

# Hand in Hand?

## Wie kann sich das ausgehen? – Zusammenarbeit zwischen Sozialer Arbeit und Polizei

Denise Kaderabek, 1810406321

### Bachelorarbeit 1

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 01.10.2020

Version: 1

Begutachter\*in: Dipl. Soz. Päd. (FH) Marina Tomic Hensel, MA

## Abstract

Diese qualitative Forschungsarbeit fragt nach der Notwendigkeit einer Zusammenarbeit zwischen Polizei und Sozialer Arbeit in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe. Die Ergebnisse zeigen, dass sowohl Sozialarbeiter\*innen als auch Polizist\*innen in ihrem Berufsalltag zwangsweise mit dieser Thematik früher oder später konfrontiert werden. Aufgrund dessen scheint eine Auseinandersetzung unabdingbar. In dieser Arbeit soll dargestellt werden, wo Zusammenarbeit bereits als gelingend angesehen wird, in welcher Hinsicht Potential zur Verbesserung eben dieser besteht und wo etwaige Grenzen einer Kooperation thematisiert werden. Des Weiteren fragt sie nach Wünschen für bestehende und zukünftige Kooperationen. Um einen holistischen Blick zu erlangen, wurden die Perspektiven beider Berufsgruppen erfasst und miteinander abgeglichen.

This qualitative research asks about the need for cooperation between police and social work in low-threshold organizations for houseless people. The results show that both social workers and police officers are forced to face this issue sooner or later in their day-to-day work. As a result, it seems essential to address this aspect. The aim of this work is to illustrate where cooperation is already considered successful, where there is potential for improvement and where possible limits of cooperation are addressed. Furthermore, the study asks about wishes of existing and future cooperation. In order to gain a holistic view, the perspectives of both occupational groups were recorded and compared with each other.

# Inhalt

<b>Abstract .....</b>	<b>2</b>
<b>Inhalt .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>5</b>
<b>2 Forschungsvorhaben und theoretische Bezüge .....</b>	<b>6</b>
2.1 Stand der Forschung .....	6
2.2 Relevanz der Forschung .....	7
2.3 Definition relevanter Begriffe .....	7
2.3.1 Polizei .....	8
2.3.2 Niederschwelligkeit .....	8
2.3.3 Wohnungslos .....	8
2.3.4 Kooperation .....	9
<b>3 Forschungsprozess .....</b>	<b>10</b>
3.1 Vorannahmen .....	10
3.2 Leitende Forschungs- und Detailfragen .....	10
3.3 Forschungsfokus .....	11
3.4 Forschungsfeld und Feldzugang .....	11
3.5 Erhebungsmethode .....	12
3.5.1 Qualitative Studie mittels Leitfadenterview .....	12
3.5.2 Expert*inneninterview .....	12
3.6 Auswertungsmethode .....	13
<b>4 Darstellung der Ergebnisse .....</b>	<b>14</b>
4.1 Überblick bestehender Kooperationen/Kontakte .....	14
4.1.1 Anlassbezogene beziehungsweise situative Kooperation .....	14
4.1.2 Langfristige Kooperation .....	16
4.2 Sichtweisen der Professionist*innen auf die bestehende Kooperation .....	17
4.2.1 Kooperation aus Sicht der Sozialen Arbeit .....	17
4.2.2 Kooperation aus Perspektive der Polizist*innen .....	19
4.2.3 Schlussfolgerungen aus den beiden Sichtweisen .....	21
4.2.3.1 Notwendige Faktoren .....	21
4.2.3.2 Hinderliche Faktoren .....	23
4.3 Wünsche und Potentiale für zukünftige Kooperationen .....	24
4.4 Zusammenfassung der Ergebnisse .....	25
<b>5 Ausblick / Resümee .....</b>	<b>27</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>29</b>
<b>Daten .....</b>	<b>31</b>

<b>Anhang</b> .....	<b>32</b>
Ausschnitt aus der Transkription (T1).....	32
Ausschnitt aus der Auswertung (T1).....	33
<b>Eidesstattliche Erklärung</b> .....	<b>34</b>

# 1 Einleitung

Polizei **oder** Soziale Arbeit? Bis weit in die neunziger Jahre bestanden verhärtete Fronten zwischen Polizist\*innen und Sozialarbeiter\*innen. Die Polizei galt als Verkörperung all dessen was Soziale Arbeit selbst ablehnte – Gewalt, Zwang und soziale Kontrolle. Es wurde eine klare Grenzlinie gezogen. Das Verhältnis war angespannt und durch gegenseitige Vorurteile geprägt (vgl. Lüders 2017: 728).

Polizei **und** Soziale Arbeit? Mit den Jahren wuchsen gegenseitiger Respekt und die Feststellung des Wunsches, in Zukunft besser miteinander zurecht kommen zu wollen. Agieren doch beide mit übereinstimmenden Zielgruppen, an den gleichen Orten zu ähnlichen Zeitpunkten. Beide Berufsgruppen gelten als Problemlöser\*innen, beide ereilt ein Ruf nach Regulierung von Problemen. Trotz oder gerade auf Grund dieses enger werdenden Verhältnisses ist es wichtig, einen bewussten Blick auf die eigenen Professionsaspekte zu werfen. Nicht verändert hat sich, dass Polizei das ausführende Organ der Exekutive ist. Soziale Arbeit soll soziale Teilhabe anregen, die Bedürfnisse ihrer Klient\*innen fördern und anerkennen. Durch diese, zum Teil inkongruenten Aufträge, ergeben sich potenzielle Spannungsverhältnisse, die es zu reflektieren gilt (vgl. Möller (a) 2010: 9). Diese möglichen Kontroversen finden sich auch im Untertitel dieser Arbeit wieder, der danach fragt: „Wie kann sich das ausgehen?“.

Die vorliegende Arbeit möchte einen Blick hinter die Kulissen der derzeitigen Kooperation zwischen Polizist\*innen im Streifendienst und Sozialarbeiter\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe werfen. Es soll beleuchtet werden, in welchen Bereichen eine solche bereits stattfindet, was es braucht, damit diese erfolgreich sein kann und welche Wünsche für die Zukunft bestehen.

Der erste Teil dieser Arbeit beinhaltet den Forschungskontext welcher den Stand der aktuellen Wissenschaft beschreibt, sowie eine Darstellung über die Relevanz dieser Arbeit und eine Definition relevanter Begriffe. Im zweiten Teil findet sich eine Beschreibung des Forschungsprozesses, beginnend mit meinen Vorannahmen und der Forschungsfrage. Daran schließt die Darstellung der wesentlichen Ergebnisse dieser qualitativen Fallstudie. Den Abschluss bildet eine kurze Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse, sowie ein möglicher Ausblick für die Soziale Arbeit.

## 2 Forschungsvorhaben und theoretische Bezüge

Das folgende Kapitel dient zur Vorbereitung dieser Bachelorarbeit. Es beleuchtet den aktuellen Stand, sowie die Relevanz der Forschung. Den Abschluss bildet die Definition der dieser Arbeit zugrunde liegenden relevanten Begriffe.

### 2.1 Stand der Forschung

Bei der Recherche zum vorliegenden Forschungsthema fiel auf, dass es mehrere wissenschaftliche Texte zur Thematik Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen gibt, nicht jedoch mit dem Schwerpunkt der Zusammenarbeit in der (niederschweligen) Wohnungslosenhilfe. Dies überrascht, denn gerade wohnungslose Menschen sind aufgrund des Umstandes, dass sie keine Wohnung haben im öffentlichen Raum präsent (vgl. Menzi/Simmel 2010: 131). Dadurch kommen sie sowohl mit Polizist\*innen, als auch mit Sozialarbeiter\*innen in Kontakt. Oftmals sogar an denselben Orten zu ähnlichen Zeitpunkten (vgl. Feltes 2018: 1443).

Was die beiden Berufsgruppen unterscheidet sind unterschiedliche Aufträge, Arbeitsprinzipien, Selbstverständnisse, Vorgehensweisen und vieles mehr. Mit der Verschiedenheit der Professionen im Allgemeinen hat sich die Forschung bereits intensiver beschäftigt. Dies spielt auch im Bereich der niederschweligen Wohnungslosenhilfe eine Bedeutung. Hat die Polizei den gesetzlichen Auftrag der Ermittlung sowie Verfolgung von Straftaten, so verfolgt Soziale Arbeit unter anderem das Ziel, Integration, Lebensgestaltungschancen und Kompetenzen zu erhöhen. Bei der Ausführung ihrer Arbeit, folgt die Polizei dem Legalitätsprinzip und unterliegt der Amtswegigkeit. Dies bedeutet, dass sie strafbare Handlungen verfolgen müssen. Sozialarbeiter\*innen unterliegen hingegen dem Vertrauens- und Datenschutz und haben keinen Strafverfolgungszwang. Dieser Vertrauens- und Datenschutz verbietet es Sozialarbeiter\*innen auch, personenbezogene Informationen mit der Polizei auszutauschen. Genau um die Generierung dieser Informationen geht es jedoch in der Polizeiarbeit, was eine Zusammenarbeit für Sozialarbeiter\*innen besonders bedenklich macht. Des Weiteren sind Kontakte zwischen Polizist\*innen und den Klient\*innen der Sozialen Arbeit asymmetrisch und nicht durch Freiwilligkeit gekennzeichnet. Jedoch sind Freiwilligkeit, Parteilichkeit und Augenhöhe wesentliche Grundprinzipien der Sozialen Arbeit. Bei all diesen Differenzen ergeben sich auch Überschneidungen. Insbesondere in den Aufgabenbereichen Hilfe, Opferschutz, Prävention und soziale Kontrolle (vgl. Möller (b) 2010: 17-18; Lukas/Hunold 2010: 342).

Entscheidend für die Annäherung zwischen Polizei und Sozialer Arbeit war die Zwangsläufigkeit der Kontakte zwischen den beiden Professionen. Gleiche Zielgruppen und gleiche Problemfelder gelten als Ausgangspunkt praktischer Kooperationen. Gemeinsame reflektierte abgestimmte Strategien sind rar (vgl. Feltes 2010: 29). Hinter diesen Kooperationsbestrebungen stehen häufig sicherheitspolitische und kriminalpräventive Überlegungen. In Deutschland gingen die Initiativen einer Zusammenarbeit daher häufig von der Polizei aus (vgl. Pütter 2015: 11f).

## 2.2 Relevanz der Forschung

Wie bereits aus dem Kapitel des Forschungsstands deutlich wird, gibt es im Bereich der Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe kaum wissenschaftliche Arbeiten. Diese wissenschaftliche Studie soll dazu beitragen, die aktuellen Gegebenheiten zu evaluieren und in weiterer Folge mögliche Voraussetzungen und Hindernisse für eine Zusammenarbeit der beiden Professionen aufzeigen.

Eine gelingende Betreuung in der Arbeit mit wohnungslosen Personen ist unter anderem davon abhängig, dass Polizei und Soziale Arbeit abgestimmt auf- bzw. miteinander arbeiten. Dabei kann es auf Grund der unterschiedlichen Aufträge zu Schwierigkeiten bei dieser Zusammenarbeit kommen, doch ist eine solche im Sinne der primär Betroffenen notwendig (vgl. Feltes 2018: 1443). Ich sehe ebenfalls einen potenziellen Mehrwert für Klient\*innen der Sozialen Arbeit in einer produktiven und abgestimmten Kooperation aller beteiligten Akteur\*innen.

Des Weiteren haben Sozialarbeiter\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe oftmals mit Personen zu tun, die von der Gesellschaft isoliert werden. Auch Polizist\*innen haben in ihrer Arbeit häufig mit marginalisierten Personen zu tun. Eine Kooperation zwischen beiden Professionen kann helfen sozial relevante Problematiken zu lokalisieren, aufzuzeigen und zu deklarieren. In weiterer Folge können gemeinsam, von politischen Akteur\*innen, Lösungen gefordert werden (vgl. Feltes 2018: 1442).

Fakt ist, dass Soziale Arbeit im Gegensatz zur Polizei sowohl einen anderen (gesetzlichen) Auftrag als auch differente(n) Arbeitsprinzipien (ver)folgt (vgl. Möller (b) 2010: 17-18). Der interdisziplinäre Austausch könnte zum Selbstverständnis der beiden Professionen beitragen. Durch den Dialog der Berufsgruppen könnten Ausgangslagen, Aufgaben, Unterschiede, Parallelen, fachliche Grenzen etc. diskutiert und erkannt werden. Daraus entwickelt sich möglicherweise eine für beide Professionen gut strukturierte und konzipierte Zusammenarbeit, bei der sich jede\*r seiner eigenen Aufgaben bewusst ist, jedoch den Auftrag der anderen Berufsgruppe mit(be)denkt.

Außerdem könnten kooperationsfördernde Maßnahmen das Vertrauen zwischen den beiden Berufsgruppen fördern und Fehl- und Vorurteile abbauen (vgl. Lüders 2017: 728). Dies könnte zu einem besseren Verständnis, Nachvollziehbarkeit und Transparenz für die jeweiligen Aufgabenbereiche der anderen Professionen beitragen.

Mehr Wissen und Kenntnisse über diese Themenbereiche könnten einen wesentlichen Beitrag zur Frage, wie Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen künftig aussehen soll, leisten. Die Ergebnisse dieser Arbeit tragen möglicherweise dazu bei, ein wenig beleuchtetes Thema in den Fokus zu rücken und Sensibilisierung dafür zu schaffen.

## 2.3 Definition relevanter Begriffe

Im Folgenden werden die für diese Arbeit essenziellen Begriffe definiert, um Unschärfen zu vermeiden. Zur Definition dieser Begrifflichkeiten wurden unterschiedliche Quellen aus der Literatur herangezogen.

### 2.3.1 Polizei

Nach dem in Österreich vorherrschenden System der Gewaltentrennung, gehört die Polizei zur Exekutive (Verwaltung). Sie ist bei ihrer Ausübung an die rechtsstaatlichen Vorgaben, insbesondere das Legalitätsprinzip, gebunden. Dies bedeutet, dass Polizist\*innen ausschließlich aufgrund von Gesetzen agieren dürfen (vgl. Republik Österreich o.A.). Eine Konkretisierung der Aufgaben und Aufträge der Polizei findet sich im Sicherheitspolizeigesetz (SPG)<sup>1</sup>. Darunter befinden sich die Aufrechterhaltung der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit (vgl. § 3 SPG).

Ich verwende die Bezeichnung Polizist\*innen und Exekutivbeamt\*innen in dieser Arbeit synonym für all jene, die auf Polizeiinspektionen arbeiten.

### 2.3.2 Niederschwelligkeit

Unter Niederschwelligkeit wird der leichte Zugang zu Angeboten durch Nachfrager\*innen verstanden. Einrichtungen werden dann als niederschwellig bezeichnet, wenn deren Nutzung für Klient\*innen ohne größere Barrieren erfolgt. Durch leichte Erreichbarkeit, möglichst weit gefasste Aufnahmekriterien, kurze Wartezeiten und ein geringer Grad an Spezialisierung soll den potenziellen Klient\*innen der Zugang zu Einrichtungen erleichtert und Hemmschwellen abgebaut werden. Ferner soll auch eine Annäherung an die Lebenswelt der Nutzer\*innen erfolgen (vgl. Pantucek 1989: 103f).

### 2.3.3 Wohnungslos

Vorab sei gesagt, dass keine allgemein gültige sowie anerkannte Definition des Begriffes Wohnungslosigkeit existiert (vgl. Wolf 2018: 1845). Der Europäische Dachverband der Wohnungslosenhilfe (FEANTSA<sup>2</sup>) hat mit dem ETHOS<sup>3</sup> eine Typologie für Wohnungslosigkeit geschaffen. An dieser habe ich mich in dieser Arbeit orientiert.

Grundsätzlich wird zwischen den Hauptkategorien, obdachlos, wohnungslos, ungesichertes Wohnen und ungenügendes Wohnen differenziert. Allen Kategorien ist gemein, dass sie einen Mangel an Wohnung haben. Wohnung beinhaltet einen physischen (Besitzrecht über einen Raum), sozialen (Vorhandensein der Möglichkeit von Anonymität und Beziehungspflege) und rechtlichen (legale Rechtstitel) Bereich. Unter „obdachlosen“ Menschen werden all jene verstanden, die entweder auf der Straße leben oder in Notunterkünften, wie zum Beispiel Notschlafstellen, unterkommen. Unter „Wohnungslose“ werden Personen kategorisiert, die in Wohnungsloseneinrichtungen, Frauenhäusern, Einrichtungen für Ausländer\*innen, in Dauereinrichtungen für Wohnungslose wohnen und jene die aus Institutionen (zum Beispiel Gefängnissen) entlassen wurden. Unter dem Begriff „ungesichertem Wohnen“ werden Menschen die in prekären Wohnverhältnissen wohnen (zum Beispiel bei Freund\*innen), von Zwangsräumungen oder Gewalt bedroht sind, zusammengefasst. Die Kategorie „unzureichendes Wohnen“ bezeichnet Menschen, die in überbelegten oder ungeeigneten

<sup>1</sup> Sicherheitspolizeigesetz – SPG, BGBl 1991/566 idF BGBl I 2018/58.

<sup>2</sup> FEANTSA steht für European Federation of National Associations Working with the Homeless AISBL.

<sup>3</sup> ETHOS steht für European Typology on Homelessness and Housing Exclusion.



Räumen leben und jene die in Wohnprovisorien (zum Beispiel Keller, Garagen, ...) unterkommen (vgl. FEANTSA 2005 und BAWO o.A.).

Für diese Arbeit verwende ich den Begriff wohnungslos für jene Menschen, die nach der ETHOS Typologie in die Kategorie obdachlos oder wohnungslos einzuordnen sind.

#### 2.3.4 Kooperation

Unter Kooperation versteht die Sozialwissenschaft ein zweckgerichtetes Zusammenwirken mehrerer Akteur\*innen. Sowohl Produkte als auch Dienstleistungen können nur hergestellt werden, wenn mehrere Menschen zusammenarbeiten. Diese sind dabei aufeinander angewiesen (vgl. Fuchs-Heinritz et al. 1994: 371). In dieser Arbeit wird Kooperation beziehungsweise Zusammenarbeit synonym verwendet und bezeichnet das gezielte Handeln der verschiedenen Professionist\*innen im Dienstleistungsbereich zur Erreichung bestimmter Zwecke.

## 3 Forschungsprozess

Im folgenden Kapitel soll der Forschungsprozess transparent gemacht werden. Ziel dieses war es, Schritt für Schritt vorzugehen. Einleitend werden Vorannahmen offengelegt, die auch zur Formulierung der Forschungs- und den Detailfragen beigetragen haben. Im weiteren Verlauf wird der Fokus definiert, sowie das Feld und der Zugang zu diesem beschrieben. Den Abschluss bildet die Darstellung der Erhebungs- und Auswertungsmethode der Daten, welche dieser Arbeit zugrunde liegen.

### 3.1 Vorannahmen

Aufgrund eigener Vorerfahrungen mit Polizist\*innen, durch die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Thematik, sowie durch den Austausch mit Sozialarbeiter\*innen der Wohnungslosenhilfe, ergeben sich folgende Vorannahmen:

- Das Verhältnis von Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen ist durch wechselseitige Fehl- und Vorurteile geprägt (vgl. Feltes 2018: 1445). Diese können einer erfolgreichen und produktiven Kooperation im Weg stehen.
- Im Aufgabenbereich der Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen gibt es Überschneidungen (vgl. ebd.), daher wäre eine gelingende Zusammenarbeit für alle Akteur\*innen (ebenso für die Klient\*innen) ein Mehrwert und würde den beruflichen Alltag erleichtern.
- Derzeit gibt es wenig bis kaum Vernetzung zwischen Sozialer Arbeit und Polizei im niederschweligen Bereich der Wohnungslosenhilfe im städtischen Raum. Es fehlt an innovativen Konzepten, die einen Austausch bzw. eine gelingende Kooperation erschweren.
- Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen haben ähnliche Wünsche in Bezug auf kooperationsfördernde Maßnahmen. Diese gehen nicht in unterschiedliche Richtungen, sondern bewegen sich aufeinander zu.

### 3.2 Leitende Forschungs- und Detailfragen

Die Hauptfragestellung dieses Forschungsvorhabens fragt nach der Zusammenarbeit zwischen Sozialer Arbeit und Polizei im Handlungsfeld der niederschweligen Wohnungslosenhilfe und lautet daher:

Wie gestaltet sich Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen im Streifendienst am Beispiel einer niederschweligen Einrichtung der Wohnungslosenhilfe im städtischen Raum?

Mögliche Detailfragen die sich aus der Forschungsfrage ergeben, sind:

- In welcher Hinsicht gibt es Bedarf für eine Zusammenarbeit zwischen Sozialer Arbeit und Polizei?

- Welche Bedeutung hat Zusammenarbeit für die Soziale Arbeit beziehungsweise die Polizei?
- Vor welchen Herausforderungen stehen die beiden Professionen bei einer Kooperation?
- Wo und wie gelingen kooperationsfördernde Maßnahmen?
- Welche Wünsche in Bezug auf kooperationsfördernde Maßnahmen werden geäußert?

### 3.3 Forschungsfokus

Laut Pantucek beforscht eine Fallstudie eine bestimmte Gegebenheit, deren Fokus in einem gewissen Kontinuum liegt. Der Forschungsfokus dieser Arbeit ist zwischen Sozialarbeiter\*innen und gesellschaftlichen Umfeld zu verorten (vgl. Pantucek 2006: 245-247). Dies resultiert daraus, dass einerseits Expert\*inneninterviews mit Sozialarbeiter\*innen geführt werden und deren Sichtweise auf eine Kooperation mit der Polizei erfasst werden soll und andererseits mit Polizist\*innen die als Exekutive einen Teil der zentralen Gewalten (Judikative, Exekutive und Legislative) der Gesellschaft darstellen (vgl. Republik Österreich o.A.). Es soll erforscht werden welche Auswirkungen gesellschaftliche Prozesse auf die Rahmenbedingungen der Sozialarbeiter\*innen bei der Ausübung ihrer Profession haben. Zwischen diesen beiden Fokussen (Sozialarbeiter\*innen und gesellschaftliches Umfeld) liegt jener der Organisation. Dieser hat sich im Laufe dieser Studie als ebenso relevant erwiesen, da sowohl die Sozialarbeiter\*innen als auch die Polizist\*innen im Rahmen einer Organisation eingebettet sind (vgl. Pantucek 2006: 245-247).

### 3.4 Forschungsfeld und Feldzugang

Da in dieser Arbeit die Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe und den Polizist\*innen im Streifendienst beforscht wird, sind Sozialarbeiter\*innen einer niederschweligen Einrichtung der Wohnungslosenhilfe im städtischen Raum, die im Arbeitskontext Kontakt mit oder zu Polizist\*innen im Streifendienst haben und vice vérsa das Forschungsfeld.

Dazu kontaktierte ich eine Einrichtung der niederschweligen Wohnungslosenhilfe, sowie ein Stadtpolizeikommando im städtischen Raum via E-Mailanfrage. Einerseits bat ich beide um Erlaubnis Interviews führen zu dürfen, andererseits fragte ich um Vorschläge für geeignete Interviewpartner\*innen für mein Forschungsvorhaben. Die Einrichtung überlies es mir, Gesprächspartner\*innen zu finden. Das Stadtpolizeikommando nannte mir zwei konkrete Polizist\*innen, die mit mir telefonischen Kontakt aufnahmen. Im Zuge dieses Telefonates mit den potenziellen Interviewpartner\*innen stellte sich heraus, dass beide derzeit als Grätzelpolizist\*innen<sup>4</sup> abbestellt sind. Aufgrund dessen, dass diese Arbeit die Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Exekutivbeamt\*innen im Streifendienst beforscht, fragte ich

---

<sup>4</sup> Die Aufgaben der Grätzlpolizei wird durch GEMEINSAM.SICHER in Österreich definiert (vgl. BMI o.A.). Es handelt sich um Sicherheitspartnerschaften zwischen verschiedenen Akteur\*innen. Die Grätzlpolizist\*innen nehmen sich der Sorgen und Ängste der Bevölkerung in Bezug auf Sicherheit an und setzen präventive Maßnahmen (vgl. ebd. sowie T3: Z 9-21).

nach, ob beide Erfahrungen auch in dieser Tätigkeit haben. Da beide Grätz|polizist\*innen langjährige Erfahrung im Streifendienst haben, wurden Interviewtermine vereinbart.

### 3.5 Erhebungsmethode

Um der Forschungsfrage geeignet auf den Grund gehen zu können, fiel die Wahl auf die Durchführung einer qualitativen Studie mittels Leitfadenterviews. Nachfolgend soll dargestellt werden, warum diese Methode gewählt wurde.

#### 3.5.1 Qualitative Studie mittels Leitfadenterview

Der Grund für die Wahl einer qualitativen Forschungsmethode liegt darin, dass diese in der Datenerhebung offener gestaltet ist und auf ein umfassenderes Bild abzielt. Es sollen die Perspektiven der beteiligten Personen erfasst werden, um deren Erfahrungen und Lebenswelten festhalten zu können. Die Interviewpartner\*innen wurden gezielt ausgewählt (vgl. Flick 2014: 24f).

Bei der Vorbereitung des Interviewleitfadens wurden im Vorfeld Themenbereiche gefiltert und zu diesen offene und gezielte Fragen strukturiert, um den relevanten Forschungsbereich abzudecken. Der Leitfaden diente mir als Orientierungshilfe bei der Durchführung der Interviews. Den befragten Personen wurden offene Fragen gestellt, welche diese so ausführlich wie möglich, beantworten sollten. Unter offenen Fragen versteht Flick, den Interviewpartner\*innen Raum für persönliche und signifikante Blickwinkel zu geben, ohne Beeinflussung der forschenden Person. Des Weiteren ist es wichtig, gezielte Fragen zu stellen, um das Gegenüber aus der Reserve zu locken und zu motivieren, tiefgründige Antworten zu geben. Wesentlich war es für mich, einen Dialog zu schaffen und bei Unklarheiten beziehungsweise wichtigen Themen, nachzufragen (vgl. Flick 2014: 113ff). Nach der Durchführung der Interviews wurden diese auf Basis der Transkriptionsregeln nach Froschauer/Lueger transkribiert (vgl. Froschauer/Lueger 2003: 223f).

#### 3.5.2 Expert\*inneninterview

Das Expert\*inneninterview stellt einen spezifischen Anwendungsfall des Leitfadenterviews dar, dessen Zielgruppe Expert\*innen sind. Sowohl im Falle der Polizist\*innen als auch der Sozialarbeiter\*innen interessierte mich deren spezifische Einschätzung aus ihrer Profession heraus. Besonders an dieser Personengruppe ist, dass diese als Repräsentant\*innen eines bestimmten Feldes gelten. Die gewonnenen Aussagen stehen für die Handlungsweisen, Sichtweisen und Wissenssysteme eben dieses Feldes. Es eignet sich besonders als explorative Informationsgenerierung (vgl. Kruse (2015): 166-167). Aufgrund dessen war beim Erstellen des Interviewleitfadens darauf Rücksicht zu nehmen und Fragen bestimmender und konkreter hinsichtlich eines spezifischen Themas zu formulieren. Ziel war es, dadurch an deren spezifische Einschätzung und Analysen zu gelangen. Expert\*inneninterviews kommt eine ähnliche Rolle wie mündlichen Gutachten zu. Die Interviewer\*in sollte die Rolle einer wissbegierigen unwissenden Person einnehmen. Das bereits generierte Fachwissen soll nur

dann eingebracht werden, wenn bestimmte Wissensdimensionen zwar angesprochen, aber nicht konkretisiert werden (vgl. ebd).

### 3.6 Auswertungsmethode

Die Transkripte wurden mit Hilfe der Systemanalyse ausgewertet. Diese Methode eignet sich besonders für größere Textmengen und ist unter anderem ausgelegt für einzelne vollständige Interviews (vgl. Froschauer/Lueger 2003: 142-156). Da sich fast hundert Seiten Transkripte ergaben, fiel die Entscheidung auf die Methode der Systemanalyse

Wesentlich ist, dass der Analysefokus nicht auf dem manifest, offenkundigen Aussagen der interviewten Person liegt. Vielmehr soll sich einer extensiven Auslegung von bestimmten angesprochenen Thematiken gewidmet werden. Der Fokus liegt auf hypothetischen Annahmen über externe Bedingungen. Dazu wurden im ersten Schritt Textpassagen abgegrenzt und paraphrasiert. Überdies wurde da wo es notwendig erschien, der Gesprächsfluss mitanalysiert. Anschließend erfolgte eine ausführliche Auslegung der thematischen Einheiten. Dazu wurden diese in fünf Interpretationsstufen analysiert. Diese beinhalten die Paraphrase, den Textrahmen, die Lebenswelt, die Interaktions- und Systemeffekte. Zwischen längeren Analyseeinheiten bildete ich Annahmen und Hypothesen und überprüfte, ob diese im fortlaufenden Auswertungsprozess weiterhin bestehen konnten. Zwischenergebnisse wurden notiert, sowie mit externen Personen (Studienkolleg\*innen und Freund\*innen) besprochen. Im weiteren Verlauf fasste ich die Interpretationen, welche denselben Themenbereich umfassten, zusammen. Daraus entstanden die Kapitel des Ergebnissteiles (vgl. ebd.).

## 4 Darstellung der Ergebnisse

Im folgenden Kapitel erfolgt die Darstellung der Ergebnisse, die mittels der Auswertungsmethode der Systemanalyse gewonnen wurden. Zuerst gehe ich auf die bereits bestehende Kooperationsformen und Kontaktsituationen zwischen Polizist\*innen und Sozialarbeiter\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe ein. Anschließend findet sich eine Analyse der Sichtweisen der Professionist\*innen zu den bestehenden Gegebenheiten. Aus dem derzeitigen Ist-Zustand und den Sichtweisen der beiden Berufsgruppen erfolgt die Darstellung der notwendigen Voraussetzungen, damit Kooperation gelingen kann. Im Anschluss werden mögliche Hindernisse und Risiken diskutiert. Nachstehend erfolgt eine Auseinandersetzung mit den Wünschen und möglichen Potenzialen zukünftiger Zusammenarbeit. Abschließend werden wesentliche Erkenntnisse der Ergebnisse zusammenfassend dargestellt und in Bezug zu den Vorannahmen und Detailfragen gestellt.

### 4.1 Überblick bestehender Kooperationen/Kontakte

Im Folgenden Kapitel soll ein Überblick über bereits bestehende Zusammenarbeit gegeben werden. Des Weiteren werden auch Situationen beschrieben, in welchen es lediglich zum Kontakt oder Austausch zwischen den beiden Berufsgruppen kommt. Aus der Analyse der Interviews ergibt sich, dass sowohl die befragten Sozialarbeiter\*innen, als auch die Polizist\*innen zwischen unterschiedlichen Formen der Kooperation differenzieren.

Einerseits wird zwischen anlassbezogener bzw. situativer Kooperation und andererseits zwischen langfristiger Zusammenarbeit unterschieden. Die anlassbezogene Kooperation ist eine Form der Zusammenarbeit in welcher es ein Zusammenwirken beider Berufsgruppen für eine bestimmte Situation, über einen relativ kurzen Zeitraum bedarf. Diese kann sowohl von Sozialarbeiter\*innen als auch Polizist\*innen initiiert sein. Manchmal ergibt sie sich auch aus dem Umstand, dass beide Berufsgruppen (zufällig) am selben Ort sind. Diese Form der Kooperation findet oftmals inoffiziell statt. Das bedeutet, dass es keinerlei Vereinbarungen zwischen den Professionist\*innen bezüglich einer Zusammenarbeit gibt. Die Situation verlangt ein spontanes gemeinsames Aktivwerden, um die Situation beispielweise zu befrieden (vgl. T1: Z 337-348; T2: Z 65-80; T3: Z 230f)

Die langfristige Kooperation findet vor allem in Form von Vernetzungstreffen und bestimmten Projekten statt. Diese Zusammenarbeit wird häufig durch die im Bezirk politisch Verantwortlichen gefördert, um Anliegen der unterschiedlichen Player\*innen im Bezirk zu diskutieren (vgl. T1: 875-878; T3: Z 393-420).

#### 4.1.1 Anlassbezogene beziehungsweise situative Kooperation

Die anlassbezogene beziehungsweise situative Kooperation ergibt sich unter anderem aufgrund des Umstandes, dass beide Berufsgruppen aufgrund ihrer Tätigkeiten oftmals mit den gleichen Personen, an denselben Orten zu den gleichen Zeitpunkten zu tun haben. (vgl. T1: Z 337-348, T2: Z 63-115, T3: Z 201-221). An stark frequentierten Orten, wie es jener ist,

an dem sich die Einrichtung befindet, sind beide Berufsgruppen mehrmals täglich präsent. Die Kontakte ergeben sich eher zufällig. (vgl. T3: Z 230f). Dabei geht es häufig um Personenkontrollen, strafbare Handlungen, Konflikte zwischen Klient\*innen, bis hin zu vorangeschrittenen Eskalationen (vgl. T1: Z 98-103; T2: Z 25-28). Gerade bei vorangeschrittenen Eskalationen muss Zusammenarbeit unter hohem Zeitdruck passieren um Gefahren abzuwenden und Situationen schnellstmöglich wieder zu beruhigen (T1: Z 200f). Aus den Interviews mit den Sozialarbeiter\*innen hat sich auch gezeigt, dass die Präsenz ihrerseits forciert wird, um Klient\*innen im Falle des Kontaktes mit Polizist\*innen nicht alleine zu lassen (T1: Z 867-869).

Es ergeben sich im Berufsalltag der Sozialarbeiter\*innen auch Situationen, in welchen diese selbst die Polizei alarmieren müssen.

„ [...] .. jetzt Situationen entstehen die die wir quasi als Mitarbeiterinnen nicht mehr handeln können . also wann die Eskalation soweit fortgeschritten ist dass jetzt wirklich um den Einsatz von Waffn geht .. ä h schwer psychotische Mensch Menschen wo afoch dann a Leute gesichert gehört . zum Schutz quasi . der umliegenden Personen a h solche Situationen [...]“ (T2: Z 24-27)

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass dies vor allem dann erfolgt, wenn diese Situation schon weiter vorangeschritten ist. Die Kontaktaufnahme mit Polizist\*innen wird als Mittel letzter Wahl gesehen. Ob vor dem Einschreiten der alarmierten Polizist\*inne ein Austausch mit den Sozialarbeiter\*innen stattfindet, ist von unterschiedlichen Faktoren, wie zum Beispiel der Einschätzung der Gefährdungslage abhängig und liegt im Ermessen der Exekutivbeam\*innen (vgl. T3: Z 360 - 369).

Des Weiteren nehmen Sozialarbeiter\*innen in bestimmten Situationen direkten Kontakt mit Polizist\*innen auf. Dies erfolgt, wenn in Beratungsgesprächen mit Klient\*innen Thematiken aufkommen, die für die betreffende Person selbst oder für andere Personen gefährlich sein können. Dazu wird zuerst mit den Klient\*innen besprochen, ob dies in ihrem Interesse ist. Wenn diese einer Kontaktaufnahme zustimmen, wird Verbindung mit einer Ansprechperson auf einer bestimmten Polizeiinspektion aufgenommen und die relevanten Inhalte besprochen. Dies geschieht einerseits um die Anonymität der Klient\*innen fürs Erste zu wahren und andererseits zur Informationsgenerierung. Sofern es sich hierbei um keine Selbst- oder Fremdgefährdung handelt, hat der\*die beratende Sozialarbeiter\*in aufgrund des Vertrauensverhältnisses Einfluss darauf, ob und welche Informationen an die Polizei gelangen (vgl. T1: Z 607-614). Mitunter kommt es auch vor, dass Klient\*innen gehemmt sind direkten Kontakt mit der Polizei aufzunehmen, weil sie zum Beispiel etwas anzeigen wollen. Auch in diesen Fällen wird der Kontakt über die Sozialarbeiter\*innen hergestellt und die Ansprechperson kontaktiert (vgl. T1: Z 615-617). Aus den zwei letztgenannten Beispielen kann geschlossen werden, dass Sozialarbeiter\*innen einerseits ein wichtiges Bindeglied zwischen Klient\*innen und Polizist\*innen darstellen und andererseits Polizist\*innen für Sozialarbeiter\*innen eine Ressource zur Erlangung relevanter Informationen sein können.

Zum Austausch beziehungsweise einer Kooperation kann es auch kommen, wenn Polizist\*innen entweder verhaltensauffällige Personen über einen längeren Zeitraum in der örtlichen Umgebung der niederschweligen Wohnungsloseneinrichtung selbst wahrnehmen oder Anrainer\*innen sich über diese beschweren. Hier haben Polizist\*innen aufgrund dessen, dass keine strafbare Handlung gesetzt wurde, nur bedingt Möglichkeiten selbst einzuschreiten

und zu intervenieren (T3: Z 109-111). In solchen Fällen kommt es vor, dass die Exekutivbeamt\*innen die Sozialarbeiter\*innen der Einrichtung kontaktieren, um nachzufragen ob diese Person dort angebunden ist. Außerdem findet ein Austausch darüber statt, welche Handlungsmöglichkeiten für beide Berufsgruppen im Umgang mit dieser Person bestehen, was beobachtet wurde, etc. Dabei kann es auch vorkommen, dass gemeinsam entschieden wird, eine\*n Amtsärzt\*in zu kontaktieren, um eine etwaige Selbst- oder Fremdgefährdung vorzubeugen (vgl. T1: Z 527-531, T2: Z 616-639, T3: Z 105 -113). Nicht immer kann in diesen spezifischen Situationen von Seiten der Sozialarbeiter\*innen eingeschritten werden, da es auch ihnen an Handlungsmöglichkeiten fehlen kann. Gerade für psychisch erkrankte Personen in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe fehlt es an Angeboten (vgl. L&R Sozialforschung: 75, T3: Z 539-541).

Es zeigt sich, dass Situationen in welchen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen anlassbezogen kooperieren (müssen), vielfältig sind. Nicht immer, wie das einleitende Beispiel zeigt, findet Zusammenarbeit freiwillig statt. Sie ergibt sich aufgrund des Umstandes, dass beide Berufsgruppen an den gleichen Orten, zu ähnlichen Zeitpunkten mit demselben Menschen zu tun haben. In manchen Fällen wird Zusammenarbeit aber zu unterschiedlichen Zwecken forciert.

#### 4.1.2 Langfristige Kooperation

Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen begegnen sich in ihrem Berufsalltag auf Vernetzungstreffen innerhalb des Bezirkes oder im Rahmen bestimmter Projekte, in welchen zum Beispiel über sicherheitspolitische Themen gesprochen wird. Hier liegt der Blickpunkt vor allem auf langfristige Zusammenarbeit. Es wird gefragt in welcher Weise eine solche aussehen, wie diese gefördert werden kann, vor welchen Problemen und Herausforderungen die unterschiedlichen Berufsgruppen stehen, et cetera (vgl. T1: Z 490-504, T3: Z 393-420).

An Treffen nimmt für die Soziale Arbeit grundsätzlich die Leitung der Einrichtung teil. Die Themen dieser Treffen gelangen in den Teambesprechungen an die Mitarbeiter\*innen der Organisation. Ebenso wird vorab im Team besprochen, wenn es wichtige Punkte gibt, die die Leitung in diese Treffen einbringen soll (vgl. T2: Z 450f). Es zeigt sich, dass in Bezug auf langfristige Zusammenarbeit die Teamleitung, sowie die regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen in der Einrichtung wichtige Rollen einnehmen. Das Team kann mitbestimmen, ob es Thematiken gibt, die in eine Vernetzung eingebracht werden sollen. Die Teamleitung bringt diese bei den Treffen ein und spielt die relevanten Ergebnisse dieser Besprechungen wieder an die Sozialarbeiter\*innen der Einrichtung in der nächsten Teambesprechung zurück. Die Informationen, die bei diesen Zusammenkünften ausgetauscht werden, sind für das Team vor allem in Hinsicht auf Veränderungen und politischen Entwicklungen wichtig. Des Weiteren zeigt der Transport der Ergebnisse aus den Vernetzungen auf, welche Thematiken die andere Profession beschäftigen. Dies sorgt für Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen und Handlungsweisen der anderen Berufsgruppe (vgl. T1: Z 875-878, T2: Z 340-343).

In Vertretung für die Polizei, nehmen an den Vernetzungstreffen zum Teil Grätzlpolizist\*innen aus dem Bezirk teil. Koordiniert wird die Teilnahme an diesen Treffen von der Leitung der Grätzlpolizist\*innen, der Sicherheitskoordinator\*innen (vgl. T3: Z 431-433). Das Wissen, welches hier generiert wird, wie zum Beispiel über Zuständigkeiten und Aufgaben der Sozialen



Arbeit, wird bei unmittelbar stattfindenden Einsätzen an die Polizist\*innen im Streifendienst weitergegeben. Diese können zum Beispiel in Fällen, in welchen eine Person nicht akut gefährdet ist, aber dennoch Hilfe benötigt, bei den Grätzpolizist\*innen rückfragen, wer in diesem Fall weiterhelfen könnte (vgl. T3: Z 81-83).

Es zeigt sich, dass Vernetzungstreffen sowohl für Sozialarbeiter\*innen als auch Polizist\*innen relevante Plattformen sind, in welchen Informationen ausgetauscht werden. Dieser Austausch wird von beiden Professionen auch als Ressource im Berufsalltag genutzt und fördert Transparenz. Auf Seiten der Sozialarbeiter\*innen erklärt es zum Beispiel bestimmte Handlungsweisen und Veränderungen im Vorgehen von Polizist\*innen. Für Exekutivbeamt\*innen dient es unter anderem dazu sich einen Überblick über Probleme der Einrichtung zu verschaffen, aber auch um Wissen zu generieren, welche Angebote die niederschwellige Wohnungslosenhilfe bieten kann. Allerdings findet dieser auf beiden Seiten immer über eine bestimmte Person statt, was dazu führen kann, dass relevante Informationen nicht weitertransportiert werden beziehungsweise steht es auch im Ermessen der an der Vernetzung teilnehmenden Person, welche Informationen diese als wichtig erachtet.

## 4.2 Sichtweisen der Professionist\*innen auf die bestehende Kooperation

Im Folgenden werden die Sichtweisen der beiden Berufsgruppen auf die derzeit bestehende Zusammenarbeit erörtert. Im ersten Schritt erfolgt die Perspektive der Sozialarbeiter\*innen, im zweiten jene der Polizist\*innen. Im letzten Schritt sollen beide Blickwinkel zusammengeführt werden und die sich daraus ergebenden notwendigen Voraussetzungen beziehungsweise Hindernisse einer Kooperation gefiltert werden.

### 4.2.1 Kooperation aus Sicht der Sozialen Arbeit

Die Wahrnehmung der Sozialarbeiter\*innen in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Polizist\*innen ist durchwachsen. Einerseits wird sie als positiv bezeichnet und etwas, das auch künftig in bestimmten Bereichen forciert werden soll, vor allem in jenen, wo es einen direkten Nutzen für Klient\*innen gibt (vgl. T1: Z 812f). Dies lässt darauf schließen, dass die Sozialarbeiter\*innen ihren Auftrag eindeutig bei den Bedürfnissen ihrer Klient\*innen sehen und Kooperationen in Fällen ablehnen, die lediglich zur Arbeitserleichterung für die handelnden Professionist\*innen dienen.

Sie wird primär in Fällen als sinnvoll erachtet, in welchen es häufigeren Kontakt zwischen Polizist\*innen, Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen der Einrichtung gibt. Dies sind zum Beispiel die ortsnahen Polizeiinspektionen. Hier gibt es bestimmte Ansprechpersonen, die die Sozialarbeiter\*innen als nützlich und arbeitserleichtern ansehen (vgl. T2: Z 241-244 und Z 599-602). Des Weiteren wird Zusammenarbeit als gewinnbringend angesehen, wo Aspekte der Gewaltprävention im Vordergrund stehen. Da sich sowohl Polizist\*innen als auch Klient\*innen der Einrichtung im öffentlichen Raum bewegen, können diese psychische Auffälligkeiten erkennen und rechtzeitig an die Sozialarbeiter\*innen der Einrichtung weiterleiten (vgl. T2: Z 616-627). Für Sozialarbeiter\*innen handelt es sich hierbei um wichtige Informationen. Wenn ein Austausch über solche Beobachtungen rechtzeitig erfolgt, kann von den

Sozialarbeiter\*innen Kontakt mit den Klient\*innen gesucht werden, um zu eruieren, ob es Handlungsbedarf beziehungsweise Handlungsmöglichkeiten gibt. Sowohl im Falle des Austausches mit einer direkten Ansprechperson als auch jene im Sinne der Gewaltprävention lassen darauf schließen, dass ein Zusammenwirken beider Professionist\*innen forciert wird um auf Fachwissen der jeweils anderen im Arbeitsalltag zurückzugreifen.

Auch die Vernetzungstreffen, an welchen die Teamleitung der Sozialarbeiter\*innen teilnimmt, erachten die Interviewpartner\*innen als sinnvoll. Durch diese werden die Mitarbeiter\*innen über Entwicklungen, Vorhaben, strategische Entscheidungen, Probleme von anderen Einrichtungen, wie auch der Polizei, informiert (vgl. T1: Z 790-794). Rückmeldungen bezüglich bereits bestehender Zusammenarbeit zwischen den beiden Berufsgruppen erfolgen ebenso durch diese Vernetzungstreffen. Des Weiteren sieht die Soziale Arbeit in diesen Vernetzungstreffen auch Potential, dass „... die Arbeit der jeweiligen Berufsgruppen verständlicher wird für die andere somit was macht die jezt wirklich für was sind die da a h m ...“ (T2: Z 157f). Dies könnte ein Hinweis dafür sein, dass sich die Sozialarbeiter\*innen mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit im Hinblick auf Wissen über Aufträge, Angebote, Rahmenbedingungen und Zuständigkeiten beider Professionen wünschen, um mehr Verständnis für die eigne Arbeit und jene der anderen zu schaffen.

Andererseits wird Kooperation auch problematisiert und als herausfordernd angesehen. Besonders wenn es um das Deeskalieren von Konflikten zwischen Klient\*innen geht. Dabei kommt es vor, dass Sozialarbeiter\*innen direkt die Polizei kontaktieren, oder Polizist\*innen vor Ort die Auseinandersetzung mitbekommen und aufgrund dessen einschreiten. Hier „[...] muss man versuchen ... Zusammenarbeit zu schaffen für die Situation“ (T1: Z 164). Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen soll in solchen Fällen vor allem für die konkrete Auseinandersetzung passieren, damit die Beteiligten sich schnellstmöglich wieder beruhigen und Gefahren abgewendet werden (vgl. T1: Z 200f, T2: Z 50-53). Für die Sozialarbeiter\*innen ist das Gelingen oder Scheitern einer Zusammenarbeit besonders von einem Faktoren abhängig. Es wird betont, dass es in vielen Situationen einen Unterschied macht, ob sich die Beteiligten (Sozialarbeiter\*innen, Polizist\*innen, Klient\*innen) untereinander kennen. Gerade die Polizist\*innen aus den örtlich nahegelegenen Polizeiinspektionen haben öfter mit Klient\*innen und Sozialarbeiter\*innen der Einrichtung zu tun. In solchen Konstellationen ist es auch möglich, dass die Polizist\*innen abwartend in die Situation gehen. Dies bedeutet, dass sie zuvor Rücksprache mit den bereits agierenden Sozialarbeiter\*innen halten und sich deren Erfahrung und Beziehungsebene mit den beteiligten Klient\*innen nutzbar machen (vgl. T1: Z 107f, T2: Z 49-60). Die Auswertungsergebnisse zeigen, dass gegenseitiges Vertrauen, Achtung und Respekt eine Basis für gelingende Zusammenarbeit bei Einsätzen wie diesen sind. Als negativ werden gemeinsame Einsätze dann beschrieben, wenn Polizist\*innen wenig Kompetenzen aufweisen und Situationen nicht aushalten können. Es handelt sich hierbei um Wahrnehmungen, die an einzelnen bestimmten Personen festgemacht werden (vgl. T1: Z 127-130, T2: 132-140). Die Auswertung hat ergeben, dass Polizist\*innen Kompetenzen vor allem dann abgesprochen werden, wenn es an Verständnis für marginalisierte Personen und Wissen bezüglich der Aufgaben der Einrichtung mangelt. Außerdem wenn sich diese bei Amtshandlungen gegenüber Klient\*innen respektlos verhalten (vgl. ebd.). Daraus kann geschlossen werden, dass Kooperation nicht grundlegend als negativ erachtet wird, sondern das Erfolg oder Misserfolg dieser, von einzelnen Personen abhängig gemacht wird. Wertschätzung für die

sozialarbeiterische Tätigkeit und ihre Klient\*innen spielt dabei eine essentielle Rolle. Außerdem tragen Transparenz und Nachvollziehbarkeit im Handeln der jeweils anderen Professionist\*innen zum besseren Verständnis bei.

Problematisiert im Zusammenhang mit Kooperation wird auch der Informationsaustausch. „(...) also das was die Polizei in der Regel will ist ja Informationen und das ist zumindest bei (Name des Trägers) auch relativ strikt“ (T1: Z 650f). Diese Aussage lässt darauf schließen, dass Polizist\*innen aus Sicht der Sozialarbeiter\*innen im Zuge von Kooperationen vor allem daran interessiert sind, an Klient\*innendaten und relevante Hinweise zu gelangen. Jedoch kann sich T1 hier auf die Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht berufen und erhält auch Unterstützung vom Träger der Einrichtung. „Jah für alles andere ein vorschrittliche Anfrage ..dann kann das bearbeitet werdn und gschaut werdn ob das weis schon drum geht wie schwerwiegend ist was .. aah und wir jezt auch keine Außenstelle jezt von der Polizei sind auch nicht sein wolln“ (T1: Z 658-660). Für den Fall, dass es zu Anfragen betreffend Klient\*innen kommt, wird auf den Schriftweg verwiesen und dies dann im Team beziehungsweise mit der Teamleitung besprochen. Hier wird gemeinsam entschieden, inwieweit Daten an Polizist\*innen weitergegeben werden. Zur Orientierung dient die akute Gefährlichkeit der Situation für die betreffende Person und andere (vgl. T1: Z 663-668). Die Aussage lässt darauf schließen, dass sich Sozialarbeiter\*innen strikt von Polizist\*innen abgrenzen möchten und sich ihrer Zuständigkeiten, Aufträge und Rolle bewusst sind.

Es zeigt sich, dass Zusammenarbeit aus Perspektive der Sozialarbeiter\*innen vielfach als erfolgreich und sinnvoll angesehen wird, vor allem dann, wenn diese zum Nutzen der Klient\*innen erfolgt. Es gibt aber auch Situationen, in welchen sie kritisch hinterfragt, problematisiert und abgelehnt wird. Zumeist findet sie im informellen Rahmen statt, ohne konkrete Vorgaben, ob und wie diese zu erfolgen hat. Es handelt sich dabei um eine Ermessensentscheidung der beteiligten Sozialarbeiter\*innen und ist auch vom Willen der beteiligten Polizist\*innen abhängig. Lediglich die Vernetzungstreffen finden in einem offiziellen Rahmen statt. Hier ist besonders die Relevanz der Teambesprechungen zu betonen. Über diese finden Themen, die Sozialarbeiter\*innen in der Zusammenarbeit mit Polizist\*innen beschäftigen, Einzug in die Vernetzungstreffen.

#### 4.2.2 Kooperation aus Perspektive der Polizist\*innen

Zusammenarbeit zwischen Polizist\*innen und Sozialarbeiter\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe hat sich aus Sicht der Exekutivbeamt\*innen in den vergangenen Jahren stark verbessert. Dies führen die zwei Interviewten vor allem auf Vernetzungstreffen zurück, die in der Vergangenheit von beiden Seiten forciert wurden (vgl. T3: Z 399-401).

Kooperation zwischen den beiden Berufsgruppen findet in Fällen statt, in welchen es keine Zuständigkeit beziehungsweise keinen Auftrag für Polizist\*innen gibt, aber dennoch Unterstützung für wohnungslose Personen als notwendig erachtet wird. In diesen Fällen, werden unterschiedliche Stellen kontaktiert, damit den Personen die notwendige Hilfe zukommt. „[...] entweder wir sind direkt zuständig bei strafbare Handlungen die beobachtet wern wie zum Beispü der Suchtgifthandl (B3 atmet ein) . a h wenn wir nicht direkt zuständig sind dann sind wir vernetzt [...]“ (T3: Z 19-22). Dies geschieht zum Beispiel bei wohnungslosen Personen, die im Winter im öffentlichen Raum angetroffen werden. Hier wird dann telefonsicher Kontakt mit Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe aufgenommen und abgeklärt,

wie weiter vorgegangen werden kann (vgl. T3: Z 248-252; T4: Z 378-380). Das Wissen über die Möglichkeiten in solchen Situationen ist für Polizist\*innen wichtig, denn „[...] es gibt nix schlimmeres i hob jetzt eine Person die Hilfe braucht und ich weiß nicht welche Hilfe ich ihr zukommen lassen kann“ (T3: Z 260-261). Diese Situation zeigt, dass Polizist\*innen im Streifendienst durch ihre Tätigkeit im öffentlichen Raum ebenso Kontakt zu Klient\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe haben, wie auch Sozialarbeiter\*innen. Es ergibt sich, dass sie nicht unmittelbar Zuständig für die betroffene Person sind, aber dennoch Hilfe leisten möchten. In jenen Fällen nehmen sie Kontakt zu Sozialarbeiter\*innen auf. An wen sie sich wenden können, erfahren sie teilweise durch Informationen, die per E-Mail weitergeleitet werden, durch die Kontaktaufnahme mit dem\*der zuständigen Grätzpolizist\*in oder durch Austausch bei Vernetzungstreffen (vgl. T3: Z 248-251).

Des Weiteren wird die Wichtigkeit einer funktionierenden Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter\*innen und Streifenpolizist\*innen „[...] auf Grund da da da örtlichen Nähe mit mit mit der sozial mit den mit den Sozialeinrichtungen [...]“ (T3: Z 284f) betont. Dies liegt auch daran, dass immer wieder dieselben Polizist\*innen, Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen aufgrund dieser örtlichen Nähe regelmäßig Kontakt haben und „[...] natürlich hilft es wenn auch die Herrschaften auch uns kennen [...]“ (T3: Z 478f). Es zeigt sich das ein bestimmter Grad von Beziehung als hilfreich erachtet wird. In einem informelleren Rahmen können besser Informationen ausgetauscht und über etwaige bestehende Probleme direkt mit den Mitarbeiter\*innen der Einrichtung gesprochen werden. Gegebenenfalls wird dann gemeinsam überlegt, wie bestimmte Situationen verbessert werden können (vgl. T3: Z 445-448). In Bezug auf das Kennen der Klient\*innen betont T3, dass dadurch Amtshandlungen, wie zum Beispiel Eskalationen, entschärft werden können und die Polizist\*innen nicht immer als strafendes Exekutivorgan wahrgenommen wird, sondern auch als helfende Profession (vgl. T3: Z 468-476).

Im Falle von Eskalationen vor oder in Einrichtungen betonen die Polizist\*innen, dass sich hier eine Zusammenarbeit mit den Sozialarbeiter\*innen besonders schwierig gestaltet. Da diese Situationen dynamisch sind, muss eine mögliche Intervention anlassbezogen betrachtet werden. Polizist\*innen stehen in solchen Situationen unter Handlungsdruck und tragen Verantwortung über ihre Entscheidungen. Dies kann dazu führen, dass schneller eingegriffen wird, als es notwendig ist. Ein vorheriges Absprechen mit den bereits Vorort deeskalierenden Sozialarbeiter\*innen liegt im Ermessen der einschreitenden Exekutivbeamt\*innen. Es wird aber ausdrücklich betont, dass dies eine Möglichkeit darstellt, vor allem wenn man die Beteiligten kennt (vgl. T3: Z 360-363, Z 375-379, Z 399f). Als Ausgleich für misslungene Zusammenarbeit bei Eskalationen werden die Vernetzungstreffen angeführt. Hier sollen Situationen wie dieses nachbesprochen werden. Es soll geklärt werden, warum wer wie agiert hat, um Nachvollziehbarkeit und Verständnis bei der anderen Berufsgruppe zu schaffen (vgl. T4: Z 501-503, Z 515f).

Jedoch werden Vernetzungen nicht nur in diesem Zusammenhang als positive Möglichkeit zur Förderung einer guten Zusammenarbeit erwähnt. Bei Vernetzungstreffen wird auch konkret über Personen oder Situationen im Bezirk gesprochen und der (weitere) Umgang mit diesen. Hierbei zeigt sich, dass Polizist\*innen oftmals von Anrainer\*innen oder Geschäftstreibenden bezüglich wohnungsloser Personen im öffentlichen Raum kontaktiert werden. Bei diesen Meldungen handelt es sich einerseits um besorgte Bürger\*innen, andererseits um Menschen, die Wohnungslose als störend empfinden. Polizist\*innen haben hier keine

Handlungsmöglichkeiten, wenn es sich nicht um die Begehung eines Deliktes oder einer Verwaltungsübertretung handelt. Allerdings werden solche Fälle bei Vernetzungstreffen eingebracht, um mit den zuständigen Einrichtungen über weitere Vorgehensweisen zu diskutieren (T4: Z 144-152).

Überdies dienen Vernetzungsgespräche zur Informationsgenerierung. Es werden Zuständigkeiten geklärt, sowie Telefonnummern und Namen ausgetauscht. Da an diesen Treffen zumeist Grätzlpolizist\*innen teilnehmen, werden wichtige Informationen aus den Vernetzungen an die Kolleg\*innen aus dem Streifendienst weitergeleitet. (vgl. T3: Z 248-251; T4: Z 396-400). Letztlich wird die Möglichkeit der Entstehung von Beziehungen unter den Professionist\*innen als Vorteil erwähnt. Etwaige bestehende Hemmschwellen und Vorurteile können hier abgebaut werden, da sich die beiden Berufsgruppen in einem anderen Rahmen begegnen und sich von einer anderen Seite kennenlernen (vgl. T4: Z 383-341).

Problematisiert im Hinblick auf Kooperation wird der Datenschutz. Dieser erschwert es, dass Polizist\*innen konkrete Informationen über Beobachtungen von wohnungslosen Personen im öffentlichen Raum an Einrichtungen weitergeben. Außerdem ist er hinderlich, wenn bei Vernetzungstreffen ein Austausch über bestimmte Personen stattfindet, sowie wenn Anfragen von Sozialarbeiter\*innen zu Klient\*innen bearbeitet werden. In diesen Grauzonen halten Polizist\*innen Rücksprache mit Jurist\*innen und klären zuvor ab, ob und welche Daten weitergegeben werden dürfen (vgl. T3: Z 85-88; T4: Z 214-216).

Es zeigt sich, dass Zusammenarbeit von Seiten der Polizei durchgängig als positiv wahrgenommen wird. Es herrscht Wertschätzung gegenüber den Einrichtungen und ihren Sozialarbeiter\*innen. Der Grund dafür liegt auch darin, dass die Polizist\*innen diese als Unterstützung beziehungsweise Nutzen für die eigene Arbeit wahrnehmen. In bestimmten Situationen gestaltet sich die Zusammenarbeit als herausfordernd, wird aber dennoch nicht als unmöglich angesehen. Aus Perspektive der Polizei wäre eine engere Zusammenarbeit, vor allem in Hinblick auf Vernetzungen, durchaus zu begrüßen (vgl. T4: Z 423f).

#### 4.2.3 Schlussfolgerungen aus den beiden Sichtweisen

Aus den Sichtweisen der Professionist\*innen kann geschlossen werden, dass Zusammenarbeit in bestimmten Bereichen als sinnvoll erachtet wird. Allerdings Bedarf es notwendiger Faktoren, damit diese als gelingend und nicht hinderlich wahrgenommen wird. Im Folgenden findet eine Differenzierung zwischen Voraussetzungen, die eine Kooperation benötigt und jener die als hinderlich bezeichnet werden, statt.

##### 4.2.3.1 Notwendige Faktoren

Als notwendiger Faktor für gelingende Zusammenarbeit wird ein **persönliches Kennen** der handelnden Professionist\*innen deutlich. Da im Berufsalltag immer wieder die gleichen Akteur\*innen an den gleichen Orten, mit denselben Menschen, in unterschiedlichen Situationen aufeinandertreffen, ist es förderlich, wenn sich diese persönlich bekannt sind. Der Aspekt des sich Kennens äußert sich unterschiedlich. Zum Beispiel scheint es, als würde die Hemmschwelle zur persönlichen Kontaktaufnahme sinken, wenn es direkte Ansprechpersonen mit örtlichem Nahebezug zur Einrichtung gibt. Diese wird von beiden

Professionen als Ressource zum Austausch von Fachwissen, Informationsgenerierung und als Wissensergänzung genutzt (vgl. T2: Z 241-244 und Z 599-602, T3: Z 260-261). Besonders in Fällen, wo sich Polizist\*innen direkt an Sozialarbeiter\*innen wenden, weil es Auffälligkeiten von Personen in der näheren Umgebung der Einrichtung, aber keine Zuständigkeit für diese gibt, zeigt sich der von beiden Seiten wahrgenommene Vorteil einer effektive Zusammenarbeit (vgl. T2: Z 616-627, T3: Z 445-448). In diesen Situationen der Zusammenarbeit profitieren nicht nur die handelnden Akteuer\*innen, sondern auch die Klient\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe.

Nicht nur zur Durchbrechung von Hemmschwellen ist ein persönliches Kennen notwendige Voraussetzung. Es zeigt sich, dass dadurch **Vertrauen** gefördert wird, welches insbesondere bei Deeskalationen notwendig ist. In diesen dynamischen Situationen in welchen sowohl Sozialarbeiter\*innen als auch Polizist\*innen unter Handlungsdruck stehen, damit Gefahren abgewendet werden können, müssen beide schnell reagieren und sich aufeinander verlassen können. Dadurch ergibt sich auch ein gemeinsames Ziel der beiden Professionen, welches durch wirksame Zusammenarbeit erreichbarer scheint. Die Einschätzungen der handelnden Akteur\*innen und das Vertrauen auf diese kann entscheidet für den Ausgang der Eskalation sein (vgl. T2: Z 278f; T3: Z 360-363). Es zeigt sich, dass dieses Vertrauen insbesondere jenen Personen gegenüber besteht, mit welchen bereits in der Vergangenheit wirksam deeskaliert wurde. Umgekehrt führen negative Erfahrungen bei gemeinsamen Einsätzen zu einem Vertrauensbruch, der ohne nachträgliche Aufarbeitung hinderlich für zukünftige Zusammenarbeit sein kann (vgl. T1: Z 497- 499; T4: Z 501-503, Z 515f). Es fällt auf, dass sich ein persönliches Kennen zumeist durch gehäufte Kontakte, gemeinsame Fälle oder bestimmte Ansprechpersonen ergibt. Weniger dazu beitragen können die regelmäßig stattfindenden Vernetzungstreffen. Der Grund dafür liegt vermutlich darin, dass an diesen immer die gleichen Personen teilnehmen. Auf der Seite der Sozialen Arbeit ist es die sozialarbeiterische Leitung der Einrichtung und für die Polizei, ist es oftmals der\*die für den Bezirk zuständige Grätzlpolizist\*in (vgl. T1: Z 790-794; T3: Z 248-251).

Allerdings ergeben sich aus diesen Vernetzungstreffen und Projekten weitere notwendige Faktoren für eine gelingenden Kooperation. Durch den **regelmäßigen Austausch** wird **Nachvollziehbarkeit und Transparenz** gefördert. Alle Interviewpartner\*innen gaben an, dass sie immer wieder mit Unwissenheit bezüglich Aufträge, Aufgaben, Tätigkeiten und gesetzliche Grundlagen der anderen Berufsgruppe konfrontiert sind. Es mangelt an Transparenz, warum wer wie handelt. Bei den interviewten Polizist\*innen fällt auf, dass Unsicherheit bezüglich existierender Einrichtungen und Angebote im Bereich der niederschweligen Wohnungslosenhilfe bestehen (vgl. T3: Z 143-145; T4: Z 425-427). Überdies können Handlungsweisen von Sozialarbeiter\*innen ihre Klient\*innen betreffend von Exekutivbeamt\*innen in manchen Fällen nachvollzogen werden (vgl. T4: Z 262f). Bei den Sozialarbeiter\*innen wird deutlich, dass es sich häufig um Situationen handelt, in welchen die Vorgehensweise von Polizist\*innen hinterfragt und nicht nachvollzogen werden können (vgl. T2: Z 133-138). Außerdem wird das Ansteigen der Polizeipräsenz und damit einhergehende Polizeikontrollen kritisch betrachtet (vgl. T1: Z 75f). Regelmäßig stattfindende Vernetzungstreffen können als Möglichkeit wahrgenommen werden, die andere Berufsgruppe über die eigenen Tätigkeiten, Aufgaben, Arbeitsaufträge, Handlungsweisen und -änderungen aufzuklären, um Nachvollziehbarkeit und Transparenz zu fördern. Wesentlich ist dafür, dass die Inhalte dieser Vernetzungstreffen zusätzlich an die nicht teilnehmenden Kolleg\*innen und

Mitarbeiter\*innen weitertransportiert werden, damit diese Informationen möglichst viele Personen erreichen.

Es kann daher festgehalten werden, dass ein persönliches Kennen, welches direkten Einfluss auf Vertrauen hat und regelmäßiger Austausch, der zu Nachvollziehbarkeit und Transparenz führt, wesentliche Faktoren für gelingende Zusammenarbeit darstellen.

#### 4.2.3.2 Hinderliche Faktoren

Abseits der notwendigen Voraussetzungen einer gelingenden Zusammenarbeit, gibt es auch jene, die eine Zusammenarbeit erschweren beziehungsweise gänzlich unmöglich machen. In den Interviews zeigt sich, dass beide Berufsgruppen **fehlende materielle Ressourcen** als Erschwernis einer Kooperation nennen. Hierbei wird vor allem auf personelle Engpässe verwiesen, die in weiterer Folge zur Verknappung der Ressource Zeit führt (vgl. T2: Z 238-241; T3: Z 218-220). Eine\*r der interviewten Sozialarbeiter\*innen gibt an, dass aufgrund von Kooperationen und Austausch mit Polizist\*innen Ressourcen anders verteilt werden müssten (vgl. T1: Z 201f, Z 206-210). Vernetzungsarbeit benötigt Zeit und diese scheint T1 lieber für wohnungslose Menschen einzusetzen. Dadurch wird eine Priorisierung zugunsten der Versorgung und Betreuung der Klient\*innen ersichtlich. Zusammenarbeit und Vernetzung soll dann passieren, wenn dafür Zeit bleibt. Fehlendes Personal wird auch auf mangelnde finanzielle Ressourcen zurückgeführt (T2: Z 238f). Dies lässt darauf schließen, dass für die Erweiterung von Kooperationen ein entsprechendes Budget zur Verfügung stehen müsste. Fraglich ist allerdings, ob eine Erhöhung der finanziellen Mittel zu einer verstärkten Zusammenarbeit führen würde, denn dazu bedarf es einer Bereitschaft der Beteiligten (vgl. T2: Z 245-250).

Ein weiterer Aspekt, der einer (intensiveren) Zusammenarbeit im Wege stehen kann, sind **Vorurteile** gegenüber der anderen Berufsgruppe. Besonders T4 betont im Interview immer wieder, dass es bestehende Vorurteile zwischen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen gibt (vgl. T4: Z 196, Z 214, Z 258f). Auch T2 kommt im Interview auf Vorurteile „[...] dies vielleicht auf beiden Seiten gewisse Themen betreffend halt gibt“ (T2: Z 702) zu sprechen. Konkretisiert werden diese nicht. Allerdings wird es von beiden als notwendig erachtet, Maßnahmen zu setzen, um diese abzubauen. Dies soll vor allem durch Vernetzungstreffen (vgl. T4: Z 338f) und „[...] durch Austausch durch durch qu a s i [...] Aufklärung was was arbeitet der andere oder das andere Berufsfeld für was sind die prinzipiell da [...]“ (T2: Z 700f) geschehen. Die Auswertung der Interviews hat ergeben, dass Vorurteile eine Hemmschwelle im Bereich der Kontaktaufnahme und des Informationsaustausches darstellen. Allerdings könnten diese minimiert werden, wenn sich die Professionist\*innen besser kennen und Handlungsweisen nachvollziehbarer und transparenter gestaltet werden würden.

Es gibt auch Zusammenarbeit, die bereits im Vorfeld abgelehnt wird. Diese betrifft den Klient\*innen bezogenen Informationsaustausch. Die Polizist\*innen berufen sich hier besonders auf den **Datenschutz** (vgl. T4: Z 214-216) und dass der Austausch von personenbezogene Daten immer „[...] so Grenzfall is [...]“ (T3: Z 81f). Daraus lässt sich schließen, dass der Datenschutz für Polizist\*innen in der Praxis eine Hürde darstellt, um personenbezogene Daten mit Sozialarbeiter\*innen auszutauschen. Allerdings ergeben die Interviews mit den Sozialarbeiter\*innen, dass diese ohnehin kein Interesse daran haben, Klient\*innen bezogene Daten an Polizist\*innen weiterzugeben (vgl. T2: Z 536f). Dies ist nur in

Fällen vorgesehen, in welchen unmittelbar drohende Gefahren abgewandt werden müssen. T1 sieht in der Informationsweitergabe an Polizist\*innen die Gefahr der **Instrumentalisierung** der Sozialarbeiter\*innen für sicherheitspolitische Agenden: „[...] aah und wir jez auch keine Außenstelle jez von der Polizei sind auch nicht sein wolln“ (T1: Z 659f). Daraus kann geschlossen werden, dass Zusammenarbeit auf bestimmte Teilbereiche vorab beschränkt ist. Sie kann nur dort stattfinden, wo alle Beteiligten Vorteile für sich und ihre zu verfolgenden Aufträge sehen. Zwischen den Aufträgen der Polizist\*innen und jenen der Sozialarbeiter\*innen gibt es Unterschiede. Die Sozialarbeiter\*innen sehen ihr Mandat bei den Klient\*innen, welchen sie zur Verschwiegenheit verpflichtet sind (vgl. T1: Z 329; T2: Z 292f). Die Polizist\*innen handeln im Rahmen des Sicherheitspolizeigesetzes. Dabei unterliegen sie dem Prinzip der „[...] Amtswegigkeit das heißt wenn wir von einer konkreten strafbaren Handlung Kenntnis erlangen müssen wir das Anzeig [...]“ (T3: Z 108f).

Abschließend kann noch festgehalten werden, dass auch **fehlende Angebote** für spezifische Klient\*innengruppen ein strukturelles Hindernis für die Zusammenarbeit von Polizist\*innen und Sozialarbeiter\*innen sein können. Wie bereits ausgeführt, gibt es keine speziellen Einrichtungen in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe für psychisch kranke wohnungslose Menschen (vgl. L&R Sozialforschung 2014: 75, T3: Z 539-541). Jedoch haben beide Berufsgruppen regelmäßig mit dieser Personengruppe zu tun. Die einzige Handlungsmöglichkeit, die sowohl für Sozialarbeiter\*innen als auch Polizist\*innen besteht, ist die Kontaktaufnahme mit einem\*einer Amtsärzt\*in. Diese wird jedoch nur bei akuter Selbst- und/oder Fremdgefährdung kontaktiert (vgl. ebd; T4: Z 63-67). Es zeigt sich, dass Kooperation auch eines bestimmten Aktionsradius bedarf. Ist dieser nicht gegeben, kann auch keine Zusammenarbeit stattfinden.

Zusammenfassend können als hinderliche Aspekte fehlende materielle Ressourcen, Vorurteile gegenüber der anderen Berufsgruppe, Datenschutz beziehungsweise unreflektierter Informationsaustausch, der insbesondere die Gefahr der Instrumentalisierung miteinschließt, sowie fehlende Angebote und diametrale Aufträge festgehalten werden.

#### 4.3 Wünsche und Potentiale für zukünftige Kooperationen

Im folgenden Kapitel wird einerseits auf Wünsche mit Blick auf bestehende Kooperation und andererseits auf mögliche neue Bereiche der Zusammenarbeit eingegangen.

Im Bereich der derzeitigen Zusammenarbeit wird von Seiten der Sozialen Arbeit der Wunsch formuliert, dass Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter\*innen der Einrichtung und den Polizist\*innen im Streifendienst weiterhin im informellen Rahmen stattfinden soll. Das bedeutet, dass es keine expliziten festgeschriebenen Regeln, wie und wo Zusammenarbeit funktionieren muss, geben soll. Die Sorge, die formuliert wird ist, dass eine Konzeptualisierung funktionierende Arbeitsweisen verändern würde. Außerdem wird daran gezweifelt, dass die Sichtweisen der Klient\*innen, die häufig Ausgang für notwendige Kooperationen sind, sowie der tatsächlich agierenden Mitarbeiter\*innen beider Professionen, nicht miteinbezogen werden würden (vgl. T1: Z 810-813). Es zeigt sich, dass der Fokus einer Zusammenarbeit für Sozialarbeiter\*innen deutlich bei ihren Klient\*innen liegt. Hat diese keine direkten Auswirkungen für die Nutzer\*innen der Einrichtung, wird sie kritisch hinterfragt beziehungsweise sogar abgelehnt.



Die Wünsche der Polizist\*innen beziehen sich besonders auf die Intensivierung der Vernetzungen. Dazu wird ausgeführt, dass „[...] jede Vernetzung ist ein Gewinn weil mit jeder Vernetzung tut sich jeder leichter etwas weiterzubringen und schneller zu bringen [...]“ (T4: Z 423-425). Daraus könnte geschlossen werden, dass Zusammenarbeit verstärkt werden soll, um Arbeitserleichterung zu schaffen, um schneller zu Ergebnissen zu gelangen. Dies könnte auch darauf hindeuten, dass Zusammenarbeit für Polizist\*innen dann als sinnvoll und effektiv erachtet wird, wenn sich daraus direkte Resultate ableiten lassen.

Worin sich beide Berufsgruppen einig sind ist, dass die Thematik Kooperation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen im Bereich der Ausbildung Platz finden sollte (vgl. T1: Z 710-714; T2: Z 557-560; T3: Z 423f; T4: Z 585f). Der Grund dafür könnte darin liegen, dass beide Berufsgruppen im Arbeitsalltag früher oder später aufeinandertreffen und miteinander zu tun haben werden. Wie bereits in voran gegangenen Kapiteln beschrieben, haben Polizist\*innen und Sozialarbeiter\*innen gerade in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe aufgrund der Orte, an welchen sie tätig sind und der Menschen, die sich an diesen aufhalten, immer wieder Berührungspunkte (vgl. Kapitel 4.1.1). Explizit wird der Wunsch formuliert, dass jeweils Personen der anderen Profession in die Ausbildungsstätten kommen. Es sollen einerseits die Aufgaben und Tätigkeiten vorgestellt werden und andererseits potenzielle Problemstellungen, die sich durch Zusammenarbeit ergeben, mit den Auszubildenden diskutiert werden (vgl. T2: Z 557-566). Außerdem bereitet ein Dialog unter den werdenden Professionist\*innen auf künftige Begegnungen vor. Dadurch kann Anspannung und Stress in Situationen, in welchen beide oftmals unter Handlungsdruck stehen, im Vorfeld entgegengewirkt werden. Dies könnte in weiterer Folge zu einer Erweiterung des Handlungsspektrums führen (T2: Z 482-493). Ziele dieses Austausches könnte sein, Nachvollziehbarkeit und Transparenz zu fördern. Des Weiteren kann es ein Anstoß zur kritischen Auseinandersetzung mit den eigenen Ansichten und Einstellungen der anderen Berufsgruppe gegenüber sein. Zudem könnte es zur Sensibilisierung im Bereich der eigenen professionellen Entwicklung im Hinblick auf Aufträgen, Aufgaben, Ziele, et cetera führen.

Von beiden Seiten wird außerdem eine fehlende Auseinandersetzung der Polizist\*innen im Streifendienst mit marginalisierten Personengruppen, wie es wohnungslose Menschen sind, problematisiert. Es besteht der Wunsch dieses Thema vermehrt in Fort- und Ausbildungen aufzunehmen. Als Gründe dafür werden genannt, dass es wichtig sei Zusammenhänge im Bezug auf Wohnungslosigkeit zu erkennen, bestehende Vorurteile abzubauen und Handlungsweisen zu überdenken (vgl. T1: Z 710f; T4: Z 139f, Z 592-594).

Es zeigt sich, dass die Wünsche bezüglich der bestehenden Kooperationen unterschiedlich sind. Während Sozialarbeiter\*innen einem Ausbau der aktuellen Kooperationen kritischer gegenüberstehen, wünschen sich Polizist\*innen eine Erweiterung dieser. Jedoch sehen beide Berufsgruppen im Bereich der Aus- und Weiterbildung Entwicklungsbedarf. Dort sollte der Fokus künftig liegen.

#### 4.4 Zusammenfassung der Ergebnisse

Bezugnehmend auf die Forschungsfrage kann zusammenfassend festgehalten werden, dass Kooperation zwischen Polizist\*innen im Streifendienst und Sozialarbeiter\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe durchaus eine Rolle spielt. Bedeutung hat diese im Bereich der anlassbezogenen Zusammenarbeit, in welcher durch die Beteiligten situativ

entschieden wird, wie diese für die konkrete Situation auszusehen hat. Hier zeigt sich, dass sich die Aufgabenbereiche insbesondere bei Deeskalationen überschneiden. Die getroffene Vorannahme, dass ein Zusammenwirken in diesen Kontexten einen Mehrwert darstellt und den beruflichen Alltag erleichtert, bestätigt sich. Jedoch findet Kooperation auch im offiziellen Rahmen bei Vernetzungstreffen statt. Hier liegt der Fokus insbesondere auf der langfristigen Verbesserung einer gelingenden Zusammenarbeit der Berufsgruppen. An dieser sind aber die Sozialarbeiter\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe sowie die Polizist\*innen im Streifendienst nicht unmittelbar beteiligt, sondern werden durch die Leitungsebene repräsentiert. Deutlich wird, dass auf dieser Ebene die Organisationen der Professionen eine Rolle spielt. Von diesen werden die regelmäßigen Vernetzungstreffen forciert. Es geht hervor, dass Vernetzungen kontinuierlich stattfinden und diese zu einer gelingenden Zusammenarbeit beitragen. Ob es innovative Konzepte bezüglich Kooperation zwischen den beiden Berufsgruppen gibt, wie in der Vorannahme behauptet, lässt sich aufgrund der Ergebnisse nicht beantworten.

Der Bedarf einer Kooperation ergibt sich aufgrund dessen, dass sich beide Professionen an den gleichen Orten, mit denselben Menschen zu ähnlichen Zeitpunkten im Berufsalltag begegnen. Die Perspektiven der Professionist\*innen auf die bestehende Zusammenarbeit divergieren. Allerdings hat die Auswertung gezeigt, dass es für beide zentrale Faktoren benötigt, damit ein Miteinander funktioniert. Dazu zählen, ein persönliches Kennen, welches direkten Einfluss auf das Vertrauen der Berufsgruppen hat, sowie regelmäßiger Austausch, der zu Nachvollziehbarkeit und Transparenz führt. Um dies zu erreichen, muss ein gewisser Rahmen geschaffen werden. Als Herausforderung in Bezug auf Zusammenarbeit werden fehlende materielle Ressourcen, Vorurteile gegenüber der anderen Berufsgruppe, Datenschutz, die Sorge der Instrumentalisierung sowie fehlende Angebote und unterschiedliche Aufträge genannt. Es bestätigt sich somit die in Kapitel 3.1 getroffene Vorannahme, dass das Verhältnis der Professionen durch wechselseitige Fehl- und Vorurteile geprägt ist (vgl. Feltes 2018: 1445). Diese können Hindernisse in einer produktiven Kooperation sein.

Auch im Bereich der Wünsche können Unterschiede wahrgenommen werden. Während Sozialarbeiter\*innen betonen, dass Zusammenarbeit wie sie derzeit stattfindet keiner Veränderung bedarf, unterstreichen Polizist\*innen ihr Verlangen nach Intensivierung und Ausbau der Vernetzungen. Hier bestätigt sich die getätigte Vorannahme, dass beide ähnliche Wünsche im Bereich der kooperationsfördernden Maßnahmen haben, nur teilweise. Besonders fällt auf, dass Zusammenarbeit von Sozialarbeiter\*innen nur dann Zustimmung findet, wenn es durch eine solche positive Auswirkung auf die Klient\*innen der Einrichtung gibt. Einig sind sich die Berufsgruppen, dass das Thema Kooperation künftig in den Aus- und Fortbildungen beider Professionen mehr Beachtung finden sollte.

## 5 Ausblick / Resümee

Den Abschluss dieser Forschung bildet ein Resümee beziehungsweise ein Ausblick im Sinne der Sozialen Arbeit der niederschweligen Wohnungslosenhilfe auf (zukünftige) Kooperation mit der Polizei.

Aus den Ergebnissen kann abgeleitet werden, dass sämtliche Bestrebungen nach Zusammenarbeit die Notwendigkeit einer Bereitschaft und Freiwilligkeit der beteiligten Personen bedarf. Ein „sich-Kennen“ der agierende Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen, kann dazu beitragen Fehl- und Vorurteilen abzubauen und damit die Bereitschaft einer Zusammenarbeit zu erhöhen (vgl. Lüders 2017: 728). Dies könnte durch das Schaffen von Foren im Sinne der Vernetzungstreffen erreicht werden. In diesen soll es ermöglicht werden, dass viele unterschiedliche Personen in Austausch zueinanderstehen. Denkbar wäre dies durch eine Rotation der Teilnehmer\*innen bei Vernetzungen. Des Weiteren könnte eine Intensivierung der persönlichen Kontakte erreicht werden, wenn der Dialog und die Zusammenarbeit mit den Polizeiinspektionen in der örtlichen Umgebung der Einrichtung forciert wird. Dies scheint deshalb notwendig, weil durch die örtliche Nähe gehäuft Situationen entstehen, an welchen beide Berufsgruppen zu ähnlichen Zeiten mit den gleichen Menschen zu tun haben (vgl. Möller (a) 2010: 9). Die Arbeit zeigt auf, dass es Sinn machen könnte, einen informellen Rahmen zu schaffen, indem es die Möglichkeit zur Nachbesprechung von konkreten (misslungenen) Situationen gibt. Informell deshalb, weil dadurch Flexibilität gegeben wäre und eine entspanntere zwanglosere Kommunikationsebene erreicht werden könnte. Diese könnte dazu beitragen, dass das gemeinsame Aufarbeiten von Fehlern wechselseitiges Verständnis fördert und keine falschen Erwartungshaltungen bei der anderen Berufsgruppe entstehen. Ferner dient es dazu, Handlungsweisen transparenter und nachvollziehbarer zu gestalten. Letztlich schafft ein Austausch die Möglichkeit von beziehungsweise miteinander zu lernen. Dies erfordert jedoch Ressourcen. Wie in Kapitel 4.2.3.2 aufgezeigt, bräuchte es eine Erhöhung der finanziellen Mittel und mehr Personal, damit Zeit für diesen Austausch geschaffen werden kann (vgl. Steffan 2010: 212).

Im Bereich der Ausbildung scheint es notwendig, dass das Thema Blaulichtorganisationen, im Speziellen die Polizei betreffend, in den Studienplan der Sozialen Arbeit vermehrt Berücksichtigung findet (vgl. T1: Z 710-714; T2: Z 557-560). Eine kritische Auseinandersetzung trägt dazu bei, dass eigene Handeln und Agieren im Sinne des Berufsverständnisses zu hinterfragen. Dies wäre insbesondere im Hinblick auf das Selbstverständnis und den Auftrag der Sozialen Arbeit notwendig (vgl. Möller 2010 (b): 24-25). In der Polizeiarbeit bedarf es vice versa einer Aufklärung über Handlungsfelder und Angebote der Sozialen Arbeit (vgl. T3: Z 423f; T4: Z 585f). Dies könnte dazu beitragen, dass Polizist\*innen Informationen an betroffene Personen weitergeben, wo und in welcher Weise diese Hilfsangebote und Unterstützung erhalten. Des Weiteren wäre eine verstärkte Auseinandersetzung mit marginalisierten Personen von Vorteil (vgl. T4: Z 139f, Z 592-594). Dies könnte zur Entlastung von Sozialarbeiter\*innen und deren Klient\*innen führen und wechselseitiges Verständnis fördern. Zusätzlich wäre vorstellbar, dass Praktiker\*innen aus ihrem Berufsalltag erzählen und anhand von konkreten Beispielen, ihre Arbeitsweisen

zugänglich machen. Denkbar wären ebenfalls Hospitationen oder Praktika bei den jeweils anderen Berufsgruppen (vgl. Möller 2010 (b): 24-25).

Außerdem wäre für bestimmte sozialpolitische Kontexte vorstellbar, dass Sozialarbeiter\*innen und Polizist\*innen gemeinsam Angebotslücken im Bereich der niederschweligen Wohnungslosenhilfe aufzeigen und Forderungen an Politiker\*innen herantragen (vgl. Feltes 2018: 1442). Dies könnte zum Beispiel durch einen gemeinsamen öffentlichen Dialog erfolgen. Wie in Kapitel 4.2.3.2 dargestellt, mangelt es an Angeboten für psychisch erkrankte wohnungslose Menschen (vgl. L&R Sozialforschung 2014: 75; T3: Z 539-541). Dies führt zur Einengung der Handlungsspielräume und in weitere Folge zu Hilflosigkeit und Ohnmacht der beteiligten Akteur\*innen (vgl. T3: Z 539-541). Dazu ist es notwendig in Austausch zu treten und aufeinander zuzugehen, um diese Lücken zu lokalisieren und deklarieren. Kooperation auf dieser Ebene scheint für Soziale Arbeit besonders interessant, denn sie findet ausschließlich zur Verbesserung von Hilfesystemen für Klient\*innen der niederschweligen Wohnungslosenhilfe statt (vgl. T1: Z 812f).

# Literatur

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAWO) (o.A.): ETHOS – Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung. [https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2019/11/Ethos\\_NEU\\_d.pdf](https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2019/11/Ethos_NEU_d.pdf) [09.09.2020].

Europäischer Dachverband für Wohnungslosenhilfe (FEANTSA) (2005): ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf> [09.09.2020].

Feltes, Thomas (2010): Polizei und Soziale Arbeit - die polizeiwissenschaftlich-kriminologische Sicht. In: Möller, Kurt (Hg.In): Dasselbe in grün? Aktuelle Perspektiven auf das Verhältnis von Polizei und Sozialer Arbeit. 1. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag, 28-36.

Feltes, Thomas (2018): Soziale Arbeit und Polizei. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Trptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 6. Auflage, München: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, 1441-1447.

Flick, Uwe (2014): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Rowohlt. Reinbek bei Hamburg.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme, Wien: WUV Verlag, 142-158.

Fuchs-Heinritz, Werner / Lautmann, Rüdiger / Rammstedt, Otthein / Wiennold, Hanns (1994). Lexikon zur Soziologie. 3. Auflage, Opladen: Westdeutscher Verlag, 371.

Kruse, Jan (2015): Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz. 2. Auflage, Weinheim Basel: Beltz Verlag, 166-167.

Lukas, Tim / Hunold, Daniela (2010): Polizei und Soziale Arbeit – Der Bezirksdienstbeamte in Analogie zum Streetworker? In: RdJB Recht der Jugend und des Bildungswesens Jahrgang 58, Heft 3, 341-352.

Lüders, Christian (2017): Polizei und Soziale Arbeit. In: Kreft, Dieter / Mielenz, Ingrid (Hg.Innen): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der sozialen Arbeit und Sozialpädagogik. 8. Auflage, Basel: BeltzJuventa, 728-731.

L&R Sozialforschung (2012): Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Zusammenfassung des Endberichts. In: Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung (Hg.In): Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe. Wien, 2012.

Menzi, Peter / Simmel, Ueli (2010): Polizei und Sozialarbeit: Zusammenarbeit aus Überzeugung oder einfach unumgänglich? In: Möller, Kurt (Hg.In): Dasselbe in grün? Aktuelle Perspektiven auf das Verhältnis von Polizei und Sozialer Arbeit. 1. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag, 125-132.

Möller, Kurt (a) (2010): Polizei und Soziale Arbeit – von Konfrontation und Substitution zu Dialog und Kooperation? Eine Einführung. In: Möller, Kurt (Hg.In): Dasselbe in grün? Aktuelle Perspektiven auf das Verhältnis von Polizei und Sozialer Arbeit. 1. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag, 9-12.

Möller, Kurt (b) (2010): Soziale Arbeit und Polizei. Sozialarbeitswissenschaftlich-pädagogische Eckpunkte einer Zweckbeziehung. In: Möller, Kurt (Hg.In): Dasselbe in grün? Aktuelle Perspektiven auf das Verhältnis von Polizei und Sozialer Arbeit. 1. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag, 14-26.

Pantucek, Peter (1989): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau: Lambertus. Daraus Kapitel 3: Grundlagen der Individualhilfe, 67- 96, und Kapitel 4: Grundbegriffe, 97-119.

Pantucek, Peter (2006): Fallstudien als „Königsdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. In: Flaker, Vito/ Schmid, Tom (2006): Von der Idee zur Forschungsarbeit 237-261.

Pütter, Nobert (2015): Polizei und Soziale Arbeit. Eine Bibliografie. In: Bürgerrechte & Polizei/CILIP 108 (Juni 2015). [https://archiv.cilip.de/Hefte/CILIP\\_108.pdf](https://archiv.cilip.de/Hefte/CILIP_108.pdf) [07.09.2020].

Republik Österreich (o.A.): Parlament erklärt. Das Parlament im politischen System. Wozu Gewaltenteilung? [www.parlament.gv.at/PERK/PARL/POL/ParluGewaltenteilung/](http://www.parlament.gv.at/PERK/PARL/POL/ParluGewaltenteilung/) [30.01.2020].

Steffan, Elfriede (2010): „Die im Dunkeln sieht man nicht“. Das schwierige Verhältnis von Polizei und Sozialer Arbeit im Prostitutionsmilieu. In: Möller, Kurt (Hg.In): Dasselbe in grün? Aktuelle Perspektiven auf das Verhältnis von Polizei und Sozialer Arbeit. 1. Auflage, Weinheim und München: Juventa Verlag, 205-212.

Wolf, Andreas (2018): Wohnungslosigkeit. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Trptow, Rainer / Ziegler, Holger (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. 6. Auflage, München: Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, 1854-1862.

# Daten

T 1, Transkript des Interviews mit einer\*m Sozialarbeiter\*in einer Einrichtung in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe am 25.01.2020, Transkript durchgehend nummeriert.

T 2, Transkript des Interviews mit einer\*m Sozialarbeiter\*in einer Einrichtung in der niederschweligen Wohnungslosenhilfe am 02.03.2020, Transkript durchgehend nummeriert.

T 3, Transkript des Interviews mit einer\*m Polizeibeamt\*in eines Stadtpolizeikommandos am 12.03.2020, Transkript durchgehend nummeriert.

T 4, Transkript des Interviews mit einer\*m Polizeibeamt\*in eines Stadtpolizeikommandos am 12.03.2020, Transkript durchgehend nummeriert.

# Anhang

## Ausschnitt aus der Transkription (T1)

I1: S t a r t. Aso da. Ok. J a. Ä h m . G e n a u. Genau, es sind ca. fünfzehn Fragen, damit du dich dich drauf einstellen kannst wie lang ungefähr also je nachdem ... Ä h m genau als Einstieg würd ich gerne wissen wie lang du schon in der niederschweligen Wohnungshilfe tätig bist.

B1: A l s o zirka elf Jahre.

I1: Elf Jahre ... und was ist da deine Aufgabe?

B1: Also ich war am Anfang Betreuer in einer Notschlafstelle und dann seit ... fünfzehn Jahren bin ich Sozialarbeiter.

I1: Ok... u n d

B1: In (Name der Einrichtung).

I1: Ok.

B1: für Wohnungslose.

I1: Ok. Mhm. Und w was sind was was umfasst, was sind da deine Aufgaben, als Sozialarbeiter in (Name der Einrichtung)?

B1: Im (Name der Einrichtung) ... in der Einrichtung würd ich sagen eher Abklärung, aber auch Unterstützung von. Also ... vom Laufen halten vom Lokal und einfach Beratungen. Das betrifft Erstabklär u n g e n versuche Ansprüche zu k l ä r e n beziehungsweise durchzusetzen. Ah... Bescheid zu beeinspruchen ... a h m aber je nachdem ich tus eigentlich immer auch offen halten, was die Leute zum Tisch legen also ich versuchs so in der Beratung w e i l ... oft ist es die Leut können (Name der Einrichtung) als Kontaktstelle nutzen

I1: Mhm (zustimmend)

B1: Das heißt oft is ... der erste Impuls eigentlich weniger ich hab ein bestimmtes Problem, sondern ich brauch unbedingt eine Kontaktstelle .. weil das AMS sagt ich brauch eine weil ich Arbeit hab also .. weniger (das der Klient) jetzt groß Sozialarbeit zu haben.

I1: Ok

B1: Das heißt ich versuchs eigentlich am Anfang eher offen zu halten .. (Wir r e d n) weil die Leut gezwungen sind halt quasi einmal im Monat zu einem Gespräch zu kommen .. und versuchs eigentlich eher s o wir redn über das wasd am Tisch haust .. und ein paar Sachn wens weiterführende Arbeiten benötigen ich tu eine Befürwortung für eine Gemeindewohnung oder was anderes .. muss ich halt schon auch Sachn abklärn.

I1: Mhm.

B1: Also wir machn (..) aber ich versuch schon eher zumindest am Anfang eher offen zu halten .. dass die Leute .. nicht immer ... sich gezwungen zu fühl'n weil du kriegst dann immer die selbn Antwortn und eigentlich vergeht dann a Jahr bevor die mit irgend einem Problem komm'n . was eigentlich komplett sinnlos ist

I1: Ja (zustimmend).

B1: wenn ma sich ein bissl frei g'staltet is is oft a bissl so ..... a a h angenehmere Gesprächs .. zirkulation für die Leute .. a h m das ist daas eine was wir machen ds ander is wir gehn auch auf Straße und versuchn auch die Umgebung der Einrichtung ein Stück weit .. dafür simma ... das is bissl a Grauzone in

I1: Ok.



## Ausschnitt aus der Auswertung (T1)

Nr.	Paraphrase	Textrahmen	Lebenswelt	Interaktionseffekte	Systemeffekte
1-20	<p>T1 erzählt, dass er*sie seit 11,5 Jahren in der WH tätig ist. Zuvor in einer Notschlafstelle als Betreuer*in, nun seit 5,5 Jahren als SoA in der Einrichtung. Die Aufgaben umfassen Betrieb am Laufen halten, Erstabklärungen, Ansprüche klären bzw. durchsetzen, Bescheidbeschwerden. Grundsätzlich versucht er*sie die Beratung offen zu halten und zu schauen mit welchen Anliegen die Menschen kommen</p>	<p>Antwortet auf geschlossene Fragen knapp und gezielt aufgrund der kurzen Antworten. Könnte auch aufgrund der Erwähnung vom Umfang des Interviews passieren (15 Fragen).</p> <p>Überlegt bevor er*sie antwortet. Antwort scheint, als wären die Aufgaben nicht ganz klar, da längere Pausen zwischen der Aufzählung. Möglicherweise ist sich T1 aber auch nicht sicher, wie detailliert auf meine Fragen antworten soll um den Erklärungsbedarf gleich mitabzudecken.</p> <p>T1 nimmt vermutlich an, dass ich mit den Strukturen der Einrichtung betraut bin (vgl. Äußerung (...), Beratung).</p>	<p>Differenziert zwischen Zeit als Betreuer*in und Sozialarbeiter*in in der WH und zwischen Notschlafstelle und derzeitigen Einrichtung.</p> <p>Äußerung „einfach“ Beratung: gehört zur Normalität der Tätigkeit, relativiert damit die komplexen Inhalte, die in der weiteren Aufzählung erwähnt werden (Klärung und Durchsetzung von Ansprüchen,...)</p> <p>Der Rahmen der Beratung ist weit gefasst. T1 kann jene Themen bearbeiten, die den Klient*innen ein Anliegen sind.</p> <p>T1 bezeichnet die Klient*innen der Einrichtung als Leute. könnte Indiz dafür sein, dass er*sie diese nicht als Klient*innen der SoA sieht.</p>	<p>Die Tätigkeiten einer Notschlafstelle unterscheiden sich mit der jetzigen. Des Weiteren macht es auch einen Unterschied (Verantwortung, Themengebiete), ob eine Person als Betreuerin oder SoA beschäftigt ist.</p> <p>Dadurch dass in der Beratung keine zwingenden Inhalte durch die Organisation vorgegeben sind, findet diese nicht standardisiert statt. Themenspezifische Anliegen (WH) können dabei auf der Strecke bleiben.</p> <p>In der Organisation kann die Ressource Zeit und Fokuse relativ frei gewählt werden – wichtige, häufigste Aufgabe ist die Kontaktstellenmeldung</p>	<p>Keine Überwachung bzw. Organisation hat keine Kontrollinstanz bezüglich Aufgaben, Ressourceneinteilung. Kann sowohl ein Zeichen dafür sein, dass diese Unabhängig arbeiten kann oder diese nicht am im Fokus der Geldgeber*innen steht.</p> <p>Klient*innen erhalten ein sehr breites Angebot.</p> <p>SoAs müssen ein breites Wissen haben, da die Themenbereiche durch die Offenheit der Beratung weit gefächert ist.</p> <p>WH ist in unterschiedliche Bereiche gegliedert mit unterschiedlichen Aufgaben.</p>

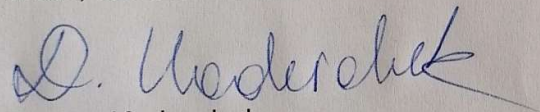
# Eidesstattliche Erklärung

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Denise Kaderabek**, geboren am **12.04.1989** in **Wien**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wien, am 01.10.2020**

  
Denise Kaderabek