

Akzeptanzorientierte Drogenarbeit/ Acceptance-Oriented Drug Work

ISSN 1861-0110

INDRO e.V.

Untersuchung / Study

**Lebensgeschichten (all)täglich begleiten.
Eine ethnografische Fallstudie über professionelles Handeln im Kontaktladen**

**Accompanying life stories in everyday life.
An ethnographic case study of professional action in a low-threshold drop-in center for drug users**

URSULA UNTERKOFLENER (Prof. Dr.)

© INDRO e.V., Bremer Platz 18-20, D-48155 Münster, Germany. Jegliche Vervielfältigung, Verbreitung und Zitation von Textpassagen ausdrücklich gestattet unter Angabe der Originalquelle / verbatim copying and redistribution of this article are permitted in all media for any purpose, provided this notice is preserved along with the article's original URL: **Akzeptanzorientierte Drogenarbeit/Acceptance-Oriented Drug Work 2021;18:1-30, URL: <https://indro-online.de/wp-content/uploads/2021/03/Unterkofler2021.pdf>**

Abstract deutsch

Der Beitrag stellt die Frage, welche typischen Ansätze und Strategien professionellen Handelns Soziale Arbeit im Kontaktladen charakterisiert. Er stellt die Ergebnisse einer ethnografischen Fallstudie vor, die in einem Kontaktladen für Konsumierende illegaler Drogen und Substituierte durchgeführt wurde. Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass Soziale Arbeit im Kontaktladen durch drei zentrale Handlungsansätze geprägt ist: das Herstellen außer-ordentlicher Räume, das Da-Sein für marginalisierte Menschen sowie das Verhindern und Bewältigen von Ausnahmesituationen. Für diese Ansätze werden konkrete Handlungsstrategien vorgestellt. Der angemessene Einsatz dieser Handlungsstrategien erweist sich als Gratwanderung. Dass diese gelingt, ist Voraussetzung für eine angemessene Begleitung der Drogenkonsument*innen bei Themen der Lebensbewältigung sowie für deren Anerkennung als Menschen.

Abstract English

The article asks which typical approaches and strategies of professional action characterize social work in drop-in centers. It presents the results of an ethnographic case study conducted in a drop-in center for drug users and persons receiving substitution treatments. The study concludes that social work in the drop-in center is characterized by three central approaches: creating extra-ordinary spaces, being there for marginalized people, and preventing and coping with exceptional situations. Concrete strategies for professional action are presented for these approaches. The appropriate realization of the strategies proves to be a tightrope walk. If this succeeds, the support of drug users in issues of coping with everyday life as well as their recognition as human beings is achieved.

1. Einleitung

In diesem Beitrag stelle ich Forschungsergebnisse vor, die ich im Rahmen einer ethnografischen Fallstudie in einem Kontaktladen für Konsument*innen illegaler Drogen und Substituierte durchgeführt habe. In meiner früheren Praxis als Sozialarbeiterin und als Lehrende in der Praxisbegleitung von Studierenden habe ich festgestellt, dass die professionelle Arbeit in Kontaktläden und anderen sog. niedrighschwelligem, offenen Angeboten Sozialer Arbeit auf den ersten Blick nur bedingt sichtbar und infolgedessen nur schwer beschreibbar ist. Überspitzt gesagt: Was tun die Sozialarbeiter*innen noch, während sie Kaffee verkaufen und trinken, quatschen oder kichern?

Der Forschungsstand zur Sozialen Arbeit in Kontaktläden ist fragmentarisch, doch existieren einige empirische Untersuchungen, die Erkenntnisse darüber präsentieren, wie Kontaktladenarbeit von allen Beteiligten hergestellt und interpretiert wird. Mit der Studie „Szenalltag im Kontaktladen“ hat Schroers (1995) eine Studie vorgelegt, die zwei Kontaktläden in sozial-ökologischer Perspektive analysiert und beschreibt. Damit hat er einen, aus meiner Sicht immer noch aktuellen, Grundstein zur Beschreibung von organisationsstrukturellen Rahmenbedingungen, von Akteur*innengruppen (Besucher*innen und Mitarbeiter*innen) sowie von Mustern des Alltagshandelns im Kontaktladen gelegt. Die Perspektive auf die Besucher*innen als Nutzer*innen von Kontaktläden fokussiert Streck (2016), einen Fokus auf die Mitarbeiter*innen legt meine eigene Studie zu deren Akzeptanzverständnis (Unterkofler 2009) sowie die Arbeit von Molnar (2019), die Arbeitsanforderungen und -belastungen der Mitarbeiter*innen untersucht. Die Ergebnisse meiner hier vorgestellten Studie schließen an unterschiedlichen Punkten an die genannten Studien an – dies mache ich an den jeweiligen Stellen im Verlauf dieses Beitrags deutlich. Eine systematische Rekonstruktion der praktizierten professionellen Handlungsmuster in der alltäglichen Kontaktladenarbeit ist jedoch noch nicht erfolgt. Ich stelle deshalb die Frage:

Welche typischen Ansätze und Strategien professionellen Handelns charakterisiert Soziale Arbeit im Kontaktladen?

Im folgenden Abschnitt (2.) skizziere ich, wie ich empirisch vorgegangen bin. Danach stelle ich ausführlich die Forschungsergebnisse dar (3.). Zu Beginn dieses dritten Abschnitts findet sich deshalb eine Übersicht über die wichtigsten Ergebnisse, die eine Orientierung im gesamten Beitrag erleichtert, bevor ich im Anschluss die rekonstruierten Handlungsansätze und -strategien beschreibe und anhand von Beispielen aus den Beobachtungsdaten veranschauliche. Der Artikel endet mit einem Fazit, das in einer Zusammenfassung der Ergebnisse Soziale Arbeit im Kontaktladen als Gratwanderung reformuliert (4.).

Mit diesem Artikel möchte ich ein Beitrag leisten, professionelle Arbeit im Kontaktladen sichtbar(er) und beschreibbar(er) zu machen. Ich bedanke mich sehr herzlich bei den Mitarbeiter*innen des Kontaktladens, in dem ich diese Studie realisieren konnte, den ich auf Grund der gebotenen Anonymisierung (s.u.) aber hier nicht benenne. Ohne eure Offenheit und Bereitschaft, euch von mir beobachten zu lassen und mir neben eurer alltäglichen Arbeit auch noch darüber zu erzählen und meine Fragen zu beantworten, wäre diese Studie nicht entstanden. Ich hoffe, dieser Artikel trägt zur Würdigung eurer Arbeit bei. Ich hoffe auch, er trägt dazu bei, dass Studierende sich für die Kontaktladenarbeit interessieren und ihre Praxiserfahrungen (besser) reflektieren können.

2. Anlage der empirischen Studie

Theoretisch geht die Studie davon aus, dass professionelles Handeln immer eine Herstellungsleistung der Sozialarbeiter*innen im Aushandlungsprozess (vgl. Strauss 1978, 1993) mit den Adressat*innen Sozialer Arbeit (den Besucher*innen des Kontaktladens) ist. Dabei bringen die Sozialarbeiter*innen ihr professionelles Wissen (vgl. Schützeichel 2007, 561) und die Adressat*innen ihr lebensweltliches Wissen ein. Gemeinsam müssen sie zu einer Definition der Situation und zu einer Handlungsperspektive kommen (vgl. Schütze 2021, 248ff.). Soziale Arbeit wird also in Ko-Produktion hergestellt und dieser Prozess kann beobachtet und rekonstruiert werden (vgl. Aghamiri et al. 2018). Auf dieser Basis zielt die Studie darauf ab, diese Handlungsprozesse zu beobachten und zu rekonstruieren, welche konkreten Ansätze und Strategien professionellen Handelns die Sozialarbeiter*innen dabei praktizieren. Auf Grund dessen habe ich eine ethnografische Studie durchgeführt, die ich durch Prinzipien und Methoden des Forschungsstils der Grounded Theory (vgl. Strauss 2010, Corbin/Strauss 2008) strukturiert habe (zur methodologischen Fundierung der Erforschung sozialen Handelns durch Ethnografie und Grounded Theory vgl. Unterkofler 2015). Dafür habe ich, im Zuge meiner Forschungssemester 2019/2020, die ich im Rahmen meiner Professur an der

Katholischen Stiftungshochschule am Campus Benediktbeuern realisieren konnte, in einem Kontaktladen geforscht.

Dieser Kontaktladen befindet sich in einer süddeutschen Großstadt. Als Treffpunkt für Drogenkonsument*innen und Substituierte beinhaltet das anonyme und kostenlose Angebot des Kontaktladens die Bereitstellung von Ressourcen (z.B. Aufenthaltsmöglichkeit, Essen und Trinken, Safer-Use- und Safer-Sex-Utensilien, Wasch- und Duschkmöglichkeiten, Kleiderkammer, Computer- und Internetnutzung, Postadresse, Freizeitangebote) sowie Beratung bei lebenspraktischen und gesundheitlichen Problemen (z.B. rechtliche und finanzielle Angelegenheiten, Vermittlung in Angebote der Suchthilfe, Wohnungssuche, Gesundheit, Safer-Use, Infektionskrankheiten, Drogennotfälle). Der Kontaktladen wurde im Jahr 2019, in dem die Datenerhebung meiner Studie stattgefunden hat, täglich durchschnittlich von knapp 70 Besucher*innen aufgesucht, davon ca. 70 Prozent Männer und 30 Prozent Frauen. Die Altersspanne der Besucher*innen erstreckt sich von jungen Erwachsenen bis hin zu Menschen im Rentenalter, wobei der Altersdurchschnitt bei ca. 40 Jahren liegt. Ein großer Teil der Besucher*innen ist als Stammpublikum zu betrachten (zwischen 60 und 70 Prozent), so sind viele mit dem Kontaktladen ‚alt geworden‘: Sie besuchen den Kontaktladen seit seiner Eröffnung vor über zwei Jahrzehnten. 30-40% der Besucher*innen kommen einmal pro Woche oder auch nur gelegentlich in den Kontaktladen. Die Organisation der Angebote im Kontaktladen, insbesondere Essen, Trinken und Instandhaltung, wird u.a. durch ein Projekt geleistet, in dem Besucher*innen beschäftigt werden können (vgl. Fußnote 4).¹

Da sich die Untersuchung auf diesen einen Kontaktladen bezieht, ist sie als Fallstudie zu verstehen. Sie erhebt den Anspruch, die in diesem Kontaktladen praktizierte professionelle Arbeit zu konzeptualisieren und so typische Handlungsansätze und -strategien zu benennen und zu kontextualisieren (vgl. Corbin/Strauss 2008, 159ff.).

Die zentrale Erhebungsphase fand im Dezember 2019 in einem dreiwöchigen Feldaufenthalt im untersuchten Kontaktladen statt. Ich führte teilnehmende Beobachtungen und Feldgespräche mit Mitarbeiter*innen und Adressat*innen durch und zeichnete Teambesprechungen auf. Während teilnehmende Beobachtung (vgl. Spradley 1980, Honer 2009) darauf abzielt, Handlungen aus Perspektive der Forscherin zu beobachten und zu dokumentieren, dienen Feldgespräche und aufgezeichnete Teambesprechungen dazu, die professionellen Rahmungen dieses Handelns zu rekonstruieren und diese zu verstehen (vgl. Spradley 1979, 58ff.). Nach einer ersten Dokumentations-, Transkriptions- und Analysephase, in der ich die Handlungsansätze und -strategien mit Hilfe der Kodierverfahren der Grounded Theory konzeptualisierte und benannte (vgl. Corbin/Strauss 2008, 159ff.), führte ich eine weitere Datenerhebung im Februar 2020 durch. Geleitet durch theoretisches Sampling (ebd., 143ff.), wählte ich Beobachtungssequenzen aus dem Datenmaterial aus und stellte sie den Sozialarbeiter*innen des Kontaktladens zur Diskussion. Diese Diskussionen zeichnete ich ebenfalls auf. In einer weiteren Analysephase verschränkte ich Beobachtungsdaten und Gesprächsdaten. So dienten aus den Gesprächsdaten rekonstruierte fachliche Rahmungen auch zur Entwicklung von Deutungshypothesen bei der Analyse der Beobachtungsdaten. Im August 2020 schließlich stellte ich die vorläufigen Forschungsergebnisse im Team der Sozialarbeiter*innen vor. Im Rahmen der Entwicklung dieses Artikels habe ich die Ergebnisse weiter verdichtet und stelle sie im folgenden Abschnitt vor.

3. Forschungsergebnisse:

Soziale Arbeit im Kontaktladen – Lebensgeschichten (all)täglich begleiten

Soziale Arbeit im Kontaktladen ist charakterisiert durch die zentrale Tätigkeit, die Adressat*innen und deren Lebensgeschichten (alltäglich) zu begleiten. ‚Lebensgeschichten‘ verweist dabei darauf, dass ein Teil der Adressat*innen den Kontaktladen seit vielen Jahren, teils seit Jahrzehnten, nutzt. Lebensgeschichten konstruieren sich über eine laufende Aneinanderreihung alltäglicher Situationen, welche auch im Kontaktladen stattfinden. Darauf verweist ‚(all)täglich‘ zum einen, zum anderen drückt es aus, dass die Adressat*innen den Kontaktladen regelmäßig nutzen – für viele stellt er einen festen Bestandteil in der alltäglichen Lebensgestaltung dar. Der Begriff des Begleitens weist zum einen darauf hin, dass die Adressat*innen ihr Leben eigenständig gestalten und dabei bedarfsorientiert unterstützt werden, zum anderen, dass diese Unterstützung kontinuierlich stattfindet.²

¹ Die Informationen über den Kontaktladen stammen aus dem Flyer und aus dem Jahresbericht der Einrichtung sowie aus Gesprächen mit den Sozialarbeiter*innen vor Ort. Aus Gründen der Anonymisierung wurden die Zahlen gerundet.

² Zur Begleitung von Menschen und ihren Lebensgeschichten vgl. auch Molnar (2019, 285): „hinter jedem einzelnen Menschen [steht] eine, ja, teilweise tragische Lebensgeschichte“.

Was dies konkret bedeutet, habe ich in drei zentralen Handlungsansätzen systematisiert. Tabelle 1 gibt einen zusammenfassenden Überblick über die Forschungsergebnisse, die ich im Anschluss ausführlich darstelle.

Tabelle 1: Skizze der zentralen Forschungsergebnisse (eigene Darstellung)

<p>Soziale Arbeit im Kontaktladen – Lebensgeschichten (all)täglich begleiten</p> <p>Das (all)tägliche Begleiten der Adressat*innen durch die Sozialarbeiter*innen im Kontaktladen kann durch drei zentrale Handlungsansätze spezifiziert werden: Erstens das <i>Herstellen außer-ordentlicher Räume</i>; im Kontext dieser Räume wird zweitens das <i>Da-Sein für marginalisierte Menschen</i>; sowie drittens das <i>Verhindern und Bewältigen von Ausnahmesituationen</i> realisiert.</p>	
<p>Handlungsansatz: Herstellen außer-ordentlicher Räume (3.1):</p> <p>Im Kontaktladen werden Räume etabliert und aufrechterhalten, die Alternativen zu gesellschaftlichen und alltagsweltlichen Realitäten der Adressat*innen anbieten:</p> <p>Konsum-arme Räume, Gewalt-arme Räume, Stigma-arme Räume</p>	
<p>Konkrete Handlungsstrategien</p> <p>Das Geschehen im Blick behalten</p> <p>Regeln situativ umsetzen als Sorgen und Kontrollieren</p>	<p>Strukturelle Herausforderungen</p> <p>Das doppelte Dilemma des Herstellens außer-ordentlicher Räume</p> <ul style="list-style-type: none"> • zwischen Unterstützung und Begrenzung • zwischen Gleichbehandlung aller und individueller Angemessenheit
<p>Handlungsansatz: Da-Sein für marginalisierte Menschen (3.2):</p> <p>Was auf den ersten Blick aussieht wie Alltagshandeln, ist ein vielschichtiges und ausdifferenziertes Unterstützungsangebot auf der Sach- und Beziehungsebene:</p> <p>Schaffen von Gelegenheitsstrukturen</p> <p>a. für sozialarbeiterische Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung sowie</p> <p>b. für Anerkennung und Würdigung von Menschen und deren Lebensgeschichten und -leistungen</p>	
<p>Konkrete Handlungsstrategien</p> <p>Ansprechbar-Sein</p> <ul style="list-style-type: none"> • durch Anwesend-Sein • durch Positionieren im Raum • durch Eingehen auf Anliegen <p>Dran-Sein und Dran-Bleiben</p> <ul style="list-style-type: none"> • durch Kennen und Ansprechen aktueller Themen der Adressat*innen • durch Switchen von Small-Talk zu Themen sozialarbeiterischer Begleitung • durch Rein-Schnipsen 	<p>Strukturelle Herausforderungen</p> <p>Das Dilemma zwischen Ansprechbar-Sein und Dran-Bleiben</p> <ul style="list-style-type: none"> • trotz Störungen Dran-Bleiben • trotz laufender Interventionen Ansprechbar-Sein <p>Diffusität bei der Beziehungsgestaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verschwimmen von Alltags- und professionellen Rollen • Inszenierung als ‚Andere unter Gleichen‘
<p>Handlungsansatz: Verhindern und Bewältigen von Ausnahmesituationen (3.3)</p> <p>Außer-ordentlicher Räume werden aufrechterhalten und akuter Schaden von einzelnen Personen abgewendet:</p> <p>Überdosis, Deeskalation bei (angedrohter) Gewalt, Suizidalität</p>	
<p>Konkrete Handlungsstrategien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhindern durch Geschehen im Blick behalten • Wechseln in den Modus des Teamworks • Reduzieren des Normalangebots • Wiederherstellen von Normalität 	

3.1 Herstellen außer-ordentlicher Räume

Soziale Arbeit im Kontaktladen bedeutet, kontinuierlich *außer-ordentliche Räume herzustellen*. Der Begriff der Außer-Ordentlichkeit bezieht sich zum einen darauf, dass die Lebenswelt von Konsument*innen illegaler Drogen und von Substituierten durch prohibitive Drogenpolitik und gesellschaftliche Stigmatisierung geprägt ist. Vor diesem Hintergrund kann der Kontaktladen als Ort interpretiert werden, der sich von anderen relevanten Räumen der Lebenswelt von Konsument*innen unterscheidet – als „sicherer Raum in einer unsicheren Gesellschaft“ (Streck 2016, 267), in dem die Konsument*innen entlastet sind von Entdeckung, Verfolgung, Stigmatisierung und Problematisierung (ebd., 267ff.). Insofern sind außer-ordentliche Räume *besondere Räume*, da sie sich von anderen gesellschaftlichen und lebensweltlichen Räumen unterscheiden. Gleichzeitig verweist der Begriff der Außer-Ordentlichkeit aber auch darauf, dass mit der Schaffung von Räumen akzeptanzorientierter Drogenarbeit eine Segregation von Drogenkonsument*innen und ihre ordnungspolitisch motivierte Exklusion aus dem öffentlichen Raum verbunden ist. Die Kontrolle der Abweichung wird dabei an die Soziale Arbeit weitergereicht (vgl. Schmidt-Semisch/Wehrheim 2007, 79ff.). Insofern sind außer-ordentliche Räume auch Räume, die *außerhalb der gesellschaftlich konstruierten Ordnung* toleriert werden, ohne aber geltende Normalitätsvorstellungen zu irritieren. Gleichzeitig blieben die Räume bis zu einem gewissen Grad *ordentliche Räume*, da Kontrolle verlagert wird.

Der Kontaktladen als sozialer Raum³ ist architektonisch schon so angelegt und mit Artefakten ausgestattet, dass die Herstellung von Außer-Ordentlichkeit nahegelegt wird – etwa hinsichtlich Elemente wie Theken- und Sofabereich, Safer-Use Angebot, Kicker, etc. (vgl. zu typischen Angeboten auch Schroers 1995; Rieger 2012). Zentral ist jedoch, dass sie von den Sozialarbeiter*innen – zusammen mit den Adressat*innen – immer wieder handelnd hergestellt und aufrecht erhalten wird. Beim Herstellen und Aufrechterhalten außer-ordentlicher Räume werden beide oben eingeführten Aspekte (Entlastung durch Sicherheit sowie Verlagerung der Kontrolle) immer wieder relevant. In der Analyse konnte ich drei Typiken herausarbeiten, entlang derer außer-ordentliche Räume hergestellt werden: in Hinblick auf die Differenzlinie Normalität und Abweichung werden *Räume für inszenierte Normalität* hergestellt; hinsichtlich der Abmilderung lebensweltlicher Belastungen oder Risiken werden *geschützte Räume* hergestellt; und in Bezug auf Bedürfnisse nach sozialer Sicherheit und Verbundenheit werden *vertraute Räume* hergestellt.

Herstellen von Räumen für ,inszenierte Normalität‘

Um *außer-ordentliche Räume herzustellen*, werden in dieser Dimension Interaktionen als ,*normal‘ inszeniert*, die in anderen gesellschaftlichen Räumen irritieren und zu Stigmatisierungen führen. Das bedeutet, sie werden nicht nur als selbstverständlich angesehen, sondern bewusst bzw. aktiv als nicht irritierend inszeniert und damit in der Interaktion bzw. im situativ hergestellten sozialen Raum ,*normalisiert*‘. Besonders deutlich erkennbar ist das, wenn bestimmte (Dienst-)Leistungen erbracht werden, die außerhalb des alternativen Raums nicht konsumiert oder nicht ohne Zumutungen (Abwertungen, Erwartung von Dankbarkeit, Scham) konsumiert werden könnten, wie z.B. Safer-Use-Interaktionen, aber auch der Konsum von Kaffee oder einem günstigen Essen. Neben der Dienstleistung, die erbracht wird, wird dadurch Respekt vor der Person transportiert (vgl. dazu auch Schroers 1995, 111f.).

Insbesondere bei folgenden (Dienst-)Leistungen wird *Normalität inszeniert*:

- Bei der Grundversorgung (Essen, Trinken) wird ein Café- oder Restaurantbetrieb inszeniert, in dem für die Adressat*innen transparent ist, welche Leistungen sie zu welchen Bedingungen konsumieren können (z.B. Selbstkostenpreis).
- Bei Dienstleistungen der Hygiene und Gesundheitsförderung wird die Nutzung externer Duschen, der Bedarf der Adressat*innen an Materialien für Safer-Use oder Safer-Sex ebenso wie Gegenstände der Gesundheitsberatung (z.B. zu offenen Stellen am Fuß auf Grund von Badesalze-Konsum, vgl. BP 5, 174-184) normalisiert.
- Eine Teilhabe am öffentlichen Leben wird inszeniert, indem Angebote der Freizeitgestaltung (Kaffee trinken gehen, Kicker spielen, Kino u.ä.) vorgehalten werden. Adressat*innen können hier Angebote in Anspruch nehmen, deren Nutzung außerhalb des Kontaktladens für sie oft nicht möglich sind (z.B. BP 2, 192-226; BP 4. 245-249).

³ Soziale Räume sind als „relationale (An)Ordnung sozialer Güter und Menschen“ (Löw 2001, 158) zu verstehen. Sie geben zum einen Strukturen vor, zum anderen werden diese Strukturen laufend von den Akteur*innen produziert, reproduziert und modifiziert (vgl. ebd., 224ff.).

- Im Rahmen des Beschäftigungsprojekts wird zudem ein Arbeitsverhältnis inszeniert, d.h. die Erledigung von Aufgaben gegen ein ‚Gehalt‘⁴. Hier werden Hinweise auf starken Konsum zwar deutlich schneller thematisiert als bei Besucher*innen des Kontaktladens (z.B. BP 1, 41-58), dies führt jedoch nicht – oder nur zeitweilig – zum Ausschluss aus dem ‚Arbeitsverhältnis‘ (z.B. BP 1, 32; Teambesprechung 1, 82-93).

Die folgenden Beispiele zeigen, wie Normalität im Rahmen der Ausgabe von Kaffee und Safer-Use-Utensilien inszeniert wird.

Dienstleistung Kaffee

„Unten im Laden steht Robert (A)⁵ an der Theke. Er geht immer wieder vor und zurück. Irgendwann sagt er: Ich möchte einen Kaffee, bitte.

Bettina (S), die vor der Theke im Raum steht und raucht, geht hinter die Theke, nimmt eine Tasse aus dem Regal, füllt Kaffee ein und stellt die Tasse vor Robert hin. Sie sagt: Bitte sehr.

Er gibt ihr 30 Cent, sie nimmt sie und tut sie in die Kasse.

Dann geht sie wieder in den Laden hinein vor die Theke.“

(BP 5, 96-100)

Der Besucher Robert entscheidet sich, einen Kaffee zu *bestellen*. Dies tut er so, wie er es in einem Café auch tun würde, und setzt danach die Höflichkeitsform ‚bitte‘. Bettina, die sich gerade nicht in der Service-Rolle befindet (sie steht vor der Theke und raucht), wechselt diese. Sie begibt sich hinter die Theke, *bedient* Robert – ebenfalls höflich (‚bitte sehr‘), woraufhin er *bezahlt* und sie das Geld in die Kasse gibt. Im Anschluss verlässt Bettina den Dienstleistungsmodus wieder, indem sie sich zurück in den Laden geht.

Diese Szene macht deutlich, dass Bettina und Robert gemeinsam Normalität inszenieren. Robert hat die Rolle des Gastes, der bedient wird und für diese Dienstleistung bezahlt. Die Regeln für die Dienstleistung sind transparent und es wird (wechselseitig) Respekt durch Höflichkeit bekundet.⁶ Lediglich der Wechsel von Bettina in die Service-Rolle⁷ und evtl. Roberts Unentschiedenheit zu Anfang deuten an, dass diese Interaktion nicht in einem öffentlichen Café stattfindet. Dadurch, dass Bettina handelt, *als wäre sie* Service-Kraft in einem Café, ermöglicht sie im Zusammenspiel mit Robert die Inszenierung von Normalität.

Deutlicher wird dies, wenn man sich Dienstleistungen der Spritzenausgabe anschaut, denn diese Dienstleistung gibt es in der Form außerhalb außer-ordentlicher Räume nicht. Im Kontaktladen gibt es die Möglichkeit, sich selbst an kleineren Mengen Spritzen, Nadeln, Ascorbinsäure, etc. zu bedienen. Es ist jedoch gängig, dass sich die Besucher*innen an die Sozialarbeiter*innen wenden, die dann – für größere, aber auch für kleinere Mengen – mit ihnen an den Schrank gehen, in dem neben Safer-Use-Utensilien auch Medikamente u.ä. gelagert wird.⁸

Dienstleistung Spritzenausgabe

Kalle (A) kommt herein und ruft Mona (S) zu: Ich brauch Spritzen!

Mona sagt: Gerne.

Und geht mit Kalle zum Schrank.

Sie fragt: Was brauchst du?

Er sagt was er braucht, sie gibt ihm, was er sagt.

Mona sagt: Es gibt auch noch die.

⁴ Im untersuchten Kontaktladen können zum Zeitpunkt der Datenerhebung Adressat*innen beschäftigt werden: wenn Sie von Seiten eines Gerichts die Auflage haben, gemeinnützige Arbeit abzuleisten; gegen eine Aufwandsentschädigung von 2 Euro pro Stunde, die der Träger des Kontaktladens aufbringt; sowie gegen eine Mehraufwandsentschädigung im Rahmen des Bezugs von Arbeitslosengeld II, die das Job-Center fördert (sog. Ein-Euro-Jobs).

⁵ Mit (A) werden in den zitierten Protokollauschnitten Adressat*innen markiert, mit (S) Sozialarbeiter*innen.

⁶ Dass Respekt wechselseitig bekundet wird, ist nicht immer der Fall. Es kommt auch vor, dass Adressat*innen sehr ungeduldig sind und sich über die Qualität der Dienstleistung beschweren. Sie nehmen dann zwar nicht die Rolle des idealen Gastes ein, aber dennoch eine mögliche Rolle der Ausgestaltung des Gastes vor. Zu Problematiken der Dienstleistungsrolle der Sozialarbeiter*innen vor dem Hintergrund von Konventionen vgl. Schroers (1995, 110ff.).

⁷ Zum Wechsel zwischen Service-Rolle und Berater*in als Herausforderung der Sozialarbeiter*innen vgl. auch Groenemeyer (1994, 109).

⁸ Dies dient den Sozialarbeiter*innen auch dazu, Safer-Use-Beratungen zu initiieren (Verena auf die Frage, warum die Utensilien im Schrank sind: „... wollen wir ja auch eine Möglichkeit haben für Safer-Use-Beratung“, BP 3, 167). Hier geht es mir aber darum, dass es oftmals bei reinen Dienstleistungsinteraktionen bleibt.

Kalle sagt: Nein, ich brauche die 6 Stück.

Mona zählt 6 Stück ab und gibt sie ihm.

Kalle sagt: Asco noch.

Mona sagt: Das ist hier am Tisch. Das kannst du dir nehmen.

Kalle sagt: Okay.

Er geht hinüber zum Tisch und bedient sich.

Ein anderer Besucher, der an dem Tisch gestanden ist, geht jetzt zu Mona. Er sagt: Ich brauche auch Spritzen.

Sie gibt ihm, was er haben möchte.

Er zeigt auf andere Nadeln und fragt: Was sind das für welche?

Sie sagt: Die sind anders geschliffen.

Der Besucher sagt: Nein, die brauch ich.

Er deutet auf die, die Mona vorher in der Hand hatte.

Sie fragt: Brauchst du Wasser?

Er sagt im Weitergehen: Nein, hab ich zu Hause!

Er packt seine Sachen ein.“

(BP 3, 142-163)

Auch hier wird deutlich, dass sich Mona auf Anfrage von Kalle in die Service-Rolle begibt. Obwohl keine Kosten anfallen, folgt die Interaktion dem Muster, dass die Besucher eine Bestellung aufgeben, die Sozialarbeiterin diese ‚gerne‘ nach ihren Wünschen bedient. Hier wechseln sich zudem Bedienung und Selbstbedienung ab.

Dass es hier um Utensilien für die gesellschaftlich hochproblematisierte Praxis intravenösen Konsums illegaler Drogen geht, wird in der Interaktion ‚neutralisiert‘. Die Sozialarbeiterin nimmt aktiv eine nicht bewertende, dienstleistungsorientierte Haltung ein, die deutlich macht, dass die Besucher selbst über ihren Bedarf an Utensilien bestimmen, wie in jeder anderen Service-Interaktion auch. Damit machen sie deutlich, dass die Entscheidungskompetenz bei den Besuchern liegt (vgl. dazu auch Müller 2011: 154f.). Sie normalisieren den Bedarf an Safer-Use-Utensilien und tragen damit zur *Herstellung von außer-ordentlichen Räumen* bei.

Außer-ordentliche Räume werden also *hergestellt*, indem *Normalität inszeniert* wird. Dies geschieht, indem so getan wird, als ob es sich um ganz ‚normale‘ Dienstleistungsinteraktionen handelt, zu denen Adressat*innen des Kontaktladens außerhalb kaum Zugang haben. Konkret wird dies realisiert, indem die Beteiligten bestimmte Rollen (re)produzieren: von (selbstbestimmtem) Gast und Service-Kraft, die die Wünsche der Gäste im Rahmen des vorgehaltenen Angebots bedient. Der Interaktion inhärent sind deshalb auch Höflichkeit als Bestandteil ‚normaler‘ Service-Interaktionen, Akzeptieren der Wünsche und der Selbstbestimmung des Gastes, und damit das Respektieren der Person des Gastes, wodurch sich der Kontaktladen als Raum gegenüber anderen gesellschaftlichen Räumen auszeichnet.

Herstellen von geschützten Räumen

Um *außer-ordentliche Räume herzustellen*, werden außerdem Rahmenbedingungen etabliert und aufrecht erhalten, durch die lebensweltliche Belastungen, Bedrohungen oder Risiken, denen Konsument*innen ‚draußen‘ ausgesetzt sind, minimiert werden. Dass Kontaktläden als Schutz- oder Schonräume gedacht und auch von Adressat*innen als solche genutzt werden, spiegeln Literaturlage und Forschungsstand wider (z.B. Schroers 1995, 100; Rieger 2012, 42; Streck 2016, 267ff.), wobei Schmidt-Semisch und Wehrheim (2007, 80) darauf hinweisen, dass dieser Schutz selbst in Kontaktläden (also in außer-ordentlichen Räumen) „arg begrenzt“ (ebd.) ist (z.B. auf Entdeckung, Verfolgung, Stigmatisierung, Problematisierung, vgl. Streck 2016, 268ff., nicht jedoch hinsichtlich Qualität konsumierter Substanzen o.ä., vgl. Schmidt-Semisch/Wehrheim 2007, 80).

Im Rahmen der Analyse konnte ich unterschiedliche Phänomene herausarbeiten, hinsichtlich derer im Rahmen alltäglicher Kontaktladenarbeit Schutzräume hergestellt werden. Diese beziehen sich sowohl auf Zumutungen der Drogenszene als auch auf gesellschaftliche Zumutungen.

- Es werden *Konsum-arme Räume* hergestellt. Auf Grund des gesellschaftlich gesetzten, gesetzlich verankerten Verbots von Besitz (und damit faktisch auch Konsum) von illegalisierten Substanzen nimmt der Konsum sowie alles, was dafür geleistet werden muss, einen zentralen und dominanten Stellenwert im Leben der Besucher*innen des Kontaktladens ein. Auch Substituierte werden, je nach Lebenssituation, laufend mit Substanzen konfrontiert, die sie nicht (mehr) konsumieren wollen (oder sollen). Der Kontaktladen wird deshalb *einerseits* als Raum etabliert, in dem Konsum von Substanzen (auch Alkohol)

nicht im Mittelpunkt steht und in dem es Raum für weitere Themen gibt, die für die Besucher*innen relevant sind. Dies ist für einen Teil der Adressat*innen damit verbunden, nicht auf den Konsum von Drogen reduziert zu werden. Da der Kontaktladen *andererseits* kein Konsumraum ist,⁹ greift hier außerdem die o.g. Verlagerung von Kontrolle in die außer-ordentlichen Räume hinein (z.B. durch Hausverbote, wenn im Kontaktladen konsumiert wird, vgl. BP 9, 1-12; BP 4, 241-244).

- Es werden *Gewalt-arme Räume* hergestellt. In der alltäglichen Kontaktladenarbeit mit den Adressat*innen bezieht sich das Herstellen Gewalt-arter Räume auf szenebedingte Belastungen, Bedrohungen und Risiken (z.B. verhandeln Besucher*innen Szenestreitigkeiten im Rahmen des Dealens oder Hehlens oder Beziehungskonflikte im Kontaktladen weiter, vgl. BP 2, 15-19; BP 7, 124-154).
- Es werden *Stigma-arme Räume* hergestellt. In den Interaktionen zwischen Sozialarbeiter*innen und Besucher*innen werden Handlungen und Verhaltensweisen akzeptiert, die ‚draußen‘ mit Stigmatisierungen einhergehen. Unterschiedliche Formen der Abweichung vom scheinbar ‚Normalen‘ (z.B. körperliches Erscheinungsbild oder Auffälligkeiten in der sozialen Interaktion) werden entweder gar nicht bewertet und scheinbar nicht bemerkt, oder ihnen wird deutlich mehr Raum gegeben, als außerhalb der außer-ordentlichen Räume¹⁰ (z.B. entstehen dadurch teils absurde Gespräche, vgl. BP 8, 70-80; BP 8, 69-105; aber auch Aushandlungen über eingenommene Räume, siehe das folgende Beispiel ‚Raum für alle‘).

Dass diese Räume *frei* von Konsum, Gewalt und Stigmatisierungen sind, ist als Ideal anzusehen, welches angestrebt wird. Jedoch können die Hausregeln (wie Verbot von Konsum, Verbot von Gewalt) sowie Regeln eines wertschätzenden Umgangs innerhalb der außer-ordentlichen Räume nur etabliert werden, indem die Sozialarbeiter*innen auch laufend in einen Aushandlungsprozess treten, was innerhalb des Kontaktladens möglich ist und nicht, wenn *Übertretungen* der Regeln oder *Grenzüberschreitungen* stattfinden. Sowohl im Alltag (siehe folgendes Beispiel) als auch in Ausnahmesituationen (siehe Abschnitt 3.3) ‚schwappen‘ Konsum, Gewalt oder Stigmatisierung in die geschützten Räume hinein.

An der folgenden Situation zeige ich beispielhaft, wie die Sozialarbeiter*innen Stigma-arme Räume herstellen.¹¹

Raum für alle

Benny (A) ist schon seit einiger Zeit im Kontaktladen unterwegs und erzählt allen, egal ob sie es hören wollen oder nicht, in hoher Lautstärke unterschiedliche Geschichten.

„Benny ist einige Zeit später dann sehr aufgebracht und erzählt allen im Laden, dass er gegen das Gefängnis und gegen [den Kontaktladen] und so weiter in Straßburg Klage eingereicht hat, aber die wurde abgewiesen.

Alle scheinen ihn zu ignorieren zu versuchen. Auch Verena (S) an der Kaffeemaschine steigt nicht ein.

Daneben sitzt Bettina (S) an der Theke und spricht mit Eva (A) vom Arbeitsprojekt über ihre Therapiepläne.

Eva erzählt, dass sie einen Therapieplatz hatte, aber erst im Februar [aktuell ist Ende November], und dass gestern dann die Therapieeinrichtung angerufen hat und gefragt hat, ob ihr Anfang Dezember zu knapp sei? Sie hat geantwortet, dass ihr das nicht zu knapp sei.

Bettina sagt zu ihr: Übers Jahr drüber machst du es dann.

Eva meint: Ja, hilft ja nichts.

Nebenan steigt Bennys Lautstärke an. Er regt sich auf, dass die Klage abgewiesen wurde, obwohl der X-Bau (im Gefängnis) keine Fenster hat. ‚Die (in Straßburg) haben gesagt, sie sind kein Fremdenverkehrsbüro! Die haben mich als Fremden bezeichnet!‘¹²

Eva und Bettina wenden sich ihm gleichzeitig zu und sagen: Geht’s auch ein bisschen leiser? Andere wollen sich auch unterhalten.

Benny reagiert kaum, er schaut sie nur kurz an und redet dann weiter.

⁹ Dies gilt generell für Kontaktläden – verschärft sich aber für Kontaktläden (wie den untersuchten) in Bundesländern, in denen Konsumräume nicht erlaubt sind.

¹⁰ In einem arbeitsfeldübergreifenden Lehrforschungsprojekt über professionelles Handeln in niedrigschwelligen, offenen Einrichtungen Sozialer Arbeit haben wir das als „Raum geben für Anders-Sein“ (Breitwieser et al. 2016, 36f.) bezeichnet.

¹¹ Beispiele zur Herstellung Konsum-arter Räume finden sich im aktuellen Abschnitt (Beispiele ‚Vitalfunktionen im Blick‘ und ‚Situatives Umsetzen des Konsumverbots‘). Beispiele zur Herstellung Gewalt-arter Räume finden sich in Abschnitt 3.3 (Beispiel ‚Ausnahmesituationen ad-hoc bearbeiten‘).

¹² Direkte Rede wird in den zitierten Beobachtungssequenzen dann mit einfachen Anführungszeichen markiert, wenn ich diese wortgenau (und nicht nur sinngemäß) protokollieren konnte.

Bettina und Eva gehen von der Theke, wo sie vorher gesessen sind, zur Couch. Auf dem Weg dahin geht Kalle (A) zu Bettina und fragt: Wie geht das?

Bettina fragt: Wie es geht?

Kalle: Wie das geht, so wen auszubalzen!?

Bettina macht eine Geste zum einen Ohr rein und zum anderen raus.

Kalle sagt: Ah ja.

Bettina sagt: Nur so geht's.

Kalle erzählt noch etwas, was Benny vorher erzählt hat: „Die in Straßburg haben ihm gesagt sie sind kein Fremdenverkehrs-büro!“

Bettina setzt sich mit Eva auf die Couch und sie reden weiter über Evas Therapiepläne.“

(BP 2, 20-35)

Benny zeigt in dieser Situation ein Verhalten, das von der Inszenierung eines ‚normalen‘ Cafébetriebs abweicht. Sowohl seine Bewegungen im Raum, die Lautstärke und Adressierungen seiner Erzählungen, aber auch deren Inhalte verweisen darauf. Dass ‚alle‘ – andere Besucher*innen und Sozialarbeiter*innen – nicht (mehr) auf ihn reagieren, macht deutlich, dass zwar eine Abweichung vom ‚normalen‘ Cafébetrieb registriert, dieser aber erst einmal hingegenommen und nicht sanktioniert wird (wie das wohl in einem kommerziellen Café der Fall wäre). Dass Verena ‚nicht einsteigt‘, macht deutlich, dass dies eine Handlungsalternative der Sozialarbeiterin wäre, die an dieser Stelle aber nicht gewählt wird.

Gleichzeitig führen Bettina und Eva ein Beratungsgespräch an der Theke. Während bisher Bennys Verhalten zwar auffiel aber ‚ignoriert‘ wurde, ändert sich dies nun, als die Lautstärke erneut ansteigt und Bettina und Eva sich im Gespräch gestört fühlen. Sie sprechen ihn direkt auf den störenden Effekt seiner Lautstärke an. Als dies keine Wirkung zeigt, versuchen sie nicht etwa, erneut dafür zu sorgen, dass Benny die Lautstärke reduziert, sondern wechseln selbst ihren Standort und begeben sich an einen weiter entfernten Platz.¹³

Auf dem Weg dorthin macht Kalle Bettina gegenüber deutlich, dass er sich selbst auch gestört fühlt durch Benny, allerdings mit Hilfe einer abwertenden Aussage über Benny (‚so wen‘). Bettina bietet ihm eine Lösungsmöglichkeit an, die Kalle realisieren kann, ohne auf die Kooperation von Benny angewiesen zu sein, nämlich nicht hinzuhören (‚zum einen Ohr rein und zum anderen raus‘). Mit dem Zusatz ‚Nur so geht's.‘ schließt sie andere Handlungsmöglichkeiten (wie etwa Benny dazu zu bringen, sich angepasster zu verhalten) aus. Dadurch stellt sie (im Zusammenwirken mit allen anderen Beteiligten) einen *Stigma-armen Raum* her, in dem Benny sich aufhalten kann, wenngleich sie nicht aktiv auf die Abwertung durch Kalle eingeht. Gleichzeitig stellt sie einen Raum her, in dem Eva zu ihrer Beratung kommt und in dem Kalle gesehen wird und einen Hinweis bekommt, wie er den Raum weiterhin für sich selbst nutzen kann. Wahrgenommene Grenzüberschreitungen werden handelnd aufgegriffen und es findet ein Aushandlungsprozess darüber statt, was wo und wie im Kontaktladen möglich ist.

Herstellen von vertrauten Räumen

Um *außer-ordentliche Räume herzustellen*, stellen die Sozialarbeiter*innen den Kontaktladen außerdem als räumliche Ressource zur Verfügung, die den Adressat*innen in einer solchen Form oft anderweitig nicht verfügbar ist. In diesem Raum und von diesem Raum aus können sie (selbständig) agieren, da sie sich dort sicher(er) fühlen und notfalls Unterstützung holen können.

- Es werden Räume zur Verfügung gestellt, in denen die Besucher*innen weiterführende Beratungen in Anspruch nehmen können, ohne sich Zugänge zu weiteren Institutionen erschließen zu müssen. Beispiele dafür sind Angebote, innerhalb des Kontaktladens Anwalt*in oder Ärzt*in zu konsultieren oder mit Sachbearbeiter*innen des Jobcenters oder der Krankenversicherung zu telefonieren. Auch können weitere Angebote Sozialer Arbeit wie Psychosoziale Substitutionsberatung oder Gespräche im Rahmen des betreuten Einzelwohnens im Kontaktladen stattfinden. Dabei wird in Interaktionen des Öfteren deutlich, dass die Besucher*innen Ärzt*innen oder Anwalt*innen außerhalb des Kontaktladens nicht aufsuchen würden oder Telefonate nicht realisieren würden, ebenso, dass sie hinsichtlich der Nutzung von externen Angeboten Sozialer Arbeit durch die Sozialarbeiter*innen des Kontaktladens unterstützt werden (z.B. BP 2, 153-158; BP 2, 179-190).

¹³ Wenn ein Beratungsgespräch oder andere Gespräche, in denen persönliche oder intime Inhalte besprochen werden, an einen anderen, ruhigeren Ort innerhalb einer offenen Einrichtung mit Treffpunktcharakter verlegt werden, sprechen Breitwieser et al. (2016, 35f.) davon, dass ein „geschützter Raum im geschützten Raum“ (ebd., 36) hergestellt wird.

- Es werden Räume hergestellt, in denen Gemeinschaft, Zugehörigkeit und Solidarität hervorgebracht und erfahren werden können. Dies zeige ich exemplarisch anhand der folgenden Situation.

Gemeinsam auf dem Sofa

„Rund um den Couchtisch auf den Sofas sitzen Belinda (Verwaltungskraft), Mona (S), Claudi (A), Laurent (A), Alex (S) und ich. Alle rauchen. Claudi zeigt eine Zeichnung her.

Belinda schaut sie an und fragt: Hast du das selber gezeichnet?

Claudi sagt: Ja klar.

Belinda sagt: Jetzt echt?

Sie zeigt mir die Zeichnung und sagt: Kiss!

Und zu Claudi: Die habe ich auch Live gesehen.

Belinda fragt Claudi: Lässt du dir das tätowieren?

Claudi sagt: Ja. Der ganze Arm soll durchgestochen sein. Oben habe ich ja schon eine.

Belinda fragt: Hast du schon einen Termin?

Claudi sagt: Nein, aber ich gehe es jetzt ernsthaft an.

Inzwischen kommt René herein, macht Pause [vom Arbeitsprojekt] und zündet sich eine Zigarette an. Er setzt sich auf die Sofalehne neben Alex.

Er erzählt Alex, dass er so abgeschnittene Fingerhandschuhe gefunden hat, mit Fledermäusen drauf. Die wollte er der Claudi mitbringen, weil er dachte, die gefallen ihr. Die hat er in seinen Rucksack gesteckt, aber jetzt findet er sie nicht mehr. Die hat er wohl auf dem Weg hierher verloren. Er erzählt auch, dass er Dina einen Rosenkranz mitgebracht hat, die hat sich gefreut. Kurze Zeit später sagt er zu Claudi: Ich habe Handschuhe gefunden, mit abgeschnittenen Fingern und Fledermäusen drauf.

Claudi: Klingt cool.

René: Die wollte ich dir mitbringen, ich hab' sie in meinen Rucksack getan, aber vielleicht auch in die andere Jacke, aber ich bin mir sicher, ich hab sie in den Rucksack getan, aber dann habe ich sie verloren. Also falls sie in der anderen Jacke sind, bringe ich sie dir mit.

Claudi lächelt in sich hinein und sagt: Ja, wenn du sie findest, bringst du sie mit.“

(BP 3, 167-183)

Die anfangs beschriebene Szene, bei der alle auf dem Sofa sitzen und rauchen, beschreibt wieder eine völlig ‚normale‘ Situation. Im Gegensatz zum Herstellen von Räumen für inszenierte Normalität, wo der Dienstleistungscharakter und die damit verbundenen klar definierten Rollen der Service-Kräfte und der Gäste zentral sind, zeigt sich hier eine weitestmögliche Rollendiffusion (zur Diffusität in der Beziehungsgestaltung siehe auch weiter unten in diesem Abschnitt). Die Sozialarbeiter*innen machen vorerst genau dasselbe wie die Besucher*innen, sie sitzen am Sofa, rauchen und unterhalten sich. Im weiteren Verlauf wird jedoch deutlich, dass sie hier gerade durch ihr Nichts-Tun auffallen. Während die Besucher*innen, hier Claudi und René, ihre Themen einbringen, fungieren sie eher als ein Gegenüber, das zuhört und Resonanz gibt zu den eingebrachten Themen (auffällig ist hier, dass sich auch die Verwaltungskraft in diese Interaktionsordnung einfügt, wenn auch nicht so stringent). Claudi kann sich darstellen, indem sie die Möglichkeit erhält, ihre Kompetenz zu präsentieren, zu zeichnen und ein eigenes Tattoo zu entwerfen, und bekommt dafür Anerkennung. René kann sich darstellen, indem er zeigt, dass er sich für andere interessiert, ihre Vorlieben kennt, sich Gedanken um sie macht und kleine alltägliche Aufmerksamkeiten bereithält, und bekommt dafür positive Resonanz. Auf Grund der Rollendiffusion in der Situation erscheint es erst einmal weniger wichtig, von wem die Anerkennung kommt, vielmehr strukturieren sich die Gespräche vorerst dadurch, wer neben wem sitzt, so dass sich die Gespräche ergeben können. Dass sich René dann direkt an Claudi wendet, zeigt, dass es hier aber auch um Beziehungen der Personen untereinander geht.

Insgesamt zeigt sich, dass hier *vertraute Räume* hergestellt werden, in denen Gemeinschaft und Zugehörigkeit (gemeinsames Sitzen und Rauchen am Sofa, Interesse für, Wissen um und Denken an die jeweils andere Person, etc.) hervorgebracht und erfahren werden. Hervorzuheben ist, dass dies vor allem durch Handlungsstrategien der Sozialarbeiter*innen geschieht, die dadurch gekennzeichnet sind, dass sie nichts oder kaum etwas tun¹⁴ – außer sitzen, rauchen, und so tun, als wären sie keine Sozialarbeiter*innen. Gerade damit eröffnen sie einen Raum, den die Besucher*innen selbst und für sich selbst zu einem vertrauten Raum machen können. Dadurch ermöglichen sie, vor dem Hintergrund gesellschaftlicher Stigmatisierungserfahrungen, eine (situative) Entlastung für die Adressat*innen (vgl. dazu Jepkens/van Rieën/Streck 2020, 46f.).

¹⁴ In einer Untersuchung in der niedrigschwelligen Jugendhilfe macht Müller (2011, 153) ebenfalls deutlich, dass nichts zu tun eine professionelle Handlungsstrategie sein kann.

Das doppelte Dilemma¹⁵ des Herstellens außer-ordentlicher Räume

Außer-ordentliche Räume herzustellen ist als Tätigkeit zu begreifen. Die Sozialarbeiter*innen im Kontaktladen sind herausgefordert, die Räume kontinuierlich zu etablieren und aufrecht zu erhalten. Dabei sind zwei Handlungsstrategien zentral, auf die sie zurückgreifen: *das Geschehen im Blick zu behalten* und *Regeln umzusetzen*. Beide Handlungsstrategien bewegen sich, wie sich zeigen wird, im *Spannungsfeld zwischen Sorge und Kontrolle*. Während sich Sorge aus dem Unterstützungsauftrag ergibt, leitet sich Kontrolle zum einen durch die Verlagerung der Kontrolle der Abweichung in die außer-ordentlichen Räume ab, andererseits aber auch durch fachliche Ansprüche des Herstellens von Schutzräumen und vertrauten Räumen. Schoers (1995, 104ff.) hat in seiner Studie die paradoxen Rollenanforderungen herausgearbeitet, die sich für die Sozialarbeiter*innen daraus ergeben, sowie unterschiedliche Muster des Umgangs damit. Ich konkretisiere im Folgenden die Bedeutung der paradoxen Handlungsstruktur, indem ich zeige, wie sie sich in zentralen Tätigkeiten des Etablierens und Aufrechterhaltens von außer-ordentlichen Räumen darstellt.

Im Kontaktladen geschehen sehr viele Dinge gleichzeitig. Die Sozialarbeiter*innen sind nicht nur gefordert abzuwägen, was gerade am wichtigsten ist (vgl. Abschnitt 3.2). Zudem richten sie neben ihrer aktuellen Tätigkeit die Aufmerksamkeit auch auf alle weiteren Interaktionen, die im Kontaktladen gerade stattfinden, um das *Geschehen im Blick zu behalten*.¹⁶

Georg (S): „alles passiert gleichzeitig, du redest gerade mit jemandem, dann will ein anderer auch was, und dann klingelt das Telefon noch und dabei muss man noch den ganzen Laden im Blick behalten, was sonst gerade so los ist“
(BP 3, 275)

Diese Handlungsstrategie, das Geschehen im Blick zu behalten, ist durch die Tätigkeit des Beobachtens geprägt und zielt einerseits auf die Sorge um die Adressat*innen und andererseits auf deren Kontrolle i.S.e. Aufrechterhaltung der außer-ordentlichen Räume: Minimierung von Konsum, Gewalt oder Stigmatisierungen bzw. Abwertungen innerhalb des Kontaktladens.

Vitalfunktionen im Blick

Verena (S) steht an der Theke, gibt ab und zu Kaffee, begrüßt und spricht kurz mit Besucher*innen, die den Laden betreten. Währenddessen passiert folgendes:

„Tobias (A) sitzt auf dem Sofa, auf seinem Schoß einiges an Unterlagen. Er schläft weg.

Nach einiger Zeit geht Verena zu ihm hin und versucht, ihn anzusprechen. Sie spricht ihn mehrmals, immer lauter werdend, mit seinem Namen an.

Er reagiert lange Zeit nicht, dann doch.

Verena fragt ihn zweimal, ob er eine Cola oder Wasser trinken möchte.

Er sagt, nein!

Verena geht wieder, er schläft wieder weg.“

(BP 4, 234-239)

Verena ist im Kontaktladen an der Theke beschäftigt, während Tobias am Sofa sitzt. Es ist anzunehmen, dass sie Tobias währenddessen beobachtet. Denn als er ‚weschläft‘, geht sie nicht direkt, sondern ‚nach einiger Zeit‘ zu ihm und überprüft, ob er ansprechbar ist und Unterstützung, etwa durch Flüssigkeit, die er zu sich nehmen kann, benötigt. Als er dies ablehnt, lässt sie ihn wieder in Ruhe – jedoch wird sie ihn weiter im Blick behalten. Das *Geschehen im Blick zu behalten* ist hier durch *Sorge* getragen, dies zeigt die Handlung, die daraus folgt: Verena stellt sicher, dass es Tobias gut geht und dass keine Überdosierung vorliegt, insofern stellt sie einen *geschützten Raum* für Tobias her. Gleichzeitig ist dies als eine Situation der *Kontrolle* zu verstehen, weil Verena sicherstellt, dass im Kontaktladen keine Überdosis auftritt. Dies stellt eine hohe Belastung

¹⁵ Nach Schütze können Paradoxien professionellen Handelns die Form eines Dilemmas einnehmen, d.h. in einer Situation sind Sozialarbeiter*innen mit zwei Handlungsanforderungen konfrontiert, die sich widersprechen. In diesem Spannungsverhältnis muss abgewogen und ein Mittelweg zwischen beiden Anforderungen gefunden werden (insbesondere ist an dieser Stelle auf das „Adressatendilemma“ zu verweisen, vgl. Schütze 2021, 248).

¹⁶ Diese Tätigkeit konnte ich auch in der offenen Jugendarbeit beobachten (vgl. Unterkofler 2014, 196f.). Auch im bereits angesprochenen Lehrforschungsprojekt haben wir dies als Handlungsmuster benannt (vgl. Breitwieser 2016, 34). Das legt nahe, dass es sich um eine Tätigkeit handelt, die generell in offenen Einrichtungen mit Treffpunktcharakter eine zentrale Rolle für das Herstellen von Räumen spielt.

für die anderen Besucher*innen dar (vgl. BP 7, 175-203), für die ebenfalls ein geschützter Raum hergestellt werden soll.

Um nicht nur zu *beobachten* und das *Geschehen im Blick zu behalten*, sondern *außer-ordentliche Räume* in der Folge auch *herzustellen* und aufrecht zu erhalten, greifen die Sozialarbeiter*innen außerdem auf Regeln zurück, die es umzusetzen gilt. Diese Regeln sind als Minimalregeln zu verstehen (kein Konsum und Handel von Substanzen, keine Hehlerei, keine Gewalt; vgl. dazu ausführlich Schoers 1995, 100ff.). Sie sind für alle Akteur*innen im Kontaktladen transparent, jedoch situativ umzusetzen. Das *situative Umsetzen von Regeln* ist zwangsläufig durch Spielräume geprägt, in denen die Beteiligten verhandeln müssen.¹⁷

- In der Situation selbst verhandeln die Sozialarbeiter*innen mit den Adressat*innen, die die Regeln verletzt haben, und u.U. auch mit dem ‚Publikum‘, das Augenzeug*in der Regelverletzung wurde. Hier verhandeln sie v.a. über die ‚richtige‘ Interpretation von Beobachtungen und ihre Klassifikation als Tatbestände der Regelverletzung (vgl. dazu das folgende Beispiel).
- In der Besprechung im Team der Sozialarbeiter*innen wird eine gemeinsame Einschätzung des Geschehenen verhandelt, um eine Entscheidung zu treffen, insbesondere wenn es um die Frage geht, ob und wenn ja welche Sanktionen auf die konkrete Regelverletzung folgen (z.B. Teambesprechung 1, 81-89; Teambesprechung 2, 279-305; Teambesprechung 3, 400-424).

Situatives Umsetzen des Konsumverbots

„Verena erzählt, was gestern [...] passiert ist. Der Malte (auf Nachfrage aus dem Team, welcher Malte: Ja! Der alte Malte!) ist dagesessen im Hof und hat eine Line gezogen. Sie hat es gesehen, und auch andere Klienten. Und als sie ihn angesprochen hat, hat er es abgestritten. Er hat gesagt, das ist nur eine Kopfschmerztablette, die er zerstoßen hat.

[...]

Einige Zeit später kommt Malte mit seinem Rollator mit all seinen Habseligkeiten in den Kontaktladen. Ihm wird mitgeteilt [durch einen anderen Sozialarbeiter], dass er zwei Wochen Hausverbot hat. [So wurde es im Team entschieden.]

[...]

Verena spricht mit Malte, sie stehen im Eingangsbereich, Malte mit seinen ganzen Sachen (Rollator, darauf gebunden pralle Plastiktüten und Schlafsack). [...]

Malte wiederholt: Ich lebe auf der Straße, ich bin darauf angewiesen, warum soll ich dann sowas machen?

Verena antwortet ihm: Ja eben gerade deshalb, das frage ich mich auch. Verstehst du aber, das finde ich schwierig, gestern war es eine Kopfschmerztablette, und heute ist es diese Geschichte. (Er habe der anderen Besucherin gezeigt, wie man eine Line zieht.)

Malte blickt nach unten und sagt: Ja das habe ich halt so aus der Situation heraus gesagt.

Verena: Das geht nicht, vor allen Leuten. Du kannst um halb vier (Ladenschließzeit) noch einmal kommen, und wir schauen, was wir von der Tafel noch haben. Und wenn ich was von der Rente höre, sage ich dir Bescheid. So jetzt noch einmal nachfüllen, aber dann...

Sie macht Armbewegungen Richtung Tür.

Er sagt ja.

Sie nimmt seinen Plastikbecher, geht hinter die Theke und füllt Kaffee in seinen Plastikbecher auf.

(Das kostet eigentlich 30ct, aber sie verlangt nichts von ihm.)

Dann bringt sie ihm den Kaffee und zieht sich ein Stück in den Hintergrund zurück, beobachtet ihn aber weiter.

Er bleibt noch eine Zeit lang stehen und spricht mit einer jungen Frau, irgendwann verlässt er dann den Laden.“

(BP 1, 9-29)

In dieser Situation wird deutlich, dass das Geschehen von Verena als Konsum interpretiert wird (‚eine Line gezogen‘). Malte setzt dem jedoch eine andere Interpretation der Situation entgegen, die grundsätzlich auch möglich ist (‚Kopfschmerztablette, zerstoßen‘). Ganz unabhängig davon, warum Malte diese Interpretation einbringt, stellt dies Verena vor die Notwendigkeit, die ‚gültige‘ Perspektive auf die Situation zu verhandeln. Vom Ergebnis der Verhandlung hängen die Folgen ab, die Malte zu erwarten hat. Im Team folgen die Sozialarbeiter*innen Verenas Einschätzung und entscheiden, dass Malte zwei Wochen Hausverbot bekommt. (Obwohl es allen leid tut für Malte, aber eine andere Besucherin hat auch zwei Wochen bekommen, obwohl sie nicht einmal beobachtet wurde, vgl. BP 1, 31-39) Damit ist die Verhandlung mit Malte jedoch

¹⁷ In der Analyse offener Jugendarbeit habe ich das als „Illusion klarer Grenzen“ (Unterkofler 2014, 171) bezeichnet. In der Analyse von Akzeptanz als Deutungsmuster in der Drogenarbeit habe ich das als „Gratwanderung“ zwischen Akzeptanz und Grenzsetzung“ benannt, in der immer Handlungsspielräume ausgestaltet werden müssen (Unterkofler 2009, 97).

nicht abgeschlossen. Als die Sozialarbeiter*innen ihm mitteilen, welche Sanktionen er nun zu tragen hat, bringt er eine weitere mögliche Interpretation der Situation ein („der anderen Besucherin gezeigt, wie man eine Line zieht“), und versucht diese zu untermauern, indem er mit seiner Lebenssituation argumentiert („ich lebe auf der Straße, warum soll ich dann sowas machen“). Verena macht ihm deutlich, dass er unglaublich ist, wenn er unterschiedliche Interpretationen der Situation einbringt, woraufhin er „aufgibt“ und nicht weiter verhandelt. Verena greift im Anschluss die Dimension des Publikums auf („vor allen Leuten“). Dies verweist darauf, dass es für die Sozialarbeiter*innen schwieriger ist, Einzelfallentscheidungen zu treffen, wenn die Situation von anderen Besucher*innen beobachtet wurde, die schon in der gleichen Situation waren oder in die gleiche Situation kommen könnten. Schließlich akzeptiert Malte die Entscheidung. Wie sich zeigt, muss er den Kontaktladen aber nicht sofort verlassen. Dadurch gibt Verena ihm einen – wenn auch geringen – Spielraum an Selbstbestimmung zurück. Zudem macht sie ihm Angebote (Tafel, Rente), die er trotz Hausverbot außerhalb der Öffnungszeiten des Kontaktladens wahrnehmen kann, und macht dadurch im Zuge einer von *Kontrolle* geprägten Situation eine grundsätzliche Haltung von *Sorge* deutlich.

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass sich das *Umsetzen von Regeln* für die Sozialarbeiter*innen als *Dilemma* darstellt: Einerseits wollen sie die Adressat*innen bestmöglich unterstützen, andererseits begrenzen sie sie. Denn wird eine Regel übertreten, folgt eine Sanktionierung, i.d.R. ein zeitlich begrenzter Ausschluss der Adressat*in aus dem Regelbetrieb des Kontaktladens mit dem Ziel, außer-ordentliche Räume – hier einen Konsum-armen Raum – *für alle* herzustellen. Gleichzeitig widerspricht das u.U. dem Ziel der Unterstützung (des*der einzelnen) in seiner*ihrer je individuellen Situation.

Dieses Dilemma bearbeiten die Sozialarbeiter*innen durch Abwägen im Einzelfall. Verdoppelt wird das Dilemma, weil das Umsetzen von Regeln im Kontaktladen auch von Adressat*innenseite kritisch verfolgt wird und hier Ansprüche der Gleichbehandlung geäußert (bzw. von den Sozialarbeiter*innen antizipierend in ihre Entscheidung einbezogen) werden. Die Sozialarbeiter*innen wägen deshalb zudem ab zwischen *Gleichbehandlung aller* (gleiche Regeln und Sanktionen für alle) und *individueller Angemessenheit* (individuell unterschiedliche Wirksamkeit von Sanktionen hinsichtlich Milde oder Härte, je nach Lebenssituation). Gleichbehandlung und individuelle Angemessenheit können im Einzelfall nah aneinander oder weit entfernt liegen, sodass sich das *Bearbeiten des doppelten Dilemmas* – Unterstützung vs. Begrenzung sowie Gleichbehandlung vs. Individuelle Angemessenheit – entsprechend mehr oder weniger herausfordernd darstellt. Dies bildet sich auch dadurch ab, wie intensiv und auch konträr die Einschätzung über Art und Länge der Sanktionen in Teambesprechungen stattfindet.

3.2 Da-Sein für marginalisierte Menschen

Das Herstellen außer-ordentlicher Räume kann als zentraler Handlungsansatz angesehen werden kann, mit dem die Sozialarbeiter*innen Räume für das (all)tägliche Begleiten von Lebensgeschichten eröffnen. Gerade die Abgrenzung dieser Räume zum gesellschaftlichen Kontext von Prohibition und Stigmatisierung sowie das Zugeständnis (lediglich) ‚exkludierender Toleranz‘ (siehe Abschnitt 3.1) macht deutlich, dass es sich bei Adressat*innen des Kontaktladens um marginalisierte Menschen handelt. Der zweite Handlungsansatz der Sozialarbeiter*innen im Kontaktladen bezieht sich auf das Begleiten dieser Menschen und ihrer Lebensgeschichten, situativ aber auch über lange Zeit hinweg. *Da-Sein*¹⁸ *für marginalisierte Menschen* zeichnet sich grundsätzlich in zwei Dimensionen ab: in der konkreten *sozialarbeiterischen Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung* der Adressat*innen (inhaltliche Dimension) sowie in der *Anerkennung und die Würdigung der Menschen und ihrer Lebensgeschichten und -leistungen* (Beziehungsdimension).

Sozialarbeiterische Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung kann sich auf die unterschiedlichsten Herausforderungen im Alltag der Konsument*innen beziehen, wie Unterstützung beim Erschließen von Ressourcen im Alltag (z.B. Nutzung von Telefon und PC, Einrichten von Emailadressen, Akquirieren von Spendenmitteln, Zugang zu Lebensmitteln der Tafel, Kleiderkammer); beim Umgang mit Ämtern und Behörden; bei der individuellen Konsumgestaltung (Reflexion von Konsum, Unterstützung beim Wunsch zur Entgiftung oder Therapie); u.v.m. Im Rahmen dieser Unterstützungsangebote wird gleichzeitig Anerkennung und Würdigung ausgedrückt.

¹⁸ Mit Da-Sein greife ich einen Begriff auf, den Herwig-Lempp und Kühling (2012, 53) als eine von sechs zentralen Handlungsarten Sozialer Arbeit identifizieren. Sie stellen fest, dass dies „[d]ie vermutlich bislang am wenigsten beachtete und am meisten unterschätzte Handlungsart“ Sozialer Arbeit ist. Der folgende Abschnitt ist auch als Beitrag zu verstehen, dieser Handlungsart mehr Beachtung zu schenken.

Sozialarbeiterische Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung und Anerkennung

Nach einem langen Prozess hat Malte (A), der über 60 Jahre alt ist und zuvor auf der Straße (meist im Vorraum einer Bank) übernachtet hatte, vom Wohnungsamt einen Platz in einem Doppelzimmer zur Verfügung gestellt bekommen. Heute hat er das Zimmer bezogen.

„An der Theke stehen immer noch Mona (S), Bettina (S) und ich, auch Alex (S) ist dazu gekommen.

Malte kommt mit seinem Rollator in den Laden. Er sagt zu allen: Heute ohne Gepäck!

Bettina, Mona und Alex fragen: Und, hat das geklappt mit dem Zimmer?

Malte winkt ab. Er sagt: Ich gehe wieder auf die Straße. Der mit dem ich da wohne, das Zimmer schaut aus!

Alle bringen sich in Position, um Malte zu überzeugen, das Zimmer zu behalten.

Alex: Nein, das Zimmer versuchst du jetzt zu behalten! Es ist Winter!

Er klopft dabei mit der E-Zigarette auf die Theke, um seinen Worten Nachdruck zu verleihen.

Malte sagt: In der Bank habe ich es sauberer, als in diesem Zimmer.

Bettina sagt: Aber davor hast du immer gesagt, diesen Winter erfriere ich.

Malte: Warum sollte ich erfrieren.

Bettina: Schade, dass wir das nicht aufgenommen haben.

Malte murmelt irgendwas mit ‚aufgenommen‘. Er sagt: Ich habe schon zwei Winter draußen überlebt.

Alex sagt: Aber jetzt bist du alt!

Malte steht inzwischen an der Theke und dreht sich eine Zigarette. Er sagt: Das hat mit dem Alter nichts zu tun!

Alex sagt: Halte durch, dann bekommst du irgendwann ein Zimmer mit Kalle (A).

Malte winkt ab. Er murmelt grantig vor sich hin. Dann sagt er zu Alex, der hinter der Theke steht: Einen Kaffee bitte.

Alex schaut betont beleidigt zur Seite und sagt: Nein.

Malte sagt: Nein.

Dann lacht er, auch alle anderen lachen, und Alex gibt ihm einen Kaffee.

Malte gibt ihm 30 ct.

Alex geht und Malte ruft ihm nachdrücklich zu: Danke!

Alex ruft ihm Weggehen: Nichts zu danken!“

(BP 8, 46-68)

Die Sozialarbeiter*innen stehen an der Theke, als Malte den Kontaktladen betritt. Sie sind ansprechbar (s.u.) und er nutzt dies, um einen Erfolg zu präsentieren („Heute ohne Gepäck!“). Indem die Sozialarbeiter*innen fragen, ob es ‚geklappt‘ hat, fragen sie dezidiert nach diesem Erfolg, der Folge eines Begleitungsprozesses bei einem Thema der Lebensbewältigung (Wohnraum beschaffen) ist. Malte nutzt diese Nachfrage, um seinen Unmut über die Qualität der Unterkunft auszudrücken. Er stellt seine unterschiedlichen Möglichkeiten, die Nacht zu verbringen (im Zimmer, in der Bank) gegenüber und präsentiert den Schluss, dass das Zimmer die schlechtere Möglichkeit sei. Damit fordert er die Sozialarbeiter*innen auf, ihre Sorge um ihn auszudrücken, was diese auch tun: die Sorge, dass er in seinem Alter einen weiteren Winter auf der Straße nicht überleben wird. Gleichzeitig machen sie deutlich, dass sie damit auch seine eigenen Sorgen, die er zu einem früheren Zeitpunkt geäußert hat, aufgreifen. Sie machen damit deutlich, dass sie Malte kennen und sich an gemeinsame Gespräche erinnern – sie rekurren auf eine gemeinsame Geschichte. Die in Relation zu anderen im Kontaktladen beobachteten Situationen äußerst direktive Vorgehensweise der Sozialarbeiter*innen könnte als Versuch gesehen werden, den (eigenen) Erfolg der Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung zu bewahren. Situativ unterstreicht die direkte Vorgehensweise jedoch vor allem den Ausdruck von Sorge. Gleichzeitig würdigen die Sozialarbeiter*innen die Zumutungen, die mit dem Bezug des Zimmers verbunden sind („halte durch“). Neben der hier deutlich hervortretenden Bearbeitung der Sachebene (Unterstützung bei der Lebensbewältigung) agieren die Sozialarbeiter*innen gleichzeitig auf der Beziehungsebene: Durch den Ausdruck der gemeinsamen Geschichte und der Sorge um Malte erkennen sie ihn als einen ihnen wichtigen Menschen an.

Im Fortgang der Situation fällt auf, dass die Sozialarbeiter*innen Malte kein Bekenntnis bzw. keine Entscheidung für das Zimmer abverlangen. Vielmehr beendet Malte das Gespräch über die Wohnsituation (als Thema der Lebensbewältigung, s.u.), indem er eine Dienstleistung abfragt (vgl. Abschnitt 3.1). Alex verweigert ihm jedoch vorerst, in die Servicerolle zu wechseln, welche auf eine wenig beziehungsorientierte Sachebene führen würde. Indem er Humor einsetzt – er schaut betont beleidigt weg und sagt auf die Frage nach Kaffee nein – macht er spielerisch deutlich, dass es für ihn nicht egal ist, ob Malte das Risiko der Übernachtung auf der Straße im Winter eingehen wird. Er bleibt damit noch einen Augenblick auf der Beziehungsebene. Dies wird von Malte und den anderen Sozialarbeiter*innen durch ihr Lachen aufgegrif-

fen. Im Anschluss führen Alex und Malte die Dienstleistung gemeinsam durch, wobei sie dies unter überzogenem Rückgriff auf die Höflichkeitskonventionen der Dienstleistung tun. Sowohl das Belassen der Entscheidungskompetenz bei Malte als auch die gemeinsame Produktion von Humor verweisen darauf, dass in dieser Interaktion Anerkennung und Würdigung von Malte als wichtigem Menschen ausgedrückt wird. Dies zeigt exemplarisch, dass Problembearbeitung und Ausdruck von Anerkennung und Würdigung gleichzeitig stattfinden, und dass dadurch die Entwicklung von Beziehungen eng mit der Bearbeitung von alltäglichen Problemen verknüpft ist.

Strategien des Da-Seins: Ansprechbar-Sein, Dran-Sein und Dran-Bleiben¹⁹

Um Unterstützung bei der Lebensbewältigung und Anerkennung und Würdigung anbieten zu können, müssen die Sozialarbeiter*innen erst die Möglichkeit schaffen, dass sich die Adressat*innen auf gemeinsame Prozesse einlassen. Durch unterschiedliche Formen des Da-Seins schaffen sie unterschiedliche Zugänge zu ihren Angeboten. In der Analyse offener, ‚niedrigschwelliger‘ Angebote Sozialer Arbeit wird dies als Schaffen von ‚Gelegenheiten‘ (Müller 2011, 157) bzw. ‚Gelegenheitsstrukturen‘ (Knab 2008, 117) bezeichnet. Dies geht davon aus, dass die Adressat*innen unterschiedliche Arten von Unterstützung auf unterschiedliche Weise nachfragen, und Angebote dann annehmen, wenn sie selbst über deren Beginn und Ende entscheiden können. Vor diesem Hintergrund bieten Sozialarbeiter*innen Angebote mit ‚unterschiedlichen Verbindlichkeitsgraden‘ (ebd.) an.

Vor diesem Hintergrund sind auch die verschiedenen Handlungsansätze des Da-Seins zu verstehen, bei denen es auf unterschiedliche Weise darum geht, Kontaktaufnahme und -gestaltung zu und mit den Adressat*innen zu ermöglichen, und im Zuge dessen sowohl sachliche Probleme zu bearbeiten als auch Beziehungen zu gestalten.

Erster zentraler Handlungsansatz ist das *Ansprechbar-Sein*, und zwar für Anliegen der Lebensbewältigung ebenso wie für Anliegen der Anerkennung und Würdigung (vgl. dazu auch Unterkofler 2009, 89ff.). Ansprechbar-Sein realisiert sich über zwei Aspekte. Zuerst sind Sozialarbeiter*innen *anwesend*. Dadurch, wie sie sich *im Raum positionieren*, schaffen sie unterschiedliche Gelegenheitsstrukturen: an der Theke über das Ausgeben von Kaffee oder das gemeinsame Rauchen, während man nebeneinander steht oder sitzt (vgl. unten); auf der Couch über das (gemeinsame) ‚Pause machen‘, essen, trinken oder rauchen (vgl. Abschnitt 3.1, Beispiel ‚Gemeinsam auf dem Sofa‘); am Kicker indem man gemeinsam spielt (vgl. unten; vgl. BP 2, 192-226); usw. Zudem ist es zentral, dass die Sozialarbeiter*innen *Zeit haben*, auf *Anliegen einzugehen*, wenn die Adressat*innen sie ansprechen.

Ansprechbar-Sein

„Ein Mann (A) kommt zu Alex (S), der an der Theke (außen) steht und raucht. Er sagt: Was brauche ich alles für die Bank?“

Alex sagt: Eine E-Mail-Adresse. Hast du eine E-Mail-Adresse?

Der Mann sagt: Nein, eben noch nicht.

Alex sagt: Dann legen wir dir nachher eine an.“

(BP 8, 152-154)

In diesem Ausschnitt, der eine längere Interaktion zwischen dem Adressaten und Alex einleitet, ist Alex *anwesend* und *positioniert sich* an der Theke. Im Protokoll ist notiert, dass er an der Außenseite der Theke steht. Dies ist relevant, weil das Stehen hinter der Theke eher den Dienstleistungsmodus nahelegt, der mit bestimmten Aufgaben verbunden ist. (Dort könnte man unauffällig in Kontakt kommen und über die Dienstleistungsinteraktion auch jederzeit wieder aus dem Kontakt hinaus gehen.) Das Stehen vor der Theke hingegen legt nahe, dass Alex *ansprechbar* ist für verschiedenste Anliegen, die sich in unterschiedlichen Bereichen des Kontaktladens realisieren lassen (etwa Ausfüllen von Formularen an einem Tisch, Quatschen an der Theke oder am Sofa, Dinge am PC/im Internet erledigen, usw.). Der Adressat nimmt diese Gelegenheit wahr und fragt nach Unterstützung beim Erledigen seiner Bankgeschäfte. Alex liefert die Informationen, die der Adressat nachfragt, und bietet Unterstützung an. Er macht deutlich, dass er *Zeit hat*, auf das Anliegen einzugehen.

¹⁹ In diesem Abschnitt arbeite ich verstärkt mit In-vivo Codes (vgl. Corbin/Strauss 2008, 65), das bedeutet, beim Benennen von Konzepten und Kategorien greife ich Begriff auf, die die Sozialarbeiter*innen im Feld benutzen, wenn sie ihre Tätigkeit mir gegenüber beschreiben (v.a. in Feldgesprächen). Meiner Ansicht leisten diese Begriffe, die oft sehr alltagssprachlich ‚daherkommen‘, sprachlich in besonderer Weise eine Relationierung von lebensweltlichen und fachlich-abstrakten Perspektiven.

Das klingt hier einfach, ist es in der alltäglichen Arbeit der Sozialarbeiter*innen aber nicht. Vielmehr ist es typisch für die Arbeit im Kontaktladen, dass die Sozialarbeiter*innen, vor allem, wenn viele Besucher*innen im Kontaktladen sind, nicht immer ansprechbar sein können, da sie bereits mit anderen Besucher*innen in der Interaktion sind (vgl. unten: Dilemma zwischen Ansprechbar-Sein und Dran-Bleiben).

Der zweite zentrale Handlungsansatz des *Da-Seins* ist das *Dran-Sein und Dran-Bleiben* an den Adressat*innen. *Dran-Sein* geht über das dargestellte Ansprechbar-Sein hinaus und bedeutet, dass die Sozialarbeiter*innen aktiv auf die Adressat*innen *zugehen*, sie kennenlernen, ihnen zeigen, dass sie sie und ihre Geschichte(n) und aktuellen Themen kennen, und dass sie interessiert sind daran (vgl. oben, Beispiel ‚Unterstützung bei Lebensbewältigung und Anerkennung‘). Während sich das *Dran-Sein* erst einmal ausschließlich situativ konstituiert, muss das *Dran-Bleiben* zwar auch situativ hergestellt werden, es realisiert sich aber erst im Laufe von Zeitspannen, über Tage, Wochen, Monate oder Jahre – im Sinne des *(all)täglichen Begleitens von Lebensgeschichten*. *Dran-Bleiben* bedeutet, über die Zeit hinweg das Wohlergehen der Adressat*innen – sowohl Verbesserungen als auch Verschlechterungen – zu beobachten und *aktuelle Themen zu kennen und anzusprechen* – z.B. an (vergessene) Ziele der Adressat*innen zu erinnern, unterschiedlich wahrgenommene Realitäten zu formulieren, den Weg zu ‚flankieren‘ und Entscheidungen zu akzeptieren.

Dran-Sein und Dran-Bleiben

„Ich sitze mit Emma (S) an der Theke. Wir essen und unterhalten uns über die Arbeit im (Kontaktladen).

[...] In der Zeit kommen mehrere Besucher in den Laden, es ist gerade Essenszeit. Viele kommen zum Essen, es gibt Spaghetti Bolognese.

Viele begrüßen Emma mit Namen, und sie begrüßt mit Namen zurück.

Ein Besucher kommt herein, Emma sagt: Hallo (Name)!

Der Besucher sagt: Hallo Emma, hast du schon einmal in einer Bank Hausverbot gehabt?

Emma schaut verwundert und sagt: Nein?

Der Besucher sagt: Ja anscheinend habe ich sie beleidigt.

Emma: Und du kannst dich nicht erinnern?

Der Besucher sagt: Heute habe ich sie dann wirklich beleidigt. Ich wollte mein Konto überziehen. Ich habe extra einen Kontoauszug mitgebracht, da steht drauf, dass ich jeden Monat 1500 Euro bekomme. Dann haben sie gesagt, Sie haben hier Hausverbot und rufen Sie in L-Stadt an. Die B-Bank! In L-Stadt anrufen! Das ist doch irre.

Emma fragt: Du sollst in L-Stadt anrufen, um dein Konto zu überziehen? Ja das ist wirklich irre. Warst du jetzt im (psychiatrischen Krankenhaus²⁰)?

Der Besucher antwortet: Nein, aber da fahre ich jetzt nachher hin. Ich habe da [im Krankenhaus] angerufen, weil ich es nicht geglaubt habe. [Emma hatte ihn in einem früheren Gespräch über die Anmeldemodalitäten aufgeklärt.]

Emma: Und wer hat Recht gehabt!

Sie zeigt mit beiden Händen auf sich selbst.

Der Besucher sagt: Du!

Emma sagt: Weißt du, ich mache das total oft mit denen, deswegen weiß ich das. Das ist einfach so bei denen.

Der Besucher sagt: Ich gehe nachher hin.

Emma sagt: Die nächsten drei Fragen habe ich einen Bonus!

Der Besucher sagt im Weggehen: Die nächsten 10 Fragen hast du einen Bonus!

Emma sagt: Ach jetzt nicht übertreiben. Guten Appetit!

Er geht weiter zur Essensausgabe.

Emma isst weiter. Kurz darauf kommt ein weiterer Besucher.

Emma fragt: Und, hast es dabei?

Der Besucher zieht einen Kontoauszug aus seiner Tasche. “

Daraufhin erklärt Emma dem Besucher die Ein- und Ausgänge auf dem Auszug und sie klären, ob ein bestimmter Auftrag ausgeführt wurde. Danach geht der Besucher weiter zur Essensausgabe.

(BP 3, 185-213)

In dieser Situation *positioniert* sich Emma (zusammen mit der Forscherin) an der Theke und isst. Durch diese Positionierung und das gleichzeitige Essensangebot schafft sie – in Kooperation mit den anderen Sozialarbeiter*innen – eine Gelegenheitsstruktur, die sehr unverbindlich ist. Das Essensangebot an sich wird vorgehalten als eine *Gelegenheitsstruktur zur Kontaktaufnahme*, denn neben dem Essen im Sinne einer Grundversorgung ermöglicht dieses, den Kontaktladen zu nutzen, und neben dem Essen unverbindlich zu sondieren,

²⁰ Dieses Krankenhaus hat eine Abteilung zur stationären Entgiftung.

welche Angebote hier noch zur Verfügung stehen, z.B. mit Emma in Kontakt zu kommen. Sie ist ansprechbar, um zu grüßen und nutzt hier die Gelegenheit, den Adressat*innen zu zeigen, dass sie sie sieht und beim Namen kennt. Sie ist ansprechbar, um mit ihnen tagesaktuelle dramatische Geschichten zu teilen und hat Zeit, diese zu würdigen, denn sie geht emotional darauf ein („schaut verwundert“; „das ist wirklich irre“). Schließlich nutzt sie die Gelegenheitsstruktur des Essens, um vom *Ansprechbar-Sein* beiläufig zum *Dran-Bleiben* zu wechseln, indem sie den Besucher fragt, ob er im psychiatrischen Krankenhaus war. Sie bringt selbst ein ihr wichtiges Thema ins Gespräch ein und macht damit deutlich, dass sie weiß, was bei ihm „ansteht“, dass sich daran erinnert, worüber die beiden in der Vergangenheit gesprochen haben (Entgiftung). Damit rekurriert sie auf eine gemeinsame Geschichte (den Prozess, in dem sie ihm Informationen zum Aufnahmeverfahren gegeben hat). Dass der Besucher bereitwillig erzählt, verweist darauf, dass er die Nachfrage von Emma akzeptiert. In der weiteren Interaktion, in der Emma zum einen auf ihr Fachwissen verweist („ich mache das total oft mit denen, deswegen weiß ich das“), zum anderen in eine humorvollen Modus lenkt, wird deutlich, dass der Besucher die Unterstützung von Emma schätzt („bei den nächsten 10 Fragen hast du einen Bonus“). Gleichzeitig ermöglicht die humorvolle Wendung des Gesprächs, dass der Besucher das Gespräch selbst und niedrigschwellig wieder verlassen kann. Auch das Zurückführen der Situation zum Kontext des Essensangebots trägt dazu bei.

Der weitere Verlauf der Situation zeigt, dass mit Beendigung des Gesprächs zwischen Emma und dem Besucher Emma wieder ins *Ansprechbar-Sein* wechselt. Als kurz darauf ein weiterer Besucher kommt, setzt sie erneut durch *Dran-Bleiben* an: Sie fragt ihn, ob „er es dabei hat“? Damit zeigt sie wieder, dass sie weiß, was ansteht. Der Wortlaut der Frage verweist hier in besonderem Maße auf einen gemeinsamen Prozess, weil sie davon ausgeht, dass beiden Beteiligten präsent ist, um was es geht. Auch hier geht der Besucher auf ihr Angebot ein.

Das Aufeinanderfolgen mehrerer Gespräche mit unterschiedlichen Adressat*innen vor dem Hintergrund des Schaffens von Gelegenheitsstrukturen an einem bestimmten Ort (hier: Theke) und der dabei deutlich werdende Wechsel zwischen *Ansprechbar-Sein* und *Dran-Bleiben* ist typisch für die alltägliche Arbeit im Kontaktladen. Dabei greifen die Sozialarbeiter*innen auf spezifische *Strategien der Gesprächsführung*²¹ zurück, mittels derer sie das *Dran-Sein* und *Dran-Bleiben* realisieren. Ich konnte zwei spezifische Strategien im Datenmaterial erkennen, das *Switchen von Small-Talk zu Themen der sozialarbeiterischen Begleitung* sowie das *Rein-Schnipsen*. Beide Strategien nutzt Emma im obigen Beispiel. Anhand dessen sowie weiteren Beispielen konkretisiere ich im Folgenden die beiden Handlungsstrategien.

*Switchen von Small-Talk zu Themen der sozialarbeiterischen Begleitung*²² bedeutet, im aktuellen Gespräch unvermittelt einen Themenwechsel vorzunehmen. Dieses Umschwenken kann unvermittelt passieren, oder aber es wird eine Bemerkung oder ein Wort während eines alltäglichen Gesprächs zum Anlass genommen, um auf ein bestimmtes, aus Sicht der Sozialarbeiter*in aktuell zu bearbeitendes Problem zu sprechen zu kommen. Ein solches *Switchen* ist als Strategie nur erfolgreich, wenn es von der Adressat*in nicht als unangenehm wahrgenommen wird, sondern idealerweise so interpretiert wird, dass die Sozialarbeiter*innen Interesse an der Person zeigen.

Im Beispiel oben („*Dran-Sein* und *Dran-Bleiben*“) realisiert Emma das *Switchen*, indem sie fragt: „*Du sollst in L-Stadt anrufen, um dein Konto zu übergeben? Ja das ist wirklich irre. Warst du jetzt im (psychiatrischen Krankenhaus)?*“ Auch im folgenden Beispiel *switcht* die Sozialarbeiterin:

Dran-Bleiben durch Switchen von Small-Talk zu Themen der sozialarbeiterischen Begleitung

Nachdem Benny (vgl. dazu auch unter 3.1, Bsp. „Raum für alle“) darüber gesprochen hat, dass er (den Kontaktladen) und das Gefängnis in Straßburg verklagt hat, dies aber keinen Erfolg hatte, geht die Situation weiter:

„Bennys Rede ändert sich jetzt, er erzählt, dass er mit vielen Kontaktläden in Deutschland Erfahrung hat, (der Kontaktladen) ist der beste. Er sagt zu Verena, sie soll da bleiben, bis sie in Rente geht.

Verena meint, bisher hat sie keine anderen Pläne.

²¹ Knab (2008, 122) warnt davor, dass mit der Erforschung von Situationen Sozialer Arbeit, die gerade durch ihre Offenheit an Qualität gewinnen, deren Potenzial konterkariert werde. Es gehe „gerade nicht um eine bessere methodische Ausgestaltung dieser Situationen [...], sondern eher um ein Aushalten der Offenheit und methodischer Unsicherheit“ (ebd.). Aus meiner Sicht widerspricht die Herausarbeitung von Strategien der Gesprächsführung dem nicht – deren angemessener Einsatz, der sich daran messen lassen muss, ob für die Adressat*innen eine selbstbestimmte Nutzung der bereitgestellten Gelegenheitsstrukturen möglich ist, bleibt vage genug.

²² Diese Strategie wurde ähnlich im genannten Lehrforschungsprojekt benannt (Breitwieser et al. 2016, 38). Zu *Small-Talk* als Strategie der Kontaktaufnahme vgl. auch Molnar (2019, 284).

Benny wiederholt das im Laufe des Gesprächs öfter, sie soll bis zur Rente bleiben, (der Kontaktladen) ist der beste Kontaktladen!

Verena fragt ihn, wie es ihm aktuell mit dem Konsum geht.

Benny sagt: Gut, ich konsumiere nur eine Subutex pro Tag!

Er sagt, dass er nicht mehr beim (Substitutionsarzt) ist, weil der pantscht sein Methadon, da wird ihm schlecht, das verträgt er nicht. 8ml und es geht ihm dreckig und er hat Suchtdruck.“

Daraus ergibt sich ein längeres Gespräch über Bennys aktuellen Konsum und Möglichkeiten zur Verbesserung seiner aktuellen Situation.

(BP 2, 43-48)

Während Benny in diesem Gespräch eine Geschichte aus der Vergangenheit erzählt, nutzt Verena das Switchen, um Benny auf ein für ihn zentrales Thema der Lebensbewältigung anzusprechen: seinen ‚aktuellen Konsum‘. (Sie interpretiert sein Verhalten, das er an diesem Tag im Kontaktladen zeigt, als ‚abdrehen‘, was sie von ihm kennt und was schon mehrmals in der Psychiatrie geendet hat, vgl. BP2, 81). Auch in dieser Situation geht Benny darauf ein und erzählt bereitwillig, sodass, im Sinne des Dran-Seins und Dran-Bleibens, ein Gespräch zu Stande kommt, in dem auf Bennys und Verenas gemeinsame Geschichte rekurriert sowie auf aktuelle Herausforderungen eingegangen wird.

Die zweite Strategie, das *Rein-Schnipsen*, ist dadurch gekennzeichnet, dass Sozialarbeiter*innen die Adressat*innen in ihrer aktuellen Tätigkeit so unterbrechen, dass deren Aufmerksamkeit auf die Sozialarbeiter*innen und das von ihnen positionierte Thema gelenkt wird. Wie Switchen ist Rein-Schnipsen nur dann als Anbieten einer Gelegenheit zu verstehen, wenn es gelingt, dies als Interesse an der Person und ihren Themen zu rahmen. Im Beispiel oben (Dran-Sein und Dran-Bleiben) realisiert Emma das Switchen, indem sie fragt: „Und, hast es dabei?“ Sie spricht einen Besucher auf dem Weg zur Essensausgabe an und fragt nach Unterlagen, die er offensichtlich dabei hat. Bevor der Besucher zum Essen geht, klärt er nun mit ihr seine Finanzen. Deutlich wird das Rein-Schnipsen auch im folgenden Beispiel.

Dran-Bleiben durch Rein-Schnipsen

„Emma (S) steht an einem Stehtisch und schneidet Blumen von der Tafel zurecht.

Kalle (A) geht vorbei.

Emma ruft: Kalle, wie läufst es bei dir eigentlich mit der Tagesklinik?

Er geht zu ihr hin, erzählt ihr, was gelaufen ist.

(Ich verstehe nicht, was er erzählt, weil es relativ laut ist im Laden.)

Dann wendet er sich zum Geben.

Emma sagt noch zu ihm: Echt, so ganz übergangslos alles?

Er dreht sich um und sagt: Ja.

Er geht weiter und sie ruft ihm nach: Mensch, Kalle, bei dir wird ja noch alles ‚ganz normal langweilig‘!

Beide lachen.“

(BP 1, 112-121)

Emma ist gerade mit einer organisatorischen Tätigkeit beschäftigt, während Kalle durch den Laden geht. Als er an ihr vorbeigeht, unterbricht sie sozusagen seinen eingeschlagenen Weg („er geht zu ihr hin“), indem sie ihn auf (s)ein aktuelles Thema anspricht. Er erzählt ihr, was Stand der Dinge ist. Auch hier entsteht der Eindruck, dass er das möchte, dass er am Ende des Berichts aber auch eigeninitiativ die Situation wieder verlässt. Er bestimmt also selbst, wie weit er die angebotene Gelegenheit nutzt. Dies wird deutlich, weil Emma zuerst noch einen Nachsatz formuliert. Der etwas erstaunte, aber auch anerkennende Nachsatz („Echt, so ganz übergangslos alles?“) verweist darauf, dass Emma hier Kalles Weg und Leistungen würdigt. Dies verstärkt sie, indem sie ihm im Spaß nachruft, bei ihm würde es noch ‚ganz normal langweilig‘. Vor dem Hintergrund der Erzählung von aufregender Abweichung durch Konsum und langweiliger Normalität ohne Konsum, kann diese Aussage ebenfalls als Anerkennung interpretiert werden, dass er es gerade schafft, seine Lebenssituation zu verbessern. Insofern wird hier deutlich, dass *Rein-Schnipsen* eine Strategie ist, um im Rahmen des *Da-Seins* sowohl *sozialarbeiterische Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung* als auch *Anerkennung und Würdigung* anzubieten.

Da-Sein und das Dilemma zwischen Ansprechbar-Sein und Dran-Bleiben

Die Tätigkeiten des Ansprechbar-Seins sowie des Dran-Seins und Dran-Bleibens führen Interaktionen und Gespräche zwischen Adressat*innen und Sozialarbeiter*innen. Im offenen Setting des Kontaktladens stellt

sich nun die Herausforderung, in Gesprächen auch dabei zu bleiben. Dies stellt eine situative Komponente des Dran-Bleibens dar. Es bedeutet, trotz häufig stattfindender Unterbrechungen Gespräche angemessen zu gestalten, sowohl was die (Weiter-)Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung (Sachdimension) als auch was einen respektvollen Umgang mit den Adressat*innen (Beziehungsdimension) angeht.

Hier wird eine strukturell angelegte Herausforderung der Kontaktladenarbeit deutlich: Gleichzeitig *Ansprechbar-Sein* und *Dran-Bleiben* ist faktisch nicht möglich und stellt sich als Dilemma professionellen Handelns dar.

Trotz Störungen Dran-Bleiben

Zu Beginn der Öffnungszeit sitzen auf dem Sofa einige Leute vom Arbeitsprojekt zusammen mit Alex (S) und rauchen. Thema ist, dass die Tafel wieder weggefahren ist, weil niemand aufgemacht hat.

„Laurent (A) sagt: Alex, ich habe ein Problem. Also der Tobias (A), der war ja bei mir. Eine Woche oder eine knappe Woche.

Alex wird unterbrochen, weil Nadja (A) ihm die Nummer der Tafel rausgesucht hat. Er ruft dort an und sagt: ‚Besetzt.‘ Dann sagt Alex: So, Laurent, jetzt führ deine Geschichte fort.

Laurent: Da haben wir die Medikamente für den Notfall in meine Tick-Tack (er macht eine Pendelbewegung) Uhr getan. So 10 Tabletten. Er braucht ja nur eine pro Tag. Und jetzt müsste ich mit ihm in die Wohnung fahren, die Medikamente holen. Aber das geht ja dann von meiner Arbeitszeit ab.

Alex: Ja.

Laurent: Mann, da habe ich keinen Bock drauf, ich habe eh so wenig Geld, ich brauch das.

Nadja sagt: Hilft das was bei euch, heulen?

Alex: Nein.

Mesut (A) kommt mit einem anderen Besucher herein. Er kommt an Alex vorbei und fragt: Hast du Zeit?

Alex: Ja.

Mesut: Echt?

Er zeigt einen Stapel Briefe. Alex setzt sich mit Mesut an den ersten Tisch nach den Sofas. Sie öffnen die Briefe und sprechen darüber. Dann gehen sie hinüber in Richtung PCs. Das Telefon läutet, Alex geht ran.

Mesut setzt sich an den PC, dann steht er wieder auf, geht zur Theke und sagt: Einen Kaffee bitte.

An der Theke spricht Georg (S) mit René (A) wegen dem Arbeitsprojekt. Niemand reagiert.

Mesut winkt ab und will schon wieder umdrehen, da geht Alex vorbei.

Mesut sagt: Kriege ich einen Kaffee?

Alex: Ja.

Er geht hinter die Theke und gießt für Mesut einen Kaffee ein, gibt ihn ihm und kassiert 30 ct.

Dann gehen sie gemeinsam Richtung PC.

Auf dem Weg dorthin kommt Robert vorbei.

Er fragt Alex: Kannst du mir meine Sachen einsperren?

Alex sagt: Ja.

Und geht mit ihm Richtung Spinde.

Mesut ruft aus der PC Ecke: Können wir das jetzt ausdrucken?

Nachdem Alex Roberts Sachen eingesperrt hat, geht er zu Mesut und sie beginnen, am Computer zu arbeiten.“

(BP 6, 92-122)

In diesem Beispiel wird deutlich, was es im Kontaktladen heißen kann, *dran zu bleiben* und trotzdem *ansprechbar zu sein*. Zusammen mit den Adressat*innen des Arbeitsprojekts versucht Alex, die Tafellieferung für diese Woche zu organisieren. Gleichzeitig ist er *ansprechbar* für Laurent, der sich einem anderen Adressaten verpflichtet fühlt, weil dessen Medikamente bei ihm zu Hause lagern. Er schildert sein Problem, währenddessen wird Alex unterbrochen – auf Grund der aktuell laufenden Organisation der Tafel-Lieferung. Er unterbricht das Gespräch mit Laurent, um zu telefonieren. Trotz dieser Unterbrechung *bleibt Alex dran*, indem er im Anschluss Laurent zum Weitererzählen auffordert. Laurent schildert sein Problem (Unterstützung eines Freundes heißt Abzug von Arbeitszeit). Alex bestätigt, dass dieses Problem besteht und Laurent macht sein Problem erneut deutlich (‘ich habe eh so wenig Geld’). Nadja, die den ersten Tag arbeitet, vergewissert sich der Einhaltung der Regeln (‘Hilf das was bei euch, heulen?’), woraufhin Alex die Regelung noch einmal bekräftigt (‘Nein’). Nun kommt ein weiterer Adressat, Mesut, in den Kontaktladen und unterbricht das Gespräch, indem er Bedarf an Unterstützung von Alex signalisiert (‘Hast du Zeit?’). Alex entscheidet nun, nicht das Problem mit Laurent weiter zu bearbeiten – also *nicht dran zu bleiben*, sondern für Mesut *ansprechbar zu sein*. Mesut scheint erstaunt zu sein (‘Echt?’), zeigt aber gleich einen Stapel Briefe, die er bearbeiten will. Alex setzt sich mit Mesut an einen ruhigeren Platz, an dem die Briefe außerdem ausgebreitet

werden können. Nachdem sie die Briefe gesichtet haben, scheint zur weiteren Bearbeitung ein zweiter Wechsel im Raum notwendig, denn Alex und Mesut bewegen sich zu den PCs. Nun tritt eine Störung durch Läuten des Telefons auf. Alex zeigt sich *ansprechbar* und geht dran. Mesut geht schon voraus an den PC, als es länger dauert, bewegt er sich zur Theke und bestellt einen Kaffee. Dort steht Georg, der *ansprechbar* sein *könnte*, sich aber dafür entscheidet, beim Gespräch mit René *dran zu bleiben*. Als niemand reagiert, will Mesut schon auf seinen Kaffee verzichten, da kommt Alex wieder und zeigt sich hinsichtlich des Anliegens Kaffee *ansprechbar*. Er schlüpft in die Servicerolle, schließt die Dienstleistungsinteraktion mit Mesut ab und knüpft danach wieder an Mesuts Anliegen an, die Briefe zu bearbeiten. Indem er sich mit Mesut zu den PCs bewegt, *bleibt er trotz kurzer Unterbrechung* beim Gespräch mit Mesut *dran*. Auf dem Weg zu den PCs spricht Robert ihn an, da er seine Sachen in einen Spind einsperren möchte. Alex zeigt sich erneut *ansprechbar*, auch wenn Mesuts langsam ungeduldig wird. Er sperrt Roberts Sachen ein, und geht dann zu Mesut und zu den PCs, um Mesuts Anliegen mit ihm zu bearbeiten – *bleibt* also erneut *dran*.

Scheint schon das relativ zeitnahe Balancieren zwischen Ansprechbar-Sein und Dran-Bleiben anspruchsvoll, erhöht eine zeitlich erweiterte Perspektive die Komplexität. Dies zeigt sich an der weiteren Bearbeitung des Problems von Laurent, der in der oben geschilderten Situation mit seinem Problem scheinbar erst einmal sich selbst überlassen wird.

Dran-Bleiben als wieder Aufgreifen

Auf der Couch sitzen einige Leute, auch Nico (S), der mit Tobias (A) spricht. Es geht darum, wie er seine Versorgung mit HIV-Medikamenten sicherstellen kann, da er vor einigen Tagen aus der Haft entlassen wurde.

„Inzwischen redet Verena an der Theke mit Laurent, der Tobias eine Zeit lang bei sich untergebracht hat und seine HIV Medikamente aufbewahrt hat.

Verena sagt: Nur, dass du nicht wieder einknickst. Da ist er selber verantwortlich.

Laurent sagt, scheinbar erleichtert: Und der Nico redet jetzt mit ihm.

Verena sagt: Ja.“

(BP 6, 162-165)

Im vorherigen Beispiel hat Alex zwar nicht dem Anliegen von Laurent entsprochen hat, auf ‚Arbeitszeit‘ Tobias‘ Medikamente aus seiner Wohnung zu holen. Wie dieser Ausschnitt zeigt, bleiben die Sozialarbeiter*innen dennoch dran, und zwar über einen längeren Zeitraum hinweg – hier in Teamarbeit, denn nicht Alex, sondern Verena greift Laurents Problem wieder auf. Sie interpretiert es so, dass Laurent zu viel Verantwortung für Tobias übernimmt und damit in die Zwickmühle gerät. Und es ist nicht Alex, der mit Tobias versucht, die Beschaffung der Medikamente zu organisieren, sondern Nico – der damit gleichzeitig aber auch zur Entlastung von Laurent beiträgt.

Das Dilemma zwischen Ansprechbar-Sein und Dran-Bleiben kann im Kontaktladen nicht aufgelöst werden. Es verschärft sich, je mehr Adressat*innen den Kontaktladen gleichzeitig nutzen und Anliegen äußern. Die Sozialarbeiter*innen sind herausgefordert, stetig die Anforderungen an die Situation abzuwägen und situativ zu entscheiden, ob dem Ansprechbar-Sein oder dem Dran-Bleiben der Vorzug gegeben wird. Im Datenmaterial sind unterschiedliche Dimensionen erkennbar, die das Abwägen strukturieren.

- Gesprächstiefe und Vertraulichkeit der aktuellen Interaktion: Je höher Gesprächstiefe und Vertraulichkeit eines Gespräches, desto eher bleiben die Sozialarbeiter*innen dran, je geringer, desto eher sind sie für andere Anliegen ansprechbar (vgl. dazu z.B. das Beispiel ‚Raum für alle‘ (Abschnitt 3.1), in der Bettina auf Grund hoher Gesprächstiefe und Vertraulichkeit mit Eva dranbleibt).
- Dringlichkeit der Anliegen: Je dringlicher ein neu eingebrachtes Anliegen ist, desto eher sind die Sozialarbeiter*innen dafür ansprechbar, je weniger dringlich, desto eher bleiben sie an der aktuellen Interaktion dran (vgl. dazu z.B. das Beispiel oben ‚Trotz Störungen Dran-Bleiben‘, in der Alex das Gespräch mit Laurent auf Grund des Telefonats mit der Tafel unterbricht).
- Zeitintensität der Anliegen: Je zeitintensiver die neu eingebrachten Anliegen, desto eher bleiben die Sozialarbeiter*innen an ihrer aktuellen Interaktion dran, je weniger zeitintensiv, desto eher zeigen sie sich ansprechbar (vgl. dazu z.B. das Beispiel oben ‚Trotz Störungen Dran-Bleiben‘, in der Alex die Interaktion mit Mesut erneut unterbricht, weil Peter einen Spind haben möchte, was nur kurze Zeit beansprucht).

Auf dieser Grundlage wird das Abwägen gestaltet, um das Dilemma zwischen Ansprechbar-Sein und Dran-Bleiben zu gestalten. Daraus erwachsen unterschiedliche Handlungsstrategien, um mit dem Dilemma umzugehen. Im Material typisierbar sowie beispielhaft in den eben genannten Situationen (‚Raum für alle‘, ‚Trotz Störungen Dran-Bleiben‘, sowie ‚Dran-Bleiben als wieder Aufgreifen‘) erkennbar sind:

- Um *dran zu bleiben*, suchen Sozialarbeiter*innen und Adressat*innen geschützt(er)e Räume auf (s.o.).
- Um *dran zu bleiben* und trotzdem *ansprechbar zu sein*, versuchen Sozialarbeiter*innen, trotz kurzer Unterbrechungen schwerpunktmäßig das ursprüngliche Gespräch wieder aufzugreifen (s.o.) oder Anliegen parallel zu bearbeiten (z.B. BP 5, 137-161). Auch delegieren sie das eine oder andere Anliegen an Kolleg*innen (z.B. BP 1, 72-75) oder führen Anliegen zusammen (z.B. initiieren sie ein gemeinsames Gespräch, z.B. BP 2, 117-137) – wobei dies nicht ohne ‚Verluste‘ des *Dran-Bleibens* realisierbar ist.
- Um *ansprechbar zu sein*, greifen Sozialarbeiter*innen, wenn möglich, später auf Anliegen wieder auf, die im aktuellen Gespräch mit der Adressat*in thematisiert wurden (s.o.).

Die Bearbeitung des Dilemmas zwischen Ansprechbar-Sein und Dabei-Bleiben erweist sich als zentrale Herausforderung des Da-Seins für marginalisierte Menschen. Eine angemessene Bearbeitung erscheint grundlegend, um sowohl eine sozialarbeiterische Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung der Adressat*innen als deren Anerkennung und die Würdigung ihrer Lebensgeschichten und -leistungen erbringen zu können. Gerade hinsichtlich der letztgenannten Beziehungsdimension zeigt sich im Rahmen des Da-Seins für marginalisierte Menschen eine weitere Herausforderung für die Sozialarbeiter*innen.

Herausforderung: Diffusität bei der Beziehungsgestaltung und Inszenierung als ‚Gleiche‘

Streck (2016, 280ff.) arbeitet in ihrer Forschung zur Nutzung von Kontaktläden heraus, dass Beziehungen zu einzelnen Sozialarbeiter*innen für die Adressat*innen kaum relevant sind. Sie bezeichnet es als „Irrelevanz der Person der Sozialarbeiterin“ (ebd., 280) und als „Generalisierung von Vertrauen“ (ebd., 282, H.i.O.), dass es für die Adressat*innen zwar (teils) wichtig ist, Ansprechpartner*innen im Kontaktladen zu haben. Dies bezieht sich aber nicht auf bestimmte Personen, zu denen sie Beziehungen entwickelt haben. Sie führt das u.a. darauf zurück, dass die Adressat*innen Kontaktläden als sichere Räume konstruieren, und den Mitarbeiter*innen vor allem die Bedeutung zukommt, eben diese herzustellen.

In meiner Fallstudie stellt sich dies anders dar.²³ Gerade die zeitliche Komponente des Dran-Bleibens führt dazu, dass sich teils langjährige (Arbeits-)Beziehungen zwischen Sozialarbeiter*innen und Adressat*innen entwickelt haben, woraus sich ein ‚informelles Bezugsbegleitungssystem‘ ergibt. Das bedeutet, die Sozialarbeiter*innen versuchen zu ermöglichen, dass die Adressat*innen wählen, mit wem sie worüber sprechen möchten, wenn sie ein Anliegen haben (vgl. BP 5, 94) und damit letztlich, wer sie begleitet. Im folgenden Beispiel offenbart sich dieses Prinzips für die alltägliche Gestaltung der Unterstützungsprozesse, gerade weil aus organisatorischen Gründen ein Bruch mit diesem Prinzip stattfindet.

Diffuse Beziehungsgestaltung und sozialpädagogische Begleitung bei der Lebensbewältigung

Mona (S) begleitet Claudi (A) schon seit längerer Zeit. Aktuell hat Claudi Probleme mit ihrem ehemaligen Vermieter, der ihr die Kaution nicht auszahlen will. Deswegen ist ein Termin bei dem Anwalt vereinbart, der alle 14 Tage im Kontaktladen Beratung anbietet.

„Claudi kommt in den Laden und möchte einen Kaffee. Ich stehe neben ihr an der Theke.

Mona ist hinter der Theke und gibt ihr einen.

[Während einer kurzen Unterbrechung durch eine andere Adressatin kommt Mona hinter der Theke hervor.]

Mona sagt zu Claudi: Am Freitag in zwei Wochen, wenn der Anwalt kommt, bin ich nicht da. Da wird dich der Alex begleiten.

Claudi wirkt verunsichert und sagt: Was? Der Anwalt kommt aber nächste Woche!

(Heute ist Donnerstag.)

Mona sagt: Ja, ich meinte ja diesen Freitag, und dann noch ein Freitag.

Sie macht mit den Händen eine rollende Bewegung.

Sie sagt: Also auf jeden Fall am [Datum] bin ich nicht da.

Claudi fragt: Und wo bist du da?

²³ Auch Molnar (2019, 283ff.) kommt zum Ergebnis, dass die Beziehung von Sozialarbeiter*innen und Adressat*innen im Kontaktladen sehr wichtig ist. Dies rekonstruiert sie aus Perspektive der interviewten Sozialarbeiter*innen, während Streck (2016) zu ihrem Ergebnis v.a. aus Analyse von Interviews mit Adressat*innen kommt. Die folgenden Ergebnisse meiner Studie fokussieren, wie im Zuge des gemeinsamen Handelns von Sozialarbeiter*innen und Adressat*innen Aspekte von Beziehungsgestaltung wirksam werden.

Mona sagt: Im Zwangsurlaub.

Claudi folgert: Also du hast Freizeit und könntest aus Spaß einfach kommen und mich begleiten.

Mona sagt nüchtern: Ja.

Claudi schaut sie (tiefgründig, ernst, auch ein bisschen böse) an und sagt: ‚Das nehme ich dir persönlich übel.‘

Sie geht einen Schritt zurück.

Mona sagt: Die Woche darauf ist der Termin, an dem du mich ins Tattoo-Studio begleiten darfst. Nimmst du mir das dann nur übers Wochenende persönlich übel, oder nimmst du mir das an dem Termin dann auch noch persönlich übel.

Claudi geht noch einen Schritt zurück und wirft die Arme nach unten hinten. Sie sagt: Dann muss ich den Alex ‚auf den neuesten Stand bringen!‘

Mona sagt: Der Alex ist auf dem neuesten Stand.

Claudi wirkt zugleich genervt und verunsichert: Nein, dann muss ich den Alex auf den neuesten Stand bringen!

Mona sagt ruhig: Wenn du dich bei Alex nicht wohl fühlst, kann auch Verena mit dir da hingehen.

Claudi sagt leicht klagend: Dann muss ich die Verena auf den neuesten Stand bringen!

Mona sagt: Die Verena ist auf dem neuesten Stand.

Claudi sagt, oh nein, und geht zu den Sofas, auf dem Weg dorthin geht sie an Mona vorbei und sagt: ‚Wer nichts wird, wird Sozialpädagogin, hm?‘

Sie setzt sich mit Blick auf die Theke auf ein Sofa.

Mona geht an der Theke entlang und wieder zurück.

Vom Sofa aus wirft Claudia ihr einen versöhnlichen Blick zu. Mona fängt den Blick ein, und so schließen sie die Situation ab.“

(BP 3, 65-94)

Als Mona Claudia mitteilt, dass sie sie nicht zum Anwalt begleiten kann, sondern Alex sie begleiten wird, erscheint Mona verunsichert, aber auch genervt. Nachdem die Hoffnung, es könnte sich um ein terminliches Missverständnis handeln, aus dem Weg geräumt ist, will Claudia den Grund wissen, warum Mona nicht da ist. Mona macht zwar mit dem Wort ‚Zwangsurlaub‘ deutlich, dass sie nicht selbst den Termin für den Urlaub ausgesucht hat. Dennoch stellt Claudia fest, dass Mona als Person einen Spielraum hätte, den Termin trotzdem wahrzunehmen (‚du hast Freizeit und könntest aus Spaß einfach kommen‘). Damit spricht sie Mona in einer Alltagsrolle an, als (Privat-)Person, mit der sie in Beziehung getreten ist, und stellt gleichzeitig die Diskrepanz zwischen der Rolle als Person und als Sozialarbeiter*in fest. Nachdem Mona ihren Spielraum als (Privat-)Person bejaht, drückt Claudia ihre Enttäuschung gegenüber der Person Mona aus (‚das nehme ich dir persönlich übel‘). Ihre Mimik sowie ihr Wegbewegen von Mona verstärkt den Eindruck, dass es ihr damit ernst ist. Mona setzt dem entgegen, dass sie für Claudia eine besondere Art der Unterstützung leistet, die sie als Sozialarbeiterin nicht leisten müsste (sie zum Tattoo-Studio mitzunehmen, um ihr einen ersten Kontakt zu ermöglichen). Damit macht sie deutlich, dass sie – trotz Verschwimmen von Alltags- und professionellen Rollen – doch in einem spezifischen Machtverhältnis zueinander stehen. Daraufhin distanziert sich Claudia weiter räumlich durch einen zweiten Schritt zurück und gibt der von ihr empfundenen Zumutung Ausdruck. Sie argumentiert, dass Alex erst gebrieft werden muss, um die Aufgabe zu übernehmen (‚auf den neuesten Stand bringen‘). Mona argumentiert auf inhaltlicher Ebene, dass Alex informiert ist, um sie zu vertreten. Sie vermittelt Claudia damit, sie habe bereits alles für sie geregelt und Claudia müsse keine Bedenken haben. Claudia vertraut nicht darauf, dass alles für sie geregelt ist, denn sie wirkt nicht nur genervt (wegen zusätzlichem Aufwand), sondern auch verunsichert. Sie widerspricht, dass sie selbst Alex vorbereiten müsse. Mona interpretiert nun, dass es nicht nur um die inhaltliche Ebene gehen könnte, sondern auch um die Beziehungsdimension (‚wenn du dich bei Alex nicht wohlfühlst‘). Sie macht für Claudia die Option auf, dass auch eine andere Person – Verena – sie begleiten könnte, doch auch dieses Mal reicht Claudia die Versicherung nicht, dass die relevanten Informationen den anderen Personen bekannt sind, die für die Begleitung zur Verfügung stehen. Claudia formuliert noch einmal, dass dies für sie problematisch ist (‚oh nein‘), resigniert aber und entfernt sich aus dem Gespräch. Auf dem Weg zum Sofa macht sie deutlich, dass sie an der Person Mona und nicht an der Sozialarbeiter*in interessiert ist, und dass sie enttäuscht ist, dass auf Grund der beruflichen Rolle eine Begleitung nicht möglich ist (‚wer nichts wird, wird Sozialpädagogin‘). Dennoch setzt sie sich so aufs Sofa, dass sie zumindest mit Blicken weiter mit Mona kommunizieren kann. Von dort aus wirft sie Mona einen ‚versöhnlichen Blick‘ zu, welcher darauf verweist, dass sie (auch) weiß, welche berufliche Rolle Mona hat und dass sie die Beziehung, die sie (trotzdem) miteinander haben, schätzt. Mona greift diese Botschaft auf und damit beenden sie die Auseinandersetzung.

Diese Situation zeigt exemplarisch, dass es für Adressat*innen im untersuchten Kontaktladen relevant ist, wer ihnen als Ansprechpartner*in zur Verfügung steht und dass sie auch mitentscheiden wollen, wer sie begleitet. Die professionelle Beziehung inszenieren Sozialarbeiter*innen und Adressat*innen als (diffuse)

Beziehung unter ‚Gleichen‘. Nur an bestimmten Stellen (wie im oben analysierten Beispiel, stärker auch bei Regelübertretungen, vgl. Abschnitt 3.1) tritt das Machtverhältnis mitunter klar hervor. In vielen Interaktionen bleibt es diffus²⁴. Oevermann (2013, 123) geht davon aus, dass jede professionelle Beziehung „durch die widersprüchliche Einheit von diffusen und spezifischen Beziehungskomponenten bestimmt“ ist. Im offenen Setting des Kontaktladens sind diffuse Beziehungskomponenten jedoch deutlich präsenter als bspw. in beraterisch-therapeutischen Settings.²⁵ Cloos et al. (2009, 259ff.) arbeiten, in einer Studie über offene Jugendarbeit, spezifische Gestaltungsmöglichkeiten von Arbeitsbeziehungen in einem offenen Setting heraus. Eine Arbeitsbeziehung, in der sich Sozialarbeiter*innen als ‚Gleiche‘ inszenieren (und akzeptiert werden), in der aber doch immer wieder sozialpädagogische Ansprüche und Machtungleichheiten ‚durchblitzen‘, bezeichnen sie als Typus „Andere unter Gleichen“ (ebd.). Dieser ist gekennzeichnet durch Spannungen „zwischen berufsförmigem Handeln und Teilhabe an [...] lebenspraktischen Themen und Problemen“ (ebd., 275), zwischen „Herstellung von Zugehörigkeit und Abgrenzung“ (ebd., 276) und zwischen „Anerkennung und Kritik“ (ebd., 277).

Diese Spannungen werden auch in der Situation zwischen Mona und Claudi deutlich. Dabei handelt es sich um eine Interaktion, in der es thematisch um *sozialarbeiterische Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung* geht. Während in dieser Situation diffuse und spezifische Aspekte der Arbeitsbeziehung eng verwoben sind, die unterschiedliche Ausstattung mit Macht die Situation aber stark mitstrukturiert, wird diese in Interaktionen, in denen es um Geselligkeit (miteinander Spaß machen, spielen) geht, wenn auch nicht irrelevant, dann doch viel umfassender überspielt. Denn gerade durch Spaß und Spiel können Gelegenheitsstrukturen geschaffen werden, um unter ‚Gleichen‘ in Kontakt zu kommen und zu bleiben.

Diffuse Beziehungsgestaltung und Geselligkeit

„Thomas (S) will Patrick (A) zum Kickern motivieren.

Es ist ca. 15.10 Uhr. Thomas blinkt Patrick mit den Augen Richtung Kicker an.

Patrick sagt: Ach nein, heute nicht, ich bin schon am Geben.

Verena (S) sagt aus einigen Schritten Entfernung: Heute würde ich auch mitmachen.

Thomas sagt zu Patrick: Heute würde die Verena auch mitmachen.

Patrick schaut zu Verena und fragt: Echt??

Verena kommt zu den beiden herüber und sie suchen nach einer vierten Person, die mitspielt.

[Ich werde gefragt, lehne aber ab. Nach einiger Zeit der Suche macht Manuel (A) mit.]

Alle vier gehen zum Kicker. Patrick und Manuel spielen gegen Verena und Thomas.

Sie beginnen zu spielen.

[Sie spielen zwei Spiele, die ich nicht beobachte. Dann komme ich zurück zum Kicker.]

Ich frage: Wer hat gewonnen?

Thomas sagt: Ungefähr Gleichstand.

Das dritte Spiel beginnt.

Verena und Thomas schießen einige Tore, Manuel und Patrick kaum eins.

Thomas sagt, während sie spielen: Manuel, vorher warst du konzentrierter, da ging es besser.

Verena ruft dazwischen: Manuel, schau auf den Kicker!

Thomas sagt: Das war ganz gut jetzt, Manuel.

Am Ende des Spiels sagt Manuel: Wenn ich einen Monat übe, mache ich euch alle fertig. Thomas, Verena, Alex (S), Georg (S).

Verena sagt: Und Nico (S)!

Manuel sagt: Nein, Nico nicht. Der muss immer gewinnen.

Verena meint: Wenn ich hier noch 10 Jahre arbeite, besiegst du mich auch nicht mehr.“

(BP 2, 191-222)

Dass Thomas Patrick ein Spiel am Kicker anbietet, was dieser jedoch ablehnt, kann als Gelegenheitsstruktur für eine Kontaktaufnahme (vgl. oben) interpretiert werden, die Patrick nicht wahrnehmen will. Dass er das Angebot jedoch annimmt, nachdem Verena anbietet mitzumachen, und sich als Person damit zum Bestandteil der Gelegenheitsstruktur macht, verweist darauf, dass es hier nicht nur um das Kickerspiel als Freizeitbeschäftigung geht, sondern auch darum, mit wem gespielt wird. Die Möglichkeit, mit Verena über das Spiel in Kontakt zu kommen, scheint für ihn ansprechend zu sein. Im Folgenden wird deutlich, wie im Zuge des

²⁴ Zum Umgang mit Diffusität, die sich unter anderem in alltagsnahen Rollenstrukturen abbildet, als zentralen Modus der Herstellung Sozialer Arbeit vgl. Streck et al. (2018, 241ff., 252ff.).

²⁵ Molnar (2019, 290) bezeichnet dies als „Grauzone“.

Spiels abwechselnd Gleichheit und Differenz konstruiert wird. Die Suche nach einer dritten Person, die mitspielt, macht deutlich, dass die Rolle dieser Person erst einmal irrelevant ist (die Forscherin wird gefragt). Es geht ums Spielen, und spielen kann jede*r. Als schließlich Manuel als vierter Spieler dazukommt, spielen jedoch – ohne dass dies verhandelt würde – die Sozialarbeiter*innen gegen die Adressat*innen. Dies mag vorerst als Zufall durchgehen. Dennoch zeigt sich schon hier, dass über das Spielen eine Inszenierung als Gleiche stattfindet, gleichzeitig aber durch die Teambildung nach Rollen eine Distanz symbolisiert wird. Die Sozialarbeiter*innen zeigen sich zudem durch die Gespräche während des Spiels als Andere, denn statt sich auf die eigene Mannschaft zu konzentrieren, motivieren sie Manuel, dessen Leistung im Spiel abnimmt. Auch Manuel greift die Differenz auf, indem er nach dem Spiel (nur) die Sozialarbeiter*innen aufzählt, die er in Zukunft besiegen wird. Es scheint relevant, die Sozialarbeiter*innen als Ansprechpartner*innen zu besiegen, nicht jedoch Patrick als (wirklich) Gleichen. Dass man im Spiel zu Gleichen wird und sich als Person zeigt, darauf verweist wiederum Manuels Aussage, dass er Nico auch dann nicht besiegen wird, wenn er trainiert. Manuel und Verena konstruieren ihn zusammen im Gespräch als extrem guten und ehrgeizigen Kicker, der antritt, um zu gewinnen – ganz jenseits sozialarbeiterischer Aufträge.

Dies zeigt, dass Sozialarbeiter*innen Arbeitsbeziehungen im Kontaktladen auf spezifische Weise gestalten. Dabei müssen sie mit Diffusität ihrer Rollen als Sozialarbeiter*innen (als Andere) und als lebensweltliche Personen (als Gleiche) umgehen, sowie entscheiden, wann sie welche Komponente bedienen. Die verschiedenen Handlungsstrategien des Da-Seins, mit denen Sozialarbeiter*innen *Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung* und *Anerkennung und Würdigung* in Zusammenarbeit mit den Adressat*innen hervorbringen, sind nur vor dem Hintergrund dieser Beziehungsgestaltung zu verstehen. Erst durch die Verknüpfung diffuser und spezifischer Rollenanteile als ‚Andere unter Gleichen‘ werden etwa *Rein-Schnipsen* oder *Switchen von Small-Talk zu Themen der sozialarbeiterischen Begleitung* möglich, ohne von Adressat*innen als übergriffig interpretiert zu werden.

Da-Sein im Rahmen laufend herzustellender außer-ordentlicher Räume kann als alltägliche Arbeit im Kontaktladen angesehen werden. Es treten aber auch Ausnahmesituationen auf. Sie kommen selten vor, müssen dann aber sozusagen ‚auf Knopfdruck‘ bewältigt werden.

3.3 Verhindern und Bewältigen von Ausnahmesituationen

Im Rahmen meiner Fallstudie konnte ich drei Ausnahmesituationen beobachten: die Bearbeitung einer Überdosis bei einer Adressatin (BP 7, 155-212), eine Deeskalation bei (angedrohter) Gewalt zwischen zwei Adressaten (BP 7, 124-154) sowie die Bearbeitung von Suizidalität eines Adressaten (BP 8, 112-137 und 183-188). Die inhaltlichen Themen der Ausnahmesituationen machen deutlich, dass durch das Verhindern und Bewältigen von Ausnahmesituationen vor allem Schutzaspekte realisiert werden: Schutz vor tödlicher Überdosis, Schutz vor Gewalt, Schutz vor Suizid. Dies bezieht sich nicht nur auf die einzelnen aktuell von diesen Gefahren betroffenen Adressat*innen, sondern auch auf die Adressat*innen, die sich parallel im Kontaktladen aufhalten und diese Situationen miterleben.

Obwohl es sich bei diesen Situationen um typische Ausnahmesituationen im Kontaktladen handelt, konnte ich auf Grund der diesbezüglich dünnen Datenlage keine typischen Bearbeitungsweisen der einzelnen Situationen herausarbeiten. Betrachtet man aber diese Situationen alle *als Ausnahmesituationen im Kontaktladen*, werden einige Strategien der professionellen Bearbeitung erkennbar: *Verhindern von Ausnahmesituationen*, *Wechseln vom Alltagsmodus in den Modus der Ausnahmesituation*, *Bewältigen der Ausnahmesituation bei Reduzieren des Normalangebots* sowie *Wiederherstellen von Normalität* nach Bearbeitung der Ausnahmesituation.

Verhindern von Ausnahmesituationen

Solange lediglich ein Risiko besteht, dass Ausnahmesituationen eintreten, versuchen die Sozialarbeiter*innen, diese möglichst zu verhindern. Dazu trägt insbesondere die Handlungsstrategie, das *Geschehen im Blick zu behalten*, bei.²⁶ Dass sich dieses sowohl auf *Sorge* als auch auf *Kontrolle* bezieht (vgl. Abschnitt 3.1, Beispiel ‚Vitalfunktionen im Blick‘) wird noch einmal deutlich, wenn man sich die unterschiedlichen Ausnahmesituationen anschaut: Sozialarbeiter*innen sorgen sich jeweils um die Unversehrtheit oder das Leben der Adressat*innen, und kontrollieren je nach Situation unterschiedliche Dinge:

²⁶ Das Geschehen im Blick zu behalten als Handlungsstrategie mit dem Ziel der Prävention gewaltförmiger Eskalationen habe ich auch in der offenen Jugendarbeit beobachtet (vgl. Unterkofler 2014, 195ff.).

- Sie minimieren mögliche Konsumgelegenheiten im und um den Kontaktladen, beobachten den körperlichen Zustand scheinbar hoch dosierter Adressat*innen und überprüfen deren Ansprechbarkeit (Überdosis).
- Sie beobachten die verbalen und körperlichen Handlungen der Adressat*innen, und werden tätig, wenn diese Gewalt androhen oder sie eine gewaltförmige Entwicklung antizipieren (Gewalt).
- Sie beobachten und sprechen mit Adressat*innen, die suizidale Gedanken äußern und werden tätig, wenn sie diese als suizidal einschätzen (Suizidalität).

Strategien des Verhinderns können erfolgreich sein, dies zeigt exemplarisch das Beispiel ‚Vitalfunktionen im Blick‘ (vgl. Abschnitt 3.1). In diesem Beispiel kontrollieren die Sozialarbeiter*innen, ob Tobias ansprechbar ist. Er wird auch im Anschluss an den gezeigten Ausschnitt der Situation immer wieder geweckt, bis es ihm wieder besser geht. Strategien des Verhinderns müssen aber nicht erfolgreich sein. Dann kommt es – selten – trotzdem zu einer Ausnahmesituation. Oder aber Ausnahmesituationen haben gar keinen ‚Vorlauf‘, entwickeln sich also nicht langsam, sondern plötzlich. In diesem Fall können Strategien des Verhinderns nicht zum Einsatz kommen, sondern die Sozialarbeiter*innen müssen die *Ausnahmesituation ad-hoc* bearbeiten.

Ausnahmesituationen ad-hoc bearbeiten

„Es ist Essenszeit. Verena (S) sitzt an der Theke und isst. Ich hole mir auch Essen und stelle mich zu ihr hin. Ich fange gerade an zu essen, da läuft Leo (A) aufgebracht schimpfend in den Laden hinein und zielstrebig auf einen Besucher (Matthias (A)) zu, der gerade am ersten der großen Tische sitzt und isst. Leo rast auf Matthias zu und schreit: Du Wichser! Was fällt dir ein, meinen Sohn anzurufen! Matthias wehrt sich, er sagt: Leo! Ich habe deiner Familie Geld geschickt! Leo hört überhaupt nicht zu, er schimpft weiter und holt aus und setzt zu einem Schlag an, den er aber nicht ausführt. Verena, Nico (S), Georg (S), Alex (S) (und Thomas (S)?) stehen alle da und ziehen die beiden auseinander. Matthias versucht, Leo zu beschwichtigen: He, Leo, ich bin dein Freund! Aber Leo sagt: Du Wichser! Ich mach dich fertig!“
(BP 7, 125-131)

Wie diese Situation zeigt, ist nicht absehbar, dass sich hier eine Ausnahmesituation entwickelt. Zu dem Zeitpunkt, zu dem Leo den Kontaktladen betritt, beginnt die zielstrebige konflikthafte Auseinandersetzung, im Zuge derer Leo Matthias Gewalt androht. Die Sozialarbeiter*innen reagieren *ad-hoc* – im Beobachtungsprotokoll wird das besonders eindrücklich, weil sie plötzlich neben den beiden stehen, ohne dass beschrieben wird, wie sie dort hingekommen sind. Zudem wird in diesem Ausschnitt deutlich, dass die Sozialarbeiter*innen vom Alltagsmodus in den Modus der Ausnahmesituation wechseln (s.u.).

Wechseln vom Alltagsmodus in den Modus der Ausnahmesituation

Bei der Bewältigung von Ausnahmesituationen wechseln die Sozialarbeiter*innen vom Alltagsmodus (Ansprechbar-Sein, Dran-Sein und Dran-Bleiben) in den Modus der Ausnahmesituation. Während sie im Alltagsmodus als einzelne Personen agieren, die mit den Adressat*innen in Interaktion treten und sich nur punktuell mit ihren Kolleg*innen absprechen (müssen), wechseln sie in Ausnahmesituationen in den *Modus des Teamworks*. Das Geschehen wird als Gesamtteam aller anwesender Sozialarbeiter*innen unter enormem Handlungsdruck gemeinsam bearbeitet: Sie *kommen alle* zum Ort des Geschehens und handeln *gemeinsam*. Im Beispiel oben (‚Ausnahmesituationen ad-hoc bearbeiten‘) wird das deutlich, da plötzlich Verena, Nico, Georg, Alex und vielleicht auch noch Thomas sich alle an den Ort des Geschehens begeben. Die Beobachterin sieht sozusagen eine Ansammlung von Sozialarbeiter*innen an einer Stelle, sodass im Nachhinein beim Protokollieren gar nicht mehr klar ist, ob Thomas auch mit von der Partie ist oder nicht. Auch das Handeln der Sozialarbeiter*innen wird als ein kollektives erfasst (‚stehen alle da und ziehen die beiden auseinander‘). Im weiteren Verlauf der Situation wird außerdem deutlich, dass dann eine *Arbeitsteilung* vorgenommen wird.

Arbeitsteilung im Team und direktives Handeln

„Matthias (A) versucht, Leo (A) zu beschwichtigen: He, Leo, ich bin dein Freund!
Aber Leo sagt: ‚Du Wichser! Ich mach dich fertig!‘
Die einen reden auf Leo ein: Hör auf Leo, nicht hier drin!
Matthias springt jetzt auch auf und sagt: Sollen wir rausgehen?
Leo: Ja komm regeln wir das draußen!
Die anderen reden auf Matthias ein: Matthias, komm, lass den, das bringt jetzt nichts.“

Nico (S) versucht, Leo von Matthias weg und aus dem Laden raus zu dirigieren. Matthias läuft aber hinterher, auch Verena (S) und noch wer, bald stehen alle an der Eingangstür zum Laden. Verena redet auf Matthias ein: Lass ihn, der muss erst einmal runterkommen, davor macht das gar keinen Sinn. Nico redet auf Leo ein, er soll mit ihm vor den Laden gehen und ihm erzählen, um was es überhaupt geht. Leo geht dann mit ihm raus, Matthias will hinterher. Verena redet ihm dagegen: Matthias, das bringt jetzt nichts! Matthias ruft aufgebracht: Ich kenn den seit 40 Jahren! Ich war mit dem in Südamerika, monatelang! Verena sagt: Ja, aber das bringt jetzt nichts. Lass ihn 5 Minuten runterkommen. [...]

Draußen im Hof sieht man Nico mit Leo sprechen. Verena und Alex (S) überreden Matthias, sich wieder hinzusetzen und zu essen. Kurz später kommt Nico mit Leo herein und sagt: So, jetzt holst du dir was zu essen und dann setzt du dich da hinten hin, möglichst weit weg von Matthias. Er sagt zu Alex (der steht schon wieder hinter der Theke und gibt Essen aus): Alex, gibst du mir bitte ein Essen! Und zu Leo: Ich bediene dich heute ausnahmsweise, damit du nicht so lange hier stehen musst. (Die Schlange zur Essensausgabe geht direkt an Matthias vorbei.) Nico verfrachtet Leo samt Essen in den hinteren Teil des Ladens. Dort setzt sich Leo hin und isst.“

Irgendwann verlässt Leo den Kontaktladen, Matthias bleibt noch den ganzen Nachmittag. (BP 7, 130-152)

Im Laufe der Situation differenziert sich der Modus des Teamworks immer mehr aus. Während die Sozialarbeiter*innen anfangs eine gemeinsame Handlung ausführen („stehen alle da und ziehen die beiden auseinander“), teilen sie sich dann in zwei Gruppen auf („die einen, die anderen“). Eine Gruppe wendet sich Leo zu, die andere Matthias. Es wird deutlich, dass sich dabei im Vergleich zum Alltagsmodus auch ein äußerst *direktives Handeln* abzeichnet („reden auf Leo ein, reden auf Matthias ein“). Schließlich wird die Arbeitsteilung weiter verfeinert: Nico wendet sich Leo zu, Verena (teils unterstützt von Alex) wendet sich Matthias zu. Durch diese *Arbeitsteilung* versuchen sie, die Situation zu deeskalieren. Alex, und vermutlich auch Georg und Thomas, da sie in der Beschreibung der Ausnahmesituation nicht mehr vorkommen, kümmern sich inzwischen zunehmend um Aufgaben im Rahmen des Normalangebots.

Bewältigen der Ausnahmesituation bei Reduzieren des Normalangebots

In diesem Beispiel deutet sich schon an, dass das Normalangebot in Ausnahmesituationen reduziert wird, allerdings nur insofern, dass die Essensausgabe vermutlich kurz unterbrochen ist, als alle mit dem Konflikt beschäftigt sind, und dass Alex nicht von Leo verlangt, sich in der Schlange, die an Matthias vorbeiführt, anzustellen, sondern ihn bevorzugt „bedient“. Im Zuge der *Inszenierung von Normalität* wäre ein bevorzugtes Bedienen einzelner Personen ein deutlicher Verstoß gegen die Regeln der respektvollen Dienstleistungsinteraktion. Dieser Modus wird aber auf Grund der Ausnahmesituation außer Kraft gesetzt, was Alex auch vor Leo – gleichzeitig vor den in der Schlange wartenden „Gästen“ – legitimiert („Ich bediene dich heute ausnahmsweise, damit du nicht so lange hier stehen musst“).

Noch deutlicher wird das *Reduzieren des Normalangebots* – andere Angebote und Versorgungsleistungen werden vorübergehend stark eingeschränkt oder sogar gänzlich eingestellt – in einer anderen Situation, in der eine Adressatin im Kontaktladen eine Überdosis hat.

Raum freihalten für die Bearbeitung der Ausnahmesituation

Nachdem eine Besucherin im Laufe des Nachmittags dadurch auffiel, dass sie sehr viel konsumiert zu haben schien, schläft sie auf der Couch weg und ist auch bei mehrmaligem Wecken nicht ansprechbar. Daraufhin starten die Sozialarbeiter*innen Erste-Hilfe-Maßnahmen.

„Verena ruft irgendwann Alex, dass er sie bei der Herzmassage ablöst. Bettina lässt sich ebenfalls beim Beatmen ablösen. Viele der Besucher*innen sind sehr betroffen, sie bangen und alle wollen sehen, ob ‚sie‘ wieder atmet. Deshalb kommen sie immer näher an den Ort des Geschehens heran, und werden dann immer von Georg, später von Verena weggescheucht: Bitte haltet Abstand, haltet den Weg frei, damit nachher der Notarzt durchkommt.“

Endlich kommen die Helfer, es ist ein Wagen der Berufsfeuerwehr, die wohl kommen, wenn so schnell kein Notarztwagen frei ist. Es sind 6-7 Leute in Uniform und gelben Westen.

Die Klient*innen werden wieder verscheucht, sodass die Feuerwehrleute Platz haben. Die zweite Couchtischrunde wird jetzt auch geleert und die Leute setzen sich woanders hin.

Die Helfer übernehmen jetzt die Reanimation und erkundigen sich nach Ablauf des Vorfalls und Substanzen. Sie geben auch noch einmal Naloxon. Alle Sozialarbeiter*innen stehen dabei, Thomas hält etwas Abstand und steht mit mir am Anfang der Theke.

Verena beginnt, immer wieder den Raum frei zu halten. Immer wieder kommen Besucher und schauen:

„Sowas habe ich noch nicht erlebt!“

„Ich habe gesehen, wie ihr einer H gegeben hat!“

„Sie atmet wieder. – Nein, das kommt nur davon, dass die ihr Luft geben.“

„Lebt sie noch?“

„Die nehmen sie doch nur mit, wenn sie noch lebt, oder?““

(BP 7, 171-180)

Auch in dieser Situation werden die Arbeitsteilung sowie das direktive Handeln des Teams deutlich. Darüber hinaus zeigt sich, dass das Bewältigen der Ausnahmesituation damit verbunden ist, dass die Sozialarbeiter*innen das Normalangebot reduzieren. Dies zeigt sich durch zwei Aspekte: zum einen sind *alle* Sozialarbeiter*innen in die Bearbeitung der Situation *involviert* (durch Reanimationsmaßnahmen an der Adressatin mit der Überdosis selbst oder unterstützend in Interaktion mit den anderen Adressat*innen, die sich im Kontaktladen aufhalten); zum anderen schaffen die Sozialarbeiter*innen einen *geschützten Raum* zur Bearbeitung der Ausnahmesituation. Sie ‚verscheuchen‘ Adressat*innen aus dem Raum, den diese im Normalbetrieb selbstverständlich einnehmen können (aus dem freien Durchgang zwischen Theke und Sitzgelegenheiten, von den Sofas).

Wiederherstellen von Normalität

Ausnahmesituationen im Kontaktladen sind immer mit Aufregung für die Sozialarbeiter*innen selbst, aber auch für die Adressat*innen verbunden, die als ‚Zuschauer*innen‘ der Situation beiwohnen. Die Reaktionen der Adressat*innen, die im Beispiel oben (‚Raum freihalten für die Bearbeitung der Ausnahmesituation‘) beschrieben werden, verweisen darauf. Nachdem die Sozialarbeiter*innen die Ausnahmesituation bewältigt haben, praktizieren sie deshalb aktiv das Wiederherstellen von Normalität im Kontaktladen. Dies umfasst sowohl das *Nachbearbeiten der Situation mit den Adressat*innen*, die die Ausnahmesituation im Kontaktladen miterlebt haben, als auch das explizite *Wiederaufnehmen des Normalbetriebs*.

Nachbearbeiten der Situation und Wiederaufnahme des Normalbetriebs

„Verena (S) kehrt den Abfall auf, den eine Notarztbehandlung hinterlässt (Packungen von sterilen Medizinprodukten).

Hinter der Theke fragt René (A) dann Verena: Und das Naloxon hat nicht gewirkt?

Verena sagt: Nein.

Bettina (S) hört das, geht hin und sagt: Doch, ich glaube, das hat schon gewirkt, weil sie zwischendurch schon einmal so (sie macht ein Husten nach) gemacht hat.

[...]

Ca. 15 Minuten, nachdem die Helfer mit der Frau den Laden verlassen haben, wird wieder Normalität im Laden hergestellt. Die Tafelsachen werden auf der Theke hingestellt und Alex (S) steht hinter der Theke, er preist wie auf dem Markt die Sachen an: Reis, Würstchen, Käse!

Er begrüßt freudig alle, die sich anstellen und Essen mitnehmen und bedient sie.

Malte (A) kommt auch und holt sich etwas zu Essen. Er nimmt Würstchen und Käse, sagt aber: Nein, kein Reis.

Alex sagt: Jetzt hast du aber ein Zimmer!

Malte sagt: Nein.

Alex: Was, nein.

Malte: Ein Zimmer, aber ohne Reis.

Alex: Okay, Zimmer ohne Reis!

Malte packt die Sachen ein und die nächsten kommen.“

(BP 7, 194-212)

Die Adressat*innen beschäftigen unterschiedliche Aspekte der Ausnahmesituation. Exemplarisch dafür kann in dieser Situation die Frage nach der Wirkung von Naloxon im Reanimationsprozess stehen, die René Verena stellt. Zu vermuten ist, dass es für René von großer Bedeutung ist, ob Naloxon wirkt oder nicht und die Frage ihn deshalb beschäftigt. Als Verena mit nein antwortet, schaltet sich Bettina ein, widerspricht ihr – auf Grundlage von Informationen aus der Situation (‚Husten‘) – und *beruhigt* René dadurch, dass sie die Wirkung von Naloxon bestätigt. (Dies kann gleichzeitig als Präventionsinteraktion gedeutet werden.) Zeitgleich finden schon erste Handlungen zum Wiederaufnehmen des Normalbetriebs statt: Verena räumt auf.

Nach ca. 15 min scheint der Kontaktladen wieder einsatzbereit für den Normalbetrieb. Alex *stellt Normalität aktiv her*. Er organisiert die Vergabe Lebensmittel der Tafel und führt diese durch. Er wechselt auffällig *zurück in den Alltagsmodus*, indem er nicht nur in die Servicerolle wechselt, sondern dies übertreibt und die Situation auf einem Marktplatz inszeniert: Er preist Waren an („Reis, Würstchen, Käse!“) und zeigt sich besonders gut gelaunt und höflich, wenn er diese an Mann und Frau bringt. Als Malte an die Reihe kommt, verbindet er die Dienstleistungsinteraktion damit, *dran zu bleiben*: Er spricht Malte gekonnt darauf an, dass er jetzt ein Zimmer hat (zur Problematik von Maltes Zimmer vgl. Abschnitt 3.2, Beispiel „Unterstützung bei Lebensbewältigung und Anerkennung“), und bekommt die für ihn befriedigende Antwort, in der Malte bestätigt, dass er das Zimmer aufsuchen wird. Diese Information integriert er wiederum in die Inszenierung des Marktplatzes („Zimmer ohne Reis!“), um die Stimmung im Kontaktladen aktiv ins Positive zu wenden. Auch wenn sowohl im Kontaktladen als auch in der Nachbesprechung im Team die Situation immer wieder ‚aufploppt‘ und so Raum zur Nachbearbeitung entsteht, zeigt die aktive Normalisierung im Anschluss, dass Ausnahmesituationen zwar Situationen mit enormem Handlungsdruck für die Sozialarbeiter*innen sind, aber doch auch ein Teil der Normalität im Leben von Konsument*innen und im Kontaktladen darstellen. Nach Bewältigung der Situation gehen die Sozialarbeiter*innen offensiv wieder zum (all)täglichen Begleiten über.

4. Fazit: Soziale Arbeit im Kontaktladen – eine Gratwanderung

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass das (all)tägliche Begleiten von Menschen und ihren Lebensgeschichten im Kontaktladen ein vielschichtiges und ausdifferenziertes Unterstützungsangebot darstellt. Sowohl das *Herstellen außer-ordentlicher Räume*, das *Da-Sein für marginalisierte Menschen* als auch das *Verbindern und Bewältigen von Ausnahmesituationen* wird umgesetzt durch Handlungsstrategien, die sich in ihrer Konkretion von Alltagshandeln deutlich absetzen. Professionalität schein sich hier vor allem durch den angemessenen Einsatz der explizierten Handlungsstrategien zu konstituieren. Denn zum einen ist in der Diffusität von verschwommenen Alltags- und professionellen Rollen immer fraglich, inwieweit Adressat*innen sozialarbeiterische Handlungsstrategien als Unterstützung oder als Zumutung interpretieren. Und zum anderen sind die Sozialarbeiter*innen verschiedenen strukturellen und damit nicht auflösbaren Herausforderungen und Dilemmata ausgesetzt sind, in denen sie laufend abwägen müssen. So ist die Arbeit im Kontaktladen als *Gratwanderung* anzusehen: zwischen Sorge und Kontrolle, zwischen Unterstützung und Begrenzung, zwischen Gleichbehandlung und Individualität, zwischen (nur) Ansprechbar-Sein oder (doch) Nachfragen durch Rein-Schnipsen oder Switchen von Small-Talk zu Themen sozialarbeiterischer Begleitung, zwischen Inszenierung als Gleiche oder Deutlichmachen von rollenbedingten Machtunterschieden. Welche Lösung ist in der aktuellen Situation jeweils angemessen?

Nur wenn diese Gratwanderung gelingt, gelingt auch eine Begleitung bei Themen der Lebensbewältigung (und damit eine Verbesserung der Lebenssituation der Adressat*innen) sowie eine Anerkennung und Würdigung von Menschen und deren Lebensgeschichten und -leistungen (als Grundbedürfnis von Menschen). Soziale Arbeit im Kontaktladen als Gratwanderung erfordert ein hohes Reflexionsvermögen, sowohl in der aktuell zu bearbeitenden Handlungssituation, unter Handlungsdruck, als auch im Rückblick auf die Situation und auf die getroffenen Entscheidungen, um Erfahrungswissen für zukünftige Situationen zu generieren. Um Reflexionsprozesse zu professionalisieren, ist es notwendig, dass fachlich fundierte Reflexionsparameter vorhanden sind. Das bedeutet, Handlungsanforderungen und Handlungsstrategien müssen nicht nur sichtbar, sondern eben auch sagbar, also beschreib- und benennbar gemacht werden. Einen ersten Schritt dazu leisten die Forschungsergebnisse, die ich in diesem Artikel dargestellt habe. Als Reflexionsfolie, die auf der Rekonstruktion und Konzeptualisierung dessen basiert, was an Handlungspraxis im Kontaktladen beobachtbar ist, lenken sie den Blick auf die Charakteristika der Arbeit im offenen Setting des Kontaktladens. Sie weiten den Blick für mögliche Handlungsstrategien, die bewusst(er) eingesetzt werden können, aber auch für strukturelle Herausforderungen, die nicht ‚abgeschafft‘, aber täglich gemeistert werden müssen. Sozialarbeiter*innen können diese Blicke nutzen, um ihr eigenes Handeln zu reflektieren. Dann werden „Stellschrauben, Handlungsalternativen und -spielräume“ (Streck et al. 2018, 257) sichtbar, die sie dazu nutzen können, die eigene Arbeit weiter zu entwickeln.

Literaturverzeichnis

AGHAMIRI K, REINECKE-TERNER A, STRECK R, UNTERKOFER U (Hrsg.) (2018): *Doing Social Work. Ethnografische Forschung als Theoriebildung*. Opladen, Barbara Budrich.

BREITWIESER F, KRÄMER K, LANGOSCH J, LERCH F, PFEIFFER J, PLISCHKE T, SCHMIED T, WOLTER C, UNTERKOFER U (2016): Kaffee trinken, kickern, quatschen? Professionelle Handlungsmuster in der niedrigschwelligen, offenen Sozialen Arbeit: In: *FORUM sozial* 4/2016, S. 34-39.

CLOOS P, KÖNGETER S, MÜLLER B, THOLE W (2009): *Die Pädagogik der Kinder- und Jugendarbeit*. Wiesbaden; VS Verlag für Sozialwissenschaften.

CORBIN J, STRAUSS A (2008): *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. Los Angeles, SAGE.

GRONEMEYER A (1994): Drogenberatung und alltagsorientierte Sozialarbeit - Möglichkeiten und Folgen niedrigschwelliger Drogenarbeit am Beispiel der Drogenberatung Bielefeld. In: *Indro e.V. (Hrsg.): Reader zur niedrigschwelligen Drogenarbeit in NRW. Erfahrungen, Konzepte, Forschungen. Herausgegeben im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales in NRW*. Berlin, Verlag für Wissenschaft und Bildung, S. 39–143.

HERWIG-LEMP J, KÜHLING L (2012): Soziale Arbeit ist anspruchsvoller als Therapie. *ZSTB Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung*, 30(2012)2, S. 51-56.

HONER A (2009): Lebensweltanalyse in der Ethnographie. In: *FLICK U, KARDOFF E, STEINKE I (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg; Rowohlt-Taschenbuch-Verlag, S. 194–204.

JEPKENS K, VAN RIEBEN A, STRECK R (2020): Zum Nutzen Sozialer Arbeit im Kontext gesellschaftlicher Bedingungen. In: *Soziale Arbeit*, Ausgabe 2.2020, S. 42-48.

KNAB M (2008): Beratung zwischen Tür und Angel. Perspektiven für Professionalisierung, Forschung und eine gerechtere Infrastruktur. In: *Beratung Aktuell* 9 (2), S. 113–126.

LÖW M (2001): *Raumsoziologie*. Frankfurt am Main, Suhrkamp.

MOLNAR D (2019): *Arbeitsanforderungen und -belastungen in der niedrigschwelligen Drogenhilfe: Eine Betrachtung von bayerischen und hessischen Kontaktläden*. Marburg, Büchner Verlag.

MÜLLER B (2011): Professionalität ohne Arbeitsbündnis? Eine Studie zu 'niedrigschwelliger' Sozialer Arbeit. In: *BECKER-LENZ R, BUSSE S, EHLERT G, MÜLLER S (Hrsg.): Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden, VS Verl. für Sozialwiss., S. 144–159.

OEVERMANN U (2013): Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In: *BECKER-LENZ R, BUSSE S, EHLERT G, MÜLLER-HERMANN S (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden, VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 119-147.

RIEGER K (2012): Niedrigschwellige und akzeptanzorientierte Drogenhilfe in einem Kontaktladen. In: *GASTIGER S, ABSTEIN H (Hrsg.): Methoden der Sozialarbeit in unterschiedlichen Arbeitsfeldern der Suchthilfe*. Freiburg im Breisgau, Lambertus-Verlag (Skills), S. 37–52.

SCHMIDT-SEMISCH H, WEHRHEIM J (2007): Exkludierende Toleranz oder: Der halbierte Erfolg „akzeptierender Drogenarbeit“. In: *Widersprüche* 27 (1), S. 73–91.

SCHROERS A (1995): *Szenealltag im Kontaktcafé. Eine sozial-ökologische Analyse akzeptanzorientierter Drogenarbeit*. Berlin, VWB Verl. für Wiss. und Bildung.

SCHÜTZE F (2021): Professionalität und Professionalisierung in pädagogischen Handlungsfeldern: Soziale Arbeit. Opladen/Toronto, Budrich UTB.

SCHÜTZEICHEL R (2007): Laien, Experten, Professionen. In: SCHÜTZEICHEL R (Hrsg.): Handbuch Wissenssoziologie und Wissensforschung. Konstanz, UVK, S. 546–578.

SPRADLEY J (1979): The ethnographic interview. Fort Worth, Harcourt College Publishers.

SPRADLEY J (1980): Participant observation. Fort Worth, Harcourt College Publishers.

STRAUSS A (2010) Qualitative Analysis for Social Scientists. Cambridge University Press.

STRAUSS A (1978): Negotiations. Varieties, contexts, processes, and social order. San Francisco, Jossey-Bass.

STRAUSS A (1993): Continual permutations of action. Hawthorne/New York, Aldine de Gruyter.

STRECK R (2016): Nutzung als situatives Ereignis. Eine ethnografische Studie zu Nutzungsstrategien und Aneignung offener Drogenarbeit. Weinheim/Basel, Beltz Juventa.

STRECK R, AGHAMIRI K, UNTERKOFLE U, REINEKE-TERNER A (2018): Was kennzeichnet Soziale Arbeit? Elemente einer Theorie des Doing Social Work, in: Aghamiri, Kathrin/Reinecke-Terner, Anja/Streck, Rebekka/Unterkofler, Ursula (Hg.): Doing Social Work. Ethnografische Forschung als Theoriebildung. Opladen, Barbara Budrich, S.237-259.

UNTERKOFLE U (2009): „Akzeptanz“ als Deutungsmuster in der Drogenarbeit. Eine qualitative Untersuchung über die Entstehung und Verwendung von Expertenwissen. Band 47 der Reihe „Qualitative Drogenforschung und akzeptierende Drogenarbeit“. Berlin, Verlag für Wissenschaft und Bildung.

UNTERKOFLE U (2014): Gewalt als Risiko in der offenen Jugendarbeit. Eine professionstheoretische Analyse. Opladen/Berlin/Toronto, Budrich UniPress.

UNTERKOFLE U (2015): Wer soziales Handeln erforscht muss soziales Handeln beobachten. Zum Potenzial der Ethnografie für eine pragmatistisch-handlungsorientierte Grounded Theory Methodologie: In: EQUIT C, HOHAGE C (Hrsg.): Handbuch Grounded Theory. Von der Methodologie zur Forschungspraxis. Weinheim/Basel, Beltz Juventa, S. 290-306

**Korrespondenzadresse/
Address for correspondence:**

Prof.in Dr.in Ursula Unterkofler
Professur für Methoden der empirischen
Sozialforschung und Evaluation
Hochschule München
Fakultät für Angewandte Sozialwissenschaften
Am Stadpark 20
D-81243 München
Email: ursula.unterkofler@hm.edu

Veröffentlicht / Published:
17. März 2021 / March 17, 2021

Eingereicht / Received:
9. März 2021 / March 9, 2021

Angenommen / Accepted:
17. März 2021 / March 17, 2021