

Forschungsbericht

FAIR-PLAY-TEAMS in Wien

Eine qualitative Evaluierung eines aufsuchenden Angebots im öffentlichen Raum aus Sicht der Mitarbeitenden
Durchgeführt vom Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR) der FH Campus Wien
Dezember 2018 – Juni 2020

Forschungsteam und Autor*innen: Manuela Hofer, Marc Diebäcker, Andrea Rabeder

SOZIALES



Im Auftrag und finanziert von:



**Stadt
Wien**

Bildung
und Jugend

FAIR – PLAY – TEAM

1 Einführung in das Forschungsprojekt „Evaluation der FAIR-PLAY-TEAMS“	3
1.1 Allgemeiner Überblick.....	3
1.2 Aufbau des Berichts	3
2 Evaluation: Auftrag, Planung, Vorgehen	4
2.1 Zum Kontext der Evaluation	4
2.2 Forschungszugang und methodisches Vorgehen	5
3 Die FAIR-PLAY-TEAMS: Grundlagen und Rechercheergebnisse	7
3.1 Geschichte der FAIR-PLAY-TEAMS	7
3.2 Aktuelle Situation: Trägervereine und Mitarbeiter*innen.....	7
3.3 Durchführende Organisationen	8
3.4 Zielgruppenorientierung im öffentlichen Raum	9
3.5 Konzeptionelle Zielsetzung laut Rahmenkonzept.....	10
4 Fördergebende Stellen und Auftragsvergabe	11
4.1 Zusammenarbeit mit der Stadt Wien, Fachbereich Jugend (MA 13)	11
4.2 Zusammenarbeit mit der Bezirksvorstehung	12
4.3 Berichtswesen für den Fachbereich Jugend (MA 13) und die Bezirksvorstehung.....	14
4.4 Spannungsfelder aufgrund verschiedener Erwartungen	15
5 Räume: Auswahl und Wissen	15
5.1 Auswahl der Räume durch die Teams	16
5.2 Sozialräumliches Wissen	16
6 Rollen und Funktionen der FAIR-PLAY-TEAMS	17
6.1 FAIR-PLAY-TEAMS als sozialraum- und gemeinwesenorientierte Soziale Arbeit	17
6.2 FAIR-PLAY-TEAMS als Offene Kinder- und Jugendarbeit	18
6.3 FAIR-PLAY-TEAMS als niederschwellige Anlaufstelle.....	18
6.4 FAIR-PLAY-TEAMS als Schnittstelle und Drehscheibe....	18
6.5 FAIR-PLAY-TEAMS als Konfliktvermittlung und Beschwerdemanagement	18
6.6 Rollen, Funktionen und Arbeitsprinzipien.....	19
7 Professionelles Selbstverständnis und Handeln	19
7.1 Handlungsleitende Grundhaltungen	19
7.2 Professionelles Handeln und konkrete Angebote	20
8 Besondere Spannungsfelder	22
8.1 Reflexive Parteilichkeit in Aushandlungsprozessen und in der Konfliktvermittlung	22
8.2 Umgang mit Diskriminierung	23
8.3 Beratung, Weitervermittlung, Begleitung	25
8.4 Ordnungspolitische Aufträge und Grenzsetzungen.....	26
9 Zielorientierungen in öffentlichen Räumen	28
9.1 Zugänglichkeit und Gestaltung des öffentlichen Raums unterstützen	28
9.2 Erhalt und Verbesserung der sozialen Qualitäten des öffentlichen Raums	29
9.3 Individuelle und kollektive Handlungsmöglichkeiten erweitern.....	30
9.4 Teilhabe an (Um-)Gestaltungsprozessen öffentlicher Räume verbessern.....	31
10 Empfehlungen für eine vielfältige Praxis unter begrenzenden Rahmenbedingungen	32
10.1 Begrenzte Ressourcen	33
10.2 Heterogene Teamqualifikationen	33
10.3 Trägerdiversität und vielfältige Schwerpunktsetzungen.....	33
10.4 Abhängigkeiten und Mandate	34
10.5 Fachliche Standards und fachliche Professionalisierung	34
10.6 Strukturelle Ungleichheiten und individuelles Handeln	34
10.7 Trägerübergreifender Austausch und partizipative Strategieentwicklung.....	35
11 Quellen	36
11.1 Empirisch erhobene Quellen und ihre Abkürzungen exemplarisch dargestellt	36
11.2 Erhobene Primärquellen	36
11.3 Berichte der FAIR-PLAY-TEAMS	36
11.4 Sekundärquellen	38

1 Einführung in das Forschungsprojekt „Evaluation der FAIR-PLAY-TEAMS“

Im Auftrag der Stadt Wien, Fachbereich Jugend (im Folgenden auch Magistratsabteilung 13 / MA 13), hat ein Forschungsteam des Kompetenzzentrums für Soziale Arbeit (KOSAR) der FH Campus Wien ein auf alle Menschen im öffentlichen Raum ausgerichtetes Angebot der Offenen Jugendarbeit evaluiert: die FAIR-PLAY-TEAMS. Der Abschlussbericht dieser Evaluierung liegt hiermit vor. Das Forschungsprojekt startete im Dezember 2018 und wurde mit Juni 2020 abgeschlossen. Die geplante öffentliche Präsentation der Ergebnisse im Juni 2020 musste aufgrund der Covid-19-Pandemie um ein Jahr verschoben werden. Das Forschungsteam bedankt sich bei den FAIR-PLAY-TEAMS für ihre Zeit, ihr Vertrauen sowie ihre Offenheit und Reflexionsbereitschaft im Zuge des Forschungsprojekts.

1.1 Allgemeiner Überblick

Seit 2010 sind FAIR-PLAY-TEAMS unter fachlicher Anleitung der MA 13 aufsuchend unterwegs, um die Kommunikation verschiedener Nutzer*innengruppen in öffentlichen Räumen in Wien professionell zu begleiten. In einem gemeinsamen Rahmenkonzept sind die Ziele definiert, die die Teams dabei – unter Einhaltung festgelegter Prinzipien und Haltungen – verfolgen. Die MA 13 war daran interessiert, inwieweit diese Ziele erfüllt werden können, d. h. insbesondere herauszufinden, welchen Einfluss die FAIR-PLAY-TEAMS auf die Kommunikation in und den Zugang zu öffentlichen Räumen haben. Dieser Frage wurde in diesem Evaluationsvorhaben mit Blick auf die Perspektiven der Mitarbeitenden nachgegangen.

Die FAIR-PLAY-TEAMS wurden als gemeinwesenorientiertes Angebot verschiedener Trägervereine der Offenen Kinder- und Jugendarbeit in mehreren Bezirken Wiens eingerichtet, um durch aufsuchende Präsenz im Stadtteil den sozialen Zusammenhalt zu stärken und den öffentlichen Raum für alle Nutzer*innen zugänglich zu halten. Die Ziele umfassen zudem die Erhaltung und die Verbesserung der sozialen Qualitäten des öffentlichen Raums sowie die Stärkung der Teilhabe aller Bewohner*innen von Wien (Rahmenkonzept 2015: S. 3). Aktuell wird das Angebot in 16 von 23 Bezirken umgesetzt.

Die qualitativ ausgerichtete Evaluierung, die eine ausführliche Dokumentenanalyse mit Gruppendiskussionen und Einzelinterviews kombinierte und am Ende um eine Feedbackkonferenz mit den Trägervereinen ergänzte, fokussierte auf das Gesamtangebot der FAIR-PLAY-TEAMS aus Sicht der Mitarbeitenden – eine trägerübergreifende Analyse der unterschiedlichen Wissensbestände, Tätigkeiten und Positionen stand daher im Zentrum des Forschungsvorhabens.

Die vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass sich die FAIR-PLAY-TEAMS als Ansprechpartner*innen für alle Menschen im öffentlichen Raum verstehen. Die daraus resultierende Vielfalt der Arbeitsgebiete, die sich durch die Ansprüche von Nutzer*innen und Beschwerdeführer*innen sowie bezirkspolitische Anliegen ergibt, fordert die Mitarbeitenden heraus, sich in vielschichtigen Spannungsfeldern permanent neu zu positionieren. Dabei entwickeln die einzelnen Teams eigene fachliche Zugänge, Rollenvorstellungen, methodische Herangehensweisen und unterschiedliche Legitimationsmuster für ihre Praxis. Neben einer allgemeinen Darstellung der Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS und den fachlichen Einschätzungen der Trägervereine und ihrer Mitarbeitenden wird gezeigt, wie die FAIR-PLAY-TEAMS als Soziale Arbeit im öffentlichen Raum in einem Spannungsfeld von sozialer Inklusion und Exklusion agieren. Dabei werden Herausforderungen und Spannungsfelder genauer betrachtet und zum Schluss wird ausgeführt, welche Bedingungen, Zugänge und Methoden geeignet sind, um die genannten Herausforderungen im öffentlichen Raum fachlich reflektieren und bewältigen zu können. Neben Darstellungen guter Praxis werden hier auch Empfehlungen für eine Verbesserung der herausfordernden Bedingungen angeführt.

1.2 Aufbau des Berichts

Zu Beginn dieses Berichts wird die Planung und Umsetzung des Forschungsvorhabens vorgestellt. Zudem werden in Kapitel 2 die Forschungsfragen dargelegt und Ergebnisse aus der Analyse der Jahres- und Quartals- bzw. Monatsberichte der FAIR-PLAY-TEAMS beschrieben.

Auf diesen Ergebnissen aufbauend wird in Kapitel 3 das weitere Forschungsvorgehen erläutert und kurz die Geschichte sowie die aktuellen Bedingungen, Zielsetzungen und Ziele der FAIR-PLAY-TEAMS dargestellt.

Die Zusammenarbeit mit den Fördergeber*innen und die daraus folgenden Mandate, denen sich die Teams verpflichtet fühlen und die ihre Arbeit wesentlich strukturieren, steht neben einer näheren Betrachtung des Berichtswesens der FAIR-PLAY-TEAMS im Zentrum von Kapitel 4.

In Kapitel 5 wird erörtert, wie die Auswahl spezifischer Räume in den jeweiligen Bezirken erfolgt, welche Schwerpunkte hierbei gesetzt werden und welches Wissen für die Mitarbeitenden dabei wichtig und notwendig ist bzw. durch ihre Präsenz im Raum erlangt wird.

Darauf folgt in Kapitel 6 eine nähere Analyse der verschiedenen, vielfältigen Rollen und Funktionen von FAIR-PLAY-TEAMS, die die Praxis der Mitarbeitenden sowie der Trägervereine prägen.

In Kapitel 7 steht die Analyse des professionellen Selbstverständnisses von Mitarbeiter*innen der FAIR-PLAY-TEAMS Teams im Mittelpunkt. Dabei erörtern wir die Ergebnisse einerseits in Bezug auf die handlungsleitenden Grundhaltungen des Rahmenkonzepts sowie andererseits mit Blick auf die daraus folgenden konkreten Handlungen und Angebote der Teams in den verschiedenen Bezirken.

Besondere Spannungsfelder des fachlichen Arbeitens in öffentlichen Räumen legen wir in Kapitel 8 dar. Mit Blick auf die vier Themen Parteilichkeit, Diskriminierung, Beratung und Ordnungspolitik werden Herausforderungen der aufsuchenden Praxis deutlich und Versuche der Lösungsfindungen der Mitarbeitenden sichtbar.

Auf Basis dieser Ergebnisse bieten wir in Kapitel 9 vier zentrale Zielorientierungen als analytischen Ordnungsversuch an, die der Komplexität der aufsuchenden Praxis entsprechen, und erörtern diese anhand der Zielsetzungen des Rahmenkonzepts.

Abschließend formulieren wir in Kapitel 10 einige Empfehlungen zur Weiterentwicklung der FAIR-PLAY-TEAMS und ihrer vielfältigen Praxis, die derzeit unter begrenzten Rahmenbedingungen stattfindet.

Um die Anonymität der befragten Personen zu wahren, erfolgen die Quellenangaben in diesem Bericht gesammelt und auszugsweise am Ende der jeweiligen Kapitel. Direktzitate werden ohne Nennung von Geschlechtszugehörigkeiten wiedergegeben. Die Benennung der Quellen ist im Quellenverzeichnis erläutert.

2 Evaluation: Auftrag, Planung, Vorgehen

Bereits bei der Gründung der FAIR-PLAY-TEAMS wurde nach Aussage von Vertreter*innen der Stadt Wien, Fachbereich Jugend, intern vereinbart, das Angebot nicht nur fachlich zu begleiten, sondern es innerhalb eines gewissen Zeitraums auch zu evaluieren. Zum zehnjährigen Bestehen der FAIR-PLAY-TEAMS wurde dieses Vorhaben nun umgesetzt.

2.1 Zum Kontext der Evaluation

Für die Evaluierung beauftragt wurde das Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR) der Fachhochschule (FH) Campus Wien. Die Projektleitung übernahm Manuela Hofer, die gemeinsam mit Marc Diebäcker und Andrea Rabeder als wissenschaftliche Mitarbeitende die Forschung plante und umsetzte. Christoph Stoik wurde als wissenschaftlicher Beirat hinzugezogen. Er ist wie auch Marc Diebäcker und Manuela Hofer Lehrende*r am Department Soziales an der FH Campus Wien und hat das Rahmenkonzept der FAIR-PLAY-TEAMS als Teil des Redaktionsteams gemeinsam mit Vertreter*innen der Stadt Wien und der ausführenden Vereine mitverfasst und das Projekt all die Jahre begleitet.

Aufseiten der Auftraggeberin MA 13 stand Kirsten Popper-Nelvai in regelmäßigem Kontakt mit der Projektleitung und unterstützte die Organisation der qualitativen Evaluierung durch die Bereitstellung von Dokumenten und Kontaktdaten für die Interviews. Im Rahmen des Forschungsprozesses unterstützten viele Mitarbeiter*innen der FAIR-PLAY-TEAMS sowie die Leitungen der Trägervereine das Projekt mit ihrer Zeit und Expertise. Die Befragten nahmen freiwillig an den Erhebungen teil, waren ausnahmslos sehr engagiert, offen und transparent und haben sich

auf intensive Reflexionen eingelassen sowie tiefe Einblicke in ihre Arbeitspraxis gewährt. Dafür möchten wir uns herzlich bedanken.

Eine Evaluierung dient dazu, Projekte, Prozesse und Organisationseinheiten mittels überprüfbarer Verfahren fachgerecht zu analysieren und zu bewerten. Die Wirksamkeit, die Effizienz und die Zielerreichung können dabei überprüft werden und die Ergebnisse wertvolles Wissen zu Qualitätsentwicklung des beruflichen Handelns (Merchel 2015: S. 14ff) sowie Verbesserung von „Entscheidungs- und Planungshilfen“ (von Kardorff 2004: S. 239) beitragen. Der Ansatz der qualitativen Evaluationsforschung fokussiert dabei auf prozess- und kommunikationsorientierte Verfahren und ist aufgrund von Rückkopplungsschleifen ein rekonstruktiver Lern- und Erkenntnisprozess (vgl. z. B. Stockmann 2011; von Kardorff 2004: S. 246f; Haubrich 2009: S. 441).

In Absprache mit der MA 13 als Auftraggeberin zielte die vorliegende Evaluierung auf die Erhebung der fachlichen Praxis der FAIR-PLAY-TEAMS ab und berücksichtigte bei der Analyse insbesondere die Zielsetzungen und Prinzipien, die im Rahmenkonzept formuliert sind. Angesichts der Komplexität alltäglicher Aufgabenstellungen Sozialer Arbeit in öffentlichen Räumen soll damit auch Transparenz und Klarheit geschaffen werden. Dabei galt es, Herausforderungen, Spannungsfelder und methodische Zugänge zu beschreiben sowie Interventionsabläufe, Auftragskontexte und begrenzende strukturelle Rahmenbedingungen zu rekonstruieren, um professionelles Handeln und Angebotsschwerpunkte weiterentwickeln zu können. Zudem sollte den Mitarbeitenden im Erhebungsprozess die systematische Reflexion der eigenen Arbeit und fachlicher Standards ermöglicht werden.

2.2 Forschungszugang und methodisches Vorgehen

Der Fokus dieser qualitativen Evaluierung wurde auf Fragen fachlichen Arbeitens, konzeptueller Zielsetzungen und weiterführender Professionalisierungsaspekte aus Sicht der ausführenden Vereine und Mitarbeitenden gerichtet. In dieser Untersuchung sollten sowohl Hindernisse und Schwierigkeiten identifiziert, als auch Beispiele für eine ‚gute‘ bzw. gelingende Praxis und kreative Problemlösungen erfasst werden. Im Rahmen eines offenen und verstehenden Zugangs von Praxisforschung bildete das 2015 erarbeitete Rahmenkonzept eine wesentliche Reflexionsfolie, auch weil es eine zentrale Referenz für die FAIR-PLAY-TEAMS in den verschiedenen Bezirken darstellt. Das Forschungsteam folgte dabei insbesondere folgenden Fragestellungen:

- Welche Ziele verfolgen die FAIR-PLAY-TEAMS und wie setzen sie diese um? (Kapitel 3 und 9)
- Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit den Fördergeber*innen und verschiedenen Ziel- und Bevölkerungsgruppen? (Kapitel 4)
- Wie nehmen die FAIR-PLAY-TEAMS öffentliche Räume wahr und über welche Wissensbestände sowie Kompetenzen verfügen sie? (Kapitel 5)
- Welche Rollen und Funktionen übernehmen FAIR-PLAY-TEAMS in öffentlichen Räumen? (Kapitel 6)
- Wie sind die professionellen Selbstverständnisse der FAIR-PLAY-TEAMS beschaffen und welche Spannungsfelder fachlichen Arbeitens ergeben sich im Rahmen ihrer Tätigkeiten in öffentlichen Räumen? (Kapitel 7 und 8)
- Welchen Einfluss haben die Rahmenbedingungen auf die fachliche Praxis der FAIR-PLAY-TEAMS? (Kapitel 10)

Zur Beantwortung dieser Fragestellungen wurde ein Forschungsdesign gewählt, das unterschiedliche Erhebungsmethoden qualitativer Sozialforschung kombinierte. Mit Blick auf die unterschiedlichen Methoden, Daten und an der Auswertung beteiligten Forschenden ist der Forschungsansatz als triangulativ zu bezeichnen. Folgende Erhebungsmethoden wurden in den verschiedenen Forschungsphasen gewählt:

1) Dokumentenrecherche und -analyse (Jänner 2019 bis Juli 2019)

Nach einer ersten Recherche zu Geschichte und Bedingungen der FAIR-PLAY-TEAMS wurde sowohl die vorhandene Literatur zum Angebot der FAIR-PLAY-TEAMS gesichtet, als auch die AUSBANDARSTELLUNG in Form der Internetauftritte (Homepages) der Trägervereine betrachtet, um das Vorverständnis zu vertiefen und den Korpus näher bestimmen zu können. Darauf folgte eine längere Phase der Sichtung all jener Dokumente, die die Trägervereine im Rahmen ihrer Berichtslegung für die MA 13 verfassen und uns von letzterer Stelle zur Verfügung gestellt

wurden. Zudem wurden Protokolle von internen Schulungen und Steuerungsgruppen sowie Jahres-, Quartals- und Monatsberichte oder fachliche Detailkonzepte, wo vorhanden, eruiert, wobei die Quantität und Qualität vergleichbarer Dokumententypen zwischen den Trägervereinen erheblich differierte.

Zentraler Bestandteil der Dokumentenanalyse bildeten die Quartals- (bzw. Monats-) und Jahresberichte der verschiedenen Trägervereine, da diese Rückschlüsse auf thematische Schwerpunkte (z. B. Ziele und Zielgruppen, Grundhaltungen und Tätigkeiten, räumliche Wissensbestände) zuließen und eine trägerübergreifende Analyseperspektive ermöglichten. Im Hinblick auf den Aktualitätsgrad und eine übergreifende Vergleichbarkeit des Materials wurde der Fokus auf die Quartalsberichte von 2018 und Jahresberichte der Jahre 2017 und 2018 gelegt, die einer detaillierten inhaltsanalytischen Auswertung unterzogen wurden.

Auf Basis der Dokumentenanalyse erhielten wir, das Forschungsteam, einen detaillierten Einblick in die Tätigkeiten der jeweiligen Teams, insbesondere in Bezug auf die aufsuchenden Aktivitäten im öffentlichen Raum, die genannten Nutzer*innengruppen sowie bezüglich der Informationen und Argumentationsmuster, die an die Bezirke und die Stadt Wien, Fachbereich Jugend, als Adressatin der Berichte weitergegeben wurden. Dabei konnte festgestellt werden, dass die Darstellung und Reflexion der Arbeit in den verschiedenen Teams wie auch die Dokumentation ihrer Tätigkeiten sehr unterschiedlich ausfallen. Gemeinsam war den Berichten ein starker Fokus auf infrastrukturelle Missstände und Maßnahmen sowie die Beschreibung von Konfliktsituationen unterschiedlicher Nutzer*innen. Die Berichte vermittelten auch einen differenzierten und wenig problematisierenden Zugang der Teams zum öffentlichen Raum sowie ein weitgehend geteiltes Selbstverständnis, dass dieser für alle offen ist und sein soll. Darüber hinaus repräsentierten die Berichte thematische Vielfalt und unterschiedliche Tätigkeitsprofile. Mit Blick auf fachliche Zielsetzungen, Haltungen, Aktivitäten oder Wissensbestände ließen die Dokumente oft nur begrenzte Rückschlüsse zu, was wir auch auf unterschiedliche Ressourcen in den Organisationen und lokale Anforderungen im öffentlichen Raum zurückführen, die die Teams in den jeweiligen Bezirken vorfinden.

Aufbauend auf diesen Zwischenergebnissen und Bezugnehmend auf Ziele, Haltungen und Prinzipien des Rahmenkonzepts wurden weiterführende Fragestellungen entwickelt und in Leitfäden für die qualitativen Interviews sowie Fokusgruppen konkretisiert. Aufgrund der Notwendigkeit, die fachliche Praxis der FAIR-PLAY-TEAMS tiefergehend und in ihren grundlegenden Zügen zu erfassen, adaptierten wir das Forschungsdesign. Anstatt in Phase 3 über Fallvignetten Impulse für Gruppendiskussionen zu setzen, planten wir leitfadengestützte, trägerübergreifende Fokusgruppen, um fehlende Informationen zu Kontexten, Organisation und Handlungsvollzügen der Mitarbeitenden zu ermitteln.

2) Erhebung und Auswertung der leitfadengestützten Leitungsinterviews (August 2019)

Im Anschluss an die ausführliche Analyse der Dokumente wurden mit Mitarbeiter*innen der Leitungsebene der Trägervereine Termine für Einzelinterviews vereinbart. Diese wurden im August 2019 durchgeführt. Grundsätzlich wurde jeweils jene Person angefragt, die in den Trägervereinen für die FAIR-PLAY-TEAMS zuständig ist; dies sind Geschäftsführer*innen, Pädagogische Leitungen oder Teamleitungen. Die Vereine entschieden jeweils selbst, wen sie zu den Interviews entsendeten. Die mündlichen Interviews folgten einem Leitfaden mit offenen Fragen und dauerten jeweils etwa eine Stunde. Sie fanden vorwiegend bei den jeweiligen Trägervereinen statt, teilweise auch in Räumlichkeiten der FH Campus Wien, und wurden von Andrea Rabeder und Manuela Hofer geführt.

Die Interviews umfassten zunächst Fragen nach dem konkreten Angebot der FAIR-PLAY-TEAMS, Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschieden zu anderen Teams und Trägern des Angebots sowie Fragen zum jeweiligen Selbstverständnis. Es wurde erfragt, welche Ziele und Zielgruppendefinitionen besondere Priorität in einem Bezirk haben und welche Zielgruppen bzw. relevanten Sozialräume und in weiterer Folge welche konkreten Angebote und Handlungsweisen sich daraus ergeben. Ebenso wurde nachgefragt, wie die Zusammenarbeit bzw. Abgrenzung zur Jugendarbeit, die im jeweiligen Verein angeboten wird, erfolgt. Weitere Themen waren die trägerübergreifende Organisation des Angebots, die Zusammenarbeit mit fördergebenden Stellen und Vernetzungen im Bezirk sowie Einschätzungen und Ideen zur Weiterentwicklung der FAIR-PLAY-TEAMS. Aufgrund der sowohl in der Dokumentenanalyse als auch von Seiten der Qualitätssicherung (MA 13) erkennbaren wachsenden Bedeutung von Beratungstätigkeiten wurde auch gefragt, in welcher Form psychosoziale Beratungstätigkeiten von den FAIR-PLAY-TEAMS geleistet werden. Die Interviews wurden aufgezeichnet, transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet.

3) Erhebung und Auswertung der Gruppendiskussionen (August bis Dezember 2019)

Im Anschluss an die Erhebung der Leitungsinterviews wurden alle Mitarbeiter*innen der jeweiligen FAIR-PLAY-TEAMS zu Gruppeninterviews eingeladen, die von Manuela Hofer und Andrea Rabeder angeleitet wurden. Bei diesen insgesamt fünf trägerübergreifend konzipierten Diskussionen im August und September 2019 waren jeweils ein*e bis drei Mitarbeiter*innen eines Vereins vertreten, insgesamt waren zwischen vier und acht Teilnehmer*innen pro Termin anwesend. Die Gespräche dauerten im Schnitt etwa zwei Stunden, boten den Kolleg*innen strukturierte Möglichkeiten des Austauschs und der Reflexion und ermöglichten den Forschenden einen detaillierteren Einblick in die konkreten Zugänge, Haltungen und Handlungsweisen der Basismitarbeiter*innen. Die vom Forschungsteam eingebrachten Diskussionsimpulse fokussierten prioritär auf das direkte Handeln und Interagieren in öffentlichen Räumen. Diesbezüglich wurden die Teilnehmenden u. a. angeregt, über Zielorientierungen, Umsetzungen, Spannungsfelder und (Un-)Sichtbarkeiten von Gruppen in ihrem Berufsalltag zu reflektieren.

Aspekte der Wissensgenerierung und -vermittlung, Wahrnehmungen und Bilder von öffentlichen Räumen, die Aufgaben der Teams wie etwa die sogenannte Drehscheibenfunktion, die Konfliktarbeit und die niederschwellige Beratung wurden ebenso diskutiert wie die Zusammenarbeit mit anderen sozialräumlichen Akteur*innen, der Umgang mit Diskriminierungen und die Herausforderungen reflexiver Parteilichkeit. Auch Fragen der Dokumentation und Berichtslegung sowie des Umgangs mit widersprüchlichen Mandaten und ordnungspolitischen Aufforderungen waren Themen der Diskussionen. Abschließend gab es zudem Raum, um Veränderungswünsche, Verbesserungsvorschläge und fachliche Entwicklungsperspektiven zu artikulieren. Auch diese Gespräche wurden aufgezeichnet, transkribiert und inhaltsanalytisch ausgewertet.

4) Träger- und Feedbackkonferenz zu den vorläufigen Ergebnissen (Februar 2020)

Nach diesen Erhebungsphasen im Spätsommer und Herbst 2019 wurden die erhobenen Daten und Informationen durch das Forschungsteam analysiert und ausgewertet sowie die Projektergebnisse verschriftlicht. In diesem Prozess wurden auch spezifische Themenstellungen sichtbar, die noch einer Vertiefung, Differenzierung oder Verifizierung bedurften. Im Rahmen einer ganztägigen Träger- und Feedbackkonferenz, zu der die Mitarbeiter*innen aller FAIR-PLAY-TEAMS eingeladen wurden und bei der insgesamt 23 Teilnehmende aus allen Trägervereinen vertreten waren, präsentierte das Forschungsteam einige Zwischenergebnisse und eröffnete noch einmal Raum für Feedback, Diskussion und Reflexion zur Sozialen Arbeit in öffentlichen Räumen. Diese Konferenz, die in trägerübergreifenden und wechselnden Konstellationen in Klein- und Großgruppensettings an der FH Campus Wien stattfand, ermöglichte es dem Forschungsteam, einige zentrale Zwischenergebnisse mit den Anwesenden zu validieren und weitere, auch kollektiv geteilte Einblicke in die Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS zu gewinnen. Die Diskussionen wurden vom Forschungsteam dokumentiert und in die Analyse einbezogen.

3 Die FAIR-PLAY-TEAMS: Grundlagen und Rechercheergebnisse

In diesem Kapitel werden die Entstehung der FAIR-PLAY-TEAMS, ihre Konzeptionierung und Zielsetzungen sowie allgemeine Informationen zu den Trägervereinen dargestellt. Zudem wird ausgeführt, welche Zielgruppen im Rahmenkonzept vorgesehen sind, und mit ersten Erhebungsergebnissen bezüglich der praktischen Umsetzung und Fokussierung in den verschiedenen Teams verknüpft.

3.1 Geschichte der FAIR-PLAY-TEAMS

Die FAIR-PLAY-TEAMS wurden 2010 als Nachfolgeprojekt von ‚KOVER – Konfliktvermittlung im öffentlichen Raum‘ gegründet. KOVER-Teams waren ab 2004 im Auftrag einzelner Wiener Bezirke (Brigittenau, später auch Simmering, Favoriten und Leopoldstadt) im öffentlichen Raum unterwegs. Abgewickelt wurde das Projekt durch die Integrations- und Diversitätsabteilung der Stadt Wien (auch bekannt als MA 17) (Wirkungsbericht 2012: S. 3).

Im Jahr 2010, kurz vor den Wiener Gemeinderats- und Bezirksvertretungswahlen, wurden FAIR-PLAY-TEAM-Projekte in einigen Bezirken, nun unter fachlicher Verantwortung des Fachbereichs Jugend der Stadt Wien (MA 13), implementiert. Diese waren vorerst saisonal auf sechs Monate (April bis September) befristet. Für die Umsetzung verantwortlich waren nun Trägervereine der Wiener Kinder- und Jugendarbeit. Als gemeinsame Grundlage wurde in einem partizipativen Prozess unter Leitung des Fachbereichs Jugend der Stadt Wien ein Rahmenkonzept erarbeitet, das im Laufe der Zeit weiterentwickelt wurde. Darin wurden die konkreten Aufgaben und die konzeptionellen Grundlagen festgehalten sowie Informationen zu Zielen und Zielgruppen formuliert.

Der für die Qualitätssicherung zuständige Fachbereich Jugend (MA 13) zieht in der Begleitung des Angebots regelmäßig externe Personen für fachliche Beratung hinzu und organisiert kontinuierlich Einschulungen und Fortbildungsangebote für Mitarbeitende der FAIR-PLAY-TEAMS. 2015 erfolgte eine Neukonzeptionierung der FAIR-PLAY-TEAMS, um den Veränderungen im Laufe der Jahre auch konzeptionell Rechnung zu tragen. Für die Erstellung des bis heute gültigen Rahmenkonzepts wurde das Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR) der FH Campus Wien beauftragt. Bei der Neuentwicklung des Konzepts wurden die Fachreferent*innen der beauftragenden MA 13, das wienXtra-Institut für Freizeitpädagogik (ifp) als wichtige Netzwerkpartner sowie die das Angebot umsetzenden Vereine und Mitarbeiter*innen stark einbezogen (Pollak, Stoik 2016).

Das Rahmenkonzept bietet die Grundlage für die Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS in den verschiedenen Bezirken. Es legt die fachlichen Mindestanforderungen für Mitarbeitende fest und betont die enge Kooperation mit der Offenen Kinder- und Jugendarbeit

in Wien. Explizit wird darin auch darauf hingewiesen, dass aufgrund von sozialräumlichen Unterschieden in den Stadtteilen Detailkonzepte erstellt sowie spezifische Zielgruppen definiert werden können. Dem Forschungsteam lagen nicht für alle Vereine Detailkonzepte vor, die vorliegenden Konzepte wiederum waren sehr verschieden gestaltet und damit schwer vergleichbar. In der Erhebung wurde sichtbar, dass sich die Mitarbeiter*innen vorwiegend auf das Rahmenkonzept beziehen.

Julia Pollak und Christoph Stoik (2016) weisen in ihrem Artikel darauf hin, dass die FAIR-PLAY-TEAMS in einem politischen Klima gegründet wurden, das stark von öffentlichen Auseinandersetzungen über subjektive Sicherheitsbedürfnisse und der Forderung nach mehr Kontrolle gegenüber marginalisierten Personengruppen in öffentlichen Räumen Wiens geprägt war. Angesichts des ordnungspolitischen Drucks, der damit auch auf die Soziale Arbeit verlagert wurde, fand bereits 2010 eine Auseinandersetzung mit der Funktion und Rolle der Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum statt. In einem Mission Statement (Stadt Wien 2010), das von fünf Geschäftsgruppen der Stadt Wien unterstützt und von fünf Stadträt*innen unterzeichnet wurde, wurde die Aufgabe der Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum in erster Linie als Unterstützung von Menschen, die besonders auf den öffentlichen Raum angewiesen sind, definiert. Fachlich gestützt wurde diese Position in einem sektorübergreifenden Austausch, das im „Glossar Soziale Arbeit im öffentlichen Raum“ mündete (Krisch et al. 2011). Die Autor*innen versuchten damit, die unterstützende und schützende Rolle der Sozialen Arbeit als professionelles Selbstverständnis gegenüber ordnungspolitischen Ansprüchen von außen zu stärken (Pollak, Stoik 2016). Wie bzw. inwieweit dies in der Praxis umgesetzt werden kann, ist Teil dieses Berichts.

3.2 Aktuelle Situation: Trägervereine und Mitarbeiter*innen

Finanziert werden die FAIR-PLAY-TEAMS vorwiegend über die jeweiligen Bezirke, die ihr Interesse an diesem Angebot formulieren und in den jeweiligen Bezirksvertretungen über die Implementierung entscheiden. Zum Zeitpunkt der Erhebung waren 45 Personen als Mitarbeiter*innen der FAIR-PLAY-TEAMS bei neun verschiedenen Trägervereinen angestellt und in insgesamt 16 Wiener Gemeindebezirken tätig. Die Bedingungen in diesen Bezirken sind sehr unterschiedlich. So hat Favoriten (10. Bezirk) mit 207.193 Personen mit Abstand die meisten und Margareten (5. Bezirk) mit 55.123 die geringste Anzahl an Einwohner*innen. Der flächenmäßig größte FAIR-PLAY-Bezirk ist mit 3.376,3 Hektar Penzing (14.), der kleinste Mariahilf (6.) mit 145,5 ha. Mit 27.397 Einwohner*innen pro km² leben die Menschen in Margareten statistisch betrachtet deutlich dichter nebeneinander als etwa in der Donaustadt mit 1908 EW/km², allerdings müssten hier wiederum

für eine Vergleichbarkeit die Grün- und Industrieflächen von den Wohngegenden unterschieden werden (vgl. Statistik Austria 2020). Ohne auf die unterschiedlichen sozialräumlichen Strukturen und Situationen in den Wiener Gemeindebezirken eingehen zu können, lässt sich für diese qualitative Studie festhalten, dass die Bedingungen, die die FAIR-PLAY-TEAMS in ihren jeweiligen Einsatzgebieten vorfinden, sehr unterschiedlich sind.

Auch die Ressourcen, die den FAIR-PLAY-TEAMS zur Verfügung stehen, um Orte aufzusuchen, Dynamiken zu erheben oder situativ zu agieren, sind unterschiedlich und daher kaum zu vergleichen. Zum Beispiel reicht die infrastrukturelle Ausstattung von eigenen Räumlichkeiten für Beratungstätigkeiten bis hin zu Teams, die ihre Computer mit den Jugendarbeiter*innen des Vereins teilen. Während manche Teams über eigene Projektleitungen sowie Overheadkosten verfügen, werden bei einem Team lediglich für die Wintermonate Stunden von bestehenden Angestellten aufgestockt, ein anderes Team wiederum ist nur saisonal beschäftigt und dabei ausschließlich für die Organisation einer Spielstraße im Sommer zuständig. Während diese beiden letztgenannten Angebote Sonderformen darstellen, unterscheiden sich bei den FAIR-PLAY-TEAMS die Teamgrößen, Vollzeitäquivalente und Beschäftigungsverhältnisse allgemein sehr stark. So variiert laut einer Aufschlüsselung der MA 13 z. B. die Arbeitszeit der Mitarbeitenden je nach Projekt zwischen 46 und 155 Wochenstunden (Stand 2019, MA 13).

14 der 16 FAIR-PLAY-TEAMS (in den Bezirken 2, 3, 5, 6, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22) sind aktuell ganzjährig finanziert, lediglich der 9. und der 23. Bezirk bieten nur ein saisonales Angebot an. Die Veränderung von ursprünglich saisonalen hin zu ganzjährigen Angeboten vollzog sich allmählich über die letzten zehn Jahre. Die saisonale Ausrichtung war häufig mit einer hohen Fluktuation der Mitarbeitenden verbunden, die die Vereine vor große Herausforderungen in Bezug auf die Kontinuität des Angebots (Beziehungsabbrüche, wiederkehrende Einschulungsphasen, Erschwernis der Kooperation und Zusammenarbeit etc.) stellte. Zunehmend mehr Vertreter*innen von Wiener Gemeindebezirken konnten daher durch die MA 13 und jeweilige Trägervereine überzeugt werden, die Finanzierung der FAIR-PLAY-TEAMS für ein kontinuierliches und ganzjähriges Angebot auszuweiten. Diese Umstellungen werden von den Mitarbeitenden der Trägervereine ausgesprochen positiv bewertet, wie mehrere Interviewpartner*innen der Leitungsebene betonen. Der Großteil der befragten Leitungspersonen erklärt, es wäre demnach leichter, qualifiziertes Personal zu finden, wenn eine ganzjährige Anstellung angeboten werden könnte. Die kontinuierliche Präsenz und die langfristige Beziehungs- und Netzwerkarbeit im Stadtteil tragen zudem aus Sicht der Befragten merklich zur Qualitätsentwicklung des Angebots bei.

Die Mindestqualifikation für Mitarbeitende in FAIR-PLAY-TEAMS sieht laut Rahmenkonzept vor, dass die Personen zumindest 500 Stunden Praxis in der Sozialen Arbeit und/oder 150 Unterrichtseinheiten Aus- und Fortbildung im pädagogischen oder sozialen Bereich absolviert haben müssen (MA 13 2015: S. 7). In den Berichten und Interviews zeigt sich, dass ein großer Teil der Teams mul-

tiprofessionell zusammengesetzt ist, was sowohl von den Leitungspersonen als auch von den Basismitarbeitenden wiederholt als Vorteil genannt wird. Etwa die Hälfte der Beschäftigten verfügt zum Zeitpunkt der Interviews (August 2019) über ein Studium der Sozialen Arbeit (Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziale Arbeit) bzw. befindet sich in diesem Bereich in Ausbildung. Etwa ein Viertel hat ein anderes Studium (Kultur- und Sozialanthropologie, Architektur, Musik, Politikwissenschaft u. a.) abgeschlossen, ein weiteres Viertel hat eine Qualifizierung durch die Absolvierung des Aufbaulehrgangs Jugendarbeit am Institut für Freizeitpädagogik in Wien erlangt. Der Großteil der Mitarbeitenden verfügt zudem über praktische Erfahrungen in der Jugendarbeit. Die Expertise von ausgebildeten Sozialarbeitenden und Erfahrungen in der Aufsuchenden Jugendarbeit werden neben persönlichen Kompetenzen wie Offenheit und Mehrsprachigkeit für die Tätigkeit besonders geschätzt. Insbesondere die Umstellung des Projekts auf ein ganzjähriges Angebot und damit eine ununterbrochene Anstellung hat die formale Qualifikation der Mitarbeitenden in den letzten Jahren erhöht. Dies scheint auch Veränderungen in den inhaltlichen Ausrichtungen und Schwerpunktsetzungen mit sich zu bringen, etwa im Bereich der Beratungstätigkeit und professioneller Haltungen und Methoden. Darauf wird im Laufe des Berichts detaillierter eingegangen.

Alle Mitarbeiter*innen erhalten jährlich gemeinsame Schulungen, die von der Stadt Wien, Fachbereich Jugend, gemeinsam mit Christoph Stoik und Petra Sallaba organisiert werden. Dabei werden externe Fachpersonen für Vorträge eingeladen. Die Themen dieser Schulungen werden nach Auskunft der MA 13 aufgrund von wiederkehrenden Themen und Schwerpunkten, die sich aus Gesprächen und Berichten während des Jahres herauskristallisieren, ausgewählt. Neben der gemeinsamen Fortbildung dienen diese Schulungen auch dazu, gemeinsame Herausforderungen trägerübergreifend zu diskutieren und gemeinsame Lösungen zu finden.

Quellen siehe z. B. I1:8; I3:6; I4:1; I5:8; I6:1; I7:2; I8:4; JB2017&2018/2-23

3.3 Durchführende Organisationen

Derzeit sind folgende Trägervereine mit der Umsetzung in den verschiedenen Bezirken beauftragt:

- Bassena Stuwerviertel: FAIR-PLAY-TEAM Leopoldstadt (2. Bezirk)
- Juviso: FAIR-PLAY-TEAMS Landstraße (3. Bezirk), Mariahilf (6. Bezirk), Alsergrund (9. Bezirk), Meidling (12. Bezirk), Rudolfsheim-Fünfhaus (15. Bezirk)
- IFEP: FAIR-PLAY-TEAM Margareten (5. Bezirk)
- Wiener Kinderfreunde aktiv: FAIR-PLAY-TEAMS Favoriten (10. Bezirk), Ottakring (16. Bezirk), Donaustadt (22. Bezirk), Liesing (23. Bezirk)

- Balu & Du: FAIR-PLAY-TEAM Simmering (11. Bezirk)
- Kiddy & Co: FAIR-PLAY-TEAM Penzing (14. Bezirk)
- Spielkultur: FAIR-PLAY-TEAM Hernals (17. Bezirk)
- Wiener Familienbund: FAIR-PLAY-TEAM Währing (18. Bezirk)
- Backbone: FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau (20. Bezirk)

3.4 Zielgruppenorientierung im öffentlichen Raum

Laut Rahmenkonzept sollen sich die FAIR-PLAY-TEAMS auf alle Nutzer*innen des öffentlichen Raums beziehen, „unabhängig davon, ob sie stark oder weniger häufig im öffentlichen Raum vertreten sind oder ob ihre Raumnutzung durch andere Personen(gruppen) als adäquat bzw. inadäquat beschrieben wird“ (2015: S. 4). Gleichzeitig ermöglicht das Rahmenkonzept spezifische Ausrichtungen und Schwerpunktsetzungen, wenn es die unterschiedlichen sozialräumlichen Gegebenheiten in den jeweiligen Bezirken erfordern, was sich auch in den Berichten sowie in den durchgeführten Gesprächen mit den FAIR-PLAY-TEAMS widerspiegelt.

Das Rahmenkonzept benennt explizit Kinder und Jugendliche als Zielgruppe (2015: S. 5). Auch in den Befragungen wurde ein Fokus auf die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen als Gemeinsamkeit der FAIR-PLAY-TEAMS beschrieben, da alle durch Träger der Offenen Kinder- und Jugendarbeit umgesetzt werden. Als fachliche Begründung für diesen Fokus wurde genannt, dass deren Entfaltungs- und Entwicklungsmöglichkeiten im öffentlichen Raum durch verschiedene Faktoren eingeschränkt sind. Die Überschneidung im Hinblick auf die Zielgruppe erfordert eine enge Abstimmung mit der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. Während manche FAIR-PLAY-TEAMS Anliegen von Jugendlichen bearbeiten, wenn diese an den öffentlichen Raum gerichtet sind, und darüber hinaus an die Offene Kinder- und Jugendarbeit vermitteln, konzentrieren sich einige FAIR-PLAY-TEAMS auf Eltern und Anrainer*innen als Dialoggruppen der Kinder- und Jugendarbeit. Manche Teams grenzen sich gegenüber der Jugendarbeit dadurch ab, dass sie grundsätzlich an die Jugendarbeit weiterleiten und sich selbst auf erwachsene Personen im öffentlichen Raum konzentrieren.

FAIR-PLAY-TEAMS arbeiten mit jenen Menschen, die sie während ihrer Mobildienste im öffentlichen Raum antreffen. Sie versuchen dabei, möglichst alle Menschen zu erreichen, indem der Bezirk mit offenen Augen abgegangen wird und Menschen angesprochen werden. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf einer langfristigen Nutzung der Räume durch Personen, die sich regelmäßig dort aufhalten, sowie jene, die in diesen Räumen wohnhaft sind. Die kurzfristige Nutzung, etwa durch Tourist*innen oder auch Passant*innen, die die Räume lediglich vorübergehend in Anspruch nehmen, wird in den Berichten und Gesprächen nicht erwähnt. Welche Gruppen die Teams konkret erreichen, ist von

verschiedenen Faktoren wie der Parkgestaltung, dem Wetter, aber auch der Jahres- und der Tageszeit abhängig. Auf Nachfrage wurde von den Befragten angegeben, dass die Sichtbarkeit hauptsächlich von der Wohnsituation sowie den finanziellen Ressourcen abhängig ist, aber auch wohlhabende Personen den öffentlichen Raum als Aufenthaltsraum nutzen. Diese finden allerdings als Zielgruppe weder in den Berichten noch in den Interviews explizite Erwähnung.

FAIR-PLAY-TEAMS mit einer stark gemeinwesenorientierten Haltung handeln nicht nach einem klassischen Zielgruppenbegriff bzw. definieren diese nicht über Gruppenzugehörigkeiten, sondern vorrangig über die Räume, die sie nutzen. Sie fühlen sich für keine bestimmte Zielgruppe zuständig, sondern für das Gemeinwesen als Gesamtes. Daraus entstehen mitunter inhaltliche Konflikte innerhalb der verschiedenen Ausrichtungen der FAIR-PLAY-TEAMS, besonders in Bezug auf die jeweilige Abgrenzung zur Kinder- und Jugendarbeit.

Der Großteil der FAIR-PLAY-TEAMS legt einen besonderen Fokus auf jene Gruppen, die verstärkt auf die Nutzung des öffentlichen Raums angewiesen sind, weil ihnen materielle und soziale Ressourcen für einen ausreichenden Zugang zu privaten oder kommerziellen Räumen fehlen. In diesem Zusammenhang werden neben Jugendlichen auch Personen genannt, die von Wohnungslosigkeit betroffen sind und/oder ihren (Über-)Lebensunterhalt durch Betteln erwirtschaften, regelmäßig Alkohol und andere Drogen im öffentlichen Raum konsumieren oder aufgrund ihrer Fluchterfahrungen und dem daraus folgenden (Rechts-)Status in prekären Verhältnissen leben. Eine Leitungsperson macht deutlich, dass diese Konzentration auch daran liegt, dass diese Menschen im Fokus der Öffentlichkeit stehen. Als weiteres Beispiel nennt sie Menschen mit psychischer Erkrankung, die im öffentlichen Raum mitunter für Irritationen sorgen.

Das Rahmenkonzept sieht vor, dass die FAIR-PLAY-TEAMS auch als Ansprechpersonen für Einrichtungen in Bezug auf den öffentlichen Raum, wie Fachdienststellen der Stadt Wien, zur Verfügung stehen (2015: S. 5). In den Interviews wird diesbezüglich auch von Einrichtungen als Zielgruppe gesprochen. Hier wird besonders die ‚Drehscheibenfunktion‘ der FAIR-PLAY-TEAMS hervorgehoben, verbunden mit einem Selbstverständnis der Zuständigkeit für alle Themen, die an sie von Nutzer*innen des öffentlichen Raums herangetragen werden.

Der Fokus der FAIR-PLAY-TEAMS ist stark auf die vorgefundenen Bedingungen und Personen im jeweiligen Raum fokussiert, dahinterliegende Strukturen und institutionelle Ausschlüsse werden nur von einzelnen Befragten thematisiert. Daraus lässt sich ableiten, dass die besondere Qualität der FAIR-PLAY-TEAMS in ihrer Präsenz im öffentlichen Raum und der direkten Interaktion mit Nutzer*innen liegt. Soziale Hierarchien, strukturelle Ungleichheiten und asymmetrische Machtverhältnisse im gesellschaftlichen Raum werden abseits lokalisierter Kontexte scheinbar weniger reflektiert oder behandelt. Darauf angesprochen betonen Interviewpartner*innen, dass im Berufsalltag die dafür nötigen Ressourcen nicht zur Verfügung stehen. Aus Sicht des Forschungs-

teams zeigt sich in Aussagen zu einer eingeschränkten Handlungsperspektive von Mitarbeitenden oftmals erfahrene Unwirksamkeit bzw. Hilflosigkeit, zu Lösungen gesellschaftlich produzierter Problemlagen beizutragen oder Veränderungen bei institutionellen Ausschlüssen zu erwirken. Dies wird v. a. in Spannungsfeldern sichtbar, die in Kapitel 8 näher behandelt werden.

Der im Rahmenkonzept thematisierte potenzielle Widerspruch zwischen einem öffentlichen Mandat und den unterschiedlichen Bedürfnissen der Menschen im öffentlichen Raum wird von vielen Befragten skizziert und anhand von beruflichen Alltagssituationen bestätigt. Die Teams berufen sich in der Bearbeitung dieser Widersprüche wie im Rahmenkonzept beschrieben auf „das fachlich begründete (dritte) Mandat, benachteiligte Menschen dabei zu unterstützen, dass deren Interessen gehört werden“ (2015: S. 5).

QUELLENBEZÜGE: siehe z. B. G2:3; G4:4; I1:1-4; I2:1; I3:1-3; I4:2; I5:3; I6:4; I7:3; I8:1; JB2017/3:10f; JB2017/6:3; JB2017/14:2; JB2017/15:3,19; JB2017/18:10; JB2018/2:5; JB2018/3:10; JB2018/5:6-15; JB2018/6:3-14; JB2018/9:1-8; JB2018: 10:4; JB2018/11:39; JB2018/12:3; JB2018/15:3, JB2018/17:10; JB2018/20:7-8; JB2018/23:10 JB2018/18:9; TK

3.5 Konzeptionelle Zielsetzung laut Rahmenkonzept

Die Ziele der FAIR-PLAY-TEAMS werden im Rahmenkonzept (2015: S. 4) wie folgt beschrieben:

„Das übergeordnete Ziel des Angebots FAIR-PLAY-TEAM ist, einen Beitrag für die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen in Wien zu leisten. Das FAIR-PLAY-TEAM verfolgt dabei konkrete Ziele in Bezug auf den öffentlichen Raum:

1) Erhaltung und Verbesserung der sozialen Qualitäten des öffentlichen Raums

Die sozialen Qualitäten sind sowohl von der Zugänglichkeit und Gestaltung des öffentlichen Raums sowie der Infrastruktur abhängig als auch von den sozialen Aneignungs- und Aushandlungsprozessen im öffentlichen Raum. Durch die Erhaltung und Verbesserung der sozialen Qualitäten wird eine Grundlage der gesellschaftlichen Teilhabe von Menschen erhalten und geschaffen.

2) Stärkung der Teilhabe der Menschen in Bezug auf die Gestaltung und das Zusammenleben im öffentlichen Raum

Dies verweist auf die Handlungsmöglichkeiten der Menschen bzw. deren Einschränkungen, sich in die Aneignungs-, Aushandlungs- und Gestaltungsprozesse einzubringen, als auch auf strukturelle Rahmenbedingungen, die eine Teilhabe der Menschen erst ermöglichen.

Diese Ziele beinhalten folgende Teilziele:

- Möglichst alle Menschen nutzen den öffentlichen Raum bzw. haben Zugang, besonders wenn sie darauf angewiesen sind.
- Die lustvolle und lernorientierte Nutzung des öffentlichen Raums ist möglich.
- Mängel in Bezug auf Verfügbarkeit oder Ausstattung des öffentlichen Raums sind thematisiert und damit bearbeitbar.
- Interessensunterschiede und Konflikte im öffentlichen Raum werden genutzt, um auf dahinterliegende gesellschaftliche Probleme hinzuweisen.
- Menschen gehen mit den unterschiedlichen Ansprüchen im und um den öffentlichen Raum möglichst eigenverantwortlich um und beteiligen sich an Aushandlungs- und Kommunikationsprozessen.
- Menschen bringen sich in Bezug auf die Gestaltung und das Zusammenleben im öffentlichen Raum möglichst eigenverantwortlich ein.
- Menschen erweitern Spielräume sowie individuelle und kollektive Handlungsmöglichkeiten, insbesondere in Bezug auf die Nutzung des öffentlichen Raums.“

Sowohl in der Dokumentenanalyse wie auch in den vertiefenden Interviews und Diskussionen waren kontinuierliche Bezüge auf die und eine breite Kenntnis der Ziele bei den verschiedenen FAIR-PLAY-TEAMS klar erkennbar. Die Teams stimmten den Zielsetzungen zu und wiesen auf die Verwobenheit und die gegenseitige Bedingtheit der einzelnen Ziele hin. Mit Blick auf die Prioritätensetzung und die konkrete Auslegung wie auch in der Frage der Zielerreichung und der Methodenwahl wurden allerdings Unterschiede erkennbar. Diese werden in den folgenden Kapiteln laufend reflektiert. In Kapitel 9 stellen wir zentrale Ergebnisse zur Umsetzung der verschiedenen Zielsetzungen und die damit verbundenen Herausforderungen trägerübergreifend dar.

4 Fördergebende Stellen und Auftragsvergabe

Die Umsetzung des Angebots der FAIR-PLAY-TEAMS wird auf bezirkspolitischer Ebene dezentral beschlossen, ebenso wie die grundsätzliche Festlegung von Einsatzgebieten und -zeiten für die FAIR-PLAY-TEAMS. Mit der Entscheidung der Bezirksvertretung hat der jeweilige Bezirk zudem ein Vorschlagsrecht, welcher Trägerverein für die Durchführung beauftragt werden soll. Die endgültige Auswahl kann jedoch nur nach Rücksprache mit der Stadt Wien, Fachbereich Jugend (MA 13), erfolgen. Die Gesamtkosten für das Angebot werden aus Mitteln der Stadt Wien getragen. Der Bezirk übernimmt den Großteil der Kosten, einen Zuschuss erhält der Bezirk aus Zentralmitteln. Das Büro der Bezirksvorstehung fungiert im Rahmen der Umsetzung als Schnittstelle zwischen den bezirkspolitischen Gremien, der Bevölkerung und dem jeweiligen FAIR-PLAY-TEAM und übernimmt die Weiterleitung von Anliegen und Querschnittsmaterien an zuständige Magistratsabteilungen (Wirkungsbericht 2012: S. 4).

Für die administrative Abwicklung (Antragstellung an den Bezirk, Fördervereinbarungen mit Vereinen, Rechnungsprüfung) der FAIR-PLAY-TEAMS ist die Stadt Wien, Fachbereich Jugend (MA 13), zuständig. Diese übernimmt auch die Fachaufsicht und die Qualitätssicherung. Dazu gehört nach Auskunft des Fachbereichs die Erstellung und die Weiterentwicklung des Rahmenkonzepts, die Schulung neuer und erfahrener Mitarbeitender, die jährliche Reflexion und die Teambegleitung vor Ort ebenso wie die Durchsicht der von den Vereinen verfassten Berichte. Zu diesen Inhalten erhalten die Teams regelmäßig Feedback durch Mitarbeiter*innen des Fachbereichs. Außerdem organisieren diese jährlich mindestens zwei gemeinsame Fortbildungen für alle FAIR-PLAY-TEAM-Mitarbeiter*innen zu Themen, die sich in den Berichten und Reflexionen als besonders relevant herausstellten. Zwei Mal im Jahr wird ein Zusammentreffen der Steuerungsgruppe, einer trägerübergreifenden Vernetzung auf Leitungsebene, mit der MA 13 hergestellt.

Den Vereinen obliegt die Auswahl der Mitarbeiter*innen sowie das interne Qualitätsmanagement. Die Kontakte zwischen Trägerverein und Bezirksdemokratie verlaufen überwiegend über die Bezirksvorstehung, wenngleich sich öfter auch anlassbezogene Kontakte zu bezirkspolitischen Gremien und Vertreter*innen ergeben. Die Vereine pflegen auch mit der MA 13 eine kontinuierliche Zusammenarbeit, sowohl anlassbezogen als auch zur konzeptionellen Weiterentwicklung des Rahmenkonzepts oder durch die Teilnahme an bezirksübergreifenden Vernetzungs- und Fortbildungstreffen unter der Leitung der MA 13. Die Rechnungslegung erfolgt an die MA 13. Die Vereine sind dazu verpflichtet, sowohl die Bezirkspolitik als auch der MA 13 durch regelmäßige Berichtslegung (s. u.) über die Arbeit im öffentlichen Raum zu informieren. Für die Berichte werden von der Stadt Wien Vorlagen zur Verfügung gestellt, die Bezirke formulieren zumeist zusätzlich spezifische Anforderungen (Wirkungsbericht 2012: S. 4).

4.1 Zusammenarbeit mit der Stadt Wien, Fachbereich Jugend (MA 13)

Der Fachbereich Jugend der Stadt Wien (MA 13) wird von den FAIR-PLAY-TEAMS in Gesprächen mit Leitungen und Mitarbeitenden als Qualitätssicherungsbeauftragter und fachliche Ansprechstelle wahrgenommen. Die Wien-weiten und vereinsübergreifenden Aus- und Weiterbildungen, die von der MA 13 durchgeführt werden, sowie die jährlichen Reflexionstreffen für alle FAIR-PLAY-TEAM-Mitarbeiter*innen werden in den Gesprächen ebenso positiv hervorgehoben wie die zweimal jährlich stattfindenden Steuerungsgruppentreffen für alle Leitungspersonen. In diesen geht es neben einem Austausch zwischen den einzelnen FAIR-PLAY-TEAMS auch um eine Evaluierung bezüglich der Zielerreichung.

Die Gespräche mit den Mitarbeiter*innen des Fachbereichs werden von den Befragten durchgehend als wertschätzend und ziel führend beschrieben. Außerdem wird berichtet, dass ein*e Mitarbeiter*in der Fachstelle die FAIR-PLAY-TEAMS ein- bis zweimal im Jahr bei einem Rundgang durch den Bezirk begleitet und gelegentlich auch an Teamsitzungen teilnimmt. Auch diese Besuche werden von den Mitarbeitenden positiv beschrieben. Des Weiteren führt die MA 13 die Qualitätssicherung anhand des Berichtswesens durch und kann auf Verlangen jederzeit Einsicht in die interne Dokumentation nehmen, wodurch aus Sicht der FAIR-PLAY-TEAMS ein wertvoller Perspektivenwechsel erfolgen kann.

In den Interviews wurde wiederholt geäußert, dass die Fachaufsicht den FAIR-PLAY-TEAMS Freiheiten in ihrer Arbeit lässt. Der Großteil der Befragten bewertet das darin sichtbare Vertrauen und die Gestaltungsmöglichkeiten sehr positiv. Ein kleinerer Teil der Befragten wünscht sich allerdings mehr fachliche Begleitung und damit verbunden auch mehr Einheitlichkeit in der Ausrichtung der verschiedenen FAIR-PLAY-TEAMS. In diesem Zusammenhang werden klarere Leitlinien und Strukturen, zumeist verbunden mit mehr inhaltlicher Auseinandersetzung über Vereinsgrenzen hinweg, als Möglichkeit gesehen, um zu einem geteilten Selbstverständnis aller Teams zu kommen. Betont wird hierbei jeweils der Wunsch nach partizipativen Prozessen.

Während sich die einen ein einheitliches Selbstverständnis in Bezug auf die Ausrichtung und die Ausführung der FAIR-PLAY-TEAMS über Bezirke und Trägervereine hinweg wünschen, definieren andere die FAIR-PLAY-TEAMS eher als besonderes Angebot des eigenen Vereins, das je nach vorgefundenen Bedingungen in Bezirk und Verein ohne großen Zugriff von außen gestaltet werden will. Deutlich wird auch, dass es einen Zusammenhang zwischen dem Wunsch nach einer gemeinsamen Ausrichtung und dem jeweiligen Verhältnis zu Vertreter*innen im Bezirk gibt. Dort, wo der Bezirk aus Sicht der FAIR-PLAY-TEAMS stärker in die Ausrichtung ihrer Arbeit vor Ort eingreift bzw. sie die professionellen Einschätzungen des Vereins und der Teams nicht immer aner-

kannt sehen, ist eine stärkere Unterstützung der eigendefinierten professionellen Zugänge sowohl durch die MA 13 als auch durch Fachkolleg*innen gewünscht. Einheitliche und differenzierte Standards in der Ausrichtung der FAIR-PLAY-TEAMS werden hier zumindest teilweise als Lösung vorgeschlagen.

Die Zusammenarbeit mit Mitarbeiter*innen des Fachbereichs wird in den Gesprächen als wertschätzend, unterstützend und fördernd beschrieben. Kritik gibt es am Umgang mit den Gehaltseinstufungen im Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft (SWÖ). Hier wird v. a. von den Basismitarbeitenden angemerkt, dass die ungleiche Einstufung der verschiedenen Vereine die Frage aufwirft, wer für die Beurteilung der Ausrichtung der Teams zuständig ist und warum die Arbeit unterschiedlich bewertet wird. Jene, die sich dazu geäußert haben, waren sich einig, dass die Umsetzung des aktuellen Konzepts in die Praxis mit all seinen Ansprüchen und Aufgaben den Anforderungen und Tätigkeiten der Verwendungsgruppe 8 des SWÖ-Kollektivvertrags entspricht, weshalb sie eine dementsprechende einheitliche Einstufung fordern.

Die Qualitätssicherung wird weitgehend geschätzt und für gut befunden, manche Befragte halten sie allerdings auch für ausbaufähig. Mit Blick auf das Fortbildungsprogramm wird vereinzelt Kritik geäußert, z. B. dass die ausgewählten Themen sich stärker an geringer qualifizierten Quereinsteiger*innen ausrichten und daher den Qualifizierungsbedarf von bereits gut ausgebildeten Fachpersonen unterschreiten würden. Auch der Bedarf nach vertiefenden methodischen Fortbildungen wird in diesem Zusammenhang betont, um den hohen Anforderungen im Berufsalltag standhalten zu können. Bezugnehmend auf die Berichtslegung wünschen sich manche Mitarbeitende ausführlichere Rückmeldungen vonseiten der MA 13, andere hinterfragen mitunter die Sinnhaftigkeit der ausführlichen Berichtslegung.

Teilweise wird von Interviewpartner*innen auch von einer Konkurrenzsituation zwischen Angeboten der Jugendarbeit und dem Angebot der FAIR-PLAY-TEAMS innerhalb eines Trägers berichtet und eine größere politische Anerkennung der FAIR-PLAY-TEAMS vermutet. Eine Leitungsperson äußert den Verdacht, dass sich die FAIR-PLAY-TEAMS besser als Werbemöglichkeit für die Stadt Wien eignen, während die Jugendarbeit mitunter als ‚zu widerständig‘ wahrgenommen wird. Diese Ansicht lässt sich vorwiegend dort erkennen, wo sich die FAIR-PLAY-TEAMS nur begrenzt als eigenständiges Angebot im Verein in klarer Abgrenzung zur Jugendarbeit etablieren konnten.

Quellen z. B. G1:5; G2:8; G3:4; G4: 2-3; I1:9; I3:5; I5:1,7-8; I6:10-11; I7:6-7; TK

4.2 Zusammenarbeit mit der Bezirksvorstehung

Während die Stadt Wien, Fachbereich Jugend (MA 13), als fachliche Aufsicht ein wichtiger Bezugspunkt der FAIR PLAY TEAMS ist, fühlen sich die Mitarbeiter*innen besonders dem Bezirk gegenüber verpflichtet, den sie aufgrund der dezentralen Finanzierung

und des kontinuierlichen Kontakts zumeist als Auftraggeber wahrnehmen. Auch wenn die Bezirksvorstehung formal betrachtet keine Aufträge an die FAIR-PLAY-TEAMS vergeben kann, so werden doch Ansprüche an ihre Arbeit formuliert, insbesondere von Seiten der Bezirksvertretung, oft in der Bezirksvorstehung personalisiert und auch von dieser an sie herangetragen und reflektiert. Im Sinne der Mehrfachmandatierung Sozialer Arbeit sehen sich die Teams gefordert, ihre eigenen, professionellen Ansprüche mit jenen der Adressat*innen, hier insbesondere der Nutzer*innen des öffentlichen Raums, und von staatlicher Seite, v.a. repräsentiert durch die Bezirksvertretung und Bezirksvorstehung, abzuwägen.

Vor allem mit der Bezirksvorstehung stehen die Teams in allen Bezirken laufend in Kontakt. Während ein Großteil der FAIR-PLAY-TEAMS monatliche Jour fixes mit der Bezirksvorstehung hat, bei denen insbesondere Bedarfe und Wünsche der Nutzer*innen weitergegeben und/oder diskutiert werden, finden teilweise auch vierteljährliche Treffen statt, bei denen über das vergangene und das kommende Quartal, aktuelle Inhalte und offene Fragen gesprochen wird. Wenn dies beide Seiten nicht als notwendig erachten, wird auch auf regelmäßige Vernetzungstreffen verzichtet und die Kommunikation konzentriert sich vorwiegend auf die Tätigkeitsberichte und einen Austausch im Bedarfsfall. Dies stellt allerdings die Ausnahme dar. Der Austausch mit weiteren Bezirkspolitiker*innen findet zum einen in gemeinsamen Gremien im Bezirk wie beispielsweise dem Regionalforum statt. Zum anderen gibt es in einigen Bezirken auch regelmäßige Treffen zwischen der Bezirksvorstehung und/oder Mitgliedern von Bezirksausschüssen und dem FAIR-PLAY-TEAM.

Die Zusammenarbeit mit der Bezirksvorstehung als wesentlicher Kontakt zum Bezirk wird im Allgemeinen sowohl auf Leitungs- wie auch auf Mitarbeiter*innenebene positiv beurteilt, der Austausch als unkompliziert, pragmatisch und respektvoll bezeichnet. Die Kommunikation erfolgt zumeist direkt und ist vom beidseitigen Interesse, kooperativ zusammenzuarbeiten, getragen. Die Zusammenarbeit ist aber auch mit Herausforderungen verbunden, die sich in manchen Bezirken deutlicher, in anderen weniger stark zeigen.

Positiv wahrgenommen wird die Zusammenarbeit in Bezug auf die Aufgabe der FAIR-PLAY-TEAMS, im öffentlichen Raum mit Menschen in Kontakt zu treten und Stimmungen, Bedürfnisse und Konflikte zu erheben und zu begleiten. Auch jene Aufträge, die die gemeinwesenorientierten Teams in ihrem Selbstverständnis als Expert*innen des Sozialraums annehmen, werden sehr positiv bewertet. Diese Aufgaben reichen von Sozialraumanalysen und sozialräumlichen Bedarfserhebungen, um etwa Stimmungen bezüglich einer baulichen Veränderung einzufangen, über die Beobachtung bestimmter Plätze, wie beispielsweise Hundezonen, bis zur regelmäßigen Präsenz an bestimmten Orten zu bestimmten Tageszeiten, um Nutzungsmuster zu eruieren.

In den meisten Fällen werden Aufgaben der FAIR-PLAY-TEAMS im jeweiligen Bezirk miteinander diskutiert und Schwerpunkte gemeinsam entwickelt. Als schwierig wird der Austausch von den

Befragten dann empfunden, wenn der fachlich begründete Ansatz der FAIR-PLAY-TEAMS nicht mit den Erwartungen der Bezirksvertreter*innen an ihre Arbeit übereinstimmt. Eine befragte Person führt dies darauf zurück, dass Bezirksrät*innen in den Ausschüssen wenig Zeit haben, sich näher mit dem Konzept und den definierten Aufgaben der FAIR-PLAY-TEAMS auseinanderzusetzen, und bisweilen das Wissen über aufsuchende sozialarbeiterische Zugänge wenig ausgeprägt ist. Die Erwartungen, die von Bezirksseite an die FAIR-PLAY-TEAMS kommuniziert werden, sind sehr unterschiedlich, was die Befragten darauf zurückführen, dass die Bedingungen vor Ort und der bezirkspolitische Kontext jeweils sehr unterschiedlich sind. Hier kann hinzugefügt werden, dass auch das Selbstverständnis und die Schwerpunktsetzungen von verschiedenen Trägervereinen und Teams zum Teil ebenfalls sehr unterschiedlich sind.

Dass viele Bezirke, meist vertreten durch die Bezirksvorstehung, konkrete Anfragen formulieren, wird in der Dokumentenanalyse ebenso sichtbar wie in den durchgeführten Interviews und Fokusgruppen. Dabei scheint öfter ein konkretes bezirkspolitisches Interesse zu bestehen, eingehende Informationen und Beschwerden über öffentliche Räume und ihre Nutzer*innen zu verifizieren. FAIR-PLAY-TEAMS werden dann angefragt, „zu schauen, was los ist“, und die Expertise der FAIR-PLAY-TEAMS zu nutzen. Ein*e Befragte*r bezeichnet die Teams in diesem Zusammenhang passend als „erweiterte Augen und Ohren der Bezirksvorstehung“. Darüber hinausgehende konkrete Aufträge werden zumeist erst einmal von der Geschäftsführung oder der pädagogischen Leitung des jeweiligen Trägervereins gesichtet und dann entweder fachlich begründet abgelehnt oder im Team diskutiert und in einer für die Mitarbeiter*innen fachlich legitimierten Weise bearbeitet.

In der Regel informieren FAIR-PLAY-TEAMS darüber, was sie als ihren Auftrag wahrnehmen, erläutern ihr Vorgehen und informieren im Anschluss darüber, was sie getan haben. In der Umsetzung kann das beispielsweise bei Konflikten bedeuten, dass ein FAIR-PLAY-TEAM Abklärungsarbeit leistet, indem es zu den genannten Orten geht, sich die Situation anschaut und eruiert, gegebenenfalls eine Expertise oder bei Beschwerden auch eine Gegendarstellung formuliert und diese der Bezirksvorstehung zurückmeldet. Andere FAIR-PLAY-TEAMS sehen solche bezirkspolitischen Anfragen als Erstinformation und machen sich zunächst selbst ein Bild über die Situation ‚vor Ort‘. In der Rückkommunikation an die Bezirksvorstehung wird häufig besonders Wert darauf gelegt, ein Verständnis für die Hintergründe zu wecken und dahinterliegende, insbesondere infrastrukturelle Probleme sichtbar zu machen.

Das Rahmenkonzept dient als fachliche Vergewisserung und wird dazu genutzt, sich fachlich begründet gegenüber bezirkspolitischen Anfragen und vielfältigen Ansprüchen von Bezirksbewohner*innen abzugrenzen. In den Gesprächen wird sichtbar, dass die Möglichkeit des Rückgriffs auf das Rahmenkonzept und die darin beschriebenen Aufgaben und Ziele für die Mitarbeitenden eine große Bedeutung haben, um konzeptuelle und fachliche Positionen benennen und Grenzen des eigenen Tätigseins vermitteln zu können. Letzteres betrifft etwa Aufträge in Wohnanlagen

oder Innenhöfen von Gemeindebauten, für die meist die ‚wohnpartner‘ zuständig sind, oder Konflikte, die außerhalb des (halb) öffentlichen Raums stattfinden. Neben einer Abgrenzung zu Konflikten in Wohnanlagen mit einem Verweis an die dafür zuständigen Stellen werden auch Kontrollen und Ordnungspolitiken, wie die Verdrängung marginalisierter Personen von bestimmten Orten, abgelehnt. Ein*e Mitarbeiter*in betont, dass dies dem Grundzug der FAIR-PLAY-TEAMS im Hinblick auf die Zugänglichkeit zum öffentlichen Raum für alle klar widerspricht: „Das machen wir nicht. Die Leute gehören zum öffentlichen Raum wie alle anderen.“

Auffallend ist, dass die Abgrenzung gegenüber vermeintlichen Aufträgen vonseiten des Bezirks auf Leitungsebene leichter zu sein scheint als für die Mitarbeitenden vor Ort. Eine interviewte Leitungsperson betont, dass die Bezirksvertretungen nicht erwarten, dass Probleme einfach gelöst werden, sondern die Erwartung besteht, dass das FAIR-PLAY-TEAM seine Beobachtungen beschreibt und Lösungsoptionen anbietet. In Gruppendiskussionen mit Mitarbeitenden zeigt sich wiederum, dass diese Abgrenzung nicht immer als leicht empfunden wird, da der Lösungsdruck als hoch und die effiziente Lösung von Konflikten als Erfolgskriterium oder auch als Maßstab für eine Weiterbeauftragung angesehen wird. Tatsächlich sind die FAIR-PLAY-TEAMS selbst überzeugt, dass ihre Aufsuchende Arbeit den Bezirken nützt, und sie fühlen sich in ihrer Professionalität von politischen Akteur*innen grundsätzlich anerkannt.

Ein häufig in den Interviews und Gruppendiskussionen angesprochenes Thema war die Bearbeitung von Beschwerden, die von Bewohner*innen an die Bezirksvorstehung ergehen. Während die Mitarbeiter*innen die Konfliktvermittlung zwischen Nutzer*innen im öffentlichen Raum als wesentliche Aufgabe der FAIR-PLAY-TEAMS definieren und wahrnehmen, ist ein Beschwerdemanagement im Sinne einer Bearbeitung mitunter anonym eingebrachter Beschwerden über andere Nutzer*innen im Rahmenkonzept nicht explizit erwähnt. Sehr wohl werden diese Beschwerdebearbeitungen aber in den Berichten und Gesprächen thematisiert und insbesondere von Basismitarbeitenden als herausfordernd beschrieben. In den Gesprächen wird deutlich, dass es dabei meistens um Beschwerden von Anrainer*innen und Nachbar*innen über Menschen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten, geht. Häufig sind diese mit konkreten Abwertungen und Verdrängungsabsichten der problematisierten Menschen verbunden und werden von Mitarbeitenden als schwer mit ihrem fachlichen Grundverständnis vereinbar angesehen.

Sind die Beschwerdeführenden nicht sichtbar und ansprechbar, können die Teams ihrem Auftrag als Vermittler*innen zwischen Konfliktparteien nicht nachkommen. Während diese Aufgabe in den Gesprächen auf Leitungsebene kaum als Problem wahrgenommen wird, stellt sie Mitarbeitende durchaus vor Schwierigkeiten: „90 % von diesen Beschwerden sind nichts. Wie ich damit umgehe und wie ich das dem Bezirk rückmelde, ist ein großes Fragezeichen.“ Andere Interviewpartner*innen sind allerdings überzeugt, dass sie als FAIR-PLAY-TEAM die Perspektive der Bezirkspolitik gerade auch in Bezug auf Beschwerdeführer*innen und

deren Handlungsmuster erweitern, indem sie auf die Lebenssituationen, die Bedürfnisse und die strukturellen Bedingungen jener hinweisen, über die Beschwerden eingebracht werden.

Beschwerden, die von Nutzer*innen des öffentlichen Raums direkt an die FAIR-PLAY-TEAMS herangetragen werden, werden auch direkt von den Teams angenommen. Teilweise passiert das Einholen von Unzufriedenheiten auch bei gemeinsamen Auftritten mit der Bezirksvorstehung im öffentlichen Raum. Inwieweit diese Praxis der gemeinsamen Auftritte als fachlich sinnvoll eingeschätzt wird, ist unter befragten Mitarbeiter*innen umstritten. Während die einen finden, dass gemeinsame Auftritte mit der Bezirksvorstehung in der Öffentlichkeit die Aktivierung und Information von Interessierten erleichtert, sehen andere ihr unabhängiges sozialarbeiterisches Angebot gefährdet. Einige Befragte thematisieren diesbezüglich, dass das Interesse an gemeinsamen Auftritten und Beschwerdeerhebung vor Wahlen besonders hoch zu sein scheint, und lehnen solche Anfragen ab.

QUELLEN: siehe z. B. G1:6; G2:2,6; G3:5,6; G4:1,9; G5:5; I1:1,6-7; I2:3-5; I3:2; I4:5,6; I5:3,5; I6:3,4,9; I7:6,7; I8:2,3; I9:1,5; JB2017/14:6; JB2018/3:10,12; JB2018/5:6-14; JB2018/6:5,9,12,15; JB2018/10:7; JB2018/11:6; JB2018/14:4; JB2018/15:3,7; JB2018/16:16; JB2018/17:6-9; JB2018/18:10; JB2018/20:9; 2.QB2018/11:1-2; 3.QB2018/16:10; TK

4.3 Berichtswesen für den Fachbereich Jugend (MA 13) und die Bezirksvorstehung

Während alle FAIR-PLAY-TEAMS einen Jahresbericht verfassen, legt der Großteil auch viermal jährlich Quartalsberichte vor, teilweise werden auch Monats- oder sogar zweiwöchentliche Kurzberichte erstellt. In dieser Erhebung wurden Jahresberichte von 2018 und 2017, Quartalsberichte von 2018 sowie vereinzelt auch Monatsberichte (wenn keine Quartalsberichte vorhanden waren) analysiert und in den darauffolgenden Leitungsinterviews und Gruppendiskussionen weitere Fragen zum Berichtswesen gestellt.

Das Berichtswesen orientiert sich an vorgegebenen Anforderungen der Stadt Wien, Fachbereich Jugend, kann aber auch an spezifische Bezirks- bzw. Vereinsgegebenheiten angepasst werden. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass es in einzelnen Teams eine getrennte Berichtslegung an die MA 13 und die Bezirke gibt. Dies wird damit argumentiert, dass die beiden Auftraggeber*innen an unterschiedlichen Aspekten interessiert sind und von den FAIR-PLAY-TEAMS darauf eingegangen wird. Es wird aber auch darauf hingewiesen, dass in der MA 13 professionsnahe Personen arbeiten, dies in der Bezirksvertretung hingegen nicht vorausgesetzt werden kann. Auf diesen Umstand gehen die Teams mit einer angepassten Fachsprachenverwendung und einer angemessenen Aufbereitung sozialer Themen ein.

Die (unterschiedliche) Berichtslegung empfinden die Teams als enormen Aufwand, der einen großen Teil der Arbeitszeit in Anspruch nimmt, was von einigen Basismitarbeiter*innen als belastend beschrieben wird. Während daher von einigen FAIR-PLAY-

TEAMS der Wunsch geäußert wurde, das Berichtswesen zu vereinheitlichen, wollen andere die bisherigen Freiheiten behalten, um flexibel auf Themen und Anliegen von Bezirk und Fachaufsicht sowie spezifische Bezirksgegebenheiten reagieren zu können. Der Wunsch, neben der internen Dokumentation nur einen Jahresbericht verfassen zu müssen, da die Quartals- und Monatsberichte v. a. als ‚Überbleibsel‘ der saisonalen Angebote gesehen werden, wurde allerdings mehrfach geäußert.

Für die FAIR-PLAY-TEAMS stellen die Berichte eine Repräsentation ihrer Arbeit dar, dies wird sowohl von Leitungspersonen als auch Basismitarbeitenden betont. Vor allem der Jahresbericht wird als Teil der Öffentlichkeitsarbeit gesehen und dient der Sichtbarmachung sowie der Legitimation ihrer Arbeit. In den Gesprächen wird in diesem Zusammenhang bemängelt, dass Statistiken einen hohen Stellenwert in den Berichten einnehmen, sie die Qualität der Arbeit allerdings nicht widerspiegeln können. Es wird aber vonseiten einiger Interviewpartner*innen befürchtet, dass ihre Arbeit an diesen quantitativen Indikatoren gemessen werden könnte. Da die Berichte auch den politisch-administrativen Rechenschafts- und Kontrollpflichten dienen, werden auch Beschwerden und Infrastrukturmängel regelmäßig für den Bezirk dokumentiert. Dadurch sind diese in den Berichten sehr prominent vertreten, obwohl sie nach Auskunft der Mitarbeiter*innen im beruflichen Alltag eine eher kleine Rolle einnehmen.

Den meisten Befragten ist eine gewissenhafte und professionsethische Reflexion der dokumentierten Wissensbestände wichtig, da sie sich darüber im Klaren sind, dass in Berichten enthaltene Informationen über problematisierte Nutzer*innengruppen und Räume strategisch verwertet oder auch im öffentlichen Diskurs instrumentalisiert werden können. Einige Interviewpartner*innen berichten beispielsweise, dass mit der Weiterleitung der Berichte Informationen über Standorte von marginalisierten Personengruppen aus den Berichten u. a. an die Polizei weitergeleitet werden können, und fürchten, dass dieses Wissen zu Verdrängungsprozessen beitragen könnte.

In manchen FAIR-PLAY-TEAMS werden beispielsweise die Inhalte des Jahresberichts in einer Klausur besprochen. In den Interviews und Diskussionen zeigen sich die meisten Mitarbeiter*innen vorsichtig und sensibel, um mit ihren räumlichen Zuschreibungen nicht zur Schaffung problematisierter Räume beizutragen und mit Beschreibungen nicht Stereotypisierungen und Verdrängungen bestimmter Gruppen in öffentlichen Räumen zu fördern. In diesem Sinne wird in den meisten Berichten von genauen Standortbeschreibungen sowie Personenbezeichnungen und -beschreibungen, wie etwa hinsichtlich der vermeintlichen Herkunft, der Hautfarbe oder des Erscheinungsbilds, abgesehen und versucht, Nutzungsverhalten und Thematiken, die im öffentlichen Raum präsent sind, zu generalisieren und zu erläutern. Einzelfälle werden meist nur beispielhaft beschrieben, um Entwicklungen von Interventionen darzustellen und zu zeigen, was diese bewirkt haben. Die Berichtlegenden bemühen sich, in den Berichten Objektivität und Sachlichkeit einzuhalten, die Darlegungen sind meist deskriptiv gehalten. Auch in der Analyse der Berichte wurde sichtbar, dass versucht wird, diskursiven Problematisierungen

von Orten und Gruppen entgegenzuwirken, was aber nicht immer gleich gut gelingt. So wird in den Berichten vereinzelt ein sehr genaues Bild von Räumen geschaffen, das durchaus stigmatisierende Wirkungen entfalten kann. Ebenso wird mit der Benennung von Nutzer*innengruppen unterschiedlich verfahren und vereinzelt werden auch Stereotype reproduziert.

QUELLEN: siehe z. B. G1:6; G2:7-8; G3:5; G4:9; I1:5; I2:4-5; I7:8; JB2017&2018/2-23, z. B. JB2018/2:22-23; JB2018/3:11-13; JB2018/5:6-14; JB2018/6:10; JB2018/11:42; JB2018/12:10; JB2018/17:3; JB2018/18:10; JB2018/20:5; TK

4.4 Spannungsfelder aufgrund verschiedener Erwartungen

In der Erhebung wurde sichtbar, dass sich FAIR-PLAY-TEAMS in einem Spannungsfeld zwischen den teilweise unterschiedlichen Erwartungen der Fördergeber*innen sehen. Dies wird u. a. mit der geteilten Finanzierungsstruktur des Angebots, aber auch mit unterschiedlichen Zugängen, Wissensbeständen oder Zielsetzungen zwischen Bezirkspolitik und Magistrat begründet. Während z. B. aus Sicht einiger Mitarbeiter*innen bezirkspolitisch konkrete Ergebnis- und Lösungsorientierungen bei Problemstellungen ‚vor Ort‘ gewünscht werden, wird die MA 13 stärker mit der Qua-

litätsentwicklung und fachlichen Orientierung an den Standards der Offenen Kinder- und Jugendarbeit verbunden. Um in herausfordernden Situationen und komplexen Konstellationen professionell agieren zu können, bedarf es einer klaren fachlichen Positionierung und des Ziels, Menschen im Sozialraum zu stärken und zu unterstützen. Aus Perspektive von Mitarbeitenden wird das Bestimmen des eigenen fachlichen Mandats zwischen den unterschiedlichen Erwartungen, insbesondere bei bezirkspolitischen Ansprüchen, die in Widerspruch zu eigenen fachlichen Orientierungen stehen, teilweise als schwierige Gratwanderung beschrieben. Eine stärkere Unterstützung durch die Fachaufsicht der MA 13 wird diesbezüglich zumindest von einigen Gesprächspartner*innen gewünscht. Einige FAIR-PLAY-TEAM-Mitarbeiter*innen sehen hier auch die Verantwortung der Einrichtungsleitung, diese Prozesse im Sinne der Fachlichkeit zu steuern. Aus unserer Perspektive ist es wichtig, die praktische Arbeit der Teams fachlich stärker zu stützen, um die Handlungsspielräume von Mitarbeiter*innen zu erweitern. Eine intensivere Auseinandersetzung zwischen Trägervereinen, MA 13 und Bezirksvorstehungen zu fachlichem Arbeiten in öffentlichen Räumen erscheint diesbezüglich bedeutsam, um ein geteiltes Angebotsverständnis der FAIR-PLAY-TEAMS in öffentlichen Räumen zu erreichen.

QUELLEN: siehe z. B. G1:6; G2:2; G3:6; G4:9; G5:8-9; I1:5-6; I2:6; I4:1; I7:1

5 Räume: Auswahl und Wissen

In der Präambel des Rahmenkonzepts werden mit Bezug auf das Mission Statement „Soziale Arbeit im öffentlichen Raum“ der Stadt Wien (2011) öffentliche Räume als Orte gesehen, die für alle zugänglich sind und allen zur Mitgestaltung offenstehen (2015: S. 2). Sie stellen damit einen wichtigen Rahmen zur Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten dar. Die FAIR-PLAY-TEAMS sollen laut Rahmenkonzept einen Beitrag leisten zur Sichtbar- und Bewusstmachung unterschiedlicher Interessenslagen, Bedürfnisse und Anliegen und zu einem differenzierten Blick beitragen, um so konstruktive, respektvolle Aushandlungsprozesse zu fördern, wobei mitunter auftretende Konflikte als Chance dafür gesehen werden sollen. Es sieht zudem vor, dass sich die FAIR-PLAY-TEAMS „in erster Linie auf die klassischen öffentlichen Räume in den Bezirken, also Freiräume, Plätze und Straßen, die sich im Eigentum der Stadt [...] befinden und für alle Menschen der Stadt zugänglich bleiben sollen“ (Rahmenkonzept 2015: S. 3), beziehen, was in der Erhebung von den Befragten auch bestätigt wurde. Speziell Parkanlagen, Straßenzüge sowie große Plätze, wo sich vermehrt Gruppen oder einzelne Personen aufhalten, werden aufgesucht. In den Gesprächen wurde auch erwähnt, dass Parkanlagen aufgrund ihrer Beziehungsrelationen zu Schwerpunktregionen zusammengefasst wurden. Ebenso wird die Begehung zu unterschiedlichen Uhrzeiten dazu genutzt, Räume unterschiedlich wahrnehmen zu können.

Auch halb- bzw. teilöffentliche Räume, die durch andere Eigentumsverhältnisse oder Nutzungsbedingungen definiert sind, sind laut Rahmenkonzept (2015: S. 3f) Teil des Aufgabengebiets der FAIR-PLAY-TEAMS. Als Beispiele werden Einkaufszentren, Wohnanlagen sowie Jugend- und Sportanlagen genannt. In diesem Zusammenhang wird auch angeführt, dass es zu Überschneidungen und Kooperationen mit anderen Einrichtungen kommen kann, „da das menschliche Handeln und sozialräumliche Aneignungsprozesse nicht allein durch Eigentumsverhältnisse und Raumzuständigkeiten reguliert wird“ (Rahmenkonzept 2015: S. 4). Auch in der Erhebung wurde sichtbar, dass es immer wieder zu unklaren territorialen Grenzziehungen kommt und Zuständigkeiten ausgehandelt werden müssen. Dies wird von den FAIR-PLAY-TEAMS durchaus unterschiedlich gehandhabt. Während die einen Gemeindebauten oder Einkaufszentren regelmäßig oder bei Bedarf aufsuchen, grenzen sich andere hier stark ab und verweisen auf andere Einrichtungen wie ‚wohnpartner‘ oder die Mobile Jugendarbeit.

QUELLEN: siehe z. B. G1:4; G2:4; G3:2-3; G4:3; G5:2; I1:6f; I3; I4:4-5; I5:4; I7:3; I8:2, TK

5.1 Auswahl der Räume durch die Teams

Zuständig fühlen sich die FAIR-PLAY-TEAMS jeweils für den ganzen Bezirk, im Blick sind jedenfalls öffentliche und halböffentliche Räume, je nachdem wo Bedarf erkennbar ist. Die Räume werden in Absprache zwischen dem Bezirk und dem jeweiligen FAIR-PLAY-TEAM ausgewählt, wobei teilweise auch von ausgewiesenen ‚Hotspots‘ gesprochen wird, für die die FAIR-PLAY-TEAMS spezifisch zuständig seien. Einige FAIR-PLAY-TEAMS setzen stark darauf, die aufgesuchten Räume systematisch auszuwählen und nehmen anlassbezogenen Prioritätensetzungen in der Auswahl derselben vor, die meist auf Basis der eigenen fachlichen Wahrnehmungen im Team diskutiert und entschieden werden. Kriterien dafür sind unter anderem Veränderungsprozesse, Interessenskonflikte oder ein besonderer Nutzungsdruck, der bei der Dokumentenanalyse der Jahres- und Quartalsberichte etwa in Hundezonen sichtbar wurde. Relevant für die Entscheidungen ist zudem, wie akut eine Situation ist, ob es eine Gruppe gibt, die gerade besonders Unterstützung braucht, und ob Nachhaltigkeit im Sinne von genügend Ressourcen für eine längerfristige Begleitung gegeben ist. Wenn ein Raum nach Einschätzung der Mitarbeitenden ressourcentechnisch so bindet, dass abgesehen davon nichts anderes mehr möglich ist, entscheiden sich Teams auch dagegen, um keine Bedürfnisse zu schaffen, die nicht erfüllbar sind. Trotz dieser in den Gesprächen genannten Bemühungen erschien die Auswahl der Räume beim Lesen der Berichte teilweise nicht im Detail nachvollziehbar.

Wiederholt wurde darauf hingewiesen, dass die Auswahl der aufgesuchten Räume sehr stark von den jeweiligen Bezirksgegebenheiten wie etwa der Größe des Bezirks, den Anfragen der Bezirksvorstehung, spezifische Orte aufzusuchen, oder der Ressourcenausstattung des jeweiligen FAIR-PLAY-TEAMS abhängig ist. Von befragten Mitarbeiter*innen wurde vielfach der Wunsch geäußert, genügend zeitliche Ressourcen zu haben, um nicht nur sogenannte ‚Brennpunkte‘ aufsuchen, sondern auch an nicht primär konflikthaftern Orten präsent sein zu können. Wenn zu viele Räume aufgesucht werden, wird bemängelt, dass der Beziehungsaufbau erschwert wird. Gleichzeitig wird betont, dass der Wechsel der Parks zu einer Intensivierung der Wahrnehmungen führen kann. Das Spannungsfeld zwischen Raum- und Personenorientierung wird in der Prioritätensetzung situativ immer wieder neu ausgelotet, wie eine interviewte Leitungsperson formuliert: „Im Sinne der Sozialraumorientierung definieren wir nicht die Räume, sondern die Räume bzw. die Menschen in den Räumen definieren uns die Räume, in denen wir unterwegs sind.“

In den Gesprächen zeigt sich, dass sich die Auswahl der aufgesuchten Räume teilweise danach richtet, was von den Beschwerdeführenden vorgegeben wird. Einige Teams haben angegeben, dass die Bezirksvorstehung in Absprache mit dem jeweiligen FAIR-PLAY-TEAM eine jährliche Evaluation von problematisierten Räumen durchführt, auf Basis derer spezielle Zielorte ermittelt werden, die vom FAIR-PLAY-TEAM wöchentlich besucht werden sollen. Hier ist zu erwähnen, dass das von den FAIR-PLAY-TEAMS durchgeführte Monitoring auch zur Entstehung dieser problematisierten Räume beitragen kann. Den meisten Teams ist dies be-

wusst, weshalb sie reflektieren, wie entstehendes Wissen über bestimmte Räume in Berichten und Gesprächen weitergegeben werden soll.

QUELLEN: siehe z. B. G1:4; G2:4; I1:6; I2:3; I3:6; I4:4; I5:4; I7:3; I8:2; I9:2; TK; JB2017&2018/2-23; QB2018/2-23

5.2 Sozialräumliches Wissen

Da die Aufgaben der FAIR-PLAY-TEAMS im Rahmenkonzept sehr offen formuliert sind und in den Dokumenten eine große Bandbreite an Aufgaben und Tätigkeiten erwähnt wird, stellt sich die Frage, wie die Mitarbeitenden mit den vielen Themen und den an sie gerichteten Ansprüchen umgehen. Insbesondere wurde in den Gesprächen deutlich, dass die FAIR-PLAY-TEAMS ein sehr weitreichendes und auch immer aktuelles Wissen benötigen, um ihre Arbeit gut ausführen zu können. Die Mitarbeitenden sehen die Qualität der Arbeit v. a. auch in der Möglichkeit, dass Menschen mit unmittelbaren Bedürfnissen und Anliegen an die FAIR-PLAY-TEAMS herantreten und auch eine zeitnahe Rückmeldung erwarten können. Auf die Frage, welches Wissen besonders relevant ist, wird zumeist zuerst das Wissen über behördliche Strukturen und Zuständigkeiten genannt.

Die Befragten waren sich weitgehend einig, dass sie in ihrer Arbeit viele verschiedene Informationen über das soziale Feld benötigen, da sie aufgrund des aufsuchenden Charakters und der diversen Zielgruppen mit vielfältigen Bedarfslagen und einer breiten Themenvielfalt konfrontiert sind. Langjährige Mitarbeiter*innen erinnern sich daran, dass die Teams anfangs von der MA 13 mit Material zu sozialen Einrichtungen in Wien ausgestattet wurden. Heute sind die Teams weitgehend darauf angewiesen, sich mit viel Aufwand selbst auf dem aktuellsten Stand zu halten. Während ausgebildete Sozialarbeiter*innen auf ihr generalistisches Ausbildungswissen über die Wiener Soziallandschaft zurückgreifen können, verfügen andere über Arbeitserfahrung im Sozialbereich und praktisch erworbenes Wissen, das sie laufend aktualisieren. In Teamsitzungen kommen zudem die verschiedenen Qualifikationen und damit Wissensbestände im Team zum Tragen. Manche Teams verweisen auf vereinsinterne Listen, die von den verschiedenen vereinszugehörigen FAIR-PLAY-TEAMS gemeinsam aktuell gehalten und auch in vereinsinternen Fortbildungen immer wieder diskutiert und aktualisiert werden. Wieder andere greifen zum Telefon und rufen bei Institutionen und Behörden an, um Informationen zu erhalten. Als Quellen dienen hier insbesondere das Internet, aber auch das Bezirksblatt und andere Medien. Vernetzungen und v. a. auch Fortbildungen, die durch die MA 13 organisiert werden, werden ebenfalls erwähnt.

Vermisst wird ein regelmäßiger Wissensaustausch insbesondere über die Wiener Soziallandschaft und mögliche Weiterleitungsstellen zwischen den verschiedenen FAIR-PLAY-TEAMS, der aufgrund der begrenzten zeitlichen Ressourcen oft nicht möglich scheint. Die von der Stadt Wien trägerübergreifend organisierten Treffen werden als wichtig erachtet, scheinen aber nicht genug, um ausreichend Austausch über die täglichen Herausforderungen

der Arbeit zu gewährleisten. Ebenso wird ein Zugang zu einer gemeinsam genutzten und laufend aktualisierten Datenbank als Wunsch thematisiert, wie sie bei den größeren Trägern vorhanden ist. Diese könnte dabei helfen, aktuelle Informationen über das Wiener Sozialsystem, Kontaktdaten für Vernetzungspartner*innen und Weiterleitungsstellen, rechtliche Informationen etc. bereitzustellen. Gesammelt wird und gerade auch die Aktualisierung viel Zeit in Anspruch nimmt. Da in den multiprofessionellen Teams unterschiedliche Wissensbestände vorhanden sind, könnte hier ein Austausch zur gegenseitigen Entlastung beitragen. Zudem wird ein hoher Fortbildungsbedarf formuliert, der anscheinend teilweise nicht gedeckt werden kann. Einigkeit besteht auch weitgehend darin, dass Kontaktaufbau und intensivierte Beziehungen notwendig sind, um das Wissen auch an diejenigen weiterzugeben, die einen Bedarf haben.

Ein Teil des Wissens, das sich die FAIR-PLAY-TEAMS insbesondere auch in der Aufsuchenden Arbeit aneignen, ist das Wissen über die jeweiligen Räume, in denen sie sich aufhalten. Neben Recherchen werden auch Gespräche und informelle Kurzinterviews mit lokalen Akteur*innen wie Geschäftstreibenden im Sinne von sozialräumlichen Befragungen für die Erweiterung dieses Wissens

herangezogen. Das Wissen über den jeweiligen Raum wird aber v. a. auch durch regelmäßige Begehungen, Beobachtungen und laufende Gespräche im Rahmen der sozialräumlichen Präsenz erlangt. So erfahren die FAIR-PLAY-TEAMS kontinuierlich, was die Menschen beschäftigt, bekommen biographische Einblicke, nehmen atmosphärische Stimmungen in öffentlichen Räumen wahr und lernen unterschiedliches Nutzungsverhalten und persönliche Perspektiven ‚vor Ort‘ kennen, da sie auch mit jenen sprechen, die oft wenig Beachtung finden. Auch die Vernetzung mit Institutionen und der Offenen Jugendarbeit, die meist schon länger und kontinuierlicher in den Stadtteilen präsent sind, bietet wichtige Einblicke. Ihre Expertise ist aus der Sicht der Befragten auch dadurch gekennzeichnet, dass sie durch ihre ständige Präsenz aktuelle Veränderungen beobachten, wobei sie versuchen, umgehend mit Offenheit, Spontaneität und Flexibilität auf diese zu reagieren. In ihrer Aufsuchenden Arbeit agieren sie in weitestgehend unkontrollierbaren Settings und generieren kontinuierlich Eindrücke und Deutungen von sozialen Dynamiken in öffentlichen Räumen, die intersubjektiv mit Kolleg*innen ‚auf der Straße‘ oder in der Teamsitzung zu reflektieren sind.

QUELLEN: siehe z. B. G1:2,4; G2:2; G3:1-4; G4:3-4; G5:2; I2:1; I9:5

6 Rollen und Funktionen der FAIR-PLAY-TEAMS

Das Rahmenkonzept ermöglicht es den FAIR-PLAY-TEAMS, ihre Rolle und Funktion an die jeweiligen Bezirksgegebenheiten und -bedarfe anzupassen. Durch die daraus entstehenden Freiheiten kommt es zu unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen der FAIR-PLAY-TEAMS, was sich sowohl in unterschiedlichen Zielsetzungen wie auch in unterschiedlichen Ausführungen zeigt. Diese Offenheit ohne konkrete Aufgabenbeschreibungen scheint bei manchen FAIR-PLAY-TEAMS mit einer Grenzenlosigkeit verbunden, die zu einer Allzuständigkeit im Sinne eines Agierens in allen Belangen, die ihnen zugetragen werden, führen kann. Der große Spielraum, innerhalb dessen die FAIR-PLAY-TEAMS agieren können, wird von vielen Mitarbeiter*innen als Stärke gesehen, flexibel beurteilen zu können, was gebraucht wird und was, abhängig von den jeweiligen Ressourcen, geleistet werden kann. So können die FAIR-PLAY-TEAMS Lücken des sozialstaatlichen Angebots füllen und je nach Bedarf beispielsweise mehr Gemeinwesenarbeit, mehr Jugendarbeit oder auch psychosoziale Beratung und Begleitung durchführen oder sich auf marginalisierte Personengruppen fokussieren. Auffallend in der Erhebung war, dass die FAIR-PLAY-TEAMS ihre Rolle und Funktion häufig in Abgrenzung zu bereits bestehenden Angeboten im Bezirk definieren.

Im Folgenden werden die jeweiligen Schwerpunktsetzungen der FAIR-PLAY-TEAMS näher betrachtet. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, zu erwähnen, dass sich die verschiedenen Schwerpunkte nicht gegenseitig ausschließen und daher von den FAIR-PLAY-TEAMS durchaus parallel erfüllt werden, wenn auch mit unterschiedlichen Priorisierungen.

6.1 FAIR-PLAY-TEAMS als sozialraum- und gemeinwesenorientierte Soziale Arbeit

FAIR-PLAY-TEAMS, die diesen Ansatz verfolgen, stellen die Gemeinwesen- beziehungsweise Sozialraumorientierung vor die Zielgruppenorientierung. Ihre Arbeit begrenzen sie demnach nicht auf bestimmte Nutzer*innengruppen, sondern sie nehmen das Gemeinwesen mit all seinen Nutzer*innen in den Fokus. Das Gemeinwesen wird hierbei als System, das aus mehreren Teilsystemen besteht, betrachtet und der Blick jeweils auf Personen, Gruppen und Netzwerke sowie deren Verbindungen gerichtet. FAIR-PLAY-TEAMS, die diesen Ansatz priorisieren, sind demnach stärker bei Umgestaltungsprozessen und Beteiligungsprojekten engagiert und begleiten bei Nutzungskonflikten insbesondere Aneignungsprozesse vor Ort. Bei diesem Zugang wird auch betont, dass der öffentliche Raum nicht nur physisch betrachtet werden darf, sondern Zugänglichkeiten und Verdrängungsprozesse auch auf sozialer Ebene Barrieren herstellen und sich räumliche Bedingungen auf diese Ebene direkt auswirken bzw. sich soziale Dynamiken in den Räumen widerspiegeln. Daher stehen auch Impulssetzungen sowie die konkrete Gestaltung des öffentlichen Raums im Fokus dieser Teams. Psychosoziale Angebote werden bei dieser Zugangsweise nicht oder nur begrenzt gesetzt.

6.2 FAIR-PLAY-TEAMS als Offene Kinder- und Jugendarbeit

Da alle FAIR-PLAY-TEAMS durch Träger der Offenen Kinder- und Jugendarbeit umgesetzt werden, wird diese oft als Referenz genannt und entsprechend werden Wertehaltungen und Arbeitsansätze der Offenen Jugendarbeit auf die Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS übertragen. In den Interviews wurde öfter erwähnt, dass der Zugang über die Jugendarbeit außerdem den Vorteil hat, dass bereits auf bestehendes Wissen über die Sozialräume zurückgegriffen werden kann und die Institutionen im Bezirk schon bekannt und gut vernetzt sind. Gleichzeitig wurde in der Erhebung deutlich, dass die FAIR-PLAY-TEAMS neben der engen Zusammenarbeit mit den Teams der Offenen Kinder- und Jugendarbeit bis auf wenige Ausnahmen um klare Abgrenzung bemüht sind. Dennoch hat sich gezeigt, dass es vor allem in Teams, bei denen die Mitarbeiter*innen direkt aus der Parkbetreuung kommen oder gleichzeitig noch in dieser arbeiten, zu einer Rollendiffusion kommen kann. Dies wird sichtbar in einem weniger klaren Selbstverständnis der Rolle der FAIR-PLAY-TEAMS, in Schwierigkeiten sich von Nutzer*innen der Parkbetreuung abzugrenzen und für andere Zielgruppen und deren Themen zu öffnen.

Auffallend ist auch, dass die eigene Fachlichkeit aus der Negation des anderen, oft in Bezug auf die angebotene Jugendarbeit im gemeinsamen Trägerverein, hergestellt wird. So wird etwa explizit erwähnt, dass das FAIR-PLAY-TEAM keine Spiele oder Animation anbietet, sehr wohl aber Aktivierung. Die Trennung zur Offenen Kinder- und Jugendarbeit bleibt dabei unscharf, da es auf sehr spezifischen Vorstellungen der Jugendarbeit beruht, wenn etwa Elternarbeit als dem FAIR-PLAY-TEAM zugeordnet definiert wird, andere Einrichtungen Elternarbeit aber sehr wohl als Teil ihrer Tätigkeit innerhalb der Jugendarbeit ansehen.

6.3 FAIR-PLAY-TEAMS als niederschwellige Anlaufstelle

Durch die Präsenz im öffentlichen Raum sieht sich der Großteil der FAIR-PLAY-TEAMS oft als erste Anlaufstelle für Nutzer*innen mit diversen Anliegen. Die spontane, freiwillige und unverbindliche Kontaktaufnahme in öffentlichen Räumen ermöglicht es den Mitarbeitenden, Gespräche mit Menschen zu führen, die aus unterschiedlichsten Gründen (noch) kein Wissen oder den Zugang zu anderen Angeboten, etwa im Bereich materieller Grundsicherung, Sucht und Wohnen, haben. Oftmals nehmen Personen in diesen Erstgesprächen auch erst ihren Bedarf wahr bzw. trauen sich, diesen zu formulieren.

Neben einer niederschweligen Beratung als Erstabklärung und der Informationsweitergabe im Hinblick auf weiterführende Angebote nehmen die FAIR-PLAY-TEAMS hier v. a. eine Weiterleitungsfunktion hinsichtlich spezialisierter Angebote ein, was eine gute Vernetzung mit anderen sozialen Einrichtungen voraussetzt. Um die Hemmungen vor höherschweligen Einrichtungen abzubauen, finden teilweise auch Begleitungen statt.

6.4 FAIR-PLAY-TEAMS als Schnittstelle und Drehscheibe

In den Gesprächen wurde von allen FAIR-PLAY-TEAMS genannt, dass sie eine Schnittstellen- und Drehscheibenfunktion zwischen Bevölkerung, Institutionen, Verwaltung und Politik erfüllen und in dieser Funktion Informationen in verschiedene Richtungen weitergeben. Dabei kann es sich beispielsweise um Wünsche der Bevölkerung bezüglich der Infrastruktur im öffentlichen Raum oder Umbauprozessen handeln, die die FAIR-PLAY-TEAMS an die Verwaltung weitergeben. Sowohl in ihrer Selbst- wie auch in der Außenwahrnehmung als Expert*innen des Sozialraums werden die FAIR-PLAY-TEAMS von den Behörden auch oft gezielt nach den Bedürfnissen der Nutzer*innen gefragt. In den Interviews wurde zudem oft erwähnt, dass die FAIR-PLAY-TEAMS in Austauschtreffen mit der Bezirksvorstehung oder anderen Institutionen Stimmen hörbar machen können, die ansonsten nicht gehört werden. So können die FAIR-PLAY-TEAMS Lobbyarbeit für marginalisierte Personen betreiben und gegen deren Verdrängung eintreten.

6.5 FAIR-PLAY-TEAMS als Konfliktvermittlung und Beschwerdemanagement

Das unmittelbare und anlassbezogene Handeln in Konfliktsituationen wird gemeinhin von Befragten als Gemeinsamkeit der FAIR-PLAY-TEAMS gesehen. In den Gesprächen kristallisieren sich zwei verschiedene Tätigkeiten heraus. Zum einen beziehen sich die Befragten auf die Bearbeitung und Vermittlung bei Konflikten, die sie im öffentlichen Raum beobachten oder die direkt an sie herangetragen werden. Eine solche Konfliktbearbeitung wird im Rahmenkonzept mehrfach als Aufgabengebiet der FAIR-PLAY-TEAMS erwähnt, ist ein bedeutender Aspekt einer gemeinwesenorientierten Sozialen Arbeit und wird von den Mitarbeitenden auch als eine der wesentlichen Aufgaben betrachtet. Zum anderen werden unter dem Begriff Beschwerdemanagement Situationen gefasst, in denen sich Anrainer*innen durch infrastrukturelle Maßnahmen oder das Verhalten von Nutzer*innen des öffentlichen Raums im Wohnumfeld beeinträchtigt fühlen. Diesen Beschwerden, die meist indirekt über die Bezirksvorstehung oder Magistratsstellen an die FAIR-PLAY-TEAMS herangetragen werden, wird häufig, wie im Rahmenkonzept (S. 6) beschrieben, im Sinne eines sozialräumlichen Blicks nachgegangen, sie werden überprüft und differenziert analysiert. Herausfordernd ist nach Auskunft der Mitarbeitenden, dass hierbei teilweise diskriminierende Haltungen gegenüber Nutzer*innen und unrealistische Erwartungshaltungen vonseiten der Beschwerdeführer*innen sichtbar werden, etwa wenn sie die Normierung oder Verdrängung von als problematisch wahrgenommenen Gruppen einfordern.

Die FAIR-PLAY-TEAMS tragen viel zur alltäglichen Konfliktvermittlung zwischen verschiedenen Nutzer*innen öffentlicher Räume bei. Durch den laufenden Kontakt mit Einzelnen und Gruppen wissen die Teams laut eigener Aussage oft schon frühzeitig über Konfliktlinien Bescheid, kennen die Stimmung an öffentlichen Plätzen und wirken auf diese auch präventiv ein. Sie deeskalieren oft schon in frühen Stadien eines Konflikts, stehen als Ansprech-

personen zur Verfügung und vermitteln zwischen einander widersprechenden Interessen. Strukturelle Grundlagen für Konflikte geben sie an die zuständigen Stellen weiter oder sie vermitteln Personen, damit diese ihre Interessen durchsetzen können, an diese Stellen.

6.6 Rollen, Funktionen und Arbeitsprinzipien

In den hier dargestellten Rollen und Funktionen werden neben dem eigenen Selbstverständnis auch die zugrundeliegenden Arbeitsprinzipien der FAIR-PLAY-TEAMS sichtbar, wie sie auch im Rahmenkonzept angeführt sind. Diese sind: Lebensweltorientierung, Niederschwelligkeit, Freiwilligkeit, Orientierung an persönlichen Ressourcen, Sozialraumorientierung, Gemeinwesenorientierung und Partizipation (Rahmenkonzept 2015: S. 5). Abhängig vom professionellen Selbstverständnis bezüglich der Rolle und der Funktion der jeweiligen FAIR-PLAY-TEAMS finden auch unterschiedliche Priorisierungen der Angebote statt. Während FAIR-PLAY-TEAMS mit einer stärkeren Gemeinwesenorientierung häufiger Wert auf die Unterstützung und Begleitung von Aneignungs-, Gestaltungs- und Beteiligungsprozessen legen, sehen sich ande-

re eher als Erweiterung der angebotenen Kinder- und Jugendarbeit. Gemeinsam ist den meisten FAIR-PLAY-TEAMS die Funktion als niederschwellige Anlaufstelle im Rahmen ihrer aufsuchenden Praxis, als Schnittstelle und Drehscheibe zwischen ihren Zielgruppen, Vernetzungs- und Kooperationspartner*innen, als Konfliktvermittler*innen sowie als Expert*innen des Sozialraums. Das professionelle Handeln aller FAIR-PLAY-TEAMS bezieht sich auf öffentliche und halböffentliche Räume sowie normativ auf alle Nutzer*innen des öffentlichen Raums. Die situative und direkte Auseinandersetzung mit denjenigen, die gerade sichtbar Unterstützung benötigen, scheint für die Teams einen wesentlichen Orientierungspunkt darzustellen. Nur begrenzt möglich scheint hingegen die Bearbeitung von Problemlagen durch Lobby- und/oder Öffentlichkeitsarbeit auf einer nicht nur individuellen, sondern allgemein gesellschaftspolitischen Ebene. Damit könnten nachhaltigere und tiefgreifendere Veränderungsprozesse angeleitet und begleitet werden, die dafür notwendigen fachlichen Reflexionen und Planungsprozesse bräuchten aber mehr Ressourcen, über die die Teams aktuell nicht verfügen.

QUELLEN: siehe z. B. G1:1-3; G3:1,3,6; G4:1-2; I1:3,5; I2:2; I3:1; I4:1-3; I5:1; I6:2-3; I7:1,7; I9:1; TK; JB2018/10:8; 2.QB2018/6:8

7 Professionelles Selbstverständnis und Handeln

Im folgenden Kapitel wird darauf eingegangen, wie die Grundhaltungen, die im Rahmenkonzept festgelegt sind, in der Praxis der FAIR-PLAY-TEAMS abgebildet sind und diskutiert werden. Darauf aufbauend werden konkrete Handlungen der Teams dargestellt, um zum Abschluss anhand von vier Exkursen Diskrepanzen zwischen den Haltungen und den Handlungen (Kapitel 8) darzustellen.

7.1 Handlungsleitende Grundhaltungen

Im Rahmenkonzept werden folgende Grundhaltungen angeführt, die für alle FAIR-PLAY-TEAMS verbindlich festgeschrieben sind (2015: S. 5):

- demokratische Grundwerte
- parteipolitische und konfessionelle Neutralität
- Gendersensibilität
- Diversitätsperspektive
- Anerkennung und Wertschätzung
- Vertraulichkeit und Verschwiegenheit
- Gewaltfreiheit
- reflexive Parteilichkeit

Auch wenn diese Prinzipien in den regelmäßigen Berichten der Teams nicht explizit ausgesprochen werden, so ist weitgehend ein entsprechendes Selbstverständnis in den Beschreibungen des eigenen Tuns, aber auch im Umgang mit den Zielgruppen und den

gesetzten Handlungen zu erkennen. Demokratische Grundwerte werden in den Zugängen der Teams klar sichtbar, ein weitreichendes Wissen zu demokratiepolitischen Rahmenbedingungen, demokratischen Handlungsmöglichkeiten und zur Verfügung stehenden Methoden der Partizipation ist aber sehr unterschiedlich ausgeprägt. Ein neutrales Verhältnis zu Konfessionen zeigt sich in der Offenheit gegenüber der Zusammenarbeit mit verschiedenen religiösen Gruppen, wobei keine Priorisierungen erkennbar sind. Auch eine aktive politische Nähe zu bestimmten Parteien wird im Handeln der Mitarbeitenden nicht explizit sichtbar.

In den Erhebungen ist grundsätzlich eine große Sensibilität, unterschiedliche Bedürfnisse und Bedingungen in Bezug auf Geschlecht und Geschlechtervielfalt zu reflektieren, erkennbar. Auch eine hohe Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit verschiedenen Ungleichheitsbedingungen im Hinblick auf Alter, Herkunft, ökonomische Verhältnisse, Milieus etc. ist feststellbar, wenngleich bei näherer Betrachtung, insbesondere in Bezug auf Diskriminierungsdynamiken, teilweise Unsicherheiten erkennbar waren (siehe Kapitel 8.2).

In den Gesprächen mit den Mitarbeitenden waren bei den geschilderten Situationen und Vorgehensweisen Grundhaltungen wie Respekt, Wertschätzung, Anerkennung und Akzeptanz bezüglich der verschiedenen Nutzer*innen des öffentlichen Raums sehr deutlich herauszuhören. Die Art und Weise, wie über Menschen und ihre Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen gesprochen wurde, zeugt von einem offenen, verstehenden und empathischen Zu-

gang. Auf Vertraulichkeit und Verschwiegenheit wird immer wieder hingewiesen, wobei hier anzumerken ist, dass die genaue Berichtslegung in einzelnen Fällen eine große Transparenz im Hinblick auf die Aufenthaltsorte und die Handlungen bestimmter Personengruppen zulässt. Dem Großteil der Mitarbeitenden ist diese Gefahr bewusst und es wird zumindest darauf geachtet, die Möglichkeit derartiger Rückschlüsse zu vermeiden. Die vertrauensvollen Beziehungen zwischen den Mitarbeiter*innen und den Nutzer*innen führen laufend zur Beanspruchung der Mitarbeitenden für psychosoziale Beratungstätigkeiten, die im Rahmenkonzept nicht vorgesehen sind und weitere Herausforderungen mit sich bringen (siehe Kapitel 8.3).

In Bezug auf Gewaltfreiheit versuchen die FAIR-PLAY-TEAMS, Konflikte mit bewusster Ruhe, Wertschätzung und Gelassenheit zu bearbeiten. Ob sich Gewaltfreiheit im konkreten Handeln tatsächlich laufend widerspiegelt, ist durch die Art der Erhebung aber schwer einschätzbar. Die reflexive Parteilichkeit wird in den Gesprächen mehrfach besonders betont, allerdings wird auch deutlich, dass gerade diese eine große Herausforderung in der alltäglichen Arbeit darstellt (siehe Kapitel 8.1).

QUELLEN: siehe z. B. G1:3; G3:6; I1:2; I2:1; I3:4; I5:1,7; I6:7; I7:1,6; JB2018/2-20; QB2018/2-23

7.2 Professionelles Handeln und konkrete Angebote

Das Rahmenkonzept nennt konkrete Tätigkeitsbereiche für die FAIR-PLAY-TEAMS sowohl in Bezug auf den sozialen Raum als auch auf die Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten der Nutzer*innen (2015: S. 6). Im Folgenden wird dargestellt, wie diese Tätigkeitsbereiche in der Praxis interpretiert und umgesetzt werden: Je nach Ausrichtung der Rolle und der Funktion der FAIR-PLAY-TEAMS in den verschiedenen Bezirken und Vereinen kommt es auch in Bezug auf die konkreten Angebote, die die FAIR-PLAY-TEAMS setzen, zu verschiedenen Handlungen.

Sozialräumliche Erhebung, Analyse, Wissenstransfer: In der Erhebung wurde von den Befragten bestätigt, dass sie sich durchgehend als Expert*innen des Sozialraums wahrnehmen. Diese Expertise erwächst aus der regelmäßigen Präsenz im Stadtteil, Gesprächen mit Nutzer*innen, dem Kontextwissen zu den Regionen sowie der seismographischen Beobachtung der Stadtteile, besonders in Form von Sozialraumanalysen. Als Hauptangebot beziehungsweise Kernstück der Arbeit wird wiederholt die mobile Präsenz im öffentlichen Raum genannt. Als Handlungen werden hier neben allgemeinen und kontinuierlichen Gesprächs- und Beziehungsangeboten auch spontane Vermittlungen bei Konflikten, die Weitergabe von Informationen sowie die Vermittlung an andere Einrichtungen genannt.

Lebensweltliche Gespräche, Weitervermittlung an zuständige Einrichtungen: Durch die Präsenz im öffentlichen Raum sind die FAIR-PLAY-TEAMS laufend im Gespräch mit Nutzer*innen öffentlicher Räume und erfahren so viel über deren Lebenswelten und

persönliche Herausforderungen in der Lebensführung. So sehen sich die FAIR-PLAY-TEAMS als niederschwellige Anlaufstelle, die auch allgemeine Sozialberatung anbietet. Die Befragten weisen darauf hin, dass die FAIR-PLAY-TEAMS Lücken schließen, wo sozialarbeiterische Angebote fehlen. In diesem Sinne werden spontane Kurzberatungen im öffentlichen Raum durchgeführt, bei denen es primär um ein niederschwelliges Clearing geht und gezielt Informationen über das psychosoziale Feld weitergegeben werden. Während der Mobildienste fragen die FAIR-PLAY-TEAMS auch nach den Bedürfnissen und Wünschen der Nutzer*innen bezüglich der Infrastruktur im öffentlichen Raum. Kritik und Wünsche werden entweder direkt oder beispielsweise wöchentlich per E-Mail an die MA 42 weitergeleitet.

Unterstützung bei der Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten: Hierzu zählen die befragten Mitarbeiter*innen v. a. die Vermittlung bei Konflikten im öffentlichen Raum. Die Kontaktaufnahme, lebensweltorientierte Erstgespräche, der Kontaktaufbau zwischen Konfliktparteien, das Ermöglichen direkter Kommunikation und das Stützen benachteiligter Personen und Gruppen sind wesentliche Merkmale der anlassbezogenen Vermittlung. Im Rahmen eines deeskalierenden Zugangs ist es den Teams auch wichtig, handlungsmächtigen oder beschwerdeführenden Personen die Perspektiven der problematisierten ‚Anderen‘ zu spiegeln und Hintergründe zu erklären. In diesem lösungsorientierten Zugang verfolgen viele Mitarbeitende bildungsorientierte Ansätze und verständigungsorientierte Methoden. Diskreditierende und diskriminierende Aussagen von Konflikteilnehmenden fordern ihre kommunikativen Zugänge heraus, Supervisions- und Reflexionsangebote sowie spezifische Fortbildungsangebote werden dann als entlastend oder hilfreich wahrgenommen.

Gestaltung von Aushandlungsprozessen: Hierunter wird von den Gesprächsteilnehmenden zumeist ebenfalls die Konfliktvermittlung vor allem in Bezug auf Nutzungskonflikte in öffentlichen Räumen genannt. Ergänzend kann festgehalten werden, dass sich die Mitarbeitenden bemühen, so gut wie möglich alle Parteien einzubeziehen und einen gemeinsamen Nenner zu finden. Das Ermöglichen konsensorientierter Lösungen mündet bei Alltagskonflikten in Kompromisse bzw. können solche häufig nicht gefunden werden. In schwierigen Fallsituationen werden kommunikative bzw. bildungsorientierte Interventionen (und vermutete Wirkungen) ebenfalls als Erfolge betrachtet. Mitarbeitende betonen, dass das Aushalten von Konfliktsituationen und das Scheitern von Aushandlungsprozessen akzeptiert werden müsse und dann der Schutz von benachteiligten Personen und Gruppen im öffentlichen Raum im Vordergrund stehe. Diese parteilich-reflexive Positionierung zeigt sich auch bei Amtshandlungen der Polizei im öffentlichen Raum, wenn Mitarbeiter*innen beispielsweise aktiv das Gespräch mit der kontrollierten Person suchen, um Unterstützung anzubieten, und dies auch beteiligten Polizist*innen symbolisieren, womit sich nach Aussage der Befragten der Umgang und die Dynamik der Interaktionen verbessere.

Begleitung von Aneignungsprozessen: Die Befragten betonen, Aneignungs- und Gestaltungsprozesse zu unterstützen beziehungsweise oft auch erst zu ermöglichen. Hier wird einerseits

versucht, Plätze zu beleben und Menschen zu vielfältigen Nutzungen zu aktivieren. Andererseits bemühen sich die Mitarbeitenden, Verdrängungsprozessen entgegenzuwirken, indem das Verständnis für die Bedürfnisse anderer eingefordert bzw. für die Interessen anderer sensibilisiert wird. Durch gemeinwesenorientierte Angebote wie beispielsweise Park- oder Anrainer*innencafés sollen Begegnungsmöglichkeiten für die unterschiedlichen Nutzer*innengruppen geschaffen werden. Um als Ansprechpartner*in ‚ohne jegliche Bürden‘ Bedarfslagen zu ermitteln, liegt der Fokus auf anwesende oder mobilisierte Nutzer*innen im öffentlichen Raum, womit grundsätzlich die Herausforderung verbunden ist, nicht-präsente Nutzer*innengruppen aus dem Blick zu verlieren.

Im Kontext von Beteiligungsprozessen werden Veränderungen im Stadtteil begleitet, indem Informationen gestreut und die Bewohner*innen dazu animiert sowie dabei unterstützt werden, ihre Ideen in politische Prozesse einzubringen. Es ist nur begrenzt ein zielgerichtetes und strategisches Vorgehen bezüglich dieser Beteiligungs- und Mitbestimmungsaktivitäten sichtbar. Ausnahmen bilden hier die wenigen FAIR-PLAY-TEAMS, die stark gemeinwesenorientiert ausgerichtet sind und über ein breites Spektrum an Strategien und Methoden der Gemeinwesenarbeit verfügen. Hier wäre wiederum ein Austausch zum Wissens- und Erfahrungstransfer empfehlenswert

Themen- und Impulssetzungen: FAIR-PLAY-TEAMS veranstalten anlassbezogene Projekte und Aktionen, die sich an den Themen orientieren, die gerade in öffentlichen Räumen präsent sind beziehungsweise von den Menschen vorgegeben werden. Genannt werden hier etwa Aktionen mit gewissen Zielgruppen zur Gestaltung des öffentlichen Raums oder Feste und Veranstaltungen, um beobachtete Themen gebündelt und oft gemeinsam mit anderen Einrichtungen öffentlich zu thematisieren. In der Analyse hat sich gezeigt, dass einige FAIR-PLAY-TEAMS wenige Aktionen selbst planen und organisieren, sondern vorwiegend bei Aktionen anderer Einrichtungen mitmachen. Vereinzelt unterstützen Teams auch Aktive dabei, ihre eigenen Projekte zu starten und durchzuführen. Für eine Intensivierung dieser Tätigkeiten thematisieren viele Gesprächspartner*innen, dass ihre Kapazitäten aufgrund anderer Bereiche begrenzt seien und mehr Ressourcen vonnöten wären.

Vernetzung: Die Vernetzung, hier verstanden als das aktive Herstellen sozialer Beziehungen bzw. des regelmäßigen Kontakts mit anderen Einrichtungen, unabhängig der damit verbundenen Beziehungsqualität, nimmt einen hohen Stellenwert in der Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS ein. Vernetzung erfolgt vor allem durch die regelmäßige Teilnahme an Gremien und Foren wie beispielsweise dem Regionalforum. Hier findet in den meisten Bezirken ein kontinuierlicher Austausch zwischen Sozialeinrichtungen, Schulen, der Politikverwaltung, der Polizei und anderen regionalen Akteur*innen statt. Teilweise wurde die Koordination von Regionalforen auch von FAIR-PLAY-TEAMS übernommen. Da soziale Einrichtungen oft über den Bezirk verstreut sind, versuchen einzelne FAIR-PLAY-TEAMS, in diesem Kontext Schnittstellen herzustellen. Während die Teams zudem einerseits die Möglichkeit nut-

zen, Positionen speziell von benachteiligten Nutzer*innen zu vertreten, holen sie hier andererseits auch Wissen über andere Einrichtungen und ihre Tätigkeiten ein, um diese Informationen an die Nutzer*innen des öffentlichen Raums weitergeben beziehungsweise diese bei Bedarf passend weiterleiten zu können.

Kooperationen, hier verstanden als zweckgerichtete Zusammenarbeit und gegenseitiges Einwirken, finden vielfach bedarfsorientiert und projektbezogen, sowohl in Form von gegenseitiger Unterstützung und Mitwirkung bei Veranstaltungen wie auch durch die gemeinsame Durchführung von Aktionen, statt. Neben Einrichtungen der Jugend- und Gemeinwesenarbeit werden auch wiederholt die Bezirksvorstehung und die MA 42 (Magistrat Wiener Stadtgärten) als Vernetzungspartner*innen genannt.

Von einigen Teams wird auch wiederkehrend eine gute und kontinuierliche Zusammenarbeit mit dem Projekt ‚gemeinsam sicher‘ der Wiener Polizei, insbesondere der laufende Kontakt mit den zuständigen ‚Grätzpolizist*innen‘, erwähnt. In Gesprächen und Diskussionen zeigt sich, dass andere Teams diese Vernetzung kritisch betrachten und beispielsweise gemeinsame öffentliche Auftritte und das gemeinsame Sichtbarwerden mit der Polizei in öffentlichen Räumen als Gefährdung der eigenen Rolle ansehen. Die Wahrnehmung der FAIR-PLAY-TEAMS als ordnungspolitische Maßnahme und ein daraus folgender möglicher Vertrauens- und Beziehungsverlust der Nutzer*innen werden allerdings nicht von allen Mitarbeitenden im selben Maße und auf gleiche Weise reflektiert.

QUELLEN: siehe z. B. I1:3,6; I2:3,4; I3:1; I4:1,3,6; I5:2; I6:6; I7:1,3-4,7,9; I8:1-2; I9:1,3,4,7,9; G1:1-3,5,8; G2:1; G3:1,5,6; JB2017/14:4; JB2017/15:12f; JB2018/16:12,16; 1.QB2018/12:15; 2.QB2018/20:5; 3.QB2018/6:11; 4.QB2018/10:26; 4.QB2018/16:1

8 Besondere Spannungsfelder

In diesem Kapitel werden besondere Spannungsfelder, die im Laufe der Erhebung sichtbar wurden, exemplarisch genauer betrachtet, um das konkrete Handeln und die besonderen Herausforderungen in der Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS herauszuarbeiten.

8.1 Reflexive Parteilichkeit in Aushandlungsprozessen und in der Konfliktvermittlung

Als eine der handlungsleitenden Grundhaltungen wird im Rahmenkonzept die reflexive Parteilichkeit in Bezug auf Zielgruppen, die einen besonderen Anspruch an den öffentlichen Raum haben, angeführt (2015: S. 5). Parteilichkeit stellt insbesondere in der mobilen Arbeit eine wesentliche Grundhaltung Sozialer Arbeit dar, ihre Bedeutung und Umsetzung ist aber ebenso umkämpft wie die genaue Definition verschiedener Arten von Parteilichkeit. Im Rahmenkonzept ist sehr genau beschrieben, was reflexive Parteilichkeit der FAIR-PLAY-TEAMS bedeutet: „Reflexiv parteilich bedeutet, dass sich die FAIR-PLAY-TEAMS auf die Seite der Menschen stellen, die benachteiligt sind, um ihre Interessen in Bezug auf den öffentlichen Raum zu artikulieren bzw. durchzusetzen“ (2015: S. 12).

In den Berichten wird beschrieben, dass es FAIR-PLAY-TEAMS in diesem Zusammenhang als ihre Aufgabe betrachten, Ausschlussprozessen und Verdrängungen von Einzelnen und Gruppen möglichst vor dem Entstehen einer Konfliktsituation entgegenzuwirken sowie die Interessen von marginalisierten Personen zu vertreten und sie dabei zu unterstützen, öffentliche Räume zu nutzen. Die Erhebung zeigt, dass sich der Großteil der FAIR-PLAY-TEAMS, wie im Rahmenkonzept vorgesehen, im Besonderen reflexiv parteilich für Kinder und Jugendliche sowie marginalisierte Personen einsetzt, da diese den öffentlichen Raum intensiv nutzen bzw. auf diesen als Rückzugsort stark angewiesen sind, weil ihnen materielle und soziale Ressourcen für einen ausreichenden Zugang zu privaten oder kommerziellen Räumen fehlen.

In den Interviews wurde allerdings teilweise auch von einer Allparteilichkeit der FAIR-PLAY-TEAMS gesprochen, die im Rahmenkonzept keine Erwähnung findet und auch im Widerspruch zu einer parteilichen Haltung steht. Auf Nachfrage wurde erläutert, dass die Allparteilichkeit hier in Abgrenzung zur Unparteilichkeit verstanden und der Gemeinwesenarbeit zugeordnet wird. Reutlinger (2015: S. 343) verweist in diesem Zusammenhang auf ein dominantes Leitparadigma in der öffentlichen Auseinandersetzung um den öffentlichen Raum, das von allen (potentiellen) Nutzer*innen gleichermaßen ein richtiges Verhalten einfordert und damit eine geordnete und sichere Nutzung von öffentlichen Räumen für alle ermöglichen soll. Wie Reutlinger richtig feststellt, werden in diesem Zugang Machtverhältnisse und Ausschlussprozesse und damit auch unterschiedliche Nutzungsbedürfnisse

aufgrund von sozialen Ungleichheiten ausgeklammert, zudem weist das Leitparadigma der Sozialen Arbeit die Aufgabe der Kontrolle über das Verhalten insbesondere als problematisch markierter Personengruppen zu.

In den Gesprächen mit den Mitarbeitenden wurde Allparteilichkeit zum Teil auch mit einem Selbstverständnis der Allzuständigkeit gleichgesetzt, d. h., für alle Menschen und alle Anliegen im öffentlichen Raum zuständig zu sein. Daraus wird nachvollziehbar, warum das Ziel der FAIR-PLAY-TEAMS, den öffentlichen Raum für alle zugänglich zu machen und für alle Menschen als Ansprechpersonen zur Verfügung zu stehen, zu einem Gefühl der Allzuständigkeit und daraus folgend zu einem – jedenfalls überfordernenden, wenn nicht unmöglichen – Anspruch führen kann, für alle auch parteilich agieren zu müssen. Umso wichtiger ist die Festlegung einer reflexiven Parteilichkeit als Grundprinzip in der Konzeptionierung der FAIR-PLAY-TEAMS, da diese Haltung die Mitarbeitenden im Gegensatz zur Allparteilichkeit dazu legitimiert, sich insbesondere für marginalisierte, auf den öffentlichen Raum besonders angewiesene und oft problematisierte Personen einzusetzen.

Tatsächlich wird reflexive Parteilichkeit in einigen Aussagen als Spielraum in Konfliktsituationen thematisiert, der es den FAIR-PLAY-TEAMS ermöglicht, nicht als Werkzeug für Beschwerdeführer*innen benutzt zu werden und zu argumentieren, warum Sichtweisen marginalisierter Gruppen ebenfalls gehört werden sollten. Die situationsabhängige Prüfung, wer der sozialarbeiterischen Parteilichkeit bedarf, stellt sich dabei gerade im Konflikt zwischen Nutzer*innen als herausfordernd dar, weil die Teams immer wieder neu entscheiden müssen, wer gerade besondere Unterstützung braucht. Für diese Einschätzung ist unserer Einschätzung nach ein professionelles Mandat, das in konkreten Situationen und Interaktionsdynamiken gesellschaftliche Ausschlussprozesse erkennt, soziale Ungleichheiten intersektional reflektiert und menschenrechtliche Ansprüche beachtet, wesentlich, um adäquate Interventionen begründet setzen zu können.

Die Befragten weisen auch darauf hin, dass es in Konfliktsituationen zwischen zwei marginalisierten Personen(gruppen) nicht immer eine Parteilichkeit brauche. Die Lösung wird hier durch Sensibilisierungsgespräche mittels gewaltfreier Kommunikation angestrebt, in denen das Verständnis auf beiden Seiten gefördert werden soll. Beispielsweise wird mit besorgten Eltern über den Umgang mit liegengelassenen Spritzen gesprochen, während gleichzeitig versucht wird, bei drogenkonsumierenden Personen ein Verständnis für die Sicherheit von Kindern und Jugendlichen zu wecken. Konfliktlösende Aktivitäten im öffentlichen Raum werden als ‚bewusstseinsbildende Interventionen‘ verstanden. Befragte erachten es als wichtig, speziell bei Rassismen und Sexismen durch dominante Personen Widerstand und Gegenrede zu leisten, um auch Zuhörende darin zu bestärken, sich zu positi-

onieren. Bei Beschwerden wird eine direkte Kommunikation mit den Beschwerdeführenden als wirkungsvoll erachtet. Je mehr Distanz durch eine Kommunikation über Telefon, soziale Medien oder Dritte wie die Bezirksvorstehung entsteht, desto uneinsichtiger würden sich Beschwerdeführer*innen zeigen.

Für die Befragten beinhaltet reflexive Parteilichkeit auf Nachfrage dabei durchaus auch, im Blick zu haben, welche Bilder von gewissen Gruppen öffentlich hergestellt werden, und diesen fachliches Wissen entgegenzustellen, um auf strukturelle Marginalisierungen und Ausschließungsprozesse hinzuweisen. Dies wird außerhalb von Konflikt- und Beschwerdesituationen auch durch Veranstaltungen und Projekte aufgegriffen und thematisiert, im Rahmen derer Raum für marginalisierte Personen geboten werden soll, um ihre Perspektiven und Anliegen aufzeigen zu können.

Befragte sehen es außerdem als ihre Aufgabe, durch Lobbyarbeit in Berichten und Vernetzungsforen auf soziale Chancenungleichheiten hinzuweisen, gesellschaftliche Machthierarchien aufzuzeigen und so als Sprachrohr für jene zu agieren, die nicht gehört werden. Als Beispiele für strukturelle Benachteiligungen werden hier Anspruchsvoraussetzungen für Obdachloseneinrichtungen, eine zu geringe Zahl an Notunterkünften und fehlende Konsumräume genannt. Entgegen der Betonung, sich gegen institutionelle Diskriminierungen zu positionieren, stellte sich in der Erhebung allerdings heraus, dass aktive, konstruktive Kritik an Institutionen und Prozessen nur selten als mögliche Handlungsstrategie gesehen wird. Der Großteil der FAIR-PLAY-TEAMS kommuniziert diese Kritik an die MA 13 oder die Bezirksvorstehung in der Hoffnung, dass diese sie weitertragen. Gleichzeitig wird auch wiederholt auf die fehlenden Ressourcen für Lobby- und Pressearbeit hingewiesen und der Wunsch nach einer vereinsübergreifenden FAIR-PLAY-TEAM-Kommunikation und -Medienarbeit geäußert.

QUELLEN: siehe z. B. G1:1-3; G2: 2-5; G3: 2,4; G4: 3-5; G5: 2; I5:7; JB2017/3:4; JB2017/12:9f; JB2017/15:10; JB2018/15:3; 2.QB2018/6:5; 2.QB2018/11:4; TK

8.2 Umgang mit Diskriminierung

Die Frage der Diskriminierung von Personengruppen spielt in der Erhebung eine große Rolle, da die Zugänglichkeit des öffentlichen Raums stark mit Ausschließungsprozessen und (un)erwünschten Wirkungen und Nebenwirkungen von Inklusionsbestrebungen verknüpft ist.

Diskriminierung wird im Folgenden als ungerechtfertigte Ungleichbehandlung bzw. Benachteiligung von Menschen im Zusammenhang mit bestimmten Merkmalen wie Geschlecht, Hautfarbe, ethnischer oder sozialer Herkunft, Alter, Behinderung, Sprache, Religion, Weltanschauung, politischer oder sonstiger Anschauung, Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, sexueller Orientierung, Vermögen, Geburt oder genetischen Merkmalen verstanden (Artikel 21 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union).

Bei der Frage nach Diskriminierung fallen dem Großteil der befragten Mitarbeitenden zuerst Erfahrungen mit Polizeikontrollen ein. So scheinen die FAIR-PLAY-TEAMS mit vielen negativen Erlebnissen und Erzählungen über schlechte Erfahrungen mit der Polizei, insbesondere von Jugendlichen und marginalisierten Personen, konfrontiert zu werden. Die meisten FAIR-PLAY-TEAMS haben Strategien entwickelt, um bei Polizeikontrollen in öffentlichen Räumen deeskalierend und parteilich zu agieren. So ist es etwa Befragten sehr wichtig, immer zuerst das Gespräch mit den Betroffenen zu suchen, bevor mit der Polizei gesprochen wird. Zur Verbesserung des Problems diskriminierender Handlungen durch die Exekutive schlägt ein Team ein Polizei-Monitoring vor, aber auch Schulungen sowohl von Security-Personal als auch von Polizist*innen wird angeführt. Eine befragte Person ist überzeugt, dass es wichtig sei, insbesondere bei der Führungsebene der Polizei ein Bewusstsein für die Thematik zu schaffen. Eine andere hat allerdings wenig Hoffnung, dass sich dieses Problem überhaupt lösen lasse.

In Dokumenten wie auch Befragungen wird in Bezug auf Diskriminierungserfahrungen und diskriminierende Äußerungen wiederkehrend die Konfliktvermittlung der FAIR-PLAY-TEAMS erwähnt. Zudem wird auch deutlich, dass diskriminierende, v.a. rassistische Aussagen Auswirkungen auf das Klima in öffentlichen Räumen haben. Der Umgang mit diskriminierenden Äußerungen ist in den Teams sehr unterschiedlich. Auch das Bewusstsein für Machtverhältnisse ist unterschiedlich ausgeprägt, weshalb auch die Bedeutung dieser Äußerungen unterschiedlich bewertet wird. Ein Teil der Befragten betont, dass es wichtig sei, eindeutig Solidarität mit Menschen zu zeigen, die beschimpft werden, und nehmen eine klare Positionierung für mehrsprachige Personen ein, etwa indem sie das Recht auf die Verwendung einer nichtdeutschen Erstsprache in einem Konflikt einfordern. Eine interviewte Person meint, dass sie sich bei jeder Gelegenheit, die sich ergibt, auf Seite jener positioniere, die Diskriminierung erfahren. Andere dagegen verstehen sich selbst als unpolitisch oder sehen sich dem Thema nicht gewachsen und vermeiden auch in Konfliktsituationen klare Positionierungen. Beispielsweise betont eine befragte Person, dass sie das Recht auf die Verwendung anderer Sprachen zwar einfordere, bei Alltagsrassismus aber nicht immer nachhake. In Bezug auf jene, die Diskriminierendes und Abwertendes äußern, wird aber grundsätzlich versucht, Fragen aufzuwerfen, Gegenargumente einzubringen, für die Situation anderer zu sensibilisieren und Akzeptanz zu fordern.

Ein Team ist nach eigener Aussage täglich mit rassistischen Äußerungen konfrontiert, auch in anderen Gruppengesprächen wird bestätigt, dass Alltagsrassismus in der Arbeit sehr präsent ist. Die Offenheit für andere Perspektiven wird dabei als begrenzt wahrgenommen. Dennoch wird versucht, immer wieder über Falschinformationen oder -wahrnehmungen zu informieren, eine Perspektivenerweiterung anzubieten und eine persönliche Ebene herzustellen, mitunter auch die Situation mit Humor zu lösen. Teilweise wird auch nur kurz interveniert, um das Thema wieder aufzugreifen, wenn eine Beziehung erarbeitet wurde. Auch hier wird der Vorteil der Kontinuität der Arbeit betont. Ein*e Mitarbeiter*in zeigt auf, wie herausfordernd der Umgang mit Menschen,

die sich diskriminierend äußern, sein kann: Da man ohnehin nur selten etwas erreichen könne, müsse man sich auch die Frage stellen, wie viel Öffentlichkeit diese Person bzw. ihre Aussagen bekommen, da der öffentliche Raum immer auch eine Bühnensituation darstelle. Sie versuche zwar, Gegenentwürfe zu präsentieren, wisse aber auch, dass ihre Sichtweise möglicherweise nicht ernst genommen werde und damit nichts bewirken könne.

Insbesondere sich selbst als migrantisch definierende Mitarbeitende berichten, dass ihnen diese Erfahrungen emotional sehr nahegehen. Während sie einerseits versuchen, in diesen Situationen mit sich und ihren Migrationserfahrungen zu arbeiten, sei es auch wichtig, die eigenen Grenzen zu kennen und wahrzunehmen und gegebenenfalls Gespräche auch abzubrechen. Immerhin dienen sie oft als Projektionsfläche. Ein*e Kolleg*in bestätigt dies in Bezug auf sexistische Äußerungen und fügt hinzu, dass es sich gerade bei solchen Äußerungen oftmals auch um Provokationen handelt, was in der Reaktion auf die Aussagen ebenfalls mitbedacht werden muss.

Da es den Teams schwierig erscheint, Änderungen in den Einstellungen der Gesprächspartner*innen zu erreichen, versuchen sie, die Hintergründe für die Äußerungen zu finden und berechtigte Anliegen ernst zu nehmen, während diskriminierende Äußerungen zurückgewiesen werden. Ein*e Mitarbeiter*in meint, es sei, „wie einen kleinen Stein ins Wasser zu werfen“. Ein*e andere*r setzt Hoffnung in die Möglichkeit, die eigene Einstellung kontinuierlich transparent zu machen und damit Veränderungen zu erreichen. Teilweise besteht allerdings die Angst, die erarbeitete Beziehung zu Nutzer*innen durch eine Intervention zu verlieren.

Jedenfalls ist ein Konsens innerhalb der FAIR-PLAY-TEAMS vorhanden, dass es in Konfliktsituationen wichtig ist, sich dem Opfer der Äußerungen zu widmen und Solidarität mit jenen, die diskriminiert werden, deutlich auszusprechen. Die Mitarbeitenden machen auch darauf aufmerksam, dass die Auseinandersetzung oft sehr komplex ist. So würde die Frage nach Täter*innen und Opfern oft verschwimmen, zum Teil werden Menschen gleichzeitig diskriminiert und diskriminieren selbst wiederum andere. Ein*e Mitarbeiter*in ist sich unsicher, für wen man sich überhaupt zu sprechen erlauben darf, was auf eine reflektierte Auseinandersetzung mit der eigenen gesellschaftlichen Positionierung, aber auch auf eine gefühlte Hilflosigkeit in der Umgangsweise hinweist.

Neben direkten Konfliktsituationen erzählen Menschen oft von Diskriminierungserlebnissen im Alltag, als Beispiel wird von einer Frau berichtet, die aufgrund ihres Kopftuches in der U-Bahn angeschrien wurde. Betroffene werden in diesen Fällen über Meldestellen und Anzeigemöglichkeiten informiert. Einmal wird die Idee genannt, zur Bearbeitung dieses Themas Spezialist*innen einzuladen, ein anderes Team vermittelt von Rassismus betroffene Menschen weiter an ZARA (Zivilcourage und Anti-Rassismusbearbeitung – antirassistische Beratungsstelle). Vernetzung und Zusammenarbeit mit anderen Institutionen wird damit als eine Möglichkeit der Umgangsweise und Lösungsfindung angeführt, doch wird andererseits von Befragten darauf hingewiesen, dass Nutzer*innen gerade auch von Diskriminierungserfahrungen bei sozialen Ein-

richtungen und Institutionen berichten. Daher werden diese in zumindest einem Team auf Anfrage immer wieder durch das FAIR-PLAY-TEAM als Schutz vor Diskriminierung begleitet, was nach Auskunft der Mitarbeiter*in auch dazu führe, dass Probleme direkt und schnell gelöst werden können. Andere Best-Practice-Beispiele wurden genannt. So hat etwa ein Team gemeinsam mit Jugendlichen Hakenkreuze übermalt, die im Grätzl (Stadtteil) an eine Wand geschmiert wurden. Ein anderes Team hat die Erfahrungen von Jugendlichen mit Polizeikontrollen in einem partizipativen Filmprojekt verarbeitet, um ihnen das Gefühl der eigenen Handlungsfähigkeit zurückzugeben.

Die Alltäglichkeit rassistischer Äußerungen wird allgemein als sehr belastend erlebt:

„Mit gefällt es auch an der Arbeit nicht, dass ich mich um Personen kümmern muss, die gar nicht Nutzer*innen des öffentlichen Raums sind, sondern primär Anrainer*innen mit 80-prozentigem rassistischen Verhalten. Denen kann und möchte ich im Endeffekt nichts anbieten, da ich nicht möchte, dass die Leute aus dem öffentlichen Raum verdrängt werden.“

Diese Aussage zeigt, dass solche komplexen Situationen und Dynamiken Raum und spezifisches Wissen sowohl über die Bedingungen und Ausformungen von Diskriminierungen wie auch über die Auswirkungen auf die Betroffenen erfordern, um über ein Repertoire an kurz- und längerfristigen Handlungs- und Veränderungsmöglichkeiten zu verfügen und aktiv agieren zu können. Ein*e Mitarbeiter*in meint zwar, dass Antidiskriminierung eine so alltägliche Haltung sei, die klarerweise an die Menschen vermittelt werde, dass sie gar nicht in den Berichten niedergeschrieben werde. Allerdings zeigt die Erzählung einer anderen Person, dass Überforderung mit dieser Thematik nicht nur Resignation, sondern auch Handlungsunfähigkeit auslösen kann. Sie berichtet, dass sie keinen anderen Umgang mit NS-verherrlichenden Aussagen einer Person gefunden habe, als wegzuhören.

Es zeigt sich, dass die FAIR-PLAY-TEAMS grundsätzlich verschiedene Strategien entwickelt haben, um situationsbezogenen Interventionen zu setzen, wenn es im öffentlichen Raum zu diskriminierenden Äußerungen kommt. Die Konzentration liegt dabei auf direkten Diskriminierungsformen. Zudem wird wesentlich die individuelle Ebene in Form von negativen Äußerungen in den Blick genommen, institutionelle oder strukturelle Ebenen von Diskriminierung werden in den Gesprächen kaum thematisiert (siehe zu Diskriminierung detaillierter etwa Scherr 2016). Da FAIR-PLAY-TEAMS vorwiegend darauf reagieren, was im Raum vorgefunden wird und sichtbar ist, ist die Konzentration auf interpersonelles Diskriminierungsverhalten gut nachvollziehbar. Dennoch fehlen Kenntnisse und Konzepte zu einer breiteren Bearbeitung dieses Themas.

Bei der Frage nach Diskriminierung wird zumeist über Rassismus, teilweise auch über Sexismus berichtet. Andere Betroffenen-Gruppen und Ausformungen, etwa Menschen aus benachteiligten sozioökonomischen Verhältnissen, mit Behinderung oder psychischer Erkrankung, bleiben weitgehend unerwähnt. Es wird von den Befragten wie auch vom Forschungsteam angenommen, dass der Grund dafür die Alltäglichkeit rassistischer und sexistischer

Äußerungen im öffentlichen Raum ist. Subtilere Benachteiligungsformen würden mehr Raum benötigen, um diese gezielt zu erkennen und sich mit ihnen proaktiv zu beschäftigen. Tatsächlich bleibt aus unserer Sicht hierfür offensichtlich wenig Raum, was sich z. B. auch darin zeigt, dass in den Gesprächen und Berichten Nutzungsbarrieren – etwa für Senior*innen oder Menschen mit Behinderung sowie psychischen Erkrankungen – so gut wie keine Erwähnung finden.

Auffallend ist, dass immer wieder, sowohl in den Berichten als auch in den Gesprächen, von ‚Sensibilisierung‘ als methodisches Vorgehen die Rede ist. Als Beispiele dafür nannten die Befragten, dass sie im Gespräch mit den Menschen im öffentlichen Raum versuchen würden, Generalisierungen aufzudecken, aufzuzeigen, dass der öffentliche Raum für alle da sei, oder Fragen aufzuwerfen. Es wird immer wieder auf die Wichtigkeit von Beziehungsarbeit hingewiesen, um Änderungen im Denken fördern zu können. Die FAIR-PLAY-TEAMS sehen in der Begegnung ein Mittel, Einstellungen zu verändern. Diese Zugänge sind für situative Handlungen ausgesprochen positiv zu bewerten, aber in Bezug auf Veränderungen von gesellschaftlich verankerten Diskriminierungsstrukturen nur begrenzt zielführend. Dies ist auch einem großen Teil der Mitarbeitenden bewusst, sie fühlen sich für einen guten Umgang mit dieser Thematik aber wenig vorbereitet. Manche Befragte greifen nach eigener Aussage auf Hintergrundwissen aus ihrem Sozialarbeitsstudium zurück, was sie als hilfreich empfinden, um Zusammenhänge zu verstehen. Aber auch sie wünschen sich, wie Kolleg*innen mit anderen Ausbildungen, Fortbildungen zu diesem Thema. Explizit wird ein Argumentationstraining als hilfreich angesehen. Ein Mangel an Ressourcen wird als weiteres Problem für eine selbstbestimmte Beschäftigung mit dieser komplexen und herausfordernden Thematik und einer ausreichenden Reflexion der alltäglichen Auseinandersetzungen angesehen. Empfohlen wird darüber hinaus die Entwicklung systematischer und trägerübergreifender Strukturen und Leitlinien für den Umgang mit struktureller und institutioneller Diskriminierung.

QUELLEN: siehe z. B. G1:7; G2:5; G3:5,9; G4:1,10–11; G5:5–6; TK

8.3 Beratung, Weitervermittlung, Begleitung

In der Analyse der Dokumente wurde deutlich, dass die FAIR-PLAY-TEAMS im öffentlichen Raum häufig Beratungstätigkeiten zu sozialen Problemlagen von Nutzer*innen durchführen, obwohl dies im Rahmenkonzept nicht explizit vorgesehen ist. In Schilderungen des aufsuchenden Berufsalltags von Mitarbeitenden sind für uns als Forschungsteam immer wieder Situationen und Interaktionen erkennbar, die wir als lebensweltorientierte Beratungssettings einordnen. Auch wenn nur wenige Mitarbeitende diese zunächst selbst als Beratungstätigkeiten bezeichnen, stellt sich auf Nachfrage heraus, dass die Mitarbeiter*innen einen großen Bedarf an niederschwelliger Beratung sehen und immer wieder darum gebeten werden. Auch wenn die Weiterleitung von Personen an zuständige Stellen im Vordergrund steht, bietet daher ein großer Teil der Teams trotz Ressourcenknappheit zumindest kurze Beratungsgespräche an und vermittelt bedürfnisorientiert an passen-

de Angebote weiter. Die Übergänge, was Mitarbeiter*innen als niederschwellige Beratung ansehen und was sie als Weitergabe von Rat und Informationen bezeichnen, verlaufen dabei fließend. Die Bedingungen, unter denen Beratung und Weitervermittlung stattfinden, sind je nach Verein sehr unterschiedlich: Die meisten beraten in öffentlichen Räumen, ein Team bietet sogar fixe Beratungszeiten im Bezirksamt an, andere Teams wiederum vereinbaren Termine mit Ratsuchenden im öffentlichen Raum und führen diese dann in den eigenen Räumlichkeiten durch. Einzelne Teams haben auch festgestellt, dass fixe Beratungszeiten in Räumlichkeiten nicht gut angenommen werden, bei anderen haben sich die Beratungsbedarfe durch Räumlichkeiten weiter erhöht.

Als Grund für den Bedarf und z. T. auch die Notwendigkeit, Beratungen durchzuführen, wird oft genannt, dass der kontinuierliche Kontakt und die Beziehungsarbeit zu einem Vertrauensverhältnis führen, wodurch immer wieder auch Probleme an Mitarbeitende herangetragen werden und das Bedürfnis seitens der Nutzer*innen besteht, Antworten direkt von den FAIR-PLAY-TEAMS zu erhalten. Zudem sei im offenen Setting des öffentlichen Raums die Grenze, wann ein Entlastungsgespräch zu einer Beratung wird, oft fließend. Dies passiert aus der Sicht der Befragten auch deshalb, weil den Menschen oft schon geholfen ist, wenn man ihnen zuhört und sie über Themen reden können, die sie belasten. Der Kontakt- und Vertrauensaufbau führt zur Sichtbarkeit des Bedarfs und zum Wunsch nach Begleitung von Menschen. Insbesondere wenn erwachsene Personen von mehreren Problemlagen betroffen sind, erhöht sich der Lösungsdruck, da nicht ausreichend psychosoziale Einrichtungen mit thematisch breit gefächerten, niederschwelligen Beratungsleistungen in Wien zur Verfügung stehen. Die meisten FAIR-PLAY-TEAMS weisen darauf hin, dass sie laut Konzept zwar keinen expliziten Auftrag dazu haben, psychosozial zu beraten, es aus der Notwendigkeit heraus aber dennoch tun, wenn keine Weiterleitung an passende Beratungsstellen möglich ist.

Auch die Mehrsprachigkeit in vielen Teams führt dazu, dass sich Menschen den Mitarbeitenden schnell öffnen und die FAIR-PLAY-TEAMS als direkte Informationsquelle und Ansprechpersonen für Probleme nutzen. Mehrsprachige Mitarbeitende werden besonders häufig um Unterstützung gebeten, da bei öffentlichen Stellen oft Mehrsprachkompetenzen fehlen. Über fehlende Sprachangebote hinaus wird darauf hingewiesen, dass viele soziale Einrichtungen zu hohe Schwellen hätten, die für die Nutzer*innen oft unüberwindbar seien. Manche erwähnen auch schlechte Erfahrungen mit Institutionen, die viele davon abhielten, sie erneut aufzusuchen (siehe dazu etwa Gaitanides 2003). Auch berichtet eine befragte Person, dass in manchen Fällen an vermeintlich zuständige Institutionen weitergeleitet werde, sich diese aber nicht zuständig sehen und die Menschen wieder wegschicken würden. Daraus entstehe der Hang, Lücken zu füllen, da manche Menschen immer wieder zu den FAIR-PLAY-TEAMS zurückgeschickt werden, da keine andere Stelle passend scheint.

Die respektvolle und etablierte Beziehung zwischen den FAIR-PLAY-TEAMS und den Nutzer*innen führt gerade dann, wenn Vorbehalte, fehlendes Vertrauen oder Angst vor öffentlichen Stellen

bestehen, zum Wunsch, von den FAIR-PLAY-TEAMS nicht weitergeschickt zu werden. Dazu gehört teilweise auch eine Unsicherheit von Nutzer*innen, wer denn für das jeweilige Problem zuständig ist, oder auch das Wissen, dass es eben keine institutionellen Unterstützungsangebote gibt. In einem Gespräch wird deutlich, dass Mitarbeitende auch die Erfahrung machen, dass Menschen zwischen verschiedenen Stellen hin- und hergeschickt werden und nicht die Beratung und Unterstützung erhalten, die sie brauchen. In den Gesprächen wird sichtbar, dass insbesondere Mitarbeitende mit sozialarbeiterischer Ausbildung ihrem Professionsverständnis entsprechend eine Verantwortung darin sehen, in diesen Fällen ihr fachliches Wissen und ihre Unterstützung anzubieten. Neben der Nachfrage nach niederschwelliger Beratung und der Hemmschwelle im Hinblick auf Institutionen aufseiten der Nutzer*innen wird von den Befragten auch darauf hingewiesen, dass in manchen Not- und Krisensituationen schnelle Reaktion und umgehende Unterstützung und Abklärung notwendig seien.

Viele FAIR-PLAY-TEAMS sehen sich, wie beschrieben, vor allem als Weitervermittlung zu Unterstützungsleistungen des sozialen Feldes im Sinne einer ‚Drehscheibe‘. Die nutzer*innenorientierte Abklärung von Bedarfen ist dabei wesentlich, um ein passendes Angebot identifizieren zu können, was wiederum ein gutes Wissen über die Soziallandschaft voraussetzt. Ein*e Mitarbeiter*in betont z. B.: „Ich weiß, dass einige Menschen oft schon bei vielen Stellen waren und ständig weiterverwiesen wurden. Deswegen ist es mein Anspruch, Klarheit zu schaffen.“

Die Weitervermittlung von Nutzer*innen an passende Angebote gelingt insbesondere dann, wenn es einen persönlichen Kontakt bei der zuständigen Stelle gibt, so manches Mal ist auch die Begleitung zu weiterführenden Stellen notwendig, teilweise werden Expert*innen in den Park eingeladen. Mit der niederschwelligen Beratungstätigkeit in öffentlichen Räumen sind aber auch Unsicherheiten der Mitarbeiter*innen verbunden. In den Interviews und Diskussionen wird deutlich, dass sich einige Beratungen nicht zutrauen, nicht über das nötige Wissen und die Kompetenzen verfügen, wegen anderer Schwerpunktsetzungen keine Ressourcen haben oder sich aufgrund anderer Aufgaben gar nicht zuständig fühlen.

Auffallend ist, dass der Beratungsbegriff bei einigen FAIR-PLAY-TEAMS sowohl auf Leitungs- als auch auf Mitarbeitenebene eher unbestimmt erscheint, was dem allgemeinen Kanon der Beratungsliteratur entspricht, der diese Tätigkeit als einzelfallorientiert, formalisiert und institutionell angebunden betrachtet (Thiersch 2004). Die Praxis vieler FAIR-PLAY-TEAMS zeigt aber, dass Beratung im aufsuchenden und niederschwelligen Bereich als informelle und funktionale Beratungstätigkeit zu verstehen ist, bei der die lebensweltliche Beziehungsaushandlung in offenen Settings wesentlich ist, um im Sinne partizipativer Unterstützung überhaupt erst institutionelle Ressourcen erschließen zu können (Wild 2020: o. S.). In diesem Sinn zeigen die FAIR-PLAY-TEAMS ein weites Spektrum von Beratungsleistungen: Sie sind oft die erste Anlaufstelle bei individuellen Problemlagen, leisten Orientierungshilfe bei Alltagsproblemen, bieten Informationen zu existenzsichernden Hilfen und zuständigen Stellen, unterstützen das Clearing bei unklaren Zuständigkeiten anderer Einrichtungen

oder helfen bei der Beantragung von psychosozialen, rechtlichen oder materiellen Unterstützungsleistungen bzw. dabei, Beschwerden und Einsprüche zu formulieren. Die FAIR-PLAY-TEAMS nehmen daraus folgend einen erhöhten niederschwelligen Beratungsbedarf im öffentlichen Raum wahr, der mit den momentanen Ressourcen nicht abgefangen werden kann. Für das Forschungsteam besteht daher Handlungsbedarf, diesen inzwischen in den Teams weitgehend etablierten Tätigkeitsbereich offiziell als Angebotsform der FAIR-PLAY-TEAMS zu definieren. Die Teams sollten mit den notwendigen Ressourcen und Kompetenzen ausgestattet werden, die eine professionelle Entwicklung ihrer niederschwelligen Beratungstätigkeit ermöglichen.

QUELLEN: siehe z. B. G1:1,2,4,5; G2:1,5; G3:4-5; G4:1,7,8; I1:5-6; I3:3; I9; I5:2-3; I6:6; I7:2; I8:2; I9:4; TK

8.4 Ordnungspolitische Aufträge und Grenzsetzungen

FAIR-PLAY-TEAMS kommen wie andere aufsuchende Angebote im öffentlichen Raum immer wieder in Situationen, in denen sie in ordnungspolitischer Funktion wahrgenommen werden und teilweise, oft unbewusst und ungewollt, auch ordnend und kontrollierend agieren. Selbstkritisch wird diesbezüglich in den Interviews auf die Sichtbarkeit der FAIR-PLAY-TEAMS durch T-Shirts, Jacken, Rucksäcke und/oder Ausweise hingewiesen. Im Rahmenkonzept wird diese Sichtbarkeit mit dem „Interesse der politischen AuftraggeberInnen“ begründet, um „zu zeigen, dass sich die Stadt Wien mit der Nutzung und der Gestaltung des öffentlichen Raums auseinandersetzt“, und um es den „Menschen im öffentlichen Raum“ zu ermöglichen, „die Angebote der FAIR-PLAY-TEAMS zu erkennen und auf deren MitarbeiterInnen zuzugehen oder sich diesen auch entziehen zu können“ (2015: S. 7).

In den Interviews wurde die Sichtbarkeit der FAIR-PLAY-TEAMS mitunter als problematisch beschrieben, da sie allein durch ihre sichtbare Präsenz von außen teilweise als ordnungspolitische Interventionsmaßnahme wahrgenommen werden. Dabei werde ihnen von Nutzer*innen eine Nähe zum Magistrat zugeschrieben, was u. a. dazu führe, dass sie diesen vermitteln müssten, dass Kontrollieren und Strafen nicht Aufgabe der FAIR-PLAY-TEAMS sei. Dadurch gestalte sich mitunter auch der Kontaktaufbau schwierig. Eine befragte Person berichtet, dass Jugendliche aufstehen und gehen würden, wenn sie die uniformierten Teams auf sie zukommen sehen. Mitarbeiter*innen von FAIR-PLAY-TEAMS, die sich gegen Verdrängung und ordnungspolitische Aufträge verwehren, fühlen sich durch dieses Spannungsfeld in ihrer beruflichen Haltung und Identität herausgefordert. Einige lösen dieses Problem damit, dass sie auf das Tragen der Jacken verzichten, ihre Zugehörigkeit zu den FAIR-PLAY-TEAMS aber auf Taschen oder Rucksäcken sichtbar machen.

Die FAIR-PLAY-TEAMS stehen in der aufsuchenden und situativen Arbeit im öffentlichen Raum permanent in Verhandlung, welche Nutzung und welches Verhalten ‚richtig‘, legitimiert oder gesetzlich geregelt ist. In einigen erhobenen Interview- und Diskussi-

onssequenzen sind Unsicherheiten zu bemerken, auf welches Verhalten von Nutzer*innen in öffentlichen Räumen eingewirkt werden soll und auf welches nicht. Teilweise werden kontrollierende und regulierende Interventionen als ‚neutrale‘ Informationsvermittlung und als pädagogische Maßnahme legitimiert, wie folgende Aussage deutlich macht: „Wir weisen darauf hin, dass das gezeigte Verhalten nicht passend ist, schaffen Bewusstsein, dass es verboten ist, dass es zu Strafen kommen kann.“ Dabei erscheint das Abspalten von Sanktion bzw. Strafe eine Entlastung für das eigene Handeln darzustellen, um sich von einem ordnungspolitischen Verdacht ‚freizusprechen‘. Ein*e andere*r Gesprächsteilnehmer*in schildert auf Nachfrage: „Wir bekommen schon Aufträge, wo wir Menschen darum bitten, bestimmte Verhaltensweisen zu unterlassen. Wir weisen den Personen dann andere Möglichkeiten auf, aber wir sind nicht dazu da, sie zu strafen. Ich fühle mich ein wenig im Zwiespalt, was dieses ordnungspolitische Handeln betrifft.“

Der öffentliche Raum in Wien und anderen Großstädten wurde in den letzten Jahren stark ordnungs-, sicherheits- und sozialpolitisch diskutiert. Dies hat zunehmend zu Initiativen geführt, die „auf Ordnung, Respekt und Sicherheit zielen“ (Reutlinger 2015: S. 340, siehe z. B. auch Diebäcker 2013, Diebäcker 2014). Diese ordnungspolitische Intensivierung macht es für Nutzer*innen im öffentlichen Raum herausfordernd, spontan einordnen zu können, ob ein städtisch finanziertes, aufsuchendes Angebot nun für Unterstützung und Hilfe oder für Ordnung oder Sicherheit zuständig ist. Auch bei Professionist*innen kann es dadurch zu Abgrenzungsschwierigkeiten kommen. Reutlinger sieht die Grundproblematik für diesen Zugang in einem Diskurs über den öffentlichen Raum, der den Anspruch verfolgt, dass dieser für alle zugänglich sein kann, wenn sich alle Nutzer*innen anpassen, ihr Verhalten aneinander ausrichten und keine Nutzungsform zu dominant wird (ebd.).

Vielen Mitarbeitenden ist bewusst, dass die FAIR-PLAY-TEAMS Gefahr laufen, ordnungspolitische Aufgaben in öffentlichen Räumen zugewiesen zu bekommen, weisen aber die Übernahme weitgehend von sich. Ein*e andere*r Mitarbeiter*in weist darauf hin, dass die FAIR-PLAY-TEAMS gerade durch ihren guten Zugang zu gewissen Zielgruppen Gefahr laufen würden, ordnungspolitisch eingesetzt zu werden: „Mit den Problemgruppen kann niemand sprechen, das FAIR-PLAY-TEAM muss hin. Soziale Arbeit wird dann als die sanfte Schiene der Polizei gesehen und man muss aufpassen, dass man sich richtig positioniert.“ Aufgrund der strategischen Einbettung Aufsuchender Sozialer Arbeit betont ein*e Mitarbeiter*in z. B. die benötigten reflexiven Kompetenzen zur ordnungspolitischen Abgrenzung im Berufsalltag und ist überzeugt, dass es auf die jeweilige Person ankommt, die diese Arbeit durchführt.

Während in diesen Aussagen eine parteiliche Haltung gegenüber marginalisierten bzw. problematisierten Gruppen und eine fachlich begründete Abgrenzung gegenüber den Aufgaben von Politik und Exekutive sichtbar werden, weisen einzelne Aussagen anderer Mitarbeiter*innen darauf hin, dass eine enge und sichtbare Kooperation mit der Polizei in öffentlichen Räumen teilweise als unproblematisch angesehen wird: „Wir sind dann einfach zwei

Stunden vor Ort [...] Meistens in Kooperation mit der Polizei und auch immer wieder mit dem Bezirk [...] Wo wir einfach sagen: Da sind wir, mag wer plaudern?“ Auch in lokalen Vernetzungsgremien scheinen einzelne Mitarbeiter*innen Schwierigkeiten zu haben, ihre professionellen Grenzen zwischen einem fachlich begründeten Gesprächsbedarf und einer intensiveren Kooperation mit der Polizei zu ziehen, z. B. wenn eine kontinuierliche, „sehr gute“ Zusammenarbeit beschrieben wird, in der der Vorteil informeller Gespräche hervorgehoben wird sowie die Teilnahme der Polizei an Regionalforen und Veranstaltungen. Es ist in fachlicher Hinsicht zu beachten, dass sich, wenn Anlässe, Funktionen und fachliche Zielsetzungen oder die Außenwirkung der eigenen Präsenz nicht reflektiert werden, Tendenzen der Ausgrenzung von unerwünschten oder problematisierten Personengruppen weitgehend unbeachtet und mit Beteiligung Sozialer Arbeit vollziehen können.

Es lässt sich erkennen, dass sich viele FAIR-PLAY-TEAMS gegen explizite ordnungspolitische Aufträge abgrenzen, die permanente Neuaushandlung im Hinblick auf ordnungspolitische Anliegen und Strategien aber eine Herausforderung, teilweise auch Überforderung, darstellt. Dabei geraten die Mitarbeiter*innen in ein ethisches Dilemma, weil sie sich bewusst normativ und weitgehend einheitlich gegen Verdrängungs- und Normierungsprozesse in öffentlichen Räumen positionieren, das aber in bestimmten Konstellationen und Settings permanent aufs Neue herausgefordert wird. Damit befinden sich die FAIR-PLAY-TEAMS, wie auch andere Angebotsformen Aufsuchender Sozialer Arbeit, in einer ordnungspolitischen Konstellation, die strategisch auf die Verdrängung von Nutzer*innen und eine Homogenisierung von öffentlichen Räumen abzielt. Insbesondere der Tätigkeitsbereich der schlichtenden Konfliktarbeit oder das ‚Managen von Beschwerden‘ werden von multiplen Mandaten und Allzuständigkeiten begleitet, die soziale Ausgrenzung verstärken, wenn ihnen nicht mit einer parteilich-reflexiven und machtkritischen Haltung sowie einer bedarfs- und ressourcenorientierten Arbeitsweise begegnet wird (Diebäcker 2019: S. 551f). Ein solch fundiertes professionelles Selbstverständnis ist für uns wesentlich, um sicherheits- und ordnungspolitische Aufträge von außen fachlich begründet abzulehnen (siehe auch Reutlinger 2015: S. 348). Gerade in einer komplexen und herausfordernden Tätigkeit, wie sie die FAIR-PLAY-TEAMS übernehmen, ist es daher notwendig, dass die Teams institutionell und strukturell abgesichert sind und sich auf ihre fachliche Einschätzung verlassen können. Hierzu ist es auch notwendig, sich kritisch-reflexiv immer wieder aufs Neue mit umkämpften Diskursen über den öffentlichen Raum auseinandersetzen zu können, wie auch im Rahmenkonzept auf diese Herausforderung explizit hingewiesen wird: „Da öffentlicher Raum aufgrund unterschiedlicher Machtverhältnisse und sozialer Aneignungen immer wieder neu produziert wird, wird die Zugänglichkeit möglichst aller Menschen auch laufend relativiert. Die Sicherung sozialer Qualitäten im öffentlichen Raum stellt daher einen andauernden reflexiven Prozess dar, in dem die Zugänglichkeit für alle Menschen immer wieder neu überprüft und hergestellt werden muss“ (2015: S. 7).

QUELLEN: siehe z. B. G2:8; G3:7; G4:3,9,10; G5:7; JB2018/20:19; I2:6-7; I4:5; TK

9 Zielorientierungen in öffentlichen Räumen

In diesem Kapitel werden die bereits ausgeführten Forschungsergebnisse, der Hauptfrage dieser Evaluierung entsprechend, mit einem konkreten Blick auf zentrale Zielsetzungen des Rahmenkonzepts abschließend diskutiert (zur Formulierung der Ziele siehe Kapitel 3.4).

Die FAIR-PLAY-TEAMS sind mit ihren vielfältigen Tätigkeiten ein aufsuchendes Angebot der Sozialen Arbeit mit dem Ziel, Qualitäten des öffentlichen Raums zu sichern und die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen bedarfsorientiert zu unterstützen. Öffentliche Räume stellen dabei ein herausforderndes Einsatzgebiet des städtischen Alltags dar, in dem sich permanent unzählige soziale Interaktionen vollziehen und sich vielfältiges Nutzungsverhalten der Bevölkerung ausdrückt. Für die FAIR-PLAY-TEAMS bedeutet dies u. a. ein Arbeiten mit Einzelnen oder Gruppen in kaum überschaubaren und wenig kontrollierbaren Settings. In diversen, dynamischen und ‚gelebten‘ öffentlichen Räumen spiegeln sich zugleich ungleiche ökonomische Bedingungen und soziale Lebenssituationen wider. Die FAIR-PLAY-TEAMS sind daher gefordert, ihr situatives Interagieren vor Ort hinsichtlich Effekte sozialer Ausschließung und asymmetrischer Machtbeziehungen zu deuten, um überhaupt professionell handeln zu können.

9.1 Zugänglichkeit und Gestaltung des öffentlichen Raums unterstützen

Die befragten FAIR-PLAY-TEAMS beschreiben die Zugänglichkeit des öffentlichen Raums als Möglichkeit für alle Menschen, öffentliche Räume in Wien zu nutzen. Die Analyse hat gezeigt, dass die Offenheit und die allgemeine Zugänglichkeit von öffentlichen Räumen zentrale Zielorientierungen für das Handeln der FAIR-PLAY-TEAMS darstellen. Sie betonen die Wichtigkeit regelmäßiger Begehungen öffentlicher Räume, um ihre Zugänglichkeit und Gestaltung beobachten und analysieren zu können. Die Teams beobachten die Präsenz und das Verhalten von Nutzer*innen auf Plätzen und Gehwegen oder in Parkanlagen und sie problematisieren Regulierungen, die den freien Zugang für Personen erschweren oder verhindern. Das Sichern der Zugänglichkeit, die niederschwellige Beratung und Vermittlung, eine gute Ausstattungsqualität von öffentlichen Räumen und das Bearbeiten von Konfliktsituationen sollen die Möglichkeiten des Aufenthalts für Menschen abseits von Konsum und Kommerzialisierung verbessern. Beim Bearbeiten von Nutzungskonflikten achten sie meist auf Ausgrenzungs- und Verdrängungsdynamiken. Verdrängungsprozesse, insbesondere im Hinblick auf Jugendliche und marginalisierte Personengruppen, werden dabei von allen Teams wahrgenommen, beobachtet und begleitet.

Die Förderung der Kommunikation im öffentlichen Raum sehen die Gesprächspartner*innen als wesentliche Komponente an, um den Raum zugänglich zu machen. Dadurch sollen unterschiedliche Interessen verbunden und das Zusammenleben erleichtert wer-

den. Dazu gehört auch die Bearbeitung von Konflikten, z. B. wenn Menschen mit unterschiedlichen Nutzungsbedürfnissen im öffentlichen Raum aufeinandertreffen und der Raum begrenzt ist. Die FAIR-PLAY-TEAMS erfragen dann die verschiedenen Bedürfnisse und positionieren sich im Regelfall auf der Seite jener, die Gefahr laufen, den Zugang zum öffentlichen Raum zu verlieren. In Gesprächen ‚auf der Straße‘ setzen sie sich in vielfältiger Weise mit Beschwerden und Abwertungen von Nutzer*innen auseinander und versuchen, für andere Lebenssituationen zu sensibilisieren sowie Perspektiven problematisierter Personengruppen zu spiegeln. So wird Verständnis für die Interessen anderer eingefordert bzw. für deren Interessen sensibilisiert. Menschen, die sich durch Verhaltensweisen anderer gestört oder irritiert fühlen, werden mit den FAIR-PLAY-TEAMS Ansprechpersonen zur Verfügung gestellt, andererseits werden Menschen je nach sozialer Problemlage an adäquate professionelle Hilfseinrichtungen vermittelt.

Diskriminierungskritische Haltungen stellen dabei häufig eine wichtige normative Orientierung für die Mitarbeitenden dar. Im Rahmen fachlicher Reflexionen sind Ungleichheitskategorien wie Behinderung, psychische Erkrankung, hohes Lebensalter, Herkunft oder ‚race‘ teilweise allerdings mit Unsicherheiten der Mitarbeiter*innen verbunden. Eine fokussierte Perspektive und eine reflektierte Auseinandersetzung gibt es in Bezug auf asymmetrische Geschlechterverhältnisse im öffentlichen Raum bei allen Teams. Die Dominanz von Männern und Burschen und die Unsichtbarkeit von Mädchen und Frauen wird wiederholt hervorgehoben, häufig unter Bezugnahme auf eine Sozialraumanalyse des FAIR-PLAY-TEAMS Penzing (Kiddy & Co), was die Wichtigkeit der Verfügbarkeit von empirischen Grundlagen zeigt.

In Bezug auf nichtanwesende bzw. nichtsichtbare Gruppen und deren (potentielle) Bedürfnisse im öffentlichen Raum scheint sich Mitarbeitenden in ihrer situativen Praxis die Frage nach deren Aufenthaltsorten und Verdrängung aus dem öffentlichen Raum nur begrenzt zu stellen. Dies zeigt sich darin, dass erst auf Nachfrage Gruppen genannt werden, die im öffentlichen Raum nicht sichtbar sind, obwohl die Mitarbeitenden es als Aufgabe sehen, den Zugang aller Menschen zu fördern. Welche Gruppen als wenig sichtbar genannt werden, variiert je nach Team und Bezirk bzw. Stadtteil. So sind dies etwa in manchen Stadtteilen ältere Personen, in anderen besteht aufgrund einer Kooperation mit einem Senior*innenheim regelmäßiger Kontakt zu alten Menschen. Psychisch erkrankte Personen werden – für uns als Interviewerinnen angesichts medialer Problematisierungen überraschend – nur in einem Leitungsinterview erwähnt. Fehlende Barrierefreiheit wird in den Gruppendiskussionen als Problem benannt und die Verdrängung bestimmter Gruppen, hier insbesondere von Menschen mit Behinderung, dadurch angenommen, aber nicht weiterverfolgt. Auch gleichgeschlechtliche Paare werden auf Nachfrage im öffentlichen Raum als auffallend unsichtbar genannt. Inwiefern hier eine Verdrängung in die Anonymität stattfindet und

Sichtbarkeit von FAIR-PLAY-TEAMS gefördert werden könnte, wird nicht thematisiert.

Als Zielgruppen werden von den FAIR-PLAY-TEAMS also vorwiegend jene Menschen definiert, welche die Räume bereits (sichtbar) nutzen. Die Befragten erwähnen diesbezüglich, dass sie zeitlich keine Kapazitäten dafür haben, nichtsichtbare Gruppen explizit zu suchen und mit ihnen Kontakt aufzunehmen. Es besteht aber insbesondere bei Basismitarbeitenden der Wunsch nach mehr Fortbildung und Reflexion zu diesem Thema.

Für Gruppen, die sie als benachteiligt oder als besonders auf den öffentlichen Raum angewiesen identifizieren, setzen sich die FAIR-PLAY-TEAMS auf verschiedenen Handlungsebenen ein. Sie betonen das Recht aller auf öffentlichen Raum in Vernetzungsgremien, vermitteln Hintergründe prekärer Lebenssituationen an ihre Geldgeber*innen und bemühen sich zumindest teilweise auch, Zusammenhänge von sozialstaatlichen Ausschließungen und Ausgrenzungen in öffentlichen Räumen zu vermitteln. Diskreditierende Problematisierungen sowie sicherheits- und ordnungspolitische Stigmatisierungen von urbanen Räumen und bestimmten Nutzer*innengruppen in Medien, Politik und Bevölkerung stellen für sozial inklusives Arbeiten in öffentlichen Räumen allerdings ein großes Hindernis dar, was sich auch in den Interviews widerspiegelt.

Bezugnehmend auf Ausschlüsse und Diskriminierungen durch staatliche Institutionen, von denen die FAIR-PLAY-TEAMS in ihrer alltäglichen Arbeit mit Nutzer*innen erfahren, reagieren die Mitarbeiter*innen häufig mit Beratungen und Begleitungen, um dringend benötigte materielle, psychosoziale oder rechtliche Ressourcen individuell zu erschließen. Abseits dessen nehmen sie ihre eigenen Handlungsmöglichkeiten, für benachteiligte Nutzer*innen auf übergeordneten Ebenen zu lobbyieren oder diskriminierende Praxen institutioneller Akteur*innen zu thematisieren, meist als sehr eingeschränkt wahr. Diesbezüglich werden u. a. begrenzte Zeitressourcen, hinderliche Rahmenbedingungen im Trägerverein, begrenzte Handlungsspielräume oder mangelnde übergreifende Vernetzungsstrukturen angeführt.

QUELLEN: siehe z. B. G1:1-5; G2:1; G3:1-2; G4:1-5; G5:2-3; I1:4; I3:2,3; I4:1-4; I5:1-2,5; I6:3; I9:1; JB2018/3/10/11/14/15/16/18/23; TK

9.2 Erhalt und Verbesserung der sozialen Qualitäten des öffentlichen Raums

Wie bereits dargelegt treffen im öffentlichen Raum laufend Interessen aufeinander. Um Aneignungs- und Aushandlungsprozesse zu unterstützen, bieten sich die FAIR-PLAY-TEAMS als Ansprechpersonen an, geben Informationen an Nutzer*innen weiter, vermitteln bei Konflikten und bearbeiten Beschwerden. Das Angebot soll im Selbstverständnis der Teams, so zeigen die Berichte und Interviews, das soziale Neben- und Miteinander fördern und verbessern. Die Teams sehen sich als Informationsstelle, als Instrument der Deeskalation und als Unterstützung bei mangelhafter Kommunikation zwischen verschiedenen Akteur*innen.

Die Teams versuchen, verschiedene Nutzer*innen zu mehr Kommunikation untereinander zu motivieren und durch gegenseitiges Verständnis einen guten Umgang zu erreichen. Unterschiedliche Interessen werden gegenseitig kommuniziert und Menschen dabei unterstützt, Konflikte zu lösen und ihre Interessen bei geeigneten Stellen einzubringen. Mitunter ist es aus Sicht einiger Befragter auch notwendig, Grenzen zu setzen, insbesondere wenn es darum geht, die Interessen jener zu unterstützen, die in der Diskussion oft nicht als Subjekte wahrgenommen werden. Konflikte können v. a. dann nicht gelöst werden, wenn sie nicht im öffentlichen Raum stattfinden. Dies betrifft v. a. anonyme Beschwerden von Anrainer*innen über Nutzer*innen des öffentlichen Raums, da die Beschwerdeführenden von den Teams oft nicht aufgefunden werden können.

Die Analyse des Sozialraums sowie die kontinuierliche Präsenz darin werden auch hier von den Befragten als wichtige Möglichkeit der Zielerreichung gesehen. Als großer Vorteil der FAIR-PLAY-TEAMS wird wiederholt genannt, dass die Teams Zeit für die Menschen haben, ihnen Raum geben und Beziehungen anbieten. In den Gesprächen wird wiederholt darauf hingewiesen, dass es den Teams wichtig ist, Begegnungen zu schaffen, Menschen zu vernetzen und so im Austausch miteinander Vorurteile abzubauen. Die FAIR-PLAY-TEAMS können dabei ebenso ein Korrektiv sein, wie sie auch Menschen eine Stimme geben. Sie fordern Verständnis für andere ein und arbeiten, etwa bei Lärmkonflikten, nicht nur mit den Menschen, die den Lärm verursachen, sondern auch mit jenen, die sich davon gestört fühlen.

FAIR-PLAY-TEAMS bemühen sich darüber hinaus darum, Menschen in ihren Kommunikationsstrategien und Problemlösungskompetenzen zu stärken. Diese sollen es ihnen ermöglichen, Aushandlungsprozesse besser selbst in die Hand nehmen zu können. Ein*e Befragte*r sieht in den FAIR-PLAY-TEAMS auch die Chance, Konflikte umzulenken und überhaupt ‚besprechbar‘ zu machen: „Um eine gute Stimmung zu erhalten, ist es wichtig, dass Menschen ihre Emotionen irgendwo abladen können. Für mich ist es kein Widerspruch, denn es gehört zum Leben dazu, dass es auch mal schlechte Stimmung gibt.“ Eine befragte Leitungsperson ist darüber hinaus überzeugt, dass sich das soziale Klima in Stadtteilen, in denen es FAIR-PLAY-TEAMS gibt, deutlich gebessert habe.

In der Analyse zeigte sich, dass sich FAIR-PLAY-TEAMS bemühen, Aneignungs- und Aushandlungsprozesse in öffentlichen Räumen zu unterstützen. Sie bieten sich als Ansprechpersonen an, vermitteln Informationen an Nutzer*innen oder bearbeiten Beschwerden vor Ort. Aufgrund ihrer kontinuierlichen und niederschweligen Präsenz werden verschiedenste Nutzungskonflikte an sie herangetragen oder von ihnen eigenständig erkannt. Sie etablieren Kontakte, bieten Unterstützung an und begleiten gegebenenfalls diese vorgefundenen Problemstellungen. Interessenwidersprüche, Widerstände und Differenzen können bei Annahme des Unterstützungsangebotes verhandelt, gelegentlich auch geschlichtet werden. Es gelingt FAIR-PLAY-TEAMS augenscheinlich immer wieder, ein Kommunikationsklima zu schaffen, in dem sich Nutzer*innen und Konfliktbeteiligte anerkannt fühlen. Sie beschreiben auch, dass sie versuchen, Konfliktteilneh-

mer*innen mit weniger Gestaltungsmacht zu stärken und Nutzer*innen bezüglich ihrer Vorurteile und Stereotype zu sensibilisieren, sodass manchmal nicht nur Lösungen gefunden, sondern auch Problemlösungskompetenzen der Involvierten gefördert werden.

In Gesprächen mit Mitarbeiter*innen werden die Vermittlung von deeskalierenden Kommunikationsstrategien und die Erweiterung von individuellen Kompetenzen als wesentliche Zielorientierungen bei der Begleitung von Aushandlungsprozessen genannt. Kommunikations- und verständigungsorientierte Interventionen dominieren im methodischen Verständnis vieler Mitarbeiter*innen, teilweise werden Konfliktbeteiligten vielfältige Bildungseffekte zugeschrieben, die wir tendenziell als pädagogisch überhöht einordnen. Das gelingende Kommunizieren in öffentlichen Räumen wird tendenziell für Konfliktlösungen idealisiert. Durch das große Vertrauen in kommunikative Lösungen geraten zugleich biographische oder strukturelle Ungleichheitslagen in den Hintergrund, was die fachliche Bearbeitung von Interessensunterschieden limitiert.

In situations- und fallbezogenen Schilderungen waren bei manchen Mitarbeiter*innen teilweise Unsicherheiten im Hinblick auf die fachliche Positionierung erkennbar. Diese Mitarbeitenden scheinen sich, so unsere Analyse, häufiger auf neutrale oder lediglich vermittelnde Positionen zurückzuziehen, womit zwar möglicherweise leichter Kontakt geknüpft und kommuniziert werden kann, aber Diskriminierungen nur schlecht thematisiert werden und sich außenstehende, machtvollere Interessen leichter durchsetzen können. Auch gegenüber von außen herangetragenen ordnungspolitischen Anfragen scheinen sich Mitarbeiter*innen dann schlechter professionell begründet abgrenzen zu können.

Die Verfügbarkeit und die Nutzungsmöglichkeiten von infrastrukturellen Ausstattungen in öffentlichen Räumen zu verbessern, ist ein weiteres Ziel der FAIR-PLAY-TEAMS. Die Analyse der Quartals- und Jahresberichte hat gezeigt, dass das Dokumentieren und Berichten von fehlender oder nicht funktionierender Ausstattung in Parkanlagen und an urbanen Plätzen eine wichtige Aufgabe darstellt. Demnach werden Mängel laufend erhoben sowie Wünsche und Kritik von Nutzer*innen aktiv eingeholt und an die zuständigen Stellen weitergeleitet, die auf Basis dieser Informationen Maßnahmen setzen können. In manchen Bezirken werden bei regelmäßigen Treffen mit der Magistratsabteilung Wiener Stadtgärten, zuständig u. a. für Parks und Spielplätze der Stadt (MA 42), und der Bezirksvorstehung Ausstattungsmängel thematisiert sowie Bedarfe und Lösungsvorschläge von Bewohner*innen vermittelt.

Das Erheben infrastruktureller Ausstattungsqualitäten findet in drei unterschiedlichen aufsuchenden Modi statt: im Rahmen der Begehung von üblichen Routen durch öffentliche Räume, aufgrund von anlassbezogenen Beschwerden, häufig über die Bezirksvorstehungen, oder im Rahmen von Sozialraumanalysen. Insbesondere letztere werden von vielen FAIR-PLAY-TEAMS als wesentliche Methode professionellen Handelns genannt, wenn

Daten zur Ausstattung und zum Nutzungsverhalten generiert und analysiert werden sollen. Auf Basis unserer Auswertungen gehen wir jedoch davon aus, dass das Wissen und die Kompetenzen zur Durchführung von Sozialraumanalysen in FAIR-PLAY-TEAMS unterschiedlich ausgeprägt sind und ein Weiterbildungsbedarf aufseiten der Mitarbeiter*innen besteht. Empfohlen wird hier insbesondere, dass die Teams sich gegenseitig trägerübergreifend mit ihrem jeweiligen Wissen unterstützen.

In Gesprächen mit Mitarbeiter*innen wird berichtet, dass sie Nutzer*innen in öffentlichen Räumen auch dazu motivieren, Schäden und Wünsche selbst bei den zuständigen Stellen zu melden. Dabei stellt die Einschätzung der Motivation, der Ressourcen und des Selbstbewusstseins der Nutzer*innen, dies wirklich zu tun, eine fachliche Herausforderung dar. Die FAIR-PLAY-TEAMS sehen sich aufgrund dieser Unsicherheit häufig in der stellvertretenden Rolle, Wünsche selbst zu dokumentieren und weiterzugeben. Mitarbeiter*innen berichten auch, dass das infrastrukturelle Monitoring ein selbstverständlicher Teil einer routinierten aufsuchenden Praxis sei. Die starke Präsenz dieser Tätigkeit in den Rechenschaftsberichten deutet darauf hin, dass damit besondere Legitimations- oder Anerkennungsfunktionen gegenüber staatlicher Seite verbunden sind.

QUELLEN: siehe z. B. G1:2,6; G2:1,4; G3:1,2,5,8; G4:2; G5:1-2,5; I3:1-2; I5:9; I6:4,7; I7:9; I8:1; JB2018/2/11/14/15/16/20

9.3 Individuelle und kollektive Handlungsmöglichkeiten erweitern

Die unterschiedlichen FAIR-PLAY-TEAMS sind grundsätzlich überzeugt, dass sie mit ihrer Arbeit zum Erhalt bzw. zur Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten von Nutzer*innen beitragen. Als Angebote werden u. a. die Beteiligung bzgl. Neugestaltungen des öffentlichen Raums, die Vermittlung von Kommunikationskompetenzen in der Konfliktarbeit, die Stärkung von Eigeninitiative, Vermittlung zu Unterstützungsangeboten und alltägliche Hilfen zur Lebensbewältigung genannt.

Die Analyse der Dokumente, Interviews und Diskussionen belegt, dass das Fördern von Eigenverantwortung als Handlungskompetenz, wie im Rahmenkonzept mehrfach formuliert, als Zielorientierung der FAIR-PLAY-TEAMS sichtbar wird, z. B. wenn versucht wird, Informationen und geeignete Ansprechpartner*innen zu vermitteln oder Nutzer*innen dazu zu motivieren, selbstständig tätig zu werden. In den Gesprächen wird betont, dass die Erweiterung von Kompetenzen und das Vermitteln von Kommunikationsstrategien für die FAIR-PLAY-TEAMS ein wesentliches Ziel sei. Die Unterstützung wenig formalisierter lokaler Gruppen, das Organisieren räumlicher Ressourcen und verschiedene Vernetzungsaktivitäten werden u. a. von den Interviewten ins Feld geführt, wenn es darum geht, Prozesse von Selbstorganisation zu ermöglichen. So werden Nutzer*innen aus Sicht der FAIR-PLAY-TEAMS in Entscheidungsprozesse eingebunden und dazu motiviert, ihre Wünsche selbstständig weiterzutragen, Eigeninitiative wird gefördert und Menschen werden dazu befähigt, Prozesse

selbst zu gestalten. Allerdings sind diese Tätigkeiten in den Berichten nur in Ausnahmefällen und bei einzelnen Teams erkennbar und werden in Gesprächen kaum konkretisiert. Selten wird in den Interviews die Unterstützung bei selbstorganisierten Aktionen durch FAIR-PLAY-TEAMS genannt. Einzelne Teams legen dagegen einen besonderen Fokus auf dieses Ziel, müssen daher aber andere Tätigkeiten, insbesondere im psychosozialen Bereich, reduzieren. Wichtig ist den Befragten, alle Nutzer*innen als Akteur*innen wahrzunehmen und zu ermöglichen, dass sie öffentliche Räume nutzen und sich aneignen können. Dazu wird versucht, Hemmschwellen zu senken und die Nutzer*innen zur Beteiligung zu ermächtigen.

Auch das Weitergeben von Informationen und die Weitervermittlung und Begleitung zu (sozialen) Einrichtungen werden von den Befragten als Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten betrachtet. Durch die kontinuierliche Beziehungsarbeit scheint es nach Aussage von Befragten möglich, Hilfestellungen schnell und einfach zu vermitteln, wenn Menschen nicht mehr weiterwissen.

Die Handlungsmöglichkeiten werden aus der Sicht der Interviewpartner*innen zudem erweitert, indem einerseits Perspektivenwechsel ermöglicht werden und andererseits Rücksicht für andere eingefordert wird. Aus der Sicht der FAIR-PLAY-TEAMS scheint es hierfür wesentlich, verschiedene Menschen und Gruppen im öffentlichen Raum zusammenzubringen. Die wesentliche Qualität der FAIR-PLAY-TEAMS wird daran festgemacht, dass Menschen unterschiedlicher Herkunft, sozioökonomischer Bedingungen und Bildungsniveaus sich im öffentlichen Raum begegnen können. Damit wird ihnen aus Sicht der Befragten die Fähigkeit gegeben, ihr Leben im öffentlichen Raum zu organisieren und zu gestalten, was auch zu einer Reduktion von Konflikten führt. Dabei geht es auch darum, verschiedene Nutzer*innengruppen am selben Ort zu ermöglichen.

Aus der Sicht des Forschungsteams scheint es fraglich, ob dieser Optimismus angesichts sozialer Ungleichheiten, die sich gerade auch in Ausschlüssen aus öffentlichen Räumen manifestieren, tatsächlich bestätigt werden kann. So bleibt an dieser Stelle die Frage offen, welche konkreten Hoffnungen in die Verbesserung der Kommunikation gesetzt werden können, um strukturelle Probleme auf einer individuellen Ebene zu bewältigen. Wir schließen uns aber der Sichtweise an, dass die wesentliche Qualität der FAIR-PLAY-TEAMS darin besteht, den öffentlichen Raum durch die verschiedenen genannten Handlungen als heterogenen Raum und damit auch als Begegnungsort der Diversität zu fördern.

Wenn FAIR-PLAY-TEAMS Nutzer*innen nach Lösungsideen für wahrgenommene Spannungen im öffentlichen Raum oder Wünschen für ein gutes Zusammenleben befragen, wird oft eine stärkere Kontrolle desselben gefordert. Diese Erzählungen der Befragten bestätigen in der Fachliteratur diskutierte Herausforderungen partizipativen Arbeitens aufgrund von aktuellen öffentlichen Debatten, die von den Ideen subjektiver Sicherheitsbedürfnisse, Gefahrenräume und definierter Problemgruppen geprägt sind (siehe dazu etwa Reutlinger 2015 sowie Kapitel 8.4). Den FAIR-PLAY-TEAM-Mitarbeiter*innen ist es wichtig, in der per-

sönlichen Auseinandersetzung und durch das Vorleben von Alternativen dem Wunsch entgegenzuwirken, den öffentlichen Raum durch städtische Vorgaben und Regeln weitgehend zu regulieren. Dies scheint aus Sicht des Forschungsteams durch regelmäßige Gespräche und Positionierungen der Teams auch gut zu funktionieren.

Bei der Wahrnehmung von sozialen Problemen und Konflikten in öffentlichen Räumen sind FAIR-PLAY-TEAMS meist mit ungleichen Konstellationen und Settings, akuten Nöten oder benachteiligten Lebenssituationen konfrontiert. Wenn man als aufsuchendes Angebot agiert und in sozialen Beziehungen interveniert, dann stellen professionelle Differenzierung, Einschätzung der Ressourcen und Interessen der Nutzer*innen große fachliche Herausforderungen dar. Situativ und in der Interaktion werden Fragen nach der Eigen- und der Fremdverantwortung sowie nach individuellen und kollektiven Handlungsspielräumen permanent aufgeworfen.

QUELLEN: siehe z. B. G1:2,6; G2:1; G4:2; G5:2,5; I3:2; I4:9; I5:2; I7:9; I9:7; JB2018/2/11/15/16/18

9.4 **Teilhabe an (Um-)Gestaltungsprozessen öffentlicher Räume verbessern**

Der Erhalt der Qualitäten des öffentlichen Raums soll laut Rahmenkonzept auch durch die Teilhabe der Nutzer*innen bei Veränderungsprozessen gefördert werden. Aushandlungs- und Beteiligungsprozesse werden in unterschiedlicher Intensität durch den Großteil der FAIR-PLAY-TEAMS ermöglicht. Dabei werden von einigen Teams partizipative Projekte, Bürger*innenbeteiligungsprojekte oder Anrainer*innencafés zum persönlichen Austausch organisiert. Auch Sprechstunden mit FAIR-PLAY-TEAMS im Park, teilweise gemeinsam mit der Bezirksvorstehung oder auch der Polizei, werden als Methode genannt. Veränderungen im Bezirk, etwa durch Zuzug oder Bebauung, werden begleitet, um die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer*innen zu erheben und in den Prozess einzubringen. Es wird darauf hingewiesen, dass diese Beteiligung auch eine Identifikation mit dem Raum erkennen lässt und dadurch für die Zugänglichkeit wichtig ist. Dabei achten die Teams darauf, allen Beteiligten Gehör zu verschaffen. Durch den kontinuierlichen Kontakt können die Teams schnell und flexibel agieren. Die besondere Qualität der FAIR-PLAY-TEAMS wird darin gesehen, dass die Teams Beteiligungsprozesse anregen und Kontakt zwischen verschiedenen Akteur*innen herstellen können.

Manche Teams werden bei Umgestaltungsprozessen von Bezirksseite aktiv einbezogen. Ein Team berichtet etwa, dass die Bezirksvorstehung das Gespräch mit den FAIR-PLAY-TEAMS sucht, bevor etwas Neues errichtet wird, damit diese im Vorfeld die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer*innen erfragen. Während dies grundsätzlich als sehr positive Folge guter Zusammenarbeit gewertet wird, berichten Mitarbeiter*innen auch, dass das Involviertsein und die Unterstützung von Beteiligungsprozessen anderer Akteur*innen auch ein Risiko für die Akzeptanz durch die Nutzer*innen darstellen kann, z. B. wenn Beteiligungsverfahren

misslingen oder Umsetzungen ausbleiben. Ein solcher Vertrauensverlust bei Nutzer*innengruppen könne dann andere Aufgabenfelder der FAIR-PLAY-TEAMS negativ beeinflussen. Auch laufen die Teams mitunter Gefahr, dass bei der Neugestaltung des öffentlichen Raums statt des Einbezugs der Nutzer*innen eine pädagogische Vermittlung von Entscheidungen politischer Entscheidungsträger*innen erfolgt. Einige Teams achten aufgrund solcher Erfahrungen besonders darauf, ihre Rolle deutlich zu kommunizieren, die Entscheidungsträger*innen klar zu benennen und lediglich allgemeine Wahrnehmungen, Wünsche und Ideen zu erfragen.

Einige wenige FAIR-PLAY-TEAMS sehen ihre Rolle vorwiegend in der gemeinwesenorientierten Begleitung von partizipativen (Um-)Gestaltungsprozessen in öffentlichen Räumen. Oft beauftragt vom Bezirk, meist in enger Abstimmung mit der Bezirksvorsteherung und in Kooperation mit Akteur*innen wie Gebietsbetreuungen, Magistratsabteilungen oder lokalen Initiativen, bemühen sich die Mitarbeiter*innen, Beteiligungsverfahren, insbesondere bei Platz- oder Parkgestaltungen, zu unterstützen. In diesem Tätigkeitsbereich informieren die Mitarbeiter*innen die Nutzer*innen über Umgestaltungsvorhaben, erheben Bedürfnisse und das Nutzungsverhalten, motivieren die Adressat*innen zur Teilnahme oder bringen deren vielfältige Ansprüche und Interessen in laufende Verfahren ein. Im Rahmen ihrer Präsenz in öffentlichen Räumen beobachten und beurteilen diese FAIR-PLAY-TEAMS auch das Nutzungs- und Aneignungsverhalten in neu gestalteten Freiräumen und können auf dieser Basis funktionale Qualitäten beurteilen. Diese FAIR-PLAY-TEAMS haben in der Organisation und Durchführung von Partizipationsverfahren in öffentlichen Räumen spezifische Kompetenzen aufgebaut.

Diese ausführliche Aneignung von Kenntnissen scheint bei jenen Teams, die sich nicht spezifisch als Gemeinwesenarbeit definie-

ren, aufgrund der Angebotsvielfalt und daraus resultierender Anforderungen nur schwer möglich. Auch fehlt innerhalb der begrenzten Ressourcen der Raum für konkrete Planungen von Beteiligungsprozessen und die Reflexion darüber. Gerade die Umsetzung dieses Ziels erfordert spezifisches Wissen über sozialräumliche Analysen und Methoden der Gemeinwesenarbeit, deren Umsetzung zudem Übung und insbesondere auch Reflexion erfordern. In Interviews wird hierzu argumentiert, dass Partizipationsprojekte im großen Stil nicht möglich seien, weil dafür die Ressourcen fehlten. Sehr wohl erkennbar sind aber auch bei diesen Teams alltägliche Hilfestellungen, wenn Menschen sich öffentliche Räume aneignen wollen, wie etwa die Vermittlung der Information, wo Sitzbänke für eine Veranstaltung ausgeliehen werden können.

Auch hier wird empfohlen, dass die Teams sich trägerübergreifend mit ihrem jeweiligen Wissen und ihren ausgeprägten Kompetenzen gegenseitig unterstützen. Denn die Teams der wenigen Angebote, die Partizipation bei Umgestaltungsprozessen als Schwerpunkt favorisieren, verfügen über ein spezifisches Beteiligungswissen und besondere Fähigkeiten im Hinblick auf die interinstitutionelle und kommunalpolitische Arbeit. Ihre enge bezirkspolitische Eingebundenheit und die häufig informelle Beauftragung belegen ihre fachliche Anerkennung, führen aber auch zu Abhängigkeiten von Rahmenbedingungen und beauftragten Subunternehmer*innen und begrenzen ihre Einflussnahme- und Gestaltungsmöglichkeiten. Hier könnten jene Teams, die ihre Schwerpunkte auf die Unterstützung und Förderung marginalisierter Zielgruppen legen, die Arbeit der Kolleg*innen aus anderen Teams mit ihren Erfahrungen und Strategien bereichern.

QUELLEN: siehe z. B. G1:2,6; G2:1; G4:2; G5:2,5; I3:2; I4:9; I5:2; I7:9; I9:7; JB2018/2/3/10/11/15/16/17/18/20

10 Empfehlungen für eine vielfältige Praxis unter begrenzenden Rahmenbedingungen

Abschließend sollen in diesem Kapitel wesentliche Ergebnisse zusammengefasst und darauf aufbauend Empfehlungen formuliert werden, die aus Sicht des Forschungsteams geeignet sind, um die besonderen Herausforderungen der analysierten Tätigkeiten der FAIR-PLAY-TEAMS zu bewältigen. Es hat sich herausgestellt, dass FAIR-PLAY-TEAMS über eine vielfältige Praxis verfügen und unter sehr unterschiedlichen Bedingungen arbeiten. Die Empfehlungen können daher nur allgemeinen Charakter haben und müssten für die einzelnen Teams im Detail und unter Berücksichtigung der konkreten Bedingungen für die jeweilige Umsetzung reflektiert und angepasst werden. Eine Standardisierung wird hier daher nicht empfohlen, da die Qualität der Teams in den Möglichkeiten des flexiblen Agierens und der Anpassung konkreter Angebote

auf die jeweiligen Bezirke und vorgefundenen Bedürfnisse gesehen wird.

Trägerübergreifend lässt sich die besondere Qualität der FAIR-PLAY-TEAMS v. a. in der direkten Präsenz und Interaktion mit verschiedensten Nutzer*innen des öffentlichen Raums erkennen. Wenig Raum bleibt allerdings, insbesondere wegen knapper Ressourcen und vielfältiger Ansprüche, für zielorientierte und nachhaltige Planungen und Umsetzungen. Die Berufung auf die im Rahmenkonzept festgehaltenen Prinzipien, die weitgehend aus der Offenen Jugendarbeit übernommen wurden, sind für den offenen Zugang der FAIR-PLAY-TEAMS passend und haben sich bewährt. Eine unbedingte Beibehaltung dieser Haltung und eine

Förderung, diese in die konkrete Arbeit immer wieder neu zu übertragen, ermöglicht eine kritische professionelle Arbeit unter den gegebenen Bedingungen im öffentlichen Raum.

Nicht zuletzt das Engagement der Mitarbeitenden und die persönlichen und fachlichen Kompetenzen, die von diesen in die Arbeit eingebracht werden, sollen hier besonders hervorgehoben werden. Um dieses Engagement zu erhalten und der Vielfalt der Praxis gerecht zu werden, sind allerdings auch ausreichende Rahmenbedingungen für die FAIR-PLAY-TEAMS erforderlich. Darüber hinaus erfordern vielseitige Angebotsschwerpunkte Sozialer Arbeit in öffentlichen Räumen professionelle Handlungskompetenzen, Reflexionsräume und Entwicklungsmöglichkeiten, die hier abschließend reflektiert werden.

10.1 Begrenzte Ressourcen

Die FAIR-PLAY-TEAMS werden aus dezentralen Budgetmitteln des jeweiligen Wiener Gemeindebezirks sowie durch Zuschuss aus zentralen Budgetmitteln der MA 13 finanziert. Aufgrund variierender Finanzierungshöhen durch den jeweiligen Bezirk unterscheiden sich die verfügbaren Personalressourcen (zwischen zehn und 30 Std./Woche je Mitarbeiter*in bzw. 46–190 Gesamtpersonalstunden pro Woche) und die Einstufungsstruktur der verschiedenen Teams (unterschiedliche SWÖ-Kollektivvertragsstufen mit unterschiedlichen Zulagen). Nicht nur saisonale Angebote berichten, dass sie aufgrund mangelnder räumlicher Ressourcen nicht über ausreichend viele Beratungs- oder Besprechungsräume verfügen.

Empfehlungen

Die Umstellung auf ganzjährige Angebote wird als positive Entwicklung wahrgenommen und vonseiten des Forschungsteams für alle bestehenden und zukünftigen Angebote empfohlen. Die Weiterführung saisonaler Angebote, die dem Konzept der FAIR-PLAY-TEAMS nicht entsprechen, stehen einer trägerübergreifend geteilten Identität und damit der inhaltlichen Weiterentwicklung der FAIR-PLAY-TEAMS entgegen. Durch die unterschiedliche Größe und Beschaffenheit der Bezirke sind unterschiedliche Personalressourcen notwendig, um ein vergleichbares Angebot in den verschiedenen Bezirken bieten zu können. Angebotsübergreifend ordnen wir die Projektressourcen grundsätzlich als zu gering ein, um den vielfältigen Ansprüchen und den hohen fachlichen Anforderungen der Sozialen Arbeit in öffentlichen Räumen entsprechen zu können. Eine qualifikations- und tätigkeitsbezogene, leistungsgerechte Einstufung der Mitarbeiter*innen halten wir im Sinne einer weiteren Professionalisierung des Angebots für wesentlich.

10.2 Heterogene Teamqualifikationen

Der Mindeststandard für eine Anstellung im Rahmen eines FAIR-PLAY-TEAMS ist im Rahmenkonzept mit 500 Stunden Praxis in der Sozialen Arbeit und/oder 150 Unterrichtseinheiten Aus- und Fortbildung im pädagogischen bzw. sozialen Bereich relativ niedrig

angesetzt. Auf Basis der Dokumentenanalyse hat sich gezeigt, dass die Trägervereine unterschiedliche Rekrutierungsstrategien verfolgen und sich die Qualifikationen der Mitarbeiter*innen hinsichtlich facheinschlägiger Vorbildungen und akademischer Abschlüsse unterscheiden. Differierende fachliche Bezüge und unterschiedliche Grade an Erfahrung beeinflussen das Verständnis und die Entwicklung einer sozialen, aufsuchenden Praxis im öffentlichen Raum. Während die Multiprofessionalität in den Teams von den Befragten sehr geschätzt wird, wird der Wunsch nach (gemeinsamen) Fortbildungen und mehr Möglichkeiten des fachlichen, trägerübergreifenden Austauschs zur Bildung bzw. Weiterentwicklung eines gemeinsamen Selbstverständnisses betont.

Empfehlungen

Mit Blick auf den komplexen Tätigkeitsbereich der FAIR-PLAY-TEAMS halten wir eine Anhebung der Mindestqualifikationen und eine Intensivierung der Weiterbildungen, insbesondere auch bezüglich konkreter Aufgaben und Herausforderungen in den Sozialräumen, für wesentlich, um die Soziale Arbeit in öffentlichen Räumen als fachlich versiertes aufsuchendes Angebot weiterzuentwickeln. Persönliche Kompetenzen und Erfahrungen, die die multiprofessionellen Teams bereichern, wie etwa besondere Beruf- und Ausbildungsperspektiven, aber auch Sprachkenntnisse sowie Kontakte und Vernetzungsstrukturen im Bezirk, sollten weiterhin gefördert und anerkannt werden, aber nicht als Ersatz für fachliche Aus- und Fortbildungsförderung gesehen werden. Neben akademischen Ausbildungen im Bereich Soziale Arbeit werden hier weitere Kooperationen mit dem Institut für Freizeitpädagogik und weiteren Aus- und Fortbildungsinstitutionen empfohlen, um Qualifizierungen auch berufsbegleitend zu fördern.

10.3 Trägerdiversität und vielfältige Schwerpunktsetzungen

Das Angebot der FAIR-PLAY-TEAMS wird durch gemeinnützige Trägervereine der Wiener Kinder- und Jugendarbeit durchgeführt, die sich in ihrer Größe und Angebotsbreite unterscheiden. Manche Vereine sind nur in einzelnen, andere in mehreren Bezirken tätig; einige bieten abseits der FAIR-PLAY-TEAMS nur einzelne Angebote an (z. B. Parkbetreuung), während andere Offene Jugendarbeit auch in Treffs oder mobil und aufsuchend praktizieren. Die Möglichkeiten des übergreifenden fachlichen Austausches, die Auseinandersetzung mit vielfältigen fachlichen Perspektiven und auch die wichtige trägerbezogene professionelle Selbststeuerung unterscheiden sich daher zum Teil stark. Innerhalb der Trägervereine haben sich unterschiedliche Strategien entwickelt, zu welchem Grad die jeweiligen FAIR-PLAY-TEAMS an Angebote der Jugendarbeit angebunden sind oder eben auch in bewusster Distanz dazu agieren, was auch an verschiedenen Zielgruppendifinitionen und teilweise an personellen Überschneidungen erkennbar wird.

Empfehlungen

Der angebotsübergreifende Austausch von Mitarbeiter*innen eines Trägers bei gleichzeitig klarer Abgrenzung von Tätigkeitsbe-

reichen und Personaleinsatz erscheint uns wesentlich, um das fachliche Arbeiten weiterentwickeln und eine Rollendiffusion vermeiden zu können. Eine zielgruppenspezifische Grenzziehung über das Alter (z. B. zwischen Jugendlichen und Erwachsenen) halten wir angesichts der gegenwärtigen Funktionen der FAIR-PLAY-TEAMS nicht für zielführend. Die Trägerdiversität wird allgemein als positiv bewertet, da sie unterschiedliche Schwerpunktsetzungen zulässt, gleichzeitig zeigt sich, dass die größeren Träger bzw. besser ausgestattete Teams bessere Strategien entwickeln konnten, eine übergreifende FAIR-PLAY-TEAM-Identität und ein eigenständiges Angebot getrennt von der Jugendarbeit zu entwickeln. Hier wird empfohlen, noch stärker den Austausch zu fördern und Strukturen zu entwickeln, damit die Teams auch trägerübergreifend voneinander lernen können.

10.4 Abhängigkeiten und Mandate

In der Erhebung wurde ersichtlich, dass FAIR-PLAY-TEAMS die Einschätzung der Qualität ihrer Arbeit stark von der Zufriedenheit unterschiedlicher Gremien und Organe im Bezirk abhängig machen. Dadurch treten fachliche Selbstverständnisse mit Auftragsanfragen in Konflikt, was insbesondere beim Beschwerdemanagement oder bei ordnungspolitischen Konflikten sichtbar wird. Die Mitarbeiter*innen sind dabei vor die Herausforderung gestellt, sich gegen Aufträge abzugrenzen, die sie als fachfremd wahrnehmen. Die Berichtslegung dient folglich weniger der Dokumentation der Arbeit und damit der Qualitätssicherung, sondern mehr als Rechenschaft für erwartete Aufgabenerfüllung. Dadurch spiegelt sich in den analysierten Dokumenten die Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS nur begrenzt wider, die Berichtslegung bedeutet für die Mitarbeiter*innen aber einen großen Ressourcenaufwand.

Empfehlungen

Eine quantitativ reduzierte, fachlich fundierte und fokussierte Berichtslegung könnte hier den Ressourcenaufwand verringern und die Dokumentation stärker an den fachlichen Notwendigkeiten der FAIR-PLAY-TEAMS ausrichten. Für die Distanzierung von Aufträgen, die dem Rahmenkonzept und der konzeptionellen Ausrichtung des Angebots widersprechen, sind für Mitarbeitende klare und transparente Haltungen der Trägervereine sowie die Unterstützung durch die Leitungsebene notwendig. Auch die öffentliche Thematisierung von Verdrängungspolitikern durch Vereine, die MA 13 und Fachkolleg*innen aus Theorie und Praxis erscheint relevant, um den FAIR-PLAY-TEAMS bei ihren Bemühungen für Teilhabe und Zugänglichkeit, insbesondere von marginalisierten Personengruppen, argumentativ beizustehen.

10.5 Fachliche Standards und fachliche Professionalisierung

Die FAIR-PLAY-TEAMS richten ihre Tätigkeiten je nach vorgefundenen Gegebenheiten in den jeweiligen Bezirken danach aus, welche Bedarfe sie erkennen und welche Angebote fehlen, und versuchen, diese Lücken zu schließen. So reichen die Angebote von Gemeinwesenarbeit und Konfliktvermittlung über flexible An-

gebotssetzungen und niederschwellige, psychosoziale Unterstützung bis hin zu einer Erweiterung der Kinder- und Jugendarbeit des Trägervereins. Diese Vielfältigkeit der Angebote und die Möglichkeit, auf konkrete Bedingungen und Bedarfe ‚vor Ort‘ einzugehen, sehen wir als wesentliche Qualität der FAIR-PLAY-TEAMS an.

Empfehlungen

Allerdings scheint eine Abgrenzung zur Jugendarbeit in den Vereinen ebenso notwendig wie ein prinzipieller trägerübergreifender Konsens über wesentliche Aufgaben und Abgrenzungen, um ein eigenständig und sich fachlich professionalisierendes Angebot Sozialer Arbeit in öffentlichen Räumen weiterentwickeln zu können. Auf organisatorischer Ebene benötigen die Vereine Anerkennung, Vertrauen und die notwendigen Ressourcen, damit sie als Fachstelle Sozialer Arbeit in öffentlichen Räumen agieren können.

Mit diesem Selbstverständnis und aufgrund der vielfältigen Aufgabenbereiche, die jeweils spezifisches Wissen, Haltungen und Können (von Spiegel 2013) erfordern, ist eine laufende Weiterqualifizierung der Mitarbeiter*innen für die Professionalisierung des Angebots notwendig. Denn bedürfnis- und ressourcenorientiertes Handeln erfordert ebenso wie zielgruppenübergreifendes und partizipatives Arbeiten in unterschiedlichen Situationen und Settings des öffentlichen Raums hohe (und laufend aktualisierte) fachliche Kenntnisse und Kompetenzen der Mitarbeitenden.

Um professionell begründete Standards in der aufsuchenden Praxis zu verankern, die sich an einer analytisch-reflexiven Haltung und einer situativen und methodisch-systematischen Vorgehensweise orientieren, scheint uns die Ausarbeitung von angebotsorientierten Detailkonzepten der FAIR-PLAY-TEAMS als Ergänzung zum Rahmenkonzept wesentlich. Eine fachlich begleitete Er- oder Überarbeitung von Detailkonzepten in den Teams sehen wir als eine Möglichkeit, um Aufgabenprofile zu schärfen, Wissensbestände, Haltungen und methodische Zugänge der Mitarbeitenden zu reflektieren und fachliche Orientierungen dezentral und je nach Angebotsschwerpunkten weiterzuentwickeln.

10.6 Strukturelle Ungleichheiten und individuelles Handeln

Die FAIR-PLAY-TEAMS leisten mit ihrer Aufsuchenden Sozialen Arbeit einen Beitrag dazu, dass unterschiedlichste Bevölkerungsgruppen den öffentlichen Raum in vielfältiger Weise nutzen und sich Bewohner*innen der Stadt in ihrer Diversität ausdrücken können. Durch regelmäßige Präsenz wird versucht, kleinräumig auf das ‚soziale Klima‘ in öffentlichen Räumen einzuwirken, indem Kommunikation und Begegnung gefördert werden und Verständnis füreinander vermittelt wird. Dabei begleiten die FAIR-PLAY-TEAMS die Menschen bei Lernprozessen dahingehend, sich Räume anzueignen, miteinander in Interaktion zu treten und ihre Anliegen direkt anzubringen. Das Wahrnehmen von und der flexible, lebensweltorientierte Umgang mit Bedürfnissen und Themen der Nutzer*innen öffentlicher Räume scheinen gut zu funktionieren. Ebenso werden in einem großen Teil der Projekte Menschen

niederschwellig an soziale Stellen weitergeleitet oder zu ihren Anliegen beraten und damit materiell, gesundheitlich und psychosozial unterstützt. Konflikte und Beschwerden werden in der direkten Kommunikation mit den Betroffenen wirkungsvoll bearbeitet.

Die Erhebung zeigte aber auch, dass die häufig situative Praxis der FAIR-PLAY-TEAMS wenig darauf ausgerichtet ist, strukturelle Hintergründe der vielfältigen, oft ungleichen sozialen Situationen in öffentlichen Räumen zu bearbeiten. Während einige wenige Teams über ausgeprägtes Wissen verfügen, um soziale Ungleichheiten, diskriminierende Dynamiken oder institutionelle Ausschlüsse in konkreten Settings zu identifizieren und diese Themen bzw. Kritik daran an zuständige Stellen weiterzutragen, tun sich andere Teams aufgrund begrenzter Ressourcen oder Kenntnisse bzw. aufgrund anderer Schwerpunktsetzung schwerer, diese wichtige Aufgabe zu erfüllen.

Empfehlungen

Vor diesem Hintergrund ist nicht nur die fachliche Weiterqualifizierung der Mitarbeitenden, sondern auch eine breitere strategische Auseinandersetzung mit Fragen institutioneller und struktureller Diskriminierung, sozialer Ausschließung sowie Verdrängungsprozessen und Zugangsbarrieren, die die Wechselwirkungen zwischen gesellschaftlichen und öffentlichen Räumen thematisiert, von entscheidender Bedeutung. Nur so können unserer Ansicht nach die Rechte wenig sichtbarer sozialer Gruppen und die Selbstorganisation und Selbstermächtigung von (marginalisierten) Nutzer*innen auch nachhaltig gestärkt werden.

Ebenso wird empfohlen, Möglichkeiten des trägerübergreifenden Austauschs zu erweitern, um Erfahrungen gemeinsam zu reflektieren und gemeinsame Lösungen und Strategien zu erarbeiten. Da die Teams hier über sehr unterschiedliche Erfahrungen und Kompetenzen verfügen, könnten Kolleg*innen voneinander lernen. Auch die Erarbeitung einer gemeinsamen Dokumentation diskriminierender Vorfälle könnte helfen, Erfahrungen und Strategien zu bündeln, um damit allgemeine Tendenzen sichtbar zu machen und erfolgreiche Strategien miteinander zu teilen. Eine Fokussierung auf Fallbeispiele zu diesem Thema in der Berichterstattung könnte die Bedeutung und Dringlichkeit dieses Themas besser sichtbar machen. Damit verbunden wäre ein Commitment der fördergebenden Stellen wichtig, diese Themen an zuständige Stellen und Träger weiterzuvermitteln, um sich gegen institutionelle Diskriminierung aktiv einzusetzen.

10.7 Trägerübergreifender Austausch und partizipative Strategieentwicklung

Die FAIR-PLAY-TEAMS verfügen über spezifisches Wissen über die Räume, in denen sie tätig sind. Oftmals scheint den Mitarbeiter*innen dieses Wissen bzw. dessen Bedeutung kaum bewusst. Es gibt zudem wenig trägerübergreifende Auseinandersetzung darüber, welche Schwerpunkte und Angebotsformen sich dadurch über das Rahmenkonzept hinaus etabliert haben. So wird die Übernahme des Beschwerdemanagements von Anrainer*in-

nenbeschwerden im Bezirk von Mitarbeitenden zwar kritisch betrachtet, aber dennoch häufig übernommen. Beratende Tätigkeiten wiederum haben sich bis auf wenige Ausnahmen in allen Bezirken etabliert, werden teilweise aber ungern als solche benannt. FAIR-PLAY-TEAMS haben in ihrer Offenheit den Vorteil, Aufgaben flexibel je nach Bedarfslage übernehmen zu können. Zugleich fehlt es aber mitunter an konkreten Strategien und Handlungsorientierungen, was z. B. teilweise auch an Allzuständigkeiten oder an vielfältigen Vernetzungsgagenden sichtbar wird.

Empfehlungen

Es wird empfohlen, den trägerübergreifenden Austausch weiter und intensiver zu fördern, damit Mitarbeitende ihre Erfahrungen teilen und voneinander lernen, Angebote und Schwerpunkte im gemeinsamen fachlichen Diskurs weiterentwickelt werden können. Denn während z. B. FAIR-PLAY-TEAMS mit gemeinwesenorientierten Zugängen spezifische strategische und methodische Kompetenzen im Hinblick auf Beteiligungsprozesse entwickelt haben und ihre Expertise dahingehend teilen können, haben andere Teams Wege gefunden, psychosoziale Beratungstätigkeiten zu professionalisieren und in einer gut begründeten Weise in die Aufsuchende Arbeit zu integrieren. Dieser trägerübergreifende Fachdiskurs zur niederschweligen Sozialen Arbeit in öffentlichen Räumen kann auch dazu beitragen, die fachliche Ausrichtung der Projekte und die Handlungssicherheit von Mitarbeiter*innen in herausfordernden Settings zu stärken.

11 Quellen

11.1 Empirisch erhobene Quellen und ihre Abkürzungen exemplarisch dargestellt

JB2018/2:1	Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM 2: Seite 1
1.QB2018/5	1. Quartalsbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM 5
G1:1	Gruppengespräch 1 mit Mitarbeitenden: Seite 1 der Transkription
l9:3	Leitungsinterview 9: Seite 3 der Transkription
TK	Trägerkonferenz

11.2 Erhobene Primärquellen

L1, Leitungsinterview 1: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L2, Leitungsinterview 2: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L3, Leitungsinterview 3: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L4, Leitungsinterview 4: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L5, Leitungsinterview 5: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L6, Leitungsinterview 6: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L7, Leitungsinterview 7: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L8, Leitungsinterview 8: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

L9, Leitungsinterview 9: anonymisiertes Gespräch mit einer Leitungsperson eines Trägervereins, durchgeführt im August 2019

G1, Gruppeninterview 1: Transkription eines Gruppeninterviews mit 1-3 Basismitarbeiter*innen von 2-3 Vereinen, durchgeführt im August/September 2019 an der FH Campus Wien

G2, Gruppeninterview 2: Transkription eines Gruppeninterviews mit 1-3 Basismitarbeiter*innen von 2-3 Vereinen, durchgeführt im August/September 2019 an der FH Campus Wien

G3, Gruppeninterview 3: Transkription eines Gruppeninterviews mit 1-3 Basismitarbeiter*innen von 2-3 Vereinen, durchgeführt im August/September 2019 an der FH Campus Wien

G4, Gruppeninterview 4: Transkription eines Gruppeninterviews mit 1-3 Basismitarbeiter*innen von 2-3 Vereinen, durchgeführt im August/September 2019 an der FH Campus Wien

G5, Gruppeninterview 5: Transkription eines Gruppeninterviews mit 1-3 Basismitarbeiter*innen von 2-3 Vereinen, durchgeführt im August/September 2019 an der FH Campus Wien

TK, Trägerkonferenz: durchgeführt am 19. 02. 2020, 10-16 Uhr, an der FH Campus Wien, 22 Teilnehmer*innen aus allen Trägervereinen der FAIR-PLAY-TEAMS

11.3 Berichte der FAIR-PLAY-TEAMS

1.QB2018/3: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Landstraße, Verein Juvivo, 3. Bezirk

1.QB2018/5: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Margareten, Verein IFEP, 5. Bezirk

1.QB2018/6: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Mariahilf, Verein Juvivo, 6. Bezirk

1.QB2018/10: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Favoriten, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 10. Bezirk

1.QB2018/11: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht März 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Simmering, Verein Balu & Du, 11. Bezirk

1.QB2018/12: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Meidling, Verein Juvivo, 12. Bezirk

1.QB2018/14: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Penzing, Verein Kiddy & Co, 14. Bezirk

1.QB2018/16: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht März 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Ottakring, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 16. Bezirk

1.QB2018/17: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht März 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Hernals, Verein Spielkultur, 17. Bezirk

1.QB2018/18: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Währing, Verein Wiener Familienbund, 18. Bezirk

1.QB2018/20: Quartalsbericht 2018, 1. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau, Verein Backbone, 20. Bezirk

2.QB2018/3: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Juni 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Landstraße, Verein Juvivo, 3. Bezirk

2.QB2018/5: Quartalsbericht 2018, 2. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Margareten, Verein IFEP, 5. Bezirk

2.QB2018/6: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Juni 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Mariahilf, Verein Juvivo, 6. Bezirk

2.QB2018/10: Quartalsbericht 2018, 2. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Favoriten, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 10. Bezirk

2.QB2018/11: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Juni 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Simmering, Verein Balu & Du, 11. Bezirk

2.QB2018/12: Quartalsbericht 2018, 2. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Meidling, Verein Juvivo, 12. Bezirk

2.QB2018/14: Quartalsbericht 2018, 2. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Penzing, Verein Kiddy & Co, 14. Bezirk

2.QB2018/16: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Juni 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Ottakring, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 16. Bezirk

2.QB2018/17: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Juni 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Hernals, Verein Spielkultur, 17. Bezirk

2.QB2018/18: Quartalsbericht 2018, 2. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Währing, Verein Wiener Familienbund, 18. Bezirk

2.QB2018/20: Quartalsbericht 2018, 2. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau, Verein Backbone, 20. Bezirk

2.QB2018/23: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Juni 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Liesing, Verein Wiener Kinderfreunde, 23. Bezirk

3.QB2018/2: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht September 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Leopoldstadt, Verein Bassena Stuwerviertel, 2. Bezirk

- 3.QB2018/3: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht September 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Landstraße, Verein Juvivo, 3. Bezirk
- 3.QB2018/5: Quartalsbericht 2018, 3. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Margareten, Verein IFEP, 5. Bezirk
- 3.QB2018/6: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht September 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Mariahilf, Verein Juvivo, 6. Bezirk
- 3.QB2018/10: Quartalsbericht 2018, 3. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Favoriten, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 10. Bezirk
- 3.QB2018/11: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht September 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Simmering, Verein Balu & Du, 11. Bezirk
- 3.QB2018/12: Quartalsbericht 2018, 3. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Meidling, Verein Juvivo, 12. Bezirk
- 3.QB2018/14: Quartalsbericht 2018, 3. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Penzing, Verein Kiddy & Co, 14. Bezirk
- 3.QB2018/16: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht September 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Ottakring, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 16. Bezirk
- 3.QB2018/17: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht September 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Hernals, Verein Spielkultur, 17. Bezirk
- 3.QB2018/18: Quartalsbericht 2018, 3. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Währing, Verein Wiener Familienbund, 18. Bezirk
- 3.QB2018/20: Quartalsbericht 2018, 3. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau, Verein Backbone, 20. Bezirk
- 4.QB2018/5: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Margareten, Verein IFEP, 5. Bezirk
- 4.QB2018/10: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Favoriten, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 10. Bezirk
- 4.QB2018/11: Quartalsbericht 2018, Monatsbericht Dezember 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Simmering, Verein Balu & Du, 11. Bezirk
- 4.QB2018/12: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Meidling, Verein Juvivo, 12. Bezirk
- 4.QB2018/14: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Penzing, Verein Kiddy & Co, 14. Bezirk
- 4.QB2018/16: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Ottakring, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 16. Bezirk
- 4.QB2018/17: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Hernals, Verein Spielkultur, 17. Bezirk
- 4.QB2018/18: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Währing, Verein Wiener Familienbund, 18. Bezirk
- 4.QB2018/20: Quartalsbericht 2018, 4. Quartal / FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau, Verein Backbone, 20. Bezirk
- JB2017/2: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Leopoldstadt, Verein Bassena Stuwerviertel, 2. Bezirk
- JB2017/3: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Landstraße, Verein Juvivo, 3. Bezirk
- JB2017/5: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Margareten, Verein IFEP, 5. Bezirk
- JB2017/6: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Mariahilf, Verein Juvivo, 6. Bezirk
- JB2017/9: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Alsergrund, Verein Juvivo, 9. Bezirk
- JB2017/10: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Favoriten, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 10. Bezirk
- JB2017/11: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Simmering, Verein Balu & Du, 11. Bezirk
- JB2017/12: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Meidling, Verein Juvivo, 12. Bezirk
- JB2017/14: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Penzing, Verein Kiddy & Co, 14. Bezirk
- JB2017/15: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Rudolfsheim-Fünfhaus, Verein Juvivo, 15. Bezirk
- JB2017/16: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Ottakring, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 16. Bezirk
- JB2017/17: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Hernals, Verein Spielkultur, 17. Bezirk
- JB2017/18: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Währing, Verein Wiener Familienbund, 18. Bezirk
- JB2017/20: Jahresbericht 2017 FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau, Verein Backbone, 20. Bezirk
- JB2017/22: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Donaustadt, Verein Wiener Kinderfreunde, 22. Bezirk
- JB2017/23: Jahresbericht 2017 / FAIR-PLAY-TEAM Liesing, Verein Wiener Kinderfreunde, 23. Bezirk
- JB2018/2: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Leopoldstadt, Verein Bassena Stuwerviertel, 2. Bezirk
- JB2018/3: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Landstraße, Verein Juvivo, 3. Bezirk
- JB2018/5: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Margareten, Verein IFEP, 5. Bezirk
- JB2018/6: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Mariahilf, Verein Juvivo, 6. Bezirk
- JB2018/9: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Alsergrund, Verein Juvivo, 9. Bezirk
- JB2018/10: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Favoriten, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 10. Bezirk
- JB2018/11: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Simmering, Verein Balu & Du, 11. Bezirk
- JB2018/12: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Meidling, Verein Juvivo, 12. Bezirk
- JB2018/14: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Penzing, Verein Kiddy & Co, 14. Bezirk
- JB2018/15: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Rudolfsheim-Fünfhaus, Verein Juvivo, 15. Bezirk
- JB2018/16: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Ottakring, Verein Wiener Kinderfreunde aktiv, 16. Bezirk
- JB2018/17: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Hernals, Verein Spielkultur, 17. Bezirk
- JB2018/18: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Währing, Verein Wiener Familienbund, 18. Bezirk
- JB2018/20: Jahresbericht 2018 FAIR-PLAY-TEAM Brigittenau, Verein Backbone, 20. Bezirk
- JB2018/22: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Donaustadt, Verein Wiener Kinderfreunde, 22. Bezirk
- JB2018/23: Jahresbericht 2018 / FAIR-PLAY-TEAM Liesing, Verein Wiener Kinderfreunde, 23. Bezirk

11.4 Sekundärquellen

BMB: Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (2016): Was ist Evaluation und warum ist sie so wichtig? In: <http://www.sqa.at/mod/page/view.php?id=523>. [20.05.2020].

Diebäcker, Marc (2019): Aufsuchende Soziale Arbeit als sozialraumbezogenes Handlungsfeld. In: Fabian Kessl & Christian Reutlinger (Hg.): Handbuch Sozialraum. Grundlagen für den Bildungs- und Sozialbereich. Wiesbaden: Springer VS. S. 539–556.

Diebäcker, Marc (2014): Soziale Arbeit als staatliche Praxis im städtischen Raum. Wiesbaden: Springer VS.

Gaitanides, Stefan (2003): „Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste“ – Visionen und Stolpersteine. Erschienen in: Birgit Rommelspacher (Hg. in): Die offene Stadt. Interkulturalität und Pluralität in Verwaltungen und sozialen Diensten. Dokumentation der Fachtagung vom 23. 09. 2003, Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin. S. 4–18, abrufbar unter: https://www.frankfurt-university.de/fileadmin/standard/Hochschule/Fachbereich_4/Kontakte/ProfessorInnen/Stefan_Gaitanides/visionen_stolpersteine_ikoe.pdf [20.05.2020].

Kiddy & Co (2015): Mädchen im öffentlichen Raum. Eine Analyse der Situation im 14. Bezirk. Unveröffentlicht.

MA 13, vertreten durch Ceplak, Karl (2015): Rahmenkonzept FAIR-PLAY-TEAM. Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Redaktion: Christoph Stoik, Kirsten Popper-Nelvai, Renate Kraft u. a. Wien.

MA 13 (2019): Auflistung ganzzähriger Projekte Stand 13. 4. 2018. Interne Auflistung der Büroräumlichkeiten und Stundenausmaße der FAIR-PLAY-TEAMS. Unveröffentlicht. Für die Analyse zur Verfügung gestellt.

Haubrich, Karin (2009): Evaluation in der Sozialen Arbeit in Deutschland. Entwicklungslinien und Besonderheiten der Evaluationsdebatte am Beispiel der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe. In: Thomas Widmer, Wolfgang Beywl & Carlo Fabian (Hg.): Evaluation. Ein systematisches Handbuch. Wiesbaden: Springer VS.

Krisch, Richard / Stoik, Christoph / Benrazougui-Hofbauer, Evelyn / Kellner, Johannes (2011): Glossar Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. In: <https://www.wien.gv.at/gesellschaft/soziale-arbeit/pdf/glossar.pdf> [20.05.2020].

MA 13, Bildung und außerschulische Jugendbetreuung (Magistratsabteilung 13) (2015): Rahmenkonzept FAIR-PLAY-TEAM. Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. In: <https://www.wien.gv.at/freizeit/bildungjugend/pdf/rahmenkonzept.pdf> [20.05.2020].

Merchel, Joachim (2015): Evaluation in der Sozialen Arbeit. 2. aktualisierte Aufl. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Pollak, Julia / Stoik, Christoph (2016): FAIR-PLAY-TEAM – Soziale Arbeit gegen die ordnungspolitische Transformation von öffentlichen Räumen in Wien. Eine praxisbezogene kritische Reflexion. In: sozialraum.de (8) Ausgabe 1/2016. URL: <https://www.sozialraum.de/fair-play-team.php> [23.03.2020].

Popper-Nelvai, Kirsten (2013): FAIR-PLAY-TEAM. Wirkungsbericht 2012. Erfahrungen aus drei Jahren Projektlaufzeit (2010–2012). Herausgegeben durch die Magistratsabteilung 13. Wien.

Reutlinger, Christian (2015): Der öffentliche Raum: (k)ein Problem?! Sozialräumliche Gedanken zu 5 Jahren FAIR-PLAY-TEAM Wien. In: soziales_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studien-gänge soziale arbeit. Nr. 14 (2015) / Rubrik „Werkstatt“ / Standort Wien. Printversion: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/404/707.pdf>. [20.06.2020].

Scherr, Albert (2016): Diskriminierung. Wie Unterschiede und Benachteiligungen gesellschaftlich hergestellt werden. Wiesbaden: Springer VS.

Stadt Wien (2011): Mission Statement „Soziale Arbeit im öffentlichen Raum“. In: <https://www.wien.gv.at/gesellschaft/soziale-arbeit/mission-statement.html> [20.05.2020].

Statistik Austria: Bevölkerung von Wien nach Bezirken zu Jahresbeginn 2020 <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/682157/umfrage/einwohner-in-wien-nach-bezirken/> [20.06.2020].

Stockmann, Reinhard (2011): „Was ist eine gute Evaluation?“. In: Evaluation – eine Begriffsdefinition. Nr. 9, Universität des Saarlandes: Centrum

für Evaluation, CEval-Arbeitspapier, online einzusehen unter: <http://www.ceval.de/typo3/index.php?id=24> (Stand: 13.03.2012) [20.05.2020].

SWÖ-Kollektivvertrag 2020: http://www.bags-kv.at/folder/1105/SWÖE-KV.2020_pdf_IV.verlinkt.pdf [26.05.2020].

Artikel 21 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (2007): <https://www.humanrights.ch/de/menschenrechte-themen/diskriminierungsverbot/international/eu/> [26.05.2020].

Thiersch, Hans (2004): Lebensweltorientierte Soziale Beratung. In: Frank Nestmann, Frank Engel & Ursel Sickendiek (Hg.*innen): Das Handbuch der Beratung. Band 2. Tübingen: dgvt. S. 699–710.

von Kardorff, Ernst (2004): Qualitative Evaluationsforschung. In: Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Ines Steinke (Hg.*innen): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck: Rowohlt.

von Spiegel, Hiltrud (2013): Methodisches Handeln in der sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis. 5., aktualisierte Auflage. Stuttgart: UTB.

Wild, Gabriele (2020). Beratung und Begleitung: Professionelles Arbeiten in unkontrollierbaren Settings. In: Marc Diebäcker & Gabriele Wild (Hg.*innen): Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im Öffentlichen Raum. Wiesbaden: Springer VS.

Die Autor*innen

Manuela Hofer studierte Politikwissenschaft, Kommunikationswissenschaft und Soziale Arbeit in Salzburg, Berlin und Wien. Langjährige Tätigkeit in der offenen Jugendarbeit, sowie in der Beratung von gewaltbetroffenen Frauen* sowie Personen mit Fluchterfahrung. Lehrt und forscht an der FH Campus Wien. Schwerpunkte: Soziale Arbeit als politische Praxis, diskriminierungskritische Zugänge, Offene Kinder- und Jugendarbeit, (Selbst)Organisierung.

manuela.hofer@fh-campuswien.ac.at

Marc Diebäcker (Wien), studierte Politikwissenschaft, Geschichte sowie Soziale Arbeit und Erziehung in Duisburg, Edinburgh und Wien. Lehrt und forscht an der FH Campus Wien. Schwerpunkte: Gesellschaft, Sozialraum und Soziale Arbeit, Urbane Transformationen und Öffentliche Räume, Wohnen und Wohnungslosenhilfe, Aufsuchende Soziale Arbeit, Stadtteilarbeit.

marc.diebaecker@fh-campuswien.ac.at

Andrea Rabeder studierte Kultur- und Sozialanthropologie sowie Soziale Arbeit in Wien. Mehrjährige ehrenamtliche Tätigkeiten in der offenen Kinder- und Jugendarbeit sowie aktuell Berufstätigkeit in einer Schutzeinrichtung für gewaltbetroffene Frauen*.

andrea.rabeder@alumni.fh-campuswien.ac.at

Impressum

Autor*innen: Manuela Hofer, Marc Diebäcker, Andrea Rabeder
Beauftragt und finanziert durch: Stadt Wien, Abteilung Jugend und Bildung (MA13)
Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR)
FH Campus Wien, Favoritenstraße 226, 1100 Wien
Wien, Februar 2020
ISBN: 978-3-902614-64-3

Alle Rechte vorbehalten.
Die Verantwortung für die Inhalte des jeweiligen Beitrags liegt bei den Autor*innen.
Medieninhaberin und Verlegerin:
FH Campus Wien, Favoritenstraße 226, 1100 Wien, Austria
www.fh-campuswien.ac.at


FAIR-PLAY-TEAMS in Wien. Eine qualitative Evaluierung eines aufsuchenden Angebots im öffentlichen Raum aus Sicht der Mitarbeitenden

Seit 2010 sind FAIR-PLAY-TEAMS als Angebot der Stadt Wien aufsuchend in öffentlichen Räumen unterwegs, um die Kommunikation verschiedener Nutzer*innengruppen professionell zu begleiten. Im Auftrag der Stadt Wien, Fachbereich Jugend (MA 13) wurden die Ziele des Rahmenkonzepts der FAIR-PLAY-TEAMS durch ein Forschungsteam des Kompetenzzentrum Soziale Arbeit (KOSAR) der FH Campus Wien mit Blick auf die Perspektiven der Mitarbeitenden evaluiert. Die qualitativ ausgerichtete Evaluierung kombinierte eine Dokumentenanalyse mit Gruppendiskussionen und Einzelinterviews sowie einer validierender Feedbackkonferenz mit den Trägervereinen.

Die vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass sich die FAIR-PLAY-TEAMS als Ansprechpartner*innen für alle Menschen im öffentlichen Raum verstehen. Die daraus resultierende Vielfalt der Arbeitsgebiete, die sich durch die Ansprüche von Nutzer*innen und Beschwerdeführer*innen sowie bezirkspolitische Anliegen ergibt, fordert die Mitarbeitenden heraus, sich in vielschichtigen Spannungsfeldern permanent neu zu positionieren. Dabei entwickeln die einzelnen Teams eigene fachliche Zugänge, Rollenvorstellungen, methodische Herangehensweisen und unterschiedliche Legitimationsmuster für ihre Praxis. Neben einer allgemeinen Darstellung der Arbeit der FAIR-PLAY-TEAMS und den fachlichen Einschätzungen der Trägervereine und ihrer Mitarbeitenden wird gezeigt, wie die FAIR-PLAY-TEAMS als Soziale Arbeit im öffentlichen Raum in einem Spannungsfeld von sozialer Inklusion und Exklusion agieren. Resümierend werden unterstützende Bedingungen sowie geeignete Zugänge und Methoden skizziert, um Herausforderungen im öffentlichen Raum fachlich reflektieren und bewältigen zu können.

Mit rund 7.000 Studierenden an fünf Standorten und fünf Kooperationsstandorten ist die FH Campus Wien die größte Fachhochschule Österreichs. In den Departments Angewandte Pflegewissenschaft, Applied Life Sciences, Bauen und Gestalten, Gesundheitswissenschaften, Soziales, Technik sowie Verwaltung, Wirtschaft, Sicherheit, Politik steht ein Angebot von mehr als 60 Studien- und Lehrgängen in berufsbegleitender und Vollzeit-Form zur Auswahl. Fort- und Weiterbildung in Form von Seminaren, Modulen und Zertifikatsprogrammen deckt die Fachhochschule über die Campus Wien Academy ab.

Vernetzt mit Wissenschaft, Wirtschaft, Industrie, mit dem sozialen, öffentlichen und dem Gesundheitssektor, bietet die FH Campus Wien eine exzellente Berufsausbildung für alle. Für alle nehmen wir wörtlich – mit Anlaufstellen für Menschen mit körperlichen Einschränkungen, chronischen Erkrankungen und einer Stelle für Gleichbehandlungsfragen. Die FH Campus Wien ist mit dem Öko-Label zertifiziert.

FH Campus Wien
Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (KOSAR)
Favoritenstraße 226
1100 Wien
 Altes Landgut
T: +43 1 606 68 77-6600
office@fh-campuswien.ac.at
www.fh-campuswien.ac.at