen Unterstützer\_innen vernetzt sind, könnte dies ein Ansatzpunkt zur Entwicklung einer gemeinsamen Sozialraumorientierung sein. Mit der Anmerkung einer formellen Unterstützer\_in, es eher schwierig zu finden, ihrem Team gegenüber zu vertreten, „das mit denen zu machen“ (FG/4/fU/540/Transkription), wird eine der damit verbundenen Herausforderungen angesprochen.

Für die Jahresplanung 2018 wurde die Idee geäußert, gemeinsam mit den Nutzenden eine Veranstaltung im Sozialraum (z.B. ein Flohmarkt) zu gestalten. Bisher wurde „an Festen nur mit Auftrag“ (FG/4/fU/632/Transkription) teilgenommen.

## **Diskussion**

Auch an dieser Stelle ist zu betonen, dass all die geschilderten Situationen und Aussagen nachvollziehbar, und in ihren jeweiligen Kontexten verständlich sind. Werden Diskriminierung und ‚Othering‘ als Praktiken betrachtet, die bestimmte Wirklichkeiten (re-)stabilisieren, und somit alltägliche Ausgrenzungsprozesse aufrechterhalten, ist es wichtig, solche Situationen zu benennen, um sie dann, wie in der heterogenen Fokusgruppe, im Hinblick auf Veränderungspotenziale reflektieren zu können.

Ausgangspunkt ist dabei der Wille der Nutzenden nach lebensweltlichen und nahen Beziehungen. In Bezug auf das Quartier oder den Sozialraum wurde dabei deutlich, dass alle Themen (Diskriminierung, Distanzierung, Objektivierung, Routinen) auf der Ebene des Sozialraums ebenso wie in den Nahbeziehungen zu finden sind. Bedeutend daran ist, dass diese Themen im Sozialraum wesentlich prägnanter hervortreten als im zwischenmenschlichen Kontakt. Im Grunde folgen sie dennoch ähnlichen Mustern. Was im direkten Kontakt mit den Nutzenden durch freundliche und vertraute Begegnungen zwischen formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden nur schwer erkennbar ist, tritt auf der Ebene des Quartiers oder Sozialraums deutlich hervor. Zuschreibungsprozesse und Erwartungen werden hier losgelöst von konkreten Personen verhandelt. Der Wille der Nutzenden nach ‚sicheren‘ und ‚achtsamen‘ Kontakten ist fallübergreifend schon weniger und fallunspezifisch kaum noch zu rekonstruieren. Fallunspezifisch überlagern fachliche Diskurse deutlich die Bedürfnisse und Lebensrealitäten der Nutzenden.

Häufig dominieren stereotype Bilder von den ‚Anderen‘, ihren Bedürfnissen und Ansprüchen, was die Nutzenden wiederum am Ausleben ihrer Besonderheiten behindert. Deshalb ist es bei

‚Othering‘ bedeutend, nicht die Subjekte in ihren Vielseitigkeiten aus dem Blick zu verlieren. Wenn die Nutzenden und ihr Bezug zum Quartier fokussiert werden, haben die spezifischen Anrufungen eine große Bedeutung im Hinblick auf mögliche Handlungserweiterungen. Nicht ‚die Behinderung‘ in den Blick zu nehmen, sondern Menschen in aktuellen Lebenssituationen, ist besonders in einem komplexer werdenden Alltag mit widersprüchlichen Anforderungen ausgesprochen schwierig. Diskurse und Praktiken des ‚Othering‘ greifen gerade in Situationen der Unsicherheit oder Überforderung, um so Komplexität zu reduzieren, und die Kontrolle in bestimmten Situationen behalten zu können. Gerade in besonders herausfordernden Situationen wird von Pädagog\_innen häufig auf bewährte Bilder und Kategorien zurückgegriffen und es kommt zu ‚Othering‘.

Bezogen auf den Stadtteil oder das Quartier geht es nicht nur um eine Quartiersorientierung der Nutzenden, sondern auch um die der formellen Unterstützer\_innen. Es geht um eine gemeinsame Belebung und Nutzung des Sozialraums, sei es über die gemeinsame Teilnahme an, oder der Gestaltung von Festen, Flohmärkten oder Sitzungen.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie und wo kann das Prinzip der Unterteilung in ‚Die‘ und ‚Wir‘ zu einem ‚gemeinsamen Tun‘ werden?
- Was können die formellen Unterstützer\_innen dazu beitragen, den Besonderheiten der jeweiligen Situationen (wieder) mehr Gewicht zu geben, ohne auf Verallgemeinerungen zurückzugreifen?

## **5.3 Intersektionalität**

### **Einführung**

Das Konzept des ‚Othering‘ geht in besonderem Maße auf die Verschränkungen von Macht- und Herrschaftsverhältnissen ein, die im Folgenden näher betrachtet werden. Das Prinzip der Unterscheidung von ‚Wir‘ und die ‚Anderen‘ in Form „von (...) Gegensatzpaaren, die jeweils die unausgesprochene Norm und deren Abweichung symbolisieren, findet sich auch in der Organisation asymmetrischer Geschlechterverhältnisse oder in vorherrschenden Vorstellungen über Körper und Gesundheit, über die Zuweisung von Privilegien und Positionen im gesellschaftlichen Raum“ (Riegel 2016, S. 55). Damit wird darauf hingewiesen, dass das Prinzip der Gegenüberstellung von etwas ‚Anderem‘ auch in Geschlechter-

verhältnissen, Klassen, Alter, Ethnie und Herkunft (Thema Migration) zu finden ist. Auch diese Kategorisierungen finden in bereits bestehenden Machtverhältnissen statt und (re-)produzieren Ungleichheiten. Auch wenn sich laut Riegel (2016) Gemeinsamkeiten in den Mechanismen der Ausgrenzung und Stigmatisierung finden lassen, sind diese in ihren Entstehungszusammenhängen sehr unterschiedlich. An dieser Stelle ist wesentlich, dass diese Differenzkategorisierungen oder Grenzziehungen „nicht nur in und für sich, sondern (...) jeweils von anderen Differenzverhältnissen durchzogen und überlagert (werden), wodurch Prozesse der Normierung einerseits sowie der Ausgrenzung und Unterwerfung andererseits z.T. erst ermöglicht werden“ (Riegel 2016, S. 57). Erst durch das spezifische Zusammenspiel unterschiedlicher Differenzkategorien gewinnen die Einteilungen ihre Wirkungen, und dienen so der Aufrechterhaltung bestehender Ordnungen. Dieses feingliedrige Zusammenspiel unterschiedlichster Anrufungen, z.B. einer geflohenen Frau, die ein Kind mit Behinderung hat, ist komplex und nicht Fragestellung dieser Forschung. Da ‚Behinderung‘ als Differenzkategorie im ‚ServiceWohnen‘ jedoch zentral ist, können andere Differenzkategorien aus dem Blick geraten. Gerade vor dem, von formellen Unterstützer\_innen benannten Hintergrund, dass Flucht und Migrationserfahrungen im ‚ServiceWohnen‘ in Zukunft eine immer größere Rolle spielen werden, ist es bedeutsam, für weitere Diskriminierungen und deren Zusammenspiel zu sensibilisieren. Dies geschieht vor dem Hintergrund des Willens der Nutzenden nach Gemeinschaft, Wohlgefühl und Zugehörigkeit.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Zu Beginn werden einige Sequenzen vorangestellt, die die Thematik von Mehrfachdiskriminierungen und die Vielfalt der Machtdiskurse verdeutlichen.

In einem der Interviews wird berichtet: „(...) jetzt die Mutter hat sich öfters geschämt (in der Erstaufnahmeunterkunft – Anmerkung Verfasser\_innen), oder, also, sie war nie essen, also das Essen wurde ihr immer ins Zimmer gebracht (...). Also sie meinte, sie hat sich halt auch mehr oder weniger klein gefühlt. Halt eine Stufe niedriger, weil die meisten dann gleich gucken kommen“ (F1/iU1/162/Interview). In diesem Zitat übersetzt der Dolmetscher die Gefühle der Mutter in der Situation der Ankunft in Deutschland. In dem Gespräch wird deutlich, dass der Vater sich abgrenzen konnte, und seiner Frau das Essen über ein halbes Jahr in ihr Zimmer getragen hat. Dieser Situation liegt sicher nicht zwangsläufig eine Diskriminierung als Frau zu Grunde, verdeutlicht aber eine Differenz im Umgang mit der allgegenwärtigen

Diskriminierung zwischen den Eltern. Weiter beschreiben die Eltern, dass der Vater schon viele Deutschkurse besuchen konnte, seine Frau bis jetzt aber sehr wenig Deutsch spricht, weil sie gerade zu Beginn häufig das Kind betreuen musste. Diese Aussagen verdeutlichen die Überkreuzung der Themen Weiblichkeit, Migration und Behinderung, die es den betroffenen Familien zusätzlich erschweren, in Deutschland anzukommen. Es ist wichtig um diese Erschwernisse zu wissen und diese zu thematisieren (z.B. auch im Umgang mit Behörden). So könnte das Wissen, dass bei Menschen mit ‚Migrationshintergrund‘ die Erwerbslosenquote nach wie vor signifikant höher liegt, als bei Angehörigen der Mehrheitsgesellschaft (Pieper, Mohammadi 2014, S. 221), bedeuten, dass die Betroffenen auch in Hinblick auf eine Berufstätigkeit auf mehr Unterstützung angewiesen sind. Solch ein Wissen kann die Unterstützer\_innen für einen Hilfebedarf auch jenseits des originären Arbeitsfeldes sensibilisieren.

Eine andere Sequenz konnte bei der Eröffnung der Kulturküche beobachtet werden. Eine Nutzende musste sich deutlich gegen einen Mann abgrenzen, der sie zur Begrüßung berühren wollte (F3/TB/KK/Gedächtnisprotokoll). Danach fragte die Nutzende die teilnehmend beobachtenden Verfasser\_innen mehrmals, ob ihre Abweisung „ok“ war. Auch in dieser Situation geht es nicht nur um die Kategorie der ‚Behinderung‘, sondern auch (vielleicht auch vorwiegend) um die Kategorie ‚Frau‘, die ihre Grenzen verteidigen muss. Dabei geht es nicht um die Addition unterschiedlicher Formen der Diskriminierung. Es geht um die Entwicklung einer Sensibilität dafür, dass in allen Gesellschaften sexualisierte Gesten eher zur Normalität gehören.

Die einzige weibliche Nutzende des ‚Cafe am Freitag‘ ist diejenige, die Spiele und auch mal etwas zu essen mitbringt. Sie bringt sich häufig mit Themen und Fragen in die Gruppe ein, die sie emotional berühren. Dabei wendet sie sich vorwiegend an weibliche Anwesende (formelle Unterstützerin, teilnehmend beobachtende Verfasserin). Sie wendet sich durchaus auch an andere Nutzende, die daraufhin ebenso ihre Gefühle (z.B. im Gespräch über ehemaligen Arbeitssituationen) artikulieren (F3/TB/Gedächtnisprotokoll). Anhand dieses Beispiels kann das Zusammenspiel der zwei Differenzkategorien ‚Behinderung‘ und ‚Geschlecht‘ verdeutlicht werden. Möglich ist, dass die Nutzende gerade aufgrund der vielseitigen Anrufungen und Erwartungen gelernt hat, sich deutlich und entschieden abzugrenzen und/oder sich zu wehren. Bemerkenswert ist, dass ‚Geschlecht‘ in keinem Zusammenhang als eine mögliche und weitere mögliche Benachteiligungskategorie benannt wird, sondern ihr als Person zugeschrieben wird. Wenn sie, als einzige weibliche Nutzende, emotional aufgewühlt

reagiert, oder wenn sie die Männer im ‚Café am Freitag‘ zurechtweist, wird dies von den formellen Unterstützer\_innen häufig mit einer Zuschreibung verbunden: „so ist sie“ (F3/TB). Das Agieren der Nutzenden wird von formellen Unterstützer\_innen nicht vor dem Hintergrund thematisiert, dass in dieser Gesellschaft geschlechtsspezifische Rollenbilder erlernt werden. Erhöhte Unsicherheiten, deutlicher Ausdruck von Emotionen, die Gruppe im Blick haben und für andere mitsorgen, wird so einer Person (und nicht ihrer Geschlechterrolle) zugeschrieben.

Die Schwierigkeiten der Nutzenden, sich nicht nur in einer von ‚gesunden Körpern‘ definierten Welt, sondern auch als Frau in einer vorwiegend männlich definierten Ordnung und Normvorstellung zu bewegen, kann ein Hintergrund dafür sein, dass die Nutzende erhöhten und andersartigen Belastungen und Erwartungen ausgesetzt ist.

Diese Beobachtungen stehen erneut exemplarisch für weitere und unterschiedliche Sequenzen dieser Art. Auf Grundlage der ausgewählten Sequenzen könnten die binären Ordnungskategorien Geschlecht, Migration und Alter in ihrer Wirkmacht und in ihren Folgen für die Nutzenden von formellen Unterstützer\_innen thematisiert werden. Diese Ordnungspraktiken berühren die Themen Gleichheitsanspruch und Diskriminierungswirklichkeit, die vom prägenden Thema ‚Menschen mit Behinderung‘ verdeckt werden. So ist die formulierte Maxime, die sich in der Aussage „wir behandeln alle gleich“ (F3/TB), die von formellen Unterstützer\_innen verwendet wird, vor dem Hintergrund institutioneller Diskriminierung (z.B. von Menschen ‚mit Migrationshintergrund‘) noch entwicklungsfähig in ihrer Verwirklichung.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Mögliche Mehrfachdiskriminierungen, bzw. das intersektionale Zusammenspiel von Differenzkategorien konnte aus Zeitgründen weder im Rahmen der homogenen, noch der heterogenen Fokusgruppe zur Sprache gebracht werden. Aufgrund der Fallauswahl der formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘, mit der eine Familie mit Migrationshintergrund ausgewählt wurde, da diese Problematik dem ‚ServiceWohnen‘ nach Einschätzung der formellen Unterstützer\_innen in Zukunft häufiger begegnen wird, soll dieser Aspekt dennoch aufgegriffen werden.

Auch diese Differenzkategorie wird sozial hergestellt, und wirkt damit immer auch (re-)stabilisierend. Menschen werden weiterhin nach ihrer Herkunft unterschieden. Gleichzeitig

ermöglicht eine solche Benennung (siehe ‚Othering‘ in Kapitel 5.2) auch das ‚gesehen werden‘, Möglichkeiten des Zusammenschlusses untereinander und eines reflektierten Umgangs damit.

Die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ haben eine lange Erfahrung und eine hohe Expertise im Umgang mit der Differenzkategorie ‚Behinderung‘. In der Geschichte des ‚ServiceWohnen‘ wird deutlich, dass gerade hier um eine gesellschaftliche Positionierung gerungen wurde („wir kommen von Mauern, dahin gehen wir nicht zurück“), und ein Ort der ‚Ankunft‘ für Menschen mit Behinderung geschaffen werden konnte. Auch das Thema ‚Migration‘ verlangt eine intensive Beschäftigung, die im Rahmen dieser Forschungsarbeit nicht geleistet werden konnte. Wesentlich ist, dass es auch bei dieser Thematik nicht nur um das zwischenmenschliche Verstehen und Akzeptieren von Vielfalt geht, sondern diese Kategorisierung in gesellschaftliche Macht- und Herrschaftsverhältnisse eingebettet ist, und es Techniken der Aneignung benötigt, um dieses Thema in seiner Komplexität mit den Menschen bearbeiten zu können. Auch bei diesem Thema ist es wichtig, dass Menschen mit Migrationshintergrund sich mit Diskriminierungen auseinandersetzen und einen für sie geeigneten Umgang damit finden, ohne ihre Herkunft als permanente Erfahrung der Ausgrenzung zu empfinden.

Ebenso müssen formelle Unterstützer\_innen eine Haltung zu dieser Thematik entwickeln und um spezifischen Verschränkungen von Migration und ‚Behinderungen‘ wissen. Institutionell kann es dabei um engere Kooperationen zu Migrationsberatungsstellen gehen oder um eine kulturelle Öffnung des Teams, das heißt z.B., dass in der Zusammensetzung des Teams etwaige unterschiedliche kulturelle Hintergründe berücksichtigt werden können.

## **Diskussion**

Studien, die sich insbesondere mit dem intersektionalen Zusammenspiel von ‚Behinderung‘ und ‚Migration‘ auseinandersetzen, verweisen auf spezifische Schwierigkeiten, die Menschen in diesem Zusammenhang begegnen. So schreiben z.B. Seifert und Harms (2012) in ihrer Studie zu Teilhabebarrieren und Teilhabechancen aus Sicht der türkischen Community in Berlin über mögliche Verbesserungen der Teilhabechancen von Menschen mit geistiger Behinderung und Migrationshintergrund. Dabei wurden „zentrale Aspekte, die in der Zusammenarbeit mit behinderten Menschen mit Migrationshintergrund und ihren Angehörigen zu berücksichtigen sind“ deutlich (Seifert, Harms 2012, S. 71), wie z.B.

„Unterschiede im Verständnis von Behinderung, kulturspezifische Lebensentwürfe und Barrieren bei der Inanspruchnahme von Angeboten der Behindertenhilfe“ (ebd.). Als Vorschläge zu einer Weiterentwicklung der Angebote nannte die Berliner Community „zielgruppenspezifische Beratungs- und Informationsangebote, Erweiterung der interkulturellen Kompetenz von Mitarbeitenden, konsequenten Stadtteilbezug“ (Seifert, Harms 2012, S. 71). Diese Studie kann sicher nicht bruchlos auf jedwede Situation (wie z.B. im Stadtteil Alsterdorf, bzw. dem ‚ServiceWohnen‘) angelegt werden, sie kann jedoch eine erneute Auseinandersetzung mit diesem Thema für den Stadtteil anregen. Gerade wenn, wie die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ berichten, ein immer größerer Teil der Hilfen für Menschen mit „Migrationshintergrund“ geleistet wird, wäre es sicher hilfreich, eigene Kompetenzen, Vorstellungen und Konzepte zu entwickeln.

Eine ähnliche Sensibilisierung wäre auch in Bezug auf ‚Behinderung‘ und ‚Geschlecht‘ denkbar. Auch hier kann Literatur zu Rate gezogen werden, die sich mit den spezifischen Hindernissen und Möglichkeiten von Frauen mit Behinderung auseinandersetzt.

Für die Frage nach dem Willen der Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ in Bezug auf das Quartier oder den Sozialraum, sensibilisiert die intersektionale Perspektive für die vielen unterschiedlichen Bedürfnisse und Besonderheiten, und beugt einer einseitigen Fokussierung auf Behinderung vor.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

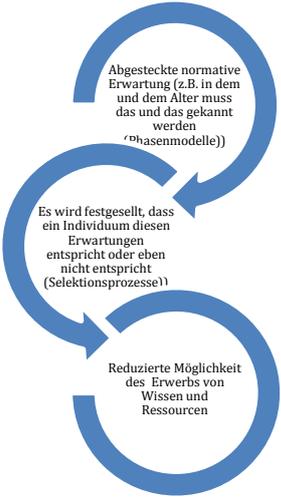
- Wie kann die Arbeit im ‚ServiceWohnen‘ diskriminierungssensibler in Hinblick auf spezifische Differenzkategorien gestaltet werden?
- Wie und wo könnte das Thema ‚Migration‘ einen Platz im ‚ServiceWohnen‘ finden?

## 5.4 Zwischen Konstruktion und Rekonstruktion in Hilfeverläufen

### **Einführung**

In alle vertrauten Beziehungen, ob sie nun professionell oder familiär sind, schleichen sich Verantwortlichkeiten, Routinen, Zuschreibungen und Erwartungen ein. Diese Routinen, die im Kapitel 3 fallspezifisch herausgearbeitet und in den homogenen Fokusgruppen vorgestellt wurden, wurden für die heterogene Fokusgruppe in einem fallunspezifischen Schaubild zusammengefasst. Ausgehend von der Grenze zwischen der subjektiven Sichtweise der Nutzenden und dem Sozialraum, konnte auf der fallspezifischen Ebene das Spannungsfeld zwischen Sorge auf der einen Seite und Selbstbestimmung auf der anderen Seite beschrieben werden (vergl. Kap. 3.1). Dabei ist die eine Seite oft einengend und behindernd. Auf der anderen Seite ist das Experimentieren immer auch ein mit Unsicherheit verbundenes Wagnis. Dieses Spannungsfeld kann jedoch nicht nur auf fallspezifische Hilfen bezogen werden, sondern auch fallübergreifend erkannt werden, wie es im Kapitel 4.4 der Nachbarschaft des ‚ServiceWohnen‘ verdeutlicht wurde. Das hier entwickelte Schaubild sollte die reproduzierenden Mechanismen fallunspezifisch konkretisieren. Damit werden noch einmal die erhaltenden, bzw. reproduzierenden Kräfte im Gegensatz zu produzierenden und verändernden Bewegungen vereinfachend zusammengefasst. Dieses Schaubild sollte zu einer Diskussion in der heterogenen Fokusgruppe anregen und dabei unterstützen, konkrete Handlungserweiterungen oder Auswege aus bestimmten Routinen zu finden. Dabei ging es nicht um ein ‚richtig‘ oder ‚falsch‘, sondern um eine möglichst anregende Diskussionsgrundlage, die als eine mögliche Reflexionsunterstützung für das ‚ServiceWohnen‘ dienen kann.

## Begründung und Relevanz für die Akteure

Reproduktionskreislauf der sozialen Konstruktion von Beeinträchtigung		Produktionskreislauf der sozialen Konstruktion von Beeinträchtigung
		
<p>Dieser Umgang wird vorwiegend in der eng getakteten Einzelfallhilfe deutlich.</p>		<p>Für diesen Umgang kann z.B. eine formelle Unterstützung im Rahmen der fallübergreifenden und fallunspezifischen Quartiersarbeit stehen, da sie über andere Rahmenbedingungen, Ressourcen und Kapazitäten verfügt, als die fallspezifische Arbeit.</p>

Dieses Schaubild verdeutlicht die Folgen normativer Erwartungen und Routinen auf institutioneller Ebene und arbeitet Begrenzungen von Handlungsmöglichkeiten heraus. Auf der einen Seite des Spannungsfeldes, dem Reproduktionskreislauf der sozialen Konstruktion von Beeinträchtigung, steht das Wiederholende, sich selbst bestätigende und eher einschränkende im Mittelpunkt. Ausgangspunkt dieses Kreislaufes ist eine abgesteckte, normative Erwartung. Dabei kann z.B. von einem Menschen mit einer spezifischen Diagnose ein bestimmtes Handeln erwartet werden, und anderes Handeln eher nicht. Im Laufe der weiteren Unterstützung wird festgestellt, dass der Mensch diesen Erwartungen nicht entspricht, woraufhin er vielleicht seine Arbeitsstelle hin zu einer leichteren Tätigkeit wechseln muss, oder in eine andere Gruppe kommt, oder ihm bestimmte Handlungsschritte abgenommen werden. Die zukünftigen Möglichkeiten werden damit eingeschränkt, da davon ausgegangen wird, dass dieser Mensch bestimmte Dinge nicht kann. Dieses Modell verdeutlicht viele der Situationen zwischen formellen Unterstützer\_innen und Nutzenden in ihren alltäglichen eng getakteten Einzelfallhilfen (z.B. ‚nicht kommunizieren können‘, Nutzende als ‚Kinder‘ anzurufen).

Für die andere Seite des Spannungsfeldes, den Produktionskreislauf, stand eine Situation aus der Quartiersarbeit Pate, in der ein Nachbarschaftstreff skizziert wurde. Zu Beginn dieser Situation standen viele Aushandlungsprozesse. Wie sollte z.B. mit einem Nutzer umgegangen werden, der häufig ‚lautierte‘? Im Gegensatz zur Lösung im linken Modell (Reproduktionskreislauf), in dem der Nutzende voraussichtlich als ungeeignet für Treffen bezeichnet worden wäre, wurde hier mit allen Anwesenden überlegt, wie mit der Situation gemeinsam umgegangen werden kann. Situativ wurde gemeinsam entschieden, dass häufigere Pausen nötig sind, oder der Eine oder der Andere ‚immer mal wieder einen Moment raus‘ (S2/762/Interview) muss. In dieser Situation haben die Teilnehmenden Handlungsmöglichkeiten ausprobiert, was letztlich zu einer Erweiterung der Handlungsalternativen beigetragen hat, und nicht zum Ausschluss geführt hat.

Dieses Modell wurde von den Verfasser\_innen entwickelt, um daran mit den Unterstützer\_innen gemeinsam zu überlegen, ob und wie mögliche Handlungserweiterungen auch in einem einzelfallorientierten Setting umzusetzen wären, und welche konkreten Handlungsschritte dafür nötig wären.

## Erhebungs- und Auswertungsergebnisse

Das Schaubild konnte von allen Teilnehmenden der Fokusgruppe gut nachvollzogen werden. Weitere Beispiele des Produktionskreislaufes wurden hinzugefügt, z.B. die hohe Motivation für Reisen, die letztlich auf das gleiche Reiseziel hinauslief, da dort alles bekannt war und auch weniger Personal benötigt wurde. In der Diskussion dieses Beispiels wurde der von den formellen Unterstützer\_innen formuliert Anspruch deutlich, als Multiplikator\_innen der Nutzenden an für sie fremden Orten tätig zu sein, dies aber häufig an den Ressourcen scheitert: „Und dann merke ich, dass wir schon auch immer wieder in so Rahmenbedingungs-zwängen sind, die dem Produktionskreislauf nicht so viel Spielraum lassen“ (FG/4/fUS/148/Transkription).

Eine weitere formelle Unterstützer\_in ergänzte, dass sie bei dem Experiment der Verfasser\_innen mit dem Rollenspiel zur Thematik ‚Diskriminierung‘ (vergl.Kap.5.1), dem sie selbst sehr skeptisch gegenüberstand, sehr überrascht war, wie die Nutzenden in ihren Rollen agiert und auch untereinander diskutiert haben. „Dass die Erwachsenen das mitmachen und überhaupt dazu in der Lage sind (...). Und das war eine total positive Erfahrung, eine ganz überraschende Erfahrung auch, und ich hab auf jeden Fall da mitgenommen, dass ich gern viel mehr ausprobieren möchte. Also was möglich ist, insofern kann ich damit (dem Schaubild – Anmerkung Verfasser\_innen) viel anfangen“ (FG/4/fUS/161/Transkription). Die formelle Unterstützer\_in formulierte: „Es ist gut, sich mal wieder darüber auszutauschen, wo sind eigentlich die Grenzen? (...), und dass wir eigentlich alle viel Ermutigung bräuchten, wieder zu sagen, wir machen mal wieder was ganz anderes, und wissen nicht schon immer vorher, wie es ausgeht und wie sie reagieren (...) und noch mal neugierig zu sein für die Menschen, die wir scheinbar so gut kennen und all diese Dinge, die finde ich, kommen links im Schaubild nicht mehr vor (Reproduktionskreislauf – Anmerkung Verfasser\_innen), und (wir) könnten rechts (Produktionskreislauf – Anmerkung Ver-fasser\_innen) wieder eine Chance haben.“(FG/4/fUS/161/Transkription).

Deutlich ist ein Reflexionsprozess, in dem die formellen Unterstützer\_innen sich selbst befragen, wie und was dieses Modell für sie bedeuten kann. Eine weitere formelle Unterstützer\_in fragt: „Wo nimmst Du die Offenheit her?“ (FG/4/fUS/192/Transkription), und verweist damit auf den vollen Arbeitsalltag, der Routinen braucht, damit dieser Alltag sicher bewältigt werden kann. Betont wird hier, dass es gerade in der alltäglichen Arbeit wichtig ist, die Menschen gut zu kennen, um mögliche Gefahren einschätzen zu können. Eine

weitere formelle Unterstützer\_in merkt an, dass ihr das vorgestellte Modell weniger zusagt, da es für sie klinische Assoziationen weckt, und wendet ein: „Zu sagen, wir ändern die Rahmenbedingungen, dann kann auch jemand wieder Möglichkeiten, Wissen erwerben, Erfahrungen erwerben (...), weil meine Erfahrung ist, wenn man merkt, okay, das ist ein Fakt, wenn man dann aber Rahmenbedingungen verändert, Menschen wieder ganz andere Fähigkeiten haben“ (FG/4/fUS/221/Transkription). Eine weitere formelle Unterstützer\_in weist darauf hin, „dass man die Menschen irgendwie auch schützen will, dass man manche Dinge einfach doch nicht ausprobiert, in der Erwartung, dass er scheitert (...), und dann ist das für alle beteiligten frustrierend“ (FG/4/fUS/436/Transkription). Eine andere formelle Unterstützer\_in erwidert: „Nur weil er eine Behinderung hat, kann er doch trotzdem aushalten, dass er mal traurig ist, und dass mal irgendwas richtig scheiße war“ (FG/4/fUS/496/Transkription).

Auf den Verweis hin, dass hier fallspezifische, fallübergreifende und fallunspezifische Argumente zusammengetragen wurden, versuchten die formellen Unterstützer\_innen gemeinsame Schnittstellen zu finden. Erneut wurde auf die unterschiedlichen Rahmenbedingungen, auch der unterschiedlichen Akteure der heterogenen Fokusgruppe, eingegangen. Dabei waren sich die Akteure darin einig, dass die Problematik der Routinen auf mehreren Ebenen angegangen werden muss.

Diskutiert wurde die Frage, „was das Team selber mal anders leisten (kann). Was können Personen anders machen?“ (FG/4/fUS/280/Transkription). Thematisiert wurde, wo mit der Politik oder dem Arbeitgeber in Verhandlungen getreten werden müsste, um bestimmte Freiräume zu schaffen, in denen kreatives Denken wieder möglich wird. Es wurde immer wieder auf den Willen der Nutzenden verwiesen: „Es ist, glaube ich wichtig, was sagen die Menschen selber?“ (FG/4/fUS/310/Transkription). Gerade wenn davon ausgegangen wird, dass alle Menschen sich entwickeln wollen, ist es naheliegend, dass es um Impulse, Ideen und Erweiterungen des eigenen Handelns geht, um andere Menschen (hier die Nutzenden) anzuregen zu können. Vor dem Hintergrund des Machtungleichgewichtes ist es bedeutend, dabei keine einseitigen Zuschreibungen an die Nutzenden zu formulieren. Genau diese Erfahrung konnten die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ machen: „Man hat es ihnen zugetraut, hat denen aber auch was an die Seite gestellt, Assistenz, ein Wohnort, Sicherheiten, sonst wäre das nicht gelungen“ (FG/4/fUS/384/Transkription). Dieser Verweis verdeutlicht, dass es nicht mit der Frage, ‚was brauchst Du?‘, getan ist. Menschen mit spezifischen biografischen Erfahrungen können sich ein anderes Leben (oft) nicht vorstellen. Zu fragen ist,

wie den Menschen, wie z.B. durch die Veränderung der Rahmenbedingungen, etwas ermöglicht werden kann.

Thematisiert wurden als erhaltenswert betrachtete, normative Vorstellungen des ‚ServiceWohnen‘, mit denen dem Team des ‚ServiceWohnen‘ viele unterschiedliche Aufgaben vorgegeben werden. Gefragt wurde, „warum denn alles funktionieren (muss)? Warum darf nicht jetzt mal (...) der Betreuer anrufen und fragen, was los ist? Also ich finde es immer gut, das mal anzuschauen, das Normative“ (FG/4/fUS/473/Transkription).

Das Gespräch unter den Teilnehmer\_innen der heterogenen Fokusgruppe kreiste immer wieder um die, auch an sich selbst gerichtete Frage, was das Team daran hindert, die Freiheit, die es „eigentlich“ hat, zu nutzen. Im Bezug auf das ‚Service Wohnen‘ wurde konkretisiert, dass Gestaltungsspielräume gegeben sind, diese aber nur wenig genutzt werden. Der Aussage einer Schlüsselperson, dass es darum geht, diesen Kreislauf zu reflektieren, um dann entscheiden zu können, wie weiter damit umgegangen werden soll, konnten alle Beteiligten zustimmen.

## **Diskussion**

In der heterogenen Fokusgruppe diskutierten fallspezifisch arbeitende, formelle Unterstützer\_innen, Leitungs- und Schlüsselpersonen gemeinsam das Thema der Produktions- und Produktionskreisläufe. Ausgehend von dem Willen der Nutzenden nach nahen Beziehungen auf der einen Seite und Feldern des Experimentierens auf der anderen Seite, wurden fallübergreifend hindernde, wie unterstützende Faktoren für Veränderungsprozesse zusammengetragen. Die Intensität der Diskussion verdeutlichte die Relevanz des Themas für alle beteiligten Unterstützer\_innen.

Fallübergreifend ist die Thematik den Akteuren durchaus bekannt und unterschiedliche Reflexionsfolien zu ersten Veränderungsschritten wurden zusammengetragen.

Bemerkenswert in dieser Diskussion war, wie sehr sich alle Teilnehmenden darauf einlassen konnten, und wie produktiv die gemeinsame Diskussion war. Immer wieder gab es Momente des gegenseitigen Verstehens bei gleichzeitiger Erweiterung der Themen. Sehr deutlich wurde, dass die Arbeit am Willen der Nutzenden nicht nur eine Arbeit der formellen Unterstützer\_innen ist, sondern das gesamte ‚ServiceWohnen‘ und den Stadtteil mit einschließt. Gemeinsam müssen die Wege in den Sozialraum entdeckt, gefördert und vielleicht auch ge-

legentlich gegen Widerstände angeeignet werden. Hierzu konnten in der heterogenen Fokusgruppe erste bereichsübergreifende Kontakte geknüpft, und die eigenen Perspektiven und Möglichkeiten über ‚fremde‘ Blicke erweitert werden.

Welche Wege in den Sozialraum letztlich zu mehr Kontakten und einem weiteren Loslösen von institutionellen Routinen umsetzbar sind, müssen die formellen Unterstützer\_innen und die Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ erkunden. Deutlich wurde, dass die Nutzenden den Weg in den Sozialraum nicht alleine gehen werden. Hierfür sind, vielleicht vergleichbar mit der Entstehung des ‚ServiceWohnen‘, neue Anreize und Mut nötig. Erst über das Ausprobieren können die Nutzenden ihre Erfahrungen erweitern und nach und nach eigene Vorlieben entwickeln. Prinzipiell besteht die Möglichkeit, durch pädagogisches Handeln in die Verhältnisse einzugreifen, und diese als auch eigene Denk- und Handlungsweisen zu reflektieren und zu verändern (Riegel 2016, S. 175).

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wie und wo können eingefahrene Alltagswege, die das Experimentieren und das Eingehen von Risiken verhindern, konkret und gemeinsam verlassen werden?
- Wie und wo können eigene, aber auch institutionelle Reproduktionsschleifen erkannt, benannt und möglicherweise verändert werden?
- Wo gibt es Ausgänge aus den Schleifen (im Schaubild)? Sind diese gewünscht? Wie können sie aussehen?

## 5.5 Container versus Sozialraum als Aneignungsraum

### **Einführung**

Der Zugang zur Thematik erfolgt auf Grundlage einer Kritik des Raumverständnisses, wie sie von Maurer, Reutlinger, Kessl und Frey (2005) in ihrem Vorwort zum ‚Handbuch Sozialraum‘ formuliert wird. Darin markieren sie ihren Blick auf den (Sozial-)raum, in dem sie „entgegen der häufig vorgenommenen Charakterisierung von Sozialräumen als territoriale Areale“ die „These in den Mittelpunkt“ stellen, dass Sozialräume nicht auf diesen Aspekt reduziert werden dürfen. Sozialräume stellen immer komplexe Zusammenhänge kultureller, historischer und territorialer Dimensionen dar“ (2005, S. 5). Das „Container-Modell des Raumes“ (Kessl 2013, S. 232) wird mit den konstitutiven „Problemen“ eines „derart verkürzten Raumverständnisses“ kritisch in den Blick genommen.

Im Rekurs auf Kap. 3.2 werden hier die Konsequenzen auf die Bewegungsmöglichkeiten der Nutzenden in den Sozialräumen thematisiert. Dabei stehen nicht mehr die Nutzenden und ihre ‚Bewegungsräume‘ im Mittelpunkt, sondern die Thematisierungsweisen oder der Umgang der Professionellen in und mit dem Raum, die mit einem spezifisches Verständnis der formellen Unterstützer\_innen über den Sozialraum (als ‚Container‘ oder als ‚Aneignungsraum‘) vermach sein können.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Der Alltag der Menschen mit Behinderung, die an dieser Untersuchung teilgenommen haben, ist in der Regel durchstrukturiert, und folgt in einer typischen Woche einem meist klar vorgegebenen Zeitplan. Dieser ist von institutionellen Angeboten und Pflichtveranstaltungen bestimmt, und geht mitunter bis in die späten Nachmittagsstunden. Der Alltag der in der Forschung befragten Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ ist voll. Ein ‚Mehr‘ an Angeboten können die Menschen schon rein zeitlich kaum nutzen. Diese sicher nicht neue Erkenntnis wird als Hinweis darauf vorangestellt, dass es nicht um ein ‚Mehr‘ an Angeboten geht. Der ‚Container‘ ist voll. Diese Perspektive auf den Sozialraum als ‚Container‘, mit der markiert wird, dass darin Angebote platziert werden, und Menschen nur kommen müssen, wenn sie etwas brauchen, wird in der folgenden Auseinandersetzung genutzt, um zwei unterschiedliche Zugänge zu Bildern vom Sozialraum (als ‚Container‘ oder als ‚Aneignungsraum‘) zu diskutieren.

Wichtig ist an dieser Stelle zu betonen, dass die Diskussion dieses Modells oder Spannungsfeldes in der heterogenen Fokusgruppe unter professionellen Akteuren des Sozialraums mit Blick auf erweiternde Handlungsmöglichkeiten stattgefunden hat. Hier ging es nicht mehr um das Herausfinden oder Diskutieren des ‚direkten‘ Willens der Nutzenden, sondern um das Erörtern handlungserweiternder Möglichkeiten in Bezug auf die Beobachtungen der Verfasser\_innen. Es werden dementsprechend Erkenntnisse vorgestellt, die in allen drei Fällen rekonstruiert werden können. Es geht um Spannungsfelder, in denen sich alle Professionellen wiederfinden können, um so auf einer gemeinsamen Grundlage mögliche Handlungserweiterungen jenseits konkreter Fälle zu diskutieren.

Für alle Nutzenden war die Qualität der Beziehungen in ihrer Lebenswelt weitaus bedeutender als der materielle Sozialraum. So spielt z.B. der Stadtteil Alsterdorf weniger eine Rolle, als die Zeit, die andere Menschen mit ihnen verbringen, die sich andere Menschen für sie nehmen. Wichtig war allen Nutzenden, wie intensiv sich ihr Gegenüber mit ihren Kommunikationsmöglichkeiten auseinandersetzt, und wie ernst sie von ihrem Gegenüber genommen werden. Gleichzeitig kann festgehalten werden, dass es dabei nicht um ein ‚Mehr‘ an Beziehungsarbeit geht, sondern um eine Erweiterung des Wirkungsfeldes der Nutzenden. Die Erweiterung der Wirkungsfelder der Nutzenden kann als zusammenfassende Handlungsorientierung gelesen werden. Dabei geht es in der direkten Kommunikation, z.B. zwischen den formellen Unterstützer\_innen und den Nutzenden, weniger um die (notwendig) routinier-ten Kommunikationsanteile, in denen z.B. formelle Unterstützer\_innen Informationsfragen stellen (müssen), auf die die Nutzenden antworten. Es geht um ein Verstehen und Nachvollziehen der Deutungen der Nutzenden. Dieses Bild bedeutet, vor dem Hintergrund der theoretischen Folie von Doppelstrukturen in Sozialräumen, dass es, ausgehend vom Willen der Nutzenden, um ein ‚Mehr‘ an Aneignungsräumen geht. Es geht um eine Erweiterung der subjektiven Lebensräume, um Räume, in denen sich die Nutzenden wirksam, wichtig und herausgefordert fühlen.

Die angesprochene Grenze zwischen individueller Lebenswelt und materiellem Sozialraum ist ein Modell. „Sozialräume bestehen letztlich immer aus einer Doppelstruktur, die sich in zwei unterschiedliche, aber dennoch zusammenhängende Perspektiven aufteilen lässt“ (Spatscheck 2009, S. 2 nach Deinet 2007).

<b>Sozialraum als Container</b>		<b>Sozialraum als Aneignungsraum</b>
Angebote werden platziert		Angebote entstehen
Soziostrukturelle Daten		Subjektive Sichtweise
Materiell-objektiver Sozialraum		Lebensweltliche Perspektive der Nutzenden
Formelle Unterstützer_innen platzieren Angebote im Raum für die Anderen (Nutzende).		Formelle Unterstützer_innen sehen sich selbst als Teil des Raums und gestalten diesen aktiv mit.
Die Menschen müssen kommen, wenn sie etwas brauchen oder möchten, es werden Angebote gemacht.		Die Menschen haben vielseitige Interessen, die schwer miteinander zu vereinbaren sind. Deshalb ist es wichtig, sie darin zu unterstützen, dass sie das bekommen, was sie möchten.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Dieses Spannungsfeld wurde in der heterogenen Fokusgruppe vorgestellt und diskutiert. Zunächst kann betont werden, dass alle formellen Unterstützer\_innen und auch die Schlüsselpersonen das Bild nachvollziehbar fanden. „Das ist ja so die Grundlegendiskussion, die wir hier in der Stiftung immer führen“ (FG/4/fUS/334/Transkription). Markiert wurde, dass die Gegenüberstellung der beiden Pole durchaus problematisch gesehen werden muss, da „ja nicht unbedingt das Eine jetzt zu verurteilen, das Andere das Maß aller Dinge“ (FG/4/fUS/294/Transkription) ist. Mit Hilfe des Begriffs ‚Spannungsfeld‘ wurde deutlich, dass es den Container im ‚ServiceWohnen‘ einerseits weiterhin geben wird. Andererseits

identifizierten die formellen Unterstützer\_innen das Potenzial einer Weiterentwicklung, in der das Bild des Sozialraums als Aneignungsraum handlungsleitend ist, bzw. wird.

In dieser Diskussion wurde immer wieder die Frage gestellt, was in der Forschung zum Willen der Nutzenden herausgefunden worden ist: „Was wird denn artikuliert und gewollt?“ (FG/4/fUS/403/Transkription). Die Beteiligten wollten wissen, was die Menschen konkret geäußert haben, was ihnen angeboten werden soll. Es entwickelte sich eine Diskussion, in der es um die Schwierigkeiten ging, den Willen der Nutzenden zu erkunden. Es wurde gefragt, ob dieser Wille dann nicht letztlich doch wieder der Wille „aufgrund eines pädagogischen Prozesses“ ist (FG/4/fUS/462/Transkription). Mit der Vorstellung des konkreten Willens eines Nutzers („Ich wünsche mir mehr Action“), konnten konkrete Handlungsansätze zusammengetragen werden. So wurde z.B. mit der gestellten Frage, „wie kann es mehr in den Sozialraum gehen?“, die Idee formuliert, das „Café am Freitag“ in eine Kneipe zu verlegen“, um andere Erfahrungen für alle Beteiligten zu ermöglichen (FG/4/fUS/847/Transkription). Eine weitere Idee war, die Verantwortlichen für die Kulturküche zu kontaktieren, um gemeinsam auszuloten, wie eine Zusammenarbeit zwischen ‚ServiceWohnen‘ und Kulturküche gestaltet werden kann.

Betont wurde ein Zugang, in dem es um die Veränderung von Rahmenbedingungen, die Erweiterung von Perspektiven und die Irritation von Rollenroutinen geht: „Andere Orte, andere Perspektiven schaffen, weil Menschen andere Rollen einnehmen, weil sie merken, ich bin im öffentlichen Raum. Hier (im ‚ServiceWohnen‘ – Anmerkung Verfasser\_innen) sind sie nicht mehr im öffentlichen Raum“ (FG/4/fUS/967/Transkription).

Zu all diesen Vorschlägen wurden auch Zweifel formuliert. Es kamen Gedanken zum Tragen, die möglicherweise auf ein ‚dahinterliegendes‘ Problem verweisen: „(...) es ist einfach, diese Scheiß Routine und dieses (...) ich hätte mal gerne noch mehr (...) so ein bisschen gemeinschaftlich was“ (FG/4/fUS/1039/Transkription). Hier richtete eine der formellen Unterstützer\_innen den Blick auf das Team und seine Routinen. Diese Blickrichtung wurde mit dem Hinweis einer weiteren formellen Unterstützer\_in konkretisiert: „Das ist hier Dienstleistung (...) und das riecht einfach danach, nach Routine der Assistenz, der weiß wahrscheinlich genau, wie was wann (Name Nutzende[r] – Anmerkung Verfasser\_innen) macht, was du machst, und was irgendwann wo kommt. Das sind Routinen, die können ihnen vielleicht auch Sicherheit geben“ (FG/4/fUS/962/Transkription). Die Aussage, „es ist ein Problem mit diesen Menschen als Gruppe unterwegs zu sein, ist eine wahnsinnige Herausforderung“

(FG/4/fUS/902/Transkription), betonte ebenfalls die Sorgen der formellen Unterstützer\_innen in Bezug auf die vorgeschlagenen Ideen zu Erweiterung der Erfahrungsräume der Nutzenden. Mit Blick auf das, was Nutzende wollen, wurde implizit formuliert, was von Nutzenden erwartet wird, wenn sie ihren Willen zum Ausdruck bringen: „Wenn ich hier mehr Action haben will, (...) hab ich eine Bereitschaft, Wege hinter mich zu bringen, ich bin bereit, mich auf Menschen einzulassen, ich bin bereit, meine eigenen Bedürfnisse in einer Gruppe hinten an zu stellen (...) und ich frage einen Tag später, die hatten einen anstrengenden Tag (...), dann brauch ich nicht mehr zu fragen, was die machen möchten“ (FG/4/fUS/807/Transkription). Aus solcher Perspektive wurden mehrere Einwände formuliert, die mögliche Handlungserweiterungen einschränken könnten. Deutlich wurde am Ende der Diskussion, dass die formellen Unterstützer\_innen „großes Interesse daran haben, dass sich da was bewegt, weil ich es so, wie es ist, auch nicht zufriedenstellend finde“ (FG/4/fUS/1031/Transkription).

## **Diskussion**

In der Diskussion wurden unterschiedliche Blickwinkel deutlich. Einerseits wurde die Frage selbstkritisch reflektierend erörtert, weshalb bestimmte Routinen sich im Alltag des ‚ServiceWohnen‘ verselbstständigt haben. Andererseits wurde der Blick auf die festgestellten Defizite gerichtet, die es herausfordernd erscheinen lassen, spezifische Rahmenbedingungen zu verändern.

Einig waren sich alle Teilnehmenden in der Markierung des Problems, herauszufinden, was die Nutzenden wollen. Deutlich wurde, dass sich die formellen Unterstützer\_innen im Grunde konkrete Willensäußerungen von den Nutzenden wünschen, denen sie dann in Angebotsform gerecht werden können. Dieser Zugang folgte eher der Logik des Sozialraums als Container, einem ‚Container-Denken‘, das Angebote machen kann, die dann genutzt werden können. Der rekonstruierte Wille der Nutzenden nach lebensweltlichen Beziehungen und Begegnungen jenseits institutionalisierter Schonräume, geriet in der Diskussion in den Hintergrund. Die Herausforderung, die für die formellen Unterstützer\_innen mit dem Zugang verbunden ist, Handlungsmöglichkeiten aus einer sozialräumlichen Perspektive zu entwickeln, wird im ‚Container-Denken‘ zu einem schwer denkbaren, und somit schwerlich machbaren Unterfangen. Hier forderten die formellen Unterstützer\_innen von den Nutzenden ‚konkrete‘ Willensäußerungen, die dann mitunter als Momentaufnahmen entkräftet wurden.

Das grundsätzliche Einvernehmen über die Bedeutung und Notwendigkeit von (gesellschaftlichen) Erfahrungen, die sich jenseits institutioneller Sorge-Settings abspielen, kann eine der Triebfedern sein, ein ‚Mehr‘ an gesellschaftlichen Erfahrungsräumen für die Nutzenden zu eröffnen. Das grundsätzliche Einvernehmen der formellen Unterstützer\_innen, den Willen der Nutzenden in die konkrete Arbeit zu integrieren, wirft die Frage auf, wie die institutionellen Settings dazu beitragen können, dass die Nutzenden, die weiterhin spezifische Angebote benötigen, solche gesellschaftlichen Erfahrungen machen können. Einer der möglichen Ansatzpunkte besteht darin, die Nutzenden mit einem spezifischem Blick in die Sozialräume zu begleiten, der darauf gerichtet ist, ob, wie und wo die Nutzenden welche Erfahrungen machen, und wie sich diese Erfahrungen für und auf sie auswirken. Diese Erfahrungen mit schmerzlichen (z.B. diskriminierenden) und positiven, Mut machenden Aspekten, können, wenn sie mit den Nutzenden gemeinsam gemacht werden, Gegenstand gemeinsamer Gespräche und Aus-einandersetzen (formelle Unterstützer\_innen und Nutzende) sein, die über die routinierten Inhalte und Formen der kommunikativen Interaktion hinausweisen. Damit wäre das Potenzial des ‚sicheren Ortes‘, den das ‚ServiceWohnen‘ darstellt, insofern in einer erweiterten Dimension genutzt, als dass die Nutzenden gerade diesen Ort und die dort lebenden und arbeitenden Menschen als Rückzugsort erleben können. Vor diesem Hintergrund können die Nutzenden die Risiken eingehen, die mit der Erkundung des Sozialraums für sie verbunden sind.

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Welche Orte gibt es im Sozialraum, die von den formellen Unterstützer\_innen und den Nutzenden (mit-)belebt werden können, um so weitere Orte für die Nutzenden zugänglich machen zu können?
- Können Aktivitäten mit den Nutzenden ausgeweitet werden, die sich jenseits der institutionellen Angebote abspielen?

## 5.6 Schnittstellen zwischen fallspezifischer und fallübergreifender Arbeit

### **Einführung**

Die Entwicklungen und Diskussionen um Sozialraumorientierung in den letzten Jahren werden als bekannt vorausgesetzt, und sollen hier nur in Stichpunkten wiedergegeben werden. Die Veränderung der Hilfen hin zu einer Budgetverwaltung, die Implementierung von sozial-räumlichen Hilfen und Angeboten (SHA-Projekte), die Installierung von Quartiersentwickler\_innen etc., verdeutlichen das damit verbunden Ziel, Nachbarschaften und informelle (Hilfe-)strukturen zu stärken. Dass diese Zielformulierung auch in Konflikt mit fall-spezifischen Hilfezielen stehen kann, ist ebenso bekannt. In diesem Kapitel geht es um die konkreten Schnittstellen und die gegenseitigen Erwartungen zwischen fallspezifischen Hilfeformen und fallunspezifischen Angeboten im Stadtteil Alsterdorf.

### **Begründung und Relevanz für die Akteure**

Festzustellen ist, dass die Fragen, in denen es um die Nachbarschaft und ihre Gestaltung ging, auch im Hinblick auf das Quartier im Rahmen der Untersuchung einen großen Stellenwert einnahmen. Das Thema ‚Nachbarschaft‘ war zum einen leitende Forschungsfrage, zum anderen auch für die professionellen Akteure im Quartier von zentraler Bedeutung, die sich fallunspezifisch mit dem Quartier und dessen Veränderungen oder Entwicklungen befassen. In den Gesprächen und Interviews mit Nutzenden, den Schlüsselpersonen und den (in-)formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ wurde unter anderem die Frage erörtert, was das Quartier Alsterdorf für sie auszeichnet.

Eine Schlüsselperson (S3) thematisierte die grundsätzliche Belastung in Nachbarschaften und Quartieren. So wurde in Bezug auf die Diskussionen um Altalsterdorf und den Alsterdorfer Markt die Frage nach einem Gleichgewicht thematisiert, um die Quartiere nicht zu überfordern. Gleichzeitig wurde auf den hohen Bedarf von Menschen mit Assistenzbedarf nach behindertengerechtem Wohnraum hingewiesen, der in Hamburg nicht gedeckt werde.

Eine weitere Schlüsselperson (S1) formulierte, ausgehend von einer Spezifizierung ihrer Tätigkeitsschwerpunkte in Bezug auf das Thema Nachbarschaft, die „Rahmenbedingungen und Strukturen somit zu entwickeln (...), dass alle Menschen darin (im Stadtteil – Anmerkung Verfasser\_innen) gut leben können“ (S1/9/Interview) sollen. Im Hinblick auf die Frage, was den Stadtteil Alsterdorf ausmacht, wurde ein spezifischer Blick formuliert, der ebenfalls mit

der Frage des Nachbarschaftlichen verbunden werden kann. ‚Nachbarschaft‘ wurde in den übergeordneten Bezugsrahmen der Inklusion gestellt. Dabei ist eine „gesunde Nachbarschaft“ (S1/15/Interview) eine zu berücksichtigende Dimension, um das zu befördern, was mit Inklusion verbunden ist. Diese ‚gesunde Nachbarschaft‘, eine Begrifflichkeit, die an dieser Stelle nicht ausformuliert wurde, ist hier Mittel zum Zweck. Alle im Quartier lebenden Menschen sollen, „so wie die Menschen sind, (...) wenn sie möchten, (ein) Leben lang im Stadtteil leben können.“ (S1/12/Interview). Sie „müssen in den Stadtteilen das finden, was sie zum Leben brauchen“. (S1/13/Interview). Somit ging es der Schlüsselperson „immer um Inklusion und Miteinander und vor allen Dingen geht’s darum zu bestärken, was die Menschen selber wollen und nicht irgendwas zu initiieren, was wir denken, was fehlt“ (S1/13/Interview).

Viele Bewohner\_innen des Stadtteils Alsterdorf sind, so die Beobachtung und Erfahrung, sehr motiviert, sich im Stadtteil zu beteiligen. Ihre intrinsische Motivation bedarf keiner Aktivierung. Diese Nachbarschaft ist, so die Einschätzung, gewachsen: „Mittlerweile ist für mich Alsterdorf ein Stadtteil, wo Leute unheimlich interessiert dran sind, selber was zu verändern, und selber ihren Stadtteil in irgendeiner Weise zu verbessern. (...) Das ist wie ein Bienenkorb, man pieckst rein und gibt irgendeine Idee, irgendeine Anregung und dann fängt das alles an zu summen und die Leute sind sehr aktiv. Sehr viele sind sehr eigenständig. Alsterdorf war nie ein Stadtteil der Quartiersentwicklung. (...) Man merkt, die Leute sind nicht abgenutzt mit der hundertsten Stadtteilversammlung (...) wo Leute sehr lange schon hier wohnen und auch viel mit Nachbarschaft anfangen können oder anfangen wollen, und sich gerne mehr treffen und mehr austauschen möchten“ (S1/49/Interview).

Mit der Frage nach etwaigen Spannungsfeldern in der Quartiersorientierung im Hinblick auf Menschen mit Behinderung, wurde die Erfahrung formuliert, dass mit der Quartiersentwicklung „die ganzen ersten Jahre“ diejenigen Bewohner\_innen des Stadtteils erreicht werden, „die sowieso schon aktiv sind“ (S1/311/Interview). Diese können ihre Anliegen in den unterschiedlichen Gremien (wie z.B. der Stadtteilversammlung) offensiv formulieren, und sich an der Verwirklichung dieser Anliegen beteiligen. Das Erreichen von „Menschen mit Behinderung“ wurde als besondere Herausforderung markiert: „Ich komme über dieses Klassische, man bietet was an und die Leute kommen vorbei, häufig nicht ran. Also muss man irgendwie andere Wege gehen. Und das dauert ein bisschen“ (S1/332/Interview).

Deutlich wurde, dass die ‚Aktiven‘ keiner ‚Aktivierung‘ bedürfen. Die Erfahrung ist, dass in der Regel diese ‚Aktiven‘ erreicht werden. Die „klassischen“ Angebote sind für bestimmte

Bewohner\_innen (alte Menschen, Menschen mit Behinderung) schwer annehmbar. Die „anderen Wege“ (S1/334/Interview) wurden mit einem Beispiel, der Planung und Eröffnung eines Kulturzentrums, skizziert. Beteiligung gestaltet sich, so die deutlich werdende Auffassung, mit und über die Gestaltung und Öffnung von Begegnungsräumen, die niedrigschwellig, voraussetzungslos, freiwillig und unverbindlich genutzt werden können. Anzusetzen sei bei der intrinsischen Motivation der Menschen. Wenn Menschen sich nicht über die klassischen

Zugänge erreichen lassen (Fragen stellen, zu Gremiensitzungen einladen, Arbeitskreise gründen etc.), dann ist zu fragen, was diese Menschen wirklich interessiert, was sie ansprechen könnte. Damit können Entwicklungen ermöglicht werden, ohne sie explizit und als professionelle Aktivierungsmaßnahme zum Gegenstand zu machen. Diese ‚anderen Wege‘ knüpfen unmittelbar an den Bedürfnissen der Bewohner\_innen des Stadtteils an: „Ein anderer Weg ist (...), die Menschen der Stadt, im Stadtteil haben ja gesagt, ‚uns fehlt Kultur‘, und es fehlt ihnen so ein Haus, wie so ein kleines Kulturzentrum (...). Ich habe das aufgenommen (...). Wir haben (...) ein Konzept entwickelt, wie wir hier so einen Kultur- und Nachbarschaftstreff machen. Und wenn man dann über zwei Tage feiert (die Eröffnung des Nachbarschaftstreffs – Anmerkung Verfasser\_innen) mit Konzerten, Musik, da kamen ganz viele Menschen hier im Rollstuhl an, weil sie ja nun hier auch eine Rampe haben, und da kamen auch ganz viele Menschen mit geistiger Behinderung, und haben (...) da bis morgens um fünf gefeiert. Die hätte ich natürlich nicht erreicht, hätte ich gesagt: ‚Wir wollen uns jetzt hier mal alle treffen und über Inklusion reden und was braucht ihr?‘“ (S1/340/Interview). Hier wären mehr flankierende Angebote nötig, die es den Menschen ermöglichen, solche offenen Angebote nutzen zu können, da unterschiedliche Lebensbedingungen es ihnen erschweren, an diesen Angeboten teilzuhaben. Menschen benötigen demnach Unterstützung, um die Räume, Plätze, Orte, an denen Gemeinschaft und Nachbarschaft gelebt wird, erreichen zu können.

### **Erhebungs- und Auswertungsergebnisse**

Die Sachzwänge, wie z.B. begrenzte Stundenkontingente, feststehende Termine, routinierte Abläufe, die mit einer fallspezifischen professionellen Unterstützung einhergehen, können dazu führen, dass Menschen, die regelhaft auf eine Unterstützung angewiesen sind, die Beteiligung an dem, was für die und in der Nachbarschaft angeboten wird, erschwert sein kann. Hier kann, so ein Vorschlag, ehrenamtliche Unterstützung (in Grenzen) dazu beitragen, dass diese Menschen teilhaben können, wenn sie es wollen. Es wurden hilfreiche Bedingungen auf

Seiten der professionellen, insbesondere der fallspezifisch ausgerichteten Hilfeformen formuliert, wenn es um die Ausgestaltung und Förderung einer ‚lebendigen Nachbarschaft‘ geht. Ausgehend von den spezifischen Sachzwanglogiken fallspezifischer Hilfen, mit denen z.B. Ängste der Nutzenden nicht immer gesehen werden (können?), die mit der Aneignung von Räumen verbunden sind, wurde eine spezifische Haltung ausformuliert.

Die Rollen, Funktionen und Aufgaben aller professionellen Unterstützer\_innen sollten, jenseits spezifischer Aufgabenprofile, zielgerichtet und praktisch tätig darauf ausgerichtet sein, die Menschen bei einer Alltagsgestaltung zu unterstützen, die weitgehend von dem Ziel geleitet ist, dass diese im Quartier tun können, was sie gerne tun würden. Auch formelle Unterstützer\_innen mit fallspezifischem Aufgabenprofil werden so Ermöglicher\_innen der (angstfreien) Aneignungen im Raum.

Hier wurde eine Schnittstelle zur Quartiersorientierung identifiziert. Sowohl Quartiersentwickler\_innen mit fallübergreifenden und fallunspezifischen Tätigkeitsprofilen, als auch fallspezifisch arbeitende formelle Unterstützer\_innen treffen sich so in einem gemeinsam formulierten Handlungsziel, das auf Grundlage einer gemeinsam formulierbaren Prämisse auch gemeinsam und arbeitsteilig verfolgt werden kann: „Das wäre die Haltung, davon auszugehen, dass jeder Mensch so selbständig wie nur möglich leben können muss und sollte, und das wäre ja ein ganz anderer Fokus, wenn ich nicht sage, ‚unsere Tagesabläufe sind so und das muss bitte passen. Und vielleicht darfst du mal zum Mittagessen wegbleiben. Aber ansonsten bitte wie immer‘. Dann lieber zu sagen, also ‚im Fokus steht, was der Mensch selber möchte‘, und wenn der sagt. ‚ich möchte einen Ausflug machen, ich möchte zum Klavierunterricht in Winterhude‘, dann zu gucken, wie kann ich dafür sorgen? Das heißt ja nicht, dass alles selber zu machen, aber das heißt dann Wege zu finden, wie könnte es gewährleistet sein, und da wäre dann ja die Schnittstelle zu Q8? Da könnte man als Assistenz bei mir anrufen und sagen, ‚gibt es eigentlich im Stadtteil irgendjemand, der Klavierunterricht macht für Menschen mit geistiger Behinderung?‘. Dann würde ich denken, ja, weiß ich nicht, aber kann ich rausfinden. Und dann würde man vielleicht irgendwas finden. Und dann würde man irgendeine Möglichkeit finden, wie der Mensch dahin kommt. Das wäre die Haltung, was will der Mensch wirklich selbst, und dann nicht zu denken, ach das geht ja alles nicht. Sondern zu denken, wie machen wir das möglich? Und da wären dann die Schnittstellen ins Quartier“ (S1/557/Interview).

Hinsichtlich der Frage, wie sich die Quartiersorientierung in Alsterdorf weiterentwickeln könnte oder sollte, wurde der professionellen Unterstützung wieder eine aktive Rolle zugesprochen, die darin besteht, Möglichkeiten der Begegnung zwischen Menschen mit und ohne Behinderung zu schaffen. Diese aktive Rolle der Professionellen ist dann mit einem ganz spezifischen „Fokus“ (S1/693/Interview) ausgestattet, in dem tatsächliche gemeinsame Interessen identifiziert werden, an denen angesetzt wird. Das „mehr Begegnung geschaffen werden kann, dafür kann ich selber ja auch sorgen, bzw. hab es in Teilen schon getan, dass dadurch dieses etwas Fremdeln zwischen Menschen mit und ohne Behinderungen sich vielleicht noch weiter auflöst, und dass man sich vielleicht gar nicht so sehr über ein ‚ich kann alles und du kannst nicht alles‘ begegnet, sondern eher über gemeinsame Interessen. Ich glaube, dass ist letztendlich immer der Fokus“ (S1/693/Interview). Über „die Schiene lässt sich viel mehr Begegnung auch schaffen, wo man sich denn aber über den Inhalt trifft, und nicht so sehr über dieses ‚Du brauchst Hilfe und ich gebe sie Dir, freundlicherweise, solange ich Lust hab‘. Das, glaube ich, hat immer seine Grenzen. Sondern es muss immer um eine Sache gehen, die beide interessant finden (...)“ (S1/714/Interview). Die Zielrichtung besteht dann nicht (mehr) darin, Gemeinsamkeiten von Menschen mit und ohne Behinderung künstlich zu konstruieren, um so zu erreichen, dass etwas geschieht, das nur begrenzt berücksichtigt, ob es sich wirklich um etwas handelt, was die Menschen tatsächlich gemeinsam machen wollen.

Im Zusammenhang mit der Quartiersorientierung, mit der eines der Leitziele der Stiftung Alsterdorf markiert ist, das z.B. mit dem Q8-Konzept verfolgt wird, wird hier ein spezifischer Aspekt in den Blick genommen, dessen Relevanz für die Akteure (formelle Unterstützer\_innen und Nutzende) auch im Rahmen des Forschungsprozesses deutlich geworden ist. Die Entwicklung der Quartiersarbeit stellt sich aus den unterschiedlichen Perspektiven vielfältig und verschieden dar.

Die Frage, ob und wie Quartiersorientierung dazu beiträgt, dass der Wille der Menschen mehr zum Tragen kommt, wurde aus der Perspektive einer Schlüsselperson zögerlich beantwortet. Deutlich wurde, dass eine ‚Übersetzung‘ des Willens der Menschen und ihrer Bedarfe im Quartier bislang fehlt. Die Bezüge und Schnittmengen in den Aufgaben und Zugängen der mit unterschiedlichen Aufträgen ausgestatteten Akteure (fallunspezifische, fallübergreifende und fallspezifische Arbeit) sind unklar. Die etwaigen Möglichkeiten einer Kooperation zwischen den Akteuren, die ihren Aufgabenschwerpunkt in der Quartiersarbeit verorten, und denen, die als formelle Unterstützer\_innen in der Einzelfallarbeit mit, bzw. für Menschen mit Behinderung tätig sind, sind ungeklärt, was sich in der Einschätzung ausdrückt: „Q8 (wurde) als

extra Projekt aufsetzt, während die Assistenzen im Grunde genommen ihren Alltag weiterleben“ (S1/535/Interview).

Auch wenn ein allgemeines und schlaglichtartiges Verständnis von den jeweils unterschiedlichen Tätigkeits- und Aufgabenprofilen vorliegt (auf der einen Seite die fallunspezifische Quartiersarbeit, auf der anderen Seite die fallspezifische Arbeit), ist offen, ob und wie die unterschiedlichen Arbeitsbereiche in ihrer jeweiligen Differenziertheit, ihren Zuständigkeiten und ihren Möglichkeiten und Entwicklungspotenzialen übergreifend überblickt werden. Mit dieser Frage, die hier pragmatisch (auch) als Zuständigkeitsfrage aufgefasst wird, wird nach Auffassung dieser Schlüsselperson ebenso pragmatisch umgegangen. So werden z.B. alle professionellen Akteure des Stadtteils zur Kulturküche eingeladen: „Kommt einfach vorbei, auf was auch immer ihr Lust habt“ (S1/480/Interview).

Mit Blick auf die formellen Unterstützer\_innen mit ihrem fallspezifischen Tätigkeitsprofil vermutet eine Schlüsselperson, dass in den Assistenzen die eigenen institutionellen Routinen und Abläufe handlungsorientierend sind, und weniger eine Haltung, die den Willen der Menschen in den Mittelpunkt der Arbeit stellt. Hier werden die nicht ausreichenden Schnittstellen zwischen Q8 und den fallspezifisch arbeitenden formellen Unterstützer\_innen bemängelt, „um wirklich zu verstehen, wie können wir zusammenarbeiten“ (S1/828/Interview).

Die Schnittstelle von Quartier liegt, so die Auffassung einer weiteren Schlüsselperson, „zwischen dem Willen der Nutzenden und der Ermöglichung dieses Willens in und durch das Quartier (...). Gute Quartiersentwicklung“ ist nach dieser Auffassung „gar nicht die Quantität oder Qualität (...). Quartiersentwicklung schafft für Menschen Gelegenheiten, dass sie in ihrem Quartier das haben, was sie (...) brauchen. Was die Nutzenden nicht brauchen, sind „Angebote (...), eins nach dem anderen, sondern, dass wir Menschen Möglichkeiten und Gelegenheiten (schaffen), selber auch ihr Quartier zu entwickeln, (...) dass wir Rahmenbedingungen schaffen, dass sie das tun können“ (S3/1106/Interview).

Die Quartiersarbeit des ‚ServiceWohnen‘ wurde aus Perspektive einer formellen Unterstützerin des ‚ServiceWohnen‘ wie folgt beschrieben: „Quartier ist unser Auftrag. Es ist unser Wunsch und wir versuchen das punktuell immer wieder mitzudenken und zu öffnen. Es gibt aber auch, wir waren da schon mal näher dran vor zwei Jahren (...), und das hat auch was mit Kraftanstrengung zu tun, dass wir etwas mehr wollen als die Menschen, für die wir das wollen“ (S4/619/Interview).

Dieser eher distanzierte Blick auf das Thema Quartiersarbeit bildet die Grundlage der Ausformulierung dessen, was als „Auftrag“ markiert wird. Die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘, die eine solche Arbeit einerseits als ihren „Auftrag“ begreifen, der andererseits aber eben nur „punktuell“ mitgedacht wird und zudem kraftraubend ist, lässt die Quartiersarbeit zu einem Nebenaspekt werden, der mit der eigenen fallspezifischen Praxis nicht unabdingbar verbunden ist. Die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ bezeichnen sich als grundsätzlich durchaus ansprechbar, wenn es um das Thema ‚Quartier‘ geht: „Klar, wenn wir irgendetwas dafür tun können, dann gerne“ (S4/691/Interview). Angeführt wird ein Forschungsprojekt der Stadtentwickler als Beispiel, in dem das ‚ServiceWohnen‘ die Vermittlung zwischen Theorie und Praxis übernimmt. Die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ sind der Auffassung, das gute Quartiersentwicklung mehr Angebote wie das ‚ServiceWohnen‘ benötigt.

## **Diskussion**

Die Auswertungsergebnisse dokumentieren die Vielfalt der Perspektiven auf das Quartier. In den vorgenommenen Deutungen, Bewertungen und Einschätzungen werden die unterschiedlichen Zugänge (auch) vor dem Hintergrund der Funktion und Aufgabenprofile in den Tätigkeiten der professionellen Akteure deutlich. Oertel und Haubenreisser (2017) stellen in ihrem Artikel zum „Quartiersprojekt Q8“ (S. 4) fest, dass „der Sozialraum“, verstanden als „verbindende Größe“, den „verschiedenen“ und „oft getrennt voneinander agierenden ... kommunalen Sektoren fachübergreifendes, aufeinander bezogenes Handeln erleichtern (kann)“ (ebd. S. 5). Wenn „Q8 (...) Konzepte der Sozialraumorientierung, Quartiersentwicklung und Inklusion zu einem strategischen Handlungs- und Entwicklungsansatz“ in Verbindung bringen will, ist übergreifende „Kooperation“ und die „Überschreitung der Linien“ (ebd. S. 13) unabdingbar. Als eine der Gelingensbedingungen wird die Notwendigkeit formuliert, dass „Verwaltung, Politik und Sozialdienstleistende den Sozialraum als Handlungs- und Orientierungsfeld ernst nehmen“ (ebd. S. 13). „Nur so“, so die Auffassung, „eröffnen sich die Chancen, dass z.B. aus Konkurrenzen und dem Nebeneinander der gemeinnützig Tätigen Kooperationen werden. Um aus dem Nebeneinander ein Miteinander zu machen, wird eine gemeinsame Klammer benötigt, die Interessengegensätze der Akteurinnen und Akteure intelligent einbindet“ (Haubenreisser, Oertel 2017, S. 14). Herausfordernd im Konkreten wird es im Zusammenhang mit der Frage, wer oder was denn nun diese ‚Klammer‘ sein könnte. Eine einfache Antwort gibt es darauf nicht, denn „diese Klammer gilt es immer wieder neu zu finden, zu definieren und zu verabreden“ (ebd. S. 14). Dies ist „eine Perspektive, die allen

nützt oder anders formuliert: Wer nicht nach dem Win-Win möglichst aller Akteurinnen und Akteure sucht, wird wenig Erfolg haben“ (ebd. S. 14).

Auf Grundlage der (verkürzten) Rezeption von Oertel und Haubenreisser, die sich umfassend mit der Arbeit, dem Aufgabenprofil und den Zielen des Quartiersprojektes befassen, werden Zugänge deutlich, die vor dem Hintergrund der dargestellten Perspektiven und Situationsdeutungen der fallspezifisch, fallübergreifend und fallunspezifisch tätigen Akteure handlungsorientierend sein können. Deutlich wird, dass ein voneinander Wissen um die unterschiedlichen Strukturen, Aufgabenprofile und handlungsleitenden Prämissen, sowie um die Zugänge im spezifischen Tätigkeitsfeld dazu beitragen kann, die konstitutiven Prozesse in den unterschiedlichen sozialen Dienstleistungen zu verstehen. ‚Wissen‘ und ‚Verstehen‘ tragen dazu bei, die spezifischen Zielformulierungen plausibel erscheinen zu lassen. Auf dieser Grundlage lassen sich gemeinsame Suchbewegungen nach möglichen ‚Klammern‘ (als Synonym für Schnittstellen) gestalten. In diesen Suchbewegungen, die in der Darstellung der Erhebungs- und Auswertungsergebnisse deutlich geworden sind, ist in einem Verständigungsprozess zu klären, wonach gesucht wird. Hier können sich die unterschiedlichen Akteure mit ihren je spezifischen Profilen, Expertisen, Erfahrungen und Kompetenzen an folgendem ‚Ort‘ treffen: Was können die professionellen Akteure jenseits unhintergebarerer Spezifika, partikularer Interessen und des Nebeneinanders gemeinsam und miteinander tun, um den Nutzenden der Angebote zu gewährleisten, dass sie im Sozialraum so leben können, wie sie es wollen?

### **Handlungsleitende Fragestellungen**

- Wollen und können die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ ihren Zugang und ihre Haltung zu Fragen der Quartiersorientierung weiterentwickeln? Was brauchen sie dafür? Welche Befürchtungen verbinden sie damit? Wie können und sollen diese Befürchtungen bearbeitet werden?
- Wie können die ‚Klammern‘/die Schnittstellen zwischen fallspezifischer Unterstützung und Quartiersentwicklung identifiziert werden, und wie kann konkret an ihnen (weiter-)gearbeitet werden?
- Wie können die Nutzenden systematisch und partizipativ einbezogen werden? Wie kann die Stimme der Nutzenden im Quartier deutlicher hör- und sichtbar gemacht werden, damit diese ihr Recht auf Mitbestimmung und Teilhabe stärker verwirklichen können? Welche Aufgabe, Funktion und Rolle fällt dabei wem zu?

## 6 Handlungsorientierungen

Die Ergebnisse dieser rekonstruktiven, partizipativen Forschung zeigen deutlich, dass aus den je individuellen Perspektiven der Nutzenden ihre Sozialräume institutionell geprägt sind. Große Teile der individuellen Lebenswirklichkeiten werden von versorgungsbürokratischen, verwalterischen und sozialarbeiterischen Bedarfslogiken durchzogen. Sie werden zu bestimmten Zeiten betreut, gehen an spezifischen Orten arbeiten und haben ‚Gruppenangebote‘, wie z.B. das gemeinsame Abendessen oder das ‚Café am Freitag‘ im ‚ServiceWohnen‘. In den Worten einer formellen Unterstützer\_in: „Wir sind in einer ganz schönen Scheinwelt zu diesem Thema (Sozialraum – Anmerkung Verfasser\_innen) unterwegs“ (FG/4/fU/665/Transkription). Das Agieren in dieser ‚Scheinwelt‘, deren Kern aus institutionalisierten und routinierten Alltagspraxen besteht, verhindert häufig „Momente überraschender, spontaner Akte“ (Weber 2016, S. 20). Diese ‚spontanen Akte‘ sind nach Weber Ausdrücke der Einzigartigkeit, die ein Umfeld von „wertschätzender Freundlichkeit“ (ebd. S. 18) benötigen, um sich entfalten zu können. Dabei ist das Äußern von Spontanität von Seiten der Nutzenden nur die eine Seite. Spontanität und Impulse brauchen Räume der Resonanz, die normalisierte Abläufe unterbrechen, eigensinnige Wege mitgehen und Impulse aufgreifen. Eigenwilligkeit oder spontane Impulse sind keine Bedingungen oder Ressourcen Einzelner, sondern bestimmte „Qualitäten in sozialen Gefügen“ (ebd.). Professionalität wird so nicht mehr als Hilfetätigkeit gegenüber sozialen Problemen verstanden (obwohl diese häufig vorhanden sind), sondern als spontanes Aufgreifen und Anknüpfen in und an soziale Bezugsgewebe (Qualitäten der Beziehungen). Probleme werden so eingebettet in zwischenmenschliche Handlungssettings und nicht ‚bearbeitet‘.

Vor diesem Hintergrund ging es in fast allen Fokusgruppen mit unterschiedlichen Schwerpunkten um deinstitutionalisierende Handlungspraxen (vergl. auch Trescher 2017, S. 368). Dabei stand auf der fallspezifischen Ebene die Frage im Vordergrund, wie formelle Unterstützer\_innen ihre fallspezifischen Assistenzen lebensweltorientierter gestalten können. Vor dem Hintergrund der routinierten und eingeübten Rollen und Wege der Nutzenden war bedeutend, wie mögliche Veränderungen zu einer Erweiterung der Lebenspraxen der Nutzenden beitragen können. Bezogen auf fallübergreifende Gruppenangebote oder Begegnungen in und mit der direkten Nachbarschaft der Nutzenden, konnte ebenfalls ein routinierter und institutionalisierter Ablauf herausgearbeitet werden, in dem die Nutzenden vorwiegend als Hilfeempfänger\_innen adressiert werden. Auch fallunspezifisch wurden institutionelle

Logiken mit Blick auf den Raum sichtbar.

Diese Beobachtungen wurden in gemeinsamen Fokusgruppen thematisiert und intensiv diskutiert. Gemeinsam konnten dabei erste mögliche deinstitutionalisierende Handlungspraxen entwickelt werden.

Besonders in den Fokusgruppen standen, neben der gegenseitigen Verständigung und Rückkopplung der von den Verfasser\_innen generierten Themen, Handlungsorientierungen im Vordergrund. Dabei ging es in erster Linie um die Erweiterungen der Handlungsmöglichkeiten im Sinne eines gelingenderen Alltags der Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ im Quartier. Konkret wurden aufgrund der Rekonstruktion dreier Fälle und deren formellen, wie informellen Unterstützer\_innen generative Themen in Form von Spannungsfeldern vorgestellt, und mit den Akteuren in Bezug auf mögliche Handlungserweiterungen diskutiert. In diesen Diskussionen konnten Deutungen befragt und Erkenntnisse, sowie mögliche Alternativen diskutiert, erweitert und verworfen werden.

Im Zuge dieser Auseinandersetzungen kam es zu konkreten Veränderungsvorschlägen. Diese werden als ‚unmittelbare (konkrete) Handlungserweiterungen‘ in Kapitel 6.1 beschrieben. Im Weiteren werden ‚mittelbare Handlungserweiterungen‘ im ‚ServiceWohnen‘ (Kap. 6.2) beschrieben. Darunter werden Erkenntnisse gefasst, die die formellen Unterstützer\_innen im Laufe der Forschung gewonnen haben, die jedoch (noch) nicht in konkrete Handlungsmöglichkeiten überführt wurden. Hier werden Aspekte benannt, über die die formellen Unterstützer\_innen weiter diskutieren und nachdenken wollen. Im letzten Abschnitt dieses Kapitels (Kap. 6.3) werden die Forschungsergebnisse dieser Pilotstudie in Bezug zu den Ergebnissen der niederländischen Forschung gesetzt. Dabei sind deutliche Überschneidungen der gewonnenen Ergebnisse erkennbar.

## 6.1 Unmittelbare (konkrete) Handlungserweiterungen

In jedem der untersuchten Fälle konnten spezifische Themen und Aspekte identifiziert werden, die von exemplarischem Wert für die Auseinandersetzung mit der Weiterentwicklung der Angebotsstrukturen sein können.

Die **Ermöglichung von Teilhabe** war ein zentrales fallspezifisches Thema. Angesichts eines sehr vertrauten und achtsamen Nahumfeldes, das (auch) die notwendige Sicherheit für alle Beteiligten bietet, wurde diskutiert, wie die Neugier der Nutzenden und die Erfahrung von

Selbstwirksamkeit von den formellen Unterstützer\_innen konkret berücksichtigt, unterstützt und gestärkt werden kann. Neben der Stärkung der jeweiligen Kommunikationsmöglichkeiten, um eine aktive Teilhabe zu gewährleisten, ging es in der Konkretisierung um die Frage, wie die Teilnahme der Nutzenden an (auch mehrtägigen) Aktivitäten außerhalb der ‚sicheren Orte‘ (in zwei Fällen z.B. die Teilnahme an einem Klassenausflug) produktiv, unter Thematisierung und Achtung der unterschiedlichen Sicherheitsbedürfnisse, gefördert und angebahnt werden kann. Hier wurde z.B. die Idee entwickelt, mit einem vorbereitenden Tagesausflug zusammen mit der formellen Unterstützer\_in zu beginnen, um damit auch den informellen Unterstützer\_innen die Gelegenheit zu geben, „Loslassen“ (FG/1/fU/537/Transkription) zu ‚üben‘, und das Gelingen solcher Aktivitäten zu erfahren. Hinsichtlich der, auf Seiten der formellen Unterstützer\_innen zu erweiternden Möglichkeiten, mit den Nutzenden kommunizieren zu können, wurde angeregt, das Netzwerk der Nutzenden gegebenenfalls zu nutzen, um damit eigene kommunikative Möglichkeiten und Kompetenzen zu erweitern. In einem Fall wurde hier eine Hospitation der formellen Unterstützer\_in im Unterricht der ‚Unterstützenden Kommunikation‘ angeregt, damit diese Kommunikationsform gegebenenfalls auch in die Assistenz integriert werden kann.

**Das Vertrauen in die Gruppe** und die Menschen, die Teil einer Gruppe sind, war ein zentrales fallübergreifendes Thema, dass in der homogenen Fokusgruppen aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet wurde. Zentral war hier die Frage, wie es formellen Unterstützer\_innen gelingen kann, ein vermehrtes Zutrauen in die Lösungsmöglichkeiten der Gruppenmitglieder zu entwickeln. Die am Beispiel des Fall 3 gemachten Erfahrungen mit angeleiteter, thematischer Gruppenarbeit (wie z.B. im Rollenspiel zum Thema ‚Diskriminierung‘) wurden aufgegriffen, um über die eigenen Möglichkeiten nachzudenken, mehr mit den Nutzenden als Gruppe, auch thematisch, zu arbeiten. Darüber hinaus wurde angesprochen, einerseits das ‚Vorleben‘ in gemeinsamer Aktivität nicht vernachlässigen zu wollen, also „wieder Dinge mehr gemeinsam zu tun, als dazu anzuhalten, dass es jemand anderes tut (FG/4/fU/1005/Transkription). Dabei ist der Blick nicht auf die Nutzenden gerichtet, sondern auf die Situationen und die gemeinsamen Erfahrungen.

## 6.2. Mittelbare Handlungserweiterungen

Bei den mittelbaren Handlungserweiterungen ging es nicht um konkrete, fallspezifische Arbeiten, die anstehen und ‚erledigt‘ werden können. Hier standen fallübergreifende und fallunspezifische handlungserweiternde Möglichkeiten und teilweise auch noch nicht gänzlich

Durchgedachtes im Vordergrund. Gemeinsam ist dieser Zusammenstellung, dass sie an unterschiedlichen Stellen diskutiert und mit Akteuren vor Ort bereits angedacht wurden. Perspektivisch geht es bei diesen Möglichkeiten darum, Orte der Weiterbearbeitung zu finden, um diese Aspekte gegebenenfalls zu konkretisieren.

In Bezug auf Kooperationen, die einen Teil der Arbeit im ‚ServiceWohnen‘ ausmachen, gilt es, diese zukünftig strukturell angelegt auf fachlich-inhaltlicher Ebene zu reflektieren. Die Verfasser\_innen haben z.B. Einblick in zwei Schulkooperationen (Fall 1 und Fall 2) erhalten, in denen alle Beteiligten wertschätzend voneinander berichteten. Ein fachlich-inhaltlicher Austausch findet aber kaum statt. Um die jeweils unterschiedlichen Zuständigkeiten und Hilfeziele wurde im eher Grundsätzlichen und Allgemeinen gewusst. Die unterschiedlichen oder auch übergreifenden, ineinander verzahnbaren Ziele der Hilfe und Unterstützung in jedem Einzelfall schienen nicht (hinreichend) transparent, bzw. Thema zu sein. Dabei könnte es gerade in der Kooperation z.B. mit den Schulen bereichernd sein, die Kinder und Jugendlichen noch einmal aus einer anderen Perspektive zu sehen, und so neue Impulse auch für die eigene Arbeit und mögliche Entwicklungsziele mit den Nutzenden zu formulieren. Auch in einer weiterentwickelten Kooperation mit den Beschäftigungsfeldern und -orten, an denen Nutzende ihre Tätigkeiten wahrnehmen, könnten solche Potenziale identifiziert werden. Kooperation könnte so qualitativ gefüllt werden, und eine Bereicherung für alle Beteiligten darstellen. Auch am Beispiel der Kooperation kann der Begriff der ‚Qualität‘ konkretisiert werden. Im ‚ServiceWohnen‘ geht es nicht um ein ‚Mehr‘ des Bestehenden. Es geht um die fachliche Qualität, was eine formelle Unterstützer\_in so formulierte: „Also ich fand die Aussage, es geht nicht um ein ‚Mehr‘ an, sondern mögliche Veränderungen oder Betrachtungen dessen, was ist (...). Es hat etwas Beruhigendes“ (FG/4/fU/1005/Transkription). Der Gedanke, der den formellen Unterstützer\_innen im Rahmen einer Fokusgruppe von den Verfasser\_innen vorgestellt wurde, dass Veränderungen im Konflikt mit bestehenden Ordnungen entstehen, war für die beteiligten formellen Unterstützer\_innen einerseits nachvollziehbar. Andererseits hielten sie ihn mit Blick auf das Team, angesichts von Routinen und Befindlichkeiten, die Entwicklungen behindern können, für herausfordernd.

### 6.3 Ausblick

Ziel der einjährigen Pilotstudie, die in den Niederlanden bereits 2015 stattgefunden hat, ist ein Wissens- und Erfahrungsaustausch über die Bewegung in der Hilfelandschaft von (Einzelfall-)Hilfen hin zur Quartiersorientierung (vom ‚Fall zum Feld‘, von der fallspezifischen zur fall-

unspezifischen Arbeit).

Während in den Niederlanden zwei unterschiedliche Zentren (ein Nachbarschaftszentrum und ein Community Center) in Beziehung zueinander gesetzt wurden, um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen diesen unterschiedlichen Angeboten zu erarbeiten, standen im Hamburger Pilotprojekt die Bedeutung der Rekonstruktionen der Nutzenden und der Blick der Nutzenden auf das Quartier im Fokus der Forschung.

Trotz unterschiedlicher Forschungssettings kann eine Gemeinsamkeit beider Standorte identifiziert werden, die mit dem Begriff des ‚Othering‘ (‚Verändern‘, etwas verfremden, weg-halten, eine Unterscheidung in ‚die‘ und ‚wir‘ treffen) markiert werden kann.

Dieses ‚Othering‘ konnte in beiden Forschungsprojekten als machtvolle Differenzkategorie identifiziert werden. Auch wenn in den Niederlanden das ‚Othering‘ eher zwischen zwei unterschiedlichen Einrichtungen hervorgehoben wird, wurde die ‚Strategie des Unterscheidens‘ auch in diesem Forschungsprojekt deutlich. Diese Strategie ermöglicht jedoch keine positiven Differenzen, die in gemeinsames Handeln münden können, sondern geht mit Wertungen und Ausschlüssen oder Delegitimierungen einher, und trägt so zu Vereinzelung bei. Für Handlungserweiterungen im Quartier sind diese Differenzierungen, die mit Kategorisierungen und diagnostischen Zuordnungen einhergehen, kontraproduktiv. Sie unterstützen eher Gedanken der Individualisierung, und stehen der Frage, wie Beziehungen (oder das Quartier) gestaltet werden, und somit auch das Soziale (mit-)gestaltet werden kann, im Wege. Auch mit dieser Erkenntnis kann an Ergebnisse aus den Niederlanden angeknüpft werden, die auf eine ‚Ethik der Achtsamkeit‘ verweisen, die die grundlegende Angewiesenheit der Menschen aufeinander hervorhebt – im Gegensatz zu einer ‚Ethik der Autonomie‘, die auf eigene Deutungshoheiten verweist (Conradi 2013). Auch Conradi betont die grundlegende Angewiesenheit der Menschen aufeinander, wie es in diesem Bericht mit Bezug auf ‚unabdingbare Verbundenheit‘ (Falck) herausgearbeitet wurde (vgl. Kap. 4.2). Der Umgang der Menschen miteinander steht bei diesen Ansätzen, in denen die genannte Angewiesenheit der Menschen unhintergebar ist, im Mittelpunkt. Dieser Umgang ist in den unterschiedlichen Beziehungsgestaltungen von eher ermöglichenden (die Verbundenheit) oder eher verhindernden Qualitäten (das ‚Verändern‘) gekennzeichnet. Die Frage, von welcher Qualität der Umgang zwischen den Menschen ist, ist für eine Quartiersorientierung von zentraler Bedeutung. Qualität ist dabei nicht mit einer Arbeit ‚an‘ Beziehungen gleichzusetzen, in der die eine Seite der anderen Seite ‚Beziehung‘ anbietet, sondern mit der

Herstellung von Gemeinschaft ‚in‘ Beziehungen. Dabei stehen in Anlehnung an die Membership-Theorie (vergl. Kapitel 4.1) die vielseitigen Zugehörigkeiten und Verbindungen der Menschen untereinander im Mittelpunkt. Das Stärken von eigenen Gruppenzugehörigkeiten, das Pflegen von Anlässen der Begegnung, ohne sie zu mitarbeiter\_innen-zentrierten Beratungen werden zu lassen, könnte eine fruchtbare Handlungsorientierung für das Team des ‚ServiceWohnen‘ auf dem Weg zu einer Quartiersarbeit sein, in der nicht ein ‚Mehr‘ des Bestehenden als ‚Auftrag‘ bearbeitet wird, dessen Sinn fraglich erscheint. In dieser neuen Handlungsorientierung würden die Verbindungen von Gemeinschaft in den Mittelpunkt gestellt. Verbundenheit würde über gemeinsame Aktivitäten geschaffen. Die vermeintliche oder tatsächliche Notwendigkeit von exklusiven Ersatzverbindungen würde hinterfragbar. Die Grundlagen für einen solchen Zugang sind im ‚ServiceWohnen‘ geschaffen. Der vertraute Boden, von dem aus das Quartier erkundet werden kann, ist mit dem ‚ServiceWohnen‘ bereitet. Dies wurde in vielen Begegnungen eindrucksvoll deutlich. Wenn eine weitere Entwicklung in Richtung Sozialraum gewünscht wird, gilt es, diese vertrauensvollen Kontakte zu nutzen, um gemeinsam ‚das Quartier‘ in die alltägliche Arbeit mit einzubeziehen. Diese Schritte müssen jedoch gewollt und im Weiteren gewagt werden.

## **7 Schlusswort**

Wie in der Einleitung angekündigt, wird am Ende dieses Berichtes der Prozess der rekonstruktiven, partizipativen Forschung im ‚ServiceWohnen‘ resümiert, das Erreichte gewürdigt und ein Ausblick formuliert.

Bevor dies geschieht, möchten wir, die Verfasser\_innen, uns an dieser Stelle, auch im Namen der Ev. Hochschule, sehr herzlich für die Möglichkeit zur Durchführung dieser Forschung, und damit für das Einlassen auf das ‚Ungewisse‘ eines gemeinsamen Forschungsprozesses bedanken.

Ganz besonders bedanken wir uns bei allen Nutzenden des ‚ServiceWohnen‘ und ihren Familien, die uns die Möglichkeit gegeben haben, sie ein kleines Stück auf ihrem Weg zu begleiten. Ohne sie wäre diese Forschung nicht möglich gewesen.

Ebenso wäre diese Forschung nicht ohne die formellen Unterstützer\_innen des ‚ServiceWohnen‘ möglich gewesen. Die immer freundliche Aufnahme der Verfasser\_innen, auch in und zu anstrengenden Zeiten, und vor allem der engagierte und intensive Austausch in den Fokusgruppen ist keine Selbstverständlichkeit! Auch dafür möchten wir uns ausdrücklich

bedanken. Auch wir konnten uns darin üben, weiter zu lernen, andere Blickwinkel nachzuvollziehen und gemeinsam Neues zu entwickeln. Es war für uns sehr bereichernd, wenn diese Prozesse gelungen sind, was in unserem Erleben und Verständnis in vielen Situationen der Fall war!

Schließlich möchten wir uns bei allen Schlüsselpersonen und formellen Unterstützer\_innen bedanken, die ihre Zeit und ihr Fachwissen zur Verfügung gestellt, und sich auf den Erkenntnisprozess eingelassen haben.

Jenseits der Agenda gemeinsam zu bearbeitender Themen haben wir im Rahmen der Forschung, z.B. mit und in der Gruppe des ‚Cafè am Freitag‘, Erfahrungen gemacht, die prägend bleiben werden.

Wir möchten, in Ergänzung zu den im Bericht im Fokus stehenden Spannungsfeldern, mit der schlaglichtartigen Vorstellung von Ideen einzelner Mitarbeiter\_innen für das ‚ServiceWohnen 2020‘ schließen:

- „Ressourcen vorhalten, ohne den Rahmen dafür schon festgezurt zu haben“ (FG/4/fU/188/Transkription)
- „Mehr offene Türen, mehr Beratung nebenbei, dass wir diese Chance haben, und dass wir weniger in diesen klar umrissenen Strukturen“ agieren müssen (FG/4/fU/192/Transkription)
- „Dass die Menschen, die wir erreichen wollen, selbst entscheiden, ob sie was nehmen oder nicht. Weil wir implizieren ja immer, wir machen ein Angebot, weil was Bestimmtes genommen werden soll, und beschweren uns, wenn es nicht genommen wird“ (FG/4/fU/203/Transkription).
- Dass wir mehr Raum für Kommen und Gehen schaffen. Dass wir offener sind, und dass es nicht dieses Zufallsprinzip ist“ (FG/4/fU/219/Transkription).
- „Eine Familienreise machen. Bisher haben wir Familienreisen für Eltern mit Unterstützungsbedarf oder Reisen für behinderte Kinder. Mal eine Familienreise zu machen, wo möglichst auch viele der Mitarbeiter mitfahren, damit man einfach neue Erfahrungsräume gemeinsam erlebt“ (FG/4/fU/231/Transkription).

- Eine „Teamentwicklung“ in Hinblick auf Konfliktfähigkeit, Haltung, Positionierung, Selbstverständnis, Produktionskreisläufe, Stressabbau (FG/4/fU/239/Transkription).
- „Neue Möglichkeiten ausschöpfen (...) und auch eigene Schaffenskraft ausleben“ (FG/4/fU/283/Transkription).
- „Im Team mehr Möglichkeiten schaffen (...) für Horizonterweiterungen, für Impulse, die Gelegenheiten wahrnehmen zu können“ (FG/4/fU/303/Transkription).
- „Gemeinsame Teamerfahrungen (...), dass man sowas nicht einzeln macht, so diese Fortbildungen, weil das dann ja auch manchmal schwer ist, das wieder ins Team reinzubringen“ (FG/4/fU/310/Transkription).
- „Sehr positive Erfahrungen (...), seit wir das Trägerbudget haben (...). Es hat zur Entspannung beigetragen, aber es gibt bestimmte Punkte, wo ich merke, dass die dermaßen verfestigt sind, also in den Köpfen, dass es weitere Jahre braucht“ (FG/4/fU/142/Transkription).
- „Bestimmte Themen aufbereiten, so auf dem Niveau, wie sie (die Nutzenden – Anmerkung Verfasser\_innen) es verstehen (...). Also so, wie mit dem Rollenspiel (Diskriminierung – Anmerkung Verfasser\_innen) so ein bisschen, wo ja an allen möglichen Stellen die Leute alle eingestiegen sind und ihre Gedanken dazu hatten, und sich darüber auch ausgetauscht wurde, und das ist etwas, was wir hier total wenig erleben, weil wir vielleicht immer sagen, die können sich nicht zuhören und so weiter und so weiter“ (FG/4/fU/101/Transkription).
- „Das finde ich auch einen guten Gedanken, die Idee, dass man gemeinsam also die Grenze überschreiten, also die eigenen, die man so im Kopf hat, immer im gemeinsamen Prozess, also das beide Seiten, unsere Klienten, so wie auch wir mutig sind, die Grenzen zu überschreiten, und dass man das gemeinsam erfahren kann“ (FG/4/fU/124/Transkription).
- „Das man gemeinsam überlegt und rumspinnt, was es denn für Möglichkeiten gibt, andere Erfahrungen zu machen, als die, die wir bisher gemacht haben, also sowohl die Leute, die hier leben, als auch die, die hier arbeiten (...). Erfahrungen zu machen, die ihnen gut tun, also die sie stärken, die sie ihre Selbstwirksamkeit spürbar machen

lassen und so weiter. Also, dass das stärker in den Fokus kommt letztlich, weil ich überzeugt bin, dass das was ist, was wir alle brauchen, dass wir irgendwie eine Bedeutung haben für diese Welt, in der wir leben, und dass man das ja auch erlebt“ (FG/4/fU/88/Transkription).

## 8 Literatur

- Alsterdorf: Menschen sind unser Leben. Portrait.  
[https://www.alsterdorf.de/fileadmin/alsterdorf/img/layout/Alsterdorf\\_Historie.pdf](https://www.alsterdorf.de/fileadmin/alsterdorf/img/layout/Alsterdorf_Historie.pdf) (Abgerufen am 2. Februar 2018).
- Beckmann, Christof und Lutz, Tilman 2017: Angebot Pilotprojekt „Good Care“ im Quartier (unveröffentlichter Antrag).
- Bezirksamt Hamburg Nord 2014: Fachamt Sozialraummanagement. Statistikamt Nord/Stadtteilprofile 2014.
- Bösl, Elsbeth 2015: Politiken der Normalisierung. Zur Geschichte der Behindertenpolitik in der Bundesrepublik Deutschland. Transcript Verlag, Bielefeld.
- Bösl, Elsbeth; Klein, Anne; Waldschmidt, Anne 2010: Disability History Konstruktionen von Behinderung in der Geschichte. Eine Einführung. Transcript Verlag, Bielefeld.
- Bohnsack, Ralf 2014: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. 9. Auflage. Barbara Budrich Verlag, Opladen und Toronto.
- Bröckling, Ulrich 2016: Das unternehmerische Selbst. Soziologie einer Subjektivierungsform. Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2017: 15. Kinder- und Jugendbericht. Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Drucksache 18/11050.
- Clarke, Adele 2012: Situationsanalyse. Grounded Theory nach dem Postmodern Turn. Herausgegeben und mit einem Vorwort von Rainer Keller. Springer Verlag, Wiesbaden.
- Conradi, Elisabeth 2013: Ethik im Kontext sozialer Arbeit. In: Ethik journal 1. Jg. 1. Ausgabe 2013. Legitimation(en) sozialprofessionellen Handelns.
- Deinet, Ulrich 2009: Analyse und Beteiligungsmethoden. In: Ulrich Deinet (Hrsg.): Methodenbuch Sozialraum. Springer Verlag, Wiesbaden. (S. 65-86).
- Deinet, Ulrich 2014a: Das Aneignungskonzept als Praxistheorie für die Soziale Arbeit. In: <http://www.sozialraum.de/das-aneignungskonzept-als-praxistheorie-fuer-die-soziale-arbeit.php> (Abgerufen am 9. Dezember 2017).
- Deinet, Ulrich 2014b: Vom Aneignungskonzept zur Activity Theory. Transfer des tätigkeitsorientierten Aneignungskonzepts der kulturhistorischen Schule auf heutige Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen. In: <http://www.socialnet.de/materialien/197.php> (Abgerufen am 21. Oktober 2017)
- Galuske, Michael 2007: Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 7. Ergänzte Auflage. Juventa Verlag, Weinheim.
- Geertz, Clifford 1990: Die künstlichen Wilden: Anthropologen als Schriftsteller. Hanser

Verlag, München, Wien.

Guba, Egon G. und Yvonna, S. Lincoln 1981: Effective Evaluation: Improving the Usefulness of Evaluation Results Through Responsive and Naturalistic Approaches. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

Hansen, Rüdiger; Knauer, Rainard; Sturzenhecker, Benedikt 2011: Partizipation in Kindertageseinrichtungen. So gelingt Demokratiebildung mit Kindern! Das Netz Verlag, Weimar, Berlin.

Haubenreisser, Karen und Oertel, Armin 2015: Q8 - Quartiere Bewegen. In: [https://www.diakoniewerk.at/assets/WCAG/AAA-Downloads/Martinstift\\_Symposion\\_2015/Oertel\\_20150928\\_Q8\\_Quartiere\\_bewegen.pdf](https://www.diakoniewerk.at/assets/WCAG/AAA-Downloads/Martinstift_Symposion_2015/Oertel_20150928_Q8_Quartiere_bewegen.pdf) (Abgerufen am 10. September 2017).

Haubenreisser, Karen und Oertel, Armin 2017: „Q8 – Quartiere bewegen: Das sozialräumliche Engagement der Evangelischen Stiftung Alsterdorf. In sozialraum.de. URL: [docplayer.org/46478628-Q8-quartiere-bewegen-kren-haubenreisser-armin-oertel-1-innovationen-im-sozialen.html](http://docplayer.org/46478628-Q8-quartiere-bewegen-kren-haubenreisser-armin-oertel-1-innovationen-im-sozialen.html). (Abgerufen am 8. September 2017).

Hermes, Gisela und Rohrman, Eckard (Hrsg.) 2006: Nichts über uns - ohne uns! Disability Studies als neuer Ansatz emanzipatorischer und interdisziplinärer Forschung über Behinderung. AG SPAK Bücher, Neu Ulm.

Hinte, Wolfgang; Gerd, Litges; Werner, Springer 1999: Soziale Dienste. Vom Fall zum Feld. Soziale Räume statt Verwaltungsbezirke. Edition Sigma, Berlin.

Hußmann, Marcus 2011: 'Besondere Problemfälle' Sozialer Arbeit in der Reflexion von Hilfedressaten aus jugendlichen Straßenszenen in Hamburg. Eine qualitative Studie unter besonderer Berücksichtigung der Membership-Theorie nach Hans Falck. Monstein und Vannerdat Verlagshaus, Münster.

Kessl, Fabian 2013: Sozialraum und Zivilgesellschaft. In: Scherr (Hrsg.): Soziologische Basics. Eine Einführung für pädagogische und soziale Berufe. Springer Verlag, Wiesbaden.

Krennerich, Michael 2010: Diskriminierung trifft uns alle. Nürnberger Menschenrechtszentrum NMRZ. Unter: <http://www.diskriminierung.menschenrechte.org/team-kontakt/impressum-2> (Abgerufen am 7. Juli 2017).

Küchler, Sandra 2018: Partizipation als Arbeit am Sozialen. Eine qualitative Studie zu Partizipativen Praktiken Professioneller in der Sozialen Arbeit. Springer Verlag, Wiesbaden.

Kunstreich, Timm 2005: "Dialogische Sozialwissenschaft". Versuch eine "generative Methodik" in der Sozialen Arbeit handlungstheoretisch zu begründen. In: Braun, Nauert (Hrsg.): Lust an der Erkenntnis. Zum Gebrauchswert soziologischen Denkens für die Praxis Sozialer Arbeit. Kleine Verlag, Bielefeld.

- Langhanky, Michael; Frieß, Cornelia; Hußmann, Marcus; Kunstreich, Timm 2004: Erfolgreich sozialräumlich handeln. Die Evaluation der Hamburger Kinder- und Familienzentren. Kleine Verlag, Bielefeld.
- Langhanky, Michael 2017: Auf der Suche nach einem anderen Wir. Kleine Narrative zu einer kritischen Sozialen Arbeit. Herausgegeben von Michael Kirchner, Timm Kunstreich und Barbara Rose. Beltz Juventa Verlag, Weinheim, Basel.
- Lindenberg, Michael 2013: Ressourcen statt Macht: Die pädagogische Wende in der Sozialraumorientierung. In: Bittscheidt, Lindenberg (Hrsg.): Sozialraumorientierung in der Sozialen Arbeit. (S. 17 - 36).
- Maurer, Susanne; Reutlinger, Christian; Kessl, Fabian; Frey, Oliver 2005: Vorwort. In: Kessl et al (Hrsg.): Handbuch Sozialraum. VS Verlag, Wiesbaden.
- Müller, C. Wolfgang 2005: Gruppenarbeit. In: Otto, Thiersch (Hrsg.). Handbuch. Sozialarbeit, Sozialpädagogik (3. Auflage). Ernst Reinhardt Verlag, München, Basel. (S. 739-744).
- Pieper, Marianne und Jamal Haji, Mohammadi 2014: Partizipation mehrfach diskriminierter Menschen am Arbeitsmarkt. In: Wansing, Westphal (Hrsg.): Behinderung und Migration. Inklusion, Diversität, Intersektionalität. Springer VS, Wiesbaden.
- Reckwitz, Andreas 2012: Die Transformation der Kulturtheorien: Zur Entwicklung eines Theorieprogramms. 3. Aufl. Velbrück Verlag, Weilerswist.
- Riegel, Christine 2016: Bildung, Intersektionalität, Othering. Pädagogisches Handeln in Widersprüchlichen Verhältnissen. Transcript Verlag, Bielefeld.
- Schildmann, Ulrike 2001: Normalität, Behinderung und Geschlecht: Ansätze und Perspektiven der Forschung. Leske + Budrich Verlag, Opladen.
- Seifert, Monika und Harms, Janna 2012: Migration und Behinderung. Teilhabebarrieren und Teilhabechancen aus Sicht der türkischen Community in Berlin. Praxis und Management. Jg.51. Teilhabe 2/2012. (S. 71-78).
- Siebel, Walter o.J.: Ist Nachbarschaft heute noch möglich? Unter: [http://www.reihenhaus.de/fileadmin/Magazin/nachbarschaft/Nachbarschaft\\_Essay\\_Siebel.pdf](http://www.reihenhaus.de/fileadmin/Magazin/nachbarschaft/Nachbarschaft_Essay_Siebel.pdf) (Abgerufen am 2. Februar 2018).
- Spatscheck, Christian 2009: Methoden der Sozialraum- und Lebensweltanalyse im Kontext der Theorie- und Methodendiskussion der Sozialen Arbeit. Unter: <http://www.sozialraum.de/spatscheck-theorie-und-methodendiskussion.php> (Abgerufen am 14. November 2017).
- Tobias, Katja o. J.: „Alsterdorf. Eine bewegte Geschichte“. Unter: <https://www.alsterdorf.de/ueber-uns/geschichte.html> (Abgerufen am 18. November 2017).

Traxler, Nina 2003: Das Fourth Generation Evaluation Modell - Ein Vergleich mit der Methodologie der qualitativen Sozialforschung. GRIN Verlag, München. Unter: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:101:1-201008131330> (Abgerufen am 10. Oktober 2017).

Trescher, Hendrik 2017: Behinderung als Praxis. Biographische Zugänge zu Lebensentwürfen von Menschen mit 'geistiger Behinderung'. Transkript Verlag, Bielefeld.

Waldschmidt, Anne 2005: Disability Studies. Individuelles, soziales und/oder kulturelles Modell von Behinderung? In: Psychologie und Gesellschaftskritik 29 [2005], 1, (S. 9-31). Unter: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-18770>.

Weber, Joachim 2014: Soziale Arbeit aus Überzeugung: Ethische Perspektiven auf sozialpädagogische Praxis. Barbara Budrich Verlag, Opladen, Berlin, Toronto.

Weber, Joachim 2016: Freiheit als soziales Ereignis. Hannah Arendt sozialpädagogisch gelesen. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich. 36.Jhg. 142, Dezember 2016 (S. 13-34).

## Anhang

### Erhebungs- und Auswertungsgrundlagen – Kodierungen der O-Töne

#### Hospitationen

Was	Kodierung
Hospitation//10.10.16	(H/A/Gedächtnisprotokoll)
Hospitation/13.10.16	(H/B/Gedächtnisprotokoll)
Hospitationen/11.10.16	(H/C/Gedächtnisprotokoll)
Hospitationen/14.10.16	(H/D/Gedächtnisprotokoll)
Hospitationen/25.10.16	(H/E/Gedächtnisprotokoll)

#### Fall 1

Was	Kodierung
Fall 1	(F1)
Interview informelle Unterstützer_innen	(F1/iU1/Zeile/Interview)
Interview formelle Unterstützer_innen	(F1/fU/Zeile/Interview)
Interview formelle Unterstützer_innen Extern	(F1/Ex/Zeile/Interview)
Shadowing	(F1/Shadowing)
Fokusgruppe Fall 1 ([in-]formelle Unterstützer_innen, formelle Unterstützer_innen Extern	(FG/1/Zeile/Transkription)
Fokusgruppe Fall 1 formelle Unterstützer_innen	(FG/1/fU/Zeile/Transkription)

## Fall 2

Was	Kodierung
Fall 2	(F2)
Interview Nutzende	(F2/N2/Zeile/Interview)
Interview informelle Unterstützer_innen	(F2/iU2/Zeile/Interview)
Interview formelle Unterstützer_innen	(F2/fU2/Zeile/Interview)
Interview formelle Unterstützer_innen Extern	(F2/Ex/Zeile/Interview)
Shadowing	(F2/Shadowing)
Fokusgruppe Fall 2 ([in-]formelle Unterstützer_innen, Nutzende)	(FG/2/Zeile/Transkription)
Fokusgruppe Fall 2 formelle Unterstützer_innen	(FG/2/fU/Zeile/Transkription)

## Fall 3

Was	Kodierung
Teilnehmende Beobachtung	(F3/TB)
Teilnehmende Beobachtungen ‚Café am Freitag‘	(F3/TB/Gedächtnisprotokolle)
Erlebensbilder	(F3/Erlebensbilder)
Fotoprojekt	(F3/Fotoprojekt)
Diskriminierung und Rechte mit Rollenspiel	(F3/Diskriminierung und Rechte)
Interview Nutzende	(F3/Nutzende/Interview)
Talking Pictures	(F3/Talking Pictures)
Formelle Unterstützer_innen zum ‚Café am Freitag‘	(F3/fU/Zeile/Interview)

Formelle Unterstützer_in zum Besuch der Kulturküche	(F3/fU/KK/Zeile/Interview)
Interviews Nutzende zum Besuch der Kulturküche	(F3/N3/KK/Zeile/Interview)
Teilnehmende Beobachtung zum Besuch der Kulturküche	(F3/TB/KK/Gedächtnisprotokoll)
Fokusgruppe ‚Café am Freitag‘	(FG/3/Zeile/Transkription)

### Heterogene Fokusgruppe

Was	Kodierung
Fokusgruppe heterogen: Schlüsselpersonen, formelle Unterstützer_innen	(FG/4/fUS/Zeile/Transkription)
Fokusgruppe heterogen: ohne Schlüsselpersonen	(FG/4/fU/Zeile/Transkription)

### Schlüsselpersonen

Was	Kodierung
Q8	(S1/Zeile/Interview)
Quartiersbegleitung	(S2/Zeile/Interview)
Bereichsleitung	(S3/Zeile/Interview)
‚ServiceWohnen‘	(S4/Zeile/Interview)

## Forschungsbegleitgruppe

<b>Was</b>	<b>Kodierung</b>
Forschungsbegleitgruppe/Mitarbeiter_innen ,ServiceWohnen‘	(FBG/Protokoll)
Forschungsbegleitgruppe/Fallauswahl	(FBS/Fallauswahl/Mitschrift)