

Professionalisierungsbestrebungen und
Kompetenzspektrum von MitarbeiterInnen in
Notunterkünften. Eine qualitative Studie zu
Herausforderungen und Entwicklungspotenzialen im
deutschen und australischen Ländervergleich

Inaugural-Dissertation zur Erlangung des Doktorgrades der
Philosophisch-Pädagogischen Fakultät

der

Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt vorgelegt von

Małgorzata Dorota Michling, M. A.

Kirchheim bei München

2024

Referent: Prof. Dr. Dr. Janusz Surzykiewicz

Koreferent: Prof. Dr. Joachim Thomas

Tag der Disputation: 31.01.2024

Zusammenfassung

Hintergrund: Eine bedürfnisorientierte Betreuung besonders vulnerabler Randgruppen unserer Gesellschaft, wie von Wohnungslosen in Notunterkünften, steht in engem Zusammenhang mit den Qualifikationen der MitarbeiterInnen. Die wissenschaftliche Fundierung und konzeptionelle Systematisierung dieses Gegenstands im deutschsprachigen und im englischsprachigen Raum sind nur teilweise erbracht und beziehen sich vor allem auf die Wohnungslosenversorgung und -unterbringung. In der vorliegenden Arbeit geht es um eine wissenschaftliche Bestandsaufnahme im Bereich der Kompetenzbedarfe von MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Deutschland und Australien, mit dem Ziel, daraus einen empirisch fundierten Theorie-Praxis-Transfer über den Forschungsgegenstand zu entwickeln und daraus wiederum ein innovatives Professionalisierungsbild und -verständnis aufgrund ermittelter Verbesserungsnotwendigkeiten der Kompetenzen von MitarbeiterInnen beider Länder in Notunterkünften zu erschließen. Dazu wurde die folgende Hauptforschungsfrage beantwortet: Welche neue Kompetenzorientierung benötigen MitarbeiterInnen im Professionalisierungskontext mit Wohnungslosen in Notunterkünften in Deutschland und Australien?

Methode: Um die Forschungsfrage zu beantworten, wurde eine qualitative Studie anhand von leitfadengestützten Interviews (N = 32) in Deutschland und Australien durchgeführt. Als methodische Basis für die Analyse wurde die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) gewählt, die mit der Analysesoftware MAXQDA2020 praktisch umgesetzt wurde.

Ergebnisse: Im Vergleich der beiden Interviewgruppen ergibt sich ein differenziertes Bild von Sozialarbeit im Kontext von Notunterkünften. Sowohl in Deutschland als auch in Australien zeigt sich zwar ein grundsätzlich ähnliches Berufsbild mit ähnlichen Arbeitsaufgaben und Zielsetzungen, dennoch treten mit Blick auf Arbeitskontext, Klientel, Trägerorganisationen, Qualifikation und Selbstwahrnehmung große Unterschiede zwischen den beiden Gruppen zutage. Folgende Ergebnisse hat die Studie diesbezüglich – unterschieden nach acht Hauptkategorien – erbracht: 1. Deutschland: A) Arbeitsfeld: Funktionell differenziert, behördlich organisiert. B) Kompetenzen: Fokus auf rechtliche Grundlagen. C) Weiterbildung: Aktualisierung von rechtlichem Wissen, geringerer Bedarf durch Arbeitsteilung. D) Professionalisierungsdebatte: Deprofessionalisierung durch Fachkräftemangel, fachnahes Studium als Arbeitsvoraussetzung. E) Soziale Beziehungen: Bezug auf das Team: fachliche Kompetenz und Arbeitsteilung; Bezug auf die Klientel: professionell distanzierende Beziehung. F) Symbolisches Kapital: Arbeit als Zahnrad im Dienst der Gesell-

schaft. G) *Selbstfürsorge*: räumliche und soziale Distanzierung zur Klientel und zum Arbeitsplatz, Unterstützung durch das Team, Einsatz und Supervision. H) Aktuelle Herausforderungen: Flüchtlingsbewegung, Bürokratisierung. 2. Australien: A) Arbeitsfeld: funktionell differenzierte, kleine Teams, NGOs. B) Kompetenzen: Fokus auf soziale Kompetenzen. C) Weiterbildung: Weiterbildungswunsch von niedriger qualifizierten Arbeitskräften, begrenzt aufgrund mangelnder finanzieller Mittel. D) Professionalisierungsdebatte: Professionalisierung von Laienbewegung, Studium als hilfreiche (Weiter-)Qualifikation. E) Soziale Beziehungen: Bezug auf das Team: übereinstimmende Werte und De-Briefing; Bezug auf die Klientel: Beziehung „friendly professional“. F) Symbolisches Kapital: Arbeit als Unterstützer für die Klientel. G) Selbstfürsorge: räumliche und soziale Distanzierung zur Klientel und zum Arbeitsplatz, Unterstützung durch das Team, Einsatz und Supervision. H) Aktuelle Herausforderungen: Hochwasser, Wohnungsnot.

Schlussfolgerung: Die Erkenntnisse dieser Studie sollten insbesondere seitens der Wohlfahrtsverbände und Kommunen aufgegriffen werden und in die konzeptionelle Erweiterung und Ausgestaltung der gezielten Kompetenzentwicklung für MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder, aber auch weltweit als fundamentales Element integriert werden. Die weitere Auseinandersetzung mit dem Thema ist aus Sicht der Autorin im Hinblick auf die Akzeptanz für die Progression des Berufes der MitarbeiterInnen in Notunterkünften nur dann möglich, wenn auch die ExpertInnen selbst hinter dieser Entwicklung stehen.

Abstract

Background: Needs-oriented care for particularly vulnerable marginalised groups in our society, such as the homeless in emergency shelters, is closely related to the qualifications of the staff. The scientific foundation and conceptual systematisation of this subject in the German-speaking and English-speaking countries has only been partially achieved and mainly refers to the care and accommodation of homeless people. The present work is about a scientific inventory in the field of the competence needs of staff in the care process of homeless people in Germany and Australia, with the aim of developing an empirically founded theory-practice transfer about the research object and from this an innovative professionalisation image and understanding based on identified needs for improvement of the competences of staff in both countries in emergency shelters. Hence, the following main research question was answered: What new competence orientation do staff need in the professionalisation context with homeless people in emergency shelters in Germany and Australia?

Method: To answer the research question, a qualitative study was conducted using guided interviews (N = 32) in Germany and Australia. The structuring qualitative content analysis according to Kuckartz (2016) was chosen as the methodological basis for the analysis, which was practically implemented with the analysis software MAXQDA2020.

Results: Comparing the two interview groups, a differentiated picture of social work in the context of emergency shelters emerges. Both in Germany and in Australia, a fundamentally similar job profile with similar work tasks and objectives were found, but there are still major differences between the two groups with regard to the work context, clients, the supporting organisations, qualifications and self-perception. Thus, there are the following results of the study according to eight main categories:

1. Germany: A) Field of work: functionally differentiated, officially organized. B) Competencies: focus on legal fundamentals. C) Further training: updating of legal knowledge, less need due to division of labour. D) Professionalization debate: deprofessionalization due to a shortage of skilled workers, subject-related studies as a prerequisite for work. E) Social relationships: relation to team: professional competence and division of labour; Relation to clientele: professionally distanced relationship. F) Symbolic capital: work as a cog in the service of society. G) Self-Care: physical and social distancing from client and workplace, support from team, engagement and supervision. H) Current challenges: refugee movement, bureaucratization.
2. Australia: A) Field of work: functionally differentiated, small teams, NGOs.

B) Competences: focus on social competences. C) Further training: desire for further training of lower-skilled workers, limited by financial resources. D) Professionalization debate: professionalization of lay movement, studies as a helpful (further) qualification. E) Social Relationships: relation to team: agreeing values and debriefing; Reference to clientele: „friendly professional“ relationship. F) Symbolic Capital: working as a supporter for the clientele. G) Self-Care: physical and social distancing from clientele and workplace, support from team, engagement and supervision. H) Current challenges: flooding, housing shortage.

Conclusion: The findings of this study should be taken up by welfare organisations and municipalities in particular and be integrated as a fundamental element in the conceptual expansion and design of targeted competence development for staff in emergency shelters in both countries, but also worldwide. From the author's point of view, further discussion of the topic is only possible with regard to the acceptance of the progression of the profession of shelter workers if these experts themselves support this development.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	III
Abstract	V
1 Einleitung	1
1.1 Hintergrundinformationen zu Notunterkünften und Kompetenzsteigerung	1
1.2 Begründung des Vergleichs von München und Townsville.....	2
1.3 Forschungsziele und Forschungsfragen.....	7
1.4 Forschungsstand beider Länder	9
1.5 Struktur der Arbeit.....	15

Teil I: Theoretischer Teil und Kontextualisierung

2 Wohnungslosigkeit als soziales Handlungsfeld in beiden Ländern: Situationsanalyse zu Notunterkünften als Herausforderung für Professionalisierung und Kompetenzen von MitarbeiterInnen	19
2.1 Begriffsbestimmungen.....	19
2.1.1 Obdach- und Wohnungslosigkeit.....	19
2.1.2 Notunterkünfte in beiden Ländern	24
2.2 Zur Geschichte der Bereitstellung von Wohnungslosendiensten	28
2.3 Wohnungslosenzahlen, Wohnungsloseneinrichtungen und Kostenfaktoren.....	35
2.4 Wohnungslose mit Multiproblemlagen und ihre Bedarfe	49
2.4.1 Herkunft und Migration	49
2.4.2 Geschlechterverteilung und Haushaltsstruktur	57
2.4.3 Ältere Menschen und junge Erwachsene.....	62
2.4.4 Psychisch und suchterkrankte Menschen sowie Haftentlassene.....	66
2.5 Wohnungslosenhilfesystem und -versorgung sowie rechtlicher Rahmen ...	71
2.5.1 Vielfalt der Notunterkünfte in beiden Ländern.....	71
2.5.2 Regelhilfesystem in beiden Ländern.....	74
3 Professionalisierungsdebatten und Anforderungen an MitarbeiterInnen in Deutschland und Australien	101
3.1 Arbeitsbedingungen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder	101
3.2 Qualifizierung und Professionalisierung	102
3.3 Formelle Regelungen zum Professionsverständnis	105
3.3.1 Gesetzliche Regelungen und Zulassungsanforderungen	105

3.3.2	Ausbildung und Qualifikationen, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.....	112
3.3.3	Kompetenzverständnis und -anforderungen in Notunterkünften	118
3.4	Personen- und organisationsbezogene Aspekte in Deutschland und Australien	134
3.4.1	Organisationsbezogene Bedingungen.....	135
3.4.2	Personenbezogene Bedingungen (Stressoren, Ressourcen, Resilienz und Work-Life-Balance).....	139
3.5	Konvergenzen und Divergenzen in der konzeptionellen Auffassung von Qualifikationen/Kompetenzen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften als Herausforderung für die weitere Entwicklung in beiden Ländern.....	158
3.5.1	Qualifikationssysteme sowie Qualifizierungswünsche der MitarbeiterInnen	158
3.5.2	Konzeptionelle Auffassung von Qualifikationen/Kompetenzen in der Sozialen Arbeit als Modell synergistischen Arbeitens.....	162
Teil II: Empirischer Teil		
4	Methodik der vorliegenden Studie	169
4.1	Forschungsgegenstand und das Drei-Schichten-Modell nach Boekaerts...	169
4.2	Weiterentwicklung des Drei-Schichten-Modells	170
4.3	Forschungsfragen	171
4.4	Erhebungsmethode	172
4.5	Auswertungsmethode: qualitative Inhaltsanalyse	173
4.5.1	Ablaufmodell	173
4.5.2	Kategoriensystem	175
4.5.3	Analyseeinheiten	178
4.5.4	Gütekriterien	179
4.6	Stichprobenziehung und Charakteristika.....	181
4.6.1	Stichprobe	181
4.6.2	Biografische Merkmale	181
4.6.3	Deutschsprachige Interviews: Fallzusammenfassung	183
4.6.4	Englischsprachige Interviews: Fallzusammenfassung	186
5	Kompetenzbedarfe und -profile in beiden Ländern: Analyse der Ergebnisse	191
5.1	K1: Arbeitsfeld (Themenzusammenfassung).....	191
5.1.1	Arbeitsabläufe.....	191
5.1.2	Klientel	196
5.1.3	Betriebsmittel.....	198
5.1.4	Berufliche Laufbahn	199
5.2	K2: Kompetenzen.....	201

5.2.1	Kompetenzanforderungen (Soll).....	201
5.2.2	Kompetenzen-Selbsteinschätzung (Ist).....	205
5.2.3	Kompetenzerwerb	206
5.2.4	Neue Kompetenzanforderungen	207
5.2.5	Begriffsverständnis Jobkompetenz	209
5.3	K3: Fort- und Weiterbildung	210
5.3.1	Gewünschte Weiterbildung.....	210
5.3.2	Absolvierte Weiterbildung.....	212
5.3.3	Weiterbildungsbereitschaft	213
5.3.4	Vorhandenes Weiterbildungsangebot	214
5.4	K4: (De-)Professionalisierungsdebatte	215
5.4.1	Individuelle Positionierung.....	215
5.4.2	Maßnahmen gegen Deprofessionalisierung.....	217
5.4.3	Auswirkungen der Deprofessionalisierung.....	218
5.5	K5: Soziale Beziehungen.....	219
5.5.1	Beziehungsqualität.....	219
5.5.2	Einflussfaktoren auf die sozialen Beziehungen	220
5.5.3	Unterstützungsstrukturen	222
5.5.4	Konfliktverhalten	223
5.5.5	Selbstwirksamkeit	226
5.6	K6: Symbolisches Kapital	227
5.6.1	Arbeitsplatzzufriedenheit.....	227
5.6.2	Sozialprestige.....	229
5.6.3	Berufsrisiken	230
5.6.4	Selbstwert.....	231
5.7	K7: Selbstfürsorge	232
5.7.1	Work-Life-Balance	232
5.7.2	Institutionelle Maßnahmen zur Selbstfürsorge	233
5.7.3	Persönliche Strategien der Selbstfürsorge	234
5.8	K8: Aktuelle Herausforderungen.....	236

Teil III: Diskussionen und Folgerungen

6	Stellungnahme und Diskussion der Ergebnisse.....	241
6.1	Conclusio	241
6.2	Ergebnisübersicht	243
6.3	Beantwortung der Forschungsfragen.....	244
6.4	Szenarien für die künftige Entwicklung von Qualifikationen/Kompetenzen beider Länder	254
6.5	Schlussforderungen	256

7	Perspektive und Entwicklungspotenziale für Qualifikationen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften	271
7.1	Kompetenzerhebung von MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess: Input zur Qualitätsverbesserung	271
7.2	Gliederung der „Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Notunterkünften“	272
7.3	Drei-Schichten-Modell und seine Anwendung	275
7.4	Professionalisierung und Kompetenzdiskurs in der Forschung und in der sozialpädagogischen Praxis	276
7.5	Kritische Würdigung	282
Literaturverzeichnis		287
Abkürzungsverzeichnis		341
Abbildungsverzeichnis		347
Tabellenverzeichnis		349
Eidesstattliche Erklärung		351
Danksagung		353
Anhang		355

1 Einleitung

1.1 Hintergrundinformationen zu Notunterkünften und Kompetenzsteigerung

Im Dezember 2010 vereinbarte der KMFV (Katholischer Männerfürsorgeverein) München e. V. mit der Stadt Unterschleißheim unter Einbindung des Arbeitskreises Soziale Dienste und der Caritas, dass künftig einmal wöchentlich für eine Stunde zwei SozialpädagogInnen des Hauses St. Benno in Oberschleißheim die BewohnerInnen der Notunterkünfte in Unterschleißheim (jeweils für Alleinstehende und Familien) besuchen. Das Ziel war es, den Bedarf an professioneller Hilfe zu eruieren und die Dringlichkeit des Betreuungsbedarfs festzustellen. Um sowohl akute Hilfe für die wohnungslosen Menschen leisten zu können als auch adäquate, langfristige und erfolgreiche Möglichkeiten für die Wiedereingliederung zu entwickeln, ist professionelles Handeln unbedingt erforderlich, insbesondere zur Vermeidung des ‚Drehtüreffektes‘. Um dies zu gewährleisten, wurde eine neue sozialpädagogische Stelle für die Notunterkunft beantragt. Diese wurde zum 01.01.2012 von der Autorin der vorliegenden Dissertationsschrift besetzt.

Als Pädagogin in diesem herausfordernden Feld der Sozialen Arbeit wurde der Autorin der vorliegenden Arbeit bald deutlich, wie schwierig es ist, gut qualifizierte MitarbeiterInnen für die anspruchsvolle Tätigkeit gewinnen zu können. Fachliche Herausforderungen für professionelle Fachkräfte bestehen in den komplexen Notlagen vieler Wohnungsloser, zu denen unter anderem ihr wechselnder chemischer Drogenkonsum, aber auch die Schwierigkeiten in der direkten Beziehungsarbeit mit den Wohnungslosen gehören. Das übergeordnete politische Ziel dieser Arbeit ist der soziale Kampf gegen die Folgen der Wohnungslosigkeit. Eine für diese Arbeit optimierte Aus- oder Weiterbildung der Fachkräfte für die damit einhergehenden Aufgaben erfolgt allerdings nur eingeschränkt. Die dafür erforderliche Professionalität der Kompetenzen von MitarbeiterInnen in Notunterkünften steht bisher weder auf der Praxisebene noch in der Forschung im Mittelpunkt.

Eine bedürfnisorientierte Betreuung von Wohnungslosen steht in engem Zusammenhang mit den Qualifikationen der MitarbeiterInnen. Die wissenschaftliche Fundierung und konzeptionelle Systematisierung dieses Gegenstands im deutschsprachigen und im englischsprachigen Raum ist bislang nur teilweise erbracht (vgl. Borstel et al., 2021; Michling, 2021a–c; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Michling, 2019, 2018; Cortis & Blaxland, 2017; Michling, 2017; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012), kann entsprechend als prekär eingestuft werden und bezieht sich vor

allem auf die Obdachlosenversorgung und -unterbringung (vgl. Borstel et al., 2021; AIHW, 2020d; Engelmann et al., 2020; MacKenzie et al., 2020; Spinney et al., 2020; Lotties, 2019; Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, 2019; Gerull, 2018; Michling, 2018; Neupert & Lotties, 2018; Bäuml et al., 2017; Niebauer, 2017; Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, 2016; Flatau et al., 2015; Chamberlain et al., 2014; Parsell et al., 2014; Johnson et al., 2012; Jones et al., 2012; Tsemberis, 2011; von Paulgerg-Muschiol, 2009; McFerran, 2007). Die vorliegende Arbeit berücksichtigt die existierende Datenlage überwiegend bis zum Jahr 2020 und sporadisch bis zum Jahr 2021.

Der Qualifizierungsbedarf für MitarbeiterInnen in Notunterkünften ist zwar ersichtlich, aber noch nicht ausreichend im Obdachlosenhilfesystem differenziert. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW) initiierte im Jahr 2000 beispielsweise den Forschungsverbund *Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen* in Deutschland, um neues Grundlagenwissen für Politik, Wissenschaft und Praxis zu generieren (vgl. Paegelow, 2006). Wie die Kompetenzen der MitarbeiterInnen in deutschen Notunterkünften entwickelt und verbessert werden können, stand bisher allerdings noch nicht im Fokus (vgl. Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014).

Um die Qualifikation(serfordernisse) näher zu beleuchten, wurden Erkenntnisse über die Qualifizierung von MitarbeiterInnen in australischen Notunterkünften im Rahmen einer qualitativen sowie explorativen Forschungsarbeit im Zeitraum zwischen Oktober 2019 bis März 2020 an der James Cook University Townsville (Australien) sowie im Raum München (Deutschland) zusammengetragen. Dadurch wird das Verständnis der Kompetenzorientierung der MitarbeiterInnen im Professionalisierungskontext mit Obdachlosen in Notunterkünften deutlich verbessert. Dabei zeigt sich, dass es einen ausgeprägten und stark diversifizierten Wunsch nach Weiterqualifizierung vonseiten der MitarbeiterInnen in beiden Ländern, Deutschland und Australien, gibt.

1.2 Begründung des Vergleichs von München und Townsville

Allgemeine Eckdaten zu Bevölkerung, Wirtschaft, Infrastruktur, Muttersprachen oder Religionen in beiden untersuchten Ländern sind nützlich beim besseren Verständnis der Spezifika beider Nationen. Ausgewählte Aspekte dazu wurden in Tabelle 1 detaillierter dargestellt (vgl. Länderdaten, 2021; Biedermann & Dieter, 2012).

Die Gesamtbevölkerung Australiens ist in den letzten 14 Jahren kontinuierlich gewachsen. Im Jahr 2018 wurde die 25-Millionen-Grenze überschritten. Jedoch stellt die australische Bevölkerung nur etwas mehr als ein Drittel der deutschen Gesamtbe-

völkerung dar. Viele Teile des Kontinents sind meist spärlich besiedelt, und die Bevölkerung konzentriert sich vor allem an der Ostküste Australiens (vgl. DAAD, 2017).

Tabelle 1: Allgemeine Charakteristika beider Länder

	Australien	Deutschland
Region	Australien und Neuseeland	Westeuropa
Fläche	7 741 220 km ²	357 580 km ²
Landessprache	Englisch	Deutsch
Staatsform	Parlamentarische Demokratie (unter konstitutioneller Monarchie); Staatsoberhaupt: Elisabeth II.	Föderale Parlamentarische Republik; Staatsoberhaupt: Frank-Walter Steinmeier
Unabhängig seit	1901	1949
Hauptstadt	Canberra	Berlin
Bevölkerung	25 789 000 UreinwohnerInnen: Aboriginal People	83 241 000
Bevölkerungsdichte/km²	3,3	232,8
Lebenserwartung Männer	Ø 81 Jahre	Ø 79 Jahre
Lebenserwartung Frauen	Ø 85 Jahre	Ø 83 Jahre
Durchschnittsalter	Ø 37,2 Jahre	Ø 45,5 Jahre
Geburtenrate	12,10 ‰	9,40 ‰
Sterberate	6,70 ‰	11,30 ‰
Migrationsrate	7,49 ‰	1,50 ‰
Währung	Australischer Dollar	Euro
Arbeitslosenquote	6,6 %	4,3 %
Durchschnittseinkommen	47 041 €	41 140 €

Quelle: Länderdaten, 2021

Australien nimmt sich selbst als indopazifische Regionalmacht mit globalen Interessen wahr. In diesem Kontext spielen auch Deutschland und die EU bei den internationalen Beziehungen des Landes eine gewichtige Rolle: Seit 2013 sind Australien und Deutschland durch eine strategische Partnerschaft miteinander verbunden. Seither hat sich die Kooperation in vielen Bereichen im Austausch mit australischen PartnerInnen in Wissenschaft, Wirtschaft und Zivilgesellschaft stetig weiterentwickelt. In Bezug auf den Umfang des Waren- und Dienstleistungshandels zwischen den beiden Ländern ist Deutschland derzeit Australiens zweitwichtigster europäischer Handels-

partner (nach Großbritannien). Deutschland exportiert vor allem Medikamente und pharmazeutische Produkte sowie Kraftfahrzeuge und Maschinen nach Australien. Australien liefert hingegen insbesondere Agrarprodukte sowie Gold und Edelmetalle nach Deutschland. In der Zusammenarbeit zwischen den beiden Ländern spielen vor allem die beiden Bereiche Energie und Rohstoffe eine große Rolle, weil hier die beiderseitige Forschungsexpertise, der australische Ressourcenreichtum und der immer wichtiger werdende Klimaschutz miteinander verbunden werden können (vgl. Auswärtiges Amt, 2021).

Australien und Deutschland arbeiten insbesondere auch im Bildungsbereich viel zusammen. Beide Länder haben in den letzten zehn Jahren über 600 Partnerschaften zwischen ihren Universitäten geschlossen. Deutschland ist hinter China, den USA und Japan einer der vier wichtigsten Partner Australiens (vgl. Auswärtiges Amt, 2021)

Deutschland und Australien sind dabei schon sehr lange kulturell miteinander verbunden. Unter den ersten europäischen SiedlerInnen befanden sich nicht wenige Deutsche, die dabei halfen, das Land zu erkunden und zu entwickeln. Etwa 1,3 Millionen heute lebende AustralierInnen haben deutsche Wurzeln. Das Goethe-Institut ist in Sydney und Melbourne vertreten. Dazu gibt es in beiden Städten deutsche Auslandsschulen. In Sydney ist der Deutsche Akademische Austauschdienst (DAAD) angesiedelt. Etwa 90 000 SchülerInnen an australischen Schulen (ca. 1 % aller SchülerInnen) lernen derzeit Deutsch (vgl. Auswärtiges Amt, 2021).

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Wohnungslosigkeit in beiden Ländern sowie die staatliche Versorgung der Wohnungslosen. In Australien übernehmen generell die einzelnen Bundesstaaten die Verantwortung für die Versorgung der wohnungslosen Menschen. Das Australian Institute of Health and Welfare (AIHW) (als gesetzliche Behörde des Commonwealth) und das Australian Housing and Urban Research Institute (AHURI) sind Organisationen, die Obdachlosigkeit und Wohnraum in Australien untersuchen. Sie geben jedoch kaum Auskunft über die Qualifikationsanforderungen an die Menschen, die in Obdachlosenunterkünften arbeiten (Michling, 2021b; AHURI, 2020b; AIHW, 2020b, 2020c).

In Deutschland gibt es drei verschiedene Ebenen, auf denen Wohnungspolitik stattfindet: den Bund, die Länder und die Gemeinden (vgl. Naßmacher, 2007). Während der Bund und die Länder die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Wohnungspolitik schaffen, sind die Gemeinden für die Bedarfserhebung und Durchführung neuer Projekte verantwortlich. Die Gemeinden bzw. Kommunen setzen also zum großen Teil um, was Bund und Länder beschließen (vgl. Rahn, o. J.) (siehe Abbildung 1).

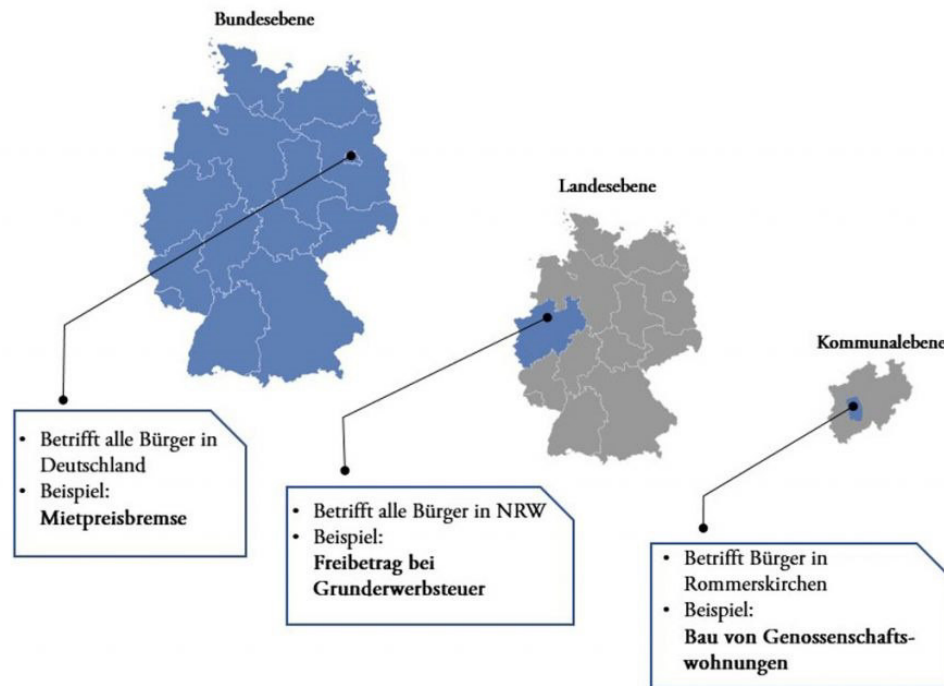


Abbildung 1: Kommunale Wohnungs- und Siedlungsflächenpolitik

Quelle: Rahn, o. J., o. S.

In Deutschland gibt es die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V. (BAGW), die Menschen hilft, die kein Zuhause haben und mit anderen sozialen Problemen zu kämpfen haben. Die BAGW ist eine bundesweite Arbeitsgemeinschaft der sozialen Dienste und Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten nach §§ 67–69 Sozialgesetzbuch XII (SGB XII). Sie kooperiert dabei auch mit anderen gesellschafts- und sozialpolitischen Akteuren, um zu gewährleisten, dass Wohnungslose versorgt werden und diejenige Hilfe erhalten, die sie tatsächlich brauchen. Zu dieser Gruppe von Akteuren gehören insbesondere öffentliche und freie Träger der Wohlfahrtspflege sowie verschiedene Selbsthilfeorganisationen wohnungsloser Menschen (vgl. BAGW, 2021).

Um die Frage beantworten zu können, warum der Vergleich zwischen München und Townsville (Deutschland und Australien) so wichtig für die Wohnungslosenforschung ist, wird auf die Obdachlosigkeit in beiden Städten, München und Townsville, eingegangen: Townsville ist mit 196 800 EinwohnerInnen im Jahr 2020 die größte Stadt im Bundesstaat Queensland (vgl. City Population, 2021). Laut Volkszählung aus dem Jahr 2016 gibt es in der Townsville-Region 1483 Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind. Von diesen waren 350 junge Menschen (12–24 Jahre alt), die etwa 27 % der gesamten Obdachlosen ausmachten (vgl. Australien Bureau of Statistics, 2016).

Die Zahl der Menschen, die in der Stadt und ihrem Umland leben, wächst jedes Jahr um 2,2 % (vgl. Townsville City Council, 2011a). Dieses vergleichsweise große Wachstum verdankt sich unter anderem den hier stationierten Streitkräften, dem Bergbau und der florierenden James-Cook-Universität. Die Kehrseite der Medaille ist, dass es immer schwieriger wird, erschwinglichen Wohnraum zu finden. Da es mehr Menschen gibt, muss es außerdem ein größeres Angebot an Dienstleistungen wie Krankenhäusern, Schulen und Freizeitaktivitäten geben (vgl. Townsville City Council, 2011a).

In Townsville gibt es viele Aborigines und Torres-Strait-InsulanerInnen, deutlich mehr als in anderen Teilen von Queensland. Im Jahr 2006 gaben etwa 8500 Menschen in Townsville an, Aborigines oder Torres-Strait-InsulanerInnen zu sein. Dies liegt daran, dass Townsville in der Nähe von Palm Island liegt (65 Kilometer von Townsville entfernt), wo die meisten EinwohnerInnen Aborigines oder Torres-Strait-InsulanerInnen sind (vgl. Townsville City Council, 2011b).

Schon seit Längerem versucht man in Townsville herauszufinden, wie den Aborigines und InselbewohnerInnen geholfen werden kann, die kein Zuhause haben. Dies ist Teil einer größeren Diskussion in Australien darüber, was in dieser Angelegenheit zu tun ist (vgl. Memmott et al., 2003).

Dieses Problem existiert bereits seit längerer Zeit auf kommunaler Ebene in Townsville. Spätestens 2002 wurde es von der Regierung in Queensland zusammen mit den lokalen Regierungsbehörden von Townsville dann auch als solches erkannt. Aus diesem Grund hat das Queensland Department of Aboriginal and Torres Strait Islander Policy im Januar 2003 eine umfangreiche Studie in Townsville durchgeführt. Dabei wurden insbesondere zahlreiche Ursachen und Risikofaktoren für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in Townsville ermittelt. Dazu zählten u. a. Alkohol- und Drogenmissbrauch, überfüllte Häuser, der Zusammenbruch des Familienlebens, der Wertewandel und -verlust, mangelnde elterliche und individuelle Verantwortung, die Erosion der indigenen Kultur, ein mangelndes Bewusstsein für bezahlbare Unterkünfte (im Inland), Gewalt, Arbeitslosigkeit, Gesundheitsprobleme, wie psychische Erkrankungen, Wohnungsräumungen, körperliche oder Entwicklungsstörungen sowie der Verlust sozialer Unterstützungsnetzwerke (vgl. Memmott et al., 2003).

Die Regierung von Queensland nimmt die Verringerung der Obdachlosigkeit in Queensland sehr ernst und arbeitet an der Schaffung eines stärker vernetzten Systems, das den Menschen dabei helfen soll, sicheren und erschwinglichen Wohnraum zu finden. Das Townsville Housing Service Center ist eine großartige Ressource für Obdachlose und hilft ihnen, die Unterstützung zu bekommen, die sie brauchen, um ein neues Zuhause zu finden. Die Räumlichkeiten des Centers bieten viele verschiedene Möglichkeiten an, wie Ladestationen für Telefone, einen Kinderbereich und

Helpdesks, um BesucherInnen mit Wohnungsdiensten zu verbinden. Die Neugestaltung wurde von einer Reihe verschiedener Personen und Organisationen durchgeführt, darunter die MitarbeiterInnen des Centers, KundInnen, Gemeinschaftsorganisationen, das Queensland Government Accommodation Office und das Department of Communities, Housing und Digital Economy. Ihr gemeinsames Ziel war es, den Raum benutzerfreundlicher und hilfreicher für Menschen zu gestalten, die Unterstützung beim Wohnen benötigen (vgl. Queensland Government: Department of Communities Housing and Digital Economy, 2021; Queensland Government, 2018).

Auch in München mit einer Gesamtzahl von 1 488 2020 EinwohnerInnen (vgl. Statista, 2021a–d) wurde Wohnungslosigkeit als eines der zentralen sozialen Probleme erkannt. Demnach waren im Jahr 2020 offiziell 8393 Menschen wohnungslos, davon 1769 Kinder (vgl. Landeshauptstadt München Sozialreferat, 2020). Neben fehlendem Wohnraum, Arbeitslosigkeit und Straffälligkeit sind psychische und somatische Erkrankungen zusätzliche Risikofaktoren für Wohnungslosigkeit in München und Umland. Dabei stellen die vielfältigen gesundheitlichen Einschränkungen und die Multidisziplinarität des Versorgungs- und Hilffsystems eine große Herausforderung für die Umsetzung der gesundheitlichen Versorgung und Gesundheitsförderung wohnungsloser Menschen dar (vgl. Katholische Stiftungshochschule München, o. J.). Die Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe München und Oberbayern umfasst alle freien, kommunalen und überregionalen Träger, die im Bereich der Wohnungslosenhilfe im Großraum München aktiv sind. Die Steuerung dieser Arbeitsgemeinschaft erfolgt durch ein übergeordnetes Kuratorium (vgl. Reifferscheid & Duschinger, 2013).

Ziel und Aufgabe der Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe ist die Bereitstellung und Sicherung eines weitläufigen Hilffsystems. Dazu zählt etwa die Unterstützung von Maßnahmen und Institutionen in der ambulanten, teilstationären sowie stationären Wohnungslosenhilfe. Zudem macht die Arbeitsgemeinschaft im Rahmen ihrer Öffentlichkeitsarbeit auf Probleme und Ursachen von Wohnungslosigkeit aufmerksam (vgl. Sozialreferat, 2018).

1.3 Forschungsziele und Forschungsfragen

In der vorliegenden Arbeit geht es um eine wissenschaftlich fundierte Bestandsaufnahme im Bereich der Kompetenzsteigerung von MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Deutschland und Australien, mit dem Ziel, daraus einen empirisch fundierten Theorie-Praxis-Transfer über den Forschungsgegenstand zu entwickeln. Dieser bildet die Basis, um daraus ein innovatives Professionalisierungsbild und -verständnis aufgrund ermittelter Verbesserungsnotwendigkeiten der

Kompetenzen von MitarbeiterInnen beider Länder in Notunterkünften zu erschließen. Dafür wird ein qualitatives Forschungsdesign gewählt.

Zu den folgenden Punkten leistet die vorliegende Dissertation einen Beitrag zur Debatte in der Forschung:

- 1) Die geschichtliche Entwicklung der Wohnungslosenhilfe und die Ursachen der Wohnungslosigkeit in Deutschland (vgl. Lutz & Simon, 2012; Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V., 2011; Paegelow, 2006; Ernst, 2003; Ayaß, 1987; Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge, 1987; Bader, 1957; Behnke, 1891; Berthold, 1887) und in Australien (vgl. AIHW, 2021j; Australian Government, Department of Social Services, 2020; CFFR, 2020; Flatau et al., 2015; Chamberlain et al., 2014; Johnson & Jacobs, 2014; Parsell, 2014; Johnson et al., 2012; Pleace, 2011; Spinney & Blandy, 2011; Bullen, 2010; McFerran, 2007; Jordon, 1994; Chesterman, 1988; De Hoog, 1972) darzustellen und zu vergleichen.
- 2) Die Bedeutung der Begriffe ‚obdachlos‘ und ‚wohnungslos‘ sowie die Zählung von Obdachlosen/Wohnungslosen in Deutschland (vgl. Engelmann et al., 2020; Lutz & Simon, 2012; Malyssek & Störch, 2009; BAGW, 2019a) und in Australien (vgl. ABS, 2021a–c; Kenton, 2021; Flatau et al., 2018; Brackertz et al., 2016; Spinney, 2013; ABS, 2012; MacKenzie, 2012; Chamberlain & MacKenzie, 2008, 2003, 1992) genauer zu definieren und die Unterschiede herauszuarbeiten.
- 3) Die Wohnungslosenversorgung bzw. Wohnungslosenprogramme in Deutschland (vgl. Landeshauptstadt München, 2021; Lotties, 2019; BMI, 2018; Neupert & Lotties, 2018; Specht, 2018; Jordan, 2018; VSOP, 2014; Lutz & Simon, 2012; Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen, 2005) und in Australien (vgl. Davison et al., 2021; AIHW, 2020c; Flatau et al., 2020; MacKenzie et al., 2020; Spinney et al., 2020; Brackertz et al., 2016; Parsell et al., 2015; Jones et al., 2012; Jones et al., 2007) gegenüberzustellen.
- 4) Den Forschungsstand zu Qualifikationen der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe in Deutschland (vgl. Diebäcker & Wild, 2020; Nienhaus & Harth, 2020; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014) und in Australien (vgl. Michling, 2021a–b; Michling et al., 2021; Michling, 2019; Cortis & Blaxland, 2017; Michling, 2017; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012) auch mit dem Schwerpunkt Notunterkünfte sowie deren Arbeitsbedingungen zu beleuchten.
- 5) Nützliche Impulse für die Kompetenzsteigerung der MitarbeiterInnen in Deutschland (vgl. Michling, 2021a–b; Michling et al., 2021; Michling, 2019)

und in Australien (vgl. Shelter Tasmanien Inc., 2015) zu geben und praktische Vorschläge für deren Entwicklung zu machen.

Für die folgenden AdressatInnen können die Ergebnisse dieser Studie von Nutzen sein:

- 1) Für StudentInnen der Sozialen Arbeit an Fachhochschulen in Deutschland (vgl. Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Gerull, 2018) und in Australien (vgl. AIHW, 2019a/b, 2018), die diese Studie in vielfacher Hinsicht als Anschauungs- und Untersuchungsmaterial verwenden können.
- 2) Für die sozialraumpolitische Arbeit in Deutschland (vgl. Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, 2019; Gerull, 2018; Schönig et al., 2017; Gerull & Wolf-Ostermann, 2012; Gerull, 2010) und in Australien (vgl. Spinney et al., 2020; Sharam et al., 2018; Zaretsky & Flatau, 2015, 2013; Jones et al., 2012) könnten Hinweise bezüglich der professionellen Unterstützung der Wohnungslosen im Sozialraum als Ort der Teilhabe (Inklusion) abgeleitet werden.
- 3) Für die deutschen und australischen Lehrkräfte, die spezifische Lehrpläne oder Fortbildungen für ihre StudentInnen verbessern könnten.
- 4) Für die an kooperationspolitischen Entscheidungsprozessen Beteiligten in beiden Ländern, denen die Ergebnisse neue Einblicke geben und die die Erfahrungen für weitere Forschungsprojekte nutzen könnten.

Die Beantwortung der aufgeworfenen Fragen stützt sich dabei auf die Methoden der qualitativen Sozialforschung. Das methodische Instrument ist das qualitativ-empirische und explorative Verfahren. Mithilfe von teilstrukturierten Leitfadeninterviews mit 17 MitarbeiterInnen im Raum München und 15 MitarbeiterInnen in Townsville wurden 2019/20 individuelle Berufsbiografien erstellt und ermittelt, wie sich diese Erfahrungen auf eine neue Kompetenzorientierung im Professionalisierungskontext mit Wohnungslosen in Notunterkünften in Deutschland und Australien auswirken.

1.4 Forschungsstand beider Länder

In der vorliegenden Arbeit wurden Forschungsliteratur und Studien aus dem Bereich der Qualifikationen von MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe in Deutschland und Australien herangezogen. Die Grenzen dieses Suchfelds wurden möglichst umfassend in Betracht gezogen. Somit wurden insgesamt drei deutsche und vier australische Literaturquellen als zwingend zu berücksichtigen erachtet.

Deutschland

Die erste Studie wurde von der Diakonie Berlin-Brandenburg (2014) im Rahmen des Projekts ‚Personalentwicklung in der Wohnungslosenhilfe‘ erarbeitet. Das Präsenzprojekt hat im Zeitraum von Januar 2012 bis Juni 2014 zur Qualifizierung von Fach- und Führungskräften in der Wohnungslosenhilfe stattgefunden. Dabei haben an dem Projekt 101 Fachkräfte und 15 Führungskräfte der Wohnungslosenhilfe aus Berlin, Brandenburg, Baden-Württemberg, Bayern, Bremen, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Saarland, Schleswig-Holstein (Arbeitsfelder Psychiatrie, Eingliederungs- oder Drogenhilfe, Mieterberatung) teilgenommen. Das Projekt wurde vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales in Kooperation mit den Wohlfahrtsverbänden auch zur Fortführung des Programms ‚Rückenwind – Für die Beschäftigten in der Sozialwirtschaft‘ gefördert (qualitative und quantitative Studie).

Die nächste Studie wurde von der Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTI* (2020) durchgeführt. Das Projekt hatte im Zeitraum von Juni bis Juli 2019 eine Onlinebefragung von 216 Fachkräften der Wohnungslosenhilfe zur Situation von lesbischen, schwulen, bisexuellen, trans* und inter* Menschen (LGBTI*) in der Wohnungslosigkeit zum Gegenstand (quantitative Studie).

Die letzte deutsche Studie wurde von Nienhaus und Harth (2020) im Bericht: „Praxisbuch. Gesundheit und Unterstützung in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen“ veröffentlicht. Die Veröffentlichung beschreibt detailliert die Ergebnisse einer Studie über die Arbeit, das Wohlbefinden und den Unterstützungsbedarf von SozialarbeiterInnen, die Wohnungslosen und Flüchtlingen helfen. Die Studie nutzt dabei eine Mischung aus qualitativen Interviews und quantitativen Onlineumfragen und wurde in vier deutschen Regionen durchgeführt – Hamburg, Schleswig-Holstein, Berlin und Mecklenburg-Vorpommern. Insgesamt nahmen 253 Personen an der Umfrage teil.

Australien

Die Studie „Developing an Effective Homelessness Workforce“ wurde im Jahr 2011 von Martin et al. (2012) am Institute for Social Science Research von der University of Queensland als Grundlagenuntersuchung für weitere Erhebungen durchgeführt. Dabei handelte es sich um Erhebungen zu repräsentativen nationalen Stichproben in der Wohnungslosenhilfe und unter spezialisierten WohnungslosenhelferInnen, an denen 362 Dienstleister und 951 Beschäftigte der Wohnungslosenhilfe in ganz Australien teilnahmen (qualitative und quantitative Studie).

Die zweite Studie von Spinney (2013) untersuchte, wie Bildung und Ausbildung für den australischen Obdachlosensektor/Wohnungslosensektor verbessert werden kön-

nen. Sie fand in Victoria, New South Wales und Queensland statt. Insgesamt wurde sie von 22 Interviews mit ‚Specialist Homelessness Service Managers‘ der Wohnungslosenhilfe und ‚representatives of relevant peak bodies, state government officers, education and training providers and services agency providers‘ durchgeführt (qualitative Studie).

Die dritte australische Studie wurde in Shelter Tasmania (2015) veröffentlicht und hat die Ausbildungsentwicklung der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe in Tasmanien analysiert. An der qualitativen Studie (Telefon, face-to-face) haben insgesamt 21 Organisationen teilgenommen.

Die letzte qualitative und quantitative Studie wurde von Cortis und Blaxland im Jahr 2017 unter dem Titel *Workforce Issues in Specialist Homelessness Services* in Sydney durchgeführt. Dabei wurden 398 Antworten auf eine Umfrage unter den 1438 gemeinnützigen Organisationen in New South Wales ausgewertet. Die Daten stammten von Chief Executive Officers (CEO) oder Human-Resources-ManagerInnen der befragten Institutionen. Das Studienziel war die Darstellung des ‚Workforce Development Plan‘ und der Mitarbeitergewinnung in der Wohnungslosenhilfe.

Die Einbeziehung der Ergebnisse dieser vier Studien unterlag einer gewissen Einschränkung: Fast alle Projekte (außer Shelter Tasmania, 2015, nur teilweise) legen keine Schwerpunkte auf die Qualifizierung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Lediglich lässt sich der Bezug auf das Berufsfeld der Teilnehmenden aller Projekte feststellen. Der wichtigste Beitrag der jüngeren Forschungsliteratur für die vorliegende Arbeit besteht in der Konzeptualisierung der Qualifikationsanforderungen an MitarbeiterInnen in Notunterkünften sowie der kritischen Überprüfung ihrer Entwicklungen und politischen Positionen bezüglich der Wohnungslosenversorgung in Australien.

Die drei Studien in Deutschland verdeutlichen zwar die Bedeutung der Differenzierung in der Weiterqualifizierung von MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe abhängig vom Schwerpunkt ihrer Tätigkeit. Im Unterschied zu den australischen Studien (vgl. Cortis & Blaxland, 2017; Shelter Tasmania, 2015; Spinney, 2013) wird von den AutorInnen der deutschen Studien aber weder ein Plan für die Mitarbeitergewinnung/Mitarbeiterbindung noch eine akkreditierte Weiterbildungsordnung thematisiert. Auch finanzielle Aspekte finden hier keine Berücksichtigung (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Studien beider Länder zur Qualifizierung der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe

Deutschland		Australien	
Studie	Zielsetzung jeweiliger Studie	Studie	Zielsetzung jeweiliger Studie
1. Diakonie Berlin-Brandenburg (2014): „Personalentwicklung in der Wohnungslosenhilfe“	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualifizierung und Ausbau der Anpassungs- und Beschäftigungsfähigkeit von Fachkräften ➤ Förderung einer alters-, gender- und kultursensiblen Personalentwicklung ➤ Stärkere Präsenz von Frauen in Führungspositionen ➤ Stärkung des Innovationspotenzials ➤ Profilierung und Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes Wohnungslosenhilfe 	1. Martin et al. (2012): „Developing an Effective Homelessness Workforce“, Institute for Social Science Research, The University of Queensland – Studie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entwicklung des ersten genauen Bildes der landesweiten Wohnungslosenarbeitskräfte (Pionierstudie) wie z. B. Beschäftigungsbedingungen, Demografie, Fähigkeiten und Qualifikationen, Berufserfahrung, Beschäftigungspräferenzen, Karrierewege, Einstellung der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe ➤ Ansichten von Schlüsselinformanten der Wohnungslosenhilfe über zukünftige Herausforderungen der MitarbeiterInnen zu ermitteln ➤ Analyse der Herausforderungen der MitarbeiterInnen in ihrer täglichen Arbeit als Unterstützung zu betrachten

<p>2. Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTI* (2020): „Wohnungslos, heimatlos. LGBTI* in der Wohnungslosigkeit“ – Studie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ausmaß an Ausgrenzungen und Gewalterfahrungen und deren Auswirkungen auf die Fachkräfte ➤ Großer Schutzbedarf und schwierige räumliche Situationen ➤ Deutlicher Verbesserungsbedarf bei Fachlichkeit und Haltung in den Einrichtungen ➤ Erforderlichkeit von strategischen und sozialarbeiterischen Maßnahmen und Angeboten ➤ Vernetzung und Fachberatung ➤ Klare Qualitätsstandards und Arbeitshilfen in Bezug auf die Arbeit mit LGBTI* ➤ Fachliche Fortbildung zum Thema LGBTI* 	<p>2. Spinney (2013): „Workforce Training for the Homelessness Sector“, Swinburne University of Technology – Studie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Das übergeordnete Ziel besteht darin, den Schulungs-/Berufsentwicklungsbedarf zu ermitteln. ➤ Die richtigen Qualifikationen der MitarbeiterInnen zu fördern, um sie vollständig in die Lage zu versetzen, ihre derzeitigen und geplanten Rollen effektiv auszuüben. ➤ Die richtigen Qualifikationen der MitarbeiterInnen sind derzeit nicht vorhanden. ➤ Neue Wohnungslosigkeits- und Wohnungslösungen auf unterschiedlichen Bildungsniveaus und mit adäquaten Angeboten für spezielle Studienangebote für KlientInnenengruppen zu entwickeln. ➤ Relevante Akteure der Wohnungshilfe müssen in die Lage versetzt werden, die Lehrpläne der Kurse in der Wohnungshilfe zu beeinflussen. Zudem sollen die Kurse anpassungsfähig und dynamisch sein, um sich än-
---	--	---	---

			<p>dernden Bedürfnissen gerecht zu werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Die Aus- und Weiterbildung von Arbeitskräften im Rahmen der National Partnership Agreement on Homelessness benötigen ausgewiesene Mittel. Weiterhin benötigen sowohl Organisationen als auch Mitarbeiter Anreize, sich aktiv an Aus- und Weiterbildung zu beteiligen. Die Studienmethoden müssen flexibel sein, um die Teilnahme an Aus-/Weiterbildung von MitarbeiterInnen in allen Regionen des Landes zu ermöglichen.
<p>3. Nienhaus & Harth (2020): „Praxisbuch. Gesundheit und Unterstützung in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen“ – Bericht</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Untersuchung und betriebliche Gesundheitsförderung der MitarbeiterInnen ➤ Wünsche und Bedürfnisse: Bewegungs- und Entspannungsangebote; Förderung einer gesunden Ernährung; Supervision; Fort- und Weiterbildungen zu den Themen Arbeitsorganisation, Stressreduktion, 	<p>3. Shelter Tasmania (2015): „Specialist Homelessness Services Workforce Development Strategy“, Shelter Housing and Homlessness Peak</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Steigerung der Fähigkeiten und Kompetenzen der MitarbeiterInnen ➤ Verbesserung der Zugänglichkeit von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten ➤ Aufbau eines branchenweiten Netzwerks zum Informationsaustausch ➤ Aufbau eines nachhaltigen zu-

<p>Resilienz, Grundlagen der Sozialen Arbeit sowie Coachings; teambildende Maßnahmen.</p>	<p>künftigen Finanzierungsmodells für Aus- und Weiterbildung</p>
	<p>4. Cortis & Blaxland (2017): „Workforce Issues in Specialist Homelessness Services“</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Darstellung des „Workforce Development Plan“ und Mitarbeitergewinnung/Mitarbeiterbindung in der Wohnungslosenhilfe ➤ Entwicklung von Fähigkeiten für die Leistungserbringung im Rahmen des SHS-Programms ➤ Kapazitätenaufbau des Sektors zur Gewinnung und Bindung von MitarbeiterInnen

Quelle: Eigene Darstellung (2022)

1.5 Struktur der Arbeit

Die vorliegende Dissertation ist grundsätzlich in drei große Teile gegliedert: einen theoretischen (Teil I = Kap. 2+3), einen empirischen (Teil II = Kap. 4+5) und einen abschließenden Diskussionsteil (Teil III = Kap. 6+7). Die Forschungsarbeit beginnt mit einer Einleitung (Kap. 1), in der Hintergrundinformationen zur Themenwahl sowie eine kurze Begründung des Vergleiches beider Länder – Deutschland und Australien – vermittelt werden. Es werden zudem die Forschungsziele und Forschungsfragen sowie der Forschungsstand erläutert. Es folgt der theoretische Teil der Arbeit (Teil I): Kapitel 2 beginnt dann zunächst mit einer genaueren Differenzierung wichtiger Begrifflichkeiten in Deutschland und Australien (Kap. 2.1), einer kurzen Skizze der Geschichte der Bereitstellung von Wohnungslosendiensten (Kap. 2.2) sowie der Darstellung allgemeiner Zahlen zur Wohnungs- und Obdachlosigkeit und von Kostenfaktoren in beiden Ländern (Kap. 2.3). Anschließend wird die heterogene Zielgruppe in Notunterkünften anhand soziodemografischer Merkmale wie Herkunft,

Geschlecht und Alter, die zugleich Risikofaktoren für Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit bedeuten können, näher charakterisiert (Kap. 2.4). Das Kapitel schließt mit einer Präsentation der institutionellen Gegebenheiten und des rechtlichen Rahmens in beiden Ländern (Kap. 2.5). Während in Kapitel 2 die KlientInnen von Notunterkünften im Mittelpunkt stehen, liegt der Fokus in Kapitel 3 auf den MitarbeiterInnen solcher Einrichtungen. Dabei werden zunächst die konkreten Arbeitsbedingungen von MitarbeiterInnen in Notunterkünften in beiden Ländern thematisiert (Kap. 3.1). Danach werden die beiden zentralen Begriffe der Qualifizierung und Professionalisierung näher beleuchtet (Kap. 3.2). Im Anschluss werden die Professionalisierungsdebatten in Australien und Deutschland (Kap. 3.3) sowie die Anforderungen an die MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe vorgestellt und erläutert (Kap. 3.4). Das Kapitel 3 und damit der theoretische Teil der Arbeit wird von einer Diskussion der Konvergenzen und Divergenzen in der konzeptionellen Auffassung von Qualifikationen und Kompetenzen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften als Herausforderung für die weitere Entwicklung in beiden Ländern abgeschlossen (Kap. 3.5). Anschließend folgt der empirische Teil der Arbeit (Teil II): Kapitel 4 zeigt den Forschungsgegenstand, das Drei-Schichten-Modell nach Boekaerts (1999), die Erhebungsmethoden, die Auswertungsmethode (qualitative Inhaltsanalyse) sowie die Stichprobenziehung und deren Charakteristika auf. In Kapitel 5 wird dann die Analyse der Ergebnisse bezüglich der Kompetenzbedarfe und -profile in beiden Ländern durchgeführt. Im abschließenden Diskussionsteil der Arbeit (Teil III) folgt zunächst die Stellungnahme und Diskussion der Ergebnisse. Zudem werden die entsprechenden Szenarien für die künftige Entwicklung von Qualifikationen in beiden Ländern sowie dazugehörige Schlussforderungen referiert (Kap. 6). Das Schlusskapitel befasst sich schließlich mit den Perspektiven und Entwicklungspotenzialen für Qualifikationen von MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Zudem bringt es eine Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse der Studie und einen Ausblick hinsichtlich eines möglichen Ausbaus der vorliegenden Professionalisierungsstudie (Kap. 7).

Teil I: Theoretischer Teil und Kontextualisierung

2 Wohnungslosigkeit als soziales Handlungsfeld in beiden Ländern: Situationsanalyse zu Notunterkünften als Herausforderung für Professionalisierung und Kompetenzen von MitarbeiterInnen

Wohnungs- und ganz speziell Obdachlosigkeit sind eine extreme Form von Armut und Ausgrenzung. Obdach- und wohnungslose Menschen weisen multiple Problemlagen auf. Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit werden im alltäglichen Sprachgebrauch oft verwechselt oder gleichgesetzt. Deswegen ist eine genaue Begriffsabgrenzung notwendig. Zudem muss auch definiert werden, was genau unter einer Notunterkunft in beiden Ländern zu verstehen ist (Kap. 2.1). Um den gegenwärtigen Stand der Obdachlosen- und Wohnungslosenversorgung in beiden Ländern machvollziehen zu können, scheint auch ein kurzer historischer Exkurs sinnvoll (Kap. 2.2). Um sich ein komplexes Bild vom Phänomen der Obdach- und Wohnungslosigkeit zu verschaffen, werden Zahlen und Fakten zu Obdach-/Wohnungslosen, entsprechenden Unterbringungseinrichtungen sowie Kostenfaktoren präsentiert und diskutiert (Kap. 2.3). Weiterhin sollen einige wichtige soziodemografische Merkmale der Zielgruppen von Notunterkünften herausgearbeitet werden, die gleichzeitig als potenzielle Risikofaktoren für Obdach- und Wohnungslosigkeit gelten können (Kap. 2.4). Abschließend erfolgen die Beschreibung und die Erläuterung der aktuellen Wohnungslosenhilfesysteme sowie des rechtlichen Rahmens in beiden Ländern (Kap. 2.5).

2.1 Begriffsbestimmungen

2.1.1 Obdach- und Wohnungslosigkeit

Deutschland

Als „Obdachlose“ werden in Deutschland typischerweise diejenigen Menschen bezeichnet, die ihre Wohnung aus unterschiedlichen Gründen aufgeben mussten, beispielsweise aufgrund von Naturkatastrophen wie Überschwemmungen oder Bränden, aber auch wegen Rehabilitierung oder Zwangsräumung aufgrund unbezahlter Miete. Wer bzw. was für den Verlust der Wohnung verantwortlich gemacht werden kann, ist für den Status der Obdachlosigkeit allerdings unerheblich (vgl. Lutz & Simon, 2012).

Im Jahr 2005 erstellte die angesehene European Federation of National Associations Working with the Homeless (FEANTSA) eine europäische Typologie für Obdachlo-

sigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäres Wohnen – mit dem treffenden Namen ETHOS (vgl. FEANTSA, o. J.).

Personen, die keinen festen Wohnsitz haben und sich stattdessen in öffentlichen Räumen wie Schuppen, Parks, U-Bahn-Stationen oder unter Brücken aufhalten, werden üblicherweise als Obdachlose eingestuft (vgl. Ethos-BAWO, o. J.).

Malyssek und Störch (2009) sowie Lutz und Simon (2012) betonen die mit dem Begriff der Obdachlosigkeit einhergehende ordnungsrechtliche Bestimmung, wonach sich Personen ohne Wohnung in einem ordnungswidrigen Zustand befinden. Diese Bestimmung umfasst dabei nicht nur Einzelpersonen, sondern auch Familien, die keinen festen Wohnsitz haben.

Im Gegensatz zu den Obdachlosen stehen die Wohnungslosen vor besonderen sozialen Herausforderungen. Diese Menschen, die aktuell keinen festen Wohnsitz haben, greifen häufig auf provisorische Unterkünfte zurück und leben möglicherweise sogar auf der Straße (vgl. Lutz & Simon, 2012). Die Definition von Wohnungslosigkeit umfasst laut ETHOS demnach Personen, die in Einrichtungen mit begrenzter Aufenthaltsdauer, wie z. B. Übergangsheimen, Asylen, Herbergen und Übergangsunterkünften, leben und keine dauerhafte Unterkunft zur Verfügung haben. Darüber hinaus gelten Frauen und Kinder, die aufgrund häuslicher Gewalt aus ihrem Zuhause geflohen sind und vorübergehend in Notunterkünften untergebracht sind, sowie ImmigrantInnen, AsylbewerberInnen und AusländerInnen mit eingeschränkter Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis, die in Aufnahmezentren, Lagern, Heimen oder Wohnheimen leben, ebenfalls als obdachlos. Zu einer weiteren Gruppe gehören Personen, die aus Einrichtungen wie Gefängnissen, Krankenhäusern, Sanatorien und Jugendheimen entlassen wurden und aufgrund fehlender Entlassungs- oder Unterbringungsverfahren möglicherweise weiterhin z. B. im Krankenhaus bleiben. Als Wohnungslose gelten schließlich auch Personen, die in dauerhaften Wohnungsloseneinrichtungen leben oder ambulant betreut werden (vgl. Ethos-BAWO, o. J.).

Diese Menschen haben keinerlei Möglichkeit, unterzukommen, um nicht auf der Straße bleiben zu müssen. Dazu kommt, dass es in Deutschland keine amtliche Definition von Wohnungslosigkeit oder Obdachlosigkeit gibt (vgl. Engelmann et al., 2020).

Australien

Die am weitesten verbreitete Definition von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in Australien stammt von Chamberlain und MacKenzie aus dem Jahr 2008. Sie basiert auf der Vorstellung, dass Menschen dann obdachlos/wohnungslos sind, wenn sie keine Bleibe haben, die ihren kulturellen oder konventionellen Erwartungen entspricht (vgl. Brackertz et al., 2016). Somit brauche man in Australien einen

„[m]inimum community standard: a small rental flat – with a bedroom, living room, kitchen, bathroom and an element of security of tenure“ (Chamberlain & MacKenzie, 2003, S. 5), um nicht als obdachlos/wohnungslos zu gelten. Die „culture definition“ des Mindeststandards einer Gemeinschaft von Chamberlain und MacKenzie (2003) umfasst eine Reihe von Standards, die in einer bestimmten Kultur üblich sind und unter denen alle Menschen in dieser Kultur leben können sollten. Dazu gehören Standards für Dinge wie die Menge an Platz, die jemand zum Leben braucht, und die Art des Hauses oder der Wohnung, in der sie/er leben sollte (vgl. ABS, 2012, S. 38) (siehe Tabelle 3). Nach dem Jahr 2000 zielten die meisten politischen Maßnahmen in Australien auf Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in der Primär- und weniger in der Sekundärstufe ab. Die einzelnen Bundesstaaten haben dabei unterschiedliche Zuständigkeiten für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit, und jeder stellt seine eigene Finanzierung für Wohnungen, Dienstleistungen etc. bereit (vgl. Carson & Kerr, 2017, S. 250–251; AIHW, 2020b).

Tabelle 3: Modell der Obdachlosigkeit basierend auf geteilten Gemeinschaftsnormen

Culturally recognised exceptions: where it is inappropriate to apply the minimum standards, e.g. seminaries, goals, student halls of residence	Marginally housed: people in housing situations close to the minimum standards
	Tertiary homelessness: ¹ people living in single rooms in private boarding houses ² without their own bathroom, kitchen or security of tenure
	Secondary homelessness: ³ people moving between various forms of temporary shelter ⁴ including friends, emergency accommodation, ⁵ youth refuges, hostels and boarding houses
	Primary homelessness: ⁶ People without conventional accommodation (living on the streets, in deserted buildings, improvised dwellings, ⁷ under bridges, in parks)

Quelle: ABS, 2012, S. 38

Laut SHSC (Specialist Homelessness Services Collection) gilt eine Person dann als obdachlos/wohnungslos, wenn sie in einem der beiden folgenden Wohnorte lebt:

¹ Tertiäre Wohnungslosigkeit.

² Pension.

³ Sekundäre Wohnungslosigkeit.

⁴ Siehe Kap. 2.1.2: Abb. 2 und 3: ETHOS); ‚temporary accommodation‘: Asyle und Herbergen.

⁵ Siehe Kap. 2.1.2: Abb. 2 und 3: ETHOS); ‚emergency accommodation‘: Notunterkünfte.

⁶ Primäre Wohnungslosigkeit.

⁷ Sehr einfache Behausung/Wohnmöglichkeit.

„non-conventional accommodation⁸ or ‚sleeping rough‘⁹, or short-term or emergency accommodation due to a lack of other options“ (AIHW, 2021h, o. S.).

‚Non-conventional accommodation (primary homeless)‘ ist dabei definiert als „living on the streets; sleeping in parks; squatting;¹⁰ staying in cars or railway carriages;¹¹ living in improvised dwellings;¹² living in the long grass“ (AIHW, 2021h, o. S.).

‚Short-term¹³ or emergency accommodation¹⁴ (secondary homeless)‘ beinhaltet „refuges, crisis shelters;¹⁵ couch surfing¹⁶ or no tenure;¹⁷ living temporarily with friends and relatives;¹⁸ insecure accommodation on a short-term basis;¹⁹ emergency accommodation arranged by a specialist homelessness agency²⁰ (for example, in hotels, motels and so forth)“ (AIHW, 2021h, o. S.).

Im Jahr 2012 entwickelte das Australian Bureau of Statistics (ABS) eine neue Definition von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit, die vom Verständnis geprägt ist, dass Obdachlosigkeit keine ‚rooflessness‘ ist, als sogenannte ‚statistical definition‘ (vgl. ABS, 2012, S. 5–7). Das ABS definiert Obdachlosigkeit für die Zwecke der Bevölkerungs- und Wohnungszählung als das Fehlen eines oder mehrerer Elemente, die ‚Heimat‘ darstellen:

„[W]hen a person does not have suitable accommodation alternatives they are considered homeless if their current living arrangement: is in a dwelling that is inadequate; has no tenure, or if their initial tenure is short and not extendable; or does not allow them to have control of, and access to space for social relations, including a sense of security, stability, privacy, safety and the ability to control living space.“ (ABS, 2012, S. 7)

⁸ Unkonventionelle Unterkunft.

⁹ „State of sleeping with no shelter on the street, in a park, in the open, or in a motor vehicle.“ (AIHW, 2021d)

¹⁰ Hocken.

¹¹ Eisenbahnwaggons.

¹² Improvisierte Behausung.

¹³ Notschlafstellen oder Wärmestuben, sehr kurze Aufenthaltsdauer.

¹⁴ Notunterkünfte und längere Aufenthaltsdauer als in ‚short-term accommodations‘.

¹⁵ Zufluchtssorte z. B. für Flüchtlinge und Krisennotunterkünfte.

¹⁶ „A term used to describe any person who typically moves from household to household intermittently, who is not regarded as being part of those households, and who does not have any form of leased tenure over any accommodation.“ (AIHW, 2021c) Auf Deutsch: Haushaltssurfer oder Person, die häufig Haushalte wechselt, um dort eine Zeit lang zu wohnen.

¹⁷ Ohne Amtszeit/Zeitfestlegung.

¹⁸ Vorübergehendes Wohnen bei Freunden und Verwandten.

¹⁹ Unsichere Unterbringung in einer Notunterkunft auf kurzfristiger Basis.

²⁰ Fachstelle für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit bzw. Wohnungslosenagentur.

Die ABS-Definition von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit schließt die von der kulturellen Gemeinschaft verwendete Definition ein und versucht, eine statistische Methode zu verwenden, um sie zu messen (vgl. Brackertz et al., 2016).

AHURI (2020b) kritisiert folgendermaßen sowohl die kulturelle (vgl. Chamberlain & MacKenzie, 2008) als auch die statistische Definition (vgl. ABS, 2012):

- 1) Kulturelle Voreingenommenheit: Diese Definitionen können voreingenommen sein, da sie sich auf kulturelle Vorstellungen von Heimat beziehen. Dies bedeutet, dass sie für einige Personengruppen möglicherweise nicht hilfreich sind. Zum Beispiel kann sich das indigene Verständnis von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit auf verschiedene Dinge beziehen, wie Obdachlosigkeit auf ‚spiritual homelessness‘ oder Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in der Öffentlichkeit oder Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit als ‚public place dwelling‘, ‚itinerancy‘, oder ‚sleeping rough‘,²¹ weil man keine angemessene Wohnung findet (vgl. AHURI, 2020b, S. 12–13; Memmott et al., 2003, S. 14–15; Habibis et al., 2011).
- 2) Unterstützung der möglichen Risikogruppen: Die ABS-Definition von Menschen, die ‚housed homelessness‘ sind, schließt Menschen ein, die in „severe overcrowding“ leben. Dadurch wird möglicherweise das volle Ausmaß der von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit bedrohten Personen unterschätzt. Einige Personen in dieser Kategorie können beispielsweise Personen sein, die von häuslicher und familiärer Gewalt bedroht sind, oder Personen, die nicht über ausreichende Rechte verfügen (vgl. AHURI, 2020b, S. 12–13; Chamberlain & MacKenzie, 2014, S. 3).
- 3) Widerspiegelung der nicht gelebten Erfahrungen: Manche Menschen, die obdachlos sind, sehen sich selbst nicht als obdachlos/wohnungslos, weil sie sich entschieden haben, so zu leben. Einige Menschen, die obdachlos sind, sind möglicherweise obdachlos/wohnungslos geworden, weil sie ein Problem mit ihrer Wohnung, ihrem Job oder ihrer Beziehung haben (vgl. AHURI, 2020b, S. 12–13; Parsell, 2018; Beer & Foley, 2003).
- 4) Konzentration auf das Wohnen („housing“) und nicht auf das Zuhause („home“): Einige WissenschaftlerInnen haben die Definition von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit kritisiert. Anstatt das Wohnen („housing“) als das Einzige zu betrachten, was für eine obdachlose Person notwendig ist, halten sie es für wichtiger, sich auf den Einzelnen und seine Situation zu konzentrieren. Sechs Dimensionen des Zuhauses seien zu beachten: „interpersonal safety, physical adequacy, stability and control, connection and belonging, financial deprivation and affordability and affective and identity dimensions (asso-

²¹ DraußenschläferInnen bzw. Obdachlose.

ciated with meaning and spiritual qualities)“ (AHURI, 2020b, S. 12–13; vgl. auch Batterham, 2019).

Bei der Untersuchung der Verwendung des Begriffs ‚Wohnungslosigkeit‘ in Australien und Deutschland ist es wichtig zu beachten, dass sich die deutschsprachige Diskussion auf Personen bezieht, die ihr Zuhause verloren haben und in institutionellen Einrichtungen ohne Mietverträge leben (vgl. Lutz & Simon, 2012), während in Australien der Begriff ‚Homelessness‘ verwendet wird, der nicht nur den Mangel an Wohnraum umfasst, sondern auch das Fehlen eines Ortes, der ein Gefühl von ‚Heimat‘ vermittelt, insbesondere für die Aborigines (vgl. Spinney, 2013).

2.1.2 Notunterkünfte in beiden Ländern

Deutschland

Wie bereits im vorigen Unterkapitel erwähnt wurde, hat die Europäische Föderation für Obdachlosenhilfe (FEANTSA) mit ‚ETHOS‘ eine Typologie zur Klassifizierung von Obdachlosigkeit erstellt, die auch auf die Unterbringungsarten bzw. die Wohnsituation eingeht (vgl. Ethos-BAWO, o. J.) (siehe Abbildung 2).

	Operative Kategorie	Wohnsituation	Definition
OBdachLOS	1 Obdachlose Menschen	1.1 im öffentlichen Raum, in Verschlägen, unter Brücken etc.	Auf der Straße lebend, an öffentlichen Plätzen wohnend, ohne eine Unterkunft, die als solche bezeichnet werden kann
	2 Menschen in Notunterkünften	2.1 Notschlafstellen, Wärmestuben	Menschen ohne festen Wohnsitz, die in Notschlafstellen und niederschwellige Einrichtungen übernachten
WOHNUNGSLOS	3 Menschen, die in Wohnungsloseneinrichtungen wohnen	3.1 Übergangwohnheime	Menschen die in Einrichtungen wohnen, in denen die Aufenthaltsdauer begrenzt ist und keine Dauerwohnplätze zur Verfügung stehen
		3.2 Asyle und Herbergen	
		3.3 Übergangswohnungen	
	4 Menschen, die in Frauenhäusern wohnen	4.1 Frauenhäuser	Frauen und ihre Kinder, die wegen häuslicher Gewalt ihre Wohnung verlassen haben und kurz- bis mittelfristig in einer Schutzeinrichtung beherbergt sind
	5 Menschen, die in Einrichtungen für MigrantInnen/AsylwerberInnen wohnen	5.1 Befristete Herbergen, Auffangstellen,	MigrantInnen und AsylwerberInnen in Auffangstellen, bis ihr Aufenthaltsstatus geklärt ist
5.2 Quartiere für ArbeitsmigrantInnen		Quartiere für nichtösterreichische StaatsbürgerInnen mit befristeter Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis	
6 Menschen, die von Institutionen entlassen werden	6.1 Gefängnisse, Strafanstalten	Nach Haftentlassung kein ordentlicher Wohnsitz vorhanden	
	6.2 Spitäler, Heilanstalten	Bleiben weiter hospitalisiert weil kein Wohnplatz zur Verfügung steht	
	6.3 Jugendheime	Fallen nicht mehr unter die Jugendwohlfahrt, bleiben aber weiterhin im Heim, weil keine andere Wohnmöglichkeit zur Verfügung steht	
7 Menschen, die in Dauereinrichtungen für Wohnungslose wohnen	7.1 Langzeitwohnheime für ältere Wohnungslose	Dauerwohnrichtungen mit Betreuungsangeboten für ältere und ehemals obdachlose Menschen	
	7.2 ambulante Wohnbetreuung in Einzelwohnungen		
UNGESICHERTES WOHNEN	8 Menschen, die in ungesicherten Wohnverhältnissen wohnen	8.1 temporäre Unterkunft bei Freunden / Bekannten / Verwandten	Wohnen ohne einen Hauptwohnsitz zu begründen und vom guten Willen anderer Menschen abhängig
		8.2 wohnen ohne bestandsrechtliche Absicherung	Wohnen ohne Rechtstitel
		8.3 illegale Land/Hausbesetzung	Wohnen unter Verletzung von Eigentumsrechten anderer Menschen
	9 Menschen, die von Delogierung bedroht sind	9.1 Gerichtliches Verfahren zur Auflösung des Wohnverhältnisses ist eingeleitet	Wohnen in einer Wohnung für die ein Verfahren zur gerichtlichen Auflösung des Wohnverhältnisses eingeleitet ist
9.2 mit Delogierungsbeschluss		Wohnen in einer Wohnung für die bereits ein Gerichtsbeschluss zur Delogierung vorliegt	
9.3 mit Enteignungsbeschluss		Wohnen in Eigenheimen für die bereits ein Räumungsbefehl an die Exekutionsabteilung ergangen ist	
10 Menschen, die in ihrer Wohnung von Gewalt bedroht sind	10.1 mit Strafanzeige gegen Täter, trotz Wegweisungsbeschluss	Wohnen in Wohnungen, in denen man trotz Polizeischutz nicht vor Gewalt sicher ist	
UNGENÜGENDES WOHNEN	11 Menschen, die in Wohnprovisorien hausen	11.1 Wohnwägen	Wohnen in Behausungen, die für konventionelles Wohnen nicht gedacht sind, die notdürftig zusammengebaut oder als Wohnwägen und Zelte gedacht sind
		11.2 Garagen, Keller, Dachböden, Abbruchhäuser etc.	
		11.3 Zelte	
	12 Menschen, die in ungeeigneten Räumen wohnen	12.1 Hausbesetzung von Abbruchgebäuden	Wohnen in Gebäuden, die für Wohnzwecke gesperrt oder ungeeignet sind, die kurz vor einem Abbruch stehen oder die durch die Bauordnung als ungeeignet klassifiziert sind
	13 Menschen die in überfüllten Räumen wohnen	13.1 Unterschreitung der zulässigen Mindestquadratmeter pro Person	Wohnen in Räumen, die entgegen den Mindestanforderungen völlig überbelegt sind und von mehr Menschen als zulässig bewohnt werden

Abbildung 2: Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung (ETHOS)

Quelle: ETHOS, 2014, S. 1

In Deutschland gilt Obdachlosigkeit als bürokratischer Verstoß, der ein Eingreifen der Kommunalverwaltung erfordert, die als Abhilfe eine angemessene Unterbringung anbieten muss. Mögliche Lösungen umfassen Not- und Übergangsunterkünfte, Pensionen und sogar Zelte. Die betreffende Person erhält eine formelle Zuteilungsmitteilung und einen Vertrag, in dem die Bedingungen für ihren Aufenthalt in der bereitgestellten Unterkunft festgelegt sind (vgl. Lutz & Simon, 2012).

Das Rechtssystem gibt keine spezifischen Richtlinien für den Ort und die Art und Weise der Bereitstellung von Unterkünften vor und überlässt es der Rechtsprechung, diese Standards festzulegen. Folglich können Qualität und Art der Unterkünfte, die Wohnungslosen zur Verfügung stehen, in den verschiedenen Kommunen erheblich variieren. Wohnungslosen Menschen kann ein herkömmlicher Wohnraum angeboten werden, beispielsweise eine saubere und gepflegte Wohnung mit Zugang zu Unter-

stützungsdiensten, oder sie werden in Gemeinschaftseinrichtungen mit gemeinschaftlichem Wohnraum untergebracht (vgl. Engelmann et al., 2020; KWB, 2014).

Gemäß der Bayerischen Staatskanzlei heißt es:

„Obdachlose sollen in erster Linie in gemeindeeigenen oder der Gemeinde zur Verfügung stehenden Unterkünften (angemietete Wohnungen, Pensionen oder Gasthöfe) untergebracht werden. Die Unterbringung auf dem Gebiet einer anderen Gemeinde ist nur mit deren Zustimmung zulässig. Die Räume werden dem Obdachlosen durch privatrechtliche Vereinbarung überlassen oder durch einen Verwaltungsakt zugewiesen. [...] Die Notunterkunft gewährleistet ein vorübergehendes Unterkommen einfacher Art; sie bietet Raum für die notwendigsten Lebensbedürfnisse; die an eine Normalwohnung zu stellenden Anforderungen bezüglich Lage, Größe, Einrichtung und sonstige Verhältnisse brauchen nicht erfüllt zu sein. Es besteht weder ein Anspruch auf Räume bestimmter Art, Lage oder Größe oder für eine bestimmte Zeitdauer noch ein Anspruch auf Raum für berufliche Arbeit, sonstige Beschäftigung oder zur Unterbringung von Haustieren. Unterbringungen in Notunterkünften von über einem Jahr sollten nach Möglichkeit vermieden werden. [...] Bei gemeindeeigenen Unterkünften handelt es sich um öffentliche Einrichtungen der Gemeinde.“ (Bayerische Staatskanzlei, 1997)

Australien

Die auch in Australien adaptierte und leicht modifizierte Europäische Typologie von Obdachlosigkeit und Wohnungsausgrenzung bezeichnet Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit („The European Typology of Homelessness and Housing Exclusion“) als „as being without a ‚home““ (ABS, 2012, S. 16). Weiterhin bedeutet ein „Zuhause“ zu haben, einen Ort zu haben, an dem man sicher ist und mit der eigenen Familie leben kann. Es kann auch bedeuten, einen Job zu haben, die eigene Privatsphäre wahren zu können und sich in eigener Umgebung wohlfühlen (vgl. ABS, 2012, S. 16). ETHOS klassifiziert dabei obdach- und wohnungslose Menschen in vier Kategorien:

„1) rooflessness: without a shelter of any kind, sleeping rough. 2) homelessness: with a place to sleep but temporary in institutions or shelter. 3) living in insecure housing: threatened with severe exclusion due to insecure tenancies, eviction, domestic violence. 4) living in inadequate housing: in caravans on illegal campsites, in unfit housing, in extreme overcrowding“ (ABS, 2012, S. 16).

Zudem gibt es insgesamt 13 verschiedene Kategorien innerhalb dieser vier Hauptkategorien (siehe Abbildung 3).

		Operational Category		Living Situation	
C o n c e p t u a l C a t e g o r y	R O O F L E S S	1	People Living Rough	1.1	Public Space or External Space
		2	People in Emergency Accommodation	2.1	Night Shelter
	H O U S E L E S S	3	People in accommodation for the homeless	3.1 3.2 3.3	Homeless hostel Temporary Accommodation Transitional supported accommodation
		4	People in Women's Shelter	4.1	Women's Shelter Accommodation
		5	People in accommodation for Immigrants	5.1 5.2	Temporary Accommodation/ Reception Centres Migrant Workers Accommodation
		6	People due to be released from Institutions	6.1 6.2 6.3	Penal Institutions Medical Institutions(*) Children's Institutions/ homes
		7	People receiving longer-term support (due to homelessness)	7.1 7.2	Residential care for older homeless people Supported accommodation for formerly homeless people
	I N S E C U R E	8	People living in insecure accommodation	8.1 8.2 8.3	Temporarily with family/ friends No legal (sub)tenancy Illegal occupation of land
		9	People living under threat of eviction	9.1 9.2	Legal orders enforced (rented) Re-possession orders (owned)
		10	People living under threat of violence	10.1	Police recorded incidents
		11	People living in temporary/ non-conventional structures	11.1 11.2 11.3	Mobile homes Non-conventional building Temporary Structure
	I N A D E Q U A T E	12	People living in unfit housing	12.1	Occupied dwellings unfit for habitation
		13	People living in extreme overcrowding	13.1	Highest national norm of overcrowding

(*) Includes drug rehabilitation institutions, psychiatric hospitals, etc.

Abbildung 3: ETHOS – Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung gemäß ABS

Quelle: ABS, 2012, S. 17

„Shelter“ in australischen Obdachlosendiensten/Wohnungslosenhilfen bedeutet, einen Ort zu haben, an dem KlientInnen sicher bleiben und etwas Privatsphäre haben können. Dies kann ihnen helfen, sich wohler und stabiler zu fühlen, und erleichtert den Aufbau neuer Beziehungen (vgl. Hulse & Saugeres, 2008). Wenn eine Person viele Probleme in ihrem Leben hat, wie rechtliche, familiäre oder Gewalt, muss sie möglicherweise in eine kurze Unterbringung gehen, um Hilfe zu erhalten. In Australien wird dies auch als ‚homeless shelter‘ bezeichnet (vgl. Ask Izzy, 2021).

2.2 Zur Geschichte der Bereitstellung von Wohnungslosendiensten

Deutschland

Historisch kann in Deutschland die Wohnungslosenforschung ab dem 19. Jahrhundert verortet werden: Laut Lutz & Simon (2012) nahm die Zahl der von Armut betroffenen Menschen im 19. Jahrhundert drastisch zu, was damit zusammenhängt, dass zwischen 1780 und 1800 eine starke Bevölkerungszunahme von 16 auf 24 Millionen zu beobachten war. Weiterhin ist zu beachten, dass um das Jahr 1800 zwischen 70 und 75 % der Bevölkerung auf dem Land lebten und es im Zuge der einsetzenden Industrialisierung zu einer wachsenden Abwanderung vom Land in die Städte kam. Somit nahm die Zahl der im primären Sektor Beschäftigten (Landwirtschaft, Gartenbau, Fischerei, Forstwirtschaft) stetig ab. Der sekundäre (Industrie, Handwerk, Bau) und der tertiäre Sektor (Dienstleistungen, Verkehr, Kapitalgeschäfte, Handel) waren hingegen noch nicht in der Lage, das wachsende Arbeitskräftepotenzial zu beschäftigen (vgl. Lutz & Simon, 2012).

Als Aus- bzw. Mittelweg zwischen dem Wunsch nach Berücksichtigung der christlichen Diakonie und der Verpflichtung zur kommunalen Armenpflege kam es in der Folge zur Reformierung der bürgerlichen Armenpflege. Die 1800 begonnene Zentralisierung der Armenpflege mündete 1853 in einer neuen Armenordnung, die auch als ‚Elberfelder System‘ bekannt ist. Dies war der Versuch, die kommunale Armenverwaltung an die Bedingungen der entstehenden Industriegesellschaft anzupassen.

Mit dem Elberfelder System, das von ca. 1853 bis 1919 wirkungsmächtig war, verfestigte sich auch die Dualität zwischen offener Armenhilfe und Repression (vgl. Lutz & Simon, 2012, S. 22–23; Ernst, 2003, S. 12–14), was durch folgende Aspekte gekennzeichnet ist: A) Es entstand eine ehrenamtliche Armenhilfe, was zur Gründung verschiedener Wohlfahrtsvereine führte (darunter Caritas, Vorläufer der Diakonie oder die Jüdische Wohlfahrtspflege). B) Die Armenhilfe zeigte eine zunehmende Individualisierung: Ein Armenpfleger betreute nur max. vier Familien oder alleinstehende Arme. C) Es kam zur Dezentralisierung: Die Entscheidungen über zu ergreifende Maßnahmen erfolgten in den Bezirken, und somit wurden besondere Hilfen für Wanderarme in Form von Herbergen und Arbeitskolonien eingerichtet. In Arbeitshäusern wurden u. a. Obdachlose zwangsweise untergebracht (vgl. Lutz & Simon, 2012, S. 22–23). Im späten 19. Jahrhundert waren auf dem damaligen deutschen Reichsgebiet bereits 465 Wohnheime eingerichtet, und als Reaktion auf Arbeitslose und Obdachlose, die keinen Zugang zu Sozialdiensten hatten, entstanden Arbeiterkolonien. Dies galt insbesondere für diejenigen, die als Handwerksgesellen zuwanderten und ihren Sozialhilfewohnsitz länger als zwei Jahre verließen. Es wurde zwi-

schen mobilen und sesshaften Obdachlosen unterschieden, wobei es sich bei ersteren um Neuzuwanderer oder solche handelte, die gerade öffentliche Einrichtungen verlassen hatten. Sesshafte Obdachlose hingegen waren LangzeitbewohnerInnen, die obdachlos geworden waren. Das Leben in Arbeiterkolonien bot eine neue Möglichkeit, Arbeitslosigkeit und Obdachlosigkeit in der industrialisierten Welt zu vermeiden. Ende des 19. Jahrhunderts gab es bereits 24 Arbeiterkolonien mit über 3000 Standorten (vgl. Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V., 2011, S. 10–12).

Vor dem turbulenten Hintergrund des Ersten Weltkriegs stellten die Vereine ihre Tätigkeit zwischenzeitlich komplett ein und die meisten Kolonien wurden in Gefängnisse umgewandelt. Die Arbeiterkolonien und Herbergen, die weiterhin am christlich-patriarchalischen Fürsorgeprinzip festhielten, erlebten dann nach dem Krieg zunächst einen starken Rückgang ihrer Klientel. Mitte der 1920er-Jahre kam es jedoch zu einem starken Anstieg des Pflegebedarfs unter (Arbeits-)Wanderern. In diesem Zusammenhang erhielten die Arbeiterkolonien und Wohnheime die offizielle Anerkennung als Wohlfahrtseinrichtungen, wodurch es möglich wurde, dass die öffentliche Wohlfahrtspflege die Kosten für die Pflege übernahm (vgl. Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V., 2011; Bader, 1957; Behnke, 1891; Berthold, 1887).

In der Zeit des Nationalsozialismus hatten Wohlfahrtseinrichtungen die Aufgabe, das Bewahrungsgesetz einzuhalten, das zur sozialen Bildung die Unterbringung von Personen in teilweise oder vollständig geschlossenen Einrichtungen vorsah. Dies diente dem doppelten Zweck, den Einzelnen vor völliger sozialer Vernachlässigung zu schützen und die Gesellschaft vor der Präsenz „asozialer“ Elemente zu bewahren. Tragischerweise wurden im Verlauf des Zweiten Weltkriegs über 10 000 obdachlose und verarmte Menschen gewaltsam in Konzentrationslager deportiert (vgl. Lutz & Simon, 2012; Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V., 2011; Ayaß, 1987; Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge, 1987).

In den 1970er-Jahren gab es Kritik an der Praxis der Nichtsesshaftenhilfe und mit der Novelle des Bundessozialhilfegesetzes (BSHG) im Jahr 1974 wurde der Begriff ‚Nichtsesshafte‘ endgültig zugunsten des Begriffs ‚Person mit besonderen sozialen Schwierigkeiten‘ aufgegeben. Er bezeichnete Menschen mit sozialen Schwierigkeiten, in einer Gemeinschaft leben. Zudem wurde Artikel 361 des Strafgesetzbuches, der die Verhaftung von Bettlern und Vagabunden vorsah, 1974 ersatzlos gestrichen (vgl. Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V., 2011).

Für die BAGW ist Wohnungslosigkeit vor allem ein soziales Problem. Deshalb änderte sie 1991 ihren Namen, um ihn deutlich von der alten Nomadenterminologie abzugrenzen (vgl. BAGW, 2021).

Vor allem zur Zeit des Nationalsozialismus unterstellte der alte Begriff der ‚Nichtsesshaften‘ den Betroffenen einen ‚hemmungslosen Wandertrieb‘, womit die Personen auf vermeintliche persönliche Defizite reduziert wurden (vgl. BAGW o. J.c).

Neben der Entwicklung von Therapieangeboten steht seit den 1990er-Jahren die Durchsetzung von Rechtsansprüchen betroffener Menschen im Vordergrund (Arbeitslosengeld I, Arbeitslosengeld II, Grundsicherung im Alter: SGBXII, Betreutes Wohnen, SGBXII, Hilfe durch §§ 67–69 SGBXII). Die regelmäßige Unterstützung in Form von Übergangseinrichtungen bis hin zu Langzeiteinrichtungen und ambulanter Unterstützung (z. B. offene Beratung und Leistungserbringung: Betreutes Wohnen) wurde zunehmend etabliert. Dabei hat die Ressourcenorientierung die vormalige Defizitorientierung schrittweise ersetzt. Die Bezeichnung ‚Personen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten‘ wurde in die soziale Beschreibung ‚Personen mit sozialen Schwierigkeiten‘ geändert. Auch das Hilfeumfeld erlangte zunehmende Bedeutung. Neben der Hilfe für Einzelfälle war es wichtig, durch gemeinschaftliches Handeln Einfluss auf Nachbarschaften und Netzwerke zu nehmen. Um Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten zu helfen, sind neben der Einzelfallhilfe und der Gemeinschaftsorientierung verstärkt die Konzepte der Inklusion und der sozial-räumlichen Orientierung gefragt. Der Fokus liegt dabei auf dem empfangenden Teil der Gemeinschaft. Der Begriff „soziale Inklusion“ beschreibt den gesellschaftlichen Anspruch, dass alle Menschen, auch Obdachlose/Wohnungslose, die Möglichkeit haben sollen, in ihrer Individualität akzeptiert zu werden sowie voll an der Gesellschaft teilzuhaben und ein Teil von ihr zu sein (vgl. Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V., 2011; Lutz & Simon, 2012).

In den vergangenen 25 Jahren hat die wissenschaftliche Forschung, die die Situation wohnungsloser Menschen aus unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet, eine wichtige Rolle bei der Entwicklung der Obdachlosenhilfe München (auch bekannt als Katholischer Männerfürsorgeverein München: KMFV) gespielt. Fichters Arbeiten zu den psychischen Zuständen obdachloser Menschen in München sind nach wie vor aktuell. Dabei lässt sich eine erhöhte Inzidenz bei Menschen auf der Straße (Lebenszeitprävalenz psychischer Erkrankungen: 93 %) und in Einrichtungen (Lebenszeitprävalenz: 78 %) nachweisen (vgl. Fichter et al., 2000; Reifferscheid & Dusching, 2013).

Eine Studie von Romaus und Gaupp (2003) verdeutlicht die zwar notwendige, aber oftmals fehlende Verknüpfung zwischen Wohnungslosenhilfe und psychiatrischen Versorgungsstrukturen. In diesem Kontext wurde die Münchner Sozialwissenschaftliche Forschungsgruppe im Jahr 2002 von der Zentralgesellschaft Soziales Wohnen und Arbeitsstätten Freiburg (ZHW) beauftragt, unter Beteiligung der Landeshauptstadt München und der KMFV eine qualitative Studie zur Beschreibung der Prob-

lemsituation in der Betreuung psychisch kranker Menschen, die zur Wohnungslosigkeit führt, durchzuführen (vgl. Michling, 2018; BAGW, 2008a).

Die Studie ergab erstens die Notwendigkeit einer Änderung der Personalverhältnisse und die Notwendigkeit, private Zimmer und Tagespläne anzubieten. Zweitens sollte die Vernetzung von Hilfesystemen als wichtiger Bestandteil der Pflege angestrebt werden. Die Verknüpfung von Wohnungslosenhilfe und psychischer Gesundheitsversorgung ist in diesem Zusammenhang enorm wichtig. Und drittens ergab sich der Bedarf an speziellen Einrichtungen für psychisch kranke und wohnungslose Menschen mit Suchterkrankungen (vgl. Michling, 2018; Bäuml et al., 2017; BAGW, 2008a).

Seit 2010 führt die Psychiatrische Klinik der Technischen Universität München unter der Leitung von Josef Bauml in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft Obdachlosenhilfe, zu der auch der KMFV gehört, weiterführende Untersuchungen zur psychischen Situation Wohnungsloser in München durch (vgl. Reifferscheid & Duschinger, 2013).

So entstand die SEEWOLF-Studie. Der Name ‚SEEWOLF‘ wurde dabei bewusst als Zeichen der Anerkennung und des Respekts für die Menschen in den Wohnungslosenhilfezentren gewählt, die im Rahmen der Befragung bereit waren, über ihr bisheriges Leben und ihre aktuelle Situation zu sprechen (vgl. Bäuml et al., 2017).

Neben der Häufigkeit, Art und dem Ausmaß psychischer und körperlicher Erkrankungen wurde erstmals in Deutschland auch die kognitive Leistungsfähigkeit von Wohnungslosen im Detail untersucht, die einen möglichen positiven Faktor bei der Bewältigung und Überwindung von Wohnungslosigkeit darstellen könnte (vgl. Bäuml et al., 2017).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es derzeit viele Evaluationen konkreter Modellprojekte in Form qualitativer Studien zu den Lebensbedingungen wohnungsloser Menschen gibt, die tendenziell alleinstehende Männer betreffen (vgl. Gerull, 2018, 2016, 2010). Diesbezüglich besteht ein Mangel an Wissen darüber, wie Wohnungslosigkeit überwunden werden kann. Quantitative Untersuchungen zum Ausmaß der Wohnungslosigkeit wurden bislang meist nur lokal durchgeführt (vgl. Deutsches Institut für Menschenrechte, 2019).

Es gibt kaum Erkenntnisse zum ländlichen Raum (vgl. Evers & Ruhstrat, 2015, 2010) und zum Osten Deutschlands (vgl. Busch-Geertsema & Ruhstrat, 1998). Einzelne Studien geben Informationen zu wohnungslosen Menschen mit Migrationshintergrund (vgl. Pries & Tuncer-Zengingül, 2012), älteren Wohnungslosen (vgl. Brem, 2012; Brem & Seeberger, 2009) oder wohnungslosen Familien (vgl. Gerull & Wolf-Ostermann, 2012).

Australien

In den 1950er- und 1960er-Jahren waren australische Obdachlosendienste/ Wohnungslosendienste in erster Linie Notunterkünfte, die von religiösen Organisationen wie der Heilsarmee oder der Sydney City Mission betrieben wurden. Diese Notunterkünfte wurden hauptsächlich zur Unterbringung von Männern genutzt, die nur sehr geringe Chancen hatten, einen Arbeitsplatz zu finden, und die häufig unter psychischen Problemen, posttraumatischen Belastungsstörungen und Alkoholismus litten (vgl. Flatau et al., 2015, S. 7–8; Mission Australia, o. J.). Die staatliche Finanzierung von Obdachlosendiensten/Wohnungslosendiensten in Australien begann 1973 während der Whitlam-Regierung mit dem „Report of the Working Party on Homeless Men and Women“. Die im Zuge dessen zur Verfügung gestellten Mittel sollten denjenigen helfen, die keinen Anspruch auf Arbeitslosen- oder Krankengeld hatten. 1974 wurde das Wohnungslosenhilfegesetz, der sogenannte „Homeless Persons Assistance Act 1974“, verabschiedet, um diese Förderempfehlungen rechtswirksam zu machen (vgl. MacKenzie et al., 2016; Flatau et al., 2015, S. 7–8; Mission Australia, o. J.).

Die Gründung der „Working Party on Homeless Men and Women“ (1973) stellte einen Wendepunkt dar, da sie dazu beitrug, die umfassenderen sozialen, wirtschaftlichen und strukturellen Faktoren zu verstehen, die sich auf Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit auswirken, und die die Rolle der Regierung bei der Finanzierung von Dienstleistungen für Obdachlose ausweitete. Das Commonwealth of Homeless Person's Assistance Program (HPAP) finanzierte religiöse und gemeinnützige Gruppen, die Obdachlose/Wohnungslose, hauptsächlich Männer, in Notfällen unterstützten und unterbrachten. Viele HPAP-Dienste, die Vorläufer des Commonwealth Supported Accommodation Assistance Program (SAAP), waren traditionelle ‚night shelters‘, und neue Investitionen erhöhten die Zahl der ‚shelters‘ und ‚refuges‘ (vgl. Flatau et al., 2015, S. 7–8).

1983 ergab eine Überprüfung, dass verschiedene Arten von Krisenunterkünften sehr fragmentiert, unkoordiniert und unterfinanziert waren. Infolgedessen schuf das Commonwealth 1985 das Commonwealth State Accommodation Assistance Program (SAAP). Dieses Programm stellte 13 Millionen AUS-Dollar für neue und verbesserte ‚crisis accommodations‘ bereit (vgl. Flatau et al., 2015, S. 7).

In den 1970er- und 1980er-Jahren wurden zudem Dienste entwickelt, um besonders schutzbedürftigen Menschen zu helfen, wie Frauen, die vor ‚domestic violence‘ flohen, und jungen Menschen. Diese Dienstleistungen wurden durch das Gesundheitsministerium und dann durch das SAAP-Finanzierungsprogramm erbracht. Frühe Unterstützungsdienste halfen den Opfern oft, sich von ihren Tätern zu entfernen. Auch erhielten sie am neuen Ort integrierte Unterstützung, z. B. in ‚crisis accommodations‘

(vgl. McFerran, 2007). Später begann man zu fragen, warum die Opfer aus ihrer Wohnung vertrieben werden mussten, wenn der Täter mit Hausverbot bestraft werden konnte. Infolgedessen verabschiedete New South Wales das erste Gesetz, das es ermöglichte, Kriminelle von ihrem Zuhause auszuschließen, anstatt Opfer aus ihren Häusern zu verlegen (vgl. Spinney & Blandy, 2011). Trotz der jüngsten politischen Änderungen bleibt die Umsiedlung von Opfern die wichtigste Reaktion auf häusliche Gewalt in Australien. Dies liegt daran, dass die Commonwealth-Finanzierung für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit 1979 als Reaktion auf Berichte über die zunehmende Gefährdung junger Menschen eingeführt wurde. Dienstleistungen für junge Obdachlose/Wohnungslose wurden durch das SAAP fortgesetzt und dann durch das National Partnership Agreement on Homelessness (NPAH) und das National Affordable Housing Agreement (NAHA) finanziert (vgl. Flatau et al., 2015). Seit der Einführung der staatlichen Finanzierung von Wohnungslosendiensten (SAAP, NAHA und NPAH) sind die meisten Wohnungslosendienste von staatlicher Finanzierung abhängig. Dieses Geld stammt aus Steuereinnahmen und geht normalerweise an große Wohltätigkeitsorganisationen. Einige Beherbergungsbetriebe verwenden Mietzahlungen als Hauptquelle der Eigenfinanzierung, aber es ist nicht klar, ob dies ausreicht, um wiederkehrende Ausgaben zu decken. Einige Wohnungslosenorganisationen sind der Auffassung, dass philanthropische Spenden geholfen haben könnten, um Pilotprojekte zu finanzieren, aber diese Projekte hatten keine langfristigen Auswirkungen darauf, wie viel Geld Anbieter von Unterkunftsdiensten ausgeben müssen (vgl. Flatau et al., 2015).

Ein Regierungsdokument („The Federal Government White Paper“) mit dem Titel „The Road Home“ besagt, dass Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit durch die Zusammenarbeit von Behörden verhindert werden kann. Trotzdem wurden in diesem Bereich bislang nur wenige Fortschritte erzielt (vgl. Flatau et al., 2015). „The Road Home“ ist ein Regierungsprogramm, das darauf abzielt: „(i) halving overall homelessness; and (ii) offering supported accommodation to all rough sleepers who need it“ (Herault & Johnson, 2016, S. 131). „The Road Home“ hat dabei insgesamt drei Möglichkeiten identifiziert, um die Zahl der Menschen zu reduzieren, die institutionelle Einrichtungen oder private und soziale Wohnungen verlassen und anschließend obdachlos werden. Eine Möglichkeit, diese Zahl zu reduzieren, ist die Bereitstellung von Frühinterventions- und Präventionsdiensten. Eine andere Möglichkeit, diese Zahl zu verringern, besteht darin, die Integration von Diensten zu verbessern und die Kapazität der Dienste zu erhöhen. Der dritte Weg, diese Zahl zu reduzieren, ist die Bereitstellung von Diensten, die die betroffenen Menschen begleiten, damit sie ihr Zuhause behalten können. Auf der fünften nationalen Obdachlosenkonferenz/Wohnungslosenkonferenz präsentierte Premierminister Rudd seine Visionen: „raw out bold new ideas and to identify evidence-based approaches to reduce homel-

essness“ (Herault & Johnson, 2016, S. 130). Somit versucht die Regierung, die Zahl der Menschen zu reduzieren, die auf der Straße („rough sleepers“) schlafen oder sich in ähnlichen Situationen befinden (vgl. Parsell, 2014). Die australische Regierung hat beschlossen, allen bedürftigen Menschen die erprobte Wirksamkeit des Housing First und des Permanent Supportive Housing (PSH) aus den USA zuteilwerden zu lassen. Diese Einrichtungen sollen zukünftig in jedem Staat und Territorium verfügbar sein (vgl. Herault & Johnson, 2016, S. 130).

Laut „The Road Home“ (vgl. Commonwealth of Australia, 2008) fehlt es aber auch an guter Forschung (mehr qualitative als quantitativer Forschung vorhanden) darüber, wie Obdachlosen/Wohnungslosen geholfen werden kann, was die Entwicklung wirksamer Lösungen erschwert. Die Regierung versucht daher, dieses Problem zu beheben, indem sie eine nationale Forschungsagenda erstellt hat (vgl. Herault & Johnson, 2016, S. 131).

Die australische Bundesregierung arbeitete in der jüngeren Vergangenheit mit ForscherInnen, DienstleisterInnen und anderen politischen EntscheidungsträgerInnen zusammen, um einen Plan zur Verhinderung und Bekämpfung von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit auszuarbeiten. Dieser Plan mit dem Namen „National Homelessness Agenda 2009–2013“ wurde im November 2009 veröffentlicht (vgl. Herault & Johnson, 2016, S. 131). Hauptziel der Agenda war es, „to improve the evidence base for preventing and responding to homelessness“ (FaCHSIA, 2009, S. 4). Das Forschungsteam hat einige wichtige Bereiche identifiziert, auf die man sich konzentrieren sollte, um das System und die Praxis der Dienste für Obdachlose/Wohnungslose zu verbessern. Ziel ist es, Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit und das Leben von Obdachlosen/Wohnungslosen besser zu verstehen. Und schließlich soll auch gemessen werden, wie viele Menschen in einem bestimmten Gebiet obdachlos/wohnungslos sind (vgl. Herault & Johnson, 2016, S. 131).

Frühere australische Regierungen (vor 2008) haben bereits erkannt, dass es an Forschung zur Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit mangelt, aber sie haben nichts bzw. nur wenig dagegen unternommen. Als die Bundesregierung jedoch im Jahr 2009 ankündigte, 11,4 Millionen AUS-Dollar für die Obdachlosenforschung/Wohnungslosenforschung auszugeben, änderte dies die Einstellung vieler AkteurInnen (vgl. Herault & Johnson, 2016, S. 131).

Die Regierung bewilligte Finanzen, um drei verschiedene Initiativen zu unterstützen. Erstens vergab sie 1,5 Mio. AUS-Dollar an 16 kleinere Forschungsprojekte, die sich auf alleinerziehende Väter, Familien und Kinder konzentrierten. Zweitens stellte die Regierung drei Forschungspartnerschaften an der Flinders University, der University of Queensland und der Swinburne University über 4 Mio. AUS-Dollar zur Verfügung. Diese Projekte konzentrierten sich auf Maßnahmen wie Längsschnittevaluatio-

nen kürzlich finanzierter Housing First- und Frühinterventionsinitiativen sowie Studien, die sich mit Jugend, späterem Leben und indigener Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit befassen. Drittens gewährte die Regierung dem Melbourne Institute of Applied Economic and Social Research an der University of Melbourne 5 Mio. AUS-Dollar für die Durchführung einer groß angelegten nationalen Längsschnittstudie, die sich auf Wohnungsinstabilität und Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit konzentrierte. Diese Studie heißt „Journeys Home“ und befasst sich über einen Zeitraum von 3 Jahren mit der Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in Australien (vgl. Herault & Johnson, 2016). Befragt wurden rund 1700 Personen, die entweder obdachlos waren oder in von Wohnungslosigkeit bedrohten Situationen lebten. Die Studie hat dazu beigetragen, aufzuzeigen, wie unterschiedliche Personengruppen Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit erleben, welche Bedürfnisse die betroffenen Personen haben und welche Unterstützung sie benötigen (vgl. Melbourne Institute, o. J.a; Australian Government, Department of Social Services, 2014).

2.3 Wohnungslosenzahlen, Wohnungsloseneinrichtungen und Kostenfaktoren

Deutschland

Bis 2002 gab es in Deutschland keine genaue nationale Statistik über die Zahl der Wohnungslosen (vgl. Engelmann et al., 2020). Es war daher auch unbekannt, wie viele Menschen wohnungslos waren, wer sie waren, wo sie leben und wie lange sie auf der Straße oder in Notunterkünften bleiben (vgl. Deutsches Institut für Menschenrechte, 2019).

Im Laufe des Jahres 2018 waren ca. 678 000 Menschen in Deutschland ohne Wohnung²² (siehe Abbildung 4).

²² Da es bis Dezember 2022 noch keine bundeseinheitliche Wohnungslosenberichterstattung gab, lagen keine verlässlichen Zahlen zur Zahl der wohnungslosen Menschen in Deutschland vor. Eine erste Wohnungslosenstatistik des Statistischen Bundesamtes wurde im Dezember 2022 bekannt gegeben. Der Wohnungslosenbericht wird künftig alle zwei Jahre veröffentlicht. Eine zweite Gruppe Wohnungsloser ist statistisch jedoch kaum zu erfassen: Das sind Menschen, die vorübergehend bei Verwandten oder Freunden unterkommen, auf der Straße oder als SelbstzahlerInnen in Billigpensionen leben. Für diese Formen der Wohnungslosigkeit führt die Bundesregierung eine ergänzende Wohnungslosenberichterstattung ein. Zunächst werden Wissenschaft und Fachverbände die Erhebung erarbeiten (vgl. Bundesregierung, 2021). Erste Ergebnisse der Erhebung sind bereits auf https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohnungslosigkeit/_inhalt.html zu sehen. Demzufolge gab es in Deutschland Ende Januar 2022 insgesamt 178 145 untergebrachte wohnungslose Personen (Anteil der Haushalte mit Kindern: 46 %; Durchschnittsalter untergebrachter Personen: 32 Jahre) (vgl. Statistisches Bundesamt, 2023).

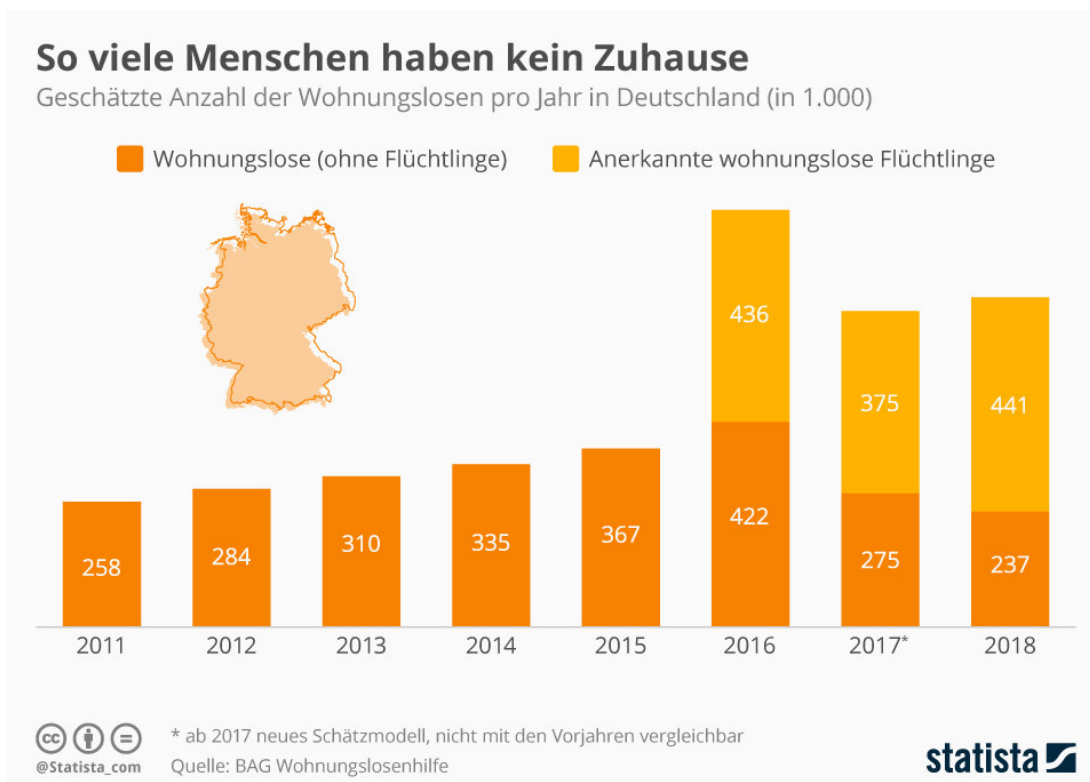


Abbildung 4: Wohnungslosenzahlen in Deutschland von 2011–2018

Quelle: Statista, 2019, S. 1

Die Jahresgesamtzahl der wohnungslosen Menschen ohne wohnungslose anerkannte Geflüchtete lag bei gut 237 000. Die BAGW schätzte die Zahl der anerkannten obdachlosen Flüchtlinge für das Jahr 2019 auf rund 441 000 (BAGW, 2019a).

Am Stichtag, dem 30.06.2018, waren laut der BAGW insgesamt ca. 542 000 Menschen in Deutschland wohnungslos. Die Zahl bezieht sich auf ca. 140 000 Wohnungslose im kommunalen und frei-gemeinnützigen Hilfesystem sowie auf ca. 402 000 wohnungslose anerkannte Geflüchtete in zentralen Gemeinschaftsunterkünften oder in dezentraler Unterbringung. Die Zahl der auf der Straße lebenden Menschen wird auf 41 000 geschätzt (vgl. Bpb, 2021).²³ Auch die amtlichen Statistiken der Bundesländer zeigen einen Anstieg der Zahlen (vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, 2019).

Einer der Gründe für den Anstieg ist die große Zahl von Flüchtlingen, denen ein Schutzstatus zuerkannt wurde. Sie können oftmals keine Wohnung finden und müssen somit in Gemeinschaftsunterkünften leben (vgl. Deutsches Institut für Menschenrechte, 2019).

²³ Zurzeit leben rund 9000 MünchnerInnen in Unterkünften. Somit sind sie wohnungslos. Dazu hat sich die Zahl der Wohnungslosen in den vergangenen zehn Jahren in München etwa verdreifacht (vgl. Kastner, 2021).

Laut Schätzungen der BAGW ist die Zahl der wohnungslosen Frauen deutlich gestiegen (von 2011 bis 2016 von 56 000 auf 103 000) (vgl. BAGW, 2019a). Weiterhin berichtet die BAGW, dass im Jahr 2016 rund doppelt so viele Kinder wohnungslos waren wie noch im Jahr 2008 (Kinder mit einem Elternteil: 2,8 % im Jahr 2008 und 4,7 % im Jahr 2016; Kinder mit zwei Elternteilen: 2,5 % im Jahr 2008 und 5,1 % im Jahr 2016) (vgl. BAGW, 2018, 2008b).

Im Jahr 2020 gab es insgesamt 417 000 Wohnungslose in Deutschland (vgl. Statista, 2023).

Einige Bundesländer wie z. B. Hamburg, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen erheben separat Daten zum Ausmaß der Wohnungslosigkeit. Allerdings sind diese Daten nur schlecht miteinander vergleichbar, weil sich die Unterschiede unter anderem auf den Erfassungszeitraum und den erfassten Personenkreis erstrecken. Nordrhein-Westfalen ist dabei bis heute das einzige Bundesland, welches auf eine lange statistische Erhebung von Daten zu wohnungslosen Personen rekurrieren kann, die Hilfe gemäß §§ 67–69 SGB XII beansprucht haben (vgl. Deutsches Institut für Menschenrechte, 2019). Insgesamt 44 434 Personen waren am 30.06.2018 in Nordrhein-Westfalen als wohnungslos gemeldet. In den Jahren zuvor war die Zahl der gemeldeten wohnungslosen Personen dagegen noch nicht so hoch (2017: 32 286; 2016: 25 045; 2015: 20 996) (vgl. Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen, 2019).

Eine Erhebung zur Wohnungslosigkeit in Bayern zum 30.06.2017 ergab, dass insgesamt 15 517 Personen von den Kommunen und den freien Träger der Wohnungslosenhilfe untergebracht worden waren. Von diesen wurden 81,7 % (12 681 Personen) durch die Kommunen gemeldet. Die restlichen 18,3 % (2836 Personen) wurden in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in freier Trägerschaft untergebracht. Im Vergleich zur Piloterhebung der Wohnungslosigkeit in Bayern zum Stichtag 30.06.2014 ist die Zahl der von den Kommunen und den freien Trägern der Wohnungslosenhilfe unterbrachten wohnungslosen Personen zum 30.06.2017 um 3464 Personen angestiegen, was sich im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung aber nach wie vor auf einem relativ niedrigen Niveau bewegt (vgl. Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales, 2019, S. 4–10; Statista, 2021c).²⁴ Seit 2017 gibt es vergleichbare amtliche Statistiken auch in Rheinland-Pfalz (vgl. Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung des Landes Rheinland-Pfalz, 2017) oder auch in Hamburg, wo die Zahl von auf der Straße lebenden Personen er-

²⁴ In Einrichtungen von freien Trägern der Wohnungslosenhilfe untergebrachte wohnungslose Personen in Bayern am 30.06.2017 nach Unterkunftsart: 1) 61,2 % stationäre Einrichtungen; 2) 25,6 % ambulant betreute Wohnprojekte; 3) 13,2 % Notunterkunft/Übernachtungsstelle (vgl. Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales, 2019).

fasst wird (vgl. Freie und Hansestadt Hamburg Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, 2019; Ratzka & Kämper, 2018).

In München gab es im Jahr 2020 insgesamt 8393 Wohnungslose. Diese Zahl beinhaltet auch Personen, die noch in staatlichen Gemeinschaftsunterkünften und dezentralen städtischen Unterkünften leben, aber das Asylverfahren mit einer dauerhaften Bleibeperspektive durchlaufen haben und eigentlich diese Einrichtungen verlassen müssten. Der Freistaat Bayern duldet aber den Verbleib. Davon lebten etwa 550 auf der Straße und der Rest in ca. 77 Einrichtungen (Beherbergungsbetriebe, Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in Trägerschaft, Flexiheime, Clearinghäuser, städtischen Notquartieren) (siehe Abbildung 5).²⁵

²⁵ Es gibt keine aktuelle und vollumfängliche Übersicht zu Einrichtungen und Angeboten der Wohnungsnotfallhilfe in Deutschland. Das Hilfeportal <https://www.woundwie.de/de/> ist die wohl umfangreichste Datenbank diesbezüglich. Sie umfasst mehr als 1400 Einrichtungen in Deutschland, ist aber auch nicht vollständig. Die Aufnahme in die Datenbank ist freiwillig. Vor allem kommunale oder niedrigschwellige Angebote sind nicht vollständig abgebildet. Ein weiteres Problem in Bezug auf diese Frage ist die genaue Abgrenzung der Einrichtungen (intern: Träger, Verbände, Vereine, Angebote, Projekte, angegliederte/kooperative Strukturen, Abgrenzung zu Jugendhilfe, Frauenhäuser, ordnungsrechtliche Unterbringungen, Unterkünfte für Asylsuchende und Geflüchtete) (vgl. Neupert, 2021; BAGW, o. J.a).

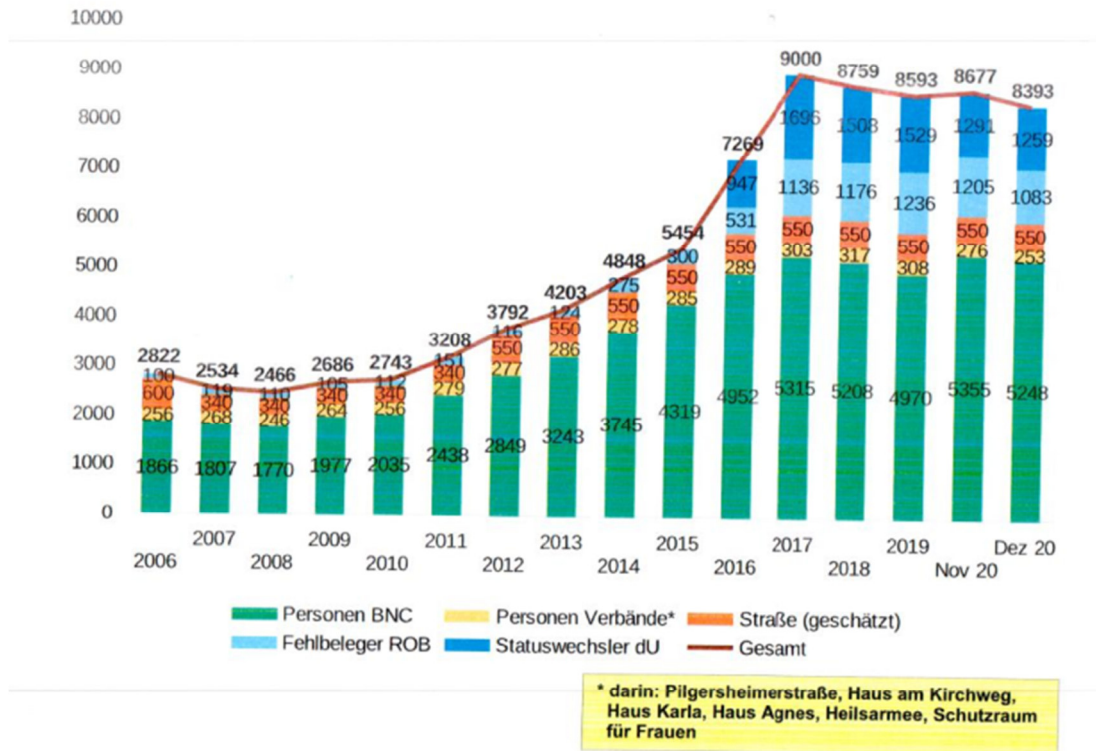


Abbildung 5: Wohnungslosenzahlen in München in Beherbergungsbetrieben, Notquartieren, Clearinghäusern und Flexiheimen (BNCF)

Quelle: Landeshauptstadt München Sozialreferat. Amt für Wohnen und Migration, 2020, S. 2

Die Gesamtkapazität der Einrichtungen ist für 5701 Personen ausgerichtet, sie waren zuletzt mit 5248 Personen belegt (vgl. München, 2021; Landeshauptstadt München Sozialreferat. Amt für Wohnen und Migration, 2020) (siehe Abbildung 6).

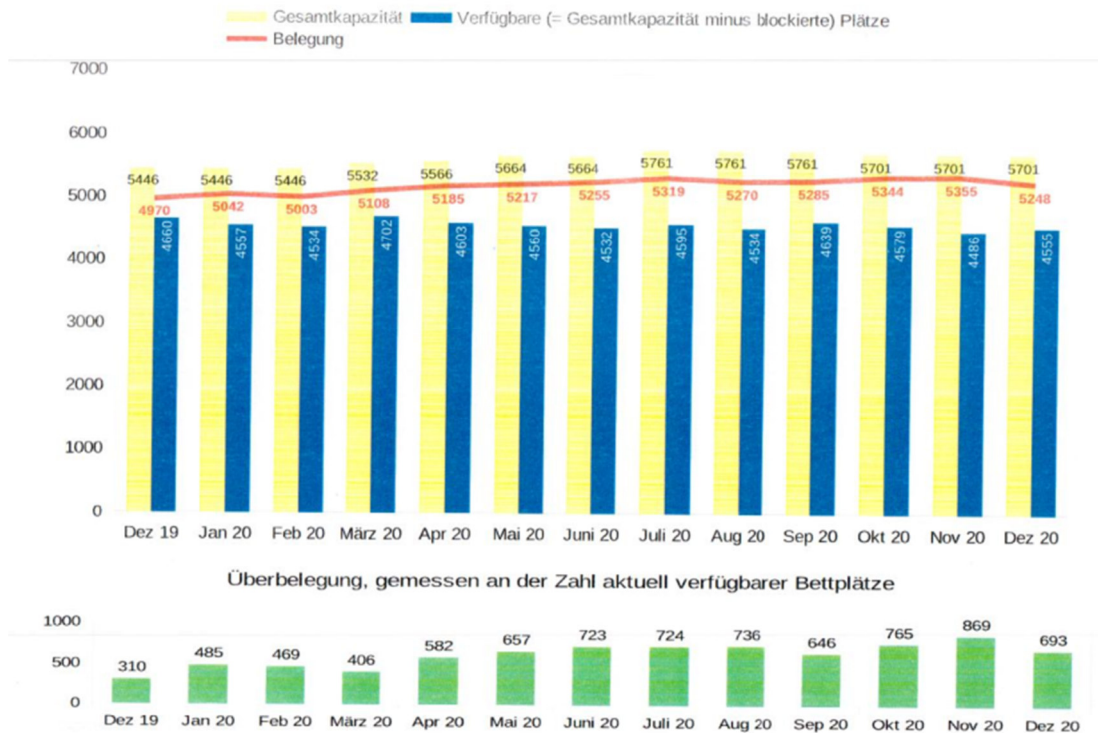


Abbildung 6: Entwicklung der Gesamtzahl akut wohnungsloser Personen in BNCF im Verhältnis zur Gesamtkapazität und der aus betrieblichen Gründen zur Verfügung stehenden Kapazität

Quelle: Landeshauptstadt München Sozialreferat. Amt für Wohnen und Migration, 2020, S. 3

In Deutschland ist die Prävention das wichtigste Thema mit Blick auf Kosteneinsparungen infolge von Wohnungslosigkeit. Laut Rosenke (2018c) ist die Entscheidung für ein bestimmtes funktionierendes Systems immer auch eine politische Entscheidung jeder einzelnen Gemeinde und jedes einzelnen Landkreises. Hollenrieder et al. (2013) weisen darauf hin, dass die Vermeidung wohnkostenbedingter Kosten ein zentrales Steuerungsziel der Kommunen darstellt. Am Beispiel der AWO-Sonderstelle Wohnungslosenprävention (FOL) im Raum München wurde berechnet, wie viel Geld der Landkreis und seine 29 Kommunen durch ein entsprechendes Präventionsangebot einsparen könnten (vgl. AWO-Kreisverband München-Land, 2015). Diesbezüglich waren im Jahr 2015 1768 Personen obdachlos. Die Unterbringungskosten in den Pensionen des Landkreises betragen im Durchschnitt 16 € pro Tag bzw. 480 € pro Monat. Wenn z. B. eine durchschnittliche Unterbringungsdauer von ca. vier Monaten zugrunde gelegt würde, summierten sich die Unterbringungskosten auf 3 394 560 €. Dazu kämen weitere Kosten für diverse Maßnahmen (z. B. der Jugendhilfe) von ca. 490 € pro Person. Die Gesamtsumme der geschätzten Kosten bei eingetretener Wohnungslosigkeit wird daraufhin um die Hälfte bereinigt. Der Grund

liegt in der professionellen Hilfe der FOL, denn ohne diese Fachstelle würden nicht alle KlientInnen wohnungslos werden.

Von den verbleibenden potenziellen Kosten in Höhe von 2 130 440 € sind die Kosten für die reguläre Finanzierung der Fachabteilung abzuziehen, die 395 000 € entsprechen. Für die Landkreise und ihre Kommunen ergaben sich dadurch Einsparungen in Höhe von 1 735 440 € (vgl. Rosenke, 2018c).

Zudem ist die Zentrale Fachstelle zur Behebung und Vermeidung von Wohnungslosigkeit in Deutschland enorm wichtig, wobei die BAGW (2011) drei Typen von Fachstellen unterscheidet:

- Typ I: Die von der Kommune getragene Fachstelle arbeitet mit einem Träger der Wohnungslosenhilfe hinsichtlich spezifischer Sozialdienstleistungen zusammen, wobei beide Träger organisatorisch getrennt bleiben.
- Typ II: Die Gemeindefachstelle geht eine gemeinsame Trägerschaft mit einem freien Träger der Wohnungslosenhilfe ein, wobei Finanzen, Personal und Organisation integriert sind.
- Typ III: Ein freier Träger der Wohnungslosenhilfe ist selbst Träger einer Fachstelle zur Vermeidung von Wohnungsverlusten und arbeitet hinsichtlich nicht übertragbarer hoheitlicher Aufgaben beziehungsweise anderer von ihm nicht leistbarer Aufgaben mit dem öffentlichen Träger zusammen.

Hierzu gibt es Praxisbeispiele, wie die Fachabteilungen der kommunalen Trägerschaft bei Wohnungsnotlagen intensiv mit freien Trägern zusammenarbeiten (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Praxisbeispiele bezüglich der Prävention der Wohnungslosigkeit

Projektname	Förderschwerpunkt	Träger	Laufzeit	Zielgruppe	Projektort	Projektbeschreibung
NRW-Projekt: Zentrale Fachstelle zur präventiven Wohnungsnotfallhilfe	Präventive Arbeit mit Haushalten in Wohnungsnot/sonstige innovative Ansätze	SKM-Kath. Verein für Soziale Dienste im Rhein-Sieg-Kreis e. V.	1/2016–12/2017	Menschen mit Mietschulden oder mietswidrigem Verhalten, egal ob mit oder ohne Räumungsklage	Rhein-Sieg-Kreis	Der SKM betreibt die zentrale Fachstelle zur präventiven Wohnungsnotfallhilfe für die Kommunen Siegburg, Hennef, Troisdorf, Königswinter und Eitorf im Rhein-Sieg-Kreis. Die MitarbeiterInnen der Fachstelle versuchen, bei Mietschulden, Kündigungen, Räumungsklagen und Zwangsräumungen durch Beratung/Begleitung zu helfen.
NRW-Projekt: Keine Kinder im Obdach	Aufsuchende Hilfe und Beratung	Stadt Troisdorf und Kath. Verein für soziale Dienste im Rhein-Sieg-Kreis e. V. (SKM)	10/2010–9/2013	Familien	Troisdorf	Die Wohnungsmarktsituation in Troisdorf ist so angespannt, dass sich die Vermittelbarkeit von Haushalten in prekären Lebenssituationen sehr schwierig gestaltet. Die beiden Wohnungsunternehmen Gemeinnützige Wohnungsbaugenossenschaft Troisdorf eG und der Fa. Sahle Wohnen GmbH & Co. KG, Greven, der SKM und die Stadt bekennen sich gemeinsam zu der Zielsetzung, dauerhaft und nachhaltig dafür zu sorgen, dass in Troisdorf keine Familien mit Kindern in ein Obdach eingewiesen werden müssen.

Quelle: Modifiziert nach Rosenke, 2018c, S. 180–194

Australien

Quantitative Daten zur Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in Australien beinhalten Folgendes:

- 1) Den Zeitpunkt der Obdachloserhebung: Der wichtigste davon ist der ABS-Zensus (vgl. ABS, 2012). Dieser Zensus wird landesweit alle fünf Jahre erhoben und bietet detaillierte, über geografische Standorte hinweg dargestellte Informationen über alle Arten von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit (vgl. AHURI (2020b). The General Social Survey (vgl. ABS, 2015) und der National Aboriginal and Torres Strait Islander Social Survey (vgl. ABS, 2016b) befragen Menschen zu ihren früheren Erfahrungen mit Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit (vgl. AHURI, 2020b).
- 2) Einige Städte verfolgen, wie viele Menschen tatsächlich zu einem exakten Zeitpunkt auf der Straße schlafen (sogenannte Straßenzählungen von ‚rough sleepers‘), indem sie Straßenzählungen durchführen. Einige Volkszählungen werden alle zwei Jahre durchgeführt (vgl. City of Melbourne, 2018), während andere zweimal im Jahr stattfinden (vgl. City of Sydney, 2020). Einige Städte, wie Adelaide, wollen dafür Sorge tragen, die Zahl der Menschen, die auf der Straße schlafen, immer zu aktualisieren (vgl. AHURI, 2020b, S. 14).
- 3) Journeys Home des Melbourne Institute befasst sich mit Längsschnittdatenquellen (vgl. z. B. Bevitt et al., 2015; Johnson et al., 2015). In dieser Studie aus den Jahren 2011–2014 wurden 1700 obdachlose oder von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit bedrohte Personen über einen Zeitraum von mehreren Jahren begleitet. Danach wurde eine weitere Studie von Zaretsky und Flatau (2013) durchgeführt, die Obdachlose über einen längeren Zeitraum betrachtete (vgl. AHURI, 2020b).
- 4) Die vom Australian Institute of Health and Welfare (AIHW) gesammelten administrativen Quelldaten zeigen, wie viele Menschen durch SHS gekommen sind und derzeit obdachlos oder von Wohnungslosigkeit bedroht sind. Diese Daten können dabei helfen zu messen, wie gut SHS bei der Bereitstellung von Dienstleistungen für Obdachlose/Wohnungslose arbeiten. Sie spiegeln jedoch nicht die Anzahl der Personen wider, die keinen Zugang zu SHS haben oder die vom System nicht als obdachlos/wohnungslos gezählt werden (vgl. AHURI, 2020b; AIHW, 2019e).

Im Rahmen der Volkszählung der ABS (2018) im Jahr 2016 wurden 116 427 Personen in Australien gezählt (58 % Männer und 42 % Frauen), die als obdachlos eingestuft wurden (gegenüber 102 439 Personen im Jahr 2011) (siehe Abbildung 7).

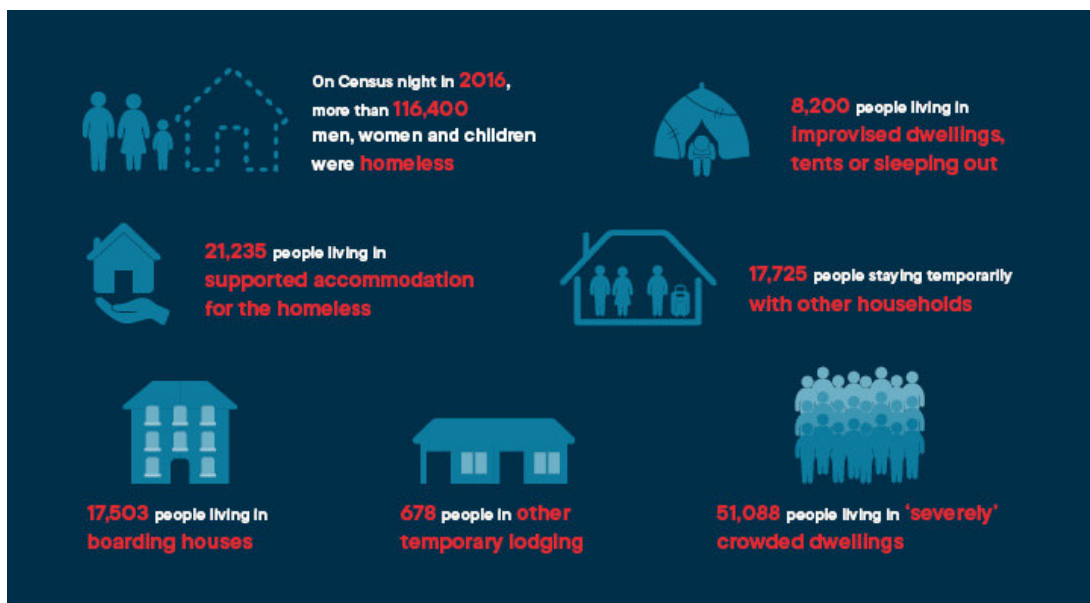


Abbildung 7: Ergebnisse des Zensus 2016

Quelle: ABS, 2018, o. S.

Obdachlose/Wohnungslose Personen verbleiben dabei in folgenden Unterbringungsmöglichkeiten: 1) 44 % in ‚severely overcrowded dwellings‘; 2) 18 % in ‚supported accommodation‘; 3) ca. 16 % in ‚boarding houses‘; 4) ca. 15 % in ‚Couchsurfing‘; 5) 7 % als ‚rough sleeping‘ (vgl. ABS, 2018, o. S.; CHP, 2018, o. S.).

Im Jahr 2021 gab es einen erneuten Anstieg der Zahlen auf insgesamt 178 145 Wohnungslose/Obdachlose in Australien (ABS, 2023).

Die Zahl der Obdachlosen der Aborigines und der Torres-Strait-InsulanerInnen betrug im Jahr 2016 361 pro 10 000 Aborigines und Torres-Strait-InsulanerInnen, was einem Rückgang ausgehend von 487 gegenüber dem Jahr 2011 entspricht. ‚Homeless youth‘ (im Alter von 12 bis 24 Jahren) machten 32 % aller Obdachlosen aus, die in ‚severely crowded dwellings‘ lebten, 23 % der Personen in ‚supported accommodation for the homeless‘ und 16 % der Personen, die sich 2016 vorübergehend in anderen Haushalten (‚staying temporarily in other households‘) aufhielten. Knapp 60 % der Obdachlosen im Jahr 2016 waren jünger als 35 Jahre und 42 % der neu von Obdachlosigkeit Betroffenen waren in der Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen zu verzeichnen. Die Zahl der Obdachlosen ab 55 Jahren ist in den letzten drei Volkszählungen stetig gestiegen, von 12 461 im Jahr 2006 auf 14 581 im Jahr 2011 und auf 18 625 im Jahr 2016 (vgl. AIHW, 2019b, S. 6; ABS, 2018, o. S.).

Verschiedene Ursachen der Obdachlosigkeit in Australien sind in Abbildung 8 dargestellt.



Homelessness in Australia



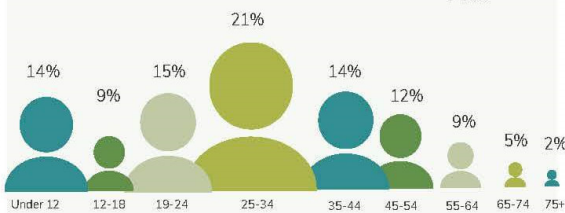
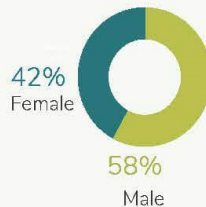
Council to Homeless Persons, 2018

Homelessness in Australia has risen **30% in the past decade**.¹ Every day, **261** people are turned away from homelessness services due to a lack of housing & resources.²



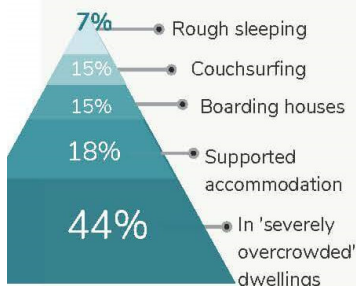
Who are they? ¹

- People under 25 make up 37% of Australia's homeless population.
- There has been a 49% increase in people aged 55 and over experiencing homelessness in 10 years



Despite only making up 3.3% of the Australian population, Aboriginal or Torres Strait Islander people represent 22% of the homeless population ¹⁴

Where do they stay? ¹

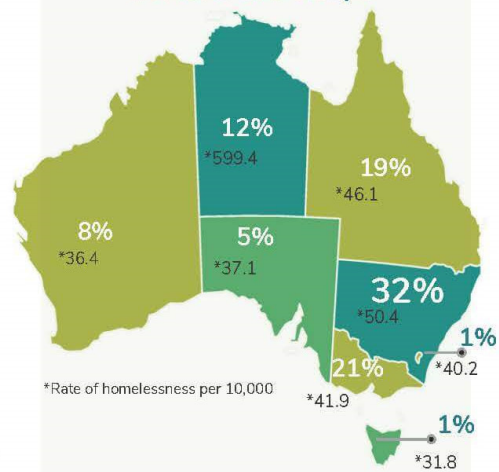


The vast majority of homelessness is hidden from view. People who sleep rough make up only 7% of the homeless population ¹

On Census night 2016
116,427

Australians were experiencing homelessness ¹

Where are they? ¹



The Northern Territory has by far the highest rate of homelessness: **599 per 10,000** people

Why are they experiencing homelessness? ³

- 45% Lack of housing
- 26% Escaping family violence
- 12% Money/income issues
- 8% Relationship/family breakdowns
- 3% Mental/physical illness and/or addiction
- 6% Other

References:

1. ABS Census, Estimating Homelessness, 2018
2. AIHW, Specialist Homelessness Services Collection, 2017
3. CHP analysis of AIHW Specialist Homelessness Services Collection, 2017
4. ABS, Census of Population & Housing: Details of Overcount & Undercount, 2016

Abbildung 8: Obdach- und Wohnungslosigkeit in Australien

Quelle: CHP, 2018, o. S.

Das Northern Territory hat mit Abstand die höchste Obdachlosenrate in ganz Australien: 599 pro 10 000 EinwohnerInnen (vgl. CHP, 2018). Townsville hatte 196 800

EinwohnerInnen im Jahr 2020 (vgl. City Population, 2020). Die Mehrheit der Obdachlosen/Wohnungslosen konzentrierte sich in Townsville und kleineren Städten (siehe Abbildung 9). Die Ergebnisse der ABS zeigen, dass die meisten obdachlosen/wohnungslosen jungen Menschen in der Townsville-Region im Alter von 12 bis 24 Jahren waren und in ‚severely crowded dwellings‘ (65 %) ²⁶ lebten (vgl. ABS, 2016c, o. S.).

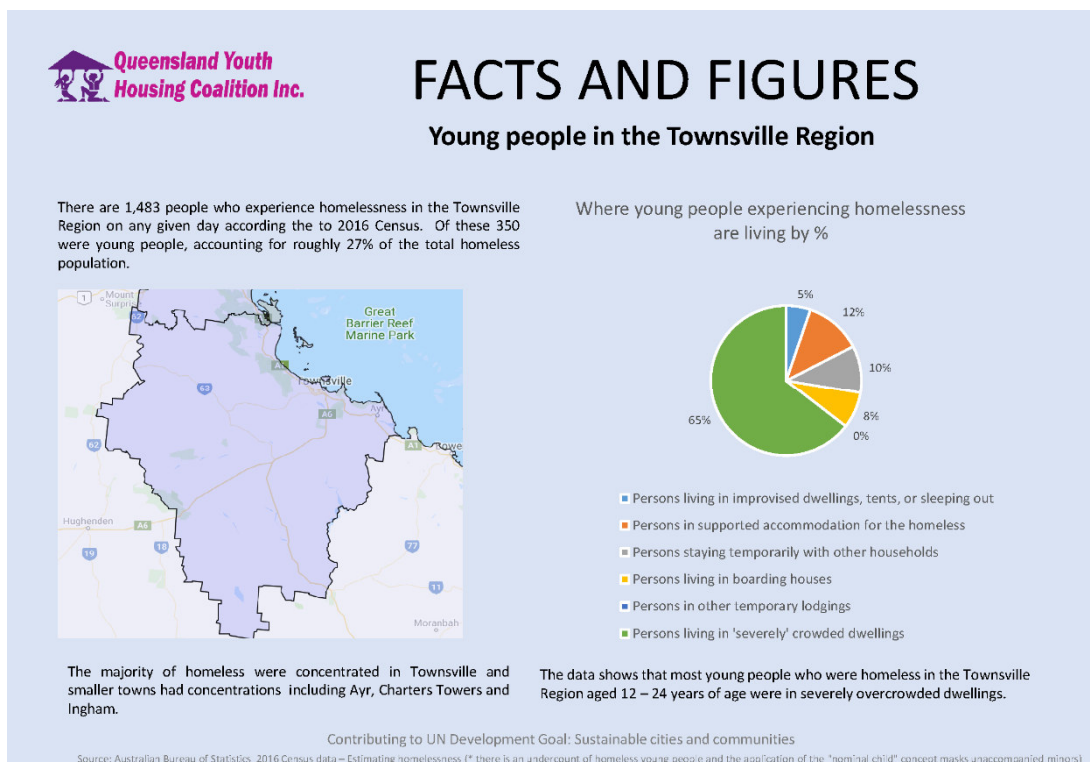


Abbildung 9: Wohnsituation junger Menschen in der Townsville-Region

Quelle: ABS, 2016a, S. 1

Das SHS sammelt Informationen über Menschen, die in Australien von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit betroffen sind. Diese Informationen werden dann an die Onlineplattform AIHW ValidataTM gesendet. ValidataTM prüft die Daten dann auf ihre Korrektheit und Aktualität (vgl. AIHW, 2020d). Es gibt keine Sammlung von Daten bezüglich der gesamten Zahl der Wohnungsloseneinrichtungen in Australien. AIHW (2020d, 2020e, 2020f) sammelt lediglich administrative Daten über KundInnen aus Kundenverwaltungssystemen und diese Daten konzentrieren sich auf KlientInnen als Individuen (‚client centred approaches‘) (vgl. Davison, 2021). Somit ist der große Unterschied zum deutschen System, „Arbeit bzw. Soziale Arbeit als Zahnrad im Dienst der Gesellschaft“, zu beachten (systemorientierter Ansatz/Management-

²⁶ Weiterhin lebten die jungen Menschen wie folgt: 5 % in ‚improvised dwellings, tents or sleeping out‘; 12 % in ‚supported accommodation for the homeless‘; 10 % ‚staying temporarily with other households‘; 8 % ‚living in boarding house‘ (vgl. ABS, 2016c, S. 1).

ansatz; systemische Pädagogik z. B. nach Luhmann, 2017 oder Holtz, 2008). In Australien hingegen wird die Soziale Arbeit als Unterstützer für die KlientInnen gesehen (klientenzentrierter Ansatz z. B. nach Ellis et al., 2012).

In Australien liegen keine Daten zu den Standorten oder Einrichtungen vor, die von den Anbietern der Wohnungslosenhilfe genutzt werden (vgl. Zappia, 2021). Höchstwahrscheinlich kennen die ‚governments and agencies‘ diese Daten zwar, aber sie werden in Australien nicht veröffentlicht. Die Art der Dienstleistungen kann von betreutem Wohnen bis hin zu Drop-in-Centern variieren (vgl. Davison, 2021). Anbieter von SHS in Victoria verfügen über ‚access points‘, an denen ServicenutzerInnen zum ersten Kontakt ermutigt werden. Diese haben jedoch oft andere Standorte, an denen Dienstleistungen erbracht werden (und natürlich Wohnungen, auf die sie auch an vielen Standorten zugreifen). Eine Liste der ‚access points‘ für Victoria gibt es auf der Homepage von VincentCare Victoria (2021) (vgl. Davison, 2021). Die AIHW-Daten geben Auskunft über nicht erfüllte Leistungsbedarfe. Insbesondere die Bereiche Wohnraum und Langzeitwohnen sind große Bereiche mit ungedecktem Bedarf. Es ist schwierig, die Serviceauslastung (relativ zum Bedarf) genau abzuschätzen, da dafür verschiedene Datenquellen herangezogen werden. Sicher ist aber, dass manche Menschen keinen Zugang zu SHS oder anderen Diensten haben (vgl. Zappia, 2021; Davison, 2021).

Dabei stellt sich die allgemeinere Frage, ob das derzeitige Servicesystem ausreicht, um den Bedarf der KundInnen zu erfüllen. Die AHURI-Forschung legt nahe, dass es verbessert werden könnte, einschließlich der Finanzierung (vgl. Davison, 2021). Einige andere Organisationen (wie SHS), die nicht direkt von Regierungen finanziert werden, erbringen ebenfalls Dienstleistungen für den Sektor, müssen dem SHSC jedoch keine Daten zur Verfügung stellen (vgl. AIHW, 2020c). Es gibt eine Studie von Davison et al. (2021), die zeigt, dass die Kosten für die Behandlung von Substanzgebrauchsstörungen sehr hoch sein können. Viele verschiedene Agenturen und Dienstleister arbeiten zusammen, um Menschen mit Substanzgebrauchsstörungen zu helfen. Beispielsweise können Krankenhäuser an der Bereitstellung medizinischer Versorgung beteiligt sein, ein Rechtsbeistand kann bei Rechtsfragen helfen, Drogen- und Suchtdienste können Menschen dabei unterstützen, die Hilfe zu erhalten, die sie benötigen, um mit dem Drogenkonsum aufzuhören, und die Polizei kann Menschen helfen, die Drogen auf der Straße konsumieren (vgl. Davison et al., 2021). Es werden Annahmen über Interaktionen auf der Grundlage von Umfragen gemacht, jedoch werden keine formalen Erhebungen über Interaktionen von Wohnungslosen mit diesen Diensten erstellt (vgl. Zappia, 2021; Davison, 2021).

Diverse Studien haben ergeben, dass sich die gesundheitlichen, sozialen und wirtschaftlichen Bedingungen von Obdachlosen/Wohnungslosen verbessern, wenn sie

einen Platz zum Leben erhalten. Die Evaluierung der Housing First Initiative Journey to Social Inclusion (J2SI) ergab, dass die Gesellschaft über den vierjährigen Zeitraum der Studie Geld einsparte (14 978 AUS-Dollar pro Person), indem sie die Obdachlosen/Wohnungslosen nicht unterstützen musste, und die Regierung ebenfalls (19 687 AUS-Dollar pro Person), weil sie kein Geld ausgeben musste für soziale Dienstleistungen (siehe Tabelle 5) (vgl. Davison et al., 2021; Kertesz et al., 2009; Stefancic & Tsemberis, 2007).

Flatau et al. (2020) fanden heraus, dass die Aufnahme von zuvor obdachlosen/wohnungslosen jungen Menschen in Australien viele Vorteile hat. Die Leistungen reichten von 4400 bis 17 900 AUS-Dollar pro Person, was viel mehr ist als die Leistungen bei Gewährung von Langzeitarbeitslosengeld (vgl. Flatau et al., 2020). Trotz der im Vergleich zu den oben genannten Werten niedrigeren Schätzwerte in dieser Studie und der größeren Stichprobe wurde eine andere Methodik der Längsschnitterhebung verwendet, wobei nur die positiven Effekte einer reduzierten Inanspruchnahme von Gesundheits- und Justizdiensten und einer unveränderten Nutzung von Sozialhilfe- oder Obdachlosendiensten untersucht wurden (vgl. Davison et al., 2021).

Durch die Bereitstellung einer sicheren Unterkunft für Obdachlose/Wohnungslose können die Kosteneinsparungen, die Davison et al. (2021) berechnet haben, signifikant sein. Dies wird bei Betrachtung der spezifischen Umstände eines bestimmten Klienten und der damit verbundenen Kosten deutlich: Ein Kunde, der ein Jahr lang Unterstützung bei der Unterkunft erhalten hat, nahm 80 168 AUS-Dollar in Anspruch. Allerdings haben sieben Frauen, die in ihren eigenen sozialen Mietwohnungen lebten, im selben Jahr zusammen nur 77 475 AUS-Dollar verwendet (vgl. Davison et al., 2021, S. 21–22). Die Davison-Studie (2021a/b) ergab, dass in Australien Sozialwohnungen (öffentliche und kommunale) selten sind, was bedeutet, dass es für obdachlose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen schwieriger ist, bezahlbaren und nachhaltigen Wohnraum zu finden. Die Studie zeigte, dass die Bereitstellung von mehr langfristigem Wohnraum (Sozialwohnungen) dazu beitragen würde, den Wohnraum für viele schutzbedürftige Menschen zu stabilisieren. Dies basiert auf dem Ansatz von Wood et al. (2016). Die Regierung könnte Geld sparen, indem sie einige obdachlose/wohnungslose Menschen in sichereren Unterkünften unterbringt. Dies würde dabei helfen, die Zahl der Menschen, die zukünftig obdachlos/wohnungslos werden, zu verringern (vgl. Zartezky & Flatau, 2015).

Tabelle 5: Nutzenvergleich mit anderen Kostenverrechnungsstudien

Author	Date of study	Housing intervention	N	Average benefit per person (justice, health, welfare off-sets)
Johnson et al.	2014	J2SI Housing	40	\$14,978 [^] (government)
		First (over the 4-year period)		\$19,687 (society) [^]
Parsell et al.	2015	Brisbane Common Ground long term supportive housing (about over 1-year periode)	41	\$27,429 [#]
Zaretsky & Flatau	2013	Single women's supported accommodation (about over 1-year periode)	23	\$8,920 (mean) [~]
		Single men's supported accommodation (about over 1-year periode)	17	\$1,389 (mean) [~]

[^] Health, justice, homelessness and other welfare services

[#] Health, justice, and homelessness costs.

[~] Health, justice, and welfare costs.

* Health and justice costs only.

Quelle: Davison et al., 2021, S. 26

2.4 Wohnungslose mit Multiproblemlagen und ihre Bedarfe

2.4.1 Herkunft und Migration

Deutschland

(a) EU-BürgerInnen

Im Jahr 2017 lebten insgesamt etwa 4,7 Millionen nicht deutsche EU-BürgerInnen in Deutschland. Die wichtigsten Herkunftsländer waren Polen (18 %), Rumänien (13 %), Italien (14 %), Griechenland (8 %), Bulgarien (7 %) und Kroatien (8 %) (vgl. Baas, 2019; Statistisches Bundesamt, 2018).

Die Zahl der wohnungslosen BürgerInnen aus anderen EU-Ländern ist vor diesem Hintergrund in den letzten Jahren rasant gestiegen (vgl. Engelmann et al., 2020, S. 39). Sichtbar ist das vor allem in Großstädten, in die zunehmend Menschen aus Osteuropa kommen und die niedrigschwellige Wohnungslosenhilfe aufsuchen. So stammen etwa in der Straßenambulanz der Frankfurter Caritas 40 % der KlientInnen

aus Rumänien, Bulgarien oder Polen. Vor vier Jahren waren es lediglich rund 25 % (vgl. München, 2021; Frankfurter Allgemeine, 2019; Reuter, 2016). Im Jahr 2018 lebten in den öffentlichen Wohnunterkünften insgesamt 3640 wohnungslose Menschen in Hamburg. Die Lebensbedingungen und die Gründe für Obdachlosigkeit wurden anhand eines Fragebogens mit einer repräsentativen Stichprobe von 10 % erhoben. Ergänzend zur Obdachlosenbefragung wurden im Jahr 2018 erstmals Personen/Haushalte, die in Obdachlosenunterkünften lebten, als Obdachlose (ohne die Gruppe der Flüchtlinge) befragt. Die 294 befragten Haushalte verteilten sich auf 57 Standorte des von der Studie abgedeckten Gebiets. Die Untersuchung ergab unter anderem, dass der Anteil der Bevölkerung des Nahen und Mittleren Ostens mit 22,7 % der nicht deutschen Befragten am größten war. Es folgten BürgerInnen Osteuropas (19,6 %) und an dritter Stelle kamen portugiesische StaatsbürgerInnen (11,3 %). Keiner der deutschen Befragten lebte mit seinem Partner oder seinen Kindern als Familie in einer Wohnung; bei den Nichtdeutschen lag dieser Anteil bei 17,5 %. Der Anteil der Alleinerziehenden unter den Nichtdeutschen lag mit 13,4 % ungefähr dreimal höher als unter den Deutschen (4,1 %) (vgl. Ratzka & Kämper, 2018).

Wohnen ist Teil des Rechts auf einen angemessenen Lebensstandard. Dies ergibt sich nach ständiger Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts aus Art. 1 Abs. 1 Nr. 1 GG (Gewährleistung der Menschenwürde) i. V. m. Art. 20 GG (Sozialstaatsprinzip). Somit umfasst der Anspruch auf Lebensunterhaltsbeihilfen nach dem SGB II bzw. XII auch die Kosten der Unterkunft (§§ 22 SGB II und §§ 35 und 36 SGB XII) (vgl. Haj Ahmad, 2020; BAGW, 2019b).

Im Hinblick auf die Unterbringungsverpflichtung für Staatsangehörige aus anderen EU-Staaten argumentieren einige Kommunen teilweise so, dass die ordnungsrechtliche Verpflichtung zur Unterbringung bezüglich dieser Personen nicht in vollem Umfang existiert: da sie örtlich nicht zuständig seien, da hier die Selbsthilfe Vorrang habe oder da gemäß SGB II oder SGB XII keinerlei sozialrechtliche Ansprüche in Deutschland bestünden (vgl. Engelmann et al., 2020). Es gibt allerdings durchaus ganz unterschiedliche Praktiken, was den Umgang mit wohnungslosen Menschen aus anderen EU-Staaten betrifft. Können diese Personen keinerlei Leistungsansprüche nachweisen, werden sie zum Teil auch nicht ordnungsrechtlich in bzw. von den Kommunen untergebracht. Stattdessen ist in solchen Fällen eine Übernachtung in den Notunterkünften möglich, jedoch in der Regel auf nur wenige Tage begrenzt. In der Onlinebefragung gab Etwa die Hälfte aller kreisangehörigen Städte und Gemeinden und knapp die Hälfte (45,7 %) der kreisfreien Städte beantwortete im Rahmen der Onlinebefragung die Frage, wie in ihrem Zuständigkeitsbereich mit wohnungslosen EU-MigrantInnen ohne Arbeitsmarktintegration umgegangen wird, folgender-

maßen: „Wir bringen diese Personen nicht unter, da sie die Möglichkeit der Rückkehr in ihr Heimatland haben.“ (Busch-Geertsema et al., 2019, S. 119) Die dem zugrunde liegenden Rechtsfragen konnten bislang nicht abschließend gerichtlich geklärt werden (vgl. Engelmann et al., 2020).

(b) Nicht-EU-BürgerInnen

Laut der Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg (2020) waren mehr als 1,8 Millionen Schutzsuchende²⁷ Ende 2019 in Deutschland registriert. Bereits zuvor waren im staatlichen Ausländerzentralregister fast 1,9 Millionen Geflüchtete registriert (vgl. Bielicki, 2021). Die Zahl der vor Krieg und Verfolgung Schutzsuchenden Menschen ist erneut gestiegen, jedoch schwächt sich der Zuwachs insgesamt ab (vgl. Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, 2020). Nach Wendel (2014) sind für die Unterbringung der Schutzsuchenden auf Bundesebene das Asylverfahrensgesetz (AsylVfG), das Aufenthaltsgesetz und das Asylbewerberleistungsgesetz von großer Bedeutung. § 44 Abs. 1 AsylVfG lautet: „Die Länder sind verpflichtet, für die Unterbringung Asylbegehrender die dazu erforderlichen Aufnahmeeinrichtungen zu schaffen und zu unterhalten sowie entsprechend ihrer Aufnahmequote die im Hinblick auf den monatlichen Zugang Asylbegehrender in den Aufnahmeeinrichtungen notwendige Zahl von Unterbringungsplätzen bereitzustellen.“ Unter dem Begriff ‚Aufnahmeeinrichtung‘ versteht man an dieser Stelle die Erstaufnahmeeinrichtung, in der AsylbewerberInnen nach der Antragstellung vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) angehört werden. Asylsuchende sind nach § 47 Abs. 1 AsylVfG „verpflichtet, bis zu sechs Wochen, längstens jedoch bis zu drei Monaten, in der für ihre Aufnahme zuständigen Aufnahmeeinrichtung zu wohnen“. Die Aufnahmequoten der Länder werden nach dem Königsteiner Schlüssel entsprechend den jeweiligen Steuereinnahmen und der EinwohnerInnenzahl berechnet. Daher gilt: Wenn ein Bundesland sein Aufnahmekontingent erfüllt hat oder die BAMF-Außenstelle der Erstaufnahmeeinrichtung nicht die Möglichkeit hat, einen Antrag aus einem bestimmten Herkunftsland zu bearbeiten, werden die Flüchtlinge verteilt und einem anderen Bundesland zugewiesen. Dort befindet sich dann auch ihre Erstaufnahmeeinrichtung. AsylbewerberInnen haben bei dieser grenzüberschreitenden Umverteilung kein Mitspracherecht. Diese Bestimmung wurde im ‚öffentli-

²⁷ „Alle geflüchteten Menschen, sind Schutzsuchende. Die Begriffe Flüchtling, Asylbewerber oder Asylberechtigter beschreiben im Ausländer- und Asylrecht nur bestimmte Gruppen der Schutzsuchenden. Es gibt: 1) Schutzsuchende mit offenem Schutzstatus (Asylbewerber/-in). Sie durchlaufen ein Asylverfahren und über ihren Asylantrag wurde noch nicht entschieden. 2) Schutzsuchende mit anerkanntem Schutzstatus (Flüchtlinge, Asylberechtigte, subsidiär Schutzberechtigte). Ihr Asylverfahren ist entschieden und sie dürfen für immer oder für eine bestimmte Zeit in Deutschland bleiben. 3) Schutzsuchende mit abgelehntem Schutzstatus. Ihr Antrag auf Asyl wurde abgelehnt oder sie müssen Deutschland aus anderen Gründen verlassen.“ (Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg, 2020, S. 1)

chen Interesse‘ erlassen (vgl. Renner, 2005). Nach § 46 Abs. 3 Satz 2 AsylVfG muss als einziges Kriterium die Einheit der Kernfamilie gewahrt bleiben (vgl. Wendel, 2014).

Nachdem die Asylsuchenden auf die kommunalen Gebietskörperschaften verteilt wurden, sollen sie gemäß § 53 Abs. 1 Satz 1 AsylVfG „in der Regel in Gemeinschaftsunterkünften untergebracht“ werden. Einige Bundesländer haben aus diesem Satz die Verpflichtung abgeleitet, Flüchtlinge in Gemeinschaftsunterkünften statt in Wohnungen unterzubringen oder zumindest Gemeinschaftsunterkünfte bereitzustellen (vgl. Wendell, 2014). Dem Gesetzestext zufolge eröffnet sich jedoch nach Ablauf der bis zu dreimonatigen Unterbringungspflicht in der Erstaufnahmeeinrichtung der Ermessensspielraum, die Unterbringung in Mietwohnungen zu bevorzugen (vgl. Classen, 2008).

Nach Renner sind „weder Länder noch Gemeinden noch andere Personen [...] zur Errichtung und zum Betreiben solcher Unterkünfte [d. h. Gemeinschaftsunterkünfte] verpflichtet“ (Renner, 2005, S. 1044). Im AsylVfG gibt es zwar keine Vorhaltepflcht für Gemeinschaftsunterkünfte, dafür existiert aber eine Aufnahmepflicht von Asylsuchenden (vgl. Wendel, 2014).

Jedoch kritisiert Pro Asyl (2015) die Gemeinschaftsnotunterkünfte:

„Großunterkünfte mit mehreren hundert Plätzen [...] sind ein Problem. Sie wären es auch, wenn man dort eine Zufallsauswahl Einheimischer in derselben Größenordnung unterbrächte. Verbunden mit einer engen Belegung, oft unzureichenden hygienischen Verhältnissen und einer willkürlichen Belegung können Dynamiken entstehen, die auch eine existierende Betreuungsstruktur kaum auffangen kann.“ (Pro Asyl, 2015, S. 1)

Um der Kritik ein wenig entgegenzuwirken, sollte hierbei das Projekt für besonders schutzbedürftige Geflüchtete in Berlin nicht unerwähnt bleiben. Auf dem Gelände des Landesamtes für Gesundheit und Soziales in Berlin gibt es seit Dezember 2015 eine Notunterkunft für medizinische Härtefälle und besonders schutzbedürftige Flüchtlinge. Bis zu 30 Personen können stationär aufgenommen, behandelt und gepflegt werden. Die Aufenthaltsdauer richtet sich nach dem individuellen Bedarf. Die Menschen werden bei der Suche nach weiterführenden geeigneten Unterbringungsmöglichkeiten unterstützt (vgl. Caritasverband für das Erzbistum Berlin e. V., 2021).

Australien

(a) Indigene Bevölkerung

Aborigines und Torres-Strait-InsulanerInnen sind die UreinwohnerInnen Australiens. Heute definiert die australische Commonwealth-Regierung einen Aborigine als jemanden, der Aborigine-Abstammung ist, sich als Aborigine identifiziert oder von der Gemeinschaft, in der er oder sie lebt, als Aborigine akzeptiert wird. Die UreinwohnerInnen repräsentieren eine Vielzahl von UreinwohnerInnenländern, jedes mit seiner eigenen Sprache und Tradition, und haben historisch gesehen auf dem australischen Festland, in Tasmanien oder auf vielen der vorgelagerten Inseln des Kontinents gelebt. Torres-Strait-InsulanerInnen stammen von den Torres-Strait-Inseln zwischen der Spitze von Cape York in Queensland und Papua-Neuguinea. Die InselbewohnerInnen der Torres Strait stammen aus Melanesien und haben ihre eigene Identität, Geschichte und kulturellen Traditionen. Die meisten InselbewohnerInnen der Torres Strait leben auf dem australischen Festland. Der Begriff „Indigene“ bezieht sich sowohl auf die UreinwohnerInnen als auch auf die InselbewohnerInnen der Torres Strait (vgl. Australian Human Rights Commission, 2005).

Die Erfahrungen der UreinwohnerInnen Australiens im Laufe der Jahre haben zu vielen Problemen in ihrem Leben geführt. Dazu gehört, dass sie aus ihren Häusern vertrieben werden, von ihren Familien getrennt werden und dass Richtlinien und Dienstleistungen gegen ihren Willen durchgeführt werden. Diese Probleme wurden über Generationen weitergegeben und führten zu viel Armut, geringem Selbstwertgefühl, schlechter körperlicher und geistiger Gesundheit, reduziertem sozialen und emotionalen Wohlbefinden, niedrigem Bildungsniveau und vielen anderen Problemen (vgl. AIHW, 2019c; Young et al., 1998). Früher konnten indigene Gemeinschaften ihren Kindern Schutz bieten, heute leben viele Menschen in beengten und ungesunden Verhältnissen. Dies erschwert es indigenen Kindern, eine gute Ausbildung zu erhalten (vgl. AIHW, 2019c; Silburn et al., 2018). Indigene Völker haben ein ganz anderes Verständnis von Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit als die westliche Bevölkerung Australiens:

„Homelessness is a word that originated from the western civilisation. Because [Indigenous people] are a nomadic society [...] they may feel very well at home living under a tree or a tarp or something. (Indigenous Community Organisation); [...]. A lot of non-Indigenous people have different views and values about what is a home [...]. Aboriginal people, it's more to do with togetherness and people, there's not so much value placed on material things, on having a TV or a bed.“ (Young et al., 1998, S. 22–24)

Dementsprechend definieren Young et al. (1998) fünf verschiedene Kategorien indigener Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit:

1. Mangel an Zugang zu stabilen „shelter, accommodation or housing (auch bekannt als „BewohnerInnen öffentlicher Plätze“). So verstehen Indigene unter zu Hause: „What’s a home anyway? A house is not necessarily a home and vice versa.“ (Young et al., 1998, S. 24)
2. Umzug und Umsiedlung, die zu vorübergehenden, intermittierenden und oft zyklischen Obdachloskeitsmustern aufgrund eines vorübergehenden und mobilen Lebensstils führen, aber auch notwendig für einen großen Anteil der indigenen Bevölkerung sind, der nicht sesshaft leben kann, um Dienstleistungen zu erhalten. Diese sind folgender Überzeugung: „A lot of Aboriginal people don’t see themselves as homeless. They always have somewhere to go, someone who will take them in [...] that notion of ‚homelessness‘ isn’t there. It’s a different kind of homelessness.“ (Young et al., 1998, S. 26)
3. Spirituelle Formen der Obdachlosigkeit, die sich auf die Trennung vom angestammten Land und/oder der Familie beziehen: „Homelessness [...] with Indigenous people it’s mainly based on their cultural affiliation with the land, and how they live within their own community, which is a more open environment“; „People feel homeless because they are not in their country [...] they only feel at home if they are back on their traditional land“; „Homeless is someone who’s not wanted anywhere, who often has a broken family, who doesn’t fit into available programs and services.“ (Young et al., 1998, S. 26–28)
4. Überbelegung von Wohnquartieren, was diese Familien und Gemeinschaften erheblich belastet: „Homelessness generally means not having a roof over your head, but overcrowding effectively puts people in the same position. It’s not unusual for 18 to 20 people to be under one roof with people sleeping on camp beds, sleeping outside, sharing beds“; „Overcrowding leads to crisis situations in different houses at different times [...] domestic violence. A lot of kids will spend the nights on the street if there’s drinking or gambling going on [...] that leads to school issues, they’re too tired to go to school.“ (Young et al., 1998, S. 29–30)
5. Personen, die zu ihrer eigenen Sicherheit oder ihrem Überleben aus einem unsicheren oder instabilen Zuhause fliehen, in der Regel sind das Indigene Frauen und Jugendliche: „Some are homeless because they’ve lost their mothers and fathers and are just looked after by their grandmother. Some are here because of the unhealthy state of the home [...] parents drinking and fighting, and they want to get away.“ (Young et al., 1998, S. 36); „Homelessness is women escaping from domestic violence.“ (AIHW, 2019c, S. 6)

Aborigines und EinwohnerInnen der Torres Strait Islands sind mit 20 % der 116 000 Obdachlosen/Wohnungslosen (im Jahr 2021 waren das schon 122 494 Obdachlose/Wohnungslose) in Australien überproportional von Wohnungslosigkeit betroffen (vgl. ABS, 2021c, 2016c). Es gibt viele Obdachlose/Wohnungslose im Northern Territory, und viele von ihnen sind Aborigines. Das Territorium hat eine sehr hohe Rate an Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit (12-mal höher als im Landesdurchschnitt), und dies ist noch gravierender für die Aborigines. 88 % der Obdachlosen/Wohnungslosen im Northern Territory leben in extremer Überbelegung und 71 % leben in abgelegenen Gemeinden (vgl. NACCHO, 2020, S. 5).

(b) Häusliche und familiäre Gewalt

Häusliche und familiäre Gewalt ist ein Risikofaktor für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit in Australien. Das bedeutet, dass Menschen, die aufgrund häuslicher und familiärer Gewalt am wahrscheinlichsten obdachlos werden, alte, junge Aborigines und InselbewohnerInnen der Torres Strait, schwangere Frauen, Mädchen, Frauen mit Behinderungen, Frauen in finanziellen Schwierigkeiten, Kinder sowie Frauen und Männer sind, die als Kinder von Missbrauch betroffen oder Zeugen häuslicher Gewalt sind. Dieses Risiko gilt jedoch auch für andere Menschen, wie Menschen mit Behinderungen, Menschen mit kulturellem und sprachlichem Hintergrund, Lesben, Schwule, Bisexuelle, Transgender, Intersexuelle und Menschen aus sozioökonomisch benachteiligten Verhältnissen (vgl. AIHW, 2019d, 2018; Brackertz et al., 2016; Tually et al., 2008).

Es gibt viele Möglichkeiten, über Gewalt zu sprechen, und die jeweilige Definition kann je nach Gesetzeslage in den einzelnen australischen Bundesstaaten oder Territorien variieren (vgl. COAG, 2011). So können familiäre, häusliche und sexuelle Gewalt eine ganze Reihe von Verhaltensweisen umfassen (vgl. AIHW, 2019e). In Bezug auf häusliche Gewalt wurde die Definition im Rahmen der australischen PADV-Initiative (Partnerships Against Domestic Violence) entwickelt (vgl. Department of Prime Minister and Cabinet, o. J.):

„Domestic violence occurs when one partner in a relationship attempts by physical or psychological means to dominate and control the other. It is generally understood as gendered violence, and is an abuse of power within a relationship (heterosexual and homosexual) or after separation. In the large majority of cases the offender is male and the victim female.“ (Tually et al., 2008, S. 4)

Eine von sechs australischen Frauen und einer von 16 Männern haben seit ihrem 15. Lebensjahr körperliche oder sexuelle Gewalt von jemandem erlebt, mit dem sie in einer Beziehung waren. Dies schließt Personen ein, die Gewalt von mehr als einem Partner erfahren haben. 2014/15 wurden durchschnittlich fast acht Frauen und

zwei Männer pro Tag ins Krankenhaus eingeliefert, nachdem sie von ihrem Ehe- oder Lebenspartner angegriffen worden waren (vgl. ABS, 2017b; AIHW, 2017b). Jedes Jahr werden durchschnittlich eine Frau pro Woche und ein Mann pro Monat von jemandem getötet, mit dem sie in einer Beziehung stehen (vgl. AIHW, 2018; Bryant & Bricknell, 2017). Eine von vier Frauen und ein Sechstel der Männer haben seit ihrem 15. Lebensjahr emotionalen Missbrauch durch ihren aktuellen Partner oder ehemaligen Partner erlebt. Bei Frauen geschieht dies häufiger durch einen ehemaligen Partner (4,5 %) oder einen Freund bzw. ein Date (4,3 %) (vgl. ABS, 2017b). Im Jahr 2016 gab es durchschnittlich 52 sexuelle Übergriffe auf Frauen und 11 auf Männer (vgl. AIHW, 2018; ABS, 2017b).

Kinder können auf vielfältige Weise häusliche Gewalt erfahren. Etwa 68 % der Mütter gaben an, dass ihre Kinder Gewalt gesehen oder gehört haben, während sie in ihrer Obhut waren (vgl. ABS, 2017b). Es gibt viele verschiedene Verhaltensweisen, die als Kindesmissbrauch betrachtet werden könnten, und die meisten davon fallen unter die breite Definition von häuslicher Gewalt. Im Jahr 2015 wurden über 45 700 Kinder Opfer von Kinderschutzrechtverletzungen – das heißt, es wurde ein Ermittlungsverfahren eingeleitet, weil genügend Hinweise auf Missbrauch oder Vernachlässigung vorlagen. Viele dieser Kinder (55 600 Kinder in der Zeit von 2015–2016) wurden deshalb fremduntergebracht (vgl. AIHW, 2018). Wenn ein Kind Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit erlebt hat oder irgendwann in seinem Leben obdachlos/wohnungslos war, ist es einem höheren Risiko ausgesetzt, in Zukunft wieder Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit zu erleben. Somit verwendet man den Begriff ‚intergenerational homelessness‘, wenn ein oder beide Elternteile eines Kindes obdachlos/wohnungslos sind und das Kind selbst obdachlos/wohnungslos wird. ‚Experiencing homelessness in their own right‘ bedeutet, Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit unabhängig von der elterlichen Wohnungslosigkeit zu erleben (vgl. AIHW, 2018, S. XI).

In der Studie von Flatau et al. (2013) wird Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit (‚intergenerational homelessness‘) als eine Situation definiert, in der jemand eng mit seiner Familie verbunden ist. In diesem Zusammenhang wird Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit zwischen den Generationen gemessen, basierend auf ihrem Wissen über die Obdachlosigkeitserfahrungen ihrer Mutter und ihres Vaters. Generationenübergreifende Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit liegt also vor, wenn eine Person, die selbst von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit betroffen ist, einen oder mehrere Elternteile hat, die irgendwann in ihrem Leben ebenfalls obdachlos/wohnungslos waren (vgl. Flatau et al., 2013). Häusliche und familiäre Gewalt ist ein Risikofaktor für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit für Frauen und Kinder. Es ist der Hauptgrund, warum australische Frauen und Kinder ihre Wohnungen/Häuser

verlassen. Dies ist auch ein häufiger Grund dafür, dass Frauen aus niedrigen sozio-ökonomischen Verhältnissen Hilfe in ‚refuges and crisis accommodation‘ suchen (vgl. Brackertz et al., 2016, S. 16). 2018/19 erhielten 72 % der SHS-KlientInnen, die Hilfe bei familiärer und häuslicher Gewalt benötigten, spezifische Unterstützung, wie Beratung, therapeutische Gespräche oder Gruppensitzungen. Von denen, die Hilfe brauchten, erhielten 89 % diese. Die am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen waren u. a.: 1) ‚Short-term or emergency accommodation‘ (43 % oder mehr als 49 700 Personen), wobei 70 % der Bedürftigen diese Dienstleistung in Anspruch nahmen; 2) Materielle Hilfe/Makler (41 % oder mehr als 47 500 Personen), wobei 88 % der Bedürftigen diesen Dienst erhalten (vgl. AIHW, 2021i, S. 11).

2.4.2 Geschlechterverteilung und Haushaltsstruktur

2.4.2.1 Geschlechterverteilung

Deutschland

Nach Statista (2021d) schätzt die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAGW) die Anzahl der wohnungslosen Männer in Deutschland für das Jahr 2018 auf rund 159 000. Dem stehen etwa 59 000 wohnungslose Frauen in Deutschland gegenüber (vgl. Statista, 2021d). Demzufolge gibt es mehr wohnungslose Männer als Frauen, was dazu führt, dass wohnungslose Männer in der deutschen Gesellschaft und Sozialarbeit stärker wahrgenommen und anerkannt werden. Die männlichen Wohnungslosen prägen das Stadtbild oftmals auch dadurch, dass sie Schutz in Hauseingängen und U-Bahnhöfen suchen oder an öffentlichen Plätzen leben. Wohnungslose Frauen dagegen meiden die Öffentlichkeit oft aus Angst vor Stigmatisierung, insbesondere betrifft dies Mütter vor dem Jugendamt. Daher verharren sie häufig in gewalttätigen Partnerschaften. Betroffene Frauen versuchen, ihre finanziellen, sozialen und gesundheitlichen Probleme selbst zu lösen, was häufiger zu beobachten ist als bei obdachlosen Männern. Ein weiterer Unterschied zwischen wohnungslosen Männern und Frauen in Notunterkünften ist das Alter. Der Anteil der wohnungslosen oder von Wohnungslosigkeit bedrohten Frauen unter 30 Jahren ist um 20 % höher als der Anteil der gleichaltrigen Männer. Im höheren Alter ist das Gegenteil der Fall. Doppelt so viele 50-jährige Männer leben auf der Straße oder sind von der Wohnungslosigkeit bedroht wie Frauen (vgl. Heinz, 2018).

Allerdings ist der Anteil wohnungsloser Frauen, die über 50 Jahre alt sind, in den letzten 10 bis 15 Jahren deutlich gestiegen. Dieser lag im Jahr 2013 bei den freiverbandlichen Hilfen im Wohnungsnotfall bundesweit zwischen 17 und 19 Prozent (vgl. Rosenke, 2014). Laut MAIS (2016) liegt dieser Anteil in Notunterkünften in NRW sogar bei bis zu ca. 31 %.

Männliche Wohnungslose wollen mit ihren Problemen oft nicht konfrontiert werden und nehmen sie häufig auch nicht wahr. Durch die kommunale Unterbringung werden in Deutschland ebenfalls mehr Männer als Frauen untergebracht. Die Zahl der Wohnungslosen, die in Deutschland durch Gemeinden (auch in Notunterkünften) untergebracht werden, ist unbekannt. Es gibt keine bundesweite Statistik darüber, aber einige Kommunen und Länder erheben eigene Wohnungslosenzahlen (vgl. Engelmann et al., 2020). Das soll sich zukünftig ändern: Ab 2022 erhebt das Statistische Bundesamt jährlich Daten zu wohnungslosen Menschen, die in Gemeinschafts- oder Notunterkünften untergebracht sind (vgl. Bundesregierung, 2021). Jedoch zeigen Praxis und Studien, dass Frauen die gemischtgeschlechtliche ordnungsrechtliche Unterbringung aus Angst vor Übergriffen und Gewalt meiden. Deswegen werden Frauen ordnungsrechtlich häufiger in Pensionen und Hotels als in ‚klassischen‘ Wohnungslosenunterkünften untergebracht (vgl. Engelmann et al., 2020). Laut Neupert und Lotties (2018) ergab eine statistische Erhebung über die Lebensbedingungen von NutzerInnen stationärer Nothilfeeinrichtungen und -dienste, dass die Mehrheit von ihnen (73,5 %) Männer waren.

Der weibliche Anteil beträgt nur 26,5 %. Das Ungleichgewicht zwischen den Geschlechtern wird noch größer, wenn man nur den Anteil der stark von Obdachlosigkeit Betroffenen betrachtet. Demnach sind 77,0 % der Fälle männlich und lediglich 23,0 % weiblich. Allerdings ist der Anteil der Frauen in beiden Gruppen zwischen 2011 und 2018 leicht gestiegen. Im Jahr 2011 gab es noch keine Information zur akuten Wohnungslosigkeit von Frauen, aber im Jahr 2018 waren es schon 23 % Frauen, die akut von Wohnungslosigkeit betroffen waren. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass der zuletzt dokumentierte Anstieg des Frauenanteils auch das Ergebnis einer Neuausrichtung innerhalb des Hilfesystems ist. Beleg dafür ist die Tatsache, dass in den letzten beiden Jahrzehnten viele Angebote nur für Frauen wie Fachberatungsstellen oder Wohnformen entstanden sind (vgl. Neupert & Lotties, 2018).

Generell ist zu beobachten, dass die durchschnittliche Dauer der Wohnungslosigkeit bei Frauen zwei Monate und bei Männern fünf Jahre beträgt. Allerdings ist der Anteil der Männer, die seit fünf Jahren oder länger obdachlos sind, dreimal so hoch wie der entsprechende Anteil der Frauen (vgl. Rosenke, 2018b).

Betrachtet man alle Personen nach Geschlecht, so war die Wahrscheinlichkeit, dass wohnungslose Frauen im Jahr 2018 früher Hilfe suchten und zu Hause blieben, höher als bei obdachlosen Männern (Frauen: 34,3 %, Männer: 19,3 %).

Frauen lebten auch häufiger bei Familien und PartnerInnen (14,5 % Frauen und 10,4 % Männer) als männliche Betroffene. In einem Hotel oder in einer Pension waren mehr Frauen (2,0 %) als Männer (1,4 %) zu finden. Demgegenüber haben in Notunterkünften oder in einer Übernachtungsstelle mehr Männer (9,7 %) als Frauen

(7,1 %) eine zeitlich begrenzte Bleibe gefunden. Männliche Klienten waren mit 19,2 % weitaus öfter ohne Unterkunft vor Hilfebeginn. Bei Frauen war das nur bei 8,8 % der Fall. Die Zeitleiste macht deutlich, dass im Jahr 2018 im Gegensatz zu 2010 mehr Männer (28,1 %) als Frauen (23,2 %) bei Bekannten lebten. Im Jahr 2010 waren dies noch 25,0 % Frauen und 23,8 % Männer gewesen (vgl. Neupert & Lotties, 2018).

Frauen scheinen oft ‚nicht wohnungslos‘ zu sein, aber das liegt nicht daran, dass sie tatsächlich nicht wohnungslos sind, sondern sich eine Unterkunft an einem rechtlich unsicheren Ort suchen (ohne Mietvertrag). Häufig sind sie auch ‚nicht alleinstehend‘, weil sie zwar Kinder haben, diese aber entweder von ihnen getrennt leben oder von ihnen getrennt wurden (vgl. Sellach & Enders-Drägässer, 2000). Laut Sellach und Enders-Drägässer (2000) gaben 37,5 % der wohnungslose Frauen Trennung oder Scheidung als Grund für ihre prekäre Situation an, gefolgt von Auszug aus dem Elternhaus (21,5 %). 10 % der wohnungslosen Frauen gaben an, Gewalt durch ihren Partner oder Ehemann sei der Hauptgrund für den Verlust ihres Zuhauses. 24 % der Frauen zogen ohne zu kündigen aus, 16 % taten dies (vgl. Sellach & Enders-Drägässer, 2000). Insgesamt 69 % der befragten Frauen nannten letztlich zwischenmenschliche Beziehungen als Grund für ihre Wohnungslosigkeit (vgl. Heinz, 2018).

Australien

Laut Statista (2020) galten bei der Volkszählung im Jahr 2016 über 67 000 Männer und etwa 49 000 Frauen in ganz Australien als wohnungslos. Der Geschlechterunterschied ist nicht so groß wie in Deutschland, wo Frauen nur ein Drittel der Wohnungslosen ausmachen (vgl. Statista, 2021a–d). In den Jahren 2014/15 waren 47 % Männer und 53 % Frauen in ‚short-term‘ oder ‚emergency accommodation‘ (vgl. AIHW, 2016). Im Jahr 2015 waren fast 60 % der BesucherInnen von SHS (Specialist Homelessness Services) in Australien Frauen (vgl. AIHW, 2016). Trotzdem ist ein Großteil der Frauen in der Wohnungslosenstatistik unsichtbar, einschließlich gefährdeter älterer Frauen, die bei Freunden wohnen, in einem Auto oder unter Androhung von Gewalt in ihrem eigenen Zuhause (vgl. Mercy Foundation, 2014) lebten. Besorgniserregend sind auch Berichte, nach denen eine zunehmende Zahl der älteren Frauen aus Mangel an sicheren und erschwinglichen Unterkünften auf der Straße, in Toiletten oder in Zügen übernachtet (vgl. McFerran, 2010). Frauen in Australien erleben häufiger als in Deutschland nach dem 50. Lebensjahr das erste Mal ihre Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit (vgl. Darab & Harmann, 2013). Die Volkszensuszahlen zeigen, dass im Jahr 2016 etwa 7000 Frauen über 50 Jahren obdachlos waren, was einem Anstieg von 31 % seit 2011 entspricht. Da die Nachfrage nach Wohnungslosendiensten ständig die Kapazitäten übersteigt, sind Frauen über 45 Jahren eine der am schnellsten wachsenden Gruppen von Wohnungslosen in

Australien (vgl. Boucher, 2021). Jüngere Männer im Alter von 15 bis 24 Jahren melden als Ursache ihrer Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit häufig einen Familienzusammenbruch und suchen anschließend Hilfe bei SHS (vgl. AIHW, 2012). Ältere Männer geben als Ursache ihrer Wohnungslosigkeit eher eine Finanzkrise oder Zahlungsunfähigkeit an (vgl. Homelessness Australia, 2016; Thredgold et al., 2019). Eine Studie von Johnson und Chamberlain (2008) zeigt, dass eine große Zahl von Männern im Alter von 25 Jahren und darüber nach der Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit Probleme mit dem Substanzkonsum entwickelt. Die Mehrheit dieser Altersgruppe hat die Erfahrung der Wohnungslosigkeit und die damit verbundenen Stresssituationen mit Drogenkonsum kompensiert (vgl. Johnson & Chamberlain, 2008). Untersuchungen zu Auswirkungen von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit auf Männer in den Jahren 2014/15 zeigen, dass Männer in Australien im Alter von 35 die Mehrheit derer ausmachen, die als chronisch obdachlos/wohnungslos (oder ‚long-term-homeless‘: 12 Monate und länger) eingestuft werden. Diese Gruppe sind diejenigen, die nur eine minimale Geschichte erfolgreicher Mietverhältnisse haben, oft diverse Wohnungslosendienste in Anspruch nehmen und in Boarding Houses übernachten oder einfach nur als ‚rough sleeping‘ durchs Leben gehen. Danach wiederholen sie oftmals die gesamte Prozedur (vgl. Mission Australia, 2012, S. 4–6).

In den Jahren 2014–2015 waren von den Personen, die in einem Boarding House übernachtet haben, 74,8 % Männer und 25,2 % Frauen. Auf der Straße/im Freien (‚rough sleeping‘) schliefen hingegen 49 % Männer und 32,4 % Frauen. Von spezialisierter Wohnungslosenhilfe wurden in sogenannten ‚supported accommodations for homeless‘²⁸ hingegen mehr Frauen (51 %) als Männer (49 %) untergebracht (vgl. Homelessness Australia, 2016, S. 1–2). Bestimmte Gruppen von Männern sind in den Wohnungslosenstatistiken überrepräsentiert: Dies waren überwiegend Männer, die gegen rechtliche Verwahrungsvereinbarungen verstoßen haben. Diese erwiesen sich als besonders anfällig für Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit. Diesbezüglich haben Untersuchungen ergeben, dass mehr als 50 % der Personen, die aus dem Gefängnis entlassen wurden, ohne stabile Unterkunft waren und mehr als zweimal in drei Monaten umgezogen sind. Dieser Personenkreis war ein Schlüsselindikator für einen Rückfall in die Straftat: „Prisoners and therefore ex-prisoners [...] [are] amongst the most disadvantaged people in Australia.“ (AHURI, 2004, S. 2; vgl. auch Jordan, 1994)

²⁸ „Services that provide accommodation to people with disability, and services that provide support to enable a person with disability to remain in their existing accommodation or to move to more suitable or appropriate accommodation: meant accommodation in which a measure of care, support or supervision is provided to assist the occupants to cope with the practicalities of day-to-day living.“ (AIHW, 2021d).

2.4.2.2 Haushaltsstruktur

Deutschland

Laut Engelmann et al. (2020) gibt es mehr Einpersonenhaushalte, die in der ordnungsrechtlichen Unterbringung leben. Kinder und Jugendliche sind in knapp einem Viertel der gesetzlich untergebrachten Haushalte zu finden (vgl. Engelmann et al., 2020). 2018 waren insgesamt 83,8 % der KlientInnen in verschiedenen stationären und teilstationären Einrichtungen und stationären Notfallhilfen in Deutschland als Einzelpersonen untergebracht. Es besteht ein deutliches Geschlechtergefälle, wobei mehr Männer als Frauen alleinstehend sind (78,1 % gegenüber 21,9 %). Was den Familienstand der KlientInnen betrifft, so konnte die Mehrheit (69,2 %) als alleinstehend bezeichnet werden; 8,1 % waren verheiratet oder lebten als Paar in einer eingetragenen Partnerschaft (vgl. Neupert & Lotties, 2018).

Die Schwere der Obdachlosigkeitsgefahr erklärt zudem die Verteilung der Haushaltssituationen mit und ohne Kinder im Jahr 2018: KlientInnen mit Kindern lebten zu Beginn der Hilfe deutlich häufiger in Wohnungen (53,7 % vs. 19,8 %) oder bei der Familie bzw. dem Partner (14,2 % gegenüber 11,5 %). KlientInnen mit Kindern leben nicht so oft bei Bekannten (14,2 % vs. 28,7 %). Sie lebten zudem seltener in einer stationären Einrichtung (1,0 % vs. 3,7 %) oder in (kommunalen) Notunterkünften (4,4 % vs. 9,5 %). Allerdings muss erwähnt werden, dass die Mehrheit (97,6 %) der Obdachlosen, die auf der Straße lebten, vor Beginn der Hilfe keine Kinder zu Hause hatte. Die Alleinstehenden (92,1 %) zählten zu den sogenannten Straßenobdachlosen. Darüber hinaus hatte fast jeder 20. Haushalt mit Kindern (4,3 %) und bei nahezu jeder zehnten (10,7 %) aller akut wohnungslosen Menschen vor Beginn der Hilfeleistung überhaupt keine Unterkunft (vgl. Neupert & Lotties, 2018).

Australien

In Australien herrscht ein anderes Verständnis von Haushaltsstruktur bezüglich Alleinstehenden oder Alleinerziehenden mit Gewalterfahrung in ‚short-term‘ oder ‚emergency accommodation‘, die von SHS-Diensten professionell unterstützt werden, vor. Dabei geht es vor allem um ‚persistent service users‘ sowie ‚service cyler clients‘, welche die Dienste von SHS in Anspruch nehmen (vgl. AIHW, 2019a, S. 16–47).

Zwischen 2011 und 2012 gab es rund 2900 ‚persistent service clients‘. Sie waren in jedem Jahr des Berichtszeitraums (2011–12 bis 2014–15) vorstellig und haben um Unterstützung gebeten. Dabei lebte die Hälfte (51 %) dieser KlientInnen allein und 27 % lebten mit mindestens einem Kind. Männer meldeten sich häufiger als Alleinstehende (68 % gegenüber 36 % der Frauen). Frauen meldeten sich häufiger als Al-

leinerziehende mit einem Kind (44 % gegenüber 7 % der Männer) (vgl. AIHW, 2019a).

In den Jahren 2011/12 gab es zudem rund 8800 ‚service cycler clients‘. Sie haben sich in diesem Zeitraum und nochmals mindestens einmal bis zum 30. Juni 2015 an SHS-Agenturen gewandt und um Unterstützung gebeten. Von diesen lebten 47 % allein und 30 % mit mindestens einem Kind. Männer meldeten sich häufiger als Alleinstehende (64 % gegenüber 33 % der Frauen), und Frauen meldeten sich häufiger als Alleinerziehende mit einem Kind (47 % gegenüber 10 % der Männer) (vgl. AIHW, 2019a).

2.4.3 Ältere Menschen und junge Erwachsene

2.4.3.1 Ältere Menschen

Deutschland

Im Jahr 2019 waren 15 % der deutschen Wohnungslosen im Alter von 50 bis 59 Jahren und 5,8 % im Alter ab 60 Jahren und älter (vgl. Statista, 2021b). Laut Giffhorn (2018) stellen in Deutschland ältere Wohnungslose eine besondere Zielgruppe dar, denen aufgrund besonderer, zusätzlicher Bedarfe und besonderer Lebenssituationen in einem Wohnungsnotfall geholfen wird. Hierzu zählen Pflegebedürftigkeit, chronische Krankheiten, fehlende Zukunftsperspektiven, mangelnde soziale Kontakte und auch das absehbare Lebensende (vgl. Giffhorn, 2018). Im Fachdiskurs gelten meist Personen ab 50 Jahren als ältere Wohnungslose (vgl. Locher, 1990).

Eine Studie von Brem (2015) über die Verteilung der relevanten Teilgruppen an älteren wohnungslosen Menschen bestätigt die These, dass in Deutschland insgesamt mehr ältere Männer als ältere Frauen wohnungslos sind. 35 % der älteren wohnungslosen Männer befinden sich in Deutschland in Pensionen oder Obdachlosenunterkünften in der kommunalen Unterbringung. Bei älteren Frauen beträgt dieser Anteil 22 %. Die Zahl der älteren wohnungslosen Männer, die ohne Unterbringung/ohne Betreuung auf der Straße, bei Bekannten oder in Notunterkünften leben, beträgt 27 % (gegenüber 4 % Frauen). In einer sozialhilferechtlichen Unterbringung mit Betreuung in Form von ambulanten oder stationären betreuten Wohnformen befinden sich 11 % ältere wohnungslose Männer (gegenüber 1 % Frauen) (vgl. Brem, 2017; Martin & King, 2008). Ältere wohnungslose Frauen und Männer, die ordnungsrechtlich untergebracht sind, leben noch immer sehr häufig unter nur unzureichenden Bedingungen in Notunterkünften, ohne Zugang zu sozialarbeiterischen Angeboten, medizinisch-pflegerischer Versorgung oder häuslichen Dienstleistungen. Aus diesem Grund müssen solche Angebote in ordnungsrechtlichen Notunterkünften gewährleistet werden,

damit die Lebensbedingungen älterer Betroffener verbessert werden können (vgl. BAGW, 2013; BAGW, o. J.a).

Australien

Es gibt den Trend in Australien, dass Menschen später im Leben wohnungslos werden. Das ist besonders für Frauen offensichtlich. Sie wird oft durch bestimmte Ereignisse, wie finanzielle Schwierigkeiten, häusliche und familiäre Gewalt, Wohnungsnot, Behinderung, Krankheit oder Partnerverlust ausgelöst (vgl. Mission Australia, 2017a; Brackertz et al., 2016; Petersen et al., 2014; Morris, 2011; Crane & Warnes, 2005).

SHS in Australien bieten einen Überblick über ältere KlientInnen, die von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit betroffen oder bedroht sind. SHS beschreibt die Merkmale der KlientInnen, denen Hilfe und Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden (vgl. AIHW, 2021b): Dabei ist Wohnen von entscheidender Bedeutung für das Wohlergehen und die Sicherheit der Menschen, insbesondere wenn Menschen kurz vor dem Rentenalter stehen oder dieses erreichen (vgl. ABS, 2017a). Die Regierung in Australien bietet SHS-Dienstleistungen für Menschen an, die obdachlos/wohnungslos sind oder von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit bedroht sind. 2017/2018 nahmen über 24 100 ältere KlientInnen diese Dienstleistungen in Anspruch. Davon waren 20 800 KlientInnen obdachlos/wohnungslos oder von Wohnungslosigkeit bedroht. Mehr als 14 000 (67 %) dieser KlientInnen waren bei SHS-Agenturen registriert, und weitere 7000 (33 %) waren obdachlos/wohnungslos, was für alle SHS-KlientInnen gilt (vgl. AIHW, 2019b). Es gibt viele ältere Menschen, die eine Wohnung benötigen, und der Anteil dieser Menschen wächst von Jahr zu Jahr. 2017/2018 benötigten ältere Männer eher eine Unterbringung als ältere Frauen, und mehr dieser Männer wurden in Dauerwohnheimen untergebracht. Ungefähr ein Zehntel der älteren männlichen SHS-Kunden und 8 % der Frauen, die eine dauerhafte Unterkunft benötigen, haben diesen Service in Anspruch genommen. Mehr Kunden wurden an eine andere Agentur für langfristiges Wohnen verwiesen (26 % Männer und 32 % Frauen mit diesem Bedarf). Etwa drei Viertel der KlientInnen der SHS wurden auf unbestimmte Zeit auf der Liste gehalten oder an andere Agenturen vermittelt. Männer zeigten eher einen ‚sleeping rough‘ oder eine kurzfristige vorübergehende Unterbringung, während Frauen sich häufiger als ‚couchsurfer‘ präsentierten (vgl. AIHW, 2021b, S. 12–28; McDonald et al., 2007).

2.4.3.2 Junge Erwachsene

Deutschland

In Deutschland werden Personen im Alter von 18 bis 27 Jahren als junge Volljährige oder junge Erwachsene gemäß der Gesetzgebung zur Kinder- und Jugendhilfe (SGB VIII) bezeichnet. Im Gegensatz dazu werden alle Personen unter 27 Jahren als ‚junge Menschen‘ definiert. Junge Erwachsene, die einen Teil ihres Lebens in Einrichtungen der Jugendhilfe verbracht haben, werden als ‚Care Leaver‘ bezeichnet und erhalten weitere Unterstützung von der Kinder- und Jugendhilfe für den Übergang in ein eigenständiges Leben. Laut einer Untersuchung des Deutschen Jugendinstituts waren im Jahr 2016 ungefähr 37 000 Jugendliche und junge Menschen unter 26 Jahren obdachlos oder hatten keine Wohnung. Jugendliche aus dieser Gruppe waren zu 33 % weiblich und zu 66 % männlich. Laut einer Studie, die vom Evangelischen Bundesfachverband für Wohnungsnotfall- und Straffälligenhilfe (EBET) und der Alice Salomon Hochschule Berlin (ASH) durchgeführt wurde, waren die jüngeren Wohnungslosen am kürzesten wohnungslos, und zwar durchschnittlich nur etwa sechs Monate (vgl. Evangelischer Bundesfachverband für Wohnungsnotfall- und Straffälligenhilfe [EBET] & Alice Salomon Hochschule Berlin [ASH], 2018).

Der Lebensmittelpunkt der Befragten war meist die Unterkunft bei Freunden (27,2 %), weitere 16,5 % lebten auf der Straße, 13,8 % in Hilfseinrichtungen, 2,4 % in Notunterkünften sowie 3,1 % in Pensionen, Hostels oder Hotels. Zwischen 2015 und 2016 haben etwa 350 ExpertInnen und 300 junge Menschen, die obdachlos oder wohnungslos sind, in Berlin, Hamburg und Köln an der Studie teilgenommen (vgl. Beierle & Hoch, 2017). Laut Beierle und Hoch (2017) handelt es sich nicht nur um ein Problem in den Städten, sondern auch außerhalb der Städte. In den kreisfreien Städten leben im Durchschnitt 56 Jugendliche im Alter von 15 bis 25 Jahren ohne festen Wohnsitz. In den Landkreisen sind dies 44 Jugendliche, was lediglich eine geringe Differenz darstellt. Es gibt dabei kaum erkennbare Unterschiede auf regionaler Ebene (vgl. Beierle & Hoch, 2017, S. 10–13).

Ein problematisches Elternhaus, Bildungsbenachteiligung oder familiäre Probleme (wie Gewalt in der Familie), Suchthintergrund, sexueller Missbrauch, nicht diagnostizierte psychische Probleme, Langzeitarbeitslosigkeit und Totalsanktionierung beim Leistungsbezug nach SGB II und Ausbildungsabbrüche zählen dabei zu den häufigsten Ursachen und Gründen für Wohnungslosigkeit junger Menschen (vgl. Deutscher Bundestag, 2018).

Australien

Das Jugendalter wird im Unterschied zu Deutschland vom AIHW als die Zeit zwischen dem 12. und 24. Lebensjahr festgelegt. Etwa 4 Millionen junge Menschen in Australien befinden sich in dieser Lebensphase, was etwa einem Fünftel der Bevölkerung des Landes entspricht. Aborigines und InselbewohnerInnen der Torres Strait haben eine jüngere Altersstruktur, wobei über ein Drittel (36 %) unter 15 Jahre alt ist (vgl. AIHW, 2021e; Life in Mind, 2021; Heerde & Patton, 2020; Mission Australia, 2017b; Martin & Healey, 2010). Laut ABS waren im Jahr 2016 in Australien 116 427 AustralierInnen wohnungslos/obdachlos. Von diesen zählten 27 680 Personen zu den jungen Menschen im Alter von 12 bis 24 Jahren (vgl. ABS, 2016c). Die meisten obdachlosen Jugendlichen im Alter von 12 bis 18 Jahren lebten 2016 in ‚stark überfüllten‘ Wohnungen (‚crowded dwelling‘) (61 %) oder in betreuten Unterkünften (‚accommodation support‘) für Wohnungslose (26 %). Während 7 % der Wohnungslosen im Alter von 12 bis 18 Jahren vorübergehend in anderen Haushalten untergebracht waren, erhöht sich dieser Anteil bei den Jugendlichen im Alter von 19 bis 24 Jahren auf 12 % (vgl. ABS, 2016c). Das Couchsurfing nimmt in der letzten Zeit zu (vgl. Hall et al., 2020).

Couchsurfing kann für obdachlose Kinder riskant sein, da es ihre zukünftige Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit vorhersagen kann. In einer Studie von Flatau et al. (2014) haben 86 % der jungen Menschen, die obdachlos wurden, oft vor ihrem 18. Lebensjahr mehrmals ‚couchsurfed‘, weil sie keine andere Anlaufstelle hatten (vgl. Flatau et al., 2014). 2019/20 erhielten 58 200 Jugendliche im Alter von 15–24 Jahren (1,8 % der Jugendlichen) Wohnungslosenhilfe. Dies basiert auf Daten der SHS. Es waren mehr Frauen (63 % bzw. 36 700) als Männer (37 % bzw. 21 500) betroffen (vgl. AIHW, 2021f, 2019b). Eine Studie von MacKenzie et al. (2016) ergab, dass 60 verschiedene Unterkunfts- und Unterstützungsprogramme insgesamt 298 obdachlosen/wohnungslosen jungen Menschen in Australien geholfen haben. Diese Programme boten alles von der Wohnungssuche über Alltagskompetenzen bis hin zu emotionaler Unterstützung und finanzieller Unterstützung (vgl. MacKenzie et al., 2016).

2.4.4 Psychisch und suchterkrankte Menschen sowie Haftentlassene

2.4.4.1 Psychisch kranke und suchtkranke Menschen

Deutschland

In der deutschen Fachliteratur werden Menschen in prekären²⁹ Wohnverhältnissen als vulnerable und mit multiplen Problemen belastete Menschen bezeichnet, die „nicht mit den Maßstäben einer durchschnittlichen Biographie zu messen sind“ (Keicher, 2017, S. 4) und eine Multimorbidität aufweisen (vgl. Thiele & Hniopek, 2017, S. 7–8). Dabei prägt Lutz (2017) den Begriff der ‚sozialen Erschöpfung‘ wohnungsloser Menschen wie folgt:

„Mit den Begriffen Verwundbarkeit und Erschöpfung wird ein verstehender Blick auf Wohnungslose gerichtet. Wenn Belastungen steigen, dann reagieren Menschen mit Erschöpfung, Apathie und Resignation. Durch vielfältige Formen der Entmutigung hervorgerufen, durch eine höhere Verwundbarkeit, Verunsicherung, Statusverluste, Armut und dauerhafte Belastungen sind Menschen offenkundig immer weniger in der Lage, ihre alltäglichen Verrichtungen eigenständig, sinnvoll und nachhaltig zu organisieren oder gar eine zukunftsorientierte Verantwortung für sich selbst zu übernehmen [...]. Es zeigen sich zum einen Vernachlässigungen und Beeinträchtigungen in körperlichen, gesundheitlichen, psychischen, kognitiven, sozialen und emotionalen Bereichen, zum anderen aber auch Auffälligkeiten im Verhalten wie Ängste, Depression, Rückzug, Selbstwertprobleme, Aggressivität, Unruhe, Konzentrationsstörungen, Dauerinfektionen, chronische Erkrankungen, Mangelkrankungen und auch Suchterkrankungen.“ (Lutz, 2017, S. 11)

Gegen die ‚soziale Erschöpfung‘ kann aber die klassische Wohnungslosenhilfe nach den §§ 67 ff. SGB XII³⁰ und §§ 53 ff. SGB XII³¹ gerichtet sein (vgl. Reifferscheid & Duschinger, 2013). §§ 67 ff. SGB XII (Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer

²⁹ Der Ausdruck ist hier speziell auf die Wohnsituation bezogen zu verstehen: „Auf der Haushaltsebene werden prekäre Lebenslagen ebenfalls über [...] Indikatoren gemessen, die schlechte Wohnbedingungen, eine unzureichende finanzielle Situation, besondere Belastungen und eine fehlende rechtliche Absicherung erfassen. Schlechte Wohnbedingungen liegen vor, wenn Personen in einer Wohnung a) ohne fließend warmes Wasser, Zentral- oder Etagenheizung oder Bad bzw. Dusche oder b) mit weniger als einem Raum pro Haushaltsmitglied leben.“ (Promberger et.al, 2018, S. 10–11)

³⁰ § 67 SGB XII Leistungsberechtigte: „Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, sind Leistungen zur Überwindung dieser Schwierigkeiten zu erbringen, wenn sie aus eigener Kraft hierzu nicht fähig sind.“ (SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe, 2021b)

³¹ § 53 SGB XII Leistungsberechtigte und Aufgabe z. B.: „Personen, die durch eine Behinderung (körperlich, geistig, seelisch) im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des Neunten Buches wesentlich in ihrer Fähigkeit, an der Gesellschaft teilzuhaben, eingeschränkt oder von einer solchen wesentlichen Behinderung bedroht sind, erhalten Leistungen der Eingliederungshilfe.“ (SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe, 2021a)

Schwierigkeiten) trifft für die Notunterkünfte zu, in denen die KlientInnen eine geringere Krankheitseinsicht haben und meist kein und in der Regel keine Verbindung mehr zum Unterstützungssystem für psychisch Kranke oder Suchtkranke existiert. (vgl. Engelmann et al., 2020). Die SEEWOLF-Studie zeigt bei der Lebenszeitprävalenz der psychiatrischen Hauptdiagnose der Wohnungslosen, dass eine Substanzabhängigkeit bei 73,5 % (bzw. 223) der betroffenen Frauen (53,3 %) und Männer (78,7 %) vorliegt. Unter den Suchtstoff gebundenen Diagnosen liegt die Alkoholabhängigkeit mit 66,4 % (Männer: 71,3 %, Frauen: 46,7 %) an erster Stelle (vgl. Bäuml et al., 2017, S. 136; BAGW, 2008a).³²

Bis zu 50 % der betroffenen Personen haben neben psychischen Erkrankungen zusätzlich Suchtprobleme. Die BewohnerInnen waren unter anderem Personen mit langjähriger psychiatrischer Behandlungsgeschichte, die sich noch in psychiatrischer Behandlung befanden oder die Behandlung abgebrochen haben; Personen, die psychisch zwar auffällig sind, aber noch nicht diagnostiziert oder behandelt wurden; Personen mit mehreren psychiatrischen Diagnosen, bei denen die Doppeldiagnose Sucht/psychische Erkrankung ohne entsprechende Krankheitseinsicht vorliegt und die keine psychiatrische Versorgung erhalten, weil sie die gesetzlichen Bedingungen hierzu nicht erfüllen oder nicht dazu bereit oder nicht in der Lage sind, die existierenden Regeln zu befolgen; oder auch Personen, die zwar ohne ausreichende Wohnunterstützung nicht dauerhaft leben können, sich aber diesbezüglichen Hilfsangeboten gegenüber verweigern (vgl. VFG Gemeinnützige Betriebe GmbH, 2019).

Australien

Viele Menschen mit schweren und anhaltenden psychischen Erkrankungen (auch Suchterkrankungen) sind oft obdachlos bzw. wohnungslos (vgl. Westoby, 2016, S. 2). Diesbezüglich gibt es in Australien einige Projekte, die durch SHS abgedeckt werden und diese Zielgruppe beim Umgang mit ihren Erkrankungen und ihrer Wohnungslosigkeit/Obdachlosigkeit unterstützen (vgl. AIHW, 2021g). Dazu zählen u. a. klinische Unterstützungsmodelle und hybride Unterstützungsmodelle, die genutzt werden, um den erkrankten Wohnungslosen zu helfen (vgl. Westoby, 2016; Freidin, 2014; Salyers et al., 2013; Harvey et al., 2012; HomeGround Services, 2008; Newman, 2001).

Im Projekt „Journeys Home“ wurde die Erkenntnis gewonnen, dass viele Menschen, die unter unsicherer Wohnlage oder Obdachlosigkeit leiden, auch übermäßig viel Alkohol (57 %), illegale Drogen (39 %) und intravenöse Drogen (14 %) konsumieren

³² Weitere Studien über psychische und Suchterkrankungen bei Wohnungslosen gibt es u. a. von Stöver (2016), Reker (2017), Brück (2017), Salize et al. (2017) und Salize (2006).

(vgl. Scutella et al., 2014). Eine Studie des Obdachlosendienstes/Wohnungslosendienstes von Melbourne hat ergeben, dass 43 % der Obdachlosen ein Problem mit Alkohol und Drogen haben. Von diesen Menschen gibt ein Drittel an, dass sie ein Problem hatten, bevor sie obdachlos/wohnungslos wurden, und die restlichen zwei Drittel sagen, dass sie Probleme bekamen, nachdem sie obdachlos/wohnungslos wurden (vgl. Johnson & Chamberlain, 2008). Die Dauer von Drogenproblemen ist bei den wohnungslosen Menschen oft verlängert, weil ihre sozialen Netzwerke dazu beitragen können, die Alkohol- und Drogenprobleme zu manifestieren (vgl. AIHW, 2021g). Wenn es um den direkten Bezug zu Notunterkünften und deren KlientInnen geht, gibt eine neuere Studie an, dass es zwischen 2011 und 2012 rund 2900 dauerhafte („persistent service users“), etwa 8800 wiederkehrende („service cyclers“) und circa 8700 vorübergehende DienstnutzerInnen („transitory services users“) in australischen „short-terms“ oder „emergency accommodations“ der SHS-Agenturen gab (vgl. AIHW, 2019a, S. 6). Alle drei Gruppen von DienstnutzerInnen wandten sich an SHS-Agenturen bezüglich „mental health issue“ oder „problematic drug and/or alcohol use“ und „domestic or family violence“ (Studiendesign). Fast die Hälfte (49 %) der dauerhaften DienstnutzerInnen gab an, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben: Frauen gaben viel häufiger an, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben (74 % im Vergleich zu 22 % bei Männern). Bezüglich der Geschlechterverteilung bei Drogen und Alkoholberatung machen männliche Klienten etwa 71 % und weibliche Klientinnen 60 % aus. Bei psychischer Beratung waren es 68 % Männer und 58 % Frauen (vgl. AIHW, 2019a, S. 17 und 26).

4 von 10 (40 %) der wiederkehrenden DienstnutzerInnen gaben an, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben: Frauen gaben viel häufiger an, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben (62 % im Vergleich zu 14 % der Männer). Bezüglich der Geschlechterverteilung bei Drogen und Alkoholberatung machen männliche Klienten etwa 69 % und weibliche Klientinnen 49 % aus. Bei psychischer Beratung waren es 62 % Männer und 52 % Frauen (vgl. AIHW, 2019a, S. 38 und 47).

28 % der vorübergehenden DienstnutzerInnen gaben an, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben: Bei Frauen war die Wahrscheinlichkeit, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben, fast 6-mal so hoch wie bei Männern (46 % im Vergleich zu 8 %). 6 von 10 (60 %) derjenigen, die angaben, häusliche oder familiäre Gewalt erlebt zu haben, waren unter 35 Jahre alt, 8 % waren 50 Jahre und älter. 15 % der vorübergehenden DienstnutzerInnen berichteten über problematischen Drogen- und/oder Alkoholkonsum: mehr Männer als Frauen (21 % im Vergleich zu 10 %).

Von den vorübergehenden NutzerInnen nahmen mehr Männer als Frauen diese SHS-Dienste bezüglich der psychischen Gesundheit in Anspruch (52 % gegenüber 45 %) (vgl. AIHW, 2019a, S. 59 und 67).

2.4.4.2 Haftentlassene

Deutschland

Nach Angaben des Bayerischen Landesamtes für Statistik wurden im Jahr 2007 insgesamt 11 734 Menschen aus der Haft entlassen. Dem stand eine Belegungskapazität von lediglich 11 671 Plätzen in Unterkünften gegenüber. Von der Gesamtzahl der im Jahr 2007 freigelassenen Personen befanden sich nach ihrer Freilassung nur 3267 in Bewährung, Aufsicht oder Betreuung. Darüber hinaus wurden im Jahr 2007 insgesamt 8452 inhaftierte Personen nach Verbüßung ihrer Haftstrafen entlassen. Mit anderen Worten: Diese Menschen unterlagen nicht mehr der staatlichen Aufsicht und Fürsorge. Nach Angaben des Bayerischen Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz betrug die Zahl dieser Personen im Jahr 2008 8273. Das bedeutet, dass jedes Jahr etwa drei Viertel der Insassen am Ende ihrer Haftstrafe ohne Bewährung freigelassen werden. In der oftmals schwierigen Zeit nach ihrer Freilassung erhalten sie kaum Hilfe von der Justiz. Grundsätzlich wird auf bestehende allgemeine Unterstützungseinrichtungen in den Kommunen verwiesen, diese sind jedoch nicht auf die konkrete Notlage von Haftentlassenen ausgerichtet und können kein hierfür geeignetes Fachpersonal abstellen. Es ist nicht ungewöhnlich, dass sie in kommunalen Notunterkünften landen und daher einem deutlich erhöhten Rückfallrisiko im Zusammenhang mit ihren Straftaten ausgesetzt sind, insbesondere in der kritischen Phase unmittelbar nach ihrer Entlassung aus dem Gefängnis. Es besteht daher dringender Bedarf an kontinuierlicher Unterstützung bei der Vorbereitung auf die Entlassung und darüber hinaus (vgl. Halbhuber-Gassner et al., 2017; Kawasaki-Reindl, 2016; Hammel, 2015).

Die Entlassung aus dem Vollzug der Stadt Bremen bedeutete im Jahr 2019 in der Regel, dass keine Hilfen im Rahmen der Entlassungsvorbereitung möglich waren. Viele KlientInnen wurden obdachlos in Bremen und gelangten erst danach zur Erstberatung beim Verein Bremische Straffälligenbetreuung in der Zentralen Fachstelle Wohnen (ZFW). Diese wurden zunächst in Notunterkünften (104 Männer und 5 Frauen) untergebracht. Zum Teil erfolgte eine Vermittlung in günstige Hotels und Pensionen. Die entsprechenden Vereinbarungen mit der Sozialbehörde Bremen wurden diesbezüglich getroffen. Die Mehrzahl der Unterkünfte bestand aus Doppel- oder Mehrbettzimmern. Für eine dauerhafte Unterbringung sind diese Unterkünfte zwar nicht konzipiert, aber KlientInnen bleiben dort oft länger als vorgesehen. Zu betonen ist, dass die Vermittlung in Notunterkünfte provisorisch ist und somit eine

Notlösung bleibt. Je länger KlientInnen in den Notunterkünften verbleiben, desto schwieriger wird die Rückkehr in die ‚Normalität der Gesellschaft‘ (vgl. Verein Bremische Straffälligenbetreuung, 2019).

Australien

Menschen, die aus dem Gefängnis entlassen wurden, haben möglicherweise Schwierigkeiten, Arbeit zu finden und die benötigte psychologische Hilfe zu erhalten, was dazu führen kann, dass sie obdachlos/wohnungslos werden. Dies gilt insbesondere für indigene Völker, die von vornherein höhere Inhaftierungs- und Obdachlosigkeitsraten aufweisen (vgl. Brackertz et al., 2016). Ein Großteil der Literatur konzentriert sich auf Rückfälle und die Rolle, die eine unsichere Unterbringung bei der Wiederinhaftierung von Haftentlassenen spielt (vgl. LeBel, 2017; Victorian Ombudsman, 2015; Hughes et al., 2012; Johnson et al., 2012; Baldry et al., 2003; Metraux & Culhane, 2004). Eine Studie von Hughes et al. (2012) in Wales fand heraus, dass eine stabile Wohnung die Rückfallwahrscheinlichkeit in einer Stichprobenpopulation verringerte. In ähnlicher Weise ergab eine andere Studie, dass eine eigene Wohnung die Rückfälle bei den Straftaten reduzieren kann (vgl. Gojkovic et al., 2012).

In den letzten zehn Jahren ist die Zahl der Gefängnisinsassen in Australien trotz eines vorübergehenden Rückgangs während der COVID-19-Pandemie insgesamt gestiegen. Die Gefängniszählung von 2020 ergab, dass fast 41 000 Menschen im Gefängnis waren. Männer stellen nach wie vor die überwiegende Mehrheit der Gefangenen (92 %), aber in den meisten Gerichtsbarkeiten waren die Quoten für die Inhaftierung von Frauen etwas höher als für Männer. Indigene Völker in Australien sind in Gefängnissen nach wie vor stark überrepräsentiert, wobei die Inhaftierungsraten mehr als dreizehn Mal höher sind als bei nicht indigenen Völkern (vgl. Martin et al., 2021, S. 2).

Menschen mit komplexen Unterstützungsbedürfnissen landen mit größerer Wahrscheinlichkeit im Gefängnis und werden obdachlos/wohnungslos, aber die Wohnungsbeihilfe nach der Entlassung kann dabei helfen, diesen Teufelskreis zu durchbrechen. Dabei sind etwa 40 % psychisch krank und 33 % haben kognitive Beeinträchtigungen. Wohnungsbeihilfe kann Menschen mit komplexen Unterstützungsbedürfnissen Zugang zu Unterstützung und Diensten verschaffen, die ihnen helfen können, aus dem Gefängnis und von der Straße zu kommen (vgl. Martin et al., 2021, S. 7).

Die veröffentlichten Statistiken zeigen, dass im Durchschnitt weniger als die Hälfte der aus der Haft entlassenen Personen an ihren eigenen Wohnort zurückkehren, weitere 44 % in ‚short-term‘ oder ‚emergency accommodation‘ bleiben und 2 % auf

der Straße schlafen (vgl. Martin et al., 2021, S. 22–24; AIHW, 2019b, S. 22–25). Die Zahl der SHS-Fälle, die aus dem Gefängnis entlassen wurden, machte 14 % der geschätzten Gesamtzahl der Entlassungen aus dem Gefängnis im Zeitraum 2018–2019 aus (vgl. Martin et al., 2021, S. 23; AIHW, 2019b).

2.5 Wohnungslosenhilfesystem und -versorgung sowie rechtlicher Rahmen

2.5.1 Vielfalt der Notunterkünfte in beiden Ländern

Deutschland

In Deutschland gibt es staatliche Gemeinschaftsunterkünfte (GU) und kommunale Unterkünfte (KommFU) (Landeshauptstadt München Sozialreferat, Sozialplanung, 2018). Es finden folgende Sofortunterbringungsmöglichkeiten in der Wohnungslosenhilfe Anwendung: Beherbergungsbetriebe, Notquartiere, Clearinghäuser, Flexiheime, Gemeinschaftsnotunterkünfte und Verbandseinrichtungen (z. B. Caritasverband – zu diesem Verband gehört auch KMFV oder SKF) (vgl. Sozialreferat Amt für Wohnen und Migration S-III-S/PW, 2017, S. 8; SKF, o. J.).

Bei Beherbergungsbetrieben liegen im Idealfall sowohl die Bereitstellung der Bettplätze für die Obdachlosen in München als auch die Betriebsführung beim gleichen Träger. Der Weg zu dieser Art der Zusammenarbeit mit der Stadt München führt über die Ausschreibungen des Amtes für Wohnen und Migration, durch welche die Landeshauptstadt ihren jeweiligen Bedarf an Bettplätzen akquiriert. ImmobilieneigentümerInnen und jene, die aufgrund eines Pacht- oder Mietverhältnisses über eine Immobilie verfügen, können an den Ausschreibungen mit ihren Objekten und einem Betriebsführungskonzept teilnehmen und ein Angebot abgeben. In diesem Fall betreibt der Anbietende selbst den Beherbergungsbetrieb und erhält für jede untergebrachte Person ein Bettplatzzentgelt. Die sozialpädagogische Betreuung im Objekt übernimmt dann entweder die Bezirkssozialarbeit der Stadt München oder sie beauftragt den Sozialdienst eines freien Trägers. Ein Objekt sollte min. 50 und max. 200 Personen eine Unterkunft bieten. Die Laufzeit des Vertrages sollte nach Möglichkeit nicht unter drei Jahren liegen (vgl. München – Das offizielle Stadtportal, 2021).

„Die städtischen Notquartiere (Bettplätze in möblierten Zimmern/Appartements) sind öffentliche Einrichtungen der Landeshauptstadt München mit dem Ziel der vorübergehenden Unterbringung von Personen, die obdachlos sind oder

denen Obdachlosigkeit droht und bei denen alle anderen Hilfen nachweislich erschöpft sind.“ (Landeshauptstadt München, 2004)

Notquartiere sind auf eine sechsmonatige Wohndauer begrenzt:

„Mit Rücksicht auf die Gesamtheit der Benutzerinnen und Benutzer und im Interesse einer ordnungsgemäßen Bewirtschaftung der Flüchtlingsunterkünfte ist es den Benutzerinnen und Benutzern nicht gestattet: Neben den zur Verfügung gestellten Geräten zusätzliche Herde, Kochplatten und Backöfen, Kühlgeräte und ähnliche Elektrogeräte sowie Heizgeräte aller Art aufzustellen und zu betreiben. Private Radio- und Fernsehgeräte sind von den BenutzerInnen bei der GEZ anzumelden.“ (Landeshauptstadt München, 2014)

Clearinghäuser sind Teil der Neuausrichtung der Münchner Wohnungslosenhilfe ‚Wohnen statt Unterbringen‘. Sie eröffnen denjenigen wohnungslosen Menschen, die besonders gute Mietfähigkeitsvoraussetzungen mitbringen, den schnellsten Weg zurück in ein reguläres Mietverhältnis. Aufgabe des Clearinghauses (mit SozialpädagogInnen) ist es, zusammen mit den betreuten Haushalten (Alleinstehende, Paare und Familien) abzuklären, warum sie wohnungslos geworden sind und was getan werden muss, damit sie nach spätestens sechs Monaten wieder in eine Wohnung ziehen können (vgl. Münchener Wochen Anzeiger, 2018).

Bei den Flexiheimen handelt es sich um zeitlich befristete Unterbringungen mit eigener Küche und eigenem Sanitärbereich für Alleinstehende und Paare, aber nicht um dauerhaftes Wohnen mit sozialpädagogischer Unterstützung. Die Flexiheime ergänzen das städtische Sofortunterbringungssystem. Mit BewohnerInnen werden Nutzungs- und keine Mietverträge geschlossen (gem. § 549 II BGB). Das Belegrecht obliegt dem Amt für Wohnen und Migration der Stadt München. Beratung und Betreuung erfolgen vor Ort durch MitarbeiterInnen der freien Träger. Ein vorhandener Sozialwohnungsanspruch bleibt weiterhin bestehen. Bis 2025 sind 5000 Wohneinheiten in Flexiheimen geplant (vgl. Landeshauptstadt München Sozialreferat, Sozialplanung, 2018). Das Ziel der Landeshauptstadt München ist eine Ausweitung der Beherbergung von wohnungslosen Personen(gemeinschaften) in Objekten mit Flexiheim-Standard. Dieser Standard ist höher als in Beherbergungsbetrieben (vgl. München – Das offizielle Stadtportal, 2021).

Im Asylverfahrensgesetz von 1982 wurde der Begriff ‚Gemeinschaftsunterkunft‘ zum ersten Mal verwendet (vgl. Renner, 2005). Zu dieser Zeit gab es auch alternative Ausdrücke wie ‚Sammelunterkunft‘ oder ‚Sammellager‘. Obwohl die Aufenthaltsdauer häufig mehrere Jahre umfasst, ist der Begriff ‚Übergangswohnheime‘ in einigen Bundesländern immer noch üblich (vgl. Wendel, 2014).

Australien

Hinsichtlich der Situation in Australien ist Folgendes zu beachten: „Accommodation services include short-term or emergency accommodation, medium-term/transitional housing, assistance to obtain long term housing, assistance to sustain tenancy or prevent tenancy failure or eviction and assistance to prevent foreclosures or for mortgage arrears.“ (AIHW, 2021h, S. 1) ‚Short-Term or emergency accommodation‘ im Sinne des SHSC umfassen: „short-term or emergency accommodation provision as a service includes: refuges; crisis shelters; insecure accommodation on a short-term basis; emergency accommodation arranged by a specialist homelessness agency (for example, in hotels, motels and so forth); boarding or rooming house; transitional housing“ (AIHW, 2019a, S. 2; vgl. auch Redfern Legal Centre, 2018).

Die folgenden ‚short-term accommodation‘-Möglichkeiten gelten nicht als ‚short-term‘ oder ‚emergency accommodation‘:

- „hotels, motels, caravan parks and other temporary accommodation used when a person is on holiday or travelling“
- „custodial and care arrangements, such as prisons and hospitals“
- „temporary accommodation used by a person while renovating their usual residence or building a new residence (for example, weekends, caravans)“ (AIHW, 2019a, S. 1–2).

Die folgenden Begriffe von Unterbringungsmöglichkeiten werden häufiger in der australischen Fachliteratur zur Wohnungslosenhilfe genannt: Ein ‚rooming house‘ ist eine Art Wohnobjekt, in dem Zimmer an drei oder mehr Personen vermietet werden. VermieterIn (EigentümerIn) ist die- bzw. derjenige, der bzw. dem die Immobilie gehört, und die MieterInnen (BewohnerInnen) sind diejenigen Personen, die die Räume mieten. Die bzw. der VermieterIn kann ohne vorherige Ankündigung kommen und in den Gemeinschaftsbereichen der Immobilie wohnen. Die BewohnerInnen teilen sich die gleichen Versorgungseinrichtungen und Dienstleistungen (vgl. Government of South Australia, 2020).

Der Terminus ‚emergency accommodation‘ beinhaltet ‚night shelters‘,³³ ‚women’s refuges‘³⁴ und ‚youth shelters‘.³⁵ ‚Caravan‘ (‚Wohnwagen‘) ist eine Art Wohnmobil, in dem Menschen dauerhaft oder teilweise dauerhaft leben (vgl. AIHW, 2021a, o. S.). ‚Tent‘ (‚Zelt‘) ist eine Art Unterschlupf, der aus Materialien wie Planen und Stoffen besteht. Er kann von Stangen oder einem Rahmen getragen werden (vgl.

³³ Notschlafstellen, Wärmestuben.

³⁴ Frauenhäuser, auch mit einer therapeutischen Begleitung.

³⁵ Jugendhilfshaus, Jugendhilfeunterbringung.

AIHW, 2021a, o. S.). ‚Cabin‘ ist ein kleines, einfaches Haus oder eine kleine, einfache Unterkunft (AIHW, 2021a, o. S.). ‚Boats‘ sind alle mobilen Wassereinheiten, auf denen sich Menschen befinden. Dies kann kleine Boote und Hausboote umfassen (vgl. AIHW, 2021a, o. S.). Ein ‚boarding/rooming House‘ ist eine Art Gästehaus, in dem Personen in einem eigenen Zimmer wohnen können. Normalerweise gibt es in jedem Zimmer eine Küche, ein Bad und eine Toilette (vgl. AIHW, 2021a, o. S.). Der Begriff ‚dwelling‘ wird folgendermaßen definiert:

„Dwelling types include: a separate house; a semi-detached, row or terrace house, townhouse, etc.; a flat, unit or apartment; caravan, tent, cabin etc. either in or not in a caravan park houseboat in marina, etc.; an improvised home, tent, camper; a house or flat attached to a shop, office, etc.; a boarding/rooming house unit“ (AIHW, 2021d, o. S.).

‚Dwelling‘ bietet eine schlechtere Wohnmöglichkeit als ein ‚boarding/rooming house‘ (siehe auch die obigen Abbildungen 7 und 8).

2.5.2 Regelhilfesystem in beiden Ländern

Deutschland

In Deutschland gibt es drei Handlungsebenen der Wohnungspolitik: die Bundes-, die Landes- und die Kommunalebene (vgl. Naßmacher, 2007). Der Bund und die Länder schaffen dabei die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Wohnungspolitik. Die Gemeinden sind für die Bedarfserhebung und Durchführung neuer Projekte verantwortlich. Die Gemeinden bzw. Kommunen setzen dann um, was Bund und Länder beschließen (vgl. Rahn, o. J.). Die Wohnungspolitik in Deutschland erfährt derzeit sowohl in der Gesellschaft (Sozialverbände) und Politik als auch im wissenschaftlichen Diskurs große Beachtung (vgl. Deutscher Caritasverband e. V., 2020; Egner et al., 2018; Bezirksamt Berlin Mitte, 2018; Schönig et al., 2017).

Diesbezüglich stellte laut damaligem Bundesministerium des Innern und für Bau und Heimat (BMI) (2018) der Bund für die soziale Wohnraumförderung im Zeitraum von 2018 bis 2021 mindestens 5 Mrd. Euro bundesweit zur Verfügung. Gemeinsam mit den Mitteln von Ländern und Kommunen können damit über 100 000 zusätzliche Sozialwohnungen geschaffen werden, was den Wohnungslosen in ihrer Situation helfen kann. Dazu hat die Bundesregierung eine Gesetzesinitiative zur Änderung des Grundgesetzes auf den Weg gebracht, damit sich der Bund auch in Zukunft finanziell am sozialen Wohnungsbau beteiligen kann. Der Bund stellte den Ländern für die Jahre 2020 und 2021 mindestens 2 Mrd. Euro Finanzhilfen für den sozialen Wohnungsbau zur Verfügung. Die Änderungen des Grundgesetzes wurden in Bundestag und Bundesrat mit Vorrang beraten und beschlossen. Die Länder haben

ihre Förderprogramme für Wohnraum mit langfristigen Bindungen gestärkt. Die vom Bund für den Zeitraum von 2020 bis 2021 zur Verfügung gestellten Mittel wurden dabei von den Ländern in vollem Umfang zweckentsprechend eingesetzt, insbesondere für die Förderung von Investitionen in den Neubau und Maßnahmen am Bestand sowie die Modernisierung von sozialgebundenem Wohnraum für MieterInnen und selbstnutzende EigentümerInnen. Entsprechende Details wurden in Verwaltungsvereinbarungen zwischen Bund und Ländern geregelt (vgl. BMI, 2018).

Auf Landesebene und kommunaler Ebene forderte der Caritasverband u. a. die Sicherstellung der Versorgung mit Essen und Trinken, die Bereitstellung von Informationen über Notanlaufstellen, die dauerhafte Öffnung von ordnungsrechtlichen Unterkünften oder Notunterkünften, die Freistellung von zusätzlichen Raumkapazitäten, um die Belegungsdichte in Notunterkünften zu reduzieren, sowie dezentrale Ausweich- und Quarantänezimmer. Auf Ebene der Bundesländer und Kommunen ist ferner die flächendeckende Einrichtung und Finanzierung von bedarfsgerechten Angeboten in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Leistungsträgern sicherzustellen (vgl. Deutscher Caritasverband e. V. & Katholischer Bundesgemeinschaft Wohnungslosenhilfe, 2020).

(a) Regelsystem Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten

Wohnungslose und obdachlose Menschen benötigen häufig sozialarbeiterische Unterstützung zur Wiedereingliederung bzw. für Wiedereingliederungsmaßnahmen bei Menschen mit besonderen Schwierigkeiten gemäß §§ 67–69 SGB XII. Die Wohnungslosenhilfe basiert auf dem Sozialgesetzbuch SGB XII, insbesondere den §§ 67–69 (Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten). Seit dem 01.01.2005 ist die Grundsicherung für Arbeitssuchende in SGB II geregelt, wobei die Bestimmungen des alten § 72 BSHG mit denen der §§ 67–69 SGB XII inhaltsgleich sind (vgl. SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe, 2021b; Lutz & Simon, 2012).

Die Wohnungslosenhilfe kann Wohnungslosen im Rahmen stationärer oder ambulanter Maßnahmen bei vielfältigen Problemen helfen. Die Schwierigkeit (Knappheitssituation, Unterversorgung) besteht in diesem Kontext darin, herausfordernde Lebenssituationen als solche wahrzunehmen bzw. rechtzeitig zu erkennen, wenn von diesen Gefahr ausgeht. Solche Lebenssituationen gehen mit sozialen Schwierigkeiten einher, die das Leben in der Gemeinschaft zusätzlich erschweren. Darüber hinaus können Betroffene diese besonderen Situationen nicht allein bewältigen.

Wohnungslose gelten in der Regel als unterversorgt, weil ihnen die Fähigkeiten und Fertigkeiten für ein unabhängiges Leben fehlen. Besonders ausgeprägt ist diese Unterversorgung bei den folgenden Aspekten: a) Wohnen: Betroffene verfügen nicht

über mietvertraglich gesicherte Wohnungen (z. B. Notunterkunft bei Freunden). b) Wirtschaftliche Sicherheit: Betroffene Menschen verfügen über kein regelmäßiges und ausreichendes Einkommen aus eigener Arbeit oder Transferleistungen vom Staat. c) Arbeit und Ausbildung: Betroffene sind oftmals arbeitslos und/oder ungeschult. d) Soziale und kulturelle Teilhabe: Betroffenen fehlt es an sozialen Kontakten. Eine besondere, mit sozialen Schwierigkeiten verbundene Lebenssituation Wohnungsloser kann sich beispielsweise aus den folgenden Bedingungen ergeben: Mangel oder Unzulänglichkeit von Wohnraum, instabile wirtschaftliche Verhältnisse, Entlassung aus geschlossenen Einrichtungen (Gefängnissen, psychiatrischen Kliniken etc.), Sucht/psychische Erkrankung, gewalttätiges Lebensumfeld und ähnlich ungünstige Bedingungen (vgl. Lutz & Simon, 2012).

Das Regelsystem für Menschen in besonderen sozialen Lagen besteht in Deutschland aus drei Säulen: Zuerst ist die ordnungsrechtliche Unterbringung zu nennen. Dabei handelt sich um eine unfreiwillige Obdachlosigkeit, wobei die Ordnungsbehörden sowie die Polizei dazu verpflichtet sind, dieser Bedrohung vorzubeugen. Daher sind sie auch verpflichtet, die Obdachlosen unterzubringen. Die Unterbringung nach Ordnungsrecht dient aber nicht einer ‚wohnungsmäßigen Versorgung‘. Lediglich soll sie den Betroffenen eine vorübergehende Unterkunft einfacher Art geben (vgl. Engelmann et al., 2020). Zweitens ist die durch das Sozialgesetz begründete Hilfeleistung von Bedeutung. Neben den Hilfen zum Lebensunterhalt und zur Unterkunft gemäß SGB II und XII geht es dabei auch um die Wohnungslosenhilfe. Wenn bei Personen besondere Lebensverhältnisse (drohende oder tatsächliche Wohnungslosigkeit) mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, besteht ein entsprechender Anspruch auf Unterstützung zur Prävention und Überwindung von Wohnungslosigkeit. Zu den SGB-XII-Maßnahmen im Kontext der Wohnungslosigkeit gehören: Beratung und persönliche Hilfe für die Betroffenen und ihre Angehörigen, Unterstützung bei Behördenkontakt, Unterstützung bei der Wohnungs- und Arbeitssuche sowie Sonderwohnformen (z. B. betreutes Einzel- oder Gruppenwohnen, stationäre oder teilstationäre Unterbringung). Persönliche Unterstützung und Sonderwohnformen können entweder längerfristig oder kurzfristig angelegt werden. Leistungen nach SGB XII §§ 67–69 werden in der Regel von staatlichen Trägern oder freien Trägern der Wohlfahrtspflege erbracht. Ob und in welchem Umfang eine Beratung nach den §§ 67–69 SGB XII erfolgt, ist je nach Kommune unterschiedlich (insbesondere in ländlichen Gebieten, wo diese Angebote zudem nur selten verfügbar sind) (vgl. Engelmann et al., 2020).

Außerdem ist eine niedrigschwellige Unterstützung für Menschen ohne Wohnung verfügbar. Diese Angebote variieren je nach Gemeinde. Sie können sich z. B. auf

Tagesaufenthalte und -treffpunkte (Austausch, Möglichkeiten für Körper- und Wäschepflege, Suppenküche, Bereitstellung einer Postadresse), Notunterkünfte (nur Nachtaufenthalte oder wenige Tage), Winterprogramme oder niedrigschwellige medizinische Hilfe wie Medimobile erstrecken (vgl. Engelmann et al., 2020).

(b) Kommunale/ordnungsrechtliche Unterbringung

Das gesamte Wohnungslosenhilfesystem wird erst dann verständlich, wenn man sich die drei wesentlichen Hilfesektoren in Wohnungsnotfällen vergegenwärtigt. Das sind Obdachlosenhilfe, Wohnungslosenhilfe sowie Sozialhilfe und Arbeitsförderung (vgl. Specht, 2018). Als Unterstützer von Hilfsorganisationen können grundsätzlich Verwaltungsbehörden, gemeinnützige Organisationen und private Organisationen in verschiedenen Bereichen fungieren. In der Praxis treten jedoch in jedem Fördersektor spezifische Trägertypen auf (siehe Tabelle 6). Somit liegt im Sektor der Obdachlosenhilfe hauptsächlich die ordnungsrechtliche Unterbringung vor. Dabei wird sie durch die Gemeinden (Kommunen) oder in kleinen Bundesländern durch die Bezirke getragen. Die Gemeinden haben als Träger der Unterkünfte hauptsächlich die Aufgabe, die vorübergehende Unterbringung von Menschen in Notunterkünften, Pensionen, Beherbergungsbetrieben oder Flexiheimen zu gewährleisten. In den Kommunen ist es üblich, dass die Grenzen zwischen dem Bereich der Obdachlosenhilfe und dem Bereich der Sozialhilfe und Arbeitsförderung bei der ordnungsrechtlichen Unterbringung sehr unscharf sind. Daher hat sich in einigen Städten eine Kombination aus ordnungsrechtlich und sozialhilferechtlich geprägten Unterkünften etabliert. Allerdings wird im Vergleich zu stationären Hilfen gemäß §§ 67–69 SGB XII ein reduziertes Hilfeprogramm mit wesentlich geringeren Personalschlüsseln und insgesamt niedrigeren Standards angeboten (vgl. Specht, 2018). Jedoch gibt es in Deutschland keine einheitliche Regelung, wie wohnungslose Menschen vor Ort unterstützt beziehungsweise untergebracht werden sollen. Daraus resultieren kommunal sehr unterschiedliche Regelungen. Es gibt keine spezifischen Vorschriften der Länder oder des Bundes bezüglich der genauen Gestaltung (vgl. Engelmann et al., 2020).

(c) Niedrigschwellige Angebote und integrierte Sozialprogramme

Im Bereich der Wohnungslosenhilfe bieten verschiedene Organisationen Unterstützung in ambulanter, teilstationärer oder stationärer Form an (siehe Tabelle 6). Dabei hat sich etabliert, dass die Wohnungslosenhilfe von freien und privaten Trägern vorgehalten wird. Der Schwerpunkt der frei-gemeinnützigen Träger fokussiert hauptsächlich auf den Bereich der Grundversorgung, mit Ausnahmen im Bereich Prävention oder im Quartier (vgl. Specht, 2018).

Tabelle 6: Hilfesystem nach Sektoren und Handlungsfeldern für Menschen in prekären Lebenslagen

Sektoren der Hilfen in Wohnungsnotfällen	Obdachlosenhilfe	Wohnungslosenhilfe	Sozialhilfe und Arbeitsförderung
Typische Einrichtungsträger	Kommunen (Gemeinden)	Freie und private Träger	Jobcenter/kreisfreie Städte und Landkreise
Handlungsfelder und Zielgruppen	Funktionen und Organisationsformen der Sektoren nach Handlungsfeldern		
Grundversorgung und weiterführende Hilfen	<i>Funktion:</i> Basisversorgung von Wohnungslosen	<i>Funktion:</i> Reintegration von Wohnungslosen	<i>Funktion:</i> Reintegration durch Geldleistungen und ggf. Arbeitsförderung
Zielgruppe: Wohnungslose	<i>Organisationstyp:</i> Notunterkünfte, Pensionen, Beherbergungsbetriebe, Flexiheime etc.	<i>Organisationstyp:</i> 1. Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten nach §§ 67–69 SGB XII (ambulante, teilstationäre und stationäre soziale Dienste ³⁶): betreutes Einzelwohnen, Notunterkünfte, betreutes Gruppenwohnheim, Resozialisationswohnheime, Übergangshaus, Langzeiteinrichtung 2. Niedrigschwellige Angebote wie z. B. Beratungsstellen, Notübernachtungen, Straßensozialarbeit, Bahnhofsdienste, amb. Medizinische Hilfe, Streetwork,	<i>Organisationstyp:</i> Wohnungsämter, Sozialämter als Verwalter der Transferleistung/Kostenbewilligung, Jobcenter (SGB II) als Verwalter der Transferleistung/Kostenbewilligung

³⁶ 1) Ambulante Dienste/Hilfen gemäß §§ 67–69 SGB XII: Fachberatungsstellen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten, für Wohnungsnotfälle, soziale Beratungsstellen, das betreute Einzelwohnen sowie die aufsuchende Hilfe für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten. An Fachberatungsstellen ist häufig ein Tagesaufenthalt mit und ohne Straßensozialarbeit angegliedert. Das sind die Orte der Versorgung von schwer erreichbaren Personen, die draußen schlafen und den Kontakt zur Hilfeinrichtung abgebrochen haben. 2) Teilstationäre und stationäre Hilfen/Dienste: In der teilstationären Hilfe werden Beratung und persönliche Hilfen in der Regel getrennt vom Ort des Wohnens erbracht, während stationäre Hilfen in der Regel in einem Heim (z. B. Langzeiteinrichtung, Übergangshaus) erfolgen (vgl. SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe, 2021b; Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, 2019; Deutscher Hospiz- und Palliativverband e. V., 2017).

Straffälligenhilfe			
Prävention Zielgruppe: unmittelbar von Wohnungslosigkeit Bedrohte	Findet in diesem Teilsystem nicht statt.	<i>Funktion:</i> Verhinderung von Wohnungsverlusten <i>Organisationstyp:</i> spezialisierte Präventionsdienste oder Teilfunktion einer Beratungsstelle z. B. Wohnungsnotfallhilfe im Landkreis München (vgl. Landratsamt München, 2021)	<i>Funktion:</i> Verhinderung von Wohnungsverlusten <i>Organisationstyp:</i> Wohnungsämter, Sozialämter (SGB XII) oder Jobcenter (SGB II)
Sozial-integrative Hilfen im Quartier Zielgruppe: von Wohnungslosigkeit Bedrohte	Findet in diesem Teilsystem nicht statt.	<i>Funktion:</i> Quartiersarbeit und Nachsorge <i>Organisationstyp:</i> Wie bei Grundversorgung oder Stadtteilbüro	<i>Funktion:</i> Quartiersarbeit und Nachsorge <i>Organisationstyp:</i> Wohnungsämter, Sozialämter (SGB XII) und/oder Stadtteilbüro

Quelle: Specht, 2018, S. 53 & Michling, 2021

Jedoch gibt es viele andere Hilfebereiche (Altenhilfe, Pflegedienste, Jugendliche etc.), die von freien Trägern bereits angeboten werden und im Quartier angesiedelt sind. Sie sind aber häufig nicht auf Wohnungsnotfälle ausgerichtet (vgl. Specht, 2018; Rosenke, 2018a).

Diesbezüglich gibt es einen Bericht aus den Jahren 2018/19 zur Lebenssituation von Menschen in Einrichtungen und Diensten der Hilfen für Wohnungsnotfälle in Deutschland, der im Rahmen des Dokumentationssystems zur Wohnungslosigkeit (DzW) von der BAGW verfasst wurde. An der Studie haben im Jahr 2018 191 Einrichtungen und Dienste der Hilfe in Wohnungsnotfällen (45 000 KlientInnen) und im Jahr 2019 223 entsprechende Einrichtungen (46 000 KlientInnen) teilgenommen (siehe Abbildung 10).

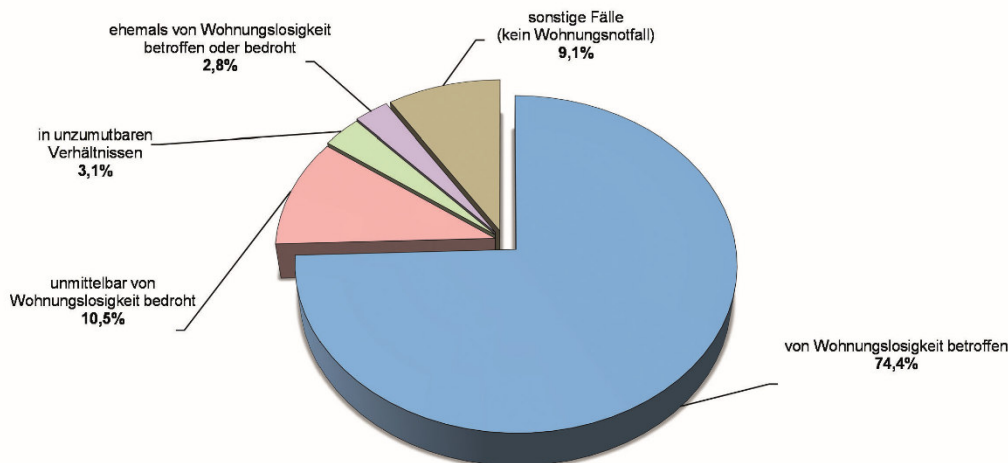


Abbildung 10: Wohnungsnotfälle im DzW (2019)

Quelle: Lotties, 2019, S. 4

Die Zusammensetzung dieser Einrichtungen ist für beide Jahre im Vergleich in Tabelle 7 dargestellt. Die Gegenüberstellung macht deutlich, dass es im Jahr 2019 einen starken Zuwachs an Einrichtungen mit gemischtgeschlechtlicher Zielgruppe gab (vgl. Lotties, 2019).

Tabelle 7: Zusammensetzung der datenliefernden Einrichtungen (2018 und 2019)

	Einrichtungen 2018	Einrichtungen 2019
Gemischtgeschlechtliche Dienste	148	182
Frauenspezifische Dienste	23	25
Männerspezifische Dienste	20	16
Gesamt	191	223

Quelle: Lotties, 2019, S. 4

Abbildung 10 zeigt, dass es auch Datenaggregate von Personen mit Eingang in das DzW gibt, die nicht wohnungslos sind, aber gemäß der Wohnungsnotfalldefinition als Wohnungsnotfall gelten (siehe Kapitel 2.5.2(d)). Diesbezüglich sind 16,4 % der erfassten Personen nicht wohnungslos, gelten aber gemäß der BAGW-Definition als Wohnungsnotfall. Weitere 9,1 % der im Jahr 2019 erfassten Personen gelten nicht als Wohnungsnotfall. Wahrscheinlich liegt bei ihnen ein anderer armutsbezogener Bedarf nach §§ 67–69 SGB XII vor.

Die Teilnahme an der DzW-Erhebung ist freiwillig. Deswegen ändert sich die Zusammensetzung der datenliefernden Einrichtungen jährlich minimal. In beiden Jahren 2018 und 2019 lieferten 178 gleiche Teilstellen ihre Daten. Dadurch zeigt die Datenbasis mit einem Wert von 80 % eine vergleichsweise hohe Beständigkeit.

Weitere 45 Teilstellen haben sich im Jahr 2019 an der DzW-Erhebung beteiligt. Anhand von Abbildung 11 ist erkennbar, dass sich seit dem Jahr 2009 der Umfang an KlientInnendaten im DzW verdoppelt hat. Werden die beiden Jahre 2018 und 2019 miteinander verglichen, ist feststellbar, dass sich der Umfang um mehr als 1000 KlientInnendaten erhöht hat (vgl. Lotties, 2019).

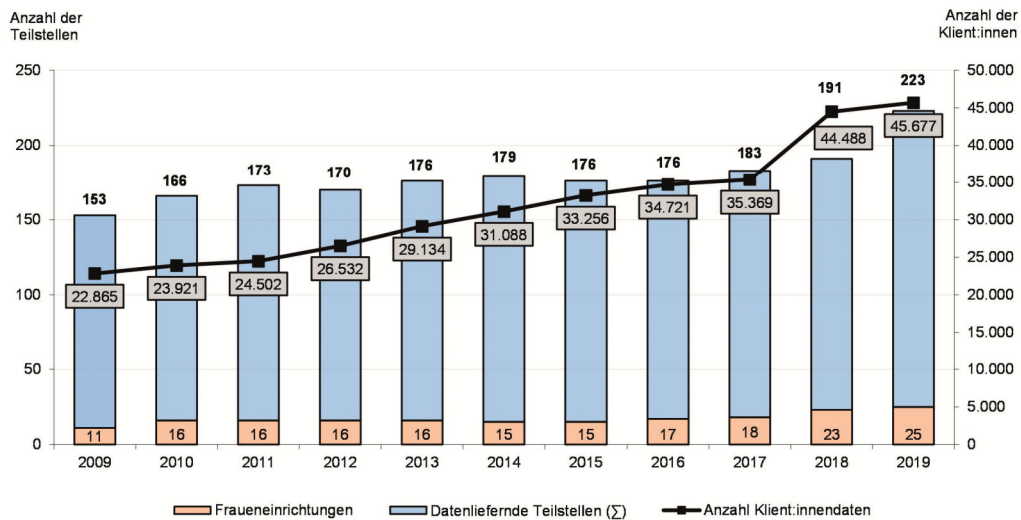


Abbildung 11: Anzahl der einbezogenen Teilstellen (Balken) und der KlientInnendaten (schwarze Linie) (2009–2019) in der DzW-Erfassung

Quelle: Lotties, 2019, S. 5

Abbildung 12 zeigt die Standorte der Datenlieferanten im ganzen Land, unter Berücksichtigung des Umfangs der von ihnen bereitgestellten Informationen für 2018 (für 2019 liegen keine Informationen vor). Fast drei Viertel der Datenlieferanten befanden sich in zwei Bundesländern: in Nordrhein-Westfalen waren es 41 (29,5 %) und in Niedersachsen 59 (42,4 %) der insgesamt 191 Datenaggregate. Mehr als die Hälfte aller Hilfen, die im Jahr 2018 registriert wurden, wurden von diesen beiden Bundesländern zusammen mit 26 549 Datensätzen übermittelt. Weitere 13 Stellen übermittelten Datensätze aus Baden-Württemberg, 9 aus Hamburg, 7 aus Bayern, 5 aus Hessen, 2 aus Schleswig-Holstein und jeweils eine aus Sachsen, Rheinland-Pfalz und Bremen. Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt, Thüringen und das Saarland lieferten hingegen keine Informationen (vgl. Neupert & Lotties, 2018). In Bezug auf den Unterbringungs- und den Akzeptanzstatus der KlientInnenhilfe kann Folgendes festgehalten werden: 33,7 % aller akut Wohnungslosen (11,5 % in Notunterkünften/Übernachtungsstellen, 22,5 % ohne Unterkunft) sowie 25,4 % (9,0 % in Notunterkünften/Übernachtungsstellen, 16,4 % ohne Unterkunft) aller

KundInnen nutzten Wohnungslosenhilfeangebote im Jahr 2018 (vgl. Neupert und Lotties, 2018).

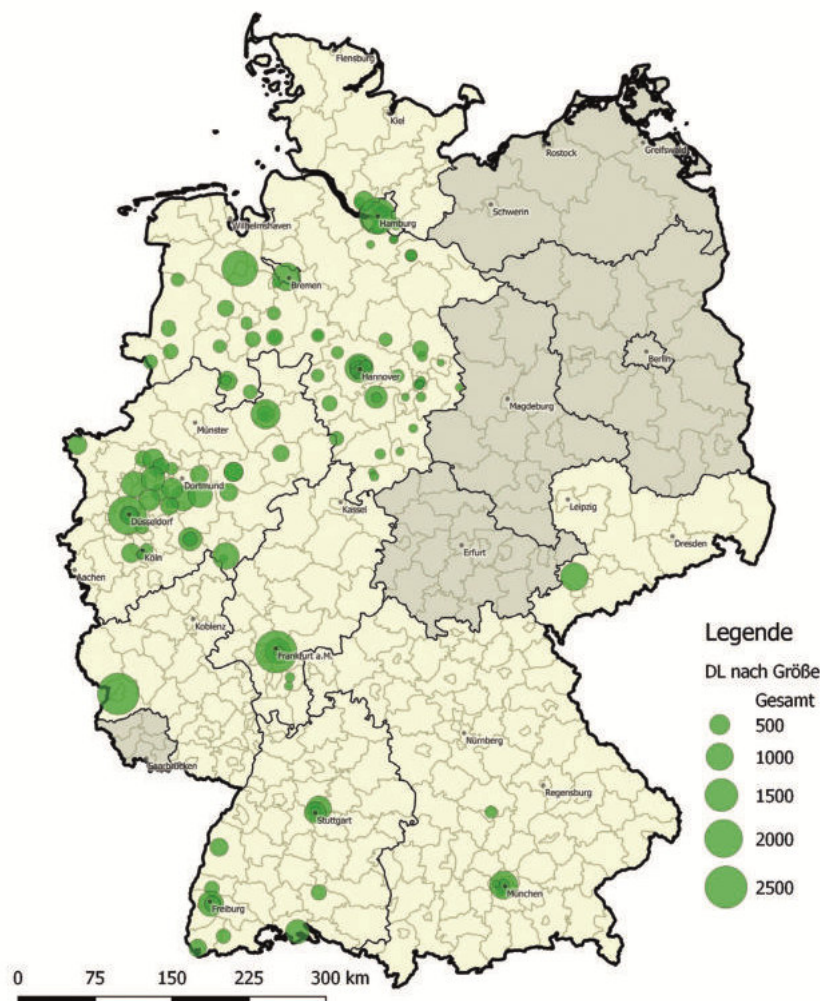


Abbildung 12: Geografische Verortung der Datenbereitstellungen für das DzW nach Anzahl der gelieferten Daten (2018)

Quelle: Neupert & Lotties, 2018, S. 5

Im Bereich der Einkommensunterstützung und Beschäftigungsförderung kommt eine allgemeine Zuordnung von Sozialleistungen (Jobcenter und Gemeinden/Landkreise), Beschäftigungsförderung (Jobcenter) und Prävention (Jobcenter und Gemeinden/Landkreise) zur Anwendung (siehe Tabelle 6). Die Hauptaufgabe dieses Sektors ist die Auszahlung von Transferleistungen. Die Bundesagentur für Arbeit (Jobcenter) bietet zudem Hilfe bei der Arbeitssuche bzw. -förderung. Durch die Zusammenführung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe im Rahmen des SGB II erhöhte sich die Vielfalt der Wohnbeihilfen deutlich, da nun zwei öffentliche Stellen für die Transfers zuständig sind: die Arbeitsagenturen für die Erwerbsfähigen und die Sozialämter für die nicht Erwerbsfähigen. Das System wird noch dadurch

verkompliziert, dass die Träger der Sozialhilfe (regional und national) nicht nur für Transferleistungen, sondern auch für soziale Dienste verantwortlich sind, z. B. für Leistungen an Erwerbstätige und Nichterwerbstätige gemäß SGB XII §§ 67–69. Bei der Prävention scheint die Trennung der unterschiedlichen Aufgaben- und Zuständigkeitsbereiche deutlicher zu sein. Die wichtigsten Anbieter präventiver Hilfe für nicht erwerbsfähige Personen sind hier die Kommunen, während die Arbeitsagenturen für erwerbsfähige Personen zuständig sind (vgl. Specht, 2018).

(d) Institutionelle Organisationen der Wohnungslosenhilfe in Deutschland

(d.1) Bundesarbeitsgemeinschaft für Wohnungslosenhilfe e. V. (BAGW)

Die BAGW ist eine Arbeitsgemeinschaft sozialer Einrichtungen und Dienste des privaten und öffentlichen Sektors für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten sowie privater und öffentlicher sozialer Dienste und Einrichtungen gemäß §§ 67–69 SGB XII. Die BAGW wurde 1954 gegründet und trug anfangs den Namen ‚Bundesarbeitsgemeinschaft für Nichtsesshaftenhilfe‘. Für die BAGW ist Wohnungslosigkeit in erster Linie ein soziales Problem (vgl. BAGW, 2021, o. S.).

Die BAGW trägt die Verantwortung für die Zusammenarbeit und Integration der kommunalen und frei-gemeinnützigen Wohnungslosenhilfe beziehungsweise deren Unterstützungsleistungen in Notsituationen. Sie vertritt die Interessen von Menschen, die keine Wohnung haben und sozial ausgegrenzt sind sowie von den AkteurInnen der Wohnungslose. Ferner koordiniert sie auf Bundesebene die Kommunikation und den fachlichen Austausch über fachübergreifende Probleme mit angrenzenden Hilfesystemen der Sozialarbeit und den Sozialleistungsträgern der Sozial-, Gesundheits- und Wohnungspolitik sowie den Akteuren der Gesellschafts- und Sozialpolitik. Unter ihrer Schirmherrschaft agieren öffentliche und private Organisationen für soziale Dienste sowie Selbsthilfegruppen für wohnungslose Menschen (vgl. BAGW, 2021).

Hauptziel der BAGW ist es, wohnungslosen Menschen ein würdevolles Leben zu ermöglichen. Es ist notwendig, das Menschenrecht auf Wohnen und Existenzsicherung zu verwirklichen, die soziale Ausgrenzung der Betroffenen zu bekämpfen, die Regierung und die Öffentlichkeit über die soziale Lage der Betroffenen und die notwendigen Hilfsangebote und vorbeugende Maßnahmen zu informieren und die Betroffenen an Entscheidungen zu beteiligen, die sie betreffen, um Initiativen zur Selbstorganisation zu unterstützen. Außerdem zielt die BAGW darauf ab, dass wohnungslose Menschen ihr Recht auf Sozialhilfe und andere Sozialleistungen wahrnehmen können und ihnen die Teilhabe an den Arbeitsmarktprogrammen von Bund, Ländern und Gemeinden ermöglicht wird, um ihnen Wege in eine eigenständige Existenzsicherung zu ermöglichen. Weitere

Anliegen bestehen darin, dass der Bestand an sozial geschützten Wohnungen erhöht wird und dass die Wohnungspolitik stärker diejenigen Bevölkerungsgruppen adressiert, die große Versorgungsprobleme auf dem Wohnungsmarkt haben: Alleinerziehende, einkommensschwache Einpersonenhaushalte, alte Menschen mit kleinen Renten, chronisch kranke Menschen, kinderreiche Familien und AusländerInnen. Die BAGW setzt sich dafür ein, dass sozial verträglicher und baulich angemessener Wohnraum angeboten wird, damit auch alleinerziehende und alleinstehende Frauen, die einen großen Teil der Armutsbevölkerung ausmachen, die Möglichkeit haben, Kinderbetreuung, Hausarbeit und Erwerbsarbeit miteinander zu vereinbaren. Die BAGW fordert eine bundeseinheitliche Wohnungsnotfallstatistik und entsprechende wissenschaftliche Forschungsprogramme, um das Ausmaß von Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit öffentlich zu dokumentieren (vgl. BAGW, 2021).

Die folgenden bundesweit zuständigen Spitzen-, Träger- und Fachverbände der Freien Wohlfahrtspflege sind kooperative Verbandsmitglieder der BAGW (vgl. BAGW, 2021):

- die Arbeiterwohlfahrt (AWO) Bundesverband e. V.,
- der Paritätische Gesamtverband e. V.,
- der Deutscher Caritasverband e. V.,
- das Diakonisches Werk der EKD,
- der Evangelische Bundesfachverband Existenzsicherung und Teilhabe e. V.,
- die Katholische Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe.

Neben den Spitzenverbänden hat die BAGW eine breite Mitgliedschaft von Trägern aus allen Bereichen der Hilfen für Wohnungsnotfälle und Personen in sozialen Schwierigkeiten. Dazu zählen: stationäre Einrichtungen, Fachberatungsstellen, Fachstellen zur Verhinderung von Wohnungsverlust, Tagesaufenthalte, Projekte zur Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt, Gesundheitshilfen, Straßensozialarbeit sowie betreutes und unterstütztes Wohnen (vgl. BAGW, 2021).

(d.2) Zentrale Fachstellen für Wohnungsnotfälle und Prävention (ZfW)

Die langjährige Diskussion über ein erweitertes und einheitliches Problemverständnis von Obdach- bzw. Wohnungslosigkeit kommt auch in dem Begriff ‚Wohnungsnotfälle‘³⁷ zum Ausdruck. Der Deutsche Städtetag hat diesen Begriff geprägt (vgl. DST, 1987). Er ist das Ergebnis einer politischen und praktischen Neuorientierung, die seit den 1980er-Jahren verstärkt eingesetzt hat, um

³⁷ Man kann das Gesamtsystem der Hilfen in Wohnungsnotfällen gut verstehen, wenn man seine Gliederung in die drei Hilfesektoren betrachtet: 1) Obdachlosenhilfe, 2) Wohnungslosenhilfe, 3) Sozialhilfe und Arbeitsförderung (vgl. Specht, 2018).

die Wohnungsnotproblematik durch Prävention zu vermeiden und zu beheben (vgl. Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen, 2005, S. 7–11).

„Wohnungsnotfälle sind Haushalte und Personen mit einem Wohnungsbedarf von hoher Dringlichkeit, die aufgrund besonderer Zugangsprobleme (finanzieller und/ oder nicht-finanzieller Art) zum Wohnungsmarkt der besonderen institutionellen Unterstützung zur Erlangung und zum Erhalt von angemessenem Wohnraum bedürfen. Zu den Wohnungsnotfällen zählen Haushalte und Personen, die A. aktuell von Wohnungslosigkeit betroffen sind, darunter A.1 ohne eigene mietrechtlich abgesicherte Wohnung (oder Wohneigentum) und nicht institutionell untergebracht [...].“ (BAGW 2011, S. 1)

Von Wohnungslosigkeit bedroht ist, „wem der Verlust der derzeitigen Wohnung unmittelbar bevorsteht wegen Kündigung des Vermieters/der Vermieterin, einer Räumungsklage (auch mit nicht vollstrecktem Räumungstitel) oder einer Zwangsräumung; wem der Verlust der derzeitigen Wohnung aus sonstigen zwingenden Gründen unmittelbar bevorsteht (z. B. aufgrund von eskalierten sozialen Konflikten, Gewalt geprägten Lebensumständen oder wegen Abbruch des Hauses)“ (BAGW, o. J.b, o. S.).

In unzumutbaren Wohnverhältnissen leben, „in Schlicht- und anderen Substandardwohnungen, in die Wohnungsnotfälle zur Vermeidung von Obdachlosigkeit mit regulärem Mietvertrag untergebracht wurden. In außergewöhnlich beengtem Wohnraum (nach Haushaltsgröße gestaffelte flächen- oder raummäßige Unterversorgung: bei Einpersonenhaushalten Unterschreitung der Mindestwohnfläche von 20 qm; bei Zweipersonenhaushalten von 29 qm oder alternativ: zwei Personen in Ein-Raum-Wohnung; bei Drei- und Mehrpersonenhaushalten: zwei und mehr Personen mehr als zur Verfügung stehende Wohnräume, die Küche nicht mitgerechnet)“; „in Wohnungen mit völlig unzureichender Ausstattung (z. B. Fehlen von Bad/Dusche oder WC in der Wohnung) in baulich unzumutbaren bzw. gesundheitsgefährdenden Wohnungen (entsprechend den einschlägigen baurechtlichen Bestimmungen)“; „mit Niedrigeinkommen und überhöhter Mietbelastung (zu berechnen oberhalb der Grenzen von Mindestsicherung unter Berücksichtigung des Entlastungseffektes durch das Wohngeld) aufgrund von gesundheitlichen und sozialen Notlagen“; „in konfliktbeladenen und Gewalt geprägten Lebensumständen“ (BAGW, 2011, S. 2).

Die Aufgaben der ZfW erstrecken sich von der Sicherung des Wohnraumes (Prävention) bis zur Vermittlung in Wohnraum (Integration) sowie zur Unterbringung in Wohnunterkünften, wenn dies angebracht ist. Die ZfW bietet

verschiedene Dienstleistungen an, wie zum Beispiel die Überprüfung von Möglich-Möglichkeiten zur Sicherung der Wohnung oder die Vermittlung in alternative Angebote wie eine andere Wohnung oder öffentliche Unterbringung. Wenn ein Wohnungsverlust bevorsteht, vermittelt sie an die Dienste des Sozialamtes oder der ARGE, damit die Wohnung gesichert werden kann. Zudem gewährt sie Hilfestellung bei der rückwirkenden Übernahme von Mietschulden gemäß § 36 SGB XII/§ 22 SGB II und der individuellen Vermittlung in Standard- oder Low-Budget-Wohnformen (z. B. möblierte Zimmer) mit Unterstützung von Wohnungs- und Liegenschaftsamt bzw. einer Wohnungsgesellschaft; Unterstützung bei der Wohnungsbeschaffung und Erstaussattung einer Wohnung; Case-Management; Vermittlung in diverse Notunterkunftsmöglichkeiten; und Wohnungsvermittlung für obdachlose Menschen aus öffentlicher/sonstiger Unterbringung direkt nach Wohnungsverlust (vgl. Lutz & Simon, 2012).

Die ZfW sind in Deutschland auf unterschiedlichsten Verwaltungsebenen, in den Bezirken, in Kommunen und Kreisen oder sogar auf Landesebenen angesiedelt. Immer wieder werden sie auch von eingetragenen Vereinen der freien Wohlfahrtspflege (auch Sozialraummanagement Freier Träger), wie z. B. der Caritas, getragen und betrieben. Darüber hinaus arbeiten sie stärker mit dem Quartiermanagement in Projekten zur sozialen Stadterneuerung zusammen (vgl. Lutz & Simon, 2012). Somit richtet der Verein für Sozialplanung (VSOP) als ein Netzwerk von SozialplanerInnen ihr Hauptthema ‚Wohnen‘ an StadtplanerInnen, ArchitektenInnen, Kommunen und Landkreise, WohnungspolitikerInnen auf allen Ebenen, Verbände der Wohnungswirtschaft und der MieterInnen, Fach- und Wohlfahrtsverbände in der sozialen Arbeit und Sozialpolitik, kommunale Spitzenverbände, überörtliche Träger der Sozialhilfe, Landesministerien und alle Interessierten. Sozialplanung im lokalen Handlungsfeld Wohnen ist bisher eher als ein Randgebiet in der kommunalen und freigemeinnützigen Sozialplanung zu betrachten. Dafür lassen sich zwei Gründe ausmachen: 1) Die Wohnungspolitik und insbesondere die kommunale Wohnungspolitik haben in den letzten Jahren nur eine untergeordnete Rolle gespielt und der örtlichen Sozialplanung wurden nicht die notwendigen Planungsaufträge erteilt. Dies ist auch Ausdruck der Spezialisierung der Sozialplanung selbst, die ihre Themen sowohl im Rahmen einer quartiersbezogenen Sozialraumbetrachtung als auch aus der Perspektive der Sozial-Fachplanungen wie Jugendhilfe-, Altenhilfe-, Wohnungsnotfallhilfe-, Psychiatrie- und Behindertenhilfe usw. angeht. 2) Die jeweilige fachbereichsbezogene Verortung der Sozialplanung verhindert oft den Blick auf das gesamte Handlungsfeld, jedoch ist Wohnungsversorgung eine Querschnittsaufgabe und verlangt die Vernetzung vieler lokaler AkteurInnen. Dazu kommt die Koordination mit den AkteurInnen der

Landes- und Bundesebene, die für die Wohnungspolitik und Wohnraumförderung zuständig sind (vgl. Jordan, 2018; VSOP, 2014).

(d.3) Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe München und Oberbayern (ARGE WNFH M OBB)

Die ARGE WNFH M OBB wurde im Jahre 1986 gegründet (vgl. Wohnungslosenhilfe Bayern, o. J.). Zu der Arbeitsgemeinschaft gehören alle freien, kommunalen und überörtlichen Träger, die im Bereich der Wohnungslosenhilfe im Großraum München tätig sind (vgl. Arbeitsgemeinschaft Wohnungsnotfallhilfe München und Oberbayern Koordination Wohnungslosenhilfe Südbayern, 2020; Reifferscheid & Duschinger, 2013). Die Arbeitsgemeinschaft konstituiert sich aus einem Kuratorium, welches aus den Vertretungen dieser Institutionen und Verbände zusammengesetzt ist und das von einem Arbeitskreis getragen wird, in welchem die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe nach §§ 67–69 SGB XII, genauso wie auch die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe nach §§ 53 ff. SGB XII und die „freien Anbieter“, z. B. Klöster, organisiert sind (vgl. SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe, 2021a; Arbeitsgemeinschaft Wohnungsnotfallhilfe München und Oberbayern Koordination Wohnungslosenhilfe Südbayern, 2020, S. 2).

Zu den Aufgaben der Arbeitsgemeinschaft zählen:

- Koordination und Aufbau der Fachberatungen in den Landkreisen und kreisfreien Städten,
- Koordination und Förderung der stationären und teilstationären Einrichtungen,
- Gewährleistung der Kooperation aller beteiligten Einrichtungen und Stellen auf überörtlicher Ebene,
- Vermittlung von Fachinformationen,
- Mitarbeit bei Fortbildungsmaßnahmen,
- Mitwirkung bei der Sozialplanung (hauptsächlich der Bedarfsermittlung),
- Dokumentation,
- Öffentlichkeitsarbeit (vgl. Reifferscheid & Duschinger, 2013; Wohnungslosenhilfe Bayern, o. J.).

Australien

Das „Homelessness Service System“ ist ein Programm, das vom Commonwealth und den Bundesstaaten und Territorien Australiens durchgeführt wird. Das Programm bietet Hilfe für obdachlose/wohnungslose Menschen. Es gibt jedoch keinen gemeinsamen, einheitlichen Plan, um Obdachlosen/Wohnungslosen in Australien zu helfen. Jeder Staat und jedes Territorium hat vielmehr sein eigenes Programm, um

Obdachlosen/Wohnungslosen zu helfen (vgl. Brackertz et al., 2016). Das Wohnungs-Wohnungslosenhilfesystem besteht aber nicht nur aus SHS. Das Wohnungslosenhilfesystem umfasst vielmehr eine Vielzahl unterschiedlicher Akteure, die Wohnungslosen auf unterschiedliche Weise helfen. Zu diesen Akteuren gehören die Regierung, die Länder und die Kommunen. Über das Wohnungslosenhilfesystem hinaus spielen diese Akteure auch eine Rolle bei der Bereitstellung von Wohnungslosendiensten, die über SHS hinausgehen (vgl. Spinney et al., 2020) (siehe Abbildung 13).

Obdachlose oder von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen haben viele Bedürfnisse, denen die Wohnungslosenhilfe versucht gerecht zu werden. Das System umfasst dabei Einkommensunterstützung, Bereitstellung von Wohnraum und andere Unterstützungsdienste. Die Akteure, die das System konzipieren und betreiben, sind wichtig, weil sie mit ihren Ideen die Funktionsweise des Wohnungslosenhilfesystems mitgestalten. Die australische Regierung hilft bei der Bereitstellung von Ressourcen und der Festlegung von Zielen für das Land, während die Regierungen der einzelnen Bundesstaaten und Territorien eine wichtige Rolle bei der Entwicklung von Richtlinien und der Zuweisung und Verteilung von Geldern an Dienstleister spielen. Die Personen, die in einem bestimmten Gebiet leben (auch als lokale Interessengruppen bezeichnet), sind dafür verantwortlich, dass die Gemeinde über gute Dienstleistungen wie Schulen und Krankenhäuser verfügt. Diese Personen arbeiten mit anderen Organisationen wie der Regierung und den örtlichen Gemeinden zusammen (vgl. Spinney et al., 2020) (siehe Abbildung 13).

Das australische Wohnungslosenhilfesystem hat verschiedene Teile, in denen jeder Akteur eine bestimmte Rolle spielt. Diese Teile umfassen die Gestaltung des Systems, die Bereitstellung von Ressourcen, die Implementierung des Systems und dessen Bewertung (vgl. Spinney et al., 2020) (siehe Abbildung 13: Lever Points).

Die Konzeption des Systems der Wohnungslosenhilfe auf lokaler Ebene verändert die Vorstellung von der Bereitstellung von Dienstleistungen. Diese Linie des Systemdenkens verschiebt sich weg von landesweiten Programmen, die an bestimmten Standorten zu ortsbezogenen Ansätzen wirken:

„A local community service system is bounded, either closed or, to varying degrees, open; the whole is more than the sum of its parts. In terms of conceptualising a system in this way, a realworld homelessness services system is something that functions at a sub-regional community level, although the geographical scope of the system as an entity is not a simple matter.“
(MacKenzie et al., 2020, S. 20)

In der australischen Stadt Townsville wurde im Zeitraum von 2010 bis 2011 eine Evaluation des Projekts „Indigenous rough sleeping – Townsville project“, eines von mehreren Homelessness Service Integration Demonstration Projects (HSIDP) durchgeführt, die 2010 in ganz Australien finanziert wurden. Das Ziel dieser Projekte bestanden darin, einen integrierten Ansatz zur Verringerung der Obdachlosigkeit der vor Ort zu schaffenden Ebene zu entwickeln und das Gesamtverständnis der lokalen Serviceintegrationsprozesse zu verbessern. Die HSIDP waren Teil einer stärkeren Betonung der Dienstleistungsintegration in der 2008 eingeleiteten nationalen Strategie zur Reform der Wohnungslosigkeit, die durch das National Partnership Agreement (NPA)³⁸ über Wohnungslosigkeit umgesetzt wird (vgl. Jones et al., 2012).

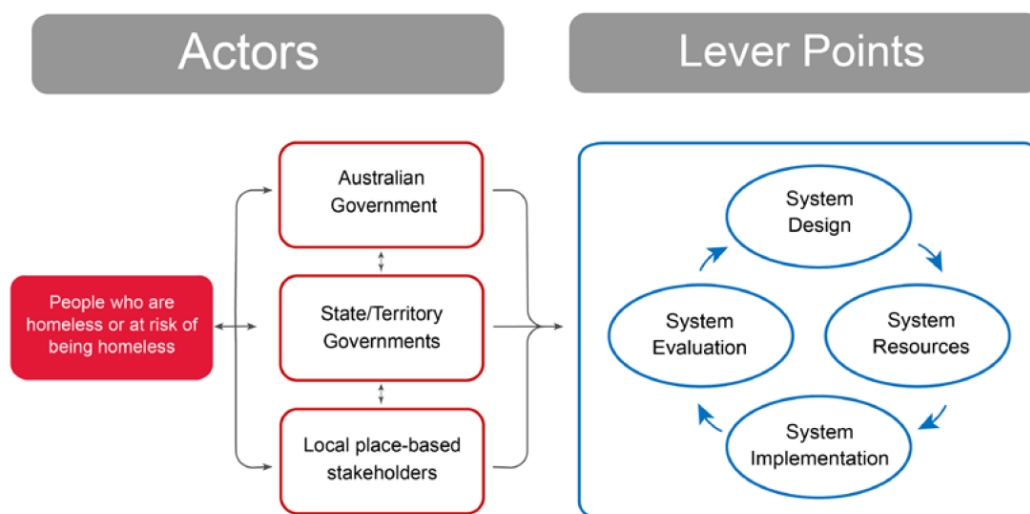


Abbildung 13: Akteure und Hebelpunkte in der Obdachlosenhilfe/Wohnungslosenhilfe in Australien

Quelle: Spinney et al., 2020, S. 21

Das System der Wohnungslosenhilfe wurde, wie Abbildung 13 zeigt, neu geordnet, um Menschen, die Hilfe benötigen, den Zugang zu erleichtern. Das bedeutet, dass unterschiedliche Organisationen für unterschiedliche Teile des Systems verantwortlich sind und dass die Menschen Hilfe von vielen verschiedenen Stellen erhalten können (Abbildung 13 ist in Abbildung 14 integriert). Das Wohnungslosenhilfesystem besteht aus verschiedenen Akteuren mit jeweils eigenen Zielen und Methoden. Einige Akteure werden mehr Druck ausüben als andere, um zu versuchen, das zu erreichen, was sie für nötig halten. Abbildung 14 zeigt, wie sich

³⁸ Am 1. Juli 2019 schlossen die australische Regierung und die Regierungen der Bundesstaaten und Territorien (Staaten) ein National Partnership Agreement (NPA) (vgl. Australian Government, 2021).

lokale ortsbezogene Allianzen zwischen Regierung und eingekauften Dienstleistungsleistungen im Laufe der Zeit entwickeln (vgl. Spinney et al., 2020).

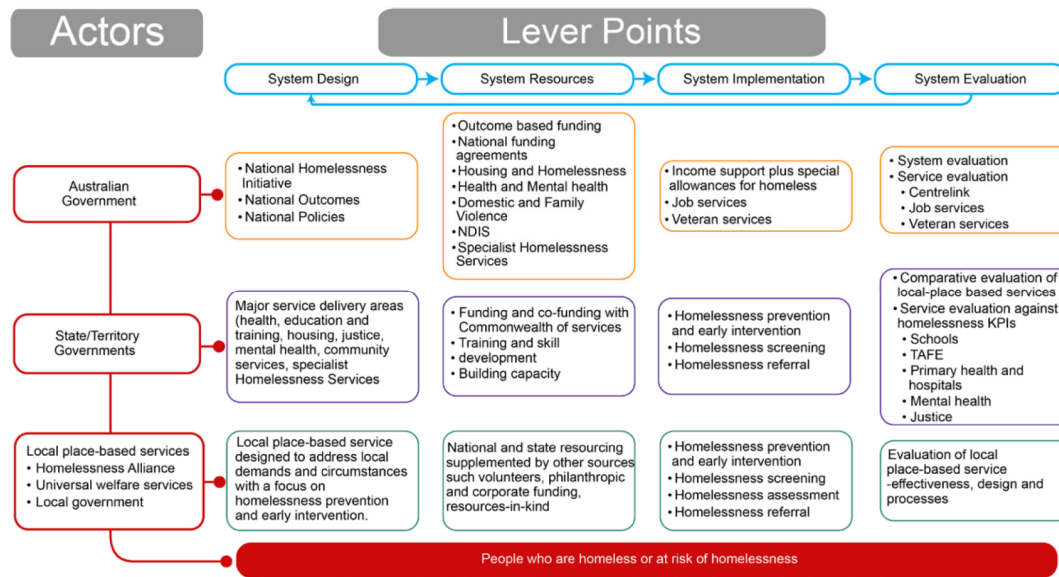


Abbildung 14: Blaupause für die Neukonfiguration der institutionellen Struktur des Obdachlosenhilfesystems/Wohnungslosenhilfesystems mit detaillierten Angaben zu den wichtigsten Hebelpunkten

Quelle: Spinney et al., 2020, S. 10

(a) *National Housing and Homelessness Agreement (NHHA)*

Im Jahr 2009 wurde das SAAP durch ein National Affordable Housing Agreement (NAHA) ersetzt, das die Finanzierung von Obdachlosendiensten mit zusätzlicher Finanzierung durch das National Partnership Agreement on Homelessness (NPAH) umfasst. Die Leistungen, die über NAHA und NPAH gefördert werden, werden allgemein als ‚Specialist Homelessness Service‘ bezeichnet (SHS), eine Konvention, die in dieser Studie oft vorkommen wird (vgl. Flatau et al., 2015). Maßnahmen gegen Obdachlosigkeit werden zwar allgemein im Rahmen des NAHA finanziert, das NAHA wird dabei aber durch das NPAH unterstützt. Das NPAH trägt zum NAHA-Ergebnis bei, dass für Personen, die entweder von Wohnungslosigkeit bedroht oder bereits obdachlos sind, nachhaltiges Wohnen und soziale Eingliederung erreicht werden. Weiterhin umreißt es die Rollen und Verantwortlichkeiten der australischen Regierung sowie der Regierungen der einzelnen Bundesstaaten und Territorien in Bezug auf die Reduzierung und Vorbeugung von Obdachlosigkeit (vgl. Flatau et al., 2015).

Dazu ein Beispiel aus Queensland in den Jahren 2015/2016, wo die Studie stattgefunden hat (Townsville gehört zu Queensland): Queensland erhielt 28,7 Millionen AUS-Dollar als Teil der NPAH. Die Regierung von Queensland trug

2015/16 weitere 28,8 Millionen AUS-Dollar zur Reaktion auf Obdachlosigkeit bei. Die Gesamtzahl der Menschen in ganz Queensland, die in den Jahren 2014 und 2015 eine Unterstützung durch SHS bekamen, betrug 44 213 Personen. Zu den von NPAH finanzierten Dienstleistungen gehörten in Queensland: Common Ground Brisbane Outreach Support; 6 Street to Home services; 4 Homeless Health Outreach projects; Homeless Emergency Department Liaison Offices at 4 hospitals; 15 Home Stay Support services; 3 Resident Recovery programs; a range of services to support women and children escaping domestic and family violence including safety upgrades, enhanced immediate services and mobile support services; Logan Youth Foyer; 7 Youth Housing & Reintegration services; Support for young adults exiting care of the state; 3 transition post care support services for people with disability; Supported Independent Living services; Mobile support services for young people (vgl. Shelertas, 2016).

Im Haushaltsplan 2017/18 hat die Bundesregierung die Einrichtung eines neuen National Housing and Homelessness Agreement (NHHA) angekündigt, das am 1. Juli 2018 in Kraft getreten ist. Dieses Abkommen reformiert die bisherigen Finanzierungsabkommen mit den einzelnen Bundesstaaten und Territorien – aus dem NPAH und NAHA ist letztlich das NHHA hervorgegangen. Das NHHA stellt den einzelnen Bundesstaaten und Territorien für die Laufzeit des Abkommens rund 7,8 Milliarden US-Dollar an Commonwealth-Mitteln für Wohnungs- und Obdachlosenhilfe zur Verfügung. Ziel des NHHA ist es, zur Verbesserung des Zugangs zu bezahlbarem, sicherem und nachhaltigem Wohnraum im gesamten Wohnungsspektrum beizutragen. Das Abkommen umfasst den sozialen Wohnungsbau und die Unterstützung von Menschen, die von Wohnungslosigkeit betroffen oder von Wohnungslosigkeit bedroht sind (vgl. AIHW, 2021j; Australian Government, Department of Social Services, 2020; CFFR, 2020).

Abbildung 14 veranschaulicht den Politik- und Praxisrahmen, der die Studie von Spinney et al. (2020) zum bestehenden nationalen Wohnungslosenhilfesystem leitete. Teilweise besteht das System der Wohnungslosenhilfe/Obdachlosenhilfe in Australien aus Richtlinien und der Verwaltung von Finanzierungsverträgen für ‚supported accommodation services‘, die von rund 1625 SHS in den acht australischen ‚jurisdictions‘ erbracht werden. Das NHHA stellt eine übergreifende Vereinbarung dar, im Rahmen derer sich die australische Regierung und die Regierungen der einzelnen Bundesstaaten und Territorien die Finanzierung ihrer Dienste teilen und Ergebnisse für die Bereitstellung dieser Dienste vereinbaren (vgl. Spinney et al., 2020, S. 8 und S. 21–23).

(b) *Specialist Homelessness Services (SHS) und Specialist Homelessness Services Collection (SHSC)*

Specialist Homelessness Services (SHS) unterstützen Menschen, die obdachlos oder von Obdachlosigkeit bedroht sind, indem bei der Befriedigung ihrer Grundbedürfnisse helfen, direkte Hilfe wie ‚emergency accommodations‘ bereitstellen und KlientInnen bei Bedarf an andere Dienste weiterleiten (vgl. AIHW, 2019a).

Die SHS umfassen zudem die Bereitstellung von Unterkünften, die Unterstützung bei der Aufrechterhaltung von Wohnraum, Dienste bei häuslicher Gewalt oder psychosoziale Dienste, Unterstützung für Familien/Beziehungen, Dienstleistungen für Behinderte, Drogen-/Alkoholismusberatung, Rechts-/Finanzdienstleistungen, andere spezialisierte Dienstleistungen sowie allgemeine Hilfe und Unterstützung (vgl. AIHW, 2020c). Bundesweit versorgten 1625 verschiedene SHS zwischen 2019 und 2020 mehr als ca. 290 500 KlientInnen mit speziellen Wohnungslosendiensten (siehe Abbildung 15) (vgl. AIHW, 2022, 2020c; Johnson & Keegan, 2012).

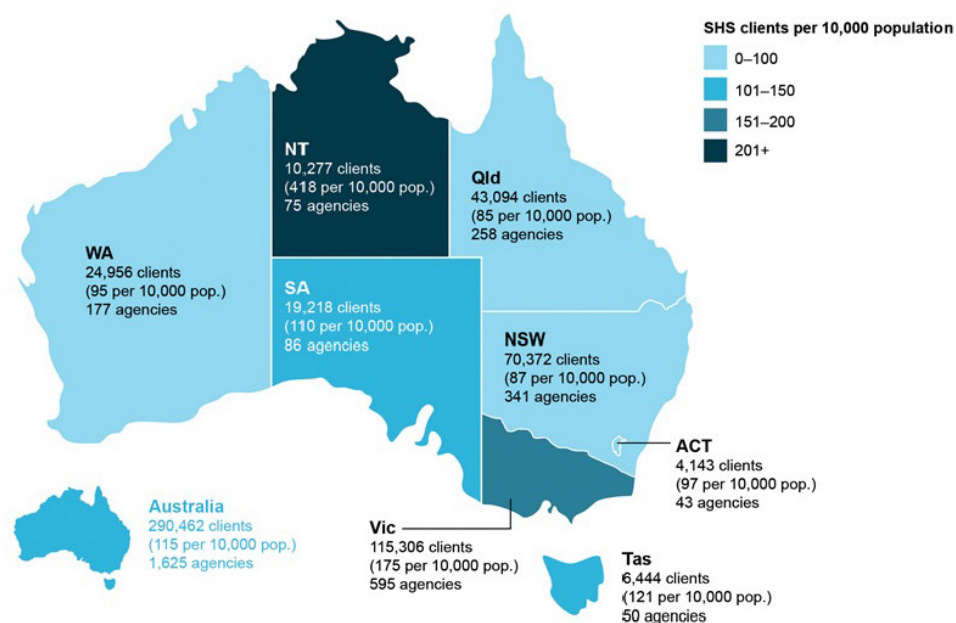


Abbildung 15: SHS-Agenturen und KundInnen nach Zuständigkeit (2019–20)

Quelle: AIHW, 2020c, o. S.; AIHW, 2022, o. S.

Ein Unterstützungszeitraum ist die Zeitspanne, in der ein/eine Klient/in Dienstleistungen von einer SHS-Agentur erhält. Er beginnt an dem Tag, an dem ein/eine Klient/in zum ersten Mal einen direkten Service erhält, und endet, wenn die Leistungen eingestellt werden. KlientInnen können über mehrere Unterstützungszeiträume Leistungen beziehen (vgl. AIHW, 2019a).

Wenn Menschen sich an eine der SHS-Agenturen wenden, besteht der erste Schritt darin, zu prüfen, ob die Agentur ihnen spezialisierte Wohnungslosendienste anbieten

kann. Wenn nicht, kann die jeweilige Agentur die Person eventuell an eine andere Agentur verweisen, die ihr weiterhelfen kann. Wenn die Person eine Dienstleistung nicht erhalten kann oder nicht darauf verwiesen wird, wird dies als ‚unassisted request for service‘ bezeichnet (Abbildung 16). Die Agentur zeichnet diese Informationen auf, um zu sehen, wie gut sie die Bedürfnisse von Obdachlosen erfüllt (vgl. AIHW, 2020c).

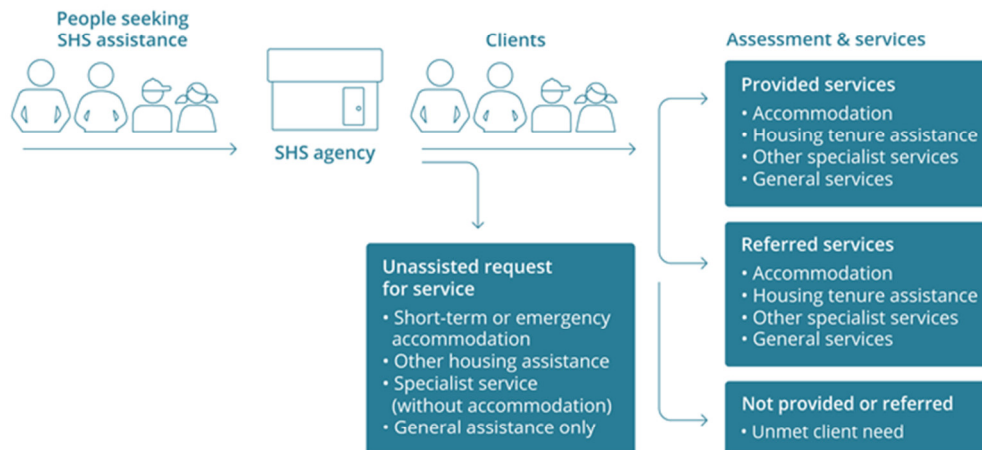


Abbildung 16: Zugang zu und Bereitstellung von SHS

Quelle: AIHW, 2020c, o. S.

SHS bietet eine Vielzahl von Dienstleistungen an, von denen sich einige auf die Bereitstellung von Unterkünften (‚accommodation services‘) konzentrieren und andere nicht (‚only services other than accommodation‘). In den Jahren 2019/20 war der Anteil der Menschen, die Angebote zu ‚accommodation services‘ in Anspruch nahmen, von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich. In Tasmanien erhielt fast jeder, der diese Dienste nutzte, Angebote zu ‚accommodation services‘. Inzwischen hat in Western Australian etwa die Hälfte der Menschen, die diese Dienste in Anspruch genommen haben, entsprechende Angebote erhalten. Im Gegensatz dazu erhielt in Victoria, New South Wales und South Australia nur ein geringerer Anteil der Menschen diese Dienste. Dies liegt wahrscheinlich daran, dass in diesen Staaten eine größere Nachfrage nach Unterkunftsdiensten besteht und dass in jedem dieser Gebiete unterschiedliche Arten von Wohnmöglichkeiten zur Verfügung stehen (siehe Abbildung 17) (vgl. AIHW, 2020c).

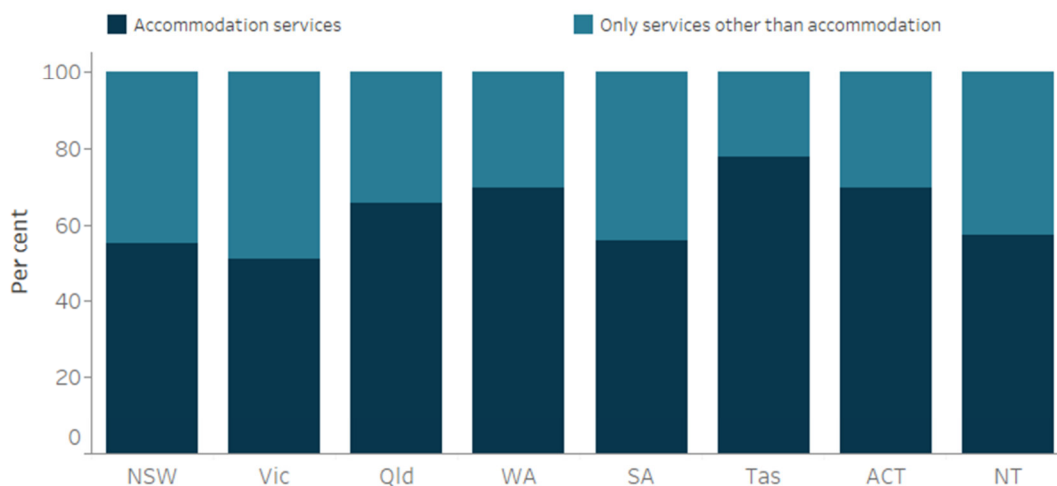


Abbildung 17: KlientInnen von SHS nach Dienstleistungsart, Bundesland und Territorium, 2019–20

Abkürzungen: New South Wales (NSW); Victoria (VIC); Queensland (QLD); Western Australia (WA); South Australia (SA); Tasmanien (TAS); Australian Capital Territory (ACT); Northern Territory (NT)

Quelle: AIHW, 2020c, o. S.

Die Specialist Homelessness Services Collection (SHSC) wird vom AIHW betrieben, um die geleistete Hilfe zu überwachen und zur Evidenzbasis beizutragen, die die Entwicklung von Richtlinien und Diensten prägt. Die Daten werden dem AIHW von rund 1500 Wohnungslosenagenturen zur Verfügung gestellt (vgl. AIHW, 2019a). Die SHSC wurde am 1. Juli 2011 gegründet und hat seit dieser Zeit bereits rund 1,3 Millionen KlientInnen im Rahmen der Wohnungslosenhilfe in Australien betreut. Die SHSC sammelt Daten von Wohnungslosenbüros, die im Rahmen des NHHA finanziert werden.³⁹

Staatliche und territoriale Behörden bestimmen diejenigen Agenturen, von denen erwartet wird, dass sie sich an der Datenerhebung beteiligen. Diese Agenturen bieten unterschiedliche Dienstleistungen an und arbeiten mit unterschiedlichen Systemen. Der Rahmen für die Leistungserbringung kann von der staatlichen oder territorialen Finanzierungsbehörde festgelegt oder speziell entwickelt werden. Somit werden lokale Wohnungslosigkeitsprobleme adressiert (vgl. AIHW, 2020c).

Die SHSC enthält nur Daten zu obdachlosen KlientInnen oder von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit bedrohten KlientInnen, die sich bei bestimmten

³⁹ Die NHHA stellt den Bundesstaaten und Territorien jährlich mehr als 1,5 Milliarden AUS-Dollar an Commonwealth-Mitteln zur Verfügung, darunter dedizierte Mittel in Höhe von 125 Millionen AUS-Dollar für Obdachlosendienste in den Jahren 2019/20, welche die Bundesstaaten aufbringen mussten (vgl. CFFR 2020). Die meisten SHS müssen im Rahmen dieser Vereinbarung Daten an das SHSC übermitteln (vgl. AIHW, 2020c).

Diensten (z. B. Drogenberatung, sozialpsychiatrischer Dienst, medizinischer Dienst, psychologischer oder psychiatrischer Dienst, Dienst für häusliche oder familiäre Gewalt, Krisen-Service) vorstellten. Sie repräsentiert daher nicht alle Obdachlo-Obdachlosen/Wohnungslosen bzw. von Obdachlosigkeit bedrohten Personen (vgl. AIHW, 2019a).

Die SHS-Agenturen berichten dem AIHW monatlich über die von ihnen betreuten KundInnen. Dazu gehören Informationen über die Eigenschaften und Umstände der KundInnen bei ihrer ersten Kontaktaufnahme mit der Agentur sowie darüber, wie die KundInnen die Dienstleistungen der Agentur in Anspruch nehmen. Diese Daten geben zwar keine Auskunft darüber, wie viele Menschen insgesamt wohnungslos sind, aber sie geben ein Bild des Netzwerks von Wohnungslosendiensten in Australien (vgl. AIHW, 2020c) (siehe Abbildung 18).

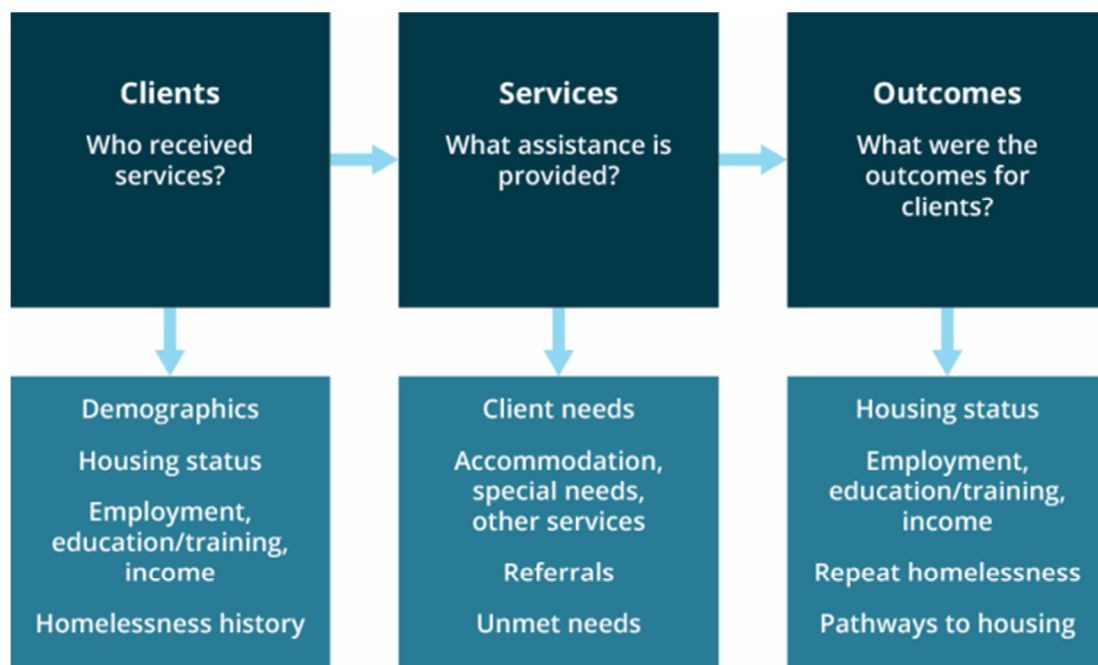


Abbildung 18: Konzeptioneller Rahmen der SHSC

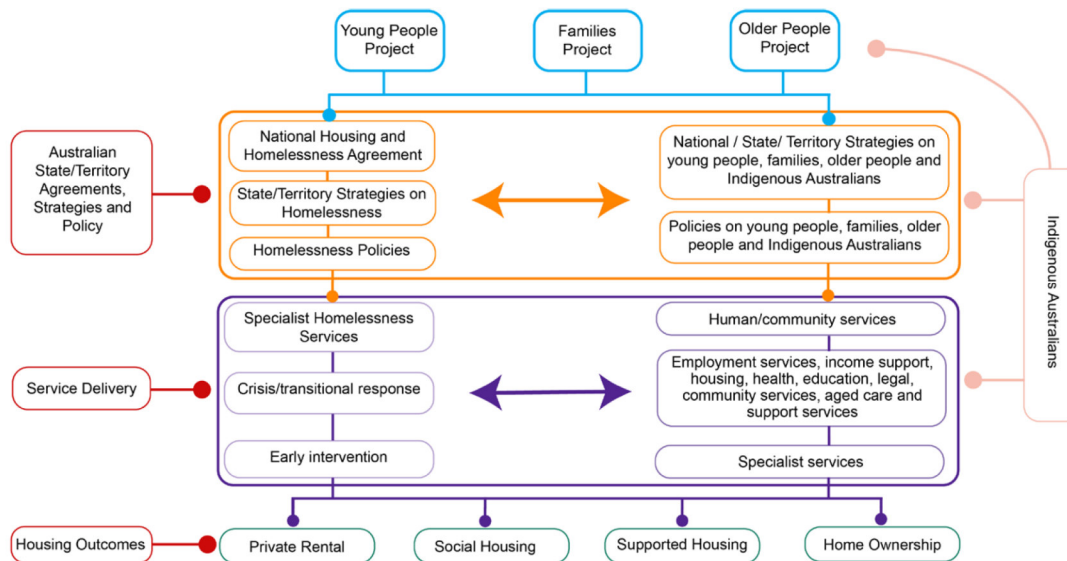
Quelle: AIHW, 2020c, o. S.

Die Wohnungsloseneinrichtungen müssen einen Zertifizierungsprozess durchlaufen, um von der AIHW als Client Manager System (CMS) anerkannt zu werden. Dieser Prozess umfasst sieben Phasen, wobei jede Phase eine Reihe von Aktivitäten mit erforderlichen Ergebnissen umfasst, die die Zertifizierungsanforderungen erfüllen. Sobald die Wohnungsloseneinrichtungen den Zertifizierungsprozess abgeschlossen haben, können sie dem AIHW SHS-Sammeldaten zur Verfügung stellen (vgl. AIHW, 2020c).

Spinney et al. (2020) untersuchten drei verschiedene Personengruppen in Bezug auf Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit: junge Menschen, Familien und ältere Menschen. Die Studie ergab, dass jede Gruppe unterschiedliche Bedürfnisse hat, die berücksichtigt werden müssen, wenn versucht wird, ihnen effektiv zu helfen (vgl. Spinney et al., 2020) (siehe Abbildung 19).

Es gibt auch andere Dienste als die SHS, die Menschen dabei helfen, Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit zu vermeiden. Diese Agenturen helfen den Menschen auch, während sie obdachlos sind und nachdem sie wieder aus der Obdachlosigkeit herausgefunden haben. Eine wichtige Aussage dieser Untersuchung von Spinney et al. ist, dass die Reflexion der Systeme und die Neugestaltung von Systemen über bloße Veränderungen am bzw. im SHS-System hinausgehen sollten. Abbildung 19 zeigt daher nicht nur die Rolle verschiedener Akteure bei der Bereitstellung, Gestaltung und Umsetzung von SHS, sondern auch die Beziehungen zwischen spezifischen Diensten, Richtlinien und Strategien zur Obdachlosigkeit sowie allgemeineren solchen Diensten, Richtlinien und Strategien (vgl. Spinney et al., 2020).

Ein klientenzentrierter Ansatz geht davon aus, dass Systeme – wie Wohnungslosenunterstützungssysteme – aus verschiedenen Teilen wie Interventionen, Programmen und Institutionen bestehen. Jeder Teil wirkt sich auf Obdachlosigkeit aus und wird wiederum von den Menschen (u. a. den KlientInnen) beeinflusst, die das System benutzen. Einige Richtlinien und Einstellungen im Wohnungslosenunterstützungssystem müssen möglicherweise auf nationalen Richtlinien, Strategien und Finanzierungen basieren, um die Verpflichtungen der Regierung einzuhalten. Sozialwohnungen, Einkommensbeihilfen und Sozialleistungen sowie kommunale Wohnungsbauprogramme helfen Menschen, die obdachlos/wohnungslos sind. Ein umfassenderes Wohnungslosenhilfesystem würde zukünftig dazu beitragen, verschiedene Teile des derzeitigen Systems und Dienste, die außerhalb dieses Systems liegen und ebenfalls der Bekämpfung und Linderung von Obdachlosigkeit dienen, noch besser miteinander zu verbinden, damit Obdachlose/Wohnungslose leichter die Hilfe erhalten, die sie benötigen (vgl. Spinney et al., 2020).



**Abbildung 19: Politik- und Praxisrahmen des australischen Obdachlosenhilfesystems/
Wohnungslosenhilfesystems**

Quelle: Spinney et al., 2020, S. 22

(c) Institutionelle Organisationen der Wohnungslosenhilfe in Australien

(c.1) AHURI

Als einzigartige Partnerschaft zwischen dem Commonwealth und den Regierungen der einzelnen Bundesstaaten und Territorien sowie als ein australisches Netzwerk von Universitätspartnern hat AHURI⁴⁰ seit 1999 wichtige Forschungen und Erkenntnisse geliefert, die Regierungen angeleitet und das Denken der Gemeinschaft über Obdach- und Wohnungslosigkeit geprägt. Über 20 Jahre hinweg hat es eine umfangreiche und informative Evidenzbasis und erweitertes Wissen über Wohnen, Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit und städtische Probleme aufgebaut (vgl. AHURI, 2021, 2019).

AHURI wurde 1993 als gemeinsames Zentrum des Royal Melbourne Institute of Technology, der Commonwealth Scientific and Industrial Research Organisation, der Monash University und der Queensland University of Technology gegründet. Es ist eine Forschungsorganisation, die zur Verbesserung des Wohnens in Australien beiträgt (vgl. AHURI, 2019).

AHURI Limited wurde gegründet, um ForscherInnen und anderen AkteurInnen die Zusammenarbeit zu erleichtern. AHURI begann mit kommerziellen

⁴⁰ Vergleichbar mit dem Institut für Stadtforschung und Strukturpolitik (IfS) in Berlin (vgl. IfS, 2019, o. J.).

Forschungsprojekten und wird derzeit von verschiedenen Universitäten sowie Regierungsbehörden finanziert (vgl. AHURI, 2019).

AHURI ist ein nationales Forschungsnetzwerk, das unabhängig und gemeinnützig ist. AHURI Limited ist das Unternehmen, welches das Netzwerk betreibt und Veranstaltungen wie Konferenzen und Tagungen organisiert. AHURI ist wichtig, weil es die Evidenzbasis mit politischen EntscheidungsträgerInnen und Fachleuten verbindet und dazu beiträgt, den fachlichen und öffentlichen Dialog über wichtige Fragen der Wohnungs- und Stadtpolitik anzuregen (vgl. AHURI, 2019).

Das Konferenz- und Veranstaltungsprogramm basiert dabei auf der National Housing Conference (NHC), die alle zwei Jahre von AHURI in Partnerschaft mit einer staatlichen oder territorialen Wohnungsbehörde abgehalten wird. Das NHC ist wichtig, weil es hilft, den Dialog über Wohnungsfragen von nationaler Bedeutung zu verbessern (vgl. AHURI, 2019).

(c.2) Australian Bureau of Statistic (ABS)

Das Commonwealth Bureau of Census and Statistics (CBCS) war vor der Gründung des ABS im Jahr 1974 die amtliche statistische Stelle Australiens. Mit dem ABS-Gesetz von 1975 wurde das ABS als nationale statistische Behörde und unabhängiges nationales Statistikamt eingerichtet, wodurch es mit dem deutschen Statistischen Bundesamt vergleichbar wurde.⁴¹

Das Ziel des ABS ist es, der Regierung und der Gemeinschaft dabei zu helfen, die besten Entscheidungen zu treffen, indem qualitativ hochwertige nationale Statistiken zu einer Vielzahl von Themen wie z. B. Wirtschaft, Arbeit, Menschen, Forschung, Umwelt bereitgestellt werden (vgl. ABS, 2021a; Kenton, 2021).

Alle fünf Jahre führt das ABS eine Volkszählung durch. Diese Volkszählung umfasst Fragen zum Leben der Menschen, einschließlich der Frage, ob sie obdachlos/wohnungslos sind oder eine Wohnung benötigen. Am 27. Juni 2017 veröffentlichte die ABS die Ergebnisse der Volkszählung von 2016, die entsprechende Daten über Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit enthielt (vgl. ABS, 2021; Kenton, 2021).

⁴¹ Die Ansätze zu einer amtlichen Statistik als kontinuierlicher Aufgabe waren in Deutschland schon im 18. Jahrhundert in Form von Materialsammlungen für „Beschreibungen des Staats- und Volkslebens“ bekannt (Preußen 1805, Bayern 1808 und Württemberg 1820). Das erste statistische Amt einer Stadt gab es 1862 in Berlin. Im Jahr 2011 entstand der erste europaweite Zensus, der in Deutschland vom Statistischen Bundesamt und den Statistischen Landesämtern als registergestütztes Verfahren durchgeführt wird (vgl. Statistisches Bundesamt, 2021, o. S.).

In der Publikation *Census of Population and Housing: Estimating Homelessness methodology* aus dem Jahr 2016 werden vom ABS die folgenden Informationen bezüglich der Obdachlosenzahlen/Wohnungslosenzahlen in Australien geliefert:

1. Schätzungen zur Zahl der Obdachlosen/Wohnungslosen. Diese Schätzungen basieren auf der vom ABS verwendeten Definition von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit. Das ABS verwendet insgesamt sechs verschiedene Methoden zur Messung der Obdachlosigkeit. Es wurden auch Schätzungen für Gruppen von Menschen aufgenommen, die möglicherweise kurz davor stehen, obdachlos zu werden (vgl. ABS, 2021b). Der Bericht enthält Schätzungen der obdachlosen/wohnungslosen Bevölkerung auf Grundlage von Daten aus der Volks- und Wohnungszählung von 2016. Er umfasst auch Vergleiche zu früheren Umfragen. Die Schätzungen für 2011 wurden überarbeitet. Detailliertere Schätzungen sind im *Census of Population and Housing: Estimating homelessness, 2011* (Kat.-Nr. 2049.0) verfügbar (vgl. ABS, 2021b).
2. Informationen über Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit anderer Regierungsorganisationen. Beispielsweise beinhalten die Veröffentlichungen: *Disability, Ageing and Carers, Australia: Summary of Findings; General Social Survey: Summary Results Australia* und the *National Aboriginal and Torres Strait Islander Social Survey* (NATSISS). Diese Publikationen zeigen, wie oft Menschen obdachlos/wohnungslos werden und wie sich dies im Laufe der Zeit verändert hat. Das ABS fragte die Menschen auch nach ihrem Sicherheitsgefühl und wohin sie gingen, nachdem sie einen gewalttätigen Partner verlassen hatten (vgl. ABS, 2021b).

(c.3) *Australian Institute of Health and Welfare (AIHW)*

Das AIHW ist eine australische Regierungsbehörde, die Informationen und Statistiken über Australiens Gesundheit und Wohlbefinden bereitstellt. Sie betreibt auch eine der Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit gewidmete Webseite, die Informationen über Obdachlosendienste und ein Glossar enthält. Dazu gehören z. B.: Homelessness and Homelessness Services, Specialist Homelessness Information Platform (SHIP), Homelessness Services and Glossary. Der Gründungstag des AIHW war der 5. Juni 1987 (vgl. AIHW, 2021j/m).

Das AIHW veröffentlicht jedes Jahr eine Vielzahl von Print-, Web- und Datenprodukten, die auf großen nationalen Sammlungen von Gesundheits- und Sozialdaten basieren. Es unterstützt oder beteiligt sich an rund 100 Gremien mit ExpertInnen aus vielen verschiedenen Bereichen und hat viele Partnerschaftsvereinbarungen und Absichtserklärungen verabschiedet. Dazu gehört

die Zusammenarbeit mit dem ABS, mit dem Department of Health und dem Department of Social Services, Cancer Australia oder dem Australian Institute of Family Studies (vgl. AIHW, 2021k).

Das AIHW arbeitet zudem mit einer Vielzahl internationaler Organisationen wie der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und der Organisation für Entwicklung und Zusammenarbeit (OECD) zusammen. Darüber hinaus unterhält das AIHW informelle Kooperationsvereinbarungen mit anderen internationalen Behörden und Gremien, wie dem Canadian Institute of Health Information (CIHI) und der International Group for Indigenous Health Measurement (IGIM) (vgl. AIHW, 2021l).

Seit 1991 ist das AIHW auch Mitglied des WHO Collaborating Centre for the Family of International Classifications. Das Australian Collaborating Centre (ACC) gehört hier einer Gruppe von mehr als 20 Organisationen an, die mit der WHO zusammenarbeiten, um internationale Klassifikationssysteme zu erstellen, umzusetzen und weltweit zu verfolgen (vgl. AIHW, 2021l).

Nachdem die heterogene Zielgruppe der Obdach- und Wohnungslosen in Notunterkünften, die Begriffe Obdach- und Wohnungslosigkeit in beiden Ländern, die Geschichte der Bereitstellung von Wohnungslosendiensten sowie die beiden nationalen Wohnungslosensysteme differenziert dargestellt und erläutert wurden, wird sich das nächste Kapitel mit den Qualifikationsanforderungen an MitarbeiterInnen in Notunterkünften beschäftigen. Weiterhin werden die Soft und Hard Skills der Beschäftigten detailliert thematisiert.

3 Professionalisierungsdebatten und Anforderungen an MitarbeiterInnen in Deutschland und Australien

Im folgenden Kapitel werden eingangs die konkreten Arbeitsbedingungen von MitarbeiterInnen in den Notunterkünften beider Länder dargestellt (Kap. 3.1). Danach werden die beiden zentralen Begriffspaare der Qualifikation/Qualifizierung und Profession/Professionalisierung näher beleuchtet (Kap. 3.2). Im Anschluss werden die nationalen Professionalisierungsdebatten in Australien und Deutschland (Kap. 3.3) sowie die spezifischen Anforderungen an die MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe vorgestellt und erläutert (Kap. 3.4). Das Kapitel schließt mit einer Diskussion der Konvergenzen und Divergenzen in der konzeptionellen Auffassung von Qualifikationen und Kompetenzen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften als Herausforderung für die weitere Entwicklung in beiden Ländern (Kap. 3.5)

3.1 Arbeitsbedingungen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder

Deutschland

Wie von Nienhaus und Harth (2020) beschrieben, kümmern sich die MitarbeiterInnen der Sozialen Arbeit im Bereich der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe in Deutschland um Menschen, die aufgrund ihrer sozialen (Nicht-)Integration, materiellen Lage und Gesundheit in unsicheren Lebenslagen sind. Vor diesem Hintergrund gibt es nur wenige positive Meinungen über geflüchtete und wohnungslose Menschen in der Gesellschaft (vgl. Filsinger, 2017; Kober, 2017; Gillich, 2005). Das trifft auch auf die vorliegende Studie bezüglich der MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und in Australien zu. Ferner zeigen Nienhaus und Harth (2020), dass die häufigsten und wichtigsten Arbeitsanforderungen in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe die Arbeitsinhalte und die -organisation betreffen. Die MitarbeiterInnen berichteten dabei über solche Arbeitsbedingungen bezüglich ihrer Arbeitsinhalte wie: Erleben des Leids der KlientInnen; geringe Veränderungsmöglichkeiten/Erfolge; großes Fall- und Arbeitsaufkommen; aggressives Verhalten von KlientInnen; professionelle Distanz zu KlientInnen wahren; sprachliche Barrieren (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Zu den Arbeitsbedingungen zählten sie: Arbeit im bürokratischen System und geringe Bezahlung. Als wichtige Arbeitsressourcen nannten die Beschäftigten auch

Arbeitsinhalte (Sinnhaftigkeit der Arbeit, Repräsentation eigener Werte/Interessen, Wertschätzung durch KlientInnen) und soziale Beziehungen (Unterstützung durch Vorgesetzte, soziale Unterstützung innerhalb der Teams) (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Australien

Die Arbeit mit wohnungslosen Menschen kann aus verschiedenen Gründen eine große Herausforderung für MitarbeiterInnen darstellen. So berichten australische Forschungsarbeiten (vgl. Louth et al., 2019; Cortis & Blaxland, 2017; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012), dass sich MitarbeiterInnen möglicherweise überfordert und hoffnungslos fühlen und ihr Selbstwirksamkeitsgefühl verlieren. Wenn KlientInnen unter großem Stress stehen, müssen die MitarbeiterInnen ihre beruflichen Grenzen wahren. Es kann schwierig sein, Fortschritte im Leben der KlientInnen zu erkennen, wenn sich ihre Gewohnheiten, ihr Lebensstil und ihre Bewältigungsmechanismen nur langsam ändern. Dies kann eine große emotionale Belastung für die MitarbeiterInnen sein (vgl. Kidd et al., 2007). Wenn Menschen zudem in Jobs mit niedriger Bezahlung, wenig Ressourcen und ohne Glamour arbeiten, ist es schwierig, sich bei der Arbeit zufrieden und motiviert zu fühlen. Dies kann zu moralischen Problemen und sogar zum Burn-out führen (vgl. Louth et al., 2019). Somit sind die Arbeitsbedingungen in den australischen Wohnungslosendiensten herausfordernd, da die ArbeitnehmerInnen mit oftmals traumatisierten, komplexen KlientInnen umgehen müssen, die rückfällig werden oder sterben können, und das Umfeld oft schwierig ist (Burn-out-Gefahr). Die ArbeitnehmerInnen sind jedoch sehr flexibel in ihrer Arbeitsweise und oft autonom (vgl. Louth et al., 2019; Cortis & Blaxland, 2017; Waegemakers Schiff & Lane, 2016; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012).

3.2 Qualifizierung und Professionalisierung

Deutschland

Als die Arbeitsabläufe in deutschen Organisationen, insbesondere in Industrieunternehmen, noch weitestgehend standardisiert waren, schauten deutsche ArbeitgeberInnen vor allem auf die Qualifikationen von deutschen ArbeitnehmerInnen, also auf formale Abschlüsse, die einen Wissensstand nach vorgegebenen Normen bescheinigen. Es handelt sich dabei um einen wohldefinierten Komplex von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten, der durch Abschlussprüfungen nachgewiesen und bei Bestehen durch ein Zeugnis dokumentiert wird. Solche Qualifikationen sind leicht zu greifen und problemlos nachprüfbar (vgl. Kode, 2019).

Nach Bolder (2009) sind Qualifikationen in Deutschland heutzutage in der Regel zertifiziert. Damit sind sie als ein statisches Bündel von Kenntnissen und Fertigkeiten zu verstehen, das über erworbene Titel (z. B. FacharbeiterInnen, MeisterInnen etc.) Zugangsberechtigungen zu tendenziell knappen Positionen im Erwerbssystem ermöglicht. Kompetenzen werden dagegen eher als stärker personengebundene Performanzpotenziale (Meisterschaft) mit den ihnen eigenen Dispositionen verstanden, die aus einer dynamischen Perspektive heraus immer an den Verlauf von Arbeitsprozessen und die Akkumulation praktischer Erfahrung gebunden sind und insbesondere aufgrund ihres permanent zu aktualisierenden Praxisbezugs sowohl als innovationsoffener als auch als innovationsträchtiger gelten (vgl. Bolder, 2009). Bereits im Jahr 1974 wurde der Qualifikationsbegriff im Unterschied zum Kompetenzbegriff wie folgt definiert:

„Kompetenzen bezeichnen den Lernerfolg im Hinblick auf den Lernenden selbst und seine Befähigung zu selbstverantwortlichem Handeln im privaten, beruflichen und gesellschaftlich-politischen Bereich. Im Hinblick auf die Verwertbarkeit im privaten Leben, im Beruf, in der Gesellschaft ist der Lernerfolg eine Qualifikation.“ (Deutscher Bildungsrat, 1974, S. 65)

Somit steht der deutsche Qualifikationsbegriff dem deutschen Kompetenzbegriff sehr nahe, bezieht sich aber ausdrücklich auf die gesellschaftlichen Verwertungssituationen, z. B. durch Hochschulabschlüsse, Zertifikate etc. (vgl. Kossack & Ludwig, 2015).

Im Zuge der Professionalisierungsdebatte bzw. Vermeidung von Deprofessionalisierung entstanden in Jahren 2014 (vgl. Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014) und 2019 (vgl. Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020) sowie 2020 (vgl. Nienhaus & Harth, 2020) drei deutsche Qualifizierungsprojekte für MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Alle drei Projekte verzichteten auf eine Schwerpunktsetzung für die Qualifizierung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften und geben keine genaueren Qualifizierungen der TeilnehmerInnen vor (z. B. Fachhochschulabschlüsse, Universitätsabschlüsse). Die Gemeinsamkeit der TeilnehmerInnen besteht vielmehr im geteilten Tätigkeitsfeld.

Diesbezüglich steht der Begriff der ‚Professionalisierung‘ in Deutschland in enger Beziehung zu den Termini ‚Profession‘ und ‚Professionalität‘. Alle drei Bezeichnungen sind durch den gemeinsamen Kontext der ‚Beruflichkeit‘ (lat. ‚professio‘: Gewerbe, Beruf) miteinander verbunden. Sie beziehen sich jedoch auf unterschiedliche soziale Ebenen, auf verschiedene Prozesse und

Zustandsbeschreibungen, weshalb eine differenzialtheoretische Betrachtung notwendig erscheint (vgl. Dlugosch, 2009).

„Professionen sind generell ‚gehobene‘ oder ‚höhere‘ Berufe – ein Phänomen, das der Rationalisierungstendenz der (dritten) Moderne in Form einer ‚funktionalen Differenzierung‘ einer Gesellschaft entspricht. Das historisch auffällige Merkmal ist die Entwicklung einer institutionellen Erscheinungsform im Verbund mit einem gesellschaftlichen Mandat zur autonomen Berufsausübung.“ (Notz, 2017, S. 667)

Der Prozess der Professionalisierung vollzieht sich idealiter durch eine lang andauernde akademische ‚Einprägungsarbeit‘ (Studium der Sozialen Arbeit), eine Zeit des beruflichen Noviziats und die anschließende Gründung einer Berufspraxis, welche Fort- und Weiterbildung einschließt (vgl. Kraimer & Altmeyer, 2017). Im Gegensatz dazu findet Deprofessionalisierung dann statt, „wenn immer weniger Wert auf Professionalität gelegt wird, wenn die Professionalitätsmerkmale wie Autonomie der Fachlichkeit, wissenschaftliche Grundlagen, Nichtstandardisierbarkeit von Handlungsfolgen und Lösungswegen) eine zunehmend geringe Bedeutung für die erforderliche Leistung durch Sozialarbeitende in der Praxis spielen“ (Zukunftswerkstatt, 2012, S. 1; vgl. auch Dewe & Otto, 2011).

Weiterhin ist ‚Profession‘ zu einem allgemeinen Begriff in der Sozialen Arbeit in Deutschland geworden und wird hauptsächlich zur Beschreibung von hauptamtlichen Tätigkeiten verwendet (vgl. Dewe & Stüwe, 2016) und betrifft eine Berufsgruppe, die eine eigenständige, gesellschaftlich bedeutsame Leistung erbringt (vgl. Stichweh, 1996). Somit ist

„Soziale Arbeit [...] eine praxisorientierte Profession und eine wissenschaftliche Disziplin, dessen bzw. deren Ziel die Förderung des sozialen Wandels, der sozialen Entwicklung und des sozialen Zusammenhalts sowie die Stärkung und Befreiung der Menschen ist. Die Prinzipien der sozialen Gerechtigkeit, die Menschenrechte, gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlagen der Sozialen Arbeit.“ (DBSH, 2016, S. 2)

Australien

In der australischen Wohnungslosenforschung gibt es bezüglich der Qualifizierung (Jobprofil, Professionalisierung und Deprofessionalisierung) der MitarbeiterInnen vier Studien, welche die Profession genauer behandeln: 1) Martin et al. (2012), 2) Spinney (2013), 3) Shelter Tasmania (2015) und 4) Cortis & Blaxland (2017).

In Australien gibt es keine direkte Definition von Professionalisierung, sondern der Terminus ‚Professionalism‘ wird wie folgt erläutert:

„Professionalism is defined as the personally held beliefs of a Professional about their own conduct as a member of a Profession. It is often linked to the upholding of the principles, laws, ethics and conventions of a Profession in the form of a code of practice.“ (The Australian Council of Professions, 2003, o. S.); „‚Professional‘ is someone who derives their income from their specific knowledge or experience – as opposed to a worker, hobbyist or amateur without formal education.“ (Australian Council of Professions, 2003, o. S.)

Davon kann als Erklärung für ‚Professionalisierung‘ die systemische Qualifizierung von Berufspositionen abgeleitet werden, die in Verbindung mit der Schaffung von wissenschaftlichen Berufsverbänden mit Ethikkodizes und mit beruflichen praktischen Standards aufrechterhalten werden (vgl. Professionals Australia, 2021; Australian Association of Social Workers, 2013). Eine weitere wichtige Definition des Begriffs lautet daher:

„A profession is a disciplined group of individuals who adhere to ethical standards and uphold themselves to, and are accepted by, the public as possessing special knowledge and skills in a widely recognised body of learning derived from research, education and training at a high level, and who are prepared to exercise this knowledge and these skills in the interest of others. It is inherent in the definition of a Profession that a code of ethics governs the activities of each Profession.“ (The Australian Council of Professions, 2003, o. S.)

3.3 Formelle Regelungen zum Professionsverständnis

3.3.1 Gesetzliche Regelungen und Zulassungsanforderungen

Deutschland

Die EU-Länder haben verschiedene Bildungssysteme und eine breite Palette an Abschlüssen. Der achtstufige Europäische Qualifikationsrahmen (EQR) wurde von der EU-Kommission entwickelt, um Transparenz über Ländergrenzen hinweg zu schaffen und die europaweite Mobilität von ArbeitnehmerInnen zu fördern (BMBF, 2021). Der Deutsche Qualifikationsrahmen (DQR) integriert das Modell des EQR in das deutsche Bildungssystem und stellt ein Bewertungs- und Vergleichsinstrument für Bildungsabschlüsse in Deutschland dar. Ziel ist es, alle deutschen Qualifikationen in einem Zusammenhang darzustellen und miteinander zu vergleichen. Der DQR wurde offiziell am 1. Mai 2013 eingeführt. Er ordnet Qualifikationen nach einer

achtstufigen Hierarchie (siehe Abbildung 20) und beschreibt ihre Eigenschaften nach fachlichen Fähigkeiten (Kenntnisse, Fertigkeiten) und persönlichen Fähigkeiten (soziale Kompetenzen, Selbstständigkeit). Die Entwicklung des DQR erfolgte unter gemeinsamer Verantwortung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) und der Kultusministerkonferenz (KMK). Zur Erarbeitung des DQR und zur Koordination des Prozesses wurde eine Bund-Länder-Koordinierungsgruppe DQR eingesetzt, der auch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWK) und die Wirtschaftsministerkonferenz (WMK) angehörten. Mit Einführung des DQR wurde aus der Koordinierungsgruppe eine Koordinierungsstelle. Sie unterstützt die Implementierung des DQR, überprüft die Zuordnung von Qualifikationen zu den Niveaus des DQR im Hinblick auf die Stimmigkeit des Gesamtgefüges, führt ein Verzeichnis der zugeordneten Qualifikationen und informiert über aktuelle Entwicklungen zum DQR. Überdies kommen ihr lediglich koordinierende Aufgaben zu (vgl. BMBF, 2021; Industrie- und Handelskammer Region Stuttgart, 2016; BMBF, 2013).

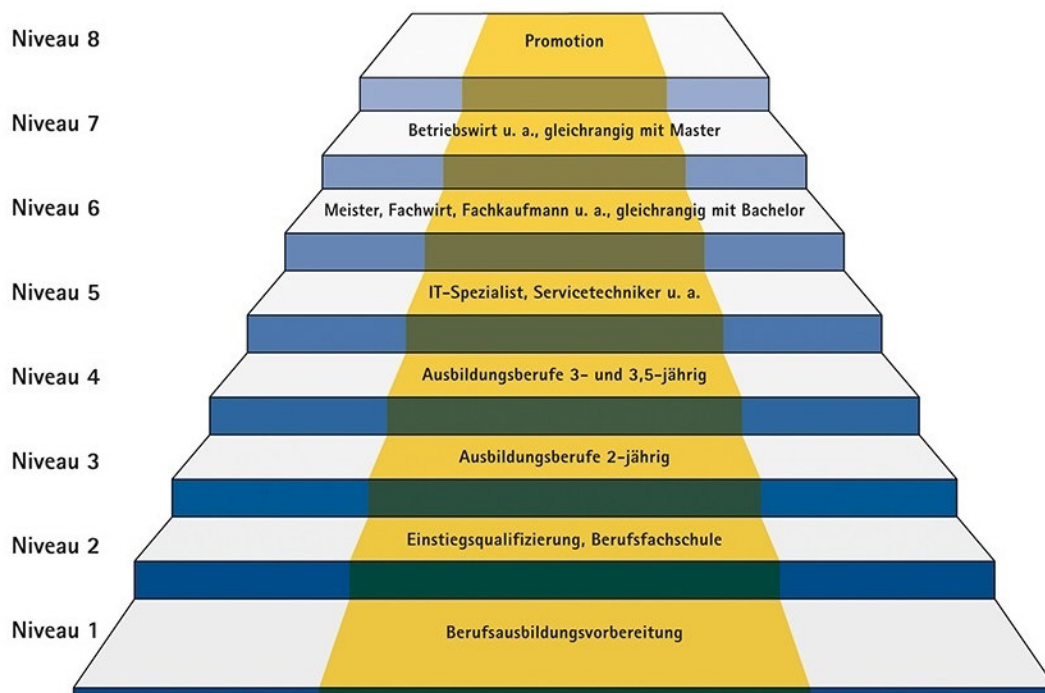


Abbildung 20: Beispiel für Deutschen Qualifikationsrahmen mit Niveaustufen

Quelle: Industrie- und Handelskammer Region Stuttgart, 2016

Für die deutschen Hochschulen ist der Qualifikationsrahmen für Deutsche Hochschulabschlüsse (HQR) seit 2005 ausschlaggebend. Der HQR beschreibt die Qualifikationsprofile hochschultypunabhängig auf drei verschiedenen Ebenen: 1) Bachelor- und 2) Masterabschluss: (Fach-)Hochschule und Universitäten; 3) Promotion ist nur an Universitäten möglich. Er wurde am 16.02.2017 von der KMK

erweitert und beschlossen: Der HQR umfasst explizit hochschulische Bildungsbereiche und bezieht sich auf den Bologna-Qualifikationsrahmen. Er bleibt damit kompatibel mit Qualifikationsrahmen, die den Bologna-Qualifikationsrahmen referenziell berücksichtigen (vgl. Kultusministerkonferenz, 2017).

Der HQR schlägt vor, was AbsolventInnen im Bereich der Sozialen Arbeit auf der Ebene des Bachelors, des Masters oder der Promotion wissen, verstehen und können sollten (vgl. Kultusministerkonferenz, 2017). Hiermit fördert der Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) einen qualifizierten Berufsabschluss der SozialarbeiterInnen durch ein (Fach-)Hochschul-/Universitätsstudium mit staatlicher Anerkennung als Dipl.-SozialpädagogInnen, Dipl.-SozialarbeiterInnen, Dipl.-HeilpädagogInnen oder staatlich anerkannte HeilpädagogInnen (auch Bachelor- und Masterabschlüsse in diesen Fächern sind zurzeit erlaubt). Eine mehrjährige Berufserfahrung mit entsprechenden Fort- und Weiterbildungen kann bei Dipl.-PädagogInnen (auch Bachelor- und Masterabschlüsse) und bei ErzieherInnen (in pädagogischen Arbeitsfeldern, z. B. gruppenbezogenen oder offenen Angebote der Kinder- und Jugendarbeit) in besonderen Fällen den Erfordernissen der SozialpädagogInnen-/HeilpädagogInnen-Abschlüsse gleichgestellt werden (vgl. DBSH, 2009). Dabei ist das Berufsregister für Soziale Arbeit (BSA) der Beitrag des DBSH zur Qualitätssicherung. Das BSA wird vom DBSH verwaltet und weiterentwickelt. Sein Ziel ist es, die beständige Qualifizierung von MitarbeiterInnen in der Sozialen Arbeit zu überprüfen und zu unterstützen. Die vom DBSH erarbeiteten Qualitätskriterien bilden die Grundlage für ein allgemeines Verständnis von erfolgreicher Sozialer Arbeit (vgl. DBSH, 2021, 2016, 2014, 2009, o. J.a/b; IFSW, 2014).

DQR- und EQR-Niveau sollen auf Aus- und Fortbildungszeugnissen ausgewiesen werden. Die entsprechende Qualifikationsbescheinigung erteilt eine Handwerkskammer oder eine Industrie- und Handelskammer (vgl. Industrie- und Handelskammer Region Stuttgart, 2016.). Der DQR am Beispiel der IHK Stuttgart ist in der Abbildung 21 dargestellt.

Die Gründung der DGSA erfolgte im Jahr 1989. Sie engagiert sich in Forschung, Theorie und Lehre und fördert die Disziplin und Profession der Sozialen Arbeit. Außer dem Fachdiskurs in den Fachgruppen und Sektionen werden auch wissenschaftliche Erkenntnisse veröffentlicht und verbreitet, curriculare Verbesserungen durchgeführt und der wissenschaftliche und berufliche Nachwuchs gefördert. Die DGSA betrachtet es ebenfalls als ihre Verantwortung, mit fachlichen Beiträgen aktiv in gesellschaftspolitische Diskussionen einzugreifen (vgl. DGSA, o. J.).

Australien

Im Hinblick auf das australische Verständnis des Qualifikationsbegriffes des National Careers Institute (o. J.) gibt es kaum Unterschiede zur deutschen Definition:

„Formal certification awarded in recognition of the successful completion of an educational program. Vocational Education and Training (VET) qualifications are awarded when a person has satisfied all requirements of the units of competency or modules that comprise an Australian Qualifications Framework (AQF) qualification.“ (National Careers Institute, o. J., o. S.)

Eine AQF-Qualifikation ist das Ergebnis eines akkreditierten Gesamtlernprogramms, das zu einer formellen Bescheinigung führt, dass AbsolventInnen Lernergebnisse erzielt haben, wie im AQF beschrieben, der dem oben beschriebenen Deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) entspricht (vgl. AQF, 2013a, S. 92). Das AQF umfasst alle Qualifikationen vom Senior Secondary Certificate of Education bis hin zum Doktorgrad (PhD). Einschließlich der Technical and Further Education (TAFE)⁴² in Australien bieten traditionell Programme aus dem Bereich Vocational Education and Training (VET) an. Dabei handelt es sich um berufsbildende Programme mit hohem Praxisbezug. Es gibt über 5000 Registered Training Organisations (RTOs), die Berufsbildungsqualifikationen anbieten, wobei jede Qualifikation klar definierte Standards hat, die erfüllt werden müssen, bevor den SchülerInnen die entsprechende Qualifikation verliehen werden kann (vgl. The Scouts Australia Institute of Training, 2018). RTOs sind eine qualitätsgeprüfte Institution, deren berufsbildende Kurse und Abschlüsse national anerkannt sind und die AQF-akkreditierte Qualifikationen vergeben (vgl. BMWK, 2021). Die Australian Skills Quality Authority (ASQA) ist die nationale Behörde, welche den Berufsbildungssektor reguliert (vgl. BMWK, 2021). Zu den Funktionen von ASQA gehört, die Registrierung von TrainingsanbieterInnen als Ausbildungsorganisationen zu verwalten (vgl. Australian Government, 2021). Die ASQA arbeitet mit der Tertiary Education Quality and Standards Agency (TEQSA) und mit dem australischen Ministerium für Bildung, Qualifikationen und Beschäftigung zusammen (vgl. TEQSA, 2021). Die TEQSA ist

⁴² TAFE bietet traditionell Programme aus dem Bereich VET an. Vergleichbar ist TAFE mit den deutschen Fachhochschulen, hat aber keine geschlossene Struktur, sondern ist ein Netzwerk von verschiedenen Organisationen und Einrichtungen. Dazu gehören die staatlichen TAFE-Institute, private Colleges, Firmen und Werkstätten. Dadurch ist TAFE in der Lage, ein großes Spektrum an Ausbildungen, Fortbildungsmaßnahmen und Kursen in den unterschiedlichsten Bereichen anzubieten. An den staatlichen TAFE-Einrichtungen sind Abschlüsse wie Certificate (Stufe I–IV), Diploma/Advanced Diploma bis hin zum Bachelor in diversen Berufen (Krankenpflege, Baubereich, Erziehung, Agrarbereich, Gemeinwesen, Sprachen etc.) möglich. Mittlerweile gibt es auch TAFEs in Australien, die Studienabschlüsse im Undergraduate- und Postgraduate-Bereich anbieten. Solche Studiengänge an den TAFEs sind praxisorientierter als die Studiengänge an den Universitäten. VET-Abschlüsse zählen nicht zu den akademischen Abschlüssen und werden in Deutschland nicht anerkannt (vgl. Collage Contact, 2021).

Australiens unabhängige nationale Qualitätssicherungs- und Regulierungsbehörde für die Hochschulbildung seit 2008. Die Hochschulbildung besteht aus Auszeichnungsauszeichnungen, die den Stufen 5 bis 10 des AQF entsprechen: Diplome, fortgeschrittene Diplome, assoziierte Abschlüsse, Bachelorabschlüsse, Abschlusszeugnisse, Absolventendiplome, Master-Abschlüsse, Dokortitel und höhere Doktorgrade (vgl. TEQSA, 2021). Das Australian Qualifications Framework (AQF) ist in der Abbildung 21 dargestellt.

AQF level	Secondary schools	Vocational education and training	Higher education
10	-	-	Doctoral Degree
9	-	-	Masters Degree
8	-	Graduate Diploma	Graduate Diploma
	-	Graduate Certificate	Graduate Certificate
7	-	-	Bachelor Degree
6	-	Advanced Diploma	Associate Degree
5	-	Diploma	Diploma
4	-	Certificate IV	-
3	-	Certificate III	-
2	Senior Secondary	Certificate II	-
1	Certificate of Education	Certificate I	-

Abbildung 21: Australian Qualifications Framework (AQF)

Quelle: The Scouts Australia Institute of Training, 2018, o. S.

In diesem Zusammenhang stellt sich die folgende Frage: Wie behandelt die TEQSA als nationale Qualitätssicherungs- und Regulierungsbehörde für die Hochschulbildung die Voraussetzungen für qualifizierte Abschlüsse von SozialarbeiterInnen in Australien?

Die Rolle der TEQSA besteht darin, die Interessen aller aktuellen und zukünftigen Studierenden zu schützen, die im australischen Hochschulsystem studieren. Sie tut dies, indem sie die Qualität der australischen Hochschulanbieter (Australia's Higher Education Providers: HEPs) reguliert und sichert. Die TEQSA ist zuständig für die Registrierung und Rückmeldung von HEPs sowie die akademische Akkreditierung und Reakkreditierung von Studiengängen. Es gilt das Higher Education Standards Framework 2015 (HESF) für regulatorische Zwecke, das die Verpflichtung für Anbieter, Kursgenehmigungs- und Selbstakkreditierungsprozesse durch institutionelle akademische Governance-Prozesse zu überwachen, umfasst. Da es in Australien keinen gesetzlichen Regulierungsrahmen gibt, ist der Beruf der SozialarbeiterInnen selbstregulierend. Im Laufe der Zeit ist die Australian Association of Social Workers (AASW) als Gremium bestimmt worden, das von Mitgliedern, HEPs und der breiteren professionellen Gemeinschaft nominiert wurde,

um Standards für das berufliche Verhalten von SozialarbeiterInnen, die in Australien ausgebildet wurden oder arbeiten möchten, festzulegen und beizubehalten. Die AASW ist mit mehr als 15 000 Mitgliedern die Berufsvertretung der SozialarbeiterInnen in Australien. Sie wurde 1946 als nationaler Verband gegründet und unterstützt seither ihre Mitglieder bei den vielen Entwicklungen und Veränderungen des Berufsstandes. Um dieses Ziel zu erreichen, erfüllt die AASW folgende Aufgaben: Förderung und Eintreten für den Beruf der SozialarbeiterInnen und AASW-Mitglieder, Stimme für soziale Gerechtigkeit sein, Aufbau der beruflichen Leistungsfähigkeit der Mitglieder, Wahrung der Verantwortlichkeiten für die Regulierung des Berufs, Förderung der Sozialarbeit der Aborigines und der Torres-Strait-InsulanerInnen, Zusammenarbeit mit internationalen KollegInnen und die Gewährleistung einer verantwortungsvollen Führung und Verwaltung (vgl. AASW, 2021).

Seit 1998 ist die AASW für die Bewertung internationaler Qualifikationen der SozialarbeiterInnen für die Commonwealth-Regierung verantwortlich. TEQSA ist für die Regulierung und Qualitätssicherung aller Hochschulanbieter in Australien zuständig. Die TEQSA verlangt, dass australische Sozialarbeitsprogramme für die Vergabe der Stufen 7 (Bachelor), 8 (Honours) und 9 (Master) akkreditiert werden (vgl. AASW, 2020b).

Abschlusstitel sind jeweils Bachelor of Social Work, Bachelor of Social Work with Honours und Master of Social Work (Qualifying). Ein Master-Abschluss in Sozialer Arbeit sollte einen Titel haben, der zeigt, dass es sich um einen weiterführenden und forschungsorientierten Abschluss handelt. Der häufigste Titel für diesen Abschluss ist Master of Social Work (Qualifying). Unabhängig vom akademischen Status sind AbsolventInnen aller Studiengänge der Sozialen Arbeit beruflich als BerufseinsteigerInnen qualifiziert, was einen großen Unterschied zu einem deutschen qualifizierten Abschluss darstellt, der durch eine mehrjährige Berufserfahrung mit entsprechenden Fort- und Weiterbildungen gleichgestellt sein kann (vgl. AASW, 2020b). Die Australian Association of Social Workers (AASW) ist vergleichbar mit der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA).

Die AASW möchte sicherstellen, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit in Australien hoch qualifiziert und in der Lage sind, der Gemeinschaft qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen. Die Ausbildung in Sozialer Arbeit in Australien basiert auf bestimmten Prinzipien und Standards. Diese Standards werden von den Australian Social Work Education and Accreditation Standards (ASWEAS) seit den 1960er-Jahren auf nationaler Ebene festgelegt. Somit akkreditiert die AASW professionelle Sozialarbeitsprogramme auf Grundlage definierter Kriterien. Die AASW hilft bei der Entwicklung von ASWEAS in Zusammenarbeit mit

Hochschulanbietern und anderen Interessengruppen wie StudentInnen, Arbeitgeber-ArbeitgeberInnen, dem Ministerium für Bildung, Beschäftigung und Arbeitsbeziehungen, dem Ministerium für Industrie, Innovation, Wissenschaft, Forschung und Hochschulbildung, der TEQSA und dem AQF-Council (vgl. AASW, 2015).

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, auch das Australian Institute of Welfare and Community Workers (AIWCW) zu erwähnen. Dies ist der anerkannte Berufsverband für SozialarbeiterInnen in Australien, der 1969 gegründet wurde und mit dem DBSH in Deutschland vergleichbar ist. Das AIWCW vertritt die Interessen von GemeindearbeiterInnen in allen Aspekten ihres Berufs, einschließlich bezahlter und unbezahlter Arbeit. Das AIWCW genehmigt zudem Veranstaltungen auf dem College-Campus, die auf die Bedürfnisse von GemeindearbeiterInnen zugeschnitten sind (vgl. ACWA, 2021). AbsolventInnen können Mitglieder von Community Service Professionals werden. Das AIWCW überprüft auch die Qualifikationen von SozialarbeiterInnen, um sicherzustellen, dass sie kompetent sind, bevor ihnen ein Daueraufenthaltsvisum erteilt wird (vgl. ACWA, 2021). Aus Tabelle 8 wird ersichtlich, wie die Qualifizierungsregelungen in Deutschland und Australien bezüglich der Berufs- und Hochschulbildung allgemein sowie die der Berufsverbände/Professionsverbände der Sozialen Arbeit im Konkreten aufgebaut sind.

Tabelle 8: Qualifizierungsorgane der Sozialen Arbeit in Deutschland und Australien

	Deutschland	Australien
Kompetenzqualitätsbehörde	Bund-Länder-Koordinierungsstelle Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen: Zu ihren Funktionen gehören: Implementierung des DQR; Überprüfung der Zuordnung von Qualifikationen zu den Niveaus des DQR im Hinblick auf die Stimmigkeit des Gesamtgefüges; Verzeichnisführung der zugeordneten Qualifikationen; Informationsverwaltung über aktuelle Entwicklungen zum DQR. Bund-Länder-Koordinierungsstelle Qualifikationsrahmen für	ASQA: Zu den Funktionen gehört, die Registrierung von RTOs zu verwalten. TEQSA: Australiens unabhängige nationale Regulierungsbehörde für den Hochschulbereich. Sie reguliert und sichert die Qualität von HEPs.

	Deutsche Hochschulabschlüsse: Sie reguliert und sichert die Qualität der deutschen Hochschulanbieter.	
Qualifikationsrahmen	DQR: Die qualifizierten Abschlüsse erteilen Handwerks- sowie Industrie- und Handelskammer.	AQF: Im Rahmen von VET werden z. B. durch TAFE qualifizierte Abschlüsse erteilt.
Berufsverband der Sozialen Arbeit	Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH)	Australian Institute of Welfare and Community Workers (AIWCW)
Förderung der Disziplin und Profession Sozialer Arbeit	Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA) Berufsregister für Soziale Arbeit (BSA) vom Deutschen Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH)	Australian Association of Social Workers (AASW) Australian Social Work Education and Accreditation Standards (ASWEAS)

Quelle: Eigene Darstellung (20219)

3.3.2 Ausbildung und Qualifikationen, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Deutschland

In deutschen sozialen Institutionen der Wohnungslosenhilfe (in Notunterkünften) gibt es drei verschiedene Anspruchsgruppen. Das sogenannte „sozialrechtliche Dreieck“ (Mahler, 2009) stellt sie in ihrem Zusammenhang dar: 1) die Leistungsberechtigten bzw. die Klientel, also diejenigen die wohnungslos sind und einen Leistungsanspruch besitzen; 2) die LeistungserbringerInnen, also soziale Institutionen, die die Dienstleistungen erbringen, wie beispielsweise eine Gemeinde, die eine Notunterkunft zur Verfügung stellt; und 3) die LeistungsträgerInnen, welche die Leistungen finanzieren, z. B. das Landratsamt (siehe Abbildung 22).

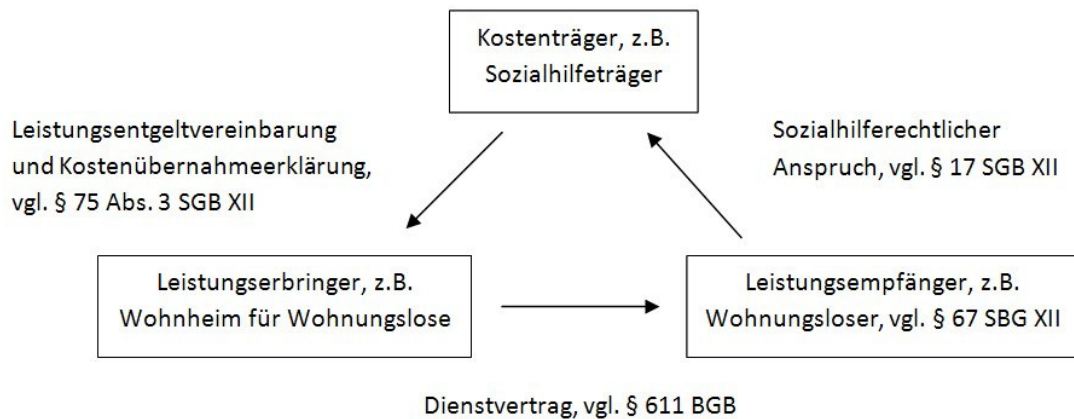


Abbildung 22: Das sozialrechtliche Leistungsdreieck

Quelle: Mahler, 2009, S. 1

Die Einrichtung bzw. die LeistungserbringerInnen schließen mit den LeistungsträgerInnen einen Vertrag ab, in dem Inhalt, Umfang sowie Qualität und Vergütung der Leistung definiert werden (sog. Leistungsvertrag). Allerdings stellen nicht nur die LeistungserbringerInnen, sondern auch die LeistungsempfängerInnen, also die Wohnungslosen, Qualitätsanforderungen. Auch die gemeinnützige Einrichtung und ihre Fachkräfte haben Ansprüche an die Servicequalität. Die Qualität von Notunterkünften in Deutschland ist somit im Dreieck der sozialen Gerechtigkeit verortet, im Gegensatz zum gewinnorientierten Sektor, in dem die KundInnen Qualitätsmaßstäbe setzen. Aus diesem Grund kann die Qualität des sozialen Sektors kaum allgemein und objektiv bestimmt werden. Es handelt sich dabei eher um eine subjektive Einschätzung von SozialpädagogInnen, Wohnungslosen und KostenträgerInnen. Verschiedene Die verschiedenen StakeholderInnen haben jeweils ihre eigenen unterschiedlichen Vorstellungen und Werte. Zudem kann das, was für Wohnungslose wünschenswert ist, aus sozialpädagogischen Gründen negativ bewertet werden oder für die KostenträgerInnen zu teuer sein. Qualität hängt also von der Perspektive ab. Daher kann Qualität ganz unterschiedlich definiert und interpretiert werden, wobei auch das Land eine Rolle spielt (vgl. Gross, 2019).

Australien

In Australien verhält es sich mit dem sozialrechtlichen Dreieck ein wenig anders, da jeder Bundesstaat die Verantwortung für die Wohnungslosigkeit trägt und eigene Mittel für Wohnungslose in Notunterkünften erbringt. Deswegen können die LeistungserbringerInnen verschiedene Leistungen für Wohnungslose anbieten. Je nach Territorium können diese höher und umfangreicher oder niedriger und limitierter für die Leistungsberechtigten ausfallen (vgl. Carson & Kerr, 2017).

Im Vergleich zur deutschen Definition von Qualität liegt der Fokus in Australien mehr auf den KundInnen/InteressentInnen (d. h. den Wohnungslosen in Notunterkünften). Entsprechend wird Qualität definiert als „the ability of a set of inherent characteristics of a product, system or process to fulfil requirements of customers and other interested parties“ (Standards Australia, 2006) bzw. „Social workers will maintain the best interests of clients as a priority [...]“ (AASW, 2010, S. 25).

Australien und Deutschland im Vergleich: praktische Soziale Arbeit

Die Praxisstandards der Australian Association of Social Workers (AASW) wurden entwickelt, um die von allen SozialarbeiterInnen geforderten Praxiserwartungen zu skizzieren. Sie sind so konzipiert, dass sie die Praxis von SozialarbeiterInnen anleiten, um sicherzustellen, dass diese die von der AASW festgelegten Praxisanforderungen erfüllen. Der „Code of Ethics“ der AASW (2010) bildet die Grundlage für die Praxisstandards. Die Werte und die ethische Verantwortung, welche die Grundlage der Praxis bilden, werden hierin explizit beschrieben (vgl. AASW, 2020a, 2016, 2013). Im Vergleich dazu ist die Berufskammer Soziale Arbeit das Organ der deutschen Berufsethik des DBSH (vgl. DBSH, 2021). Die Praxisstandards dienen als Grundlage für die ASWEAS, welche die Lehrplanentwicklung für die Sozialarbeit reguliert und entsprechende Programme in Australien leitet. AbsolventInnen von AASW-akkreditierten Programmen sind zur Mitgliedschaft in der AASW berechtigt. Die Praxisstandards werden regelmäßig überarbeitet, um sicherzustellen, dass sie für das sich verändernde gesellschaftliche und politische Umfeld aktuell bleiben (vgl. AASW, 2013, 2012). Der australische Rahmen der Praxisstandards in der Sozialen Arbeit besteht dabei aus „Values, Components of social work practice, Social Work practice“ (AASW, 2013, S. 7).

Dahingegen ist in Deutschland das Berufsregister für Soziale Arbeit (BSA) für die Qualitätssicherung gelungener Sozialer Arbeit verantwortlich. Das Berufsregister ist eng mit dem DBSH verbunden. Es setzt sich die Erhaltung der beruflichen Kompetenz und die Einhaltung der aus Sicht des Berufsverbands erforderlichen Anforderungen an die Qualität Sozialer Arbeit zum Ziel (vgl. DBSH, o. J.).

Die Richtlinien der International Federation of Social Workers (IFSW) und International Association of Schools of Social Work (IASSW) spiegeln ethische Prinzipien wider, die mit denen internationaler SozialarbeiterInnen, Berufsverbände und Bildungseinrichtungen übereinstimmen. Die IFSW stellt eine aus über 80 Berufsorganisationen bestehende internationale Föderation dar. Die IASSW hingegen ist die globale Vereinigung der Schulen Sozialer Arbeit und anderer Fort- und WeiterbildungsträgerInnen der Sozialen Arbeit:

Es wird erwartet, dass die Mitgliedsverbände bei der Entwicklung ihrer jeweiligen Ethikkodizes die IFSW-Prinzipien berücksichtigen. Auf diese Weise gelten die ethischen Grundsätze und Richtlinien des IFSW indirekt für alle SozialarbeiterInnen, aber sie werden am besten so verstanden, wie sie sich im Ethikkodex und den Praxisstandards des entsprechenden Landes widerspiegeln. Während es möglich ist, dass einzelne SozialarbeiterInnen gegen die IFSW-Prinzipien verstoßen, hat der IFSW selbst (dessen Mitglieder nationale Verbände sind) keine disziplinarische Rolle in Bezug auf einzelne SozialarbeiterInnen, sondern die jeweiligen Länder (vgl. AASW, 2016; DBSH, 2009).

Die australische Soziale Arbeit ist drei Grundwerten verpflichtet, die zu allgemeinen und spezifischen ethischen Verantwortlichkeiten gemäß dem „Code of Ethics“ (2010) führen. Die Werte sind: 1) ‚Respect for Persons‘, 2) ‚Social Justice‘ und 3) ‚Professional Integrity‘ (vgl. AASW, 2013, S. 7). Die deutsche Berufskammer Soziale Arbeit ist hier das korrespondierende Organ der Berufsethik des DBSH für Deutschland. Diese besteht aus drei Handlungsorganen: 1) Die Ethik-Kommission dient der Klärung von allgemeinen Fragestellungen zur Berufsethik sowie von Fragen, die sich aus beruflichen Dilemmata ergeben. 2) Die Ombudsstelle Soziale Arbeit erfüllt die Aufgabe einer unparteiischen Schiedsstelle, die zwischen zwei Parteien außergerichtlich versucht, eine Lösung des Problems, das sich im Rahmen der Berufsethik ergibt, zu erzielen. 3) Das Zwei-Kammern-System bildet das Handlungsorgan der Berufsordnung (vgl. DBSH, 2021). Hierbei sind die folgenden Werte als Kriterien einer deutschen Berufsethik Sozialer Arbeit zu verstehen (vgl. DBSH, 2014):

- **Personalität:** Jeder Mensch hat das Recht auf seine Würde und seinen individuellen Lebensentwurf;
- **Solidarität:** Gegenseitige Abhängigkeit und die Bindung aller an die Gesellschaft;
- **Subsidiarität:** Ausgleich zwischen dem Recht auf Personalität und der Solidarität;
- **Verantwortung:** Entwicklung und das Akzeptieren von Verantwortung für andere.

Die australischen Praxisstandards beschreiben, was erforderlich ist, um effektive, professionelle und verantwortungsvolle Soziale Arbeit zu leisten. Sie bestehen aus acht Komponenten der Praxis, die entsprechend auch für australische Notunterkünfte gelten: 1) ‚Value and ethics‘: Dazu zählen zum Beispiel Respekt, soziale Gerechtigkeit und professionelle Integrität in der Ausbildung. Dabei handelt es sich auch um die Übereinstimmung mit dem „Code of Ethics“ (2010) und dem Umgang mit ethischen Dilemmata und Problemen, die in der Praxis entstehen. 2)

‚Professionalism‘: Dies meint die Repräsentation vom Beruf der Sozialen Arbeit durch Integrität und Professionalität sowie professionelles und verantwortungsvolles Verhalten für alle Handlungen und Entscheidungen. 3) ‚Culturally responsive and inclusive practice‘: Dieser Aspekt beinhaltet ein respektvolles und inklusives Umgehen mit kulturellen Unterschieden und Vielfalt sowie Respekt gegenüber der Förderung der Rechte der Aborigines und Torres-Strait-InsulanerInnen und ihren Kulturen. 4) ‚Knowledge for practice‘: Meint das Verständnis einer höheren systemischen Ebene (z. B. Sozialpolitik, Geschlechterorientierung) und ihrer Einflüsse auf Menschen bezüglich der Praxis Sozialer Arbeit sowie das Verständnis von Sozialer Arbeit bezüglich der relevanten Konzepte, Forschungsaktivitäten und Theorien. 5) ‚Applying knowledge to practice‘: Dies bezeichnet das Zusammenarbeiten mit relevanten Personen und die Anwendung einer Reihe spezifischer Methoden der Sozialen Arbeit und Techniken, die für den praktischen Bereich der Sozialen Arbeit geeignet sind. Dabei ist kritisches und reflektiertes Denken ein wichtiges Instrument. 6) ‚Communication and interpersonal skills‘: Effektives Kommunizieren mit einem vielfältigen Spektrum an Menschen/Teams auch mit der Hilfe von neuen technologischen Medien. 7) ‚Information recording and sharing‘: Informationen sollen aufgezeichnet und passend verwaltet werden; dazu zählt auch die Aufbewahrung und Pflege der Informationen nach ethischen Grundsätzen und einschlägigen Rechtsvorschriften. 8) ‚Professional development and supervision‘: Dies meint die Beteiligung an Supervision, eigene Weiterbildung und die anderer im Rahmen der Richtlinien nach AASW (vgl. AASW, 2013, S. 8).

Demgegenüber werden in Deutschland die professionsspezifischen Praxisstandards als Qualitätsmerkmale auf drei Hauptebenen im Rahmen der praktischen Sozialen Arbeit anders als in Australien gegliedert: 1) Die Kontextebene umfasst die professionelle Arbeit auf institutioneller und gesellschaftlicher Ebene. Dazu gehören angemessene Arbeitsplätze und -mittel, Betreuung, Datenbanken, Dateiablage/Datenschutz, Fachberatung, Fachliteratur, Fortbildung, Lehrmaterialien, Recherchemöglichkeiten, Mitwirkung von Fachkräften bei der Festlegung von Arbeitsaufträgen, Autonomie und Handlungsfreiheit, Beteiligung von Fachkräften an politischen und administrativen Entscheidungen, Kosten- und Beschäftigungstransparenz durch Tarifverhandlungen und Supervision. 2) Zweitens kommt es auf das Kompetenzniveau an. Dabei handelt es sich um die Ebenen Kompetenzerwerb, Kompetenzsicherung und berufliche Selbstfindung. Hierzu zählen die fachliche Qualifikation, die Pflicht zur Beurteilung der eigenen Tätigkeit, die dienstleistungsorientierte Leistungserbringung von SozialarbeiterInnen, die Wahrnehmung ihrer Mittlerfunktion zwischen Lebenswelt und System, das berufliche Selbstverständnis, Selbstorganisation, Betreuung, fachliche Beratung,

Fortbildungspflichten sowie Dokumentation und Auswertung der beruflichen Tätigkeit.

3) Die Ebene der klientensystembezogenen beruflichen Sozialen Arbeit meint berufliche Schweigepflicht, Leistungserbringung auf fundierter konzeptioneller Grundlage und mit wissenschaftlicher Begründung, transparente Qualität der Leistungen, vertragliche Festlegung der Leistungen zwischen KlientInnen und Fachkraft, Übereinstimmung der Dienstleistungen mit den berufsethischen Prinzipien, Nutzen von Kooperations- und Beteiligungsstrukturen, kritische Reflexion der Parteilichkeit, verantwortungsvoller Umgang mit Arbeits- und Finanzmitteln und Überprüfung der Qualität (vgl. DBSH, 2009). Es handelt sich dabei um eine hierarchische Gliederung des Grundprinzips der deutschen Sozialen Arbeit – ‚im Dienst der Gesellschaft‘ – im Gegensatz zur klientenzentrierten australischen Sozialen Arbeit.

Sowohl in Australien als auch in Deutschland agiert Soziale Arbeit an der Schnittstelle zwischen Menschen und ihrem sozialen, kulturellen und physischen Umfeld. In Tabelle 9 werden die Unterschiede der Sozialen Arbeit in der Praxis zwischen Deutschland und Australien dargestellt.

Tabelle 9: Vergleich der Sozialen Arbeit in der praktischen Umsetzung beider Länder

	Deutschland	Australien
Praktische Standards	Berufsregister für Soziale Arbeit (BSA) beim DBSH	Australische Bildungs- und Akkreditierungsstandards für Sozialarbeit (ASWEAS) beim Australischen Verband der Sozialarbeiter (AASW)
Praxiswerte	Berufskammer Soziale Arbeit (BKSA) + Ethik-Kommission Soziale Arbeit (EKSA) vom DBSH: a) Personalität b) Solidarität c) Subsidiarität d) Verantwortung	Australischer Verband der Sozialarbeiter – „Code of Ethics“: a) Respekt gegenüber Personen b) Soziale Gerechtigkeit c) Berufliche Integrität
Komponente der Praxis als Qualitätskriterien	a) Kontextebene: Ebene der institutions- und gesellschaftsbezogenen professionellen Arbeit b) Kompetenzebene: Ebene des Kompetenzerwerbs, der Kompetenzsicherung und der beruflichen Selbstfindung	a) Wert und Ethik b) Professionalität c) kulturell ansprechende und integrative Praxis d) Wissen für die Praxis e) Wissen in der Praxis anwenden

	c) KlientInnenbezug: Ebene der klientensystembezogenen beruflichen Sozialen Arbeit	f) Kommunikations- und zwischenmenschliche Fähigkeiten g) Aufzeichnung und Weitergabe von Informationen h) Berufliche Entwicklung und Supervision
Praxisfeld	a) Sozialprofessionelle Beratung b) Bildung und Erziehung c) Förderung von Partizipation – politische Bildung d) Befähigung und Training e) Organisation von Lernprozessen (in Bildung, Ausbildung, Erziehung und Personalentwicklung) f) Schutz und Kontrolle g) Behandlung h) Organisationsberatung i) Gemeinwesengestaltung j) Information und Öffentlichkeitsarbeit k) Vermittlung und Koordination l) Betreuung/Langzeitbegleitung m) Gutachtliche Stellungnahme n) Interessenvertretung und politische Einflussnahme o) Leitung und Führung	a) Arbeit mit Einzelpersonen b) Arbeit mit Familien c) Arbeiten Sie mit Gruppen d) Arbeit mit Gemeinden e) Sozialpolitische Praxis f) Führung und Verwaltung g) Bildung und Ausbildung h) Forschung und Bewertung

Quelle: Eigene Darstellung (2021)

3.3.3 Kompetenzverständnis und -anforderungen in Notunterkünften

Deutschland

Von Spiegel (2013) bezeichnet den Kompetenzbegriff in der deutschen Sozialen Arbeit als rationalen Begriff. Er stellt eine Beziehung zwischen den aus dem individuellen Gesamtbestand jeweils als erforderlich angesehenen und ausgewählten Kenntnissen (Wissen), den Fähigkeiten und Fertigkeiten (Können) und den Motiven und Interessen (Wollen, Haltungen) sowie den jeweils vorhandenen Möglichkeiten (Anforderungen und Restriktionen der Umwelt) her (vgl. von Spiegel, 2013). Weiterhin definieren Eck et al. (2007) den Kompetenzbegriff als ein Set von

Fähigkeiten, Fertigkeiten und anderen Merkmalen, das ursächlich dazu beiträgt, dass eine Person in der Lage ist, komplexe Situationen effektiv zu bewältigen (vgl. Eck et al., 2007). Gemäß Bundesministerium für Bildung und Forschung (vgl. BMBF, 2021) bezeichnet der Begriff ‚Kompetenz‘ die Fähigkeit und Bereitschaft einer Person, Fertigkeiten und Kenntnisse sowie methodische, persönliche und soziale Fähigkeiten zu gebrauchen und sich dabei überlegt, individuell und sozial verantwortungsbewusst zu verhalten. Somit wird Kompetenz als umfassende Handlungskompetenz (Fachkompetenz, personale Kompetenz, Methodenkompetenz) verstanden (vgl. BMBF, 2021). Von Spiegel (2013) betont in diesem Zusammenhang die zunehmende Bedeutung von Schlüsselkompetenzen (sogenannten Soft Skills) (vgl. von Spiegel, 2013). Laut DBSH (2009) sind die Schlüsselkompetenzen ein Beitrag zur Verbesserung der Selbstwahrnehmung als SozialarbeiterInnen bzw. beruflicher Identität. Dabei wurden die folgenden Soft Skills in diesem Zusammenhang erwähnt: strategische Kompetenz, Methodenkompetenz, sozialpädagogische Kompetenz, sozialrechtliche Kompetenz, sozialadministrative Kompetenz, personale und kommunikative Kompetenz, berufsethische Kompetenz, sozialprofessionelle Beratungskompetenz sowie Praxisforschungs- und Evaluationskompetenz (vgl. DBSH, 2009).

Soziale Arbeit ist ein Beruf, in dem Menschen anderen helfen, sich zu verbessern und neue Fähigkeiten zu erlernen. Das trifft auch auf das Handlungsfeld Wohnungslosenhilfe mit dem Schwerpunkt Notunterkünfte zu. Während die direkte Zusammenarbeit mit KlientInnen wichtig ist, konzentrieren sich SozialarbeiterInnen auch darauf, die schwierigen Situationen ihrer KlientInnen in Notunterkünften zu verändern. Dazu gehört nicht nur, den Menschen dabei zu helfen, ihr Verhalten zu ändern, sondern auch, die Bedingungen, unter denen sie leben, zu verbessern. Das Ziel der Sozialen Arbeit besteht darin, dem Einzelnen und der Gesellschaft als Ganzes zu helfen, indem sowohl Lebensstile als auch Lebensbedingungen verbessert werden. Das bedeutet, dass die SozialarbeiterInnen zwei Aufgaben im Betreuungsprozess mit Wohnungslosen in Notunterkünften zu erledigen haben: der Person, mit der sie zusammenarbeiten, zu helfen und auch mit den Menschen um sie herum wie Familie und Freunden zu arbeiten. Sie sollten dabei Dienste und Ressourcen nutzen, die den KlientInnen helfen können, ihr Leben zu verbessern. SozialarbeiterInnen haben spezifische Aufgaben, um Menschen in Not zu unterstützen (vgl. Heiner, 2023). Um eine gute Arbeit zu machen, müssen die SozialarbeiterInnen in Notunterkünften zudem darüber nachdenken, was sie erreichen wollen, was ihnen wichtig ist und was dadurch passieren könnte (Selbstreflexion und Reflexion bezüglich der KlientInnen und der KooperationspartnerInnen).

Die ExpertInnen in Notunterkünften sollten ihr Wissen und das, was sie von anderen gelernt haben, nutzen, um Entscheidungen zu treffen. Es ist auch gut, mit den KollegInnen zu sprechen und sich von anderen ExpertInnen beraten zu lassen sowie die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse der Wohnungslosenhilfe in Betracht ziehen (vgl. Rossmann, 2024; Heiner, 2010; Dewe & Stüwe, 2016; DBSH, 2016; Lambers, 2014). Professionell in Notunterkünften zu sein bedeutet nicht nur, engagiert und kompetent bei der Arbeit zu sein, sondern auch die Unterstützung der sozialen Organisation/Träger zu erhalten, für die man arbeitet. Träger helfen bei der Festlegung von Standards und Verfahren für die Art und Weise, wie Dinge erledigt werden sollten, was manchmal auch den Eindruck erwecken kann, dass sie (zu) streng sind oder nicht reagieren. Soziale Organisationen stellen jedoch auch sicher, dass die MitarbeiterInnen ordnungsgemäß geschult und unterstützt werden, was diesen wiederum dabei hilft, ihre Arbeit gut zu erledigen (Fortbildungsmöglichkeiten, Teilnahme an Fachkonferenzen, Mitgliedschaft diverser Berufsverbände, Bereitschaft zur Supervision und Evaluation). Für Unternehmen ist es wichtig, ein gutes Umfeld für ihre MitarbeiterInnen zu schaffen und diesen die notwendigen Ressourcen sowie eine entsprechende Bezahlung für ihren Erfolg bereitzustellen (vgl. Rossmann, 2024; Heiner, 2023).

Diese Kompetenzbeschreibung setzt solche Arbeitsanforderungen⁴³ an MitarbeiterInnen in deutschen Notunterkünften voraus, die sich auf den Arbeitsinhalt und auf die Arbeitsorganisation beziehen. Laut Nienhaus und Harth (2020)⁴⁴ gehören zu den Arbeitsinhalten der MitarbeiterInnen in der Arbeit mit Geflüchteten und Wohnungslosen in Deutschland als Anforderungen: 1) Erleben von Erfolgen und Bedeutung der Arbeit; 2) emotionale Anforderungen; 3) Arbeitspensum; 4) sprachliche und kulturelle Barrieren; 5) Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit KlientInnen (siehe Abbildung 23).

(1) Ein wichtiger Faktor, der mit einer höheren Arbeitszufriedenheit und -engagement bei den ArbeitnehmerInnen in Verbindung steht, ist die Bedeutung der Arbeit. Außerdem ist es für die Angestellten besonders motivierend, Fortschritte und Erfolge bei ihren KlientInnen zu beobachten und deren Anerkennung und

⁴³ Der dt. Begriff ‚Anforderung‘ wird oft mit dem Begriff ‚Kompetenzen‘ verwechselt. Kompetenzen stellen in der Regel Sammelbegriffe dar. Sie sind oft eine direkte Beschreibung der beruflich relevanten Verhaltensweisen. Anforderungen sind einzelne Merkmale einer Person z. B. in einem Feld der Sozialen Arbeit (Teamarbeit, Empathie). Sie können aber durchaus als Teile einer Kompetenz aufgefasst werden (vgl. Krumm et al., 2012).

⁴⁴ Der Bericht basiert auf folgenden Analyseschritten: systematische Recherche nach nationalen und internationalen Studien zu den Arbeitsbedingungen und der psychischen Gesundheit von Beschäftigten in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe; qualitative Interviews mit 26 Beschäftigten aus der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe in Hamburg und Berlin; quantitative Onlinebefragung. Insgesamt nahmen 253 Beschäftigte aus Hamburg, Schleswig-Holstein, Berlin und Mecklenburg-Vorpommern an der Befragung teil (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Wertschätzung für ihre eigene Arbeit zu erfahren. Allerdings gibt ein beträchtlicher Teil der Angestellten an, dass sie nur wenige Erfolge bei ihrer Arbeit erzielen (49,8 %). Dabei haben sie insbesondere Schwierigkeiten, die KlientInnen hinreichend zu motivieren (47,6 %) und Lösungsmöglichkeiten für deren Probleme zu entwickeln (41,7 %) (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

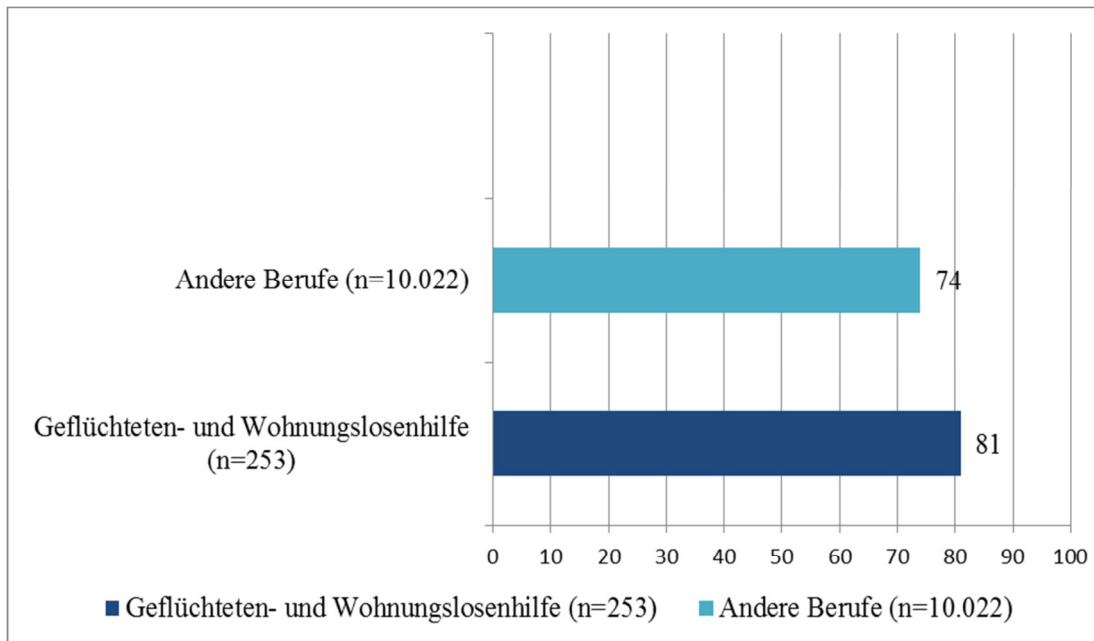


Abbildung 23: Mittelwertvergleich der Skala zur Bedeutung der Arbeit

Quelle: Nienhaus & Harth, 2020, S. 15

Als Ursachen für diese Schwierigkeiten geben MitarbeiterInnen z. B. gesellschaftliche Barrieren für KlientInnen und schwierige Rahmenbedingungen am Wohnungsmarkt an. Einige sehen, dass das Hilfsangebot durch gesetzliche Vorgaben und für bestimmte Gruppen von KlientInnen wie EU-Zugewanderte, schwer traumatisierte oder suchtkranke KlientInnen beschränkt ist. Dies trägt zur Frustration der MitarbeiterInnen und zu Hilflosigkeit bei (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

2) Emotionale Anforderungen: Geflüchtete und wohnungslose KlientInnen befinden sich in prekären Lebenslagen. Viele von ihnen sind stark traumatisiert. Bei ihrer Arbeit sind die MitarbeiterInnen mit den persönlichen Hintergründen und Geschichten ihrer KlientInnen konfrontiert. Die Onlinebefragung ergab, dass 59,3 % der MitarbeiterInnen häufig mit schwierigen persönlichen Problemen der KlientInnen in Kontakt kommen. 19,8 % haben diese Erfahrung ständig. Aus diesem Grund erachten es die Angestellten der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe für notwendig, ihre Gefühle und Meinungen während ihrer Arbeit nicht zu zeigen. Die emotionalen Anforderungen betrachten sie ausgeprägter als im Vergleich zu Beschäftigten in anderen beruflichen Bereichen (siehe Abbildung 24). Das kann zu

einer größeren Burn-out-Gefährdung führen (vgl. Nienhaus & Harth, 2020; DeGPT, 2020).

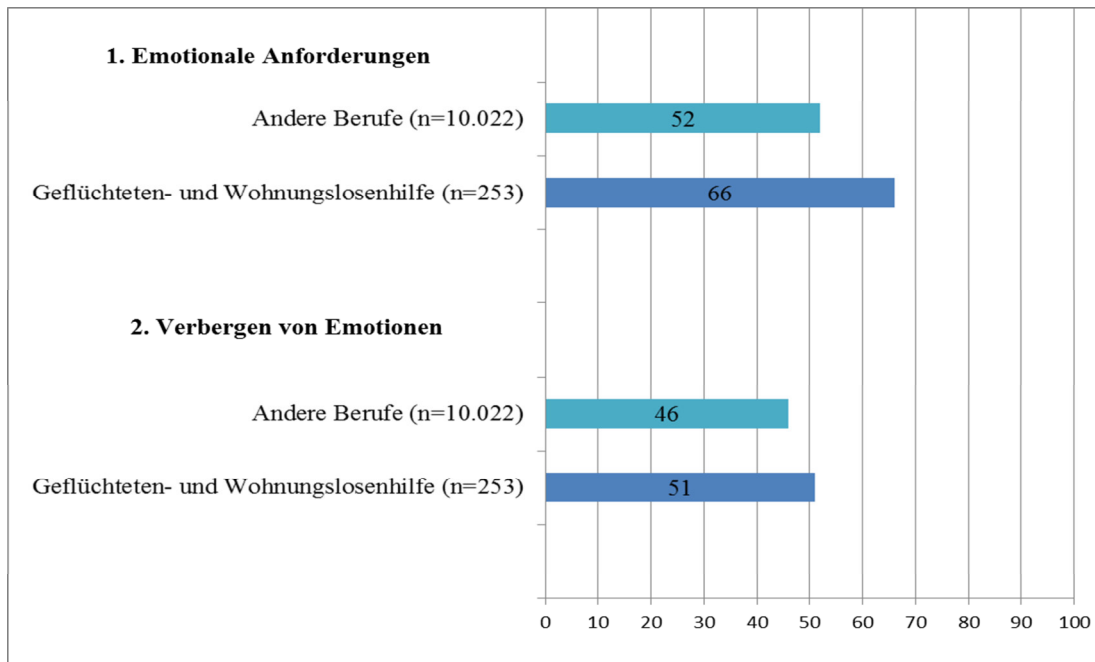


Abbildung 24: Mittelwertvergleiche von Skalen zur Arbeit mit Emotionen

Quelle: Nienhaus & Harth, 2020, S. 17

3) Arbeitsbelastung: Einige Angestellten berichten, dass die Arbeit in der Flüchtlings- und Obdachlosenhilfe oft ungleichmäßig verteilt ist. Ihr Arbeitspensum empfinden einige MitarbeiterInnen wie eine Welle (ruhige und stressige Intervalle). Für andere Angestellte ist der Arbeitsaufwand gleichmäßig sehr hoch und belastend. Das liegt z. B. an vielen unterschiedlichen Arbeitsaufgaben, zu vielen KlientInnen oder zusätzlichen Aufgaben aufgrund von Personalmangel (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Zu den quantitativen Anforderungen zählen Aspekte wie Arbeitstempo, Arbeitsüberlastung, Zeitmangel und Anhäufung/Abbau von Überstunden. Beschäftigte in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe schätzen die quantitativen Anforderungen dabei auf dem Niveau anderer Berufe in Deutschland ein. Es besteht jedoch ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen quantitativen Anforderungen und einem erhöhten Stress- und Burn-out-Risiko. Bei zu großen quantitativen Anforderungen kann es leicht zur Gefährdung für die Gesundheit der MitarbeiterInnen kommen (vgl. Nienhaus und Harth, 2020).

4) Sprachliche und kulturelle Barrieren: Der Anteil nicht deutscher KlientInnen in der Wohnungslosenhilfe ist von 2007 bis 2017 von ungefähr 9 auf fast 26 % gestiegen (Neupert, 2018). Sowohl in der Hilfe für Geflüchtete als auch für Wohnungslose kooperieren die MitarbeiterInnen mit KlientInnen unterschiedlicher

kultureller Hintergründe, was durchaus als Bereicherung angesehen wird. Auf der anderen Seite stoßen sie aber häufig auch auf sprachliche Schwierigkeiten. Die Beratung kann aufgrund dieser sprachlichen Schwierigkeiten und kulturellen Unterschiede länger als üblich dauern. Es kann zudem schwieriger sein, die Handlungen der KlientInnen zu verstehen, wobei es auch zu Missverständnissen kommen kann. MitarbeiterInnen berichten ebenfalls darüber, dass es nicht immer genügend DolmetscherInnen zur Beratung und Betreuung ihrer KlientInnen gibt (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

5) Probleme bei der Zusammenarbeit mit KlientInnen: Ungefähr 54,1 % der Befragten aus der Onlinebefragung haben häufiger übermäßige Erwartungen an ihr Gegenüber. So berichteten einige MitarbeiterInnen beispielsweise, dass ihre KlientInnen oft die volle Verantwortung ausschließlich bei ihnen sehen und entsprechend sofortige oder persönliche Hilfe erwarten. Manchmal haben die Angestellten Schwierigkeiten, sich von solchen Ansprüchen abzugrenzen. Darüber hinaus betrachten Angestellte den Umgang mit aggressivem KlientInnenverhalten und Gewaltvorfällen in ihren Einrichtungen als äußerst schwierig. Wie in Abbildung 25 dargestellt, haben etwa 76,4 % der Befragten in den letzten zwölf Monaten verbale sowie 30,4 % körperliche Aggressionen ihrer KlientInnen erlebt (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

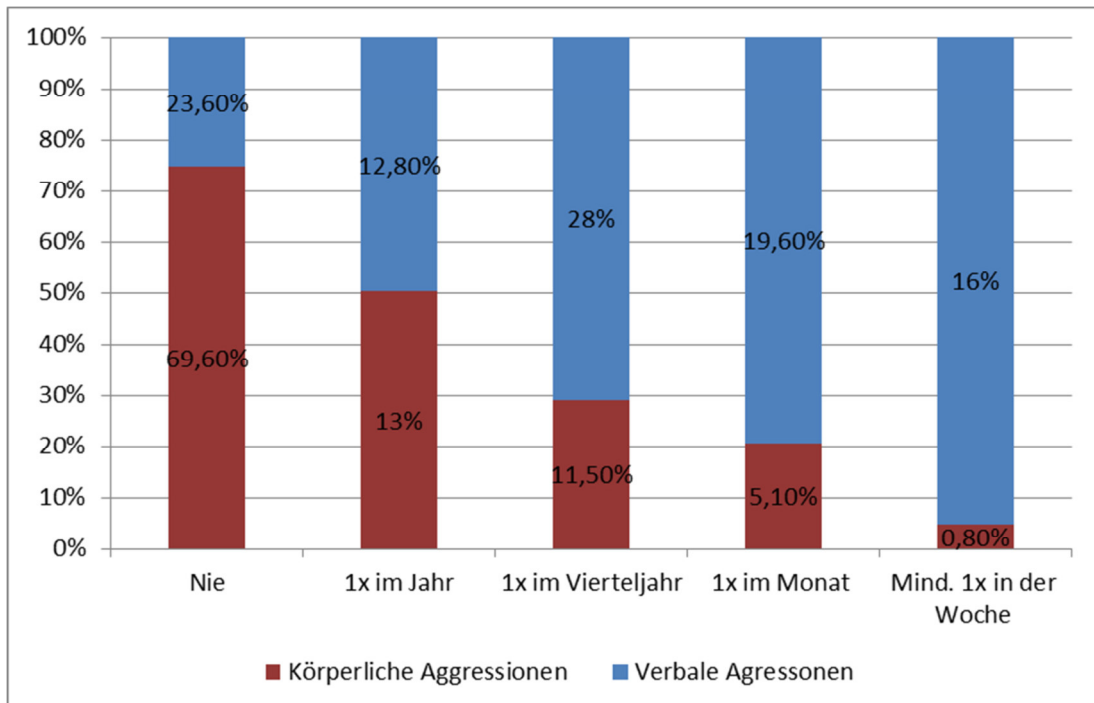


Abbildung 25: Erfahrungen mit körperlichen und verbalen Aggressionen

Quelle: Nienhaus & Harth, 2020, S. 20

Laut der Studie von Nienhaus und Harth (2020) zu den arbeitsorganisatorischen Anforderungen an MitarbeiterInnen in der Arbeit mit Geflüchteten und Wohnungslosen in Deutschland gehören: 1) Personalausstattung; 2) Arbeitszeiten; 3) Zeitdruck; 4) Zusammenarbeit mit Dritten/Netzwerken und niedrige Bezahlung.

1) Die Personalausstattung in den Einrichtungen der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe wird häufig von den MitarbeiterInnen als unzureichend angesehen, um die KlientInnen angemessen zu betreuen (vgl. Abbildung 26). Es gibt viele Angestellte, die aufgrund von zu wenig Personal oder einem zu großen Personalschlüssel überlastet sind (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

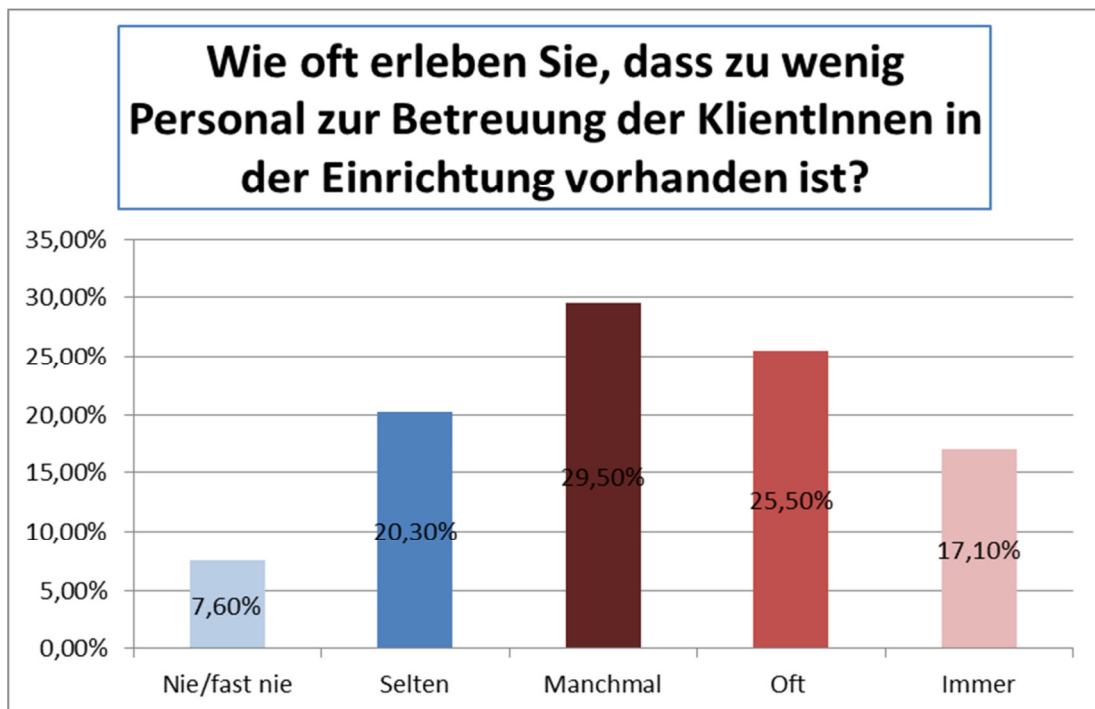


Abbildung 26: Empfundene Personalausstattung in den Einrichtungen

Quelle: Nienhaus & Harth, 2020, S. 22

2) Lediglich 12 % der Befragten in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe arbeiten in Schichtarbeit. Viele Angestellte übernehmen teilweise oder häufig Überstunden, wobei es insgesamt positiv gewertet wird, dass Überstunden ausgeglichen werden können. Trotzdem haben ArbeitnehmerInnen aufgrund langer Arbeitszeiten oder Schichtdienstes Schwierigkeiten bei der Vereinbarkeit ihres Berufs- mit ihrem Privatleben (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

3) Es gibt häufig einen großen Zeitdruck bei den MitarbeiterInnen der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe, da sie eine große Anzahl von Aufgaben bewältigen und oft dringende Aufgaben erledigen müssen. Dies kann bei einigen zur Überforderung führen und negative Gesundheitsfolgen zeitigen. Viele Angestellte haben zudem Angst, dass die Qualität ihrer Arbeit durch den Zeitdruck beeinträchtigt werden

könnte, worauf die Ergebnisse der Onlinebefragung hindeuten: Nur 13,1 % der ArbeitnehmerInnen gaben an, dass sie bei ihrer Arbeit selten oder nie unter Zeitdruck stehen. Etwa 38,5 % fühlen sich manchmal unter Zeitdruck, 40,1 % oft und 8,3 % immer. Der Zeitdruck wird durch häufigere Arbeitsunterbrechungen (wie Anrufe oder Anliegen von KlientInnen oder KollegInnen) und plötzlich auftretende, dringend zu erledigende Aufgaben erhöht (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

4) Die MitarbeiterInnen der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe arbeiten häufig mit verschiedenen anderen AkteurInnen zusammen, um ihre KlientInnen umfassend zu betreuen. Dies können andere Unterstützungsangebote, Ämter und Jobcenter oder InteressenvertreterInnen der KlientInnen wie Vormünder, LehrerInnen oder RechtsanwältInnen sein. Eine effektive Zusammenarbeit kann für die MitarbeiterInnen zwar Entlastung bringen, allerdings gibt es auch Schwierigkeiten bei der Zusammenarbeit. Wenn MitarbeiterInnen die KlientInnen in andere Hilfen vermitteln, erfahren sie, dass diese überlaufen, Wartezeiten für Termine lang sind oder auch die MitarbeiterInnen der anderen Hilfen überfordert sind. Außerdem sagen etwa 70 % der Befragten, dass sie häufig oder immer rechtliche und bürokratische Schwierigkeiten und eine schwierige Zusammenarbeit mit Behörden erleben (siehe Abbildung 27). In Bezug auf die Zusammenarbeit mit Behörden und Jobcentern berichten Angestellte über fehlende AnsprechpartnerInnen, lange Wartezeiten auf Rückmeldungen, schlechte Erreichbarkeit, intransparente Entscheidungen und unrealistische Anforderungen, die von diesen Stellen an KlientInnen herangetragen werden (z. B. das Ausfüllen schlecht oder nicht verständlicher Formulare). Viele Angestellte verlangen zudem eine gerechtere Vergütung für ihre Tätigkeit (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

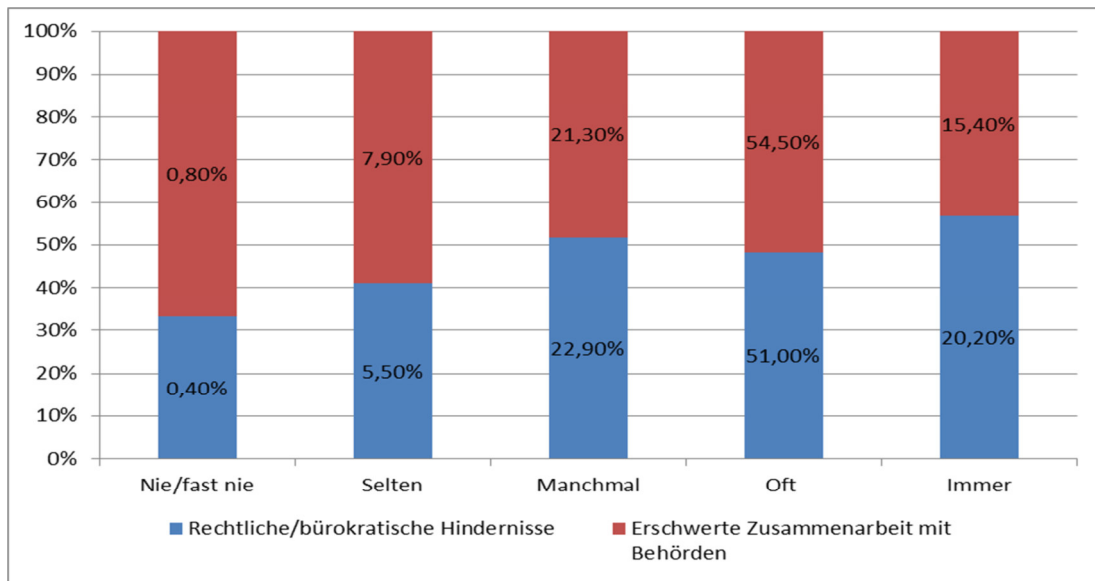


Abbildung 27: Zusammenarbeit mit Behörden und bürokratische Hindernisse

Quelle: Nienhaus & Harth, 2020, S. 25

Australien

UNE Partnerships ist eine der fortschrittlichsten zugelassenen Ausbildungsorganisationen Australiens, die sich auf national anerkannte Berufsbildungsprogramme spezialisiert hat und den Begriff ‚Kompetenz‘ in Australien als die konsequente Anwendung von Wissen und Können auf den am Arbeitsplatz geforderten Leistungsstandard definiert. „It embodies the ability to transfer and apply skills and knowledge to new situations and environments.“ (UNE Partnerships, o. J., S. 9) Trinder (2008) definiert ‚Kompetenz‘ folgendermaßen:

„Competency is expected to develop from the three components over an employee’s lifetime, comprising education, training and experience. Certifying a certain level of competency is separate from what is described variously in different countries as legal registration or licensure, which is legally enforceable registration of an individual by a regional jurisdiction, aimed at protecting the community against incompetent or fraudulent operations by individuals without adequate qualifications.“ (Trinder, 2008, S. 165)

SozialarbeiterInnen in Australien sind im Rahmen ihrer professionellen Kompetenzen verpflichtet, sich während ihrer gesamten Laufbahn nach ihrem Bachelor- oder Masterstudiengang kontinuierlich weiterzuentwickeln, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen und rechenschaftspflichtige, evidenzbasierte und transparente Praxis zu erbringen (vgl. AASW, 2020a/b). SozialarbeiterInnen tragen die Verantwortung für:

- die Aktualisierung ihrer Praxis anhand einer anerkannten und zeitgemäßen Wissensbasis der Sozialen Arbeit;
- den Erhalt und die Erweiterung ihres aktuellen Wissens-, Theorie- und Kompetenzstandes;
- die Nutzung verfügbarer Supervision sowie anderer Fachberatungen, wie z. B. Mentoring, und Coaching;
- das aktive Engagement zur Gewährleistung einer angemessenen Betreuung, um die Praxiskompetenz zu erhalten und zu erweitern;
- die Beherrschung technologischer Fähigkeiten und Werkzeuge, die für eine kompetente und ethische Praxis erforderlich sind;
- den Besuch geeigneter Schulungen und Beratungen, um auf dem neuesten Stand mit relevanten Technologien zu bleiben (vgl. AASW, 2020b, 2012).

Zwar trifft die Betonung der kompetenten und ethischen Praxis in beiden Ländern zu, dennoch bleibt die Tatsache bestehen, dass der australische Kodex in der Sozialen Arbeit mehr Gewicht auf Werte und Ethik im Rahmen der Australian Association of Social Workers legt (vgl. AASW, 2020a, 2015, 2013; ASWEAS, 2020).

Kompetent in Notunterkünften in Australien zu sein bedeutet, über die richtigen Fähigkeiten und Werkzeuge zu verfügen, um seine Arbeit gut zu machen und anderen zu helfen. Aber in einigen Fällen können es sich soziale Organisationen in Australien, die den Obdachlosen/Wohnungslosen helfen, nicht leisten, ihre MitarbeiterInnen in Notunterkünften ausreichend zu bezahlen oder ihnen genügend Zeit zum Lernen und zur Weiterbildung zu geben. Dies liegt daran, dass sie oftmals um die Finanzierung konkurrieren und versuchen müssen, so wenig Geld wie möglich auszugeben, um diese zu erhalten. Daher sind sie letztendlich nicht in der Lage, ihren MitarbeiterInnen die Schulung und Unterstützung zu bieten, die diese benötigen, um ihre Arbeit optimal zu gestalten (vgl. James et al., 2023). Die Studie von James et al., 2023 ergab zudem, dass Menschen, die mit Obdachlosen/Wohnungslosen arbeiten, kaum Chancen haben, neue Dinge zu lernen oder beruflich aufzusteigen. Dies liegt daran, dass die Art und Weise, wie den Organisationen Geld zur Verfügung gestellt wird, es ihnen nur ermöglicht, Arbeitskräfte für kurze Zeiträume einzustellen, was es diesen wiederum erschwert, in ihrer Karriere voranzukommen. Aus diesem Grund verlassen viele ArbeitnehmerInnen in Notunterkünften ihren Arbeitsplatz im Wohnungslosensektor nach kurzer Zeit wieder, wodurch wichtiges Wissen verloren geht und worunter die KlientInnen-Betreuung leidet. Wenn Organisationen eine stabilere Finanzierung erhalten und zur Zusammenarbeit ermutigt würden, könnten MitarbeiterInnen in Notunterkünften mehr lernen und hätten bessere Chancen, sich beruflich weiterzuentwickeln, was letztendlich den Obdachlosen/Wohnungslosen effektiver

helfen würde (vgl. James et al., 2023). Damit befasste sich auch die Studie von Brackertz & Davison, 2022 und untersuchte, wie gut ein Plan zur Personalentwicklung und Schulung von MitarbeiterInnen-Kompetenzen in New South Wales (NSW) im Wohnungslosensektor von 2017 bis 2020 funktionierte und worauf man sich daher bei den entsprechenden Planungen für 2020 bis 2024 konzentrieren sollte. Die Studie enthält Vorschläge zur Verbesserung des neuen Plans auf der Grundlage von Erkenntnissen, die sich auch auf das Fachpersonal in Notunterkünften beziehen. Diese lauten:

„The goals of the draft Future Strategy 2020–2024 are:

- NSW SHS are equipped to deliver quality supports and services, within a trauma informed
- framework
- NSW SHS are equipped to measure and demonstrate the outcomes and impact of their service
- NSW SHS workforce is skilled and capable at all levels, including leadership
- SHS within NSW are supported to network and collaborate
- SHS across NSW are sustainable
- across NSW, SHS provide culturally safe and competent services for Aboriginal clients and communities.“ (Brackertz & Davison, 2022, S. 41)

Weiterhin betonten Brackertz und Davison (2022), dass die MitarbeiterInnen im Wohnungslosensektor bzw. in Notunterkünften im Rahmen der Aneignung wichtiger Fachkompetenzen mehr über verschiedene Kulturen erfahren sollten, insbesondere über Aborigine- und Culturally and Linguistically Diverse (CALD)-KundInnen, damit sie deren Bedürfnisse besser verstehen können. Dies könnte eine bessere Schulung und die Sicherstellung beinhalten, dass Organisationen bei ihrer täglichen Arbeit kulturelle Richtlinien befolgen. Mehr indigene ArbeitnehmerInnen sollen gute Jobs in wichtigen Positionen bekommen. Somit würden sie von Indigenen geführte Organisationen dabei unterstützen, zu wachsen und erfolgreich zu sein (vgl. Brackertz & Davison, 2022). Außerdem sollen unabhängig davon die MitarbeiterInnen in Notunterkünften besser geschult werden, da sie laut New South Wales Ombudsman (2022) häufig mit Menschen mit multiplen Problemen arbeiten, die von Arbeitslosigkeit, finanziellem Stress, Familienzerrfall, häuslicher und familiärer Gewalt, Traumata, psychischen Gesundheitsproblemen, Drogen- bzw. Alkoholabhängigkeit und einer oft langen Vorgeschichte von Kontakten mit staatlichen Institutionen betroffen sind. Dabei geht es um die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers und die gesellschaftliche Verantwortung, die Wohnungslosenorganisationen zu tragen haben.

Diese Kompetenzbeschreibung nimmt die Arbeitsanforderungen⁴⁵ an MitarbeiterIn-MitarbeiterInnen in australischen Notunterkünften vorweg, die sich auf den Arbeitsinhalt und auf die Arbeitsorganisation beziehen. Jedoch beschreiben sie – im Vergleich mit Deutschland – eher ‚work challenges and stresses‘ und ‚culture and norms‘. Laut Martin et al. (2012)⁴⁶ gehören zu den Arbeitsinhalten in der Wohnungslosenhilfe in Australien als Anforderungen: 1) emotionale Belastbarkeit, 2) die besondere Kultur in der Wohnungslosenhilfe, 3) Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit frustrierten KlientInnen, 4) Arbeitsdruck und 5) die gesellschaftliche Wahrnehmung (vgl. Martin et al., 2012):

1) Emotionale Belastbarkeit: Viele MitarbeiterInnen erwähnten, wie sie sich von den Traumata, die KlientInnen ihnen zufügen, überwältigt fühlen und wie sie damit umgehen müssen:

„Well for me, I am in a very well-supported service, but I guess if there was something that was going to do it, it would be, just, basically the heaviness – I’m trying to think of a better word, but just – of some of the issues you deal with. You build resilience but that’s probably one of the negative aspects ... being supported accommodation, at times we have people that pass away and that again is quite traumatic for us. I would say just the hopelessness of listening to so many stories ... it’s story after story and it is horrendous what people go through, and then they re-live it telling you. It is really on you to take care of yourself.“ (Martin et al., 2012, S. 55)

Einige MitarbeiterInnen sprachen darüber, wie ihre persönlichen Beziehungen durch ihre Arbeit mit Obdachlosen/Wohnungslosen beeinflusst wurden:

„I spent all my energy giving here at work. Even when I had my daughter, I was like, I don’t know that I can breastfeed because, I just ... God that will just be somebody else wanting from me and I just was like, I can’t do that.

You know, I laugh about it – I say I’m paid to hear about people I don’t really care about. I haven’t got enough energy left to care about the ones that I do.“ (Martin et al., 2012, S. 55)

⁴⁵ In Australien resultieren Anforderungen aus Kompetenzstandards. Die Praxisstandards beschreiben, was erforderlich ist, um die Soziale Arbeit effektiv, professionell und verantwortungsvoll auszuüben (vgl. AASW, 2013), d. h.: „Requirement: When applied to a Standard, is a prerequisite which shall be followed in order to conform to the Standard“ (Standards Australia, 2001, S. 11).

⁴⁶ Diese qualitative Studie wurde im Jahr 2011 durchgeführt. Die Arbeit umfasste die Durchführung von Erhebungen in repräsentativen nationalen Stichproben der Wohnungslosenhilfe und von spezialisierten WohnungshelferInnen. Es wurden auch Interviews mit wichtigen StakeholderInnen verwendet, einschließlich ArbeitgeberInnen und zuständigen Organisationen. Insgesamt haben 362 Institutionen und 951 Beschäftigte der Wohnungslosenhilfe in Australien an der Umfrage teilgenommen (vgl. Martin et al., 2012).

2) Besondere Kultur in der Wohnungslosenhilfe: Eine weitere Frage, die den Befragten und FokusgruppenteilnehmerInnen von Martin et al. (2012) gestellt, aber nicht in die Umfrage einbezogen wurde, bezog sich darauf, wie sich die kulturellen Erfahrungen in der Arbeit mit KlientInnen innerhalb der Wohnungslosenhilfe bemerkbar machen und ob es sich dabei um eine Besonderheit handelt. Die Befragten waren sich einig, dass die Wertebasis der Wohnungslosenhilfe auf soziale Gerechtigkeit ausgerichtet ist. Einige Befragte dachten, dass Obdachlosigkeit in allen Bereichen ähnlich sei, während andere glaubten, dass dies bei der Arbeit mit den Schwächsten der Fall sei. Sie dachten, das läge daran, dass sie sich darauf konzentrierten, das Leben dieser Menschen zu verbessern (vgl. Martin et al., 2012).

Einige Befragte sprachen von einer ‚negative complaining culture‘, während andere dies positiver als ‚vocal advocacy‘ begriffen (vgl. Martin et al., 2012, S. 61). Einige Befragte vertrat die Ansicht, dass es unter den Obdachlosen/Wohnungslosen je nach Kategorie (Jugendliche, Frauen und Kinder auf der Flucht vor häuslicher Gewalt, allgemeine Obdachlosigkeit) unterschiedliche Kulturen gibt. Andere wiederum meinten, dass sich die Kultur positiv verändert, weil die Regierung Dienstleistungen anbietet, die sich auf die Beendigung der Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit konzentrieren (vgl. Martin et al., 2012).

Weiterhin berichteten der TeilnehmerInnen der Fokusgruppen sowohl über ein positives als auch negatives Erleben von ‚culture within the homelessness workforce‘-Merkmale (vgl. Martin et al., 2012, S. 61). Das folgende Zitat veranschaulicht die positive Meinung, die über die Kundenorientierung innerhalb der Wohnungslosenhilfe herrscht: „The way that I’ve been taught is that it’s very much client led [...]. Clients come first all the time. Every time I hear workers talk [...] they say ‚what could I do better for my client?‘“ (Martin et al., 2012, S. 61) Einige ArbeitnehmerInnen beschrieben verschiedene Arten von Kultur:

„There’s feminist culture. There’s discriminatory culture. In youth homelessness, I think ... it’s rebellious – it’s all about the young person, it’s all about youth. I also think in the Indigenous community, I mean dealing with the racism ... I [studied] community development ... so I came into it as an idealist going to change the world. With what we’ve got to work with, that’s often all that we can do. It’s very crisis oriented. So I’d like to see a bit more of prevention and systemic changes happening and a focus on the big picture. I think in terms of attitudes to clients there’s definitely a couple of different cultures ... [there’s] the more old fashioned one, which you sort of find in some workers who’ve been around for a long time and maybe don’t have a lot of access to training – where it’s all about telling the client what to do ... So you’ve got a Christian organisation with a Christian ethos.“ (Martin et al., 2012, S. 61–62)

Einige Beschäftigte waren der Meinung, dass es Konflikte zwischen den verschiedenen Kulturen und Altersunterschiede bei der Arbeit sowie Betriebszugehörigkeit geben könnte:

„[...] and that can be quite a conflict, just the shift between those two cultures which is something that we come across every now and then. There’s definitely a difference with the old-school community support worker function to the way that the newer workers. [Some people are] very resistant, especially people that have been in this role for 10 years.“ (Martin et al., 2012, S. 61–62)

3) Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit frustrierten KlientInnen: Viele Menschen in der Gruppendiskussion sprachen darüber, wie schwierig es sei, obdachlosen/wohnungslosen Menschen zu helfen, die Hilfe zu bekommen, die sie von der Regierung brauchen. Es gab viele Beschwerden darüber, wie schwierig es sei, Menschen das Geld zu verschaffen, das sie zum Leben brauchen, und Zugang zu Dienstleistungen zu erhalten, die ihnen helfen könnten, wieder ein wenig an Normalität zu gewinnen und eine Wohnung zu beziehen. Es gebe zudem manchmal unrealistische Erwartungen seitens der KlientInnen, was HelferInnen für sie tun könnten. Dies kann es den MitarbeiterInnen erschweren, den bestmöglichen Service zu bieten: „They [clients] may get really angry with us and say ‚such-and-such said that we can‘. So yes, it’s definitely that lack of understanding of what we can and can’t do.“ Auch wird eine allgemeine Besorgnis geäußert, dass es KlientInnen gibt, deren Umstände sich nicht verbessern: „Negatives, it’s part of the system and you’ve just got to wear it on the chin a bit. But it’s frustrating at the same time, seeing the same people come around without change.“ (Martin et al., 2012, S. 54) Einige ArbeitnehmerInnen äußerten auch Bedenken hinsichtlich Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz. Diese Bedenken beziehen sich hauptsächlich auf das Risiko von Gewalt und Aggression durch KlientInnen und insbesondere auf Fragen der Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz:

„A lot of the time we had to confront violence and aggression and I found that was difficult when I first started; that was quite confronting. I was physically attacked and I was off work for 6 months, then I had a relapse in 2001 after I had another incident here, but ... we changed simple things like put security cameras in and locked the doors. It depends really; it depends a lot on the worker that you are with at the time. You’ve got to have someone that’s supportive and that knows how to handle those situations.“ (Martin et al., 2012, S. 53–56)

4) Arbeitsdruck: Viele Menschen in den Fokusgruppendiskussionen erwähnten, dass sie sich oft vom Arbeitsdruck überwältigt fühlen:

„When you’ve got to access all the services it’s extremely frustrating and so you’re left to just off-load all the time and whinge about everything because you feel helpless or powerless. We don’t know how to make formal changes to change the system to then have a less stressful environment, so I find that there is a lot of whingeing that goes on; debriefing is probably a better word. Drinking. I think a lot of people go out after work and drink to [...].“ (Martin et al., 2012, S. 62)

5) Gesellschaftliche Wahrnehmung: Auch die soziale Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit wurde von den MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe in der Studie von Martin et al. (2012) angesprochen. Alle ArbeitnehmerInnen waren sich einig, dass sie für ihre Arbeit oft nicht geschätzt werden, obwohl viele von ihnen sie genießen. Ihre Familie und ihre Netzwerke würden sich oftmals sehr schwer damit tun, sie diesbezüglich zu verstehen, es sei denn, sie hätten Erfahrung in diesem Bereich. Sie alle waren sich darin einig, dass dies daran liege, dass Menschen außerhalb ihrer Arbeitswelt oft wenig Verständnis dafür hätten, wie es sei, diese Art von Job zu machen. So wurde z. B. geäußert: „I don’t think my family get what I do.“ (Martin et al., 2012, S. 56) Einige Beschäftigte, insbesondere diejenigen, die in regionalen und ländlichen Gebieten lebten und arbeiteten, berichteten, dass „that homelessness and other human services workers tend to socialise together and avoid interaction with the broader community“ (Martin et al., 2012, S. 56). In diesem Zusammenhang wurde auch ausgesagt: „My social network of friends, they all value what I do. The majority of them work in this sector. That’s what I was going to say: unless you work in the sector, you don’t get it.“ (Martin et al., 2012, S. 56)

Die australischen Studien von Martin et al. (2012) sowie Cortis und Blaxland (2017) erhoben weiterhin die arbeitsorganisatorischen Anforderungen an MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe: 1) unbezahlte Arbeitsstunden und geringer Verdienst/Mehrfachbeschäftigung, 2) Zusammenarbeit mit Behörden und mangelnde Verfügbarkeit von Wohnungslosendiensten, 3) Mitarbeitergewinnung und -bindung.

1) Unbezahlte Arbeitsstunden und geringer Verdienst/Mehrfachbeschäftigung: Die Umfrage von Martin et al. (2012) ergab, dass unbezahlte Arbeitsstunden unter den Beschäftigten von Wohnungslosendiensten selten waren, wobei nur 25 % von ihnen solche angaben. Allerdings gaben ManagerInnen deutlich häufiger an, dass sie unbezahlte Arbeitsstunden leisteten als andere ArbeitnehmerInnen. Die meisten Menschen, die in Obdachlosendiensten/Wohnungslosendiensten arbeiteten, waren weniger als fünf unbezahlte Stunden pro Woche tätig. Und egal, ob sie Profis waren oder nicht: Die Anzahl der unbezahlten Stunden, die sie arbeiten, schien ungefähr gleich zu sein (vgl. Martin et al., 2012). Mit Blick auf das Gehalt der

MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe berichten Cortis und Blaxland (2017) darüber, dass im Durchschnitt 66,3 % der MitarbeiterInnen in den SHS-Organisationen eine Gehaltsverzichtsregelung nutzten:

„Specialist Homelessness Services: SHS organizations reported that 66,3 % of staff, on average, used salary sacrificing arrangements. This was much higher than across all community service organizations (53,6 %). There was lower utilisation of salary sacrificing among SHS organizations operating in non-metropolitan areas (61,2 %) compared with those operating in metropolitan areas (71,2 %). The proportion of staff using salary sacrificing was also lower in smaller organizations.“ (Cortis & Blaxland, 2017, S. 32–33)

Das Einkommen ist aus mehreren Gründen entscheidend und kann einen Grundanreiz für ArbeitnehmerInnen bieten, ins Erwerbsleben einzusteigen. Dabei könnte es als solches wichtig für ArbeitgeberInnen sein, um eine geringere Fluktuation zu erzielen. Martin et al. (2012) geben in ihrer Studie an, dass sehr niedrige Einkommen im Sektor der Wohnungslosenhilfe ungewöhnlich waren. Die meisten ArbeitnehmerInnen verdienen zwischen 400 und 1199 AUS-Dollar pro Woche, aber über 20 % der ManagerInnen verdienen mehr als das. Insgesamt erhielten zwei Drittel aller Beschäftigten zwischen 20 und 30 AUS-Dollar pro Stunde, wobei 16 % der Angestellten weniger als 20 AUS-Dollar pro Woche verdienten. Einige ArbeitnehmerInnen (wie ManagerInnen und Fachkräfte) verdienen jedoch mehr. Beispielsweise verdienen 15 % der ManagerInnen und 8 % der Nicht-Professionellen mehr als 35 AUS-Dollar pro Stunde. Viele ArbeitnehmerInnen haben mehr als einen Job, manchmal auch, um auf die Stundenzahl zu kommen, die sie erreichen möchten. Dies kann hilfreich sein, wenn sie hauptberuflich in Teilzeit arbeiten, weil sie dann weniger engagiert sind: „Our survey indicated that the vast majority of homelessness services workers only had one job [...]. Non-professional workers seemed more likely to hold multiple jobs (19 per cent) than either professionals or managers.“ (Martin et al., 2012, S. 27)

2) Zusammenarbeit mit Behörden und mangelnde Verfügbarkeit von Wohnungslosendiensten: Einige TeilnehmerInnen in den Fokusgruppen sagten, dass Australiens Bürokratie ein großes Problem sei und dass Obdachlosendienste/Wohnungslosendienst nicht hinreichend verfügbar seien.

„It’s quite a confusing system to navigate I find ... if you’re not really familiar with all the paperwork or the forms ... I think the main frustrations are just the lack of availability of services ... But the other thing is it’s just always Centrelink, and Housing particularly – just never getting those systems, and you have clients saying to you ‚this system is stupid‘, and you’re just like, yes, I can’t argue with you about that.“ (Martin et al., 2012, S. 54)

3) **Mitarbeitergewinnung und -bindung:** Es gibt oft viele offene Stellen, und es kann schwierig sein, gute KandidatInnen für diese Jobs zu finden. Ein häufiges Problem ist, dass Menschen nicht mit Obdachlosen/Wohnungslosen arbeiten wollen – die Tätigkeit ist nicht klar genug definiert oder ansprechend für sie. Besorgniserregender ist jedoch, dass viele ArbeitnehmerInnen den Job nach kurzer Zeit verlassen, weil die Bezahlung niedrig und die Arbeit hart ist (vgl. Martin et al., 2012). Die meisten Wohnungsloseneinrichtungen haben versucht, neue MitarbeiterInnen online zu finden, aber auch traditionelle Methoden der Werbung (z. B. über Zeitungen) sind immer noch üblich. Einige ArbeitgeberInnen haben durch Praktika oder Mundpropaganda ihre neuen ArbeitnehmerInnen gefunden. Einige Unterbringungsmöglichkeiten für Wohnungslose/Obdachlose in Ballungsräumen und ländlichen Gebieten haben es schwieriger, qualifizierte Fachkräfte zu finden. Der Rekrutierungsprozess für Stellen im Bereich ‚residential services‘ ist weniger schwierig als für Stellen in anderen Bereichen, wie z. B. ‚case worker‘. ‚Residential work‘ erfordert in der Regel weniger Fähigkeiten als andere Arten von Arbeit. StudentInnen entscheiden sich für ‚residential shift work‘, bei der sie an einem Ort bleiben und in verschiedenen Schichten arbeiten. Dies ist oft sehr attraktiv für StudentInnen, da es ihnen mehr Flexibilität bei der Gestaltung ihrer Stundenpläne erlaubt (vgl. Martin et al., 2012, S. 65–66).

Basierend auf dem Feedback von Fokusgruppen wurde festgestellt, dass die Reputation der Arbeitgeberorganisation ein wichtiger Faktor für ArbeitnehmerInnen bei der Jobsuche ist. „[S]o I really respected the philosophy and their policies amongst all the other services I used to refer to, so that’s why I applied for them.“ (Martin et al., 2012, S. 65–66)

3.4 Personen- und organisationsbezogene Aspekte in Deutschland und Australien

Laut einer deutschen Studie von Henn et al. (2017) wird das Kriterium Betriebskultur im DGB-Index „Gute Arbeit“ dem Teilindex Ressourcen zugeordnet und besteht aus fünf Fragen zur Führungsqualität und zum sozialen Klima im Arbeitskontext. Es geht dabei um die Wertschätzung durch Vorgesetzte, die Unterstützung durch die KollegInnen, den Informationsaustausch, die Planung durch Vorgesetzte, die Förderung eines kollegialen Klimas und die Möglichkeit des offenen Meinungs austausches (vgl. Henn et al., 2017). Dabei müssen insbesondere die zufriedenen und engagierten MitarbeiterInnen in ihrer Arbeitsumgebung beachtet werden, die nur so zum Erfolg eines Unternehmens beitragen können (vgl. Nienhaus & Harth, 2020). Diesbezüglich

untersucht Household Income and Labour Dynamics in Australia (HILDA)⁴⁷ jedes Jahr die Erwerbsumstände von mehr als 17 000 AustralierInnen. HILDA sammelt Informationen zu vielen Aspekten des Lebens in Australien, darunter auch Einkommen und Beschäftigung sowie Gesundheit und Bildung (vgl. Australian Government, Department of Social Services, 2017; Melbourne Institute, o. J.a).

3.4.1 Organisationsbezogene Bedingungen

Deutschland

(a) Betriebskultur

Die Studie von Nienhaus und Harth (2020) nahm in diesem Kontext Bezug zum GDA-Arbeitsprogramm „Psyche“ (2017). Dieses betont bezüglich der sozialen Kontakte zu KollegInnen, dass eine zu geringe/zu hohe Zahl sozialer Kontakte, häufige Streitigkeiten und Konflikte, soziale Drucksituationen und fehlende soziale Unterstützung zu psychischen Belastungsfaktoren der Beschäftigten in der Arbeit werden können. Diese Faktoren sind daher grundsätzlich bei der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen (vgl. GDA-Arbeitsprogramm Psyche, 2017).

Nienhaus und Harth (2020) stellten außerdem fest, dass eine gute Teamkultur eine besonders wichtige Arbeitsressource für MitarbeiterInnen der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe ist, die die Arbeitsfreude und das Wohlbefinden steigert und zu einer effizienten Unternehmenskultur beiträgt. Bei schwierigen Situationen oder arbeitsbezogenen Problemen sind KollegInnen oft die ersten AnsprechpartnerInnen für einen nützlichen Austausch. Folgende Aspekte tragen zu einem starken Teamzusammenhalt und damit zu positiven Arbeitsaspekten bei: 1) langfristige Zusammenarbeit innerhalb einer bestimmten Gruppe, 2) fruchtbarer, regelmäßiger Gedankenaustausch, 3) offene und ehrliche Diskussion von Meinungsverschiedenheiten, 4) enge Kooperation, 5) Herausforderungen gemeinsam bewältigen. Im Gegensatz dazu sind 1) hohe Fluktuation, 2) hohe Arbeitsbelastung und 3) unterschiedliche Perspektiven und Arbeitsmethoden eher als nachteilig einzuschätzen. Soziale Unterstützung durch KollegInnen und direkte Vorgesetzte wird besonders von MitarbeiterInnen mit Erfahrung in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe wertgeschätzt (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Laut derselben Untersuchung ist es für MitarbeiterInnen in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe von großer Bedeutung, dass ihre Arbeit durch die jeweiligen

⁴⁷ HILDA ist eine haushaltsbasierte Panelstudie, die wertvolle Informationen über wirtschaftliches und persönliches Wohlbefinden, Arbeitsmarktdynamik und Familienleben sammelt (vgl. Melbourne Institute, o. J.b).

Führungskräfte unterstützt und wertgeschätzt wird. Die ArbeitnehmerInnen verstehen dabei unter Unterstützung durch ihre Vorgesetzten Folgendes: 1) Unterstützung in Krisensituationen, 2) Aufmerksamkeit für Pauseneinhaltung oder Maßnahmen zur Reduktion der Arbeitsbelastung, 3) Ansprechbarkeit der Vorgesetzten bei fachlichen Problemen und Fragen sowie 4) Transparenz bei Entscheidungen der Vorgesetzten. Die Mehrheit (44,3 %) der Befragten in der Flüchtlings- und Wohnungslosenhilfe erfährt eine hohe oder sehr hohe Anerkennung und Wertschätzung durch ihre jeweilige Führungskraft. 21 % geben jedoch an, diese nur in geringem oder sehr geringem Maße zu erhalten (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

(b) Arbeitsumgebung

Eine gesunde und sichere Arbeitsumgebung kann sowohl die körperliche als auch die psychische Belastung der MitarbeiterInnen reduzieren. Dies kann durch physikalische und chemische Faktoren (Lärm, Beleuchtung, Gefahrstoffe), physische Faktoren (ergonomische Gestaltung, körperliche Arbeit), Arbeitsplatz- und Informationsgestaltung (Arbeitsräume, räumliche Enge, Gestaltung von Signalen und Hinweisen), Arbeitsmittel (Werkzeuge und Arbeitsmittel, unzureichende Softwaregestaltung) beeinflusst werden (vgl. GDA-Arbeitsprogramm Psyche, 2017).

Für Angestellte war in diesem Zusammenhang nicht nur der eigene Arbeitsplatz, sondern auch die Unterkunft der KlientInnen, insbesondere in Wohnheimen und Gemeinschaftsunterkünften, von Bedeutung. Bei überfüllten Einrichtungen oder wenn KlientInnen in Containerwohnheimen und trotz psychischer Erkrankung in Mehrbettzimmern einquartiert werden, wird die Arbeit der Angestellten erheblich erschwert. Weiterhin ist zu berücksichtigen, dass im Falle von fehlenden Gruppenräumen für die Betreuung schneller Spannungen zwischen KlientInnen entstehen. Wenn die KlientInnen dagegen in Einzelappartements untergebracht sind, müssen die MitarbeiterInnen oft weniger Konflikte schlichten. Außerdem kann es für MitarbeiterInnen von Nachteil sein, in Mehrpersonenbüros zu arbeiten, weil die Privatsphäre bei vertraulichen Gesprächen mit KundInnen verletzt werden kann. Ein eigener Arbeitsplatz führt hingegen zu einer größeren Zufriedenheit der MitarbeiterInnen (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Die Gestaltung der Pausen ist ein weiterer wichtiger Bestandteil der Arbeitsumgebung, wobei die MitarbeiterInnen ihre Pausen in einem geeigneten Raum verbringen können sollten. Dies minimiert die Störungen durch KlientInnen während der Pausenzeit. Darüber hinaus führen Flüchtlings- und WohnungslosenhelferInnen viele Aktivitäten am Computer durch, sodass diese in

ausreichender Zahl vorhanden sein sollten, um unnötigen Stress und zusätzliche Belastung zu vermeiden (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Australien

(a) Betriebskultur

Die Art und Weise, wie Beziehungen am Arbeitsplatz in Australien gehandhabt werden, ist wichtig für das Engagement der MitarbeiterInnen in ihren Organisationen und ihren Wunsch, bei ihrer Arbeit zu bleiben. In ihrer Studie baten Martin et al. (2012) ArbeitnehmerInnen, ihre Beziehungen zu ihrem Management und ihren ArbeitskollegInnen auf einer Skala von ‚very bad‘, ‚quite bad‘, ‚neither good or bad‘, ‚quite good‘ bis zu ‚very good‘ zu bewerten. Die Studie ergab, dass die Wahrnehmung von ArbeitnehmerInnen in Australien hinsichtlich ihrer Beziehungen zu ihren Vorgesetzten und KollegInnen davon beeinflusst wird, wie gut sie diese Beziehungen empfinden. Die meisten Menschen bewerten ihre Beziehungen als „quite good“ oder „very good“. (siehe Tabelle 10). Nahezu alle Befragten (80 %) in allen Jobkategorien geben an, dass die Beziehungen entweder ‚quite good‘ oder ‚very good‘ waren (vgl. Martin et al., 2012, S. 57).

Tabelle 10: Wahrgenommene Beziehungen zwischen Management und MitarbeiterInnen im Sektor der Wohnungslosenhilfe, nach Beruf, 2011 (in Prozent)

	Non-professionals	Professionals	Managers	All Workers	Australian female workforce
Very bad	1	1	0	1	3
Quite bad	3	7	5	5	9
Neither good nor bad	11	10	11	10	15
Quite good	30	33	28	31	43
Very good	54	49	55	52	30
N	298	448	157	903	–
Total	100	100	100	100	100

Quelle: Martin et al., 2012, S. 57

Fast 60 % der MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe gaben an, dass sie die Beziehungen zu ihren ‚workmates/colleagues‘ als ‚very good‘ einschätzen (siehe Tabelle 11) (vgl. Martin et al., 2012, S. 57).

Den TeilnehmerInnen der Fokusgruppe gefielen im Allgemeinen die Beziehungen untereinander:

„You can talk to anyone, and that is including any of the managers, coordinators, supervisors. You can talk to people and have a laugh or whatever. I think it makes it a lot more comfortable to come to work knowing that you’ve got a good team around you and you feel supported and that sort of thing; and you are appreciated on a regular basis as well for the work that we do, which is under-paid, but ..., another important thing for me is the people I work with – and it’s quite a stimulating group of people to work with. Share common values [...] that’s it for me really.“ (Martin et al., 2012, S. 57)

Tabelle 11: Wahrgenommenes Verhältnis zu KollegInnen, nach Beruf 2011 (in Prozent)

	Non- professionals	Professionals	Managers	All Workers	Australian female workforce
Very bad	0	1	0	0	1
Quite bad	3	1	1	2	2
Neither good nor bad	9	8	5	8	10
Quite good	32	29	38	31	48
Very good	58	61	56	59	40
N	301	450	158	910	–
Total	100	100	100	100	100

Quelle: Martin et al., 2012, S. 58

Insgesamt beschwerten sich nur wenige Beschäftigte über ihre Beziehungen am Arbeitsplatz, hauptsächlich weil sie das Gefühl hatten, dass die Bedingungen an ihrem Arbeitsplatz formeller wurde und es Meinungsverschiedenheiten über Werte gab. Einige MitarbeiterInnen größerer Agenturen sagten, ihre ManagerInnen hätten nicht verstanden, wie es sei, an ‚vorderster Front‘ zu stehen (Rollenklarheit) (vgl. Martin et al., 2012).

(b) Arbeitsumgebung

Die australische Forschung befasst sich u. a. auch mit der Arbeitsumgebung der SHS-Beschäftigten (vgl. AIHS, 2021; ACTU, 2016; Driscoll, 2014; Johnson & Keegan, 2012; ACTU, o.J.). Um im Fallmanagement effektiv zu sein, muss eine Umgebung für MitarbeiterInnen reaktionsschnell, einladend und sicher sein. Dies geschieht zum Beispiel durch die Beziehung zwischen KlientInnen und Fachpersonal. Sie wird aber auch durch den Ort und die Zeit der Fallbearbeitung beeinflusst.

Einige Faktoren, die bei der Arbeit mit Obdachlosen/Wohnungslosen zu beachten sind, sind (1) wo sie sich vertraulich unterhalten können, (2) ob die Umgebung sicher ist, (3) ob genügend Platz für Kinder oder Jugendliche vorhanden ist, (4) ob die Umgebung kulturell angemessen ist, (5) ob alle Beteiligten die gleichen Befugnisse haben, (6) ob Informationen über Rechte und Dienste verfügbar sind und (7) ob die Umgebung zugänglich und nicht diskriminierend ist (vgl. Johnson & Keegan, 2012).

3.4.2 Personenbezogene Bedingungen (Stressoren, Ressourcen, Resilienz und Work-Life-Balance)

Deutschland

(a) Arbeitszufriedenheit

Laut Nienhaus und Harth (2020) sind glückliche und motivierte MitarbeiterInnen für den Erfolg jedes Unternehmens entscheidend. Es besteht die Möglichkeit, dass die Arbeitszufriedenheit aufgrund hoher emotionaler Belastungen und geringer arbeitsbezogener Ressourcen beeinträchtigt wird. Die Mehrheit der Angestellten in der Hilfe für Geflüchtete und Wohnungslose ist eher unzufrieden mit ihren Karrierechancen und ihrem Gehalt.⁴⁸ Die Verwaltung der eigenen Abteilung und die Nutzung der eigenen Fähigkeiten durch die Organisation bieten zusätzliche Möglichkeiten zur Verbesserung. Die durchschnittliche Arbeitszufriedenheit der online befragten MitarbeiterInnen beträgt 64 von 100 Punkten (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Laut Schaufeli et al. (2002) umfasst das Arbeitsengagement Punkte wie Begeisterung für die Arbeit, Motivation und das Aufgehen in der Arbeit. Engagement am Arbeitsplatz kann dabei als Gegensatz zum Burn-out gelten (vgl. Schaufeli et al., 2002). Die MitarbeiterInnen der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe bewerteten ihr Arbeitsengagement im Durchschnitt mit 61 Punkten auf einer Skala von 0 bis 100. Die eigene Widerstandsfähigkeit (Resilienz) und die Bedeutung, die ArbeitnehmerInnen ihrer Arbeit beimessen, haben einen positiven Zusammenhang mit dem Arbeitsengagement. Je mehr Resilienz und Bedeutung der Arbeit wahrgenommen wird, desto größer ist das Engagement am Arbeitsplatz. Wenn die ArbeitnehmerInnen trotz gesundheitlicher Beschwerden und Krankschreibung zur Arbeit gehen und sich damit selbst gefährden, wird das als Präsentismus bezeichnet (vgl. Krause et al., 2015). Diesbezüglich kommen einige AutorInnen zu dem Schluss, dass die Beschäftigten ihre eigene Gesundheit und die ihrer KollegInnen gefährden,

⁴⁸ Es gibt aber diesbezüglich je nach Arbeitgeber tarifliche Verträge z. B. AVR bei der Caritas oder TVöD-S im öffentlichen Dienst.

wenn sie trotz Krankheit zur Arbeit gehen. Dadurch entstehen zudem Kosten für das Unternehmen und für die Gesellschaft (vgl. Amler et al., 2016).

In diesem Zusammenhang zeigen die Ergebnisse von Nienhaus und Harth (2020), dass 19,8 % der MitarbeiterInnen der Zielgruppe häufig oder regelmäßig zur Arbeit gehen, auch wenn sie sich ‚richtig krank und unwohl‘ fühlen. Zusätzlich arbeiten etwa 30 % in diesem Fall gelegentlich, während 50 % selten oder nie arbeiten. Daher wirkt sich Präsentismus negativ auf das Burn-out-Risiko, die Arbeitszufriedenheit, den wahrgenommenen Stress, die subjektive Schlafqualität und die allgemeine Gesundheit aus.

(b) Psychische Gesundheit

Laut der Studie von Nienhaus und Harth (2020) kann die psychische Gesundheit von ArbeitnehmerInnen negativ beeinflusst werden kann, wenn diese zu viele Arbeitsbelastungen und zu wenige Arbeitsressourcen haben. Befragte hatten demnach beispielsweise Schwierigkeiten, von der Arbeit zu Hause abzuschalten. Die Befragten hatten besonders Schwierigkeiten, wenn eine hohe Arbeitsbelastung vorlag und Fristen oder Termine einzuhalten waren. Darüber hinaus nahmen die Befragten Stress, vorübergehende Erschöpfung oder Müdigkeit wahr und fühlten sich emotional aufgewühlt. Daher wurden bei einigen Befragten langfristige Auswirkungen wie Burn-out-ähnliche Erkrankungen oder depressive Verstimmungen festgestellt. Sie selbst glaubten, dass die große Arbeitsbelastung und zu wenig Personal in den Einrichtungen dafür verantwortlich waren. Die Onlinebefragung verwendete dabei verschiedene Skalen, um den wahrgenommenen Stressgrad und die Gefährdung durch Burn-out bei den MitarbeiterInnen zu messen, wobei die gemessenen Werte insgesamt oberhalb der Normwerte repräsentativer Vergleichskohorten lagen. Dies legt den Schluss nahe, dass die Befragten unter überdurchschnittlich hohem Stress litten (siehe Abbildung 28) (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

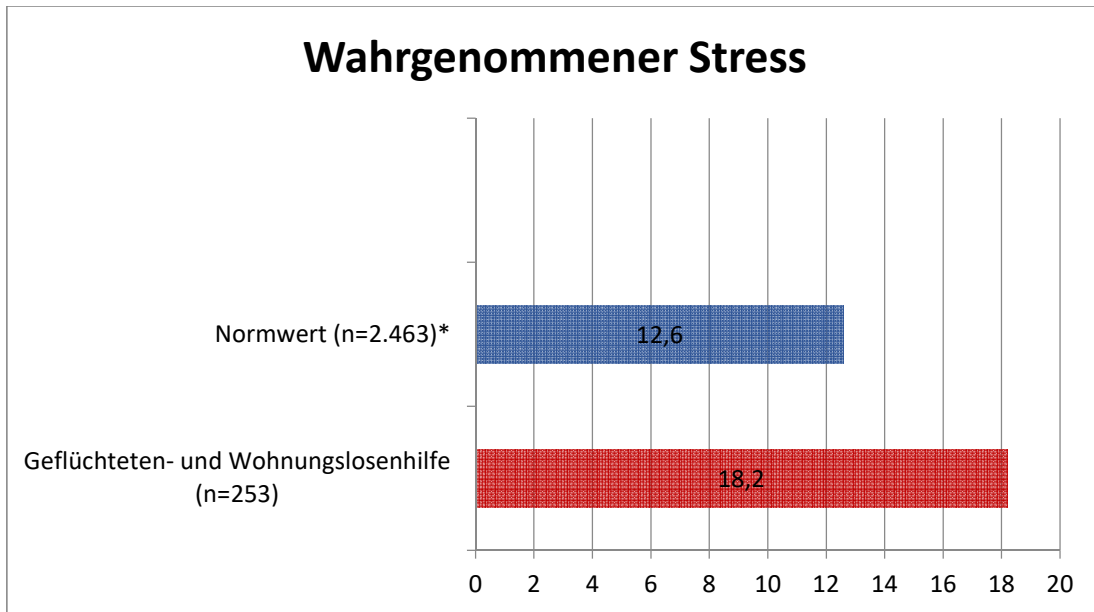


Abbildung 28: Mittelwertvergleich der Skala zum Stresslevel innerhalb des vergangenen Monats

*Normwert einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe aus Deutschland nach Klein et al. (2016)

Quelle: Eigene Darstellung modifiziert nach Nienhaus & Harth, 2020, S. 32; Klein et al., 2016, S. 1–10

Burn-out-Skalenwerte werden in ‚niedrig‘ (Mittelwert unter 50) und ‚hoch‘ (Mittelwert über 50) eingeteilt, um die Gefährdung durch Burn-out zu bewerten. Demnach wurde für fast die Hälfte der Befragten (48,6 %) eine erhebliche Gefährdung durch Burnout festgestellt. Darüber hinaus lagen die durchschnittlichen Werte der Befragten in der Hilfe für Flüchtlinge und Obdachlose über denen von Vergleichsgruppen in anderen Berufen (siehe Abbildung 29) (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

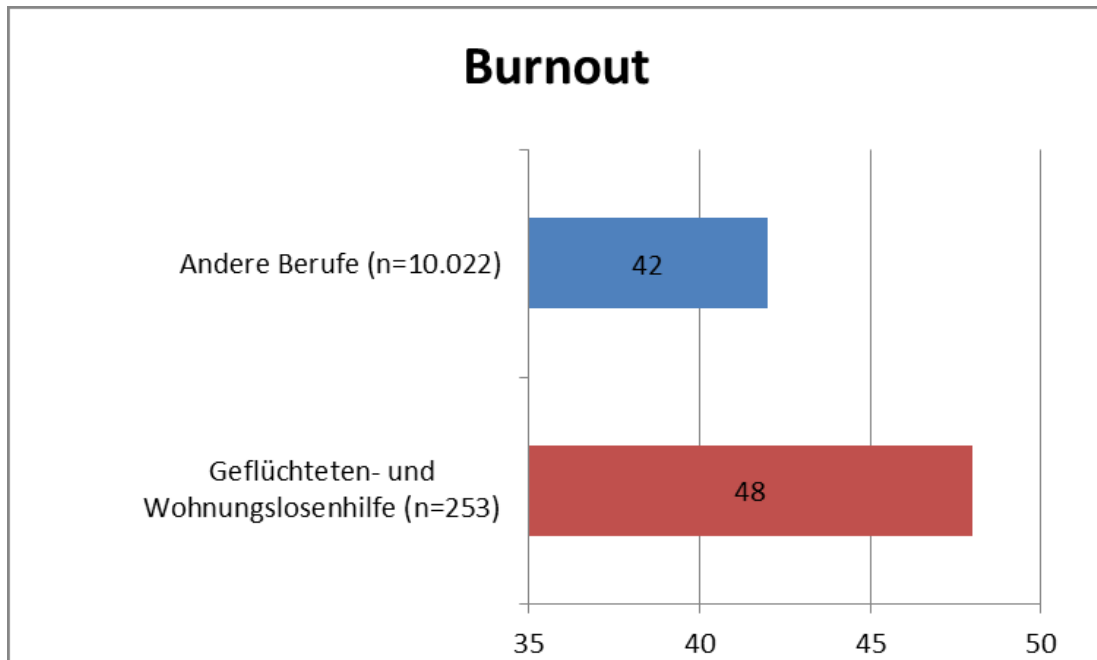


Abbildung 29: Mittelwertvergleich der Skala zu Burn-out

Quelle: Eigene Darstellung modifiziert nach Nienhaus & Harth, 2020, S. 32

(c) Unterstützungsangebote und betriebliche Gesundheitsförderung

Die Zielgruppe der Studie von Nienhaus und Harth (2020) erhielt von ihren jeweiligen Arbeitgebern eine Vielzahl von Unterstützungsmaßnahmen, um ihre Gesundheit zu erhalten. Die MitarbeiterInnen bewerteten die Unterstützung von KollegInnen, anderen Institutionen und aus dem Privatbereich, Einzel- und Gruppensupervisionen, regelmäßige Teamsitzungen, Fortbildungsmaßnahmen und kollegiale Beratungen als hilfreich. Allerdings sind nicht immer alle Unterstützungsformen auch tatsächlich verfügbar. Dabei hat die Studie ergeben, dass ein Großteil der befragten Beschäftigten (86,9 %) die Fortbildungsangebote nutzte. Etwa 90 % davon berichteten, dass diese ihnen bei der Bewältigung der Arbeitsanforderungen guttaten. Jedoch bestand für 6,4 % der Befragten dieses Angebot nicht. Auf kollektive Fallberatungen und Gruppensupervisionen konnten über 80 % der MitarbeiterInnen zurückgreifen. Mehr als 90 % der NutzerInnen bewerteten die kollektive Fallberatung und die Gruppensupervisionen als vorteilhaft. Die meisten ArbeitnehmerInnen (59,5 %) erhielten allerdings keine Einzelsupervisionen. 88,5 % der 14,8 %, die das Angebot nutzten, fanden es nützlich (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Gesundheitsförderungsmaßnahmen, etwa in den Bereichen Suchtprävention, Entspannung, Bewegung und Ernährung, wurden den ArbeitgeberInnen der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe laut Nienhaus und Harth (2020) deutlich seltener angeboten. 70 bis 80 % der MitarbeiterInnen wurden überhaupt nur über

diese Angebote informiert. Weitere Ergebnisse der Studie verdeutlichen aber, dass entsprechende Angebote von vielen MitarbeiterInnen nicht angenommen werden. Somit wissen zwar 28,6 % bzw. 29,6 % der Beschäftigten, dass es Entspannungs- und Bewegungsangebote gibt, aber nur 25 % nehmen diese auch in Anspruch. Die Hälfte der NutzerInnen von Entspannungsangeboten berichtete, dass diese nicht hilfreich waren. Auffällig war, dass Angebote im Bereich der Suchtprävention nur sehr zurückhaltend angenommen wurden. Bislang haben weniger als 10 % der MitarbeiterInnen solche Angebote genutzt. Angebote im Bereich Ernährung wurden hingegen kaum unterbreitet. In diesem Fall haben nur 12,7 % von derartigen Angeboten ihrer ArbeitgeberInnen gewusst, wovon wiederum 15,7 % dieses überhaupt in Anspruch genommen haben (siehe Abbildung 30) (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

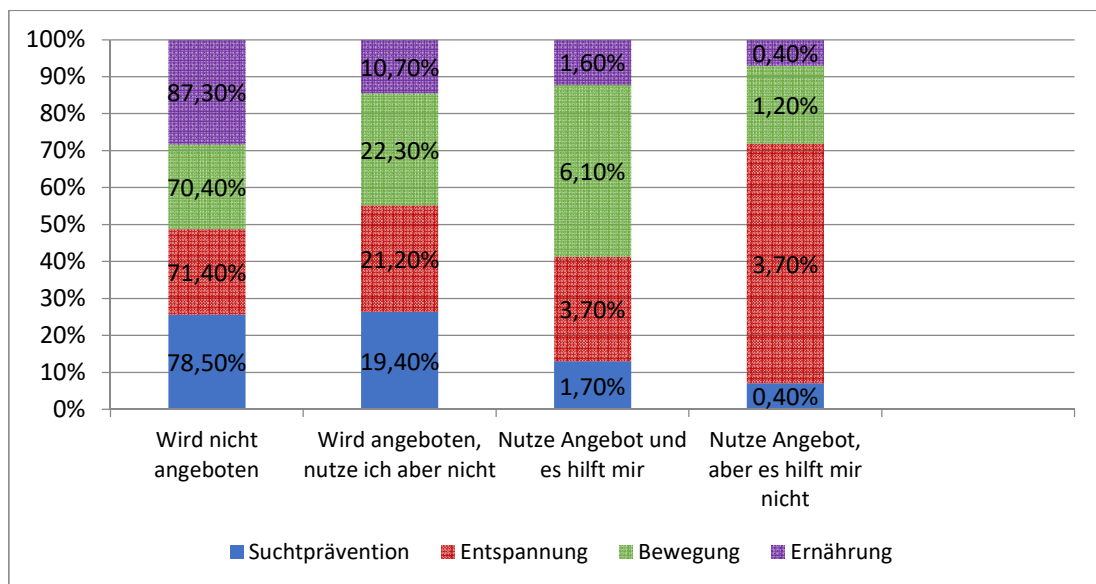


Abbildung 30: Angebote der Gesundheitsförderung

Quelle: Eigene Darstellung modifiziert nach Nienhaus & Harth, 2020, S. 38

(d) Resilienz

Resilienz ist einer der Begriffe, der in herausfordernden Situationen in Notunterkünften eine besondere Bedeutung gewinnt. Nach Cornel ist Resilienz die „Fähigkeit von Individuen, erfolgreich mit belastenden Lebensereignissen und Krisen umzugehen. Resilienz wird auch als ‚seelische Widerstandskraft‘ (Elastizität oder Spannkraft) verstanden (vgl. Cornel, 2017; Leppert et al., 2008; Wustmann, 2004). Der Begriff wurde geprägt von den Erkenntnissen aus Langzeitstudien; hier zeigte sich, dass einem Teil von Kindern und Jugendlichen trotz schwierigster Lebensumstände eine körperlich und seelisch gesunde Entwicklung gelang (vgl.

Shaffer et al., 2010; Masten, 2007; Werner & Smith, 1982; Werner et al., 1971). Resilienz ist keine angeborene Persönlichkeitseigenschaft, sondern wird im Verlauf des Lebens entwickelt (vgl. Cornel, 2017, S. 718). Nach Fröhlich-Gildhoff und Rönna-Böse (2011) kann man sechs übergeordnete Faktoren unterscheiden, die wesentlich für die Entstehung von Resilienz und damit für die adäquate Bewältigung von Entwicklungsaufgaben, Anforderungen und Krisen sind: Selbstwahrnehmung, Selbstwirksamkeit (Glauben an die eigenen Fähigkeiten), Selbststeuerung, soziale Kompetenz, Umgang mit Stress und Problemlösen.

Nienhaus und Harth (2020) untersuchten auch die Resilienz der MitarbeiterInnen in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe. Nach Leppert et al. (2008) ist eine stark ausgeprägte Resilienz ein Schutzfaktor gegenüber Burn-out und wirkt sich positiv auf das Arbeitsengagement aus. Resilienz beeinflusst den Arbeitsstress: Je stärker ihre Resilienz war, desto weniger Stress hatten die befragten Angestellten am Arbeitsplatz. Die Resilienzausprägung kann dabei in verschiedene Kategorien eingeteilt werden: niedrig (13–66 Punkte), mäßig (67–72 Punkte) und hoch (73–91). In der Studie von Nienhaus und Harth (2020) waren die ArbeitnehmerInnen mit durchschnittlich 68,8 Punkten am unteren Ende der moderaten Kategorie. Außerdem zeigten 40,5 % der befragten ArbeitnehmerInnen, was die Mehrheit darstellt, eine nur geringe Resilienz, 20,1 % eine mittlere und 38,7 % eine hohe Resilienz (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

(e) Work-Life-Balance/Bewältigungsstrategien

Der Begriff Work-Life-Balance beinhaltet bzw. setzt voraus, dass die Erwerbsarbeit nicht unmittelbar zum Leben gehört, sondern einem anderen Bereich zugeordnet wird. Dies wiederum könnte so (miss-)verstanden werden, dass der Mensch während seiner Arbeit nicht lebt oder aktiv am Leben teilnimmt. Im Gegensatz zu einer solchen Lesart erlangen viele Menschen aber erst durch ihre Arbeit sowohl Selbstbestätigung als auch Selbstverwirklichung. Daher kann Arbeit nicht nur als wirtschaftliche Notwendigkeit und Belastung betrachtet werden (vgl. Kruse, 2009). Positive und negative Faktoren prägen sowohl das Privat- als auch das Arbeitsleben, und MitarbeiterInnen in Notunterkünften benötigen eine angemessene Regenerationsphase von der Arbeit (vgl. Wiese, 2006).

Laut Hoff et al. (2005) gewinnt der Begriff Work-Life-Balance in der postindustriellen Gesellschaft zunehmend an Bedeutung, da es für die Menschen immer schwieriger wird, eine Balance zwischen ihrer Arbeit und ihrem Privatleben zu finden. Der Konflikt zwischen Handlungsanforderungen und persönlichen Zielen in beiden Bereichen eskaliert zudem immer weiter (vgl. Hoff et al., 2005). Hoff et al. (2005) gehen davon aus, dass es zwei Merkmale für den Strukturwandel der Arbeit

gibt: einerseits eine Subjektivierung und Ausgrenzung der Arbeit und andererseits eine Zunahme von erwerbstätigen Frauen. Dies bezieht sich insbesondere auf Personen, die in anspruchsvollen Berufen arbeiten und Familie haben. Subjektivierung und Entgrenzung von Arbeit bedeutet dabei, sich nahezu vollständig von seinem Beruf vereinnahmen zu lassen.

Von Berufstätigen, vor allem in hoch qualifizierten Berufen, wird in steigendem Maße erwartet, dass sie ihre gesamten persönlichen Ressourcen für ihr Unternehmen einsetzen. Dadurch wird die Trennung beruflicher und privater Rollen deutlich erschwert und es entstehen Rollenkonflikte. Private Lebensziele wie etwa die Familienplanung können mit beruflichen Anforderungen konfliktieren und zu inneren Konflikten mit zunehmender subjektiver Reflexion des eigenen Lebens führen (vgl. Kruse, 2009).

Dettmer (2006) identifiziert drei Aspekte der Entgrenzung von Erwerbstätigkeit: räumliche Mobilität, zeitliche Flexibilität und Karrierediskontinuität. Der Begriff Work-Life-Balance bezieht sich auch auf die Koordination und Balance zwischen Arbeit und Familie, wobei hier oftmals Frauen stärker gefordert sind. So realisieren Frauen mit Familie, die in hoch qualifizierten Berufen arbeiten, einen Lebensstil, der Beruf und Privatleben stärker integriert, als dies Männern gelingt. Dabei folgen Frauen dem Grundsatz der Ausgewogenheit in ihrem Handeln. Männer hingegen führen häufig ein Leben, in dem beide Bereiche fragmentiert sind und der Beruf dominiert (vgl. Hoff et al., 2005).

Die Zeit, die bei der Arbeit verbracht wird, ist ein wichtiger Faktor, um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu gewährleisten. In Deutschland haben nur 4,3 % der ArbeitnehmerInnen sehr lange Wochenarbeitszeiten, was deutlich unter dem OECD-Durchschnitt von immerhin 11 % liegt. Menschen haben weniger Freizeit, je länger sie arbeiten. Freizeit ist für das allgemeine Wohlbefinden von Bedeutung und kann die physische und psychische Gesundheit verbessern. In Deutschland verbrauchen Vollzeitbeschäftigte im Durchschnitt 15,6 Stunden pro Tag für grundlegende Bedürfnisse wie Essen und Schlafen sowie Freizeitaktivitäten wie Hobbys, Treffen mit Freunden und Familie, Computer, Spiele und Fernsehen. Dies liegt über dem Durchschnitt der OECD von 15,0 Stunden (vgl. OECD Better Life Index, o. J.). In Deutschland haben Männer ca. 51 Minuten pro Tag freie Zeit, Frauen dagegen nur ca. 38 Minuten. Das ergibt sich aus einer Umfrage des Marktforschungsinstituts InnoFact unter 519 Personen im Alter von 16 bis 69 Jahren (vgl. Marktforschungsinstitut InnoFact im Auftrag von Kölner Zucker, 2010). Die erhobenen Daten legen nahe, dass lange Arbeitszeiten in Notunterkünften die Gesundheit negativ beeinflussen und beispielsweise zu einer Stresszunahme führen können.

Folkman et al. (1986) betrachten Bewältigungsstrategien (Copingstrategien) als wichtigen Puffer angesichts von Stressoren bzw. Arbeitsanforderungen und den damit einhergehenden gesundheitlichen Folgen. Sie berücksichtigen dabei zwei Optionen: die aktive Auseinandersetzung mit stressbedingten Problemen (problemorientiert) oder die Regulierung von Emotionen und problembedingtem Stress (emotionsorientiert, z. B. durch gute Work-Life-Balance) (vgl. Folkman et al., 1986) (vgl. Folkman et al., 1986) (siehe Tabelle 12).

„Coping [engl. cope handeln, kämpfen mit], syn. Bewältigungsverhalten, [...], beschreibt jede Form der Auseinandersetzung bzw. des Umgangs mit psych. und physisch als belastend empfundenen Situationen (Belastung, psychische) oder erwarteten Ereignissen, welche die Ressourcen einer Person berühren oder übersteigen. Ziel der dabei eingesetzten kogn. (Kognition), affektiven (Affekt) sowie verhaltensorientierten Prozesse ist, die auftretenden externalen und internalen Anforderungen zu meistern, entstandene Verluste und Konflikte aufzufangen bzw. einzudämmen sowie das Wohlbefinden der betroffenen Person wiederherzustellen.“ (Dorsch Lexikon der Psychologie, 2021, o. S.)

Die Forschungsinterviews von Nienhaus und Harth (2020) zeigten, dass die Distanzierung von der Arbeit als Bewältigungsstrategie eingesetzt wird. Grundvoraussetzung für die Distanzierung ist dabei die persönliche Fähigkeit der MitarbeiterInnen, Grenzen zu setzen. Die StudienteilnehmerInnen bewerteten dies relativ positiv mit 3,48 auf einer Skala von 1 (= sehr schwache Unterscheidungsfähigkeit) bis 5 (= sehr gute Unterscheidungsfähigkeit). Demzufolge korreliert eine schwächere Unterscheidungsfähigkeit mäßig bis stark mit dem Burn-out-Risiko, dem wahrgenommenen Stress und dem Gesundheitszustand (vgl. Nienhaus & Harth, 2020).

Tabelle 12: Bewältigungsstrategien und Work-Life-Balance

Problemorientierte Bewältigungsstrategien	Emotionsorientierte Bewältigungsstrategien
<p>1. Arbeitsinhalt</p> <ul style="list-style-type: none"> Reduktion der Arbeitsaufgaben Qualifikation/Wissensgewinn Unabh. Problemlösung 	<p>1. Soziale Beziehungen/Work-Life-Balance</p> <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung von Familie und Freunden oder KollegInnen suchen
<p>2. Arbeitsorganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Ein gutes Zeitmanagement Arbeits- und Pausenzeiten einhalten Arbeitszeit reduzieren Priorisieren von Arbeitsaufgaben Arbeits- und Privatleben trennen Veränderung des Systems auf höherer Ebene herbeiführen 	<p>2. Freizeitaktivitäten/Work-Life-Balance</p> <ul style="list-style-type: none"> Sport/Bewegung Freunde treffen Zeit in der Natur verbringen Entspannungstechniken nutzen Kreative Hobbies Medienkonsum (TV, PC) Sich um Kinder kümmern Reisen
<p>3. Soziale Beziehungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Den KlientInnen Grenzen des Settings deutlich machen In Konfliktsituationen gelassen, selbstbewusst und selbstbestimmt agieren und Unterstützung suchen Sprachbarrieren überwinden im Team offen diskutieren 	<p>3. Akzeptanz und Fokus</p> <ul style="list-style-type: none"> Negative Erfahrungen akzeptieren Sich auf positive Erfahrungen fokussieren
<p>4. Personenbezogen</p> <ul style="list-style-type: none"> Psychotherapie Medikamentengebrauch gegen Schlafstörungen 	<p>4. Selbstsorge und Achtsamkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> Bei Krankheit arbeitsunfähig melden Die eigenen Grenzen kennen Sich aktiv um Selbstfürsorge kümmern (Ernährung, Entspannung, Pausen)
	<p>5. Abstand zur Arbeit/Work-Life-Balance</p> <ul style="list-style-type: none"> Sich von der Arbeit distanzieren, vor allem von Problemen der KlientInnen Misserfolge nicht persönlich nehmen Bewusstsein für die Eigenverantwortung der KlientInnen schaffen

Quelle: Eigene Darstellung modifiziert nach Nienhaus & Harth, 2020, S. 35; Michling, 2021

Australien

(a) Arbeitszufriedenheit

„Job satisfaction in Australia“ wird folgendermaßen definiert „There is great interest in the concept of job satisfaction (the extent to which people like (satisfaction) or dislike (dissatisfaction) their jobs.“ (Lamond, 1999, S. 2) Es ist bekannt, dass die Arbeitszufriedenheit von MitarbeiterInnen eine Reihe von organisatorischen Ergebnissen erheblich beeinflussen kann, wie Mitarbeiterbindung und Unternehmensleistung. Um die Arbeitszufriedenheit von MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe zu messen und sie mit der nationalen Ebene zu vergleichen, haben Martin et al. (2012) in ihren Untersuchungen eine 1-Punkte-Skala zur Arbeitszufriedenheit aus der Umfrage zu HILDA übernommen. Die Befragten wurden gebeten, ihre Arbeitszufriedenheit von ‚totally dissatisfied‘ (0) bis ‚totally satisfied‘ (10) in Bezug auf sechs Aspekte ihrer Arbeit zu bewerten. Daher weisen Werte über 5 auf ein gewisses Maß an Zufriedenheit mit der Arbeit hin, während Werte unter 5 auf Unzufriedenheit hindeuten (vgl. Martin et al., 2012, S. 51; Melbourne Institute, o.J.b).

Die Studie von Martin et al. (2012) ergab, dass ArbeitnehmerInnen im Bereich der Wohnungslosenhilfe im Allgemeinen mit ihrer Arbeit zufrieden waren, obwohl sie mit ihrem Arbeitsgehalt weniger zufrieden waren als ArbeitnehmerInnen in anderen Berufen. Es gab jedoch keine großen Unterschiede zwischen den Gruppen: „Non-professionals“, „Managers“ in Bezug auf die Zufriedenheit mit der Arbeit selbst oder mit anderen Aspekten ihrer Arbeit (vgl. Martin et al., 2012, S. 51). Tatsächlich waren weibliche Beschäftigte etwas zufriedener mit ihrer Arbeit als der Rest der australischen Belegschaft (siehe Tabelle 13) (vgl. Martin et al., 2012).

Die Angestellten des Obdachlosenhilfeprogramms/Wohnungshilfeprogramms waren mit ihrem Lohn weniger zufrieden als die australischen weiblichen Arbeitskräfte insgesamt. Dies galt für alle untersuchten Staaten und Territorien. Einige Unterschiede wurden zwischen verschiedenen Gruppen von Arbeitnehmern beobachtet, aber obdachlose/wohnungslose Dienstleister in Victoria hatten die niedrigste Durchschnittspunktzahl (vgl. Martin et al., 2012).

Tabelle 13: MitarbeiterInnenzufriedenheit mit verschiedenen Aspekten ihrer Arbeit im Sektor der Wohnungslosenhilfe nach Beruf, 2011 (11-Punkte-Zufriedenheitsskala)

	Non- professionals	Professionals	Managers	All Workers	Australian female workforce
The work itself	8.0	7.7	8.1	7.9	7.6
Overall job satisfaction	7.9	7.6	7.8	7.8	7.7
The flexibility available to balance to work and non-work commitments	7.8	7.7	7.5	7.7	7.6
The hours you work	7.3	7.5	7.4	7.4	7.3
Your job security	7.2	7.1	7.3	7.2	8.0
Your total pay	5.7	4.5	5.4	5.1	7.0

Quelle: Martin et al., 2012, S. 52

Einige MitarbeiterInnen, die im Obdachlosensektor/Wohnungslosensektor arbeiten, sagen, dass ihre Bezahlung im Allgemeinen nicht sehr gut ist. Aber weil ArbeitnehmerInnen im Wohltätigkeitsbereich oftmals durch Steuerabzüge ihren Lohn reduzieren können, ist ihr Lohn eventuell nicht so schlecht, wie es scheint. Viele ArbeitnehmerInnen, die im Obdachlosensektor/Wohnungslosensektor arbeiten, interessieren sich außerdem für das neue nationale Beschaffungsverfahren für soziale und kommunale Dienstleistungen, weil sie sich dadurch bessere Gehälter erhoffen (vgl. Martin et al., 2012).

Die Umfrageergebnisse zeigten, dass die MitarbeiterInnenzufriedenheit hoch war, aber es gab einige Meinungsverschiedenheiten darüber, wie hoch die Lohnsätze sein sollten: „I think that being in this industry you’re not supposed to value money.“ (Martin et al., 2012, S. 52) Viele Beschäftigte, die an Fokusgruppen teilgenommen haben, sagten, dass das Beste an der Obdachlosenarbeit darin bestehe, Menschen in Not zu helfen. Sie hatten das Gefühl, dass ihre Arbeit das Leben der Menschen wirklich (positiv) verändern könne: „when they finally actually get the housing and they can maintain that, or if they just have a shower every day“ (Martin et al., 2012,

S. 52). Wenn jemand KlientInnen hilft, fühlt er/sie sich häufig glücklich, weil er/sie seine/ihre Fähigkeiten und sein/ihr Wissen einsetzt, um KlientInnen zu unterstützen: „to help someone else navigate systems [...] it's great to be useful“ (Martin et al., 2012, S. 53). Viele MitarbeiterInnen empfinden die Vielfalt und Tiefe ihrer Berufserfahrung als wertvoll:

„I think, for me, it's the broadness of the field, because we're not just working with homelessness and with housing. We're not just housing workers. We're counsellors and psychologists and taxi drivers and – you name it, we do it. I think not a lot of people really get that; that our roles are so broad. I've learned so much in such a short amount of time that I've actually compared it to years of study and things like that – it's pretty cool. I think also it's so diverse – it's not just straight mental health issues, or straight domestic violence or whatever. I'm the bag of mixed lollies because we're sort of jack of all trades [...] it doesn't matter which area you work in, it's never a dull day.“ (Martin et al., 2012, S. 53)

Einige MitarbeiterInnen fanden, dass Vielfalt auch ein Nachteil sein kann, weil es schwierig sein kann, allen KlientInnen mit eigener Fachexpertise gerecht zu werden:

„But you're the case manager so it all lands on you; this expectation that the homelessness worker will be the mental health worker and the counsellor and everything. I think you're expected to do a lot more and be more multi-skilled for less pay.“ (Martin et al., 2012, S. 52)

Ein Grund, warum Beschäftigte oft unzufrieden mit ihrer Arbeit sind, liegt darin, dass ihre Löhne niedrig sind, was es unfair macht, sie mit ArbeitnehmerInnen in anderen Sektoren zu vergleichen: „I do get a bit annoyed when you hear about people who work, say, at the ... mines. I just think, how on earth can you justify paying ... three times as much as somebody that works with people – families – that are in crisis constantly.“ (Martin et al., 2012, S. 53) Ein anderer Mitarbeiter schaute sich seinen eigenen schlechten Wohnstandard an und verglich ihn mit KlientInnen: „I worked with clients and I allocated them new social housing and then went home to my terrible slum and knew that every single property that we managed is better than where I live.“ (Martin et al., 2012, S. 53) Einige ArbeitnehmerInnen äußerten Ängste hinsichtlich ihrer Altersrente: „I think one of the things about the pay issue is that it doesn't mean that you're just living hand to mouth now. It means that we'll live hand to mouth in our old age too because it effects your superannuation dramatically.“ (Martin et al., 2012, S. 53)

(b) Psychische Gesundheit

Das Problem mit zu viel Arbeit ist, dass sie zu einem Burn-out führen kann. Und wenn jemand gleichzeitig mit vielen Fällen zu tun hat, kann das auch viel Stress verursachen. Der beste Weg, um all dies zu vermeiden, besteht darin, ein gutes Gefühl der Kontrolle in seiner Arbeitsumgebung zu haben (vgl. Wilson, 2016). Hierzu ein Beispiel von Louth et al. (2019):⁴⁹

„I feel like the cases where I am taking it home and thinking about it are the ones where I feel not equipped. An example would be maybe over a year ago a lady I was working with suicided. I was upset when I found out, I spoke with my manager and I got a lot of immediate support. I probably didn't need all of that support, I was just grieving and sad for the death of someone. I have only just thought about that now, I probably have not thought about that person for six months. The weight I'm carrying around at the moment is a lady I'm working with who is dying, and I feel I don't have the skills to work with her and I feel I don't have the support around that.“ (Louth et al., 2019, S. 30–31)

Die betroffene Person fühlte sich zwar gut gerüstet, um ernste Problematiken wie stellvertretende Traumatisierung und Burn-out zu bewältigen, für die sie auch geschult wurde, aber als sie in eine Palliativversorgungssituation verwickelt wurde, war sie mit der Situation nicht vertraut und verstört. Diese Veränderung der Arbeitsbedingungen kam unerwartet und wirkte sich negativ auf ihr Wohlbefinden aus (vgl. Louth et al., 2019).

„The cult of busy“ (Louth et al., 2019, S. 31) und seine Auswirkungen auf die psychische Gesundheit war ein weiteres Anliegen in der Untersuchung von Louth et al. (2019) in der Wohnungslosenhilfe, das in allen Fokusgruppen geäußert wurde. Manche Menschen haben Schwierigkeiten, die Arbeit nur als einen Teil ihres Lebens zu sehen, und diese Einstellung ist mit anderen Problemen in der politischen Ökonomie Australiens verbunden (vgl. Louth & Potter, 2017). Viele MitarbeiterInnen des Unternehmens wünschten sich geregelte Grenzen und klare Mittagspausen.. Einige MitarbeiterInnen bewältigten ihre Arbeitsbelastung besser als andere, aber die meisten Menschen waren sich einig, dass zu viele Menschen „had bought into the cult of being busy“:

⁴⁹ Diese Studie von Louth et al. (2019) identifizierte Risikofaktoren, die mit stellvertretender Traumatisierung, Mitgefühlsmüdigkeit und Burn-out in einer gemeinnützigen Organisation verbunden sind, die eine vielfältige Palette von Programmen in gefährdeten Gemeinschaften sowie für Familien und einzelne KlientInnen in ganz Südaustralien anbietet. Dabei handelt sich um einen Mixed-Methods-Ansatz, bei dem sowohl qualitative Erhebungen als auch ein validiertes Umfrageinstrument zum Einsatz kamen (vgl. Louth et al., 2019).

„I know other people that book back-to-back visits, no lunch break and they kind of celebrate it and I just think man, a year from now you're going to be in a different industry because you just can't last like that.“ (Louth et al., 2019, S. 31); „I feel like some workers, their identity is in doing everything and working hard and not complaining ... Doing overtime and case notes on a Sunday morning.“ (Louth et al., 2019, S. 31)

Die Zitate suggerieren, dass die Arbeit in der Wohnungslosenhilfe sehr anstrengend sein und zu einem Burn-out führen kann. Dies kann gesundheitsschädlich sein und ist ein Problem, das angegangen werden muss. Ein weiteres Problem ist, dass der „cult of busy“ negative Auswirkungen auf alle ArbeitnehmerInnen haben kann, indem er den Anschein erweckt, als müssten alle viel arbeiten, auch wenn es nicht gut für sie ist (vgl. Louth et al., 2019, S. 31). Dies kann dazu führen, dass Beschäftigte Überstunden machen, was dann wiederum zur (inoffiziellen, aber dennoch wirksamen) Norm werden kann (vgl. Louth et al., 2019).

Obwohl das Risiko vielschichtig ist und sich in einer Reihe unterschiedlicher Szenarien zeigt, sind in der Untersuchung von Louth et al. (2019) zwei andere wichtige Punkte hervorzuheben: 1) die Exposition gegenüber potenziellen Medienereignissen und 2) KlientInnen außerhalb des Arbeitsplatzes.

Einige MitarbeiterInnen hatten das Gefühl, dass alle Fehler, die sie machten – auch wenn sie unbeabsichtigt waren – auf der Titelseite einer Zeitung landen könnten, was sie gestresst machte. Dieses Risiko wurde von den ArbeitnehmerInnen als Folge der Art und Weise angesehen, wie breitere soziale Probleme und Strukturen Menschen vulnerabel machen können, und trug zu ihrem täglichen Stressgefühl bei (vgl. Louth et al., 2019).

Einige ArbeitnehmerInnen waren zudem besorgt darüber, ihre KlientInnen außerhalb der Arbeit zu treffen, was zu erhöhter Angst führen konnte:

„I was on my first day of my holidays [...]. My first day, I went to an auction house that I sometimes go to, and I am walking around and there is this guy, and as soon as I saw him I just froze because it had me go back – This client was a client that there were some major issues of concern of what he had actually expressed in the session, to me. [...] So, it was really quite traumatic actually seeing this client, but to then see him there on my first day of holidays, and I just froze. I thought, ‚God, I can't even go out here.‘ That is my first day of holidays.“ (Louth et al., 2019, S. 32)

(c) Unterstützungsangebote und betriebliche Gesundheitsförderung

Die Studie von Louth et al. (2019) fand heraus, dass die Fluktuationsraten an Arbeitsplätzen, an denen eine professionelle betriebliche Gesundheitsförderung

möglich ist, gering sind, aber auch, dass es unterschiedliche Arten von Unterstützungsstrukturen gibt. Einige Menschen glauben, dass Selbstfürsorge wichtig ist, aber andere denken, dass es in der Verantwortung der Organisation liegen sollte (vgl. Louth et al., 2019).

Die verschiedenen formalen Strukturen, die von den TeilnehmerInnen der Studie von Louth et al. (2019) in Anspruch genommen wurden, umfassten ein Employee Assistance Program (EAP), klinische Supervision und Reflexionspraxis (vgl. Berger & Quiros, 2014). Supervision ist ein Prozess, bei dem die Beteiligten zusammenarbeiten, um der supervidierten Person dabei zu helfen, in der Lage zu sein, alle Probleme zu besprechen, die sie haben könnte (vgl. Louth et al., 2019):

„We have a clinical supervisor onsite that we can access and book appointments with. That works quite well actually I find, I really enjoy my relationship with that supervisor. I have a standing appointment, but you could also if you needed to on a day call and say, ‚Can I have a chat?‘ I don’t think that’s across Centacare as an option.“ (Louth et al., 2019, S. 32)

Die klinische Supervision stand nicht allen MitarbeiterInnen gleichermaßen zur Verfügung – in allen Fokusgruppen wurde festgestellt, dass einige MitarbeiterInnen sogar keinerlei Zugang zu ihr hatten: „I think in our unit, unless you’re kind of saying hey, I really want to have a clinical supervisor, it took about a year and a half from when I first started until one was allocated to me.“ (Louth et al., 2019, S. 33) Einige Beschäftigte waren der Meinung, dass Dienste wie EAP empfohlen wurden, um sicherzustellen, dass „care and support“ korrekt bereitgestellt werden: „I don’t want to hear it but go talk to someone else.“ (Louth et al., 2019, S. 33)

Laut der Studie von Cortis und Blaxland (2017) bieten die meisten Obdachlosen-/Wohnungslosenorganisationen, die SHS zur Verfügung stellen, ihren MitarbeiterInnen – PsychologInnen, SozialarbeiterInnen und „health workers“ – eine klinische oder professionelle Supervision. Fast ein Viertel der 72 SHS-Agenturen gab an, dass sie keine klinische Supervision anbieten, weil sie dies nicht für notwendig halten. Ein Fünftel der SHS-Agenturen äußerte, dass sie zwar Supervision anbieten, dies jedoch nicht immer erfolgt, da es an Personal mangelt, das dies leisten kann. Einige SHS-Agenturen erwähnten auch, dass es schwierig ist, externe SupervisorInnen zu finden, die das erforderliche Maß an Supervision bieten können (vgl. Cortis & Blaxland, 2017, S. 17). Die MitarbeiterInnen wurden gefragt, wie oft sie bestimmte SupervisorInnen wie ManagerInnen oder Vorgesetzte hatten, die in professioneller oder klinischer Supervision ausgebildet waren. Ein Drittel der 58 SHS-Agenturen, die geantwortet haben, merkte an, dass die Supervision immer von speziell dafür ausgebildeten Personen durchgeführt wird. Weitere 36,2 % gaben an,

dass die „most of the time“-Supervision ausgeübt wird (vgl. Cortis & Blaxland, 2017, S. 17).

Peer-Support ist für Menschen im Allgemeinen sehr wichtig (vgl. McFadden et al., 2014). Ohne sie könnten viele ihre Arbeit nicht gut machen. Manche Personen erhalten zum Beispiel viel Unterstützung von ihren kleinen, engmaschigen Netzwerken. Eine andere Person könnte etwa Hilfe von einem informellen Mentor bekommen: „Yeah, I think it’s more informal support. I have a couple of workmates that I’m quite close with that I will probably talk to daily or every second day and we share – it’s pretty much supervision. I don’t know how I’d go without that.“ (Louth et al., 2019, S. 33) MentorInnen können für MitarbeiterInnen sehr hilfreich sein, wenn es um deren Entwicklung und weitere Arbeitspraxis geht. Sie können diese beraten und ihnen dabei helfen, im Rahmen ihrer beruflichen Karriere zu wachsen:

„I can just speak to the relationship again with that colleague, having worked in a separate program and not knowing them very well, but then it was just like shadowing on visits [...] and just yeah, really fantastic work and that again inspired me and that’s led to I guess having that relationship that I have now, because I respect the way that this person works and can always go there to talk stuff through any ethical dilemmas, because I respect the way that they work.“ (Louth et al., 2019, S. 33–34)

Die Ergebnisse der Professional Quality of Life Scale (ProQOL) für die untersuchten Institutionen fielen sehr gut aus, da es viel Raum für die MitarbeiterInnen gibt, sich gegenseitig zu unterstützen. Dieser Raum kann jedoch auch riskant sein, da andere Beschäftigte möglicherweise gebeten werden, potenziell traumatisierende Materialien oder Ereignisse zu bearbeiten:

„I think that there is another side to that which is a bit dangerous, as well, and that is that on top of your own caseload you hear the stories of other cases, and I know for myself, I have been at points where, ‚Please don’t talk to me at all about anybody else because I have got enough here without hearing another story.‘“ (Louth et al., 2019, S. 34)

Das sekundäre Trauma, das von anderen KlientInnen verursacht wird, ist ein Problem, weil es für die Betroffenen schwieriger wird, gesund zu bleiben und sich gegenseitig zu unterstützen. Wenn die Arbeitsbelastung insbesondere mit dem Fokus auf Key Performance Indicators (KPI)⁵⁰ zunimmt, vor allem wenn man sich auf

⁵⁰ „KPI is a measure that describes a situation concisely, helps track progress and performance and acts as a guide to inform decision making. KPIs in the public mental health sector cover different aspects of services. They can inform consumers’, service providers’ and funders’ impressions of service and service performance.“ (AIHW, 2021n, o. S.)

wichtige Ziele wie das Erreichen bestimmter Leistungen oder Ergebnisse konzentriert, kann es vorkommen, dass Menschen das Interesse an informellen Unterstützungsnetzwerken verlieren (vgl. Louth et al., 2019). Es ist wichtig, eine klinische Supervision, eine organisatorische Stimme in Bezug auf die Selbstfürsorge und einen politischen Ansatz für die Verwaltung informeller Unterstützung zu haben, ohne sie notwendigerweise „formalisieren“ zu müssen. Dies bedeutet zum Beispiel, eine Richtlinie dafür zu entwickeln, was angemessen ist, um von KollegInnen zu verlangen, dass sie die Erwartungen erfüllen, und um sicherzustellen, dass niemand gezwungen wird, informelle Unterstützung zu leisten. Die Zeit zwischen den Terminen mit verschiedenen KlientInnen, die Grenzen zwischen Arbeit und dem Zuhause und die Zeit zum Mittagessen sind sehr wichtig. Wenn ArbeitnehmerInnen ständig beschäftigt sind, ist es weniger wahrscheinlich, dass sie Zeit haben, nachzudenken oder sich mit ihren KollegInnen auszutauschen. Dies kann sich letztlich auch negativ auf ihre Arbeit auswirken (vgl. Louth et al., 2019).

(d) Resilienz und stellvertretende Resilienz

Resilienz ist laut Antcliff et al. (2014) kein einfach zu definierendes Konzept, und es gibt eine Reihe verschiedener Definitionen in der Forschungsliteratur, darunter beispielsweise: 1) „normal development under difficult circumstances“ (Fonagy et al., 1994, S. 233); 2) „qualities which cushion a vulnerable child from the worst effects of adversity in whatever form it takes and which may help a child or young person to cope, survive and even thrive in the face of great hurt and disadvantage“ (Gilligan, 1997, S. 12); 3) „manifested competence in the context of significant challenges to adaptation or development“ (Masten & Coatsworth, 1998, S. 206).

Ein Trauma kann ein wichtiger Teil der psychologischen Schutzmechanismen sein. Es kann sehr transformativ sein, aber es hat nicht immer negative Auswirkungen. Manchmal kann sich das Leben eines Menschen nach einer traumatischen Erfahrung auch zum Besseren wenden. Dies kann dann eine Kraftquelle für diesen Menschen sein (Resilienz) (vgl. Louth et al., 2019).

Die Idee hinter dem Konzept der ‚stellvertretenden Resilienz‘ basiert auf einer Studie darüber, wie PsychotherapeutInnen, die mit Menschen arbeiten, die politische Gewalt erlebt haben, sich oft von den Geschichten von Menschen inspirieren lassen, die überlebt haben, und wie sie sich gegenseitig dabei helfen, sich anzupassen und zu überleben (vgl. Hernandez-Wolfe et al., 2007). All diese Erfahrungen stehen im Zusammenhang mit posttraumatischem Wachstum und Lebenszufriedenheit. Dies bedeutet, dass der Mensch nach der Erfahrung eines Traumas einen größeren Sinn und Zweck in seinem Leben finden kann (vgl. Frey et al., 2017; Hyatt-Burkhart, 2013). Die Studie von Hernandez-Wolfe et al. (2007) zur stellvertretenden Resilienz

fand heraus, dass „being positively affected by the resilience of clients“ (Hernandez-Wolfe et al., 2007, S. 237) den Gesichtspunkt eines „helper professional life“ (Louth et al., 2019, S. 17) positiv beeinflussen kann, was wiederum der Betreuungsarbeit zugutekommen kann. Wenn man also Mitgefühl mit anderen Menschen empfindet, fühlt man sich einerseits gut und hilft andererseits diesen Menschen dabei, ihnen näher zu kommen (vgl. Frey et al., 2017). Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Beschäftigte belastbar sein können, wenn sie mit einer schwierigen Situation fertig werden (vgl. Killian et al., 2017). Manche ändern vielleicht ihre Lebensziele, lernen die Spiritualität ihrer KlientInnen wertzuschätzen und werden selbstbewusster. Andere lernen wiederum, einfallsreicher zu sein und den Traumageschichten ihrer KlientInnen mehr Aufmerksamkeit zu schenken (vgl. Louth et al., 2019).

Organisationen interessieren sich zunehmend für die Entwicklung von Proxy-Resilienzfähigkeiten, was bedeutet, Resilienz aufzubauen, damit MitarbeiterInnen Herausforderungen effektiv bewältigen können. Dies kann erreicht werden, indem hierarchische Strukturen abgeflacht und Beziehungen gefördert werden, in denen MitarbeiterInnen ‚power with‘- statt ‚power over‘-Beziehungen erlernen (vgl. Frey et al., 2017, S. 50). Es gibt viele Faktoren, die beeinflussen können, wie eine Person auf ein traumatisches Ereignis reagiert, aber posttraumatische Unterstützung durch einen Arbeitsplatz kann sehr wichtig sein (vgl. Tedeschi & Calhoun, 2004). Diesbezüglich sind auch Peers-Beziehungen sehr wichtig (vgl. Louth et al., 2019). Die South Australian Royal Commission on Institutional Responses to Child Sexual Abuse (2017) erwähnte die stellvertretende Resilienz als Schlüsselstärke, um Betroffene dabei zu unterstützen, sich von einem Trauma zu erholen.

Viele TeilnehmerInnen in den Fokusgruppen äußerten sich dahingehend, dass stellvertretende Resilienz eine großartige Fähigkeit sei. Sie bewunderten ihre KlientInnen für die Fähigkeit, sich zu erholen und trotz schwieriger Zeiten weiterzumachen: „It’s like if I went through even a quarter of what you went through, I wouldn’t be getting up and smiling and walking into work“ (Louth et al., 2019, S. 35); und die gleiche Person sagte aus: „And so, I feel real resilience from that. [...] it has been a small part just creating enough space that someone could talk, and that women are amazing, and people are amazing. Children are incredibly resilient.“ (Louth et al., 2019, S. 35) Einige Beteiligte glauben, dass es wichtig ist, sich auf kleine Gewinne zu konzentrieren, um ihre Motivation hoch zu halten. Das bedeutet, kleine Ziele zu erreichen, auf die sie stolz sein können: „there is a minimum amount of success you need to experience to keep working“ (Louth et al., 2019, S. 35), während ein anderer diese Meinung bekräftigte, indem er sagte, „it is those little wins or those stories“ (Louth et al., 2019, S. 35), welche die MitarbeiterInnen am Laufen halten.

(e) Selbstfürsorge/Work-Life-Balance

Die Mehrheit der Menschen empfindet einen Zeitmangel und jongliert ständig mit unterschiedlichen Verpflichtungen. AustralierInnen arbeiten vergleichsweise viel (mehr als 1 von 10 Angestellten hat eine 50-Stunden-Arbeitswoche), was bedeutet, dass es oftmals schwierig ist, eine gesunde Work-Life-Balance zu erreichen. Eine gute Work-Life-Balance bedeutet, verschiedene Aspekte des Lebens miteinander in Einklang zu bringen und die Vorteile zu genießen, die jeder einzelne bietet. Flexible Arbeitszeiten und Homeoffice können dabei hilfreich sein, aber auch die Work-Life-Balance erschweren. Es gibt hierbei häufig keine Trennung mehr zwischen Arbeit und dem Zuhause, was für manche Menschen eine Herausforderung darstellen kann. Viele Menschen in Australien fühlen sich gestresst und haben Schwierigkeiten dabei, Beruf und Privatleben unter einen Hut zu bringen. Menschen in Australien arbeiten durchschnittlich länger als die meisten Menschen in anderen OECD-Ländern und haben somit oft weniger Zeit, sich um sich selbst zu kümmern. Lange Arbeitszeiten können die Gesundheit beeinträchtigen, Stress erhöhen und Freizeitaktivitäten einschränken. Gleichzeitig arbeiten mehr Menschen in Teilzeit, Niedriglohn- und unsicheren Jobs, was auch unsoziale Arbeitszeiten bedeuten kann (vgl. Australian Government, Department of Health, 2021; McCrindle Research, 2021).

Es gibt kaum Beweise dafür, dass Menschen durch den Erwerb von „self care strategies“ für sich selbst sorgen können (vgl. Louth et al., 2019, S. 16). Tatsächlich fand die Studie von Dunkley und Whelan (2006, S. 7) sogar heraus, dass „there is no evidence that using recommended coping strategies is protective against symptoms of acute distress“. Gute soziale Netzwerke helfen MitarbeiterInnen, Privat- und Berufsleben voneinander zu trennen. So können sie mit schwierigen Situationen umgehen, die außerhalb der Arbeit passieren, ohne die Last allein tragen zu müssen (vgl. Louth et al., 2019; Hyatt-Burkhart, 2014; Michalopoulos & Aparicio, 2012; Bober & Regehr, 2006). Zudem muss beachtet werden, dass die erwähnten Selbstfürsorgestrategien den ArbeitnehmerInnen auch (zu) viel Verantwortung aufbürden – was dazu führen kann, dass sie oftmals nicht mehr dazu in der Lage sind, ihre jeweilige Work-Life-Balance effektiv zu verwalten oder angemessene Bewältigungsstrategien anzuwenden (vgl. Louth et al., 2019; Bober & Regehr, 2006). Die Art und Weise, wie eine Organisation mit einer stellvertretenden Traumatisierung umgeht, sollte mit den damit verbundenen Faktoren übereinstimmen (vgl. Louth et al., 2019; Dombo & Blome, 2016; Lérias & Byrne, 2003).

Selbstfürsorge bleibt trotz aller kritischen Erwägungen dennoch ein wichtiger Bestandteil von Präventions- und Schutzpraktiken (Wilson, 2016). Um Supervision in einem sicheren und vorurteilsfreien Raum anbieten zu können, muss auch die Selbstfürsorge Teil der Ausbildung sein (vgl. Louth et al., 2019; Dombo & Blome,

2016; Kapoulitsas & Corcoran, 2015; Howlett & Collins, 2014; Cox & Steiner, 2013; Everly et al., 1999).

Die Studie von Louth et al. (2019) untersuchte, wie Beschäftigte mit dem Bedürfnis nach Selbstfürsorge über ihre Arbeit denken und wie wichtig es ist, sich um sich selbst zu kümmern, wenn sie eine Phase der Selbstfürsorge („looking after oneself through an episode“ – Louth et al., 2019, S. 33) erleben. Viele finden es lobenswert, wenn sich MitarbeiterInnen um sich selbst kümmern, andere hingegen sind der Auffassung, dies sei ein Zeichen dafür, dass das Unternehmen seine Einstellung zur Fürsorge für MitarbeiterInnen ändern sollte (vgl. Louth et al., 2019; Liebenberg et al., 2015; Bober & Regehr, 2006).

3.5 Konvergenzen und Divergenzen in der konzeptionellen Auffassung von Qualifikationen/Kompetenzen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften als Herausforderung für die weitere Entwicklung in beiden Ländern

Die vorliegende Arbeit basiert auf den Ergebnissen aus insgesamt sieben deutschen und australischen Studien zur Qualifikation von MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und Australien. Daneben sind länderspezifische Aspekte zum Forschungsgegenstand als Wissenszugewinn zu beachten. Jedoch unterliegt die interpretative Integration der Ergebnisse gewissen Einschränkungen, da mit den erwähnten sieben Studien bislang nur eine begrenzte Zahl an Studien in Deutschland (vgl. Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Nienhaus & Harth, 2020; Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014) und in Australien (vgl. Cortis & Blaxland, 2017; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012) zum Vergleich zur Verfügung steht.

3.5.1 Qualifikationssysteme sowie Qualifizierungswünsche der MitarbeiterInnen

In der vorhandenen Forschungsliteratur werden unter anderem institutionelle Gegebenheiten und Veränderungen, die sich unmittelbar auf Qualifikationen der SozialarbeiterInnen beider Länder beziehen, erörtert.

Der Lehrplan der örtlichen Hochschulen in Deutschland und Australien bietet bislang nur begrenzte Inhalte zum Thema Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit (z. B. zu strukturellen Faktoren, die zu Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit führen, und zu den Auswirkungen von Obdachlosigkeit/Wohnungslosigkeit) (vgl. Meyer, 2020; CHP, 2020). Die Entwicklung einer Evidenzbasis zu Qualifikationen eines

Berufsbildungs- und Hochschulbildungs-Engagementplans in der Wohnungslosenhilfe könnte dem entgegenwirken. Somit wäre es sinnvoll, einen MitarbeiterInnen-Beratungsausschuss der Wohnungslosenhilfe für Hochschulbildung einzurichten, um die Lehrpläne für Sozialarbeit und andere relevante Qualifikationen zu beeinflussen, welche die Hochschulen beider Länder anbieten. Weiterhin wäre die Untersuchung von Möglichkeiten zur Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen zur weiteren beruflichen Entwicklung in diesem Sektor sehr hilfreich. Ein nächster Schritt wäre die Untersuchung von Möglichkeiten zur Partnerschaft mit Bildungseinrichtungen, um Praktika (und ähnliche Tätigkeiten) in der Wohnungslosenhilfe anzubieten (Erfahrungsmodelle), damit Studierende früh Berufserfahrung sammeln können (vgl. Meyer, 2020; CHP, 2020).

Einige Verbände in Deutschland bieten Fort- und Weiterbildungen (rechtliche Grundlagen, Deeskalationstechniken, psychische Erkrankungen, Krisenintervention und Suizidprävention) in der Wohnungslosenhilfe an (vgl. Diakonie Michaelshoven e. V., 2022; vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V., 2022, Bundesakademie für Kirche und Diakonie, 2022; KMFV, 2021; IfS, o.J.). Der Bereich Berufsbildung bietet eine Reihe von Qualifikationen in Australien an, die für die SHS-MitarbeiterInnen relevant sind (vgl. Australian Government, 2022a–e; CHP, 2020). Jedoch gibt es in beiden Ländern keine Pflicht, die erwähnten Bildungsangebote zu besuchen, da diese von der Finanzierung der jeweiligen Einrichtung abhängig sind. Dazu werden diese nicht von allen ArbeitgeberInnen in ihrem Fortbildungsprogramm angeboten. Erschwerend kommt hinzu, dass keine der genannten Qualifikationen speziell für die MitarbeiterInnen in Notunterkünften entwickelt wurde.

Die Qualifizierungswünsche der MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland lassen sich wie folgt ausdifferenzieren:

- 1) Qualifizierung mit KlientInnenbezug (Gewaltprävention, interkulturelle Kommunikation, KlientInnenumgang etc.): Gewaltpräventionen wie z. B. Hausordnung/Regeln für KlientInnen, sichere Gestaltung der Arbeitsumgebung, Dokumentation von Gewaltvorfällen, Nachsorgekonzept für Gewaltvorfälle (vgl. Nienhaus & Harth, 2020)
- 2) Qualifizierung mit Selbstbezug (Supervision, betriebliche Gesundheitsförderung, Teamarbeit, interdisziplinäres Arbeiten, Fort- und Weiterbildung): Wunsch nach fachübergreifender Arbeit mit anderen Arbeitsfeldern in der Sozialen Arbeit; Gesundheitsförderung der MitarbeiterInnen; möglichst beständige Teamzusammensetzung; fachlich-spezifische Fortbildungen, z. B. Rechtsgrundlagen, Gesundheitsmanagement, Networking, psychische und Suchterkrankungen von KlientInnen,

- Antigewalttrainings, Umgang mit psychischer und körperlicher Gewalt; Co-Copingstrategien auf problemorientierter und emotionsorientierter Ebene; besseres Angebot von Workshops zur Selbstreflexion/Selbstfürsorge; Einzelsupervision; Methoden zum Bewusstmachen von Arbeitserfolgen in Fortbildungen; Strategien für besonders belastende Vorfälle (vgl. Nienhaus & Harth, 2020; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Diakonie Berlin Brandenburg, 2014)
- 3) Qualifizierung mit Institutionsbezug (Verbesserung des Austauschs mit Behörden/Polizei etc.): fachlicher Austausch und Implementierung; Vernetzung mit anderen Trägern/Institutionen/Beratungsstellen/Hilfsangeboten; Sensibilisierung von Behörden/Ämtern etc.; interdisziplinärer Austausch (vgl. Nienhaus & Harth, 2020; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Diakonie Berlin Brandenburg, 2014)
 - 4) Qualifizierung mit Arbeitgeberbezug (Befähigung zum autonomen Handeln, Mediationen etc.): Angebot von Mediation für Meinungsverschiedenheiten im Team (vgl. Nienhaus & Harth, 2020; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020)
 - 5) Qualifizierung mit Wissensmanagement/Wissenstransfer: Kenntnisse über die Hilfeangebote und Beratungsstellen für die Zielgruppen der Wohnungslosenhilfe; Wissensvermittlung (vgl. Nienhaus & Harth, 2020; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Diakonie Berlin Brandenburg, 2014)
 - 6) Qualitätsmanagement/Finanzmanagement: klare Qualitätsstandards und Arbeitshilfen in Bezug auf Zielgruppen der Wohnungslosenhilfe; Qualitätsstandards (vgl. Nienhaus & Harth, 2020; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Diakonie Berlin Brandenburg, 2014)

Die Qualifizierungswünsche von MitarbeiterInnen der Notunterkünfte in Australien können demgegenüber wie folgt differenziert werden:

- 1) Qualifizierung mit KlientInnenbezug (Gewaltprävention, interkulturelle Kommunikation, KlientInnenumgang etc.): Sorgen und Erfahrungen mit Gewalt an ihrem Arbeitsplatz und ihre Abhängigkeit von ihren eigenen Fähigkeiten zur Arbeitsplatzsicherheit sowie von den Absprachen und der Unterstützung durch KollegInnen (Schulungen zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz); Arbeit mit indigener Bevölkerung: Berücksichtigung der Herkunft bei der Einstellung der MitarbeiterInnen: interkulturelle Kommunikation; Fortbildungswünsche bezüglich der KlientInnen, die

Drogen- und Alkoholprobleme sowie psychische Erkrankungen (z. B. Trauma-Traumata) aufweisen; externe Supervision oder Gruppensupervision (vgl. Cortis & Blaxland, 2017; Martin et al., 2012)

- 2) Qualifizierung mit Selbstbezug (Supervision, betriebliche Gesundheitsförderung, Teamarbeit, interdisziplinäres Arbeiten, Fort- und Weiterbildung): bei der Einstellung der neuen MitarbeiterInnen zu beachten: Certificate IV, Diploma oder sogar Hochschulabschluss; schlechte Passung zwischen universitären Studienabschlüssen und beruflicher Bildung; zunehmende Arbeitsbelastung der MitarbeiterInnen in naher Zukunft als große Herausforderung; spezielle Qualifizierungsmöglichkeiten mit dem Schwerpunkt der Wohnungslosigkeit; Betonung der Selbstfürsorge (Work-Life-Balance); Wunsch nach mehr Subventionsmöglichkeiten von Weiterqualifizierungen der MitarbeiterInnen durch Choice-Programm und Skills Fund sowie durch eine Partnerschaft mit Shelter Tasmania, Housing Tasmania und dem Center for Training in Social Housing über das Skills Fund-Programm; Wunsch nach Supervision und therapeutischen Interventionen, Fallberatung und traumaorientierte Versorgung (vgl. Cortis & Blaxland, 2017; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012)
- 3) Qualifizierung mit Institutionsbezug (Verbesserung des Austauschs mit Behörden/Polizei etc.): Qualifikationslücken in Case Management, kollaborativer Praxis und Fähigkeit, in multidisziplinärer Arbeit effektiv tätig zu sein (vgl. Spinney, 2013)
- 4) Qualifizierung mit Arbeitgeberbezug (Befähigung zum autonomen Handeln, Mediationen etc.): autonomes Handeln als großer Vorteil in der Arbeit anerkannt (vgl. Cortis & Blaxland, 2017; Martin et al., 2012)
- 5) Qualifizierung mit Wissensmanagement/Wissenstransfer: nicht vorhanden
- 6) Qualitätsmanagement/Finanzmanagement: verschiedene Ansätze zur Personalentwicklung in Bezug auf Budgetzuweisung; Kostenverteilung bezüglich der Fortbildungen/Weiterbildungen/Bindung der MitarbeiterInnen; Kritik an Budgetbeschränkungen und Entfernung des Schulungsorts als Hindernisse für Weiterqualifizierungsmöglichkeiten (vgl. Cortis & Blaxland, 2017; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012)

Daraus lassen sich folgende Schlussfolgerung ziehen: 1) In Deutschland liegt der Fokus auf Qualifizierungswünschen mit Institutionsbezug und Wissensmanagement/Wissenstransfer; in Australien hingegen auf Qualifikationen mit KlientInnenbezug. 2) Gemeinsamkeiten lassen sich hingegen in Qualifikationsbedarfen mit Selbstbezug, Qualitätsmanagement und Finanzmanagement sowie Arbeitgeberbezug feststellen.

3.5.2 Konzeptionelle Auffassung von Qualifikationen/Kompetenzen in der Sozialen Arbeit als Modell synergistischen Arbeitens

In den Kapiteln 3.1 bis 3.3 dieser Arbeit wurden bereits die theoretischen und praktischen Konzepte der Qualifizierungen von SozialarbeiterInnen in Deutschland und Australien beschrieben.

Somit findet hier ein Zugewinn der Qualifikationen und Kompetenzen bezüglich der Arbeitsverbesserung auf verschiedenen Ebene statt: 1) Auf Ebene der MitarbeiterInnen: Selbststeuerungskompetenzen (Selbstreflexion, Empathie, Initiative, Stärkung der eigenen Resilienz, Arbeitszufriedenheit); Problemlösungskompetenzen (Analyse, Entscheidungskompetenz, Innovation, Selbstsicherheit). 2) Auf Ebene einer Institution (im Team): interkulturelle und unternehmerische Kompetenzen (strategisches Denken, KundInnenorientierung, unternehmerisches Handeln und Denken, adäquate Reaktion auf fremde Kulturen); Erhöhung der Effektivität im multidisziplinären Team mit unterschiedlichen Expertisen (Förderung der Vielfalt und Erhöhung der Zahl von ausländischen MitarbeiterInnen z. B. von Aborigines und InselbewohnerInnen der Torres Strait); Erhöhung der Mindestqualifikation. 3) Auf Verwaltungsebene (Behörden oder Gesetzgeber): Kostenersparnisse bezüglich der BürgerInnen durch ihre professionelle sozialpädagogische Unterstützung; Unterstützung der Behörden/des Gesetzgebers bei der Entwicklung von Richtlinien und Verfahren, die sich mit Gesundheit und Wohlbefinden der MitarbeiterInnen, Diversität und kultureller Sicherheit befassen; Entwicklung eines Modells zur Einrichtung von Praxisgemeinschaften zu diversen Themen z. B. Zusammenarbeit mit indigener Bevölkerung der Torres Strait Islands, LGBTQA-Personen und jungen Menschen; Lobbyarbeit für MitarbeiterInnen in Notunterkünften (Prestigeerhöhung); Rückgriff auf anerkannte BranchenführerInnen der Wohnungslosenhilfe, um Praxisgemeinschaften Mentoring und Coaching anzubieten; Entwicklung bzw. Erprobung eines Modells, das erfahrene MitarbeiterInnen beider Parteien zusammenbringt, um Erkenntnisse auszutauschen und zu vertiefen; Nutzung der Ergebnisse eines gemeinsamen Pilotprojekts zur Entwicklung von Lerninnovationen (vgl. CHP, 2020; Janneck & Hoppe, 2018; Paschen & Fritz, 2014; Martin et al., 2012).

Der Berufsverband der Sozialen Arbeit wird in Deutschland vom DBSH (vgl. DBSH, 2021) und in Australien vom AIWCW (vgl. ACWA, 2021) repräsentiert. Für die Förderung der Fachwissenschaft Soziale Arbeit in Forschung und Lehre sind in Deutschland die DGSA (vgl. DGSA, o. J.) und in Australien die AASW und die ASWEAS verantwortlich (vgl. AASW, 2021, 2020a/b, 2019, 2016, 2015, 2014, 2013; ACWA, 2022, 2021, 2017; ASWEAS, 2020) (siehe Tabelle 14)

Tabelle 14: Vergleich beruflicher und akademischer Organe der Sozialen Arbeit in beiden Ländern

Berufsverband der Sozialen Arbeit		Förderung der akademischen Fachgesellschaft Sozialer Arbeit	
Deutschland	Australien	Deutschland	Australien
Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) DBSH ist der größte deutsche Berufs- und Fachverband für Soziale Arbeit und damit die berufsständische Vertretung der SozialarbeiterInnen und SozialpädagogenInnen.	Australian Institute of Welfare and Community Workers (AIWCW) bzw. Australian Community Workers Association (ACWA). Die AIWCW genehmigt Universitäts-/Collegecampus-Veranstaltungen und entsprechende Qualifikationen, die den Anforderungen des Berufsstandes der Wohlfahrts- und Gemeindefarbeit entsprechen. ACWA ist eine Berufsorganisation, die Gemeinschaftsarbeit und Wohlfahrtsprogramme in Australien akkreditiert.	Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA). DGSA widmet sich der Förderung der Disziplin und Profession Sozialer Arbeit und übernimmt dafür Aktivitäten in Forschung, Theorie und Lehre.	Australian Association of Social Workers (AASW). AASW ist der anerkannte Berufsverband für SozialarbeiterInnen in Australien. Als gemeinnützige Organisation vertritt sie auf nationaler und staatlicher Ebene die Interessen von Wohlfahrts- und GemeindefarbeiterInnen in allen bezahlten und unbezahlten Bereichen des Berufs. Australian Social Work Education and Accreditation Standards (ASWEAS). ASWEAS legen die Grundsätze, Standards und Absolventenattribute für die Ausbildung in Sozialer Arbeit in Australien fest.

Quelle: Eigene Darstellung (2022)

Weiterhin sind die beiden Organe (Deutschland: DBSH und DGSA; Australien AASW und ASWEAS) für die konzeptionelle Auffassung der Sozialen Arbeit und ihre Qualifizierung mit diversen Schwerpunkten, auch in der Wohnungslosenhilfe, zuständig. Jedoch erweisen sich nach genauerer Literaturrecherche unterschiedliche Lücken in der konzeptionellen Auffassung von Qualifizierung der Fachkräfte beider Länder, die aber als gegenseitige Bereicherung (Wissenszugewinn) zu betrachten sind. So wird etwa dem ethischen Aspekt in Australien mehr Gewicht beigemessen

als in Deutschland. Die Internationalisierung der Sozialen Arbeit ist zwar in beiden Ländern wichtig, jedoch liegt der Fokus jeweils woanders. Die Qualifikationsrahmen des Studiums sind in Australien breiter als in Deutschland aufgestellt. Im Kerncurriculum der Sozialen Arbeit werden die Unterschiede der beiden Länder sehr deutlich: In Deutschland liegt mehr Gewicht auf dem gesellschaftlichen und theoretischen sowie dem wissenschaftlichen Kontext. In Australien wird hingegen dem Individuum und seinem Befinden sowie der Kulturneugier mehr Bedeutung beigemessen, was auf mehr Praxisbezug als in Deutschland verweist. Über Wohnungslosigkeitsthemen haben AASW und ACWA zwar ebenfalls einiges zu berichten. Jedoch betont der DBSH häufiger die Wichtigkeit der weiteren Qualifizierungen der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit als die AASW (vgl. AASW, 2021, 2020a/b, 2019, 2016, 2015, 2014, 2013; ASWEAS, 2020; ACWA, 2022, 2017; DBSH, 2021, 2016, o. J.; DGSA, o. J.) (siehe Tabelle 15).

Tabelle 15: Vergleich der konzeptionellen Auffassung von Sozialer Arbeit in Theorie und Praxis beider Länder

Deutschland (DBSH und DGSA)	Australien (AASW und ACWA)
<p>1. Berufsethik und Forschungsethik</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fachgruppen: Ethik und Soziale Arbeit von DGSA ➤ Forschungsethik von DGSA ➤ Ethik und Werte: Organe zur Umsetzung der Berufsethik im DBSH 	<p>1. Berufsethik und Forschungsethik</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Australischer Verband der Sozialarbeiter Code of Ethics (AASW Code of Ethics) ➤ Ethik und Werte gelten für Praxis und Forschung gleichermaßen und werden häufiger betont (AASW und ACWA)
<p>2. Internationale Soziale Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fokus liegt auf Europa z. B. trinationaler Zusammenarbeit im deutschsprachigen Raum: OGSA – Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit und der SGSA – Schweizerische Gesellschaft für Soziale Arbeit ➤ Fachgruppen: Internationale Soziale Arbeit (DGSA) ➤ Vernetzung mit internationalen Fachgesellschaften der Sozialen Arbeit (DGSA): ESWRA – European Social Work Research Association; SSWR – Society for Social Work Research; EASSW – European Association of Schools of Social Work; IFSW – International Federation of Social Workers 	<p>2. Internationale Soziale Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fokus liegt auf Asien-Pazifik z. B.: International Federation of Social Workers Asia-Pacific (IFSW-AP); Asian and Pacific Association for Social Work Education (APASWE), Australian & New Zealand Social Work & Welfare Education & Research (ANZSWWER) ➤ Internationale Verbände der Sozialen Arbeit von AASW: The British Association of Social Workers (BASW); National Association of Social Workers (America) (NASW); International Association of Schools of Social Work (IASSW); International Federation of Social Workers (IFSW)

3. Qualifikationsrahmen des Studiums

- Bachelor of Arts (B. A.)
- Master of Arts (M. A.)

3. Qualifikationsrahmen des Studiums

- Bachelor of Social Work (BSW)
- Bachelor of Social Work with Honours (BSW (Hons))
- Master of Social Work (Qualifying) (MSW(Q))

4. Kerncurriculum der Sozialen Arbeit (DGSA)

- Fachwissenschaftliche Grundlagen der Sozialen Arbeit
- Erweitertes Gegenstands- und Erklärungswissen Sozialer Arbeit
- Normative Grundlagen Sozialer Arbeit
- Gesellschaftliche und institutionelle Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit
- Allgemeine Handlungstheorie und spezielle Handlungstheorien/Methoden Sozialer Arbeit
- Handlungsfelder und Zielgruppen Sozialer Arbeit
- Forschung in der Sozialen Arbeit

4. Kerncurriculum der Sozialen Arbeit (AASW)

- Konstruktionen von Zweck, Ort und Praxis Sozialer Arbeit
- Macht, Unterdrückung und Ausbeutung
- Geschichte und Beitrag der Ureinwohner*Innen und der Torres-Strait-Insulaner*Innen
- Kultur, Identität und Diskriminierung
- Psychosoziale Gesundheit und Wohlbefinden im gesamten Lebenszyklus

5. Grundstandards der Praxis in der Sozialen Arbeit (DBSH)

- Kontextebene: Ebene der institutions- und gesellschaftsbezogenen professionellen Arbeit (geeignete Arbeitsmittel, Zugang zur Fachliteratur, Supervision, Fachberatung, Fortbildung, Stellenbeschreibung für die jeweilige Tätigkeit liegt vor, Autonomie und Handlungsfreiheit im Kontext kritischer Parteilichkeit)
- Kompetenzebene: Ebene des Kompetenzerwerbs, der Kompetenzsicherung und der beruflichen Selbstfindung (qualifizierter Abschluss, Supervision, Fachberatung, strukturelle/strategische Kompetenz, soziale/kommunikative Kompetenz, berufliches Selbstverständnis)
- Klient*Innenbezug: Ebene der klientensystembezogenen beruflichen Sozialen Arbeit (Dienstleistungen müssen Überprüfung auf der Grundlage der ethischen Prinzipien und des Berufsbildes des DBSH standhalten, berufliche Schweigepflicht, Klient*Innendokumentation und Hilfepläne)

5. Grundstandards der Praxis in der Sozialen Arbeit (AASW)

- Wert und Ethik
- Professionalität
- Kulturell ansprechende und integrative Praxis
- Wissen für die Praxis
- Wissen in der Praxis anwenden
- Kommunikations- und zwischenmenschliche Fähigkeiten
- Aufzeichnung und Weitergabe von Informationen
- Berufliche Entwicklung und Supervision
- Die Standards für die Ausbildung in der Sozialarbeit werden durch ASWEAS gesetzt.

Quelle: Eigene Darstellung (2022) nach DBSH/DSGA und AASW und ACWA

Teil II: Empirischer Teil

4 Methodik der vorliegenden Studie

Kapitel 4 stellt den Forschungsgegenstand, das Drei-Schichten-Modell nach Boekaerts (1999), die Erhebungsmethoden, die Auswertungsmethode (qualitative Inhaltsanalyse) sowie die Stichprobenziehung und deren Charakteristika dar.

4.1 Forschungsgegenstand und das Drei-Schichten-Modell nach Boekaerts

In der pädagogischen Psychologie sind Ansätze des selbstregulierten/selbstgesteuerten Lernens, wie die von Boekaerts (1999), Schiefele und Pekrun (1996) sowie Winne und Perry (2005), bedeutsame Konzepte. Dabei versteht Götz (2011) selbstreguliertes Lernen wie folgt:

„Selbstreguliertes Lernen ist eine Form des Erwerbs von Wissen und Kompetenzen, bei der Lerner sich selbständig und eigenmotiviert Ziele setzen, sowie eigenständig Strategien auswählen, die zur Erreichung dieser Ziele führen und durch Bewertung von Erfolgen bezüglich der Reduzierung der Ist-Soll-Differenz Ziele und Aktivitäten im Hinblick auf eine Erreichung des Soll-Zustandes prozessbegleitend modifizieren und optimieren.“ (Götz, 2011, S. 146)

Laut Brünken et al. (2019) wird das Lernen als ein individueller und kognitiver Prozess sowie als komplexe Selbstregulation betrachtet, die in zwei verschiedenen Modellen beschrieben wird: ein Strukturmodell z. B. nach Boekaerts (1999) und ein Prozessmodell z. B. nach Schiefele und Pekrun (1996) oder Winne und Perry (2005). Die Strukturmodelle betonen die verschiedenen Regulationsebenen und Kompetenzen des selbstregulierten Lernens. Die Prozess- oder Phasenmodelle heben Phasen oder den prozessbezogenen Charakter des selbstregulierten Lernens hervor (vgl. Brünken et al., 2019; Landmann et al., 2015).

Das Drei-Schichten-Modell des selbstgesteuerten Lernens von Monique Boekaerts (1999) beschreibt fächerübergreifende Kompetenzen von MitarbeiterInnen sowie die dafür erforderlichen kognitiven und metakognitiven Teilkompetenzen. Bei diesem Modell sind drei Regulationssysteme am selbstregulierten Lernen beteiligt, die als drei konzentrische Schichten dargestellt werden: 1) die Regulation des Selbst (konkretisiert als Wahl von Zielen und Ressourcen), 2) die Regulation der Lernprozesse (verstanden als Verwendung metakognitiven Wissens zur Steuerung des Lernens z. B. zur Auswahl spezifischer Lernstrategien, Lernzeiten, Lernorte), 3) die Regulation des Informationsverarbeitungsmodus/Verarbeitungsmodus (Auswahl

konkreter Strategien der Informationsverarbeitung) (vgl. Landmann et al., 2015; Götz, 2011; Boekaerts, 1999) (siehe Abbildung 31).

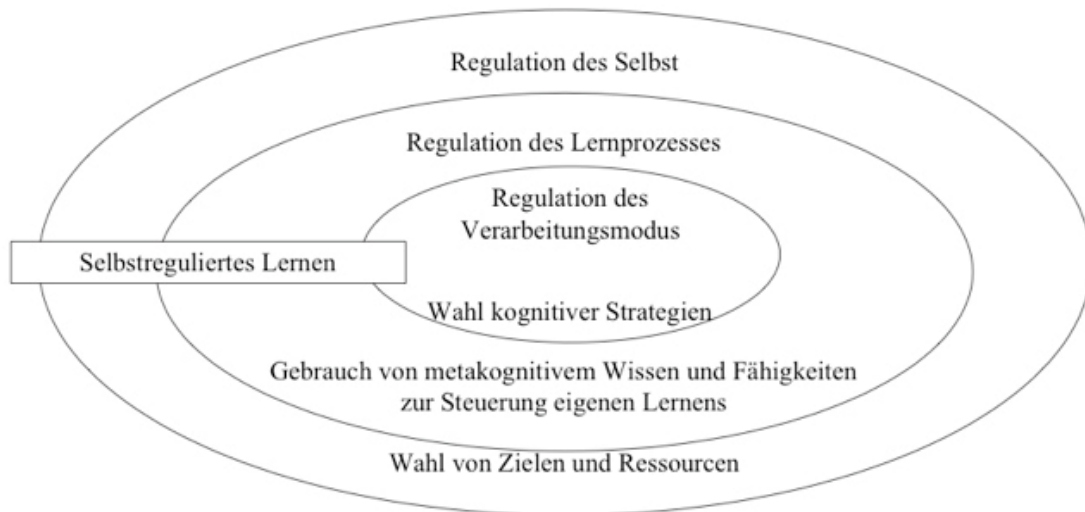


Abbildung 31: Modell zur Selbstregulation nach Boekaerts (1999)

Quelle: Götz, 2011, S. 154

4.2 Weiterentwicklung des Drei-Schichten-Modells

Es gibt jedoch auch einige Kritikpunkte an diesem Modell bezüglich der beruflichen Praxis der MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Dies lässt sich durch folgende Aspekte verdeutlichen:

1) Laut Buddenberg (2010) kann in nur wenigen Fällen in der Praxis die Fähigkeit zur Selbstregulation einfach vorausgesetzt werden. Diese muss erst in einem längeren Lernprozess entwickelt werden. Weiter merkt Dohr (2014) an, dass das selbstregulierte Lernen hohe Eigenaktivitäten voraussetzt. Die MitarbeiterInnen müssen in der Lage sein, die eigenen Lerngewohnheiten und Lernstrategien besonders gut zu kennen. Jedoch erweist sich das in der Praxis eher als unrealistisch, da die Beschäftigten der Notunterkünfte sehr flexibel und schnell handeln müssen. Dabei stellt sich die Frage, ob sich MitarbeiterInnen konkrete Ziele setzen, um ihre fachlichen Kompetenzen in der Interaktion mit ihren KlientInnen zu steigern. Falls ja, sind diese Ziele überhaupt realistisch, sodass ihr Erreichen mit den vorhandenen Ressourcen möglich ist? Das Modell geht von einem autonomen Subjekt der Selbstregulation aus; in der Praxis gibt es aber Kompetenzanforderungen, die entweder durch die Interaktion mit den KlientInnen oder durch die Professionalitätsansprüche der DienstgeberInnen entstehen (siehe Regulation des Selbst, Abbildung 31).

2) Wissen MitarbeiterInnen, welche Strategie für welche Arten ihrer Probleme besonders nützlich in der Arbeit in Notunterkünften ist? Dabei werden Aspekte wie Vorwissen, Strategie, Intelligenz, Temperament sowie externale Faktoren, wie z. B. Hilfestellung von Vorgesetzten, Supervision, Fallbesprechungen oder Fortbildungen, außer Acht gelassen. Jedoch können die MitarbeiterInnen in Notunterkünften nicht völlig frei Lernziele und Strategien auswählen, sondern müssen mit den strukturellen Anforderungen (Kompetenzanforderungen) und den verfügbaren Ressourcen (Weiterbildungsangebot) haushalten. Dabei müssen Beschäftigte in der Lage sein, sowohl die Kommunikation mit ihren KlientInnen als auch die Kommunikation und Kooperation zwischen ihren KlientInnen bei der Gestaltung ihrer Arbeitsweise selbst zu berücksichtigen. Das gelingt nicht allen MitarbeiterInnen (vgl. Kopp & Mandl, 2011) (siehe Regulation des Lernprozesses, Abbildung 31).

3) Verfügen MitarbeiterInnen über ein entsprechendes Repertoire an Lern- und Problemlösestrategien, das sie je nach Problemlage einsetzen können (vgl. Götz, 2011; Kopp & Mandl, 2011; Hasselhorn & Gold, 2009)? Hier müssten institutionelle Rahmenbedingungen geschaffen werden, wie ein entsprechendes Angebot an spezifischen Fortbildungen oder die Anwendung von Erfahrungen (eine enge Verzahnung von praktischer Tätigkeit in Notunterkünften und wissenschaftlichem Wissen darüber) (vgl. Kopp & Mandl, 2011). In der Folge wird das Drei-Schichten-Modell erweitert und nimmt damit auch Kompetenzanforderungen und Weiterbildungsmöglichkeiten in den Blick (siehe Regulation des Verarbeitungsmodus, Abbildung 31).

4.3 Forschungsfragen

Das Forschungsinteresse, MitarbeiterInnen der Notunterkünfte in Australien und Deutschland zu ihrem Verständnis zur neuen Kompetenzorientierung im Professionalisierungskontext mit Wohnungslosen in Notunterkünften zu befragen, drückt sich in den folgenden Forschungsfragen aus:

- 1) Welche neue Kompetenzorientierung benötigen MitarbeiterInnen im Professionalisierungskontext mit Wohnungslosen in Notunterkünften in Deutschland und Australien? (Soll-Ist-Vergleich)
- 2) Wie kompetent sind MitarbeiterInnen in Notunterkünften bezüglich des aktuellen Professionalisierungsprozesses in Deutschland und Australien? (Ist-Zustand)
- 3) Als wie kompetent schätzen sich die MitarbeiterInnen bezüglich der Anforderungsbereiche in Deutschland und Australien ein? (Ist-Zustand)

- 4) Was verstehen MitarbeiterInnen unter Jobkompetenzen in Deutschland und Australien?
- 5) Welche neuen Anforderungen in Notunterkünften gibt es zurzeit in Deutschland und Australien? (Soll-Zustand)
- 6) Wie schätzen die MitarbeiterInnen die Weiterbildungsangebote und ihre Weiterbildungsbereitschaft bezüglich der Betreuung der Wohnungslosen in Notunterkünften in Deutschland und Australien ein? (Soll-Ist-Vergleich)
- 7) Welche Faktoren geben den Vorrang bei der Auswertung der aktuellen Kompetenzen: Austausch mit KollegInnen und Vorgesetzten, Alter, Berufsjahre, Berufsabschluss, Arbeitsverhältnis (be-/unbefristet), Arbeitszeit (Voll-/Teilzeit)? Welche Kompetenzen besitzen die MitarbeiterInnen gegenwärtig? Unterscheidet sich die Einschätzung der Befragten in Deutschland und Australien?
- 8) Wie schätzen die MitarbeiterInnen ihr Berufsrisiko im Vergleich zu anderen Berufsgruppen (z. B. anderes Setting, Fürsorge) in Deutschland und Australien ein? (Ist-Zustand)
- 9) Wie ist es um die Selbstwirksamkeit, den Selbstwert, die Selbstfürsorge und die Work-Life-Balance der MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und Australien bestellt?

4.4 Erhebungsmethode

Die Auswahl der Befragten wurde auf diejenigen Personen in Deutschland beschränkt, die direkt mit Wohnungslosen in Notunterkünften zu tun hatten. Das waren 17 Professionelle (weiblich und männlich, diverse Verantwortlichkeiten). Sie wurden von der Autorin im Raum München persönlich aufgesucht. Nur die leitfadengestützten Interviews auf Deutsch fanden bei den Befragten in der Einrichtung statt. In Australien wurde zuerst die Auswahl der InterviewpartnerInnen durch die James Cook University (15 InterviewpartnerInnen, weiblich/männlich, diverse Verantwortlichkeit) übermittelt, die in der Wohnungslosenhilfe und direkt in den Notunterkünften mit KlientInnen gearbeitet haben. Danach wurde das Schneeball-Prinzip angewendet. Die Interviews fanden in verschiedenen Einrichtungen, aber auch in einem Büro der Autorin an der James Cook University statt. In beiden Ländern war die Teilnahme an den Interviews freiwillig und anonymisiert. Die Interviewdauer betrug zwischen 49 und 107 Minuten. Die Autorin hat die Interviews auf Deutsch und Englisch mithilfe des Voice-Recorders Olympus LS-P1 durchgeführt. Die Audioaufzeichnungen der leitfadengestützten Interviews mit den TeilnehmerInnen wurden dann vollständig transkribiert. Für die

Verschriftlichung des Interviews wurden die Transkriptionsregeln (wortgetreu, inklusive Zeitmarken) von Dresing und Pehl (2018) angewendet.

4.5 Auswertungsmethode: qualitative Inhaltsanalyse

Als methodische Basis für die Analyse wurde die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) gewählt, die mit der Analysesoftware MAXQDA2020 praktisch umgesetzt wurde.

4.5.1 Ablaufmodell

In der Durchführung wurde dem Ablaufschema nach Kuckartz (2016) (siehe Abbildung 32) weitgehend gefolgt, wobei, wie in der qualitativen Inhaltsanalyse grundsätzlich vorgesehen (vgl. Mayring, 2015, S. 52; Helfferich, 2011; Gläser & Laudel, 2010), geringfügige Modifikationen vorgenommen wurden, um dem Analysegegenstand gerecht zu werden.

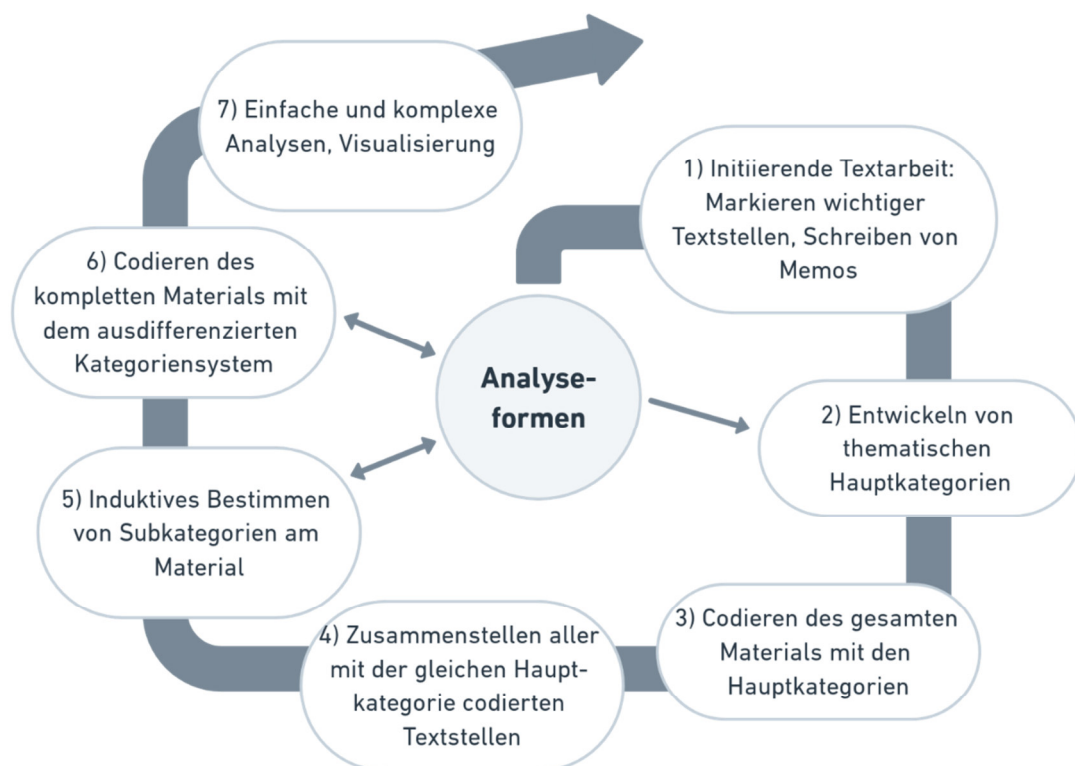


Abbildung 32: Ablaufschema inhaltlich strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse

Quelle: Kuckartz, 2016, S. 100

Die einzelnen Analyseschritte werden im Folgenden ausgeführt:

1. In der initiierenden Textarbeit wurden wichtige Textstellen markiert und Memos verfasst. Hierbei wurden Farbcodierungen verwendet. Mit gelber

Farbcodierung wurden wichtige Textstellen hervorgehoben; Rot wurde für inhaltlich unklare Textstellen verwendet. Hierbei wurden kurze Segment-Segmentkommentare erzeugt, um bereits erste Inhaltsreduktionen oder Interpretationen festzuhalten. Diese Farbmarkierungen wurden im Laufe des Analyseprozesses entweder aufgelöst (rot, unklar) bzw. in mit Kategorien codierte Segmente integriert (gelb, wichtig). Weiterhin wurden Dokument-Memos verfasst, um Besonderheiten der einzelnen Fälle zu erfassen, sowie freie Memos, um Zwischenergebnisse oder methodische Überlegungen festzuhalten. Dieser Schritt wurde mit 20 % der Daten (sechs Interviews) durchgeführt.

2. Anschließend wurden die thematischen Hauptkategorien entwickelt. Diese basieren auf der Fragestellung, dem Codierleitfaden und den Zwischenergebnissen der initiierten Textarbeit. Hierbei wurden sechs Hauptkategorien erarbeitet (siehe Abbildung 33), die im Laufe des Analyseprozesses zu acht Hauptkategorien erweitert wurden. Die Hauptkategorien wurden jeweils mit einer Definition und einem Ankerbeispiel pro Vergleichsgruppe definiert.

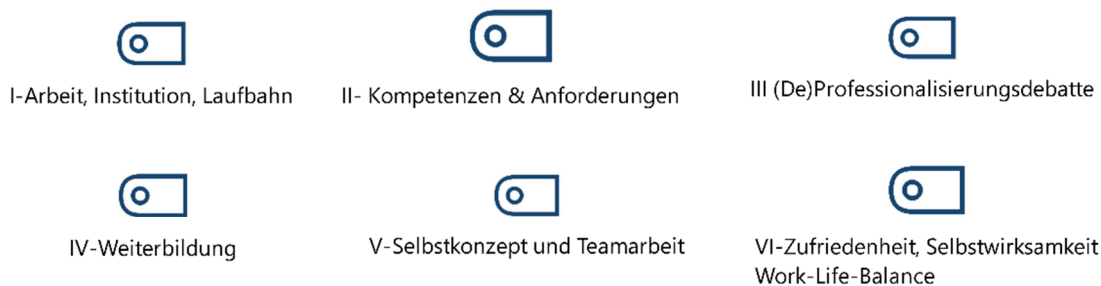


Abbildung 33: Initiale Hauptkategorien nach Phase 2

Quelle: eigene Darstellung

3. In Phase 3 wurde das gesamte Material mit den entwickelten Hauptkategorien codiert. Hierbei wurden abwechselnd zufällige Interviews aus beiden Vergleichsgruppen gewählt, um ein fall- und sprachenübergreifendes Kategoriensystem zu entwickeln, das beide Vergleichsgruppen abbildet. In Modifikation zu Kuckartz (2016) wurde in diesem Codierdurchlauf für alle codierten Segmente der Hauptkategorien ein Segmentkommentar verfasst. Diese Paraphrasen ermöglichten es, die Inhalte zu verdichten und eine einheitliche Analysesprache zu gewährleisten, was zudem die induktive Kategorienbildung in Phase 5 unterstützte. Dieses Verfahren, angelehnt an Elemente einer zusammenfassenden Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) war vor allem durch die verschiedensprachige Textbasis angezeigt.

4. Nach erfolgter Codierung des Materials wurden die codierten Segmente zusammengestellt und die Kategorien angepasst. Hierbei wurde Kategorie VI „Zufriedenheit, Selbstwirksamkeit, Work-Life-Balance“ in zwei Kategorien „Symbolisches Kapital“ und „Selbstfürsorge“ ausdifferenziert und eine induktive Kategorie „Aktuelle Herausforderungen“ aufgenommen.
5. In Phase 5 wurden die codierten Segmente mithilfe des Smart-Coding-Tools und den zuvor verfassten Paraphrasen in induktive Kategorien ausdifferenziert. Hierbei wurden sämtliche codierte Daten erneut gesichtet und im Abgleich von Segment und Paraphrase auf die korrekte Zuordnung überprüft. Anhand dieser Zusammenstellung der codierten Textstellen wurde ein vollständiger weiterer Materialdurchlauf zur Ausdifferenzierung der Kategorien vorgenommen.
6. In Phase 6 wurde das ausdifferenzierte Kategoriensystem ausformuliert, Definitionen wurden erstellt und Ankerbeispiele erfasst. Abschließend wurde das Kategoriensystem am Material auf seine Gültigkeit überprüft.
7. In der Auswertungsphase wurden auf Basis der Kategorien und Paraphrasen für alle Subkategorien erster Ordnung Themenzusammenfassungen erstellt, wobei dies getrennt nach den Vergleichsfällen (Deutschland und Australien) erfolgte, um diese zu kontrastieren. Hierbei wurden erneut alle codierten Daten gesichtet und auf ihre richtige Zuordnung überprüft. Ferner wurden Kreuztabellen und Häufigkeitsauswertungen erstellt, sowie die in Phase 1 und 3 erstellten Dokumentenmemos zur Fallzusammenfassung für beide Vergleichsgruppen integriert.

4.5.2 Kategoriensystem

Das Kategoriensystem wurde im Zuge der Analyse mehrfach überarbeitet, ausdifferenziert und angepasst. Kategorie 8 „Aktuelle Herausforderungen“ entstand dabei induktiv und war zu Beginn nicht vorgesehen, griff jedoch die aktuellen Herausforderungen, welche die Interviewten benannten, auf.

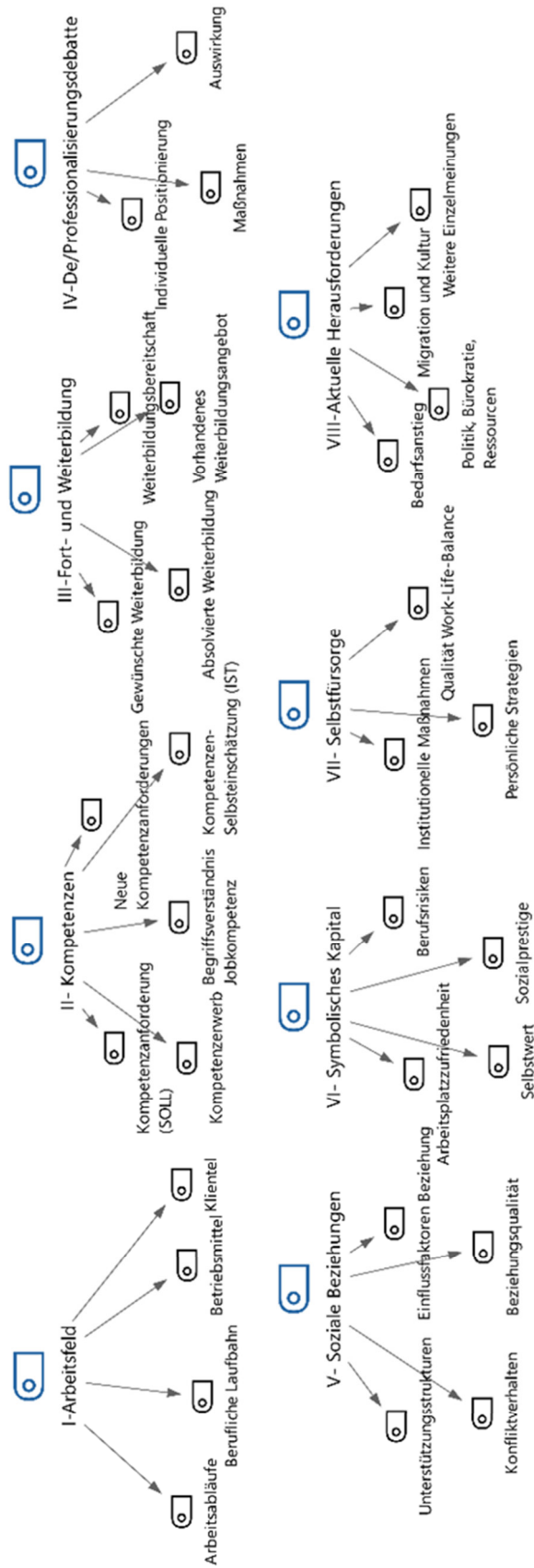


Abbildung 34: Überblick abschließendes Kategoriensystem

Quelle: eigene Darstellung

Das Kategoriensystem besteht somit aus acht Hauptkategorien, die wiederum aus je drei bis fünf Subkategorien erster Ordnung bestehen. Diese wurden bei Bedarf auf eine dritte Ebene ausdifferenziert. Das gesamte Kategoriensystem inklusive Definitionen, Ankerbeispielen, Codierregeln, Kategorientyp und Erzeugungsart ist gesondert im Codierleitfaden aufgeführt.

Mit der Ausnahme von Kategorie 8 wurden alle Hauptkategorien in Phase 2 deduktiv abgeleitet, die Subkategorien wurden überwiegend induktiv gebildet. Trotz der verschiedensprachigen Datenbasis (deutsch/englisch) wurde hier Deutsch als einheitliche Analysesprache verwendet und ein Kategoriensystem entwickelt, das beide Vergleichsfälle (Deutschland/Australien) beschreibt. Trotz unterschiedlicher inhaltlicher Ausprägungen und Schwerpunktsetzungen wurde das Abstraktionsniveau der Kategorien so gewählt, dass jede Kategorie in beiden Vergleichsfällen zur Anwendung kommen konnte.

Zur Definition der Kategorien wurde für die acht Hauptkategorien jeweils ein typisches Ankerbeispiel sowohl zu Australien als auch zu Deutschland gewählt und der Bezug zum Interviewleitfaden festgehalten. Für alle weiteren Kategorien wurde ein Ankerbeispiel im Codierleitfaden festgehalten (vgl. Mayring, 2015).

Mit Kuckartz (2016) können folgende sechs Typen von Kategorien differenziert werden:

- *Fakten-Kategorien*: Diese erfassen vor allem objektive Gegebenheiten, hier sind dies vor allem die Kategorien zu den faktischen Informationen zum Arbeitsfeld (K1), zu den Kompetenzen (K2) und zu den absolvierten oder gewünschten Fort- und Weiterbildungen (K3).
- *Thematische Kategorien*: Diese umfassen ein bestimmtes Argument, inhaltliches Thema oder eine bestimmte Denkfigur, die sich nicht als reines Faktum verdichten und objektivieren lassen. Dies sind hier vor allem die Kategorien zur Professionalisierungsdebatte (K4), zu sozialen Beziehungen (K5), zur Selbstfürsorge (K7) und zu aktuellen Herausforderungen (K8).
- *Evaluative Kategorien*: Diese sind zumeist auf Bewertungsmaßstäbe bezogen. Sie besitzen eine festgelegte Zahl an Ausprägungen und werden häufig mit einem ordinalen Skalenniveau realisiert. Hier wurden evaluative Kategorien vor allem in Subkategorien eingesetzt, um Selbsteinschätzungen oder Positionierungen zu erfassen. Diese wurden beispielsweise bei der Einschätzung der Beziehungsqualität mit Team und Klientel (positiv/negativ), bei der Beurteilung von Berufsrisiken (erhöht/nicht erhöht) oder bei der Erfassung der Qualität der Work-Life-Balance (positiv/negativ) verwendet.

- *Analytische Kategorien:* Diese sind stärker theoretische Kategorien, die sich weiter vom Ausgangsmaterial entfernen und eine abstraktere Beschreibung der Kategorieninhalte vornehmen. Die Kategorie „Symbolisches Kapital“ (K6) ist eine solche analytische Kategorie und verweist darauf, dass die hier zugeordneten Subkategorien die Bedeutung der Tätigkeiten bzw. deren symbolischen Wert behandeln.
- *Natürliche Kategorien:* Diese Kategorien, die die Terminologie aus den Originaltexten direkt aufnehmen, wurden hier nicht verwendet, da die Verwendung von Paraphrasen diese obsolet macht.
- *Formale Kategorien:* Kategorien, die Metadaten über die Analyseeinheit erfassen, wurden gesondert als Dokumentenvariablen erfasst.

4.5.3 Analyseeinheiten

Nachfolgend wird genauer auf die jeweiligen Auswertungs-, Analyse-, Codier- und Kontexteinheiten der Analyse eingegangen:

- *Auswertungseinheit:* Unter Auswertungseinheit wird das Material verstanden, das grundsätzlich in eine Analyse eingeschlossen wird und aufgrund eines bestimmten Auswahlverfahrens gewählt wurde (vgl. Kuckartz, 2016). In dieser Arbeit wurden 31 Interviews durchgeführt und in die Analyse aufgenommen. Die Auswahl erfolgte hierbei entsprechend einem theoretischen Sampling mittels Schneeballprinzip, bis eine inhaltliche Sättigung erreicht war.
- *Analyseeinheit:* Als Analyseeinheit werden jene Abschnitte der Daten bezeichnet, die tatsächlich analysiert werden (vgl. Kuckartz, 2016). Da hier auch induktive Analyseschritte eine wichtige Rolle spielten und die Interviews gezielt für die Analyse erzeugt wurden, wurden sämtliche Interviews in die Analyse eingeschlossen. Die Analyseeinheit ist damit immer das gesamte Einzelinterview.
- *Codiereinheit:* Unter Codiereinheit wird der Textteil verstanden, der mit einer bestimmten Kategorie in Verbindung steht (vgl. Kuckartz, 2016). Codiereinheiten können dabei von wenigen Worten bis zu mehreren Sätzen eine unterschiedliche Größe umfassen. Da hier einerseits qualitative Auswertungsverfahren priorisiert wurden und andererseits eine inhaltliche Verdichtung durch die Paraphrasen vorgenommen wurde, wurden die Codiereinheiten umfassender gewählt, um ausreichend Kontext für die Interpretation zu erhalten. Dementsprechend wurden größer gefasste Sinneinheiten (Propositionen) zumeist von mehreren Sätzen Umfang

ausgewählt. Äußerungen der Interviewleiterin wurden nur codiert, sofern diese für das Verständnis der Aussagen erforderlich waren.

- *Kontexteinheit*: Die Kontexteinheit gibt wieder, wie viel und welcher weitere Inhalt hinzugezogen werden darf, um die Zuordnung einer Codiereinheit an eine Kategorie korrekt vorzunehmen (vgl. Kuckartz, 2016). Da hier ein Interview pro Person durchgeführt wurde, bezieht sich die Kontexteinheit jeweils auf ein Dokument/Interview und ist somit mit der Analyseeinheit identisch. Um eine Aussage korrekt zuzuordnen, kann damit das gesamte Interview der betroffenen Person zum besseren Verständnis hinzugezogen werden.

4.5.4 Gütekriterien

Als Gütekriterien wurden als Erweiterung zu Kuckartz (2016) Empfehlungen die inhaltsanalytischen Gütekriterien nach Mayring (2015) herangezogen. Zentral sind hierbei die Fragen nach der Reliabilität (Zuverlässigkeit, Stabilität der Messung) und Validität (Gültigkeit der Ergebnisse). Die Reliabilität des Messinstruments wurde dabei durch mehrmalige Arbeitsdurchläufe in den Phasen 3, 5 und 6 sowie die initiale Textarbeit in Phase 1 sichergestellt.

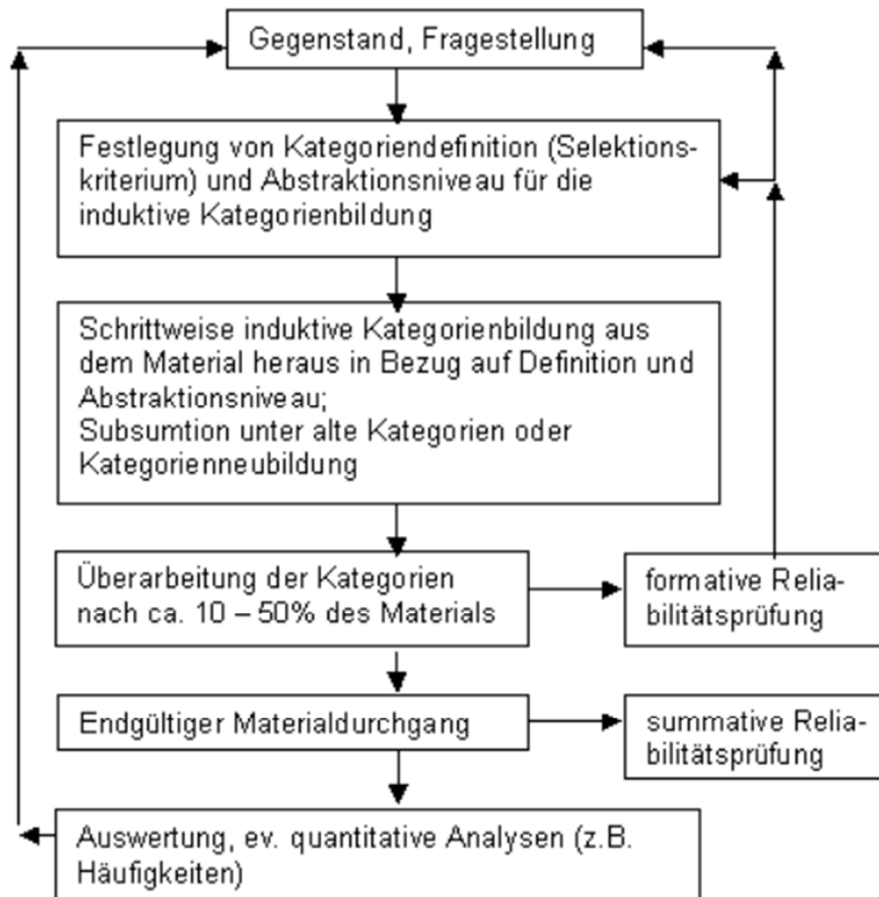


Abbildung 35: Prozessmodell induktiver Kategorienbildung

Quelle: Mayring, 2000, S. 86

Die laufende Überprüfung des Kategoriensystems am Material kann dabei mit Mayring (2000) als eine formative Reliabilitätsprüfung aufgefasst werden, in der das Kategoriensystem bereits in seiner Entstehungsphase am Material rücküberprüft wird (siehe Abbildung 35). Der endgültige Materialdurchlauf mit dem abgeschlossenen Kategoriensystem in Phase 6 stellt hingegen eine summative Reliabilitätsprüfung dar, in der das abgeschlossene Messinstrument am Material überprüft sowie die Stabilität und Exaktheit des Messinstruments bestätigt wurden. Hierfür wurden die codierten Segmente jeder einzelnen Kategorie und deren Paraphrasen abgerufen und auf Konsistenz überprüft. Hierbei kam es nur in Einzelfällen zu Verschiebungen von Segmenten, wodurch das Messinstrument bestätigt wurde.

Als zentrales Validitätskriterium kam in dieser Untersuchung die semantische Gültigkeit zur Anwendung (vgl. Mayring, 2015). Für die semantische Gültigkeit ist hierbei vor allem die umfangreiche, stetig überarbeitete und verbesserte Kategoriendefinition ausschlaggebend. Die Kategorien wurden ausführlich definiert, mit Ankerbeispielen belegt und, wo erforderlich, mit Codierregeln versehen.

Weiterhin wurde durch die wiederholte Durchsicht des codierten Materials, sowohl mithilfe der Paraphrasen als auch unter Hinzuziehung der codierten Segmente, die semantische Gültigkeit der Kategoriendefinitionen überprüft.

Ferner wurden die Ergebnisse der Untersuchungen bei vorhandener Erfahrung mit dem Kontext des Materials durch die einschlägige Arbeits- und Praxiserfahrung der Autorin validiert (Konstruktvalidität), die Überprüfung der Ergebnisse mit anderen Studien in ähnlichen Bereichen vorgenommen (korrelative Validität) und die Ergebnisse in Gesprächen mit den Beforschten verifiziert (kommunikative Validierung).

4.6 Stichprobenziehung und Charakteristika

4.6.1 Stichprobe

Ziel dieser Studie in Deutschland (Raum München) und in Australien (Townsville) war es, die Ansichten und Erfahrungen der TeilnehmerInnen in Bezug auf die Qualifikation zu untersuchen, die für eine hochwertige und bedarfsgerechte Betreuung von KlientInnen in Wohnungslosenunterkünften erforderlich ist. Dabei handelte es sich um Leitfadeninterviews mit einem teilstrukturierten Aufbau. Die in der Wohnungslosenhilfe beschäftigten InterviewpartnerInnen wurden zunächst von der James Cook University Townsville sowie vom Kooperationsnetzwerk der Wohnungslosenhilfe der Autorin im Raum München vermittelt. Die Teilnahme am Interview war freiwillig. Die Interviews fanden in diversen Einrichtungen in Townsville und im Raum München, aber auch in einem Büro an der James Cook University statt. Die qualitativen Interviews wurden mit insgesamt 32 MitarbeiterInnen der Notunterkünfte durchgeführt, davon waren 17 MitarbeiterInnen in Deutschland und 15 MitarbeiterInnen in Australien beschäftigt. Die Interviewdauer betrug zwischen 60 und 105 Minuten.

4.6.2 Biografische Merkmale

Unter den 17 deutschen InterviewpartnerInnen waren zehn Frauen und sieben Männer. Der Median ihrer Berufserfahrung in den Notunterkünften betrug drei Jahre. Sieben der Interviewten haben ein einschlägiges Diplom-Fachhochschulstudium in Sozialpädagogik absolviert, vier verfügen über einen anderen Hochschulabschluss, wie Pädagogik oder Psychologie, und sechs Interviewte verfügen über keinen Hochschulabschluss. Die Interviewten waren 25 bis 56 Jahre alt, der Median beträgt 38 Jahre.

Unter den 15 australischen InterviewpartnerInnen sind nur zwei Männer. Der Median ihrer Berufserfahrung in Notunterkünften liegt bei vier Jahren. Sechs Personen haben

ein Bachelorstudium in ‚Social Work‘ abgeschlossen, sechs weitere haben Bachelor-Bachelorstudien wie ‚Community Welfare‘ oder ‚Human Services‘ abgeschlossen und drei der Interviewten hatten keinen Hochschulabschluss. Die Interviewten sind im Median 48 Jahre alt.

Tabelle 16: Übersicht zu Metadaten

Variable	Deutschland	Australien
Geschlecht		
Weiblich	10	13
Männlich	7	2
Alter		
21–30 Jahre	4	2
31–40 Jahre	5	2
41–50 Jahre	3	5
51–60 Jahre	5	6
Berufserfahrung in Notunterkünften (Jahre)		
0–1 Jahre	5	2
2–5 Jahre	9	7
6–10 Jahre	0	0
11 Jahre und mehr	3	6
Hochschulabschluss		
Sozialpädagogik/Social Work	7	6
Anderer Abschluss	4	6
Kein Hochschulabschluss	6	3

Im Vergleich der beiden Gruppen fällt auf, dass die australischen Interviewten einen wesentlich geringeren Anteil an Männern aufweisen, erheblich älter sind und über mehr Berufserfahrung verfügen als die deutschen SozialarbeiterInnen. Bei den AustralierInnen verfügen zwar mehr Befragte über einen Hochschulabschluss, jedoch ist dies bei allen Interviewten lediglich ein Bachelorabschluss, wohingegen die deutschen Interviewten durchweg über ein Diplom oder einen Masterabschluss verfügen.

Grundsätzlich zeigt sich damit ein leichter Unterschied in der Charakterisierung der beiden Gruppen: Während die deutschen Befragten jünger sind und höhere Abschlüsse erworben haben, verfügen die australischen Befragten über mehr Berufserfahrung, aber eine niedrigere akademische Qualifikation.

4.6.3 Deutschsprachige Interviews: Fallzusammenfassung

Auf Basis der oben beschriebenen quantitativen Merkmale sowie der qualitativen Aussagen in den Interviews können für die deutschsprachigen Interviews Subgruppen mit unterschiedlichen Charakteristika differenziert werden:

- MitarbeiterInnen von Ordnungsämtern: D9 und D10,
- Personen in Leitungsfunktion: D7, D8 und D12,
- AllrounderInnen und QuereinsteigerInnen: D3, D9, D10, D13, D17,
- SpezialistInnen: D12, D15.

SpezialistInnen & AllrounderInnen inkl. QuereinsteigerInnen

In den deutschsprachigen Interviews werden vor allem zwei gegensätzliche Personengruppen greifbar: einerseits spezialisierte SozialarbeiterInnen in funktional hochgradig ausdifferenzierten Teams (z. B. D12, D15), andererseits AllrounderInnen (D3, D17), die einen großen Verantwortungs- und Kompetenzbereich abdecken, nur begrenzt in Teamstrukturen eingebettet und überwiegend im ländlichen Raum verortet sind. Diese Gruppe an AllrounderInnen ist auch den MitarbeiterInnen der Ordnungsämter weitgehend ähnlich, die nur teilweise Aufgaben in der Obdachlosenbetreuung übernehmen (D9, D10). Diese beiden Gruppen unterscheiden sich im Hinblick auf Arbeitskonzepte und Kompetenzorientierungen deutlich.

So beschreibt ein Teamleiter (D12) die Arbeitsteilung und verschiedenen Fachkompetenzen im Team wie folgt:

Jeder hat ein anderes Spezialgebiet. Die M hat ihre Zulassungsarbeit in EU-Recht geschrieben. [...] aber ich brauche ein Team, wo ich zurückgreifen kann und wo (die sagen?), ah, da finde ich die Kompetenz. Wir haben zwei Rechtsanwälte, die uns unterstützen. Also mein Job ist es, die Leute so gut auszustatten, dass sie nicht alles wissen müssen. Aber dass sie ihre eigenen Kompetenzen selber nutzen und die auch weitergeben als Team. Dass ich als Team weiß, wenn ich das und das Problem hab, Betreuungsverein, wir haben jetzt einen Betreuungsverein, da kann ich direkt hingehen, die geht mit mir mit. Und das ist auch die Idee für 2021. Meine Idee ist ein AWO-Sozialservice. Da wo man die Schuldnerberatung dann wiederfindet, die startet, die Wohnungsnotfallhilfe, Betreuungsverein, (unv.) oder sonst was. Der größte Traum ist, ich gehe als Klient in dieses Büro hin und kriege eine allumfassende Unterstützung bei dem, was ich brauche. Schnell und sinnvoll. Und dass man auch gemeinsam zum Beispiel Hausbesuche macht. Oder zur Obdachlosenberatung. Ich hab da einen schwierigen Fall, fährt von der Schuldnerberatung wer mit. Der braucht einen Betreuer, fährt vom Betreuungsbüro einer mit und macht das. Das entlastet denen Sozialpädagogen

vor Ort, weil er sagt, ‚das muss ich gar nicht einleiten, weil ich nehme den Fachmann gleich mit‘. So ein/ So was zu schaffen, Hand in Hand so was zu arbeiten. Halte ich für sinnvoller, als wenn jeder an seinem Eckchen für sich selber (kuschelt?). Und überall schaut, dass er die Kompetenz herkriegte. Die wird man nie kriegen. Und vor allen Dingen nicht, wenn man EU-Recht anschaut. Wenn man Sprachen anschaut. Dass wir auch Leute haben, die sprechen Russisch, die sprechen Bulgarisch. Die (Lucretia?) zum Beispiel, die ist/ Allein vom Sprachlichen her ist die für uns ein Gewinn. Weil wir machen/ Und die nützen auch die anderen Abteilungen. Die (unv.) spricht Türkisch. Fährt manchmal bei (unv.) mit. Und das so unkompliziert wie möglich zu gestalten und die Kompetenz nicht des einzelnen, sondern des Teams zu stärken. #00:32:52-5# (D12, Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 133–135)

Hier zeigt sich klar der Anspruch nach Ausdifferenzierung und Arbeitsteilung. Teamstrukturen mit spezialisierten Aufgabenbereichen wird der Vorzug gegenüber ‚Rundumpaketen‘ an Kompetenzen gegeben.

Einen deutlichen Kontrast dazu stellt beispielsweise D17 dar. Sie betont die hohe Autonomie in ihrer Arbeit und sieht eine breite Palette an Kompetenzen als hilfreich an:

Genau. Welche sollte man haben. So. Ja, okay. Also dann denke ich, ja, möglichst viele Kompetenzen, die eben da in diesem Arbeitskontext einfach auftauchen. Das heißt rechtliche Kompetenzen in verschiedenen Rechtsgebieten, also mehrere Rechtsgebiete. #01:04:44-2#

[...] Genau. Mit Suchterkrankungen, mit psychischen Erkrankungen. [...] Dann, wie Sie gesagt haben, ja, mit Deeskalation, mit ja, Gewaltsituationen sicher umzugehen. Ich denke, man braucht ein breites, ja, medizinisches Wissen. Das berührt natürlich auch ein Stück weit den Bereich Suchterkrankungen oder psychiatrische Erkrankungen, aber nicht nur. #01:05:12-8# (D17 – Transkription-Weiblich, 20.08.2020, Pos. 327–329)

Hier zeigt sich, dass je nach dem Arbeitsumfeld von SozialarbeiterInnen (funktional differenziertes Team oder AllrounderInnen) spezifische Fachkompetenzen oder ein weites Spektrum an Kompetenzen wichtig sein können. Insbesondere von den AllrounderInnen wird dabei ein erhöhter Fort- und Weiterbildungsbedarf gesehen, der in funktional differenzierten Teams durch verschiedene Kompetenzbereiche geringer ausfällt. Für erstere Gruppe ist dabei häufig die initiale, aber auch die kontinuierliche und selbstständige Aneignung weiterer Fähigkeiten besonders wichtig.

So zeigt sich dies bei D3, einer staatlich anerkannten Erzieherin, die allein eine neu geschaffene Stelle für Obdachlosenarbeit übernahm:

Ich hatte eigentlich keine Kenntnisse in Bezug auf die Obdachlosenarbeit. Ich habe eine Fortbildung gemacht in Ulm. Die war, wie gesagt, eben aber von der Stadt angeboten worden, ich könnte dahinfahren, und die war aber leider mehr für Betriebe beziehungsweise betriebswirtschaftlich angelegt als auf dem sozialen Bereich. Ich habe mir das Ganze über Literatur dann angeeignet, Fachliteratur, die ich mir besorgt habe. Da habe ich viel reingelesen. Und habe dann eben auch verschiedene Obdachlosenheimen in der Umgebung besucht, um mich da auch ein bisschen fit zu machen: Wie arbeiten andere Leute? Wie handhaben die das Ganze? #00:15:28.2# (D3 – Transkription-Weiblich, 04.10.2019, Pos. 95)

Hier zeigt sich die für AllrounderInnen immer wieder auftretende erhöhte Weiterbildungsbereitschaft, die nicht nur in formalen Trainings besteht, sondern auch durch die selbstständige Aneignung aus der Literatur oder wie hier durch soziale und berufliche Kontakte erfolgt.

Anders gestaltet sich dies in den arbeitsteiligen Settings der SpezialistInnen, dort fallen viele Weiterbildungsmöglichkeiten bereits in die Kompetenzbereiche anderer KollegInnen und sind deswegen entweder nicht fachspezifisch für die Obdachlosenarbeit oder gar nicht Teil des eigenen Aufgabenbereichs, wie D15 verdeutlicht:

D15: Also ganz ehrlich, Fortbildungen, wie gesagt, speziell in diesem Bereich gibt es wenig. Ja, // also was bei uns von der Caritas/ #00:21:02-9#

I: Warum gibt es wenig, // was denken Sie, warum? #00:21:04-6#

D15: Weil ich denke, die Parallelen zu den Kollegen in der sozialen Beratung sind ja ganz groß, ja? Im Prinzip mache ich ja auch soziale Beratung, speziell für die Menschen in den Notunterkünften. Ja, aber da geht es ja auch um die Existenz zu sichern, um erst mal zu schauen, Schulden, was ist an Schulden da, wie geht es weiter. Und das ist ja nicht anders als in der sozialen Beratung auch, das heißt, die Fortbildungen oder Weiterbildungen laufen parallel mit der sozialen Beratung, das ist jetzt nicht speziell auf dem Bereich Obdachlosen- oder Notunterkunft. (D15 – Transkription-Weiblich, 29.06.2020, Pos. 292–302)

Dementsprechend ist für beide Gruppen, AllrounderInnen und SpezialistInnen, das Aus- und Weiterbildungsgebot differenziert zu betrachten. Während die SpezialistInnen eher über zu allgemeine und nicht relevante Weiterbildungsangebote klagen, sind die Angebote für AllrounderInnen teilweise zu spezifisch. Hierbei muss das Weiterbildungsangebot die jeweiligen Gegebenheiten im Arbeitsumfeld der Sozialen Arbeit berücksichtigen.

LeiterInnen

Als weitere distinkte Gruppe sind die LeiterInnen (D7, D8, D12) zu nennen, die vor allem über einen Fachkräftemangel klagen, der durch notwendige Kompromisse in der Personalentscheidung eine Deprofessionalisierung zur Folge haben kann.

Gemeinsam ist allen deutschsprachigen Interviewten die Betonung von Belastbarkeit und Abgrenzung zu den KlientInnen als einschlägige Jobkompetenz. Diese Abgrenzung wird dabei als grundlegend für die berufliche Tätigkeit in den Notunterkünften angesehen. Hier zeigt sich ein professionalisiertes Berufsverständnis, das die Trennung von Beruf und Freizeit in den Mittelpunkt rückt.

4.6.4 Englischsprachige Interviews: Fallzusammenfassung

Auf Basis der oben beschriebenen Merkmale sowie der Aussagen in den Interviews werden für die englischsprachigen Interviews folgende drei Subgruppen deutlich:

- Feministische SozialarbeiterInnen: A1, A2, A4, A5, A6, A11, A14
- LeiterInnen: A1, A6, A8, A12
- Studentische SozialarbeiterInnen: A3, A5, A7, A9, A10

Feministische SozialarbeiterInnen

Als spezifische Gruppe in den australischen Interviews sind SozialarbeiterInnen in ‚domestic violence shelters‘, ‚women shelters‘ und ‚girl shelters‘ sowie Beratungsstellen für häusliche Gewalt abgrenzbar (A1, A2, A5, A6, A11, A14). Diese betonen stark die Wichtigkeit von feministischen Werten gegenüber Qualifikation und Erfahrung als besondere Grundvoraussetzungen für ihre Arbeit:

I: We speak now about degree. Only degree. For example, me, I would like to work in your company in a woman's shelter. You see my application. #00:27:54#

A1: Now it's about people's values. It's about maybe experience. And also the degree. And their ability to fulfill this particular position. Someone coming for a position in this organisation might be very good but not so good for a social work job somewhere else. #00:28:24#

I: We speak only about wishes. I, uhh, I understand you. It's not only degree. I repeat your opinion. But, but we speak about wishes. Your wishes is someone with degree and this ability #00:28:44#

A1: Degree, ability #00:28:45#

I: Skills #00:28:48#

A1: Values. Values very important. Their values, uhh, their ability to work within this team, the staff team, uhh. For us, their understanding of domestic violence, their analysis of it. So what they understand. That's all the important

part to working in this team. (A1 – Transkription-Weiblich, 14.11.2019, Pos. 101–106)

Trotz mehrfacher Nachfrage nach Qualifikationen und Erfahrungen, die für die Berufsausübung benötigt würden, betonte hier A1 wiederholt die Wichtigkeit von geteilten Werten. Teilweise wird diese geteilte Werthaltung höher gewichtet als das Vorhandensein einschlägiger Kompetenzen, da ihrer Ansicht nach Kompetenzen erlernt werden können, Werte jedoch nicht. A6 betont dies bei der Nachfrage nach den Gründen für ihre Einstellung: „I: What do you think, why did you get this position? #00:22:46# A6: I think because I had a values alignment. That my values lined up with the organisation.“ (A6 – Transkription-Weiblich, 03.12.2019, Pos. 134–135) Ein Extrembeispiel für diese starke Wertefokussierung ist A8. Sie interpretiert Symptome von Burn-out als mangelnde Übereinstimmung von Werten:

Their heart isn't in it, they're not passionate for the people they work for. I think to me that's the stuff, that, when I am no longer passionate about the people I work with so I get very angry with people when they say things like burn out. No, no, you, just your values, you know when people say they're burnt out from working with too many clients. I don't know if you've heard that expression? #00:28:52# [...] Yeah, I don't think that's true. I think that what happens for people is that if you're not in the right spot, like it's around your values, what's in your heart, what do you value. What are the values of the organisation? Are you in the right spot? And I think if all of those things are in line, then it becomes very easy for people. I think what people do is they get stuck in position where the organisation might be in conflict with their values. #00:29:22# (A8 – Transkription-Weiblich, 19.12. 2019, Pos. 119–121)

LeiterInnen

Auffällig ist hierbei, dass insbesondere die LeiterInnen (A1, A6, A8, A12) sowohl stark feministische Werte betonen als auch einen Professionalisierungsprozess in den letzten Jahrzehnten ausgehend von einer Laienbewegung hin zu einem professionellen Berufsfeld bemerken. Diese Position verdeutlicht A1:

A1: You see, I think, from when I started, I don't know if this is going to answer your question. When I started working in shelters, shelters started, women's shelters definitely started with volunteers coming together and setting up houses for women. That's the feminism movement started them. #00:30:37#

I: It was more than 30 years ago. #00:30:40#

A1: Early 1970s. So when I started, a lot of the workers, not all, a lot of the workers, were committed to helping women to get away from violence and to set up their own lives. Volunteers, people with those beliefs, and wanting to help, was really important. That's where most of the work came in. Over the

years, it's gone the other way. More and more it's become professional. So you're, I don't see there's been deprofessionalism. Uhh, I see it's now, we're becoming a more qualified professional. #00:31:36# (A1 – Transkription-Weiblich, 14.11.2019, Pos. 113–115)

Studentische SozialarbeiterInnen

Als weitere Gruppe zeichnen sich studentische SozialarbeiterInnen ab, die entweder gerade eine akademische Ausbildung abgeschlossen haben, diese noch absolvieren oder beabsichtigen, eine solche aufzunehmen. Diese Gruppe ist durch die Rolle als Hilfskräfte und die praxisnahe Aneignung von Kompetenzen in den Notunterkünften charakterisiert. Akademische Weiterbildung wird hier vor allem mit Blick auf eine Gehaltserhöhung bzw. besser bezahlte Berufsrollen thematisiert, wobei jedoch die Kosten von Weiterbildung und Studium teilweise Barrieren darstellen:

Well, the problem is. Okay the problem in Australia is, 'education costs money'. And that is a big problem. It didn't use to cost money. But it costs a lot of money now. I mean, if it was free, I'd be doing it. But I don't want to be paying the rest of my life. Laughs. For something that may or may not give me some benefit. I don't know. But yeah, if it was, it costs too much money. #00:37:01# (A7 – Transkription-Weiblich, 17.12.2019, Pos. 214)

Anhand dieser Gruppe wird deutlich, dass das Studium vor allem als ein Karriereschritt zur formalen Qualifikation gesehen wird. Jedoch wird hier teilweise thematisiert, dass sich die Entlohnung eben nicht nach der formalen Qualifikation richtet, sondern nach der Berufsrolle (Leitungsposition, Case Worker, Support Worker). Die weitere Qualifikation wird dabei als Möglichkeit gesehen, begehrte Berufsrollen leichter zu erreichen, auch wenn die Hochschulausbildung dafür weder Garant noch zwingende Voraussetzung ist, wie das Interview mit A10 verdeutlicht:

A10: Because they're looked at from the government's point of view, they are looked at as an unskilled you know it's so you don't have to have a social work degree to be a support worker. Like you don't have to have a social work degree to be running people to an appointment here, an appointment there, an appointment (laughs) wherever. You don't need a degree to do that. But what-, #00:33:01-2#

I: And you arrived at this opinion? You arrived? What is your opinion to this subject? #00:33:06-7#

A10: To do that basic support worker level, no, I agree with that you don't need a social work degree. #00:33:16-0#

I: Mhm. #00:33:16-5#

A10: But the reason I went and did the social work degree is because I want to be more in that coordinator management position. And yes, I was employed as a

coordinator without those qualifications. #00:33:33-6# (A10 – Transkription-Weiblich, 03.01.2020, Pos. 285–289)

Im Vergleich mit den deutschen Interviewten werden in allen australischen Gesprächen Soft Skills und Werte stärker betont. Deutlich zugespitzt verdeutlicht dies A8:

In my opinion, well I think for me the biggest one is around values. Like if they don't get that right then nothing else will help them. And I think some people, 'cause I've seen people who have got social work degrees so they got like a bag of tricks now, they've got a whole lot of stuff that they can do, they understand theory, they've got some interventions that they can do with people, they've got their bag of tricks. Sometimes it's people who've got that. But I've had good workers who have not had social work training. So I think it's about being bright, being smart enough to work things out, getting on with other people, having good communication skills, and you know, having, I don't want to say boundaries, but having a good sense of themselves and where they fit in this so that they don't take the focus of clients. #00:31:16# (A8 – Transkription-Weiblich, 19.12.2019, Pos. 125)

Eine deutliche Differenzierung in AllrounderInnen und SpezialistInnen wie im Fall der deutschen Interviewten zeichnet sich bei den australischen InterviewpartnerInnen nicht ab.

5 Kompetenzbedarfe und -profile in beiden Ländern: Analyse der Ergebnisse

Im vorliegenden Kapitel werden die acht anhand der Inhaltsanalyse entwickelten Hauptkategorien beschrieben, wobei die Ergebnisse entsprechend den beiden untersuchten Ländern differenziert werden.

5.1 K1: Arbeitsfeld (Themenzusammenfassung)

5.1.1 Arbeitsabläufe

Deutschland

Bei den hier untersuchten deutschen SozialarbeiterInnen zeigt sich als gängiges Profil eine Kombination aus Beratungstätigkeiten im Büro und Betreuung im Außeneinsatz. Zu Letzterer zählen beispielsweise Besuche in den Notunterkünften oder die Begleitung bei Behördengängen. Auffällig ist hier, dass im ländlichen Raum SozialarbeiterInnen für ein größeres Gebiet und eine größere Bandbreite an Aufgaben zum Einsatz kommen, wie dies D2 beschreibt:

I: Vielleicht jetzt zurück. Sie sind für mehrere Notunterkünfte zuständig, oder?

#00:04:56-0#

D2: Genau. #00:04:57-0#

I: Für welche? #00:04:58-0#

D2: Für die Gemeinden Planegg, Krailling, Krailling außerhalb des Landkreises aber trotzdem, weil es zum Würmtal gehört, Neuried, Gräfelfing und Pullach. [...] Und letztendlich ist es natürlich sehr schwierig, wenn das so gestückelt ist, weil wenn es dann mal einen Notfall gibt und man für eine Gemeinde nur fünf Stunden hat, aber in der Woche zwanzig Stunden arbeiten muss, darf man ja die anderen Gemeinden nicht vernachlässigen. #00:06:09-0# (D2 – Transkription-Weiblich, 02.10.2019, Pos. 24–29)

Im Gegensatz dazu ist aber vor allem im städtischen Raum die Arbeitsteilung sowohl innerhalb der Organisationen als auch in der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen hoch. Neben der Erfüllung spezifischer Aufgaben tritt hierbei die Weitervermittlung an andere Organisationen oder innerhalb der eigenen Einrichtung in den Vordergrund, wie D15 dies schildert:

Die Stadt Freising weist die Klienten in die Unterkunft ein und danach bekommen sie dann einen Termin bei mir für ein Erstgespräch, in dem ich dann eruiere, was hat zur Obdachlosigkeit geführt, was für Problemfelder sind da,

unterschiedlichster Art, über Suchtproblematiken, Erziehung, psychische Erkrankungen, Sonstige, Arbeitslosigkeit und so weiter und so fort. Also das wird dann eruiert und dann entsprechend in den Gesprächen, die ich mit den Klienten führe, dann erarbeitet. Oder auch an Kollegen, gerade hier im Haus bei der Caritas an die Schuldnerberatung, an die Erziehungsberatungsstelle, an die Beratungsstelle für psychische Gesundheit, wie auch immer, weitergeleitet. Oder auch extern natürlich an andere Kollegen, ob es jetzt Praxen, Therapeuten sind oder andere Einrichtungen, Maßnahmen außerhalb, wo es um Strukturierung des Tagesablaufes wieder geht oder sonstige Geschichten, genau. Es läuft aber irgendwo bei mir alles wieder zusammen. #00:03:17-1# (D15 – Transkription-Weiblich, 29.06.2020, Pos. 30–43)

Diese vermittelnde Tätigkeit wird dabei sowohl von großen und bürokratisch organisierten Hilfsvereinen wie der Caritas ausgeübt als auch von öffentlichen Institutionen wie dem Ordnungsamt mitgetragen. Obwohl hier die Arbeitszeitnutzung sowohl innerhalb eines Tages als auch innerhalb einer Arbeitswoche weitgehend als flexibel dargestellt wird, orientiert diese sich doch an behördlichen Bürozeiten, wie im Interview mit D17 deutlich wird:

Normalerweise fange ich so gegen halb 9, 9 an und arbeite so bis 17, 18 Uhr. Von der Struktur her soll es eigentlich so sein, dass ich dann um 9 hier bin, dann Telefonate, E-Mails und so weiter checke, mir einen Überblick darüber verschaffe, was anliegt. Von halb 10 bis 11 haben wir eine Art Akutsprechstunde. Das heißt, da können Personen einfach ohne Termin vor der Tür stehen, bei denen es sehr dringend ist. Nachmittags legen wir dann eher feste Beratungstermine oder sind unterwegs im Außendienst. #00:21:30-9# (D17 – Transkription-Weiblich, 20.08.2020, Pos. 113)

In den Arbeitskonzepten wird deutlich, dass die Zusammenarbeit mit den Beherbergungsbetrieben und deren Hausverwaltung eine wichtige Rolle spielt, wie von D7 betont wird:

Also wir haben keine Bereitschaft, weil wir sind nicht der Betreiber, nicht der Vermieter. Wir haben auch quasi vor Ort, in den Häusern gibt es quasi zwei privat/ einen privaten Vermieter mit zwei Häusern. Und sonst gewerbliche Vermieter. Also wenn jetzt, keine Ahnung/ [...]. Wenn es zum Polizeieinsatz kommt oder zum Feuerwehreinsatz und das am Samstagabend, dann werden nicht wir kontaktiert, sondern der Betreiber, der Vermieter. Natürlich brauchen wir solche Informationen auch und deswegen haben wir eine ganz intensive Kooperation mit unseren Betreibern, so nennen wir die oder so werden sie auch von der Stadt genannt. Aber wir müssen jetzt nicht, sage ich jetzt mal, ausrücken am Samstagabend, um da irgendwie was zu regeln. Wir haben eine

Arbeitszeit von Montag bis Freitag, ja? Ohne Schicht- und Wochenenddienst.
#00:25:32-9# (D7 – Transkription-Weiblich, 16.06.2020, Pos. 97)

So übernehmen die SozialarbeiterInnen teilweise behördliche (z. B. Ordnungsamt) oder behördennahe Aufgaben (z. B. Caritas), wie die Überprüfung von Ansprüchen oder die Zuweisung zu Unterkünften. In diesem Zusammenhang wird auch eine Mitwirkungspflicht der KlientInnen betont:

I: Was heißt muss und wenn er das nicht macht? #00:03:18-8#

D15: Kann es Konsequenzen geben, die aber nicht von mir, also aus meiner Sicht erfolgen, sondern dann von der Stadt Freising. Also es gibt immer einen Bescheid, in dem auch Auflagen niedergeschrieben sind, an die sich der Klient halten muss. Und es kann auch passieren, dass die Stadt dann sagt: „Okay, wenn du das nicht machst und du nimmst diese Gespräche nicht wahr oder die Maßnahmen, die hier erarbeitet werden oder die ich vorschlage und du machst nichts, ja, du weigerst dich einfach.“ Das haben wir jetzt gerade erst gehabt, dann wird das Ganze beendet und dann muss der Klient gehen. #00:03:58-5#
(D15 – Transkription-Weiblich, 29.06.2020, Pos. 45–53)

Der typische Arbeitstag wird wie oben dargestellt zumeist als Büroarbeit beschrieben, die sich an klaren Dienstzeiten orientiert und administrative Aufgaben, Beratung, Anhörung, Aufnahme oder Postbearbeitung umfasst. Diese Büroarbeit wird durch flexible Außeneinsätze (überwiegend am Nachmittag) unterbrochen und umfasst Termine in den Unterkünften oder die Begleitung bei Behördenwegen.

Australien

In Bezug auf die Arbeitsaufgaben zeigt sich in Australien stärker die Organisation in kleineren Arbeitseinheiten: Während LeiterInnen dieser Organisationen erhebliche Verantwortung in Bezug auf Personal, Berichterstattung und die Einwerbung weiterer Gelder übernehmen, sind vor allem die Support Worker, aber auch die Case Worker in den Einrichtungen präsent. Diese sind teils vor Ort in den Unterkünften ansprechbar und übernehmen auch Aufgaben der Instandhaltung, die in Deutschland eher den Hausverwaltungen zuzuordnen sind.

Towards the end of the week you've got everything settled and its more appointment-based and support-based where the start of the week is more crisis. During this we're cleaning units, making them available. If a woman moves out we've got to take all the linen and get it washed, check all the items, restock the unit with all clean items, linen. Children's needs, toys, I would set up a toy corner in each unit and then do new intakes when new women come in. Those are the unplanned things that could happen at any time and then we mix that in

with the planned appointments. #00:08:58-0# (A14 – Transkription-Weiblich, 29.01.2020, Pos. 55)

Hierbei zeigt sich für die Führungskräfte eine deutliche Trennung zwischen Büro- und Außenarbeit. Auch sind die Arbeitsabläufe stärker bedarfsorientiert und weniger von bürokratischen Strukturen geprägt. Eine wichtige Rolle nimmt hier die Absprache im Team ein, die teilweise täglich zu Arbeitsbeginn oder zumindest in regelmäßigen Intervallen erfolgt:

So one of the first things as a manager my role is to oversee the whole organisation. But it is a small organisation and even though I have a team leader who works with the workers and directs them on a day to day basis, I am very still heavily involved in what happens in the organisation with clients. So the first thing that we do every morning is we have what we call morning briefing, which we sit out on the couches and we talk about what's happening, is this property coming vacant? Does it need to be cleaned? Who are we going to put in there? Who'd you see yesterday that we need to do something about. So it's really about what happened yesterday, what's happening today. #00:15:53# (A8 – Transkription-Weiblich, 19.12.2019, Pos. 71)

Dabei zeigt sich ebenfalls die geringere Teamgröße, die stärker von den Strukturen wenig formalisierter NGOs geprägt ist im Vergleich mit den eher behördlichen Strukturen in Deutschland. Auch hier erfolgt eine Vermittlungsleistung insbesondere bei der Wohnungssuche oder bei der Arbeit mit KlientInnen im Strafvollzug. Die Zusammenarbeit und Arbeitsteilung mit anderen Einrichtungen und auch innerhalb der eigenen Organisation sind jedoch wesentlich schwächer ausgeprägt. In den Arbeitskonzepten zeigt sich wiederholt das Housing-First-Prinzip, bei dem die höchste Priorität auf der zumindest vorläufigen Unterbringung der KlientInnen liegt:

The idea is that we have a ,housing-first' principle, which focuses, the priority is to get a person into housing. #00:02:45# Then we can work alongside the young people with any issues that they find. With Centrelink if they're receiving benefits such as youth allowance or parenting payments if they have a child. We can assist with getting them through their obligations with their job provider. Some young people do not read well, they are semi-literate, so we can help them navigate those systems in place. Anything that they identify as being a barrier to continuing their tenancies, if they have one, then we can assist with that as well. Some of those things may be that they have a DVO [Domestic Violence Order] and they need to move, we can assist with that. #00:03:40# (A7 – Transkription-Weiblich, 17.12.2019, Pos. 5)

Darüber hinaus wird deutlich, dass die KlientInnen stärker eigeninitiativ Hilfe suchen und nur teilweise über die Polizei oder über die Vollzugsanstalten mit den SozialarbeiterInnen in Kontakt kommen. Die Mitwirkungspflicht der KlientInnen und Sanktionen werden hier weniger thematisiert. Gleichzeitig sind vor allem die Einrichtungen gegen häusliche Gewalt von einer feministischen Arbeitshaltung geprägt, die auf eine starke Eigenermächtigung und Anleitung zu Selbstverantwortung abzielt.

At Sera's women's shelter there is a big focus supporting the clients to be independent and not dependent on us because they're leaving a relationship where they are forced to be dependent on someone so we very much focus on them being independent and being able to move on and, I guess, survive in society. So encouraging them to be able to do things for themselves which would be a new concept for a lot of women that have been forced to do what their ex-partners said. #00:33:34-9# (A14 – Transcription-Weiblich, 29.01.2020, Pos. 187)

Generell scheint hier das Angebot der SozialarbeiterInnen stärker in einer unverbindlichen Unterstützungsleistung zu bestehen und weniger (wie in Deutschland) ein notwendiger bürokratischer Prozess zu sein, der von den KlientInnen durchlaufen werden muss.

Die Arbeitsroutinen der SozialarbeiterInnen sind dabei im Falle der LeiterInnen stark von administrativen Aufgaben und Teamkoordination geprägt und beschränken sich daher überwiegend auf Büroarbeit. Die übrigen Support Worker und Case Worker beschreiben ihre Arbeit hingegen stärker als situative Krisenarbeit, die sich stärker an spontanen Erfordernissen als an routinisierten Abläufen orientiert:

I do my best to outline how my week is going to look. But then again because of the nature of crisis work it might be that my Monday is supposed to look one way, but then my women might ring in sick that they can't make an appointment or there's been an incident and she's at the court house. Or so what I had planned in the afternoon changes to something else. #00:14:57# (A2 – Transkription-Weiblich, 14.11.2019, Pos. 75)

Als Routinen werden bei den Support Workers vor allem die Instandhaltung der Einrichtungen durch Kontrollen, Reinigungstätigkeiten, Kleider- oder Essensausgabe greifbar.

5.1.2 Klientel

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die relative und absolute Häufigkeit bestimmter Klientelgruppen, wie sie in den Interviews als zu betreuende KlientInnen benannt wurden.

Tabelle 17: Vergleich der Klientel in beiden Ländern

Klientel	DE (%)	AUS (%)	DE (abs.)	AUS (abs.)
Alleinstehende Frauen/Mütter	47,1 %	73,3 %	8	11
Familien/Kinder/Paare	58,8 %	26,7 %	10	4
Migrationshintergrund	41,2 %	40,0 %	7	6
Alleinstehende Männer	52,9 %	13,3 %	9	2
Unspezifisch/Gemischt	29,4 %	33,3 %	5	5

Deutschland

In den hier untersuchten Fällen ergaben sich für Deutschland zwei Schwerpunkte: einerseits die Betreuung von Familien (teilweise in spezialisierten Familienunterkünften), andererseits die Betreuung von Einzelpersonen (überwiegend von Männern) beispielsweise durch den katholischen Männerfürsorgeverein. Hierbei wird von den SozialarbeiterInnen vor allem eine Klientel mit Migrationshintergrund beschrieben, die sich teilweise aus OsteuropäerInnen auf der einen Seite und Flüchtlingen aus Afrika und dem Nahen Osten auf der anderen Seite zusammensetzt. In den Interviews wird insbesondere in Bezug auf migrantische Obdachlose zwischen ‚altbekannten‘, etablierten und stärker kooperationswilligen MigrantInnen aus Osteuropa und kulturell wie religiös als fremd empfundenen, teilweise als ‚unwillig‘ dargestellten Flüchtlingen überwiegend aus dem Nahen Osten unterschieden.

D6: Nee, ich würde schon noch ein bisschen ausführen, welche Leute wohnen bei uns. Also, wir haben ja verschiedene, also Menschen mit verschiedenen Hintergründen. Großes Thema sind Menschen aus Bulgarien, Syrien, Kriegsflüchtlinge. Rumänien sind ganz viele auch, die uns auch sehr beschäftigen, [...]. Beschäftigen im Sinne von, dass man mit diesen Menschen arbeiten muss. Bis die beim Jobcenter waren – die müssen sich ja anmelden, dann allein bis die in der Unterkunft ankommen auch, sich sortiert haben [...]. Die brauchen sehr viel Unterstützung, genau. #00:09:33# (D6 – Transkription-Weiblich, 09.10.2019, Pos. 143–153)

Deutsche Obdachlose werden dabei wenig thematisiert und, falls doch, als alleinstehende Männer beschrieben. Hier werden die ‚neuen Obdachlosen‘ (osteuropäische EU-BürgerInnen und Geflüchtete) teilweise als eine besondere

Herausforderung für die sozialstaatlichen Systeme und die Obdachlosenarbeit beschrieben. Dies könnte als deutliche Unterscheidung von ‚deserving‘ und ‚undeserving poor‘ (vgl. Bridges, 2017; Katz, 2013) interpretiert werden und ist vor dem politischen Kontext der Flüchtlingsbewegungen 2015/16 zu sehen, wie im Interview mit D2 deutlich wird:

Der typische Obdachlose, den es am Anfang noch gab, der typisch deutsche Obdachlose, nicht sesshafte, der verschwindet eigentlich von der Bildfläche. Es ist 2015 ja überwiegend dann auch gekommen mit den ganzen Asylbewerbern. Das heißt, diejenigen, die aus der Gemeinschaftsunterkunft ausziehen mussten, wurden obdachlos, das heißt, da war ganz viel in diesem Bereich, wo plötzlich solche Menschen obdachlos waren. Mittlerweile ist es nicht mehr dieses Klientel, sondern mittlerweile sind es die EU-Bürger. Und da sehe ich das ganz große Thema drin, dass sich das immer weiter verschärfen wird. Gerade im Rahmen der Freizügigkeit und im Rahmen vom europäischen Fürsorgeabkommen, in dem natürlich Rumänien und Bulgarien beispielsweise ausgeschlossen sind. Und man tut den Menschen keinen Gefallen damit, wenn man sie ohne Fremdsprachenkenntnisse in ein Land wie Deutschland // verweist. #01:04:52-0# (D2 – Transkription-Weiblich, 02.10.2019, Pos. 491)

Australien

In Australien werden Schwerpunkte vor allem bei der Arbeit mit alleinstehenden Frauen als Opfer von häuslicher Gewalt sowie in der Betreuung von indigenen Bevölkerungsgruppen sichtbar. Die indigenen KlientInnen werden überwiegend als bereits bekannte Klientel dargestellt. Sie werden vereinzelt als selbst verschuldete Problemgruppe, überwiegend aber als Opfer von systemischem Rassismus dargestellt, die vom Justiz- und Sozialsystem nachteilig behandelt werden.

Okay. So here's, uhh, it can be very difficult, there is also in Townsville, part of the housing problem is compounded by the fact that we have a lot of Aboriginal and Torres Strait Islander people, our traditional owners, our First Nations people that live in Townsville. And a lot of those people are discriminated against by real estate agents and mainstream housing providers. So they have to rely on government housing or community housing and there is just too much demand. So when I first started thirty years ago there was a waiting list, everyone could go on the waiting list and it was a house for life, effectively.“ #00:21:16# [...] Now it's a priority housing system so the government triage to make sure they house the most extreme need first. But that means there's always people who miss out. #00:21:30# (A6 – Transkription-Weiblich, 03.12.2019, Pos. 129–131)

Des Weiteren wird eine neue Klientel auf einen Anstieg psychischer Erkrankungen und verstärkte Verfügbarkeit und den Konsum von Drogen zurückgeführt. Flüchtlinge aus dem Nahen Osten und Afrika werden ebenfalls vereinzelt thematisiert. Diese werden jedoch weniger als spezifische Problemgruppe dargestellt. Hier scheint auch die Unterscheidung in ‚deserving‘ und ‚undeserving poor‘ eine geringere Rolle zu spielen. Denkbar ist, dass die stärker in NGOs verankerten SozialarbeiterInnen eher Verfehlungen von staatlicher Seite thematisieren und ihre Klientel eher als unterstützenswerte Opfer ansehen, als dies in den stärker bürokratischen Strukturen in Deutschland der Fall ist, die mit der Flüchtlingsbewegung konfrontiert waren.

5.1.3 Betriebsmittel

Deutschland

Die hier interviewten deutschen SozialarbeiterInnen arbeiten typischerweise in einem Team von drei bis acht Personen, wobei klare Unterscheidungen nach Aufgaben, wie SozialpädagogInnen, Verwaltungsfachkraft, ErzieherInnen oder Leitung, vorgenommen werden: „Also wir haben, wenn komplett alle da sind, haben wir vier Sozialpädagogen, Leitung, Buchhaltung und Hausmeister. Das bedeutet, insgesamt sind acht Personen.“ (D13 – Transkription-Männlich, 08.09.2020, Pos. 63)

Zumeist sind diese Teams auch in größere Organisationen mit mehreren Hundert bis Tausenden MitarbeiterInnen eingebunden. Die Anzahl der betreuten Einheiten reicht dabei von einigen Dutzend bis zu Hunderten Wohneinheiten an mehreren Standorten. Die Verfügbarkeit von dienstlichen Telekommunikationsgeräten und Fortbewegungsmitteln ist zumeist gegeben, wird jedoch nur gelegentlich thematisiert.

Australien

In Australien erscheint die Größe der Teams mit drei bis acht Personen zunächst ähnlich. Jedoch wird deutlich, dass diese in wesentlich kleinere Dachorganisationen eingebunden sind, als dies in Deutschland der Fall ist. Auch die Anzahl der betreuten Wohneinheiten ist entsprechend den hier durchgeführten Interviews erheblich geringer und umfasst selten mehr als 30 Einheiten, häufig sogar weniger als zehn Einheiten:

A2: And then when we received more funding in more recent years the department of housing gave us ten units in the community. So, uhh, they're at five different locations, they sort of come two units at a time, five different locations. So I guess the easiest way to explain some of our workers work on

site at the shelter where we have four units. And the rest of it our community unit workers and we go out and we work with women who have community at units. #00:02:30#

I: And how many women are? About? #00:02:33#

A2: There's ten units. So at any one time there could be ten women. #00:02:38#

(A2 – Transkription-Weiblich, 14.11.2019, Pos. 16–18)

Es besteht eine weitgehende Verfügbarkeit von Diensttelefonen und Dienstwägen, teilweise gibt es auch direkte Budgetverfügbarkeit für kleinere Ausgaben oder über Essensgutscheine. Generell erscheint auch in Bezug auf die Betriebsmittel die Obdachlosenbetreuung in Australien kleinteiliger zu sein und weniger auf große, zentralisierte und bürokratisch organisierte Einrichtungen abzielen.

5.1.4 Berufliche Laufbahn

Deutschland

Im Lebenslauf bis zur Tätigkeit in der Sozialen Arbeit zeigt sich bei den Interviewten in Deutschland üblicherweise das Absolvieren eines einschlägigen Studiums (oft Soziale Arbeit, Sozialpädagogik oder Jugendarbeit) oder eines fachfremden Studiums (z. B. Psychologie). Nach dem Studium der Sozialen Arbeiten werden dabei häufig wechselnde Sozialberufe ergriffen, wobei Obdachlosenarbeit als eine Option unter vielen auftritt, wie im Beispiel von D15:

Also angefangen habe ich in einer heilpädagogischen Tagesgruppe, das war eben mein Praxisjahr nach dem Studium, habe ich da gemacht. Bin dann da noch ungefähr ein Jahr geblieben [...]. Habe mich dann danach, das war auch eben umzugsbedingt, beworben und habe in einem Behindertenwohnheim [...] gearbeitet. Dann habe ich ungefähr fünf Jahre in Rheinland im Frauenhaus gearbeitet [...]. Und dann in ich kurzzeitig beim Jugendamt, habe auf Honorarbasis beim Jugendamt als sozialpädagogische Familienhilfe gearbeitet. [...] Und so bin ich, also es war nicht eine konkrete Bewerbung auf diese Stelle, sondern generell Caritas, ich hätte auch woanders (lachend) landen könnten, sage ich mal. Ja, und seitdem bin ich, seit 21 Jahren mache ich diese oder arbeite ich auf dieser Stelle. #00:15:04-0# (D15 – Transkription-Weiblich, 29.06.2020, Pos. 184–206)

Neben diesen Berufswegen mit Fokus auf das Feld der Sozialen Arbeit gibt es auch Interviewte, die stärker aus dem betriebswirtschaftlichen Bereich kommen und z. B. über eine Anstellung in den Ordnungsämtern dann Aufgaben der Obdachlosenarbeit übernehmen. QuereinsteigerInnen ohne weiterführende Ausbildung oder aus Lehrberufen stellen die Ausnahme dar und übernehmen zumeist nur Hilfstätigkeiten.

Die spezifische Arbeit in Notunterkünften bzw. mit Obdachlosen erfolgt entweder als Spezialisierung im Anschluss an das Studium oder ergibt sich als Entwicklung aus anderen Berufen im Umfeld der Sozialen Arbeit, wie dem Krankenhaussozialdienst oder der Jugendarbeit. An den Ämtern erfolgt hingegen die Übernahme von Verantwortung in der Arbeit in Notunterkünften häufig durch personelle Veränderungen mit geringer ausgeprägter Ausbildung oder Vorbereitung.

Australien

Der Einstieg in die Soziale Arbeit in Australien findet zumeist über die Hilfstätigkeit in einschlägigen NGOs statt. Dabei treten vor allem drei verschiedene Karrierewege in den Vordergrund: (1) der Arbeitsbeginn bei einer NGO während des Studiums der Sozialen Arbeit, (2) die Aufnahme eines (begleitenden) Studiums nach oder während der Arbeit in einer NGO zur Weiterqualifizierung und/oder (3) das Absolvieren von Diplomlehrgängen im Zuge der Einarbeitung oder Weiterqualifizierung in den NGOs. Das Studium der Sozialen Arbeit wird hierbei weniger als Voraussetzung für die Obdachlosenarbeit angesehen, sondern eher als eine formale Weiterqualifikation zur Eröffnung höherer Karrierestufen. In dieser Hinsicht zeigen sich erneut die stärker informellen Strukturen in Australien, die eher einem Lehrberuf mit akademischer Weiterqualifikation entsprechen als einer akademisch begründeten Profession.

Einen typischen Lebenslauf vermittelt beispielsweise A15, die während des Studiums bei Family Emergency Accommodation Townsville (FEAT) arbeitete und in dieser Zeit auch ihren Abschluss machte:

A15: I was in my twenties, but FEAT wasn't my first job. So while I was at uni. I was working at Sera's women's shelter, the domestic violence shelter as the weekend worker. And also the casual #00:13:12#

I: During study? #00:13:12#

A15: During study but also when I finished because I hadn't gotten a job yet. When I was doing my fourth year social work placement I did it at department of child safety and from that I did a three month locum with department of child safety, which I didn't like. So I didn't go extended or apply for full time work and then I applied for my job here at FEAT. #00:13:44# (A15 – Transkription-Weiblich, 03.02.2020, Pos. 93–95)

Der Einstieg in die Arbeit mit Obdachlosen ist laut diesen Interviews auch weniger von anderen akademischen Disziplinen geprägt, obwohl vereinzelt QuereinsteigerInnen aus der Psychologie auftreten. Hierbei scheint häufiger die Tätigkeit in der Obdachlosenarbeit als primärer Berufswunsch vorzuliegen, der anschließend mit weiterführender Ausbildung ausgebaut wird, anstatt – wie in

Deutschland – nach einer akademischen Ausbildung als eine von mehreren möglichen Tätigkeitsfeldern wahrgenommen zu werden.

5.2 K2: Kompetenzen

5.2.1 Kompetenzanforderungen (Soll)

Als grundsätzlicher Befund für die notwendigen Kompetenzen zur Tätigkeit in Notunterkünften werden beinahe von allen Interviewten soziale Kompetenzen wie Empathie, Geduld, Offenheit und eine unvoreingenommene Haltung genannt. Auch interkulturelle Kommunikationskompetenzen spielen in diesem Zusammenhang eine bedeutende Rolle. Als zweitwichtigste Kompetenz wird die Kenntnis rechtlicher Grundlagen von rund 70 % der Befragten benannt. Auch Gesundheitskompetenzen wie Wissen zu psychischen Erkrankungen, Traumata, Therapieformen und Suchtberatung werden als wichtig eingestuft. Für SozialarbeiterInnen in Leitungsposition werden hierzu noch Kompetenzen in der Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit sowie Leitungskompetenzen verstärkt betont (siehe Abbildung 36).

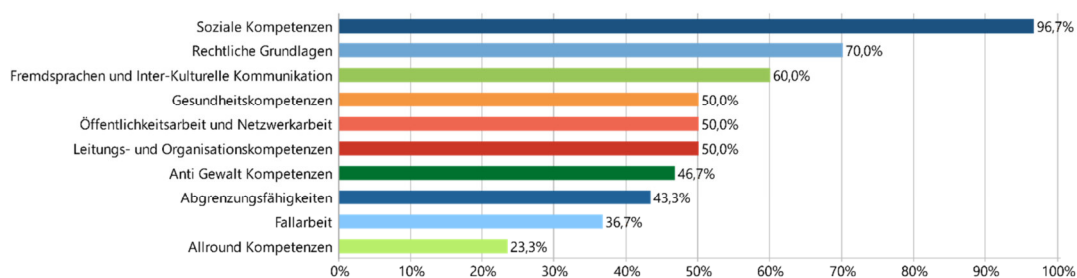


Abbildung 36: Relative Codehäufigkeit zu Kompetenzanforderungen in allen Interviews

Quelle: eigene Darstellung

Auffällig ist, dass auch Fähigkeiten zur Trennung von Privat- und Berufsleben in Form einer emotionalen Distanzierung von der eigenen Berufstätigkeit von einem erheblichen Anteil der Interviewten (43 %) explizit als Voraussetzung für die Berufsausübung betrachtet werden:

Grundsätzlich gehen meine Kompetenzen und Fähigkeiten tagtäglich mehrfach ineinander. Sonst könnte ich gar nicht arbeiten, und das ist grundsätzlich die Grundbasis meiner Arbeit. Und die Fähigkeit, sich gegebenenfalls zu distanzieren und eine Situation einzuschätzen, ist überlebenswichtig. #00:51:54# So, die ist aber nicht nur überlebenswichtig für mein körperliches Überleben. Die ist auch grundsätzlich überlebenswichtig für mein seelisches Überleben. Sonst könnte ich die Arbeit [nicht verständlich] nicht vom Privatem

trennen. Wichtig ist zu lernen/einzuschätzen, wie eine Situation in dem Moment ist. #00:52:13# (D1 – Transkription-Weiblich, 21.09.2019, Pos. 244)

Dies unterstreicht die Bedeutung von Strategien der Selbstfürsorge für den Arbeitsalltag als SozialarbeiterIn. Rund ein Viertel der Befragten (23 %) betont auch, dass grundsätzlich ein breites Spektrum an Kompetenzen erforderlich ist. Dieser weitläufige Kompetenzbedarf zeigt sich vor allem bei SozialarbeiterInnen im ländlichen Raum bzw. bei SozialarbeiterInnen mit fehlender Teamstruktur und entsprechend geringer Arbeitsteilung. Diese nehmen sich selbst weniger als SpezialistInnen und vielmehr als AllrounderInnen wahr (siehe Tabelle 18).

Tabelle 18: Kompetenzanforderungen generalisiert und individuell

Kompetenzanforderung	generalisiert	individuell
Soziale Kompetenzen	19 %	29 %
Rechtliche Grundlagen	14 %	9 %
Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit	8 %	14 %
Gesundheitskompetenzen	10 %	3 %
Fremdsprachen und interkulturelle Kommunikation	12 %	3 %
Fallarbeit	6 %	9 %
Leitungs- und Organisationskompetenzen	9 %	17 %
Abgrenzungsfähigkeiten	8 %	11 %
Anti-Gewalt-Kompetenzen	10 %	0 %
Allround-Kompetenzen	3 %	6 %

Die Auskünfte der Interviewten bezogen sich dabei überwiegend allgemein auf die Kompetenzanforderungen im Berufsfeld (generalisiert). Vergleichsweise gering waren die Auskünfte zu individuellen Anforderungen in Bezug auf die eigene Berufsrolle (individuell). Im Abgleich zwischen diesen allgemeinen und individuellen Anforderungen zeigen sich einige deutliche Verschiebungen in den Prioritäten. So werden soziale Kompetenzen, Öffentlichkeitsarbeit und Leitungskompetenzen für den eigenen Tätigkeitsbereich durchgehend als wichtiger eingeschätzt als für das Berufsfeld im Allgemeinen. Dies ist teilweise durch die interviewten LeiterInnen zu erklären, die bei sich selbst stärker Führungskompetenzen als erforderlich sehen, dies jedoch nicht für SozialarbeiterInnen generalisieren. Jedoch zeigt dies möglicherweise auch eine Überbetonung der eigenen sozialen Kompetenzen an, die gerade bei einer geringeren fachlichen Qualifikation stärker in den Fokus gerückt werden.

Im Gegensatz dazu zeigt sich bei Kompetenzen in Bezug auf Sucht und psychische Erkrankungen, Fremdsprachenkenntnisse und insbesondere in Bezug auf Anti-

Gewalt-Kompetenzen, dass diese generell häufig genannt werden, jedoch kaum in Bezug zur eigenen Tätigkeit gesetzt werden. Dies könnte darauf hindeuten, dass die Nennung dieser Kompetenzen stärker auf den Interviewleitfaden zurückzuführen ist.

Deutschland

Grundsätzlich zeigt sich in den beiden Interviewgruppen beider Länder ein Kompetenzprofil mit einem ähnlichen Fokus. In Deutschland werden jedoch rechtliche Grundlagen qualitativ wesentlich stärker betont, was sich auch in deren Bedeutung in Aus- und Weiterbildung deutlich abzeichnet. Hier wird Wissen über die Rechte der KlientInnen, die rechtlichen Sanktions- und Unterstützungsmöglichkeiten sowie die behördliche Struktur anderer Organisationen als zentrale Kompetenz betont.

D8: Also das [rechtliche Grundlagen] ist die Grundlage, um überhaupt bestehen zu können (eben?). Aber wir sind keine Rechtsanwältinnen. Das heißt, wir sind nicht dazu da, der Klient gibt uns einen Auftrag und wir müssen dieses Anliegen einordnen, das er hat. Das müssen wir einordnen und ihm rechtliche Möglichkeiten eröffnen und vielleicht aber auch mit ihm thematisieren, um was geht es jetzt da überhaupt? [...] Und es geht ja darum, erst mal dann zu eruieren: Wo ist die Anspruchsgrundlage? (Ich sage immer?): Wo ist die rechtliche Grundlage? Weil letztendlich alles verrechtlicht ist, alle Sachverhalte. Aber im Rechtlichen nicht hängen zu bleiben, weil es auf das Rechtliche zu reduzieren [...] ist auch eine Einbahnstraße. Und da ist halt die Soziale Arbeit, ich weiß nicht, woran es liegt, aber in meinem Studium habe ich erlebt, dass dem Rechtlichen nicht viel Beachtung geschenkt wird. Ganz im Gegenteil.
#00:49:05-7# (D8 – Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 264–265)

Fremdsprachenkenntnisse werden trotz mangelnder Deutschkenntnisse der Klientel nur in Bezug auf Englisch anerkannt und vor allem im Verantwortungsbereich der KlientInnen verortet. Hierbei zeigt sich eine stark behördliche Haltung, welche die Beherrschung und das Erlernen der Amtssprache als Bringschuld der KlientInnen ansieht.

Neben rechtlichen Grundlagen liegt der Schwerpunkt auch hier auf sozialen Kompetenzen, Kommunikationskompetenzen und Beratungskompetenzen, die vor allem eine respektvolle und zielführende Gesprächsführung betonen. Wissen zur Gewaltvermeidung sowie zum Umgang mit Sucht und psychischen Erkrankungen wird als interessante Zusatzqualifikation angesehen, aber in der Arbeitspraxis als weniger wichtig eingestuft.

Weiterer Qualifizierungsbedarf wird vor allem in Bezug auf interkulturelle Kommunikation, Gesprächs- und Beratungstechniken ausgemacht. Auch

Kompetenzen aus dem Gesundheitsbereich wie Suchtberatung und psychologisches Grundlagenwissen werden als weitere Qualifizierungsbedarfe benannt.

Australien

Im Vergleich zum Anforderungsprofil in Deutschland besteht in Australien deutlich eine Priorisierung von sozialen Kompetenzen gegenüber rechtlichen Grundlagen. Häufig werden ‚people skills‘ betont sowie ein ‚non-judgemental mindset‘ als Grundvoraussetzung für die Berufsausübung betrachtet:

For myself, well having good people skills, the ability to change a timetable very quickly due to crisis. Something might happen so you quickly have to adjust to everything. [...] Problem-solving is another one. Being able to problem solve because they'll always come up with problems. Always. Also being aware of being manipulated, because that's how people survive on the streets and all that sort of stuff. And you not knowing where they come from, so being aware of your client base maybe possibly manipulating. The other one is sense of fairness. And also sense of empathy is a good one to have. Compassion to a point. And that's just about caring about your fellow person, fellow man, woman, whatever that way. Ability to work part of a team and also to work alone because you will do nightshift and there's no one else around. I'm just referring back to being a Youth Worker. #00:22:21-5# (A9 – Transkription-Männlich, 27.12.2019, Pos. 107–109)

Auffällig ist auch ein starker Fokus auf Flexibilität im Umgang mit KlientInnen oder in Bezug auf die Struktur des Arbeitstages oder der Arbeitswoche. Hier zeigen die weniger formalisierten Arbeitsstrukturen eine deutlich höhere Anforderung an Selbstorganisation, Flexibilität und Priorisierung von Fällen durch spontan anfallende ‚Krisen‘. Weiterhin werden vor allem in den ‚domestic violence shelters‘ (feministische) Werte als Grundvoraussetzung für die Arbeit betrachtet. Hierbei wird die Ansicht deutlich, dass Fähigkeiten durch Ausbildung oder Erfahrung erlernt werden können, die richtige Werthaltung jedoch essenzielle Voraussetzung ist.

Neben diesen sozialen Kompetenzen werden Kompetenzen zur Gewaltvermeidung stärker betont, die auch durch die Klientel (Opfer und TäterInnen von häuslicher Gewalt) sowie durch einen geringeren Schutz durch Arbeitsräume notwendiger erscheinen. Weiterer Qualifizierungsbedarf wird vor allem von den LeiterInnen angesprochen und bezieht sich auf Teamführungskompetenzen oder Networking-Skills. Des Weiteren werden Kompetenzen zum Umgang mit Drogenmissbrauch als weiterer Bedarf angesehen.

5.2.2 Kompetenzen-Selbsteinschätzung (Ist)

Deutschland

In der Reflexion über die eigenen vorhandenen Fachkompetenzen berichten die Interviewten von Soft Skills wie Empathie, Kommunikationsfähigkeiten und Selbstorganisation:

D1: Also, ich benötige schon ein Bündel von Fähigkeiten, die ich aber auch besitze. Ich muss flexibel sein, ich muss diszipliniert sein. Auf der Arbeit muss ich enorm diszipliniert sein, enorm diszipliniert arbeiten. Ich muss mich reflektieren können. Das kann ich. Ich habe sehr gut pädagogische Grundkenntnisse. Ich habe mein Beruf sozusagen von der Pike auf gelernt, unabhängig von einem Studium. #00:40:17# Mein Studium erweitert immer nochmal meine pädagogischen Kenntnisse. (D1 – Transkription-Weiblich, 21.09.2019, Pos. 184–185)

Als Hard Skills werden auch Fremdsprachen als Zusatzqualifikation benannt. Auffällig ist hier der weitgehend ausbleibende Verweis auf eigenes rechtliches Grundwissen.

Australien

Die Selbsteinschätzung der Kompetenzen in den australischen Interviews unterscheidet sich nicht merklich von den deutschen Interviews. Es werden ebenfalls Soft Skills, vor allem soziale Kompetenzen, sowie vereinzelt sprachliche Fähigkeiten betont:

So I have an empathy and I have an understanding of what these young people, and the old ones when I worked with them in the past as well. I grew up with Aboriginal people going to school, good mates. So I've got a time with the greeny [...] down there, curries down there, the (guneye? #00:15:17-4#) (curneye? #00:15:17-7#) mob. So when I come up to Townsville, it's quite easy for me if I actually work with Aboriginal people, and they pick that up as well. Communication is a big one. It's about how you talk to people. I can change my language if that makes sense. Meaning I would talk what I call, 'management speak' if that makes sense. I can sit there with people who are quite highly decorated and politicians and all that, I've done that in the past, and then I can talk to the person on the street as well. So it's about that. I'm very open. Another one is, I don't promise anything. I always try my best but never promise. #00:15:58-5# (A9 – Transkription-Männlich, 27.12.2019, Pos. 69)

Durch das geringe Maß der Selbstauskunft zu dieser Kategorie in beiden Gruppen werden Schwierigkeiten in der Einschätzung der eigenen Kompetenzen deutlich.

Dies spricht für ein geringes Bewusstsein für die eigene fachliche Qualifikation sowie eine defensive Haltung im Interview. Die Befragten verweisen dabei stärker auf charakterliche Merkmale und Fremdsprachen als Kompetenzen, die sie von anderen KollegInnen möglicherweise unterscheiden, anstatt ihre wichtigsten Kernkompetenzen zu verbalisieren.

5.2.3 Kompetenzerwerb

Deutschland

Aus ihrer bisherigen Laufbahn geben die Interviewten vor allem zwei Arten des Erkenntniserwerbs an: Einerseits wurden rechtliche Grundlagen zumeist in der Ausbildung erworben, teilweise aus dem Studium oder anderen vorhergehenden Berufsausbildungen. Andererseits wurde aus der vorherigen Berufspraxis Erfahrungswissen zu sozialen Kompetenzen wie Menschenkenntnis oder der Umgang mit benachteiligten Gruppen, Kommunikationskompetenzen oder Selbstorganisation und Selbstbewusstsein erworben. Darüber hinaus wurde teilweise einschlägiges Berufswissen aus dem Gesundheitsbereich oder der Pädagogik erworben und in der Arbeit in Notunterkünften angewendet:

Also, ganz klar die Arbeit mit psychisch Kranken. Das ist wirklich eine gute Basis, um hier zu arbeiten. [...] Weil man sich, wenn man mit psychisch Kranken arbeitet, sehr breit aufstellt. Also man hat Einzelfallarbeit, man macht die Netzwerkarbeit, man hat auch die Gruppenarbeit, man macht Hausbesuche. Also, da ist eigentlich alles dabei, was man braucht, um hier gut bestehen zu können. #00:21:59# (D6 – Transkription-Weiblich, 09.10.2019, Pos. 264–270)

Weitere Kenntnisse am aktuellen Arbeitsplatz wurden überwiegend in Weiterbildungen zu rechtlichen Grundlagen erworben. Hier wird deutlich, dass insbesondere QuereinsteigerInnen Weiterbildungen zu rechtlichen Grundlagen absolvieren, um die Grundvoraussetzung für den Berufseinstieg zu erwerben. Darüber hinaus wurden auch persönliche Kompetenzen wie Belastbarkeit oder die Trennung von Berufs- und Privatleben als in der Praxis erworbene Kompetenzen thematisiert.

Der informelle Kompetenzerwerb wurde hier überwiegend als Selbststudium durch Lesen, Internetrecherche und Reflexion der Praxis beschrieben. Auch die Zusammenarbeit mit erfahrenen KollegInnen oder KollegInnen aus anderen Fachbereichen ist ein wesentlicher Faktor. Hier wird deutlich, dass Selbstaneignung und Selbstfortbildung von einigen SozialarbeiterInnen als wichtig und konstitutiv für ihre Berufsausübung angesehen werden.

Australien

Als Kenntnisse aus der Laufbahn werden in den australischen Interviews vor allem Erfahrungen als Hilfskraft in der Sozialen Arbeit (Support Worker) deutlich. Hierbei wurde der Umgang mit Krisensituationen, die Fallarbeit, Selbstorganisation, Flexibilität bis hin zur Teamführung erworben und ausgebaut. Obwohl diese Kompetenzen teilweise durch die universitäre Ausbildung und Weiterbildungen begleitet wurden, wird überwiegend die Aneignung durch Praxis bzw. Berufserfahrung betont:

So, I'm very accustomed to identifying sort of key trigger words to think, 'Ah, I have to explore that a little bit further later.' And I'll just keep that-, note of that in the back of my mind to hopefully remember to take some notes later (laughs). As I'm getting older I forget more. So, yeah, those case management skills. I've done a little bit of training around case management but I do feel it's, you know it's probably the experience that has been more valuable here rather than the training that I did. #00:18:37-5# (A10 – Transkription-Weiblich, 03.01.2020, Pos. 156)

Weitere Kenntnisse, die am Arbeitsplatz erworben wurden, beschränken sich in den australischen Interviews überwiegend auf soziale Kompetenzen, wie das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse, positive KlientInnenbeziehungen und vorurteilsfreien Umgang („non-judgemental mindset“). Darüber hinaus wurde teilweise spezifisches Wissen zum jeweiligen Aufgabenbereich erworben, insbesondere zu häuslicher Gewalt in den „domestic violence shelters“.

Der informelle Kompetenzerwerb wird in den australischen Interviews überwiegend der praktischen Erfahrung und teilweise auch dem „Lernen von KlientInnen“ zugeschrieben. Theoretischem Wissen wie Fachliteratur oder der akademischen Ausbildung wird dabei eine geringere Bedeutung zugesprochen als in Deutschland und anstelle dessen die Aneignung durch Berufserfahrung betont. Auch hier zeichnet sich ab, dass das Lernen von KollegInnen eine große Bedeutung hat. Im Gegensatz zum deutschen Vergleichsfall scheint dies jedoch stärker auf Supervision mit der Leitung abzielen und stärker ein „Anlernen“, ähnlich einem Lehrberuf, anstatt das spontane Lernen am Beispiel von grundsätzlich gleichgestellten KollegInnen zu implizieren.

5.2.4 Neue Kompetenzanforderungen

Deutschland

Als zukünftig relevante Kompetenzen werden in den deutschsprachigen Interviews vor allem rechtliche Veränderungen, wie Veränderungen im EU-Recht oder im

Ausländerrecht, thematisiert, die teilweise auch auf einen Anstieg der Bürokratie zurückgeführt werden:

Es hieß zwar mal irgendwann vor vielen, vielen Jahren, dass die Verwaltung und (da man dann halt auch? #01:06:16-5#) dieses komplette staatliche Konstrukt weniger Papier und damit halt auch weniger Verordnungen bekommen soll, aber eigentlich, der Trend zeigt genau das Gegenteil, das bedeutet [...] die werden halt definitiv immer besser ausgebildet werden müssen [...] Weil sonst das ganze Konstrukt eigentlich so langsam, aber sicher vor die Wand fährt. Es fängt halt bei Leistungsbeschaffung für diejenigen an. Wenn sie da jemanden unterstützen sollen, so gewisse Grundkenntnisse in Sozialrecht müssen da sein. Wenn es um Schuldnerberatung geht, okay, was sind die Voraussetzungen? [...] Also diese rechtlichen Kenntnisse, die müssen definitiv // geschult werden. #01:07:04-4#

I: Und das wird immer // zukünftig wird das (mehr gefragt? #01:07:06-8#) #01:07:06-8#

D10: Genau. Und es ist, da wird definitiv mehr kommen. Weil einfach immer mehr Schranken in den Weg geworfen werden, sozusagen. #01:07:14-7# D10 – Transkription-Männlich, Pos. 357–367)

Diese neuen Kompetenzanforderungen werden überwiegend mit den Herausforderungen durch die Flüchtlingskrise in Verbindung gebracht. Hier wird neben den rechtlichen Veränderungen auch ein größerer Bedarf an sprachlichen Kompetenzen, interkultureller Kommunikation und Anti-Gewalt-Kompetenzen genannt. Auch digitale Kompetenzen bzw. Medienkompetenzen werden, insbesondere vor dem Hintergrund der beginnenden Corona-Pandemie, als verstärkt nachgefragt beschrieben (siehe Tabelle 19).

Australien

In den australischen Interviews ist die Auskunft zu neuen Kompetenzanforderungen geringer. Hier wird generell eine beständige Aktualisierung der Kompetenzen erwähnt:

The challenge for me in this space, just remaining up to date with professional development, I guess. And changes in, you know, studies and, yeah. [...] I don't think there's any additional skills that are needed. Laughs. I think there's more money that's needed. #00:53:22# (A4 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 270–272)

Darüber hinaus zeichnet sich jedoch ab, dass die Organisationen teilweise durch Wachstum und funktionelle Ausdifferenzierung neue Kompetenzbereiche erfordern. Insbesondere in kleineren Arbeitsteams sehen Interviewte Bedarf nach erhöhter

Spezialisierung durch wachsende Teams, die auch für einige LeiterInnen komplexere Anforderungen an Führungs- und Administrationskompetenzen stellen (siehe Tabelle 19).

Tabelle 19: Neue Kompetenzanforderungen (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Neue Kompetenzanforderungen	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Soziale Kompetenzen	7	4	41,2 %	26,7 %
Leitungs- und Organisationskompetenzen	4	3	23,5 %	20,0 %
Rechtliche Grundlagen	5	1	29,4 %	6,7 %
Technische Kompetenzen	4	0	23,5 %	0,0 %
Gesundheitskompetenzen	1	1	5,9 %	6,7 %
Kein Wandel/keine Auskunft	2	2	11,8 %	13,3 %

5.2.5 Begriffsverständnis Jobkompetenz

Deutschland

Die Frage nach dem Verständnis von Jobkompetenzen wird in den deutschsprachigen Interviews vor allem mit einer Nennung der wichtigsten Soft und Hard Skills für die Berufsausübung beantwortet. Jobkompetenzen sind demnach die zentralen Kompetenzen eines Berufsfelds. Hierbei werden vor allem soziale Kompetenzen wie Einfühlungsvermögen, eine positive Haltung zu den KlientInnen, Empathie oder aufmerksames Zuhören angesprochen: „Jobkompetenz in Notunterkünften heißt: Jeden Menschen genauso zu nehmen, zu akzeptieren, wie er einem entgegentritt, wie er kommt. Niemanden zu verurteilen und fest an diesen Menschen zu glauben.“ #00:19:23-0# (D2 – Transkription-Weiblich, 02.10.2019, Pos. 107)

Dabei wird deutlich, dass die richtige innere Haltung zur Klientel eine zentrale Rolle spielt. Dem wird untergeordnet auch juristisches Grundwissen zu den Rechten der Klientel oder zu den Abläufen in anderen Organisationen als Grundvoraussetzung für die eigene Arbeit thematisiert. Außerdem werden insbesondere von den AllrounderInnen ein breites Feld an Kompetenzen gefordert und die Fähigkeit, sich diese selbst anzueignen und sich selbst weiterzubilden.

Australien

In den australischen Interviews ist der Rücklauf zur Frage nach Jobkompetenzen geringer. Dies ist teilweise durch die Übersetzungsschwierigkeit bezüglich Komposita wie ‚Jobkompetenzen‘ und fachlichen Barrieren zu begründen. Im Zuge

der hier erhaltenen Antworten werden stärker Selbstorganisation, Flexibilität und Empathie betont:

I: But what do you think? Which kind of job skills do you need for this job? What do you think is important? Your private opinion. #00:23:18#

A5: Yeah that's what I'm trying to think. I think you just gotta be able to understand human beings. And work with them. So you gotta be non-judgmental, that's definitely a big one. You can't be racist or anything like that. You gotta be accepting of everyone. You gotta be open and honest. I think that's important, is being honest and open, with everybody because I think this job, my job, is not overly hard. It's stressful, but as long as you're just being true to yourself, then you're gonna be true to the girls as well. Like I honestly think that's probably all it comes down to. I'm not here to bullshit. And a lot of these girls, I work hard for them, and do what they need. And that just comes back, me as a person, my skills and what I've learned and doing training. It's just me being a decent human being, I think, anyway. I can't even point specific skills that would be good for this job because I know one of our. #00:24:37# (A5 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 117–118)

Soziale Kompetenzen nehmen dabei eine wichtige Rolle ein, rechtliche Kompetenzen finden hingegen keine Erwähnung als zentrale Jobkompetenzen.

5.3 K3: Fort- und Weiterbildung

5.3.1 Gewünschte Weiterbildung

Deutschland

Die Interviewten benennen ein weites Spektrum an Weiterbildungswünschen, vor allem Gesundheitsweiterbildungen in Bezug auf Drogenmissbrauch und Umgang mit psychischen Erkrankungen sowie Weiterbildung zu Beratungstechniken oder rechtliche Grundlagen (siehe Tabelle 20). Auffällig hierbei ist, dass vor allem eine Aktualisierung von Wissensbeständen gefragt ist, insbesondere in Bezug auf rechtliche Grundlagen:

Ja, also das Eskalationstraining und noch intensiver vielleicht Schuldenberatung und noch immer wieder diese Aktualisierung der Rechtsberatungen. Und was ich ganz wichtig fände, wäre, worauf wir jetzt hinauslaufen werden, immer noch mehr diese ganzen Ausländer- und Asylthemen. Die fallen hier völlig hinten runter. #01:31:08-0# (D11 – Transkription-Weiblich, 20.07.2020, Pos. 746)

Australien

In Australien benennen die Interviewten ebenfalls zahlreiche Weiterbildungswünsche, diese beziehen sich dabei jedoch deutlich weniger auf rechtliche Aspekte. Dies zeigt möglicherweise an, dass die australischen SozialarbeiterInnen rechtliche Kompetenzen weniger als einen Kernbereich ihrer beruflichen Tätigkeit ansehen. Stattdessen werden Training im Umgang mit Traumata, Weiterbildung zur Beratung und Fallarbeit, Personalführungskurse für GruppenleiterInnen und verschiedene Formen der Krisenintervention genannt.

A7: I want to do some, uhh, training in therapeutic crisis intervention. That's what I want. That's the latest on the #01:23:24#

I: Why? Why would you like to do this? #01:23:26#

A7: Because we're working with crisis all the time when people are homeless. It's always going to be a crisis for them. If you can provide a therapeutic approach to it, you can actually be there and help them. Find ways to get through that crisis. #01:23:53# (A7 – Transkription-Weiblich, 17.12.2019, Pos. 447–449)

Im Vergleich zu Deutschland scheint in Australien die Weiterbildung stärker die Kernkompetenzen der Sozialarbeit zu betreffen. Im Gegensatz dazu werden in Deutschland vor allem Aktualisierungen bestehender Wissensbestände aus dem Studium betont bzw. Weiterbildungen zu Aspekten, die im Randbereich zu anderen Fächern zu verorten sind (wie Drogen und psychische Erkrankungen) (siehe Tabelle 20).

Tabelle 20: Gewünschte Weiterbildung (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Gewünschte Weiterbildung	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Gesundheitsweiterbildung	6	8	35,3 %	53,3 %
Fallarbeit	5	6	29,4 %	40,0 %
Unspezifische Weiterbildungswünsche	3	7	17,6 %	46,7 %
Rechtliche Grundlagen	4	1	23,5 %	6,7 %
Leistungs- und administrative Weiterbildung	6	4	35,3 %	26,7 %
Soziale und kulturelle Weiterbildung	3	1	17,6 %	6,7 %

5.3.2 Absolvierte Weiterbildung

Deutschland

Als absolvierte Weiterbildungen werden in den deutschen Interviews vor allem Weiterbildungen zum Obdachlosenrecht thematisiert:

Es waren eigentlich immer nur ein- oder zweitägige Weiterbildungen, wie jetzt auch gerade im SGB. Also SGB II, SGB XII, solche Schulungen und im EU-Recht. Und ansonsten sind es einfach Tagungen, die sehr interessant sind, wo dann auch Personen aus // den Ordnungsämtern reden. #00:18:50-0# (D2 – Transkription-Weiblich, 02.10.2019, Pos. 103)

Diese erfolgten entweder bei Berufseinstieg, insbesondere bei QuereinsteigerInnen und den Ordnungsämtern, oder als Weiterbildung zur Aktualisierung der bestehenden Kenntnisse. Darüber hinaus wurden Deeskalationstrainings, Weiterbildungen zum Umgang mit Traumata sowie interkulturelle oder interpersonelle Kommunikationstechniken absolviert (Tabelle 21).

Australien

In den australischen Interviews wurden vor allem Weiterbildungen zur Suizidprävention häufig genannt:

I learnt it in Youth Mental Health Training. So I guess you just gotta assess the situation, make sure they don't have anything sharp on them anymore. Try and get whatever they used to hurt themselves to get that away from them. Depending on the situation you might have to call an ambulance. Or it could just be take them to the doctors. If you've gotta ask them, you know, directly, it's not necessarily a nice question, but when they do self-harm, you have to ask them straight out, 'Do you want to kill yourself?', 'Are you thinking about suicide?', uhh, you know, and that's something that we learn in the Suicide Prevention Training, is being able to ask that question because it's not a nice question to ask, it's not easy to ask. Some people find it quite uncomfortable to ask that question. #00:48:46# (A5 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 215)

Ebenso wurden Weiterbildungen zur Traumaaarbeit und Zusatzausbildungen zur Arbeit mit Kindern wie Entwicklungsförderung, Children in Crisis oder Spieltherapie absolviert. Hierbei reflektieren diese Ausbildungen vermutlich den Fokus der ‚domestic violence shelter‘ im Umgang mit Opfern häuslicher Gewalt. Rechtliche Fortbildungen wurden hier nur vereinzelt genannt (siehe Tabelle 21).

Tabelle 21: Absolvierte Weiterbildung (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Absolvierte Weiterbildung	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Kommunikation, Pädagogik und Führung	12	6	70,6 %	40,0 %
Gesundheitsweiterbildung	3	7	17,6 %	46,7 %
Recht und Administration	10	2	58,8 %	13,3 %

5.3.3 Weiterbildungsbereitschaft

Deutschland

Im Hinblick auf die Weiterbildungsbereitschaft liegen in den deutschen Interviews zwei grundsätzlich unterschiedliche Haltungen vor: Einerseits wird von einem Teil der Interviewten (47 %) selbst eine hohe Weiterbildungsbereitschaft attestiert (siehe Tabelle 22), die sich jedoch auch stark auf Selbstaneignung durch Literatur oder Internetrecherche bezieht wie beispielsweise bei D8:

Also einmal habe ich // viel gelernt, weil ich auch entgegen [...] dem Willen von damaligen Vorgesetzten mich in rechtliche Sachverhalte reingefuchst. Und das ganz Obdachlosenrecht, gab es keine Fortbildungen, sondern ich habe mit eigenem Interesse, auch im Privaten, mich halt für diese Sachverhalte interessiert. #00:14:26-1# (D8 – Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 75)

Andererseits sieht auch ein erheblicher Anteil (23 %) nur einen geringen Weiterbildungsbedarf, da die eigene akademische Ausbildung als ausreichend bewertet wird und der Erwerb weiterer Kenntnisse durch den hohen Grad der organisationsinternen und organisationsübergreifenden Arbeitsteilung wenig notwendig erscheint (siehe Tabelle 22), wie dies bei D6 der Fall ist:

D6: Das Kommunalpolitische, aber das ist nicht meine Aufgabe [...]. Das wäre vielleicht eine Leitungsaufgabe. #01:01:50#

I: Was ist mit dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit? #01:01:53#

D6: Das ist auch nicht meine Aufgabe eigentlich. Das ist auch eher Amtsleitungsaufgabe. Von daher brauche ich es als Kompetenz nicht. #01:02:04#. (D6 – Transkription-Weiblich, 09.10.2019, Pos. 759)

Australien

Bei den australischen Interviewten wird neben spezifischen Schulungen vor allem der persönliche Wunsch nach weiterer akademischer Ausbildung auf Bachelor- oder Masterniveau geäußert. Hier zeigt sich eine erhebliche Weiterbildungsbereitschaft, die häufig mit dem Wunsch nach einer Weiterentwicklung der beruflichen Karriere

und dem Zugang zu höheren Karrierestufen verbunden ist. Dabei werden jedoch hohe Kosten als Barriere zur eigenen Weiterbildung genannt. Diese werden teilweise durch die Bündelung von Weiterbildungsmöglichkeiten verschiedener Organisationen kompensiert:

I: And do you have wishes, for example, for another courses? #00:20:08#

A7: I do, but I've already asked for it. #00:20:08#

I: And? #00:20:11#

A7: Nothing's come up. #00:20:11#

I: From your boss? #00:20:14#

A7: Yeah. Cause it's expensive. #00:20:17#

I: How many, how much is one course? #00:20:22#

A7: It's about \$AU550, yeah. #00:20:28#

I: For two days. And this course was here in Townsville or in outside? #00:20:32#

A7: It was in Townsville, but we didn't pay for it. It was attached to another service who invited us along because we couldn't afford it. #00:20:39# (A7 – Transkription-Weiblich, 17.12.2019, Pos. 104–113).

Vergleichend zeigt sich hier, dass in Australien ein stärkerer Wunsch nach Weiterbildung vor allem mit dem Ziel des beruflichen Aufstiegs vorhanden ist. Hingegen ist bei den formal ausgebildeten und arbeitsteilig tätigen deutschen SozialarbeiterInnen die Fortbildung eher auf eine Aktualisierung von Wissensbeständen ohne das konkrete Ziel einer beruflichen Weiterentwicklung vorherrschend (siehe Tabelle 22).

Tabelle 22: Weiterbildungsbereitschaft (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Weiterbildungsbereitschaft	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
erhöhte Bereitschaft	8	8	47,1 %	53,3 %
reduzierte Bereitschaft	4	2	23,5 %	13,3 %

5.3.4 Vorhandenes Weiterbildungsangebot

Deutschland

In Deutschland werden verpflichtende Weiterbildungsangebote sowie der formale Anspruch auf Weiterbildung thematisiert. Jedoch werden diese teilweise als zu unspezifisch oder zu stark betriebswirtschaftlich wahrgenommen:

Okay. Ich hatte eigentlich keine Kenntnisse in Bezug auf die Obdachlosenarbeit. Ich habe eine Fortbildung gemacht in Ulm. Die war, wie gesagt, eben aber von der Stadt angeboten worden, ich könnte dahinfahren, und

die war aber leider mehr für Betriebe beziehungsweise betriebswirtschaftlich angelegt als auf dem sozialen Bereich. Ich habe mir das Ganze über Literatur dann angeeignet, Fachliteratur, die ich mir besorgt habe. Da habe ich viel reingelesen. Und habe dann eben auch verschiedene Obdachlosenheime in der Umgebung besucht, um mich da auch ein bisschen fit zu machen: Wie arbeiten andere Leute? Wie handhaben die das Ganze? #00:15:28.2# (D3 – Transkription-Weiblich, 04.10.2019, Pos. 95)

Angebote umfassen dabei Weiterbildungen zum Obdachlosenrecht oder zur Deeskalation. Generell erteilen die Interviewten geringe Auskünfte zum aktuellen Weiterbildungsangebot, was für eine geringe Kenntnis von diesem Angebot spricht.

Australien

In Australien werden bestehende Weiterbildungsangebote kaum thematisiert. Die genannten Angebote umfassen Cultural-Awareness-Training in Bezug auf indigene KlientInnen, zu Drogenmissbrauch oder zu häuslicher Gewalt:

Well, uhh, we have, it's not training provided by the university. It's training that is put on by training professionals, registered training providers. There are different, uhh, programs. Uhh, around various topics, drug and alcohol, domestic violence, uhh, various things. And we try and organise that for our workers, if they start. So it's either in-service or we encourage that professional development for workers when they start working with us. #00:59:40# (A1 – Transkription-Weiblich, 14.11.2019, Pos. 280)

5.4 K4: (De-)Professionalisierungsdebatte

5.4.1 Individuelle Positionierung

Die individuelle Positionierung zur Professionalisierungsdebatte gestaltete sich sehr unterschiedlich. Hier wurde eine Bandbreite an verschiedenen Positionen eingenommen, die in folgender Tabelle dargestellt sind.

Tabelle 23: Individuelle Positionierung (De-)Professionalisierungsdebatte (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Individuelle Positionierung	Dokumente	Prozent	Prozent (gültig)
Qualifikationsfokussiert	22	68,75	70,97
Erfahrungsfokussiert	5	15,63	16,13
Pro: Interdisziplinär-QuereinsteigerIn	16	50	51,61
Kontra: Interdisziplinär-QuereinsteigerIn	2	6,25	6,45
Professionsschutz	14	43,75	45,16

Pro: Laien-QuereinsteigerIn	6	18,75	19,35
Kontra: Laien-QuereinsteigerIn	3	9,38	9,68
Interviews mit Code(s)	31	96,88	100
Interviews ohne Code(s)	1	3,13	–
Interviews gesamt	32	100	–

Im Gesamtüberblick wird formale Qualifikation gegenüber Erfahrung von den SozialarbeiterInnen stärker gewichtet. Dabei wird argumentativ auch ein Wunsch nach Professionsschutz sichtbar, der eine einschlägige Qualifikation von SozialarbeiterInnen in Notunterkünften gegenüber LaiInnen und QuereinsteigerInnen verdeutlicht. Gegenüber interdisziplinären QuereinsteigerInnen aus anderen akademischen Disziplinen besteht bei den Befragten jedoch grundsätzlich Offenheit. Im Folgenden werden diese Positionierungen für Deutschland und Australien qualitativ beschrieben und kontrastierend dargestellt.

Deutschland

Grundsätzlich wird in den deutschsprachigen Interviews ein Fokus auf eine notwendige fachliche, zumeist akademische Qualifikation zur Ausführung von professioneller Sozialarbeit deutlich. Hierbei wird betont, dass die Kernkompetenzen der Arbeit in Notunterkünften bei fachlich einschlägig ausgebildeten und qualifizierten SozialarbeiterInnen zu verorten sind.

D12: Aber jetzt professionell gesehen, wenn ich jetzt was aufbaue, würde ich jetzt sagen, das/ Man braucht einen Pädagogen. Man muss mit Menschen/ pädagogisch eine Ahnung haben, auch psychologisch eine Ahnung haben, um mit Menschen umzugehen. Wir haben Krankheiten, wir haben einen großen Teil, die psychisch krank sind. Und auch verhaltensbedingt große Defizite haben. Da, wenn man nicht pädagogisch arbeitet, das geht schief, glaube ich.
#00:24:51-7# (D12 – Transkription-Männlich, 12.08.2020, Pos. 99)

Teilweise besteht jedoch Offenheit gegenüber QuereinsteigerInnen aus anderen akademischen Fachbereichen wie Psychologie, Soziologie oder Ethnologie insbesondere in einem hochgradig arbeitsteiligen Arbeitsumfeld, in dem multiprofessionelle Teams mit unterschiedlichen Schwerpunkten als Bereicherung erfahren werden können. Auch hier wird jedoch die zentrale Verantwortung bei den ausgebildeten SozialarbeiterInnen gesehen. QuereinsteigerInnen aus dem nicht akademischen Bereich wird nur teilweise mit Offenheit begegnet und entweder das Nachholen einer einschlägigen Ausbildung gefordert oder es erfolgt der Verweis auf die Übernahme von Hilfsrollen oder Ehrenamt. Generell besteht hier innerhalb der stärker arbeitsteiligen Organisationen ein hohes Professionsbewusstsein der

interviewten SozialarbeiterInnen. Bei OrdnungsamtsmitarbeiterInnen oder ländlichen AllrounderInnen ist dieses Bewusstsein weniger stark ausgeprägt.

Australien

In den australischen Interviews wird die akademische Ausbildung als SozialarbeiterInnen als Vorteil zur Verbesserung der Arbeit und als Schlüssel für höhere Karrierestufen betrachtet, nicht jedoch als Grundvoraussetzung für die Arbeit in Notunterkünften. Hierbei wird klar zwischen unterstützenden Rollen wie den Support Workers und höher qualifizierten Funktionen wie Case Workers oder LeiterInnen unterschieden:

Well I don't think you need to have a degree, depending on what your job role is. So, like, for our youth workers, I don't think they necessarily have to have a degree. But I guess that'll differ as well, 'cause in Australia we've got those diplomas and certificates. So they're just, like, small parts of working with human beings. And I think they're good to have. #00:28:15# (A5 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 132)

Hier wird der Diplomlehrgang bzw. Zertifizierungskurs als wichtige Qualifikationsstufe dargestellt, die für den Arbeitseinstieg in die Soziale Arbeit erforderlich ist und später durch ein Bachelorstudium erweitert werden kann. Somit werden neben formalen Qualifikationen insbesondere auch Werte und Erfahrungswissen als wichtig benannt. Insbesondere von den langjährigen LeiterInnen wird eine Professionalisierung von einer stärker von NGOs bzw. LaiInnen gestützten Obdachlosenarbeit hin zu einem durch Lehrgänge und Studium professionalisierten Berufsfeld betont.

5.4.2 Maßnahmen gegen Deprofessionalisierung

Deutschland

Im Folgenden werden drei zentrale Maßnahmen zur Vermeidung von Deprofessionalisierung benannt: Erstens wird die verpflichtende Fortbildung von QuereinsteigerInnen bzw. das Beharren auf eine einschlägige Ausbildung angeführt. Zweitens wird Kritik am Bachelorstudiengang geäußert und Änderungen in der akademischen Ausbildung werden angeregt. Drittens wird die Arbeitsteilung innerhalb von Organisationen zur Vermeidung von Deprofessionalisierung diskutiert, wie im Beispiel von D6:

Oder wenn hier im Wohnungsamt jemand aufschlägt, wo offensichtlich ist, dass da Beratungsbedarf ist, dann wird er rübergeschickt. Natürlich machen die auch Kurzberatungen. Das ist ganz klar. Aber im Großen und Ganzen ist es schon so,

dass die Absprache so ist, dass Beratung die Sozialarbeiter machen. Und es muss auch immer ein Sozialarbeiter hier vor Ort sein. Also, es ist eine strukturelle Geschichte, aber dann auch Team-intern eine ganz klare Absprache. Zur Deprofessionalisierung merke ich halt, dass das was schwierig ist, ist dass wir uns ja um ganz viel anderes auch kümmern müssen, was eigentlich Hausmeister machen könnten. Und da versuchen wir auch uns abzugrenzen. Wir haben ja Hausmeister. Auch für die verschiedenen Objekte vor Ort. Da auch zu schauen, dass man nicht zu viel von dem macht, was eigentlich Hausmeisterarbeit ist. #00:32:46# (D6 – Transkription-Weiblich, 09.10.2019, Pos. 421–422)

Australien

In den australischen Interviews werden nur vereinzelt Maßnahmen zur Vermeidung von Deprofessionalisierung angeregt. Diese beschränken sich vor allem auf die stärkere Berücksichtigung von Qualifikationen bei der Personaleinstellung sowohl im Hinblick auf eine akademische Ausbildung als auch auf die Diplomlehrgänge. Generell bestehen hier stärkere Zweifel an der Umsetzbarkeit und Sinnhaftigkeit einer höheren akademischen Qualifikation für SozialarbeiterInnen, als dies in Deutschland der Fall ist. Dies wird im Interview mit A10 deutlich:

A10: But the current job description and really what a support worker is required to do, you would never go and spend the amount of money to do a university degree whereas prob/, which is the, probably the only places that you've got at the moment to get that knowledge, a support worker is not going to do it. #01:32:19-7#

I: Okay. For the future, will be not necessarily to have to social degree? What is your wish? #01:32:28-6#

A10: It would be good if they did. #01:32:31-1#

I: Okay. #01:32:31-8#

A10: But they're not going to. #01:32:33-1#

I: Okay. In ten years? #01:32:34-3#

A10: No. #01:32:35-2# (A10 – Transkription-Weiblich, 03.01.2020, Pos. 756–762)

5.4.3 Auswirkungen der Deprofessionalisierung

Deutschland

Als Auswirkung von Deprofessionalisierung wird in Deutschland vor allem der Mangel an Fachkräften beschrieben. Dabei wird teilweise ein ‚Kampf‘ der Institutionen um ausgebildete SozialpädagogInnen beschrieben. Deprofessionalisierung ist in dieser Hinsicht vor allem eine Auswirkung des

Fachkräftemangels, der zu stärkeren Kompromissen bei der Einstellung führt, wie D8 betont:

Das Problem des Fachkräftemangels ist ja nicht nur, dass sie Stellen nicht besetzen können, sondern dass sie mit den falschen Leuten besetzen müssen. Das ist bitter und das erzeugt auch Stress. Und wenn sie eine Stelle ausschreiben und es meldet sich keiner, da ist ja der Zug schon abgefahren, da können sie daran nichts mehr ändern. #01:01:06-7# (D8 – Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 311)

Australien

In den australischen Interviews wird teilweise ein Mangel an Fachkräften attestiert, der durch eine große Zahl an niedrig qualifizierten und niedrig bezahlten Support Workers kompensiert wird. Fort- und Weiterbildungen werden dabei teilweise auch aufgrund der hohen Kosten als unattraktiv angesehen und führen nur in Einzelfällen zu besser bezahlten Positionen. Dabei zeigt sich, dass laut den Interviewten bei Arbeit in Notunterkünften nicht notwendigerweise eine akademische Qualifikation erforderlich ist und diese als kostenintensiv und mit zweifelhaftem Nutzen verbunden als weniger attraktiv angesehen wird:

Because they're looked at from the government's point of view, they are looked at as an unskilled you know it's so you don't have to have to have a social work degree to be a support worker. Like you don't have to have a social work degree to be running people to an appointment here, an appointment there, an appointment (laughs) wherever. You don't need a degree to do that. #00:33:01-2# (A10 – Transkription-Weiblich, 03.01.2020, Pos. 285)

5.5 K5: Soziale Beziehungen

5.5.1 Beziehungsqualität

Deutschland

Die Zusammenarbeit in den Teams wird von den meisten Interviewten grundsätzlich sehr positiv eingeschätzt. Dabei wird vor allem eine gute fachliche Zusammenarbeit mit anderen Stellen innerhalb der Organisation oder mit anderen Einrichtungen betont. Die Beziehung zu den KlientInnen wird vor allem als professionell-distanziert beschrieben. Die SozialarbeiterInnen bemühen sich hierbei um einen objektiven, dienstleistungsbezogenen Zugang zu den KlientInnen.

Australien

Die Teamarbeit wird überwiegend als gut dargestellt. Ausnahmen hiervon sind eine Sozialarbeiterin ohne Team (A10) sowie Konflikte mit indigenen MitarbeiterInnen an einem Standort (A12).

In Bezug auf die KlientInnen wird zum Teil ebenfalls eine distanziert-professionelle Position eingenommen, jedoch betonen auch einige der Interviewten ein langfristiges, persönliches Verhältnis. Hier erscheint die Beziehung zwischen KlientInnen und SozialarbeiterInnen persönlicher und damit weniger distanziert als in Deutschland, wie am Beispiel von A11 deutlich wird, die einen persönlichen und langfristigen Kontakt zu KlientInnen pflegt:

A11: And over the years, they keep coming back. So, they might be fine. I work with them for a month or two and they're fine, they head off. And then if something else happens, say six months or twelve months down the track, they come and seek me out again. #00:17:25-5#

I: Mhm. #00:17:26-3#

A11: So, that says to me that I've made a connection with them. #00:17:30-4#

I: Okay. The woman, the clients come again to you? #00:17:34-2#

A11: Yeah. Yeah. And you know women who I've worked with out of the prison, they've sought me out in the community. So, they know I'm here now and they're tracking me down (laughs). And they come here. I turn up at work and they're standing on the doorstep saying, 'Ah, I heard you were here. (Laughs) I need to see you.' #00:17:52-8# (A11 – Transkription-Weiblich, 13.01.2020, Pos. 172–176)

5.5.2 Einflussfaktoren auf die sozialen Beziehungen

Deutschland

In den deutschen Interviews werden neben guten sozialen Beziehungen innerhalb des Teams und einer guten Kommunikation mit der Führungsebene auch stark fachliche Aspekte der Zusammenarbeit benannt, wie dies der Teamleiter D12 betont:

Aber das Entlastende ist, ich kann vieles abgeben, weil ich weiß, die AB hat die Kompetenz, die XY hat die Kompetenz. Ich muss mich da nicht kümmern. Und was ich gelernt hab, das Ergebnis ist das, was die festgestellt haben. Ich stehe dann auch dazu, auch wenn ich vieles anders machen würde. Ich rolle alles von einer ganz anderen Seiten auf. (lacht) Aber der/ (Lachen) Aber letztendlich ist das Ergebnis dann wichtig. Und das hat die Person erarbeitet, fachlich. #00:48:19-8# (D12 – Transkription-Männlich, 12.08.2020, Pos. 199)

Hierbei sind der fachliche Austausch, das wechselseitige Vertrauen in die fachliche Kompetenz sowie der reibungslose, arbeitsteilige Ablauf insbesondere bei Konflikten oder Krisenfällen von besonderer Wichtigkeit. So entsteht der Eindruck, dass sich die Teams überwiegend als eine Gruppe von ExpertInnen sehen, deren Zusammenarbeit auf fachlicher Kompetenz und der gemeinsamen Bearbeitung von Fällen mit verschiedenen Kompetenzbereichen basiert:

Wir haben zum Großteil eine sehr positive und eine sehr gute Beziehung. Also ich finde, dass es hier im Team menschlich zum Großteil sehr gut passt. Dass man sich fachlich gut verständigen kann. Also ich weiß, ich kann mit meinen Kolleginnen auch fachlich diskutieren oder auch mit denen logischerweise drüber sprechen, wie gehen wir denn zusammen diesen Fall an. Also es ist eine Kollegialität da, auch mit dem gemeinsamen Ziel, wir wollen gemeinsam das Beste für die Familie. Und wir sprechen uns auch ab über verschiedene Schritte. Da übernimmt dann auch mal jemand etwas, was vielleicht jetzt nicht unbedingt sein Part ist, auch weil man es andersrum genauso machen würde. Also es ist im Großen und Ganzen eine sehr positive Arbeitsatmosphäre. #00:37:59-1# (D14 – Transkription-Weiblich, 18.08.2020, Pos. 241)

In Bezug auf die KlientInnen werden in den deutschsprachigen Interviews Sicherheit, Transparenz und Empathie weniger genannt als in Australien und stattdessen stärker die Wahrung professioneller Distanz betont. Hierbei scheint mehr ein dienstleistungsbezogener bzw. behördlicher Zugang zur Klientel vorzuherrschen. So werden Verlässlichkeit und Glaubwürdigkeit zwar genannt, vonseiten der KlientInnen aber teilweise als uneinlösbar dargestellt, wie dies D16 ausdrückt: „[...] was ist mir wichtig? Also, dass sie unbedingt ehrlich zu mir sein sollen, kann ich eigentlich über Bord werfen. Die leben in ihrer Welt und lügen mich auch manchmal an zu ihrem Vorteil, weil das halt ihre Welt ist.“ #00:41:20-3# (D16 – Transkription-Männlich, 23.08.2020, Pos. 395)

Australien

Als wichtiger Aspekt der Zusammenarbeit wird in den australischen Interviews ein gutes Verhältnis im Team angesehen, das von Humor und Hilfsbereitschaft geprägt ist. Auffällig ist hierbei die wiederholte Betonung der Funktion des Teams zum ‚De-Briefing‘, also dem kollektiven Aufarbeiten nach schwierigen oder belastenden Situationen:

I: What is your-, for you, like social worker in domestic violence very important? #00:36:49-3#

A11: Yeah. So, we find we can debrief with each other. #00:36:52-7#

I: Mhm. #00:36:53-3#

A11: We trust each other. We feel comfortable with each other. We trust each other's competence to be able to work with the women that we're working with and the children. Yeah. #00:37:05-1# (A11 – Transkription-Weiblich, 13.01.2020, Pos. 359–362)

Obwohl auch hier fachliche Aspekte und professionelle Zusammenarbeit teilweise benannt werden, scheint der Fokus wesentlich stärker auf geteilten Werten und zwischenmenschlichem Vertrauen anstatt auf Vertrauen in fachliche Kompetenz zu liegen.

In der Arbeit mit den KlientInnen werden Ehrlichkeit und Vertrauen als zentrale Kriterien benannt. Ein weiterer Schwerpunkt liegt jedoch auch auf dem Vermitteln von Sicherheitsgefühl (insbesondere bei den ‚domestic violence shelters‘) sowie dem respektvollen Umgang auf Augenhöhe. Hierbei scheint im Gegensatz zum deutschen behördlich-distanzierten Verhältnis stärker die Rolle einer persönlichen UnterstützerIn auf Augenhöhe mit den KlientInnen eingenommen zu werden:

A lot of the same traits so transparency, accountability, respect, honesty. But the nature of the relationship is different because with the clients you are a worker supporting the client. There is that power imbalance whether we like it or not. We try and work away from it but it is there. At Sera's women's shelter there is a big focus supporting the clients to be independent. #00:33:34-9# (A14 – Transkription-Weiblich, 29.01.2020, Pos. 187)

5.5.3 Unterstützungsstrukturen

Deutschland

Als wesentliche Unterstützungsstruktur wird in den Interviews die Gruppensupervision genannt, die je nach Team in wöchentlichen bis halbjährlichen Intervallen stattfinden kann, zumeist aber alle sechs bis acht Wochen. Weiterhin spielen Einzelsupervisionen mit den Vorgesetzten eine wichtige Rolle, wie D5 betont:

D5: Ja, also bisher, so diese ganz schwierigen Verhältnisse hatte ich bisher noch nicht. Aber natürlich, Fälle sind, ja, die stauen sich halt dann an. Die werden dann schon vielleicht noch in der Materie komplizierter, weil es noch mal tiefer geht. Und da hilft dann auf jeden Fall das Gespräch mit der Chefin. Also die ist in dem sozialen Bereich sehr, sehr erfahren und da hilft auch natürlich, ja, die Supervision auf das Gespräch. #00:22:15-2#

I: Einzel-Supervision oder Gruppen-Supervision? #00:22:17-0#

D5: Nein, Gruppen-Supervision. #00:22:17-9#

I: Wie oft? #00:22:18-6#

D5: Alle zwei Monate. #00:22:20-0# (D5 – Transkription-Männlich, 08.10.2019, Pos. 135–139)

Neben den regelmäßigen Supervisionen werden auch zu Extremsituationen anlassbezogen Einzel- oder Gruppensupervisionen durchgeführt. Diese Gespräche werden als wichtig angesehen und bei fehlendem Angebot als Defizit benannt.

Australien

Auch bei den australischen SozialarbeiterInnen spielen Teambesprechungen eine wichtige Rolle. Insbesondere das De-Briefing nach Extremsituation wird als wichtiger Bestandteil der Arbeit wahrgenommen. So beschreibt A14 deutlich die Konsequenzen bei fehlenden Unterstützungsstrukturen:

There was not the support at Sera's women's shelter for staff. Not having supervision really had a big impact on work-life balance because you weren't getting that chance to have the de-briefing and problem solve. That had a massive effect on staff and me, the work life balance. A lot more strategies could be put in place in Sera's women's shelter to better support staff because that emotional support is not there at all. That's where we staff had to rely on each other and debrief with each other, which further increases your burnout because we're then debriefing with the person that's already traumatised, that's already got the vicarious trauma. #01:01:55-1# (A14 – Transkription-Weiblich, 29.01.2020, Pos. 319)

Neben diesen De-Briefings scheinen regelmäßige Besprechungen auf wöchentlicher und teilweise täglicher Basis eine besondere Rolle zu spielen. Hier entsteht der Eindruck, dass diese stärker zur Abstimmung täglicher Aufgaben oder zur Lösung ad hoc auftretender Probleme genutzt werden und möglicherweise eine andere Funktion als die Teamsupervisionen in Deutschland erfüllen. Ferner werden persönliche Supervisionen mit der Leitung oder erfahrenen KollegInnen als wichtige Möglichkeit zum Erwerb neuer Kompetenzen benannt, was die stärker informelle und praxisnahe Ausbildung insbesondere von Hilfskräften widerspiegeln könnte.

5.5.4 Konfliktverhalten

Deutschland

KlientInnenkonflikte mit den SozialarbeiterInnen werden in den hier analysierten Interviews vor allem als verbale Konflikte in Form von Drohungen oder aggressivem Verhalten beschrieben. Körperliche Übergriffe und Gewalt beschränken sich hingegen stärker auf Konflikte zwischen KlientInnen. Bei Konflikten mit verbaler oder physischer Gewalt erfolgt dabei meist unmittelbar die Einbindung der

Exekutive, der Rettungsdienste oder psychiatrisch-medizinischer Versorgungsstrukturen.

Als Fachmann versuche ich dann natürlich, ja, zu klären, den Konflikt zu klären, zu schlichten. Es kommt darauf an, welcher Konflikt das ist. Notfalls hat man auch noch die entsprechend zu anderen Stellen weiter zu weisen. Also wenn ich jetzt merke, okay, die Familie hat jetzt dort ein Problem mit einem Alkoholiker, dann muss man dann doch vielleicht mal die Stadt auch informieren (lacht) und fragen, ob dann einfach eine Umverteilung von Zimmern möglich ist, also sprich, dass die halt einfach, die Familien nicht neben dem Alkoholiker wohnen. Das man halt natürlich so was schon im Kopf hat. Und natürlich bei Gewalt kann man die Polizei im Notfall. Also die muss man dann auch einschalten. Aber halt einfach auch wirklich immer auch viel Weitervermittlung. #00:20:51-8# (D5 – Transkription-Männlich, 08.10.2019, Pos. 125)

Als weiteres Konfliktverhalten wird mangelnde Mitarbeit oder Kooperationsbereitschaft der KlientInnen genannt. Diese Konflikte werden meist stärker durch eigene Kompetenzen wie Empathie, Konfliktlösungskompetenzen oder Sanktionierung gelöst. Auch hier zeigt sich deutlich der hohe Grad der Arbeitsteilung bei Konflikten außerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs (durch Weitervermittlung) und Konflikten im eigenen Verantwortungsbereich (durch Anwendung eigener Kompetenzen).

Als Teamkonflikte werden hierbei häufig Konflikte mit anderen Institutionen wie der Gemeinde und den BetreiberInnen thematisiert:

Also vonseiten des Ordnungsamtes war es einfach Empathielosigkeit und menschenverachtendes Handeln. Und auch von den Vorgesetzten dieser Leute bin ich nicht unterstützt worden, beziehungsweise ist mir zum Teil was zugesagt worden, das aber nie eingehalten worden ist. Das ging immer nur auf Druck, wenn ich bei der Bürgermeisterin war und das dann angesprochen habe, dann hat es funktioniert. Dann ist das auch passiert. Solange ich das mit einem von denen besprochen habe, ist nie was passiert. Und da war eben auch diese abschätzende Haltung mir gegenüber: ‚Ist ja nur Sozialarbeiter, hat eh nichts zu sagen.‘ #00:25:42.4# (D3 – Transkription-Weiblich, 04.10.2019, Pos. 189)

Hierbei stehen unterschiedliche Auffassungen zum angemessenen Verfahren im Vordergrund, die zwischen rechtlich korrektem Verhalten und Nachsicht vermitteln. Unter den SozialarbeiterInnen zeichnet sich ebenfalls ein Konflikt zwischen der formellen Einhaltung von Vorgaben und Nachsicht gegenüber den KlientInnen ab:

[B]eispielsweise gab es in der (Waldmeisterstraße?) die klare Regelung von (Klientenzeiten?). So. Und dann klopft eine Klientin an die Tür und dann macht eine Kollegin auf, die auch so problematisch war, die wir so mitgezogen haben, und dann macht die die Tür auf, obwohl sie weiß, dass sie es nicht darf, und macht auch der Klientin dann noch mal eine Kopie. Was auch kritisch ist, Kopien zu machen. Und ich habe da absichtlich nicht eingegriffen, weil ich der Mitarbeiterin/ wollte nicht, dass die das Gesicht verliert. So. Nur das Problem ist halt dann, dass die Klientin halt dann wiederkommt und sagt: Ja, Sie kopieren mir nicht, die Kollegin aber schon und so weiter. Und das ist halt nicht so gut gelaufen. #00:28:49-8 (D8 – Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 169)

Australien

Bei den KlientInnenkonflikten in Australien fällt im Vergleich mit den deutschen Interviews eine deutlich geringere Bereitschaft zur Einbeziehung der Exekutive auf. Beispielsweise beschreibt A4, dass selbst physische Gewaltsituationen von den SozialarbeiterInnen allein bewältigt wurden:

You just sort of separate and then tie them away. And then talking to the girls individually and then bringing them back together. But that didn't happen straight away. And reminding them that this is a safe place and if they weren't able to follow that, that someone was going to have to leave. They all end up not being able to stay here. #00:39:48# (A4 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 220)

Hierbei werden eigene Deeskalationskompetenzen stärker betont und die gemeinsame Auflösung von Konfliktsituationen im Team oder in Zusammenarbeit mit der Hausverwaltung geschildert. Dabei wird der Klientel auch eine gewisse Toleranz gegenüber verbalen Entgleisungen zugestanden. Insbesondere vor dem Hintergrund des wiederholt geäußerten Vorwurfs von systematischem Rassismus und Sexismus durch die Exekutive scheint die geringere Bereitschaft zur Einbeziehung der Polizei plausibel. So beschreibt A11 eine Täter-Opfer-Umkehr beim Vorgehen der Exekutive:

The police come along, they see this, it's this cool easy to communicate with bloke and this woman who is just yelling and carrying on. She's gone berserk. Yeah? Which one do you think they're going to saddle up with? And this is what happens. And she's been in fear of her life. He's been threatening to kill her, all right, you know chocking her, doing whatever. Next minute, she's in the back of the paddy wagon and she's taken to the watch house and she's got a protection order against her and he's going, '(Laughs) it worked.' And next minute and then the next time it happens, she's off to prison because she's

breached it. #01:40:49-4# (A11 – Transkription-Weiblich, 13.01.2020, Pos. 917)

Skepsis gegenüber der Exekutive veranlasst australische SozialarbeiterInnen dabei eher, Problemlösungen seltener durch das Hinzuziehen Dritter anzustreben, sondern mittels Deeskalationskompetenzen und Teamarbeit selbst zu bewältigen.

Konflikte mit KollegInnen werden selten benannt. Diese behandeln vor allem Zweifel an der fachlichen Qualifikation der KollegInnen und als unprofessionell wahrgenommenes Verhalten sowie mangelnde emotionale Unterstützung im Krisenfall. Hier zeigen sich möglicherweise Konflikte zwischen den akademisch qualifizierten SozialarbeiterInnen und den Support Workers mit Diplomlehrgang, die unterschiedliche Ansprüche an fachliche Kompetenz haben könnten.

5.5.5 Selbstwirksamkeit

Deutschland

Grundsätzlich beschreiben die Interviewten die Wahrnehmung eigener Selbstwirksamkeit als zentrale Quelle für die Freude an ihrem Beruf. Dies zeigt sich vor allem in der Verbesserung der Situation einzelner KlientInnen oder bei der Interaktion mit anderen Institutionen:

D3: Den einen Senior haben wir im Altersheim untergebracht. Die Mutter mit den Kindern hat eine Wohnung von der Stadt Moosburg gekriegt, nachdem ich darauf gedrängt habe, dass sie diese auch kriegen muss. Den einen Herrn, den alleinstehenden Herrn aus der Baracke, den haben wir jetzt in der neuen Notunterkunft untergebracht, bis die Sozialwohnungen der Stadt Moosburg fertig sind. Und dann bekommt der dort eine Wohnung. Ist mir auch zugesagt worden von der Bürgermeisterin selber. Und einige Personen aus der neuen Notunterkunft habe ich in WGs, in Wohnungen, im XY-Haus untergebracht. Im XY-Haus habe ich zwei, glaube ich, untergebracht. #00:27:52.2#

I: Also Sie hatten schon wie viele Erfolge? #00:27:53.6#

D3: Ja, schon einige. #00:27:55.1# (D3 – Transkription-Weiblich, 04.10.2019, Pos. 197–199)

Neben diesem Aspekt zeigt sich aber vor allem bei den stärker behördlich oder bürokratisch eingebundenen SozialarbeiterInnen die Selbstwahrnehmung als ‚kleines Zahnrad‘ im System. Dabei wird die eigene Wirksamkeit im lokalen Verantwortungsbereich zwar wahrgenommen, der Beitrag zum übergreifenden Problembereich jedoch als marginal beschrieben:

Ich bin eigentlich in diesem System, muss ich einfach sagen, bin ich eher dieses paragrafenreitende Zahnradchen, und habe halt auch in gewisser Art und Weise meine gesetzlichen Vorgaben, eine gewisse Verpflichtung dem Steuerzahler gegenüber, und mein Ermessensspielraum ist leider halt nicht so groß. #00:32:12-4# (D10 – Transkription-Männlich, 03.01.2020, Pos. 175)

Australien

Auch bei den australischen Interviewten trägt die Wahrnehmung von Selbstwirksamkeit zur Freude am Beruf bei. Hier zeichnet sich jedoch stärker ein Selbstkonzept als ‚UnterstützerInnen‘ der Klientel auf einem selbstverantwortlichen Lebensweg ab und weniger die Position einer behördlichen bzw. staatlich geförderten Organisation mit einer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft: „It’s important to me that they [the clients] would see that I am you know useful to them. I’d hate them to think, ‚Argh, no point in contacting Jill. She doesn’t know anything anyway.‘ Sort of thing.“ #00:40:45-1# (A10 – Transkription-Weiblich, 03.01.2020, Pos. 357)

5.6 K6: Symbolisches Kapital

5.6.1 Arbeitsplatzzufriedenheit

Deutschland

Ein wesentlicher positiver Faktor der Arbeitsplatzzufriedenheit der Interviewten ist die eigene Selbstwirksamkeitswahrnehmung. Erfolge in der Arbeit mit den KlientInnen, wie eine Wohnungszusage, Bewerbungserfolg oder sonstige positive Entwicklung tragen hierzu bei. Des Weiteren wird der Beruf des/der SozialarbeiterIn als interessant, vielseitig und positiv herausfordernd beschrieben und teilweise die Dankbarkeit der KlientInnen betont. Auch eine gute Zusammenarbeit mit der Leitung oder KollegInnen wird vereinzelt als Faktor benannt, der zur Arbeitsplatzzufriedenheit beiträgt. Von den AllrounderInnen im ländlichen Raum mit schwächerer Einbettung in Teamstrukturen wird wiederum ein hoher Grad an Autonomie als positiver Faktor beschrieben:

Also ich denke Freude ist also für mich tatsächlich dieses extrem eigenverantwortliche, selbstständige Arbeiten, das ich im Bereich Wohnungslosenhilfe kann oder speziell hier in dem Bereich, weil ich einfach, ja, gerne eigenständig arbeite, selber Entscheidungen treffe, selber gerne Verantwortung übernehme. Also je freier ich arbeiten kann, desto glücklicher bin ich. #00:51:48-2 (D17 – Transkription-Weiblich, 20.08.2020, Pos. 273)

Als negative Faktoren werden vor allem fachliche bzw. inhaltliche Differenzen mit anderen Einrichtungen, wie der Gemeinde oder der Hausverwaltung, sowie starre bürokratische Strukturen mit geringem Handlungsspielraum genannt. Eine hohe KlientInnenfrequenz und Zusatzbelastungen durch Migration sowie den Ausbruch der Corona-Pandemie stellen weitere Belastungsfaktoren dar. Konflikte innerhalb des Teams oder mit KlientInnen werden zwar genannt, spielen jedoch eine untergeordnete Rolle.

Australien

Auch in den australischen Interviews leistet die Selbstwirksamkeit einen wesentlichen Beitrag zur Arbeitszufriedenheit. Hierbei wird jedoch stärker die eigene Motivation betont, benachteiligten Gruppen zu helfen, und der Erfolg stärker aus der Rückmeldung von den KlientInnen abgeleitet als aufgrund der Durchsetzung gegen andere Institutionen oder der Erfüllung rechtlich vorgesehener Schritte: „I enjoy the work. I enjoy working with the clients, seeing them achieve their goals to find housing and maintain that housing.“ #00:15:22# (A3 – Transkription-Weiblich, 19.11.2019, Pos. 122)

Hier zeichnet sich ab, dass sich die australischen Interviewten stärker als ihre deutschen KollegInnen als DienstleisterInnen, UnterstützerInnen oder FürsprecherInnen ihrer Klientel wahrnehmen. Ebenso wird eine positive Zusammenarbeit im Team vor allem im Hinblick auf eine positive Arbeitsatmosphäre mit Freude und gleicher Motivation angeführt. Als negative Einflussfaktoren werden vor allem eine hohe Arbeitsbelastung sowie mangelnde räumliche Distanz zur Klientel im Privatleben thematisiert. Im Gegensatz zu den deutschen Vergleichsfällen wird bürokratischen Hürden oder Konflikten mit anderen Organisationen eine geringere Bedeutung beigemessen.

Interpretation

Als Einzelmeinung erwähnt eine australische Teamleiterin (A8), dass Burn-out nur auf mangelnde Motivation durch Werte hindeutet. Diese Extremposition verdeutlicht möglicherweise die Haltung, zur Verbesserung der Lebenslage der KlientInnen mangelnde Abgrenzung und übermäßige Belastung in Kauf zu nehmen. Auch hier zeigt sich grundsätzlich eine geringere Professionalisierung, in der eine durch Werte motivierte Sozialarbeit mit mangelnden Kompetenzen der Selbstfürsorge zu erheblichen Belastungen führen kann.

Insbesondere am Beispiel der räumlichen Distanz wird ein Unterschied zwischen Deutschland und Australien deutlich: Während die deutschen SozialarbeiterInnen räumliche Trennung als wichtige Strategie zur Förderung der eigenen Gesundheit

ansehen, wird in Australien der Mangel an räumlicher Distanz beklagt, die Schaffung dieser aber offenbar weniger als mögliche Strategie zur Entlastung erkannt.

5.6.2 Sozialprestige

Deutschland

Die Arbeit mit Wohnungslosen wird von den Interviewten trotz geringen Sozialprestiges als wichtig für die Gesellschaft erkannt. Hierbei werden die Versorgung von Wohnungslosen als gesellschaftliche Verantwortung und die Existenz von Obdachlosigkeit als Verfehlung des Staates angesehen:

Grundsätzlich relativ hoch, weil ich ja was für die Gesellschaft tue, und zwar versuche, dafür zu sorgen, dass [...]. Meiner Meinung nach sollte es solche Betriebe, Notunterkünfte sollte es nicht geben müssen, weil optimalerweise in meiner Traumvorstellung hat jeder eine Wohnung, hat jeder genug Platz zum Leben, genug Essen auf dem Tisch. Insofern finde ich schon, dass diese Beratungsstellen einen positiven Effekt oder einen positiven gesellschaftlichen Effekt haben, weil sie natürlich die Familien oder die Eltern oder die Personen, die da leben hin zu einer eigenen Wohnung optimalerweise, zu einem komplett eigenständigen Leben führen oder führen können. #00:51:06-5# (D14 – Transkription-Weiblich, 18.08.2020, Pos. 289)

Die Arbeit mit Obdachlosen wird dabei von Externen kaum wahrgenommen, weshalb teilweise eine stärkere Öffentlichkeitsarbeit gefordert wird. Die eigene Tätigkeit in diesem Berufsfeld wird vom eigenen Umfeld zumeist mit einer Mischung aus Bewunderung für eine wertvolle Tätigkeit und Mitleid gegenüber den SozialarbeiterInnen kommentiert. Vereinzelt wird auch eine grundsätzlich negative Wahrnehmung der Klientel als ‚faul‘ oder ‚dumm‘ genannt.

Australien

Die australischen Interviewten beschreiben ihre eigene Arbeit als sehr wichtig, da sie hilfsbedürftige Menschen unterstützt. Hierbei wird deutlich, dass die Definition der Wichtigkeit der Arbeit sich vor allem über die Hilfsbedürftigkeit der Klientel herleitet und weniger über die Bedeutung für die Gesellschaft oder den Verantwortungsaspekt derselben.

I think it's very important, especially when I am able to, as I said, watch people move forward by themselves, solve their own problems and get on with life. In what we term, life. So with that, that allows them to interact with as we see, within the community as a whole and they can start moving forward. So it

makes sense. #00:57:19-7# (A9 – Transkription-Männlich, 27.12.2019, Pos. 257)

Die Außenwahrnehmung wird in den australischen Interviews wesentlich kritischer und pessimistischer dargestellt als in den deutschen Vergleichsfällen. Auch in Australien wird eine geringe Außenwahrnehmung attestiert, aber eine Stigmatisierung der Klientel und Betonung von Selbstverschulden stärker adressiert. Ebenso betonen die Interviewten stärker die Notwendigkeit von Öffentlichkeitsarbeit und der Sensibilisierung insbesondere beim Thema der häuslichen Gewalt.

5.6.3 Berufsrisiken

Deutschland

Die Interviewten sehen generell ein erhöhtes Berufsrisiko im Vergleich mit anderen Sozialberufen, wie der Kinder- oder Behindertenbetreuung oder der Jugendarbeit. Als Risikofaktoren werden hier vor allem die Ansteckung mit Krankheiten sowie verbale Übergriffe und Gewaltandrohung benannt. Dennoch betonen die Interviewten überwiegend, in ihrer Arbeit keine Sicherheitsbedenken zu haben, da in den Büroräumlichkeiten meist Hilfe verfügbar ist und im Außeneinsatz Konfrontationen leicht vermieden werden können (siehe Tabelle 24). Negative Erfahrungen sind dabei überwiegend auf verbale Drohungen und Beleidigungen beschränkt, physische Gewalt wird im Notfall durch die Exekutive bewältigt und beschränkt sich zumeist auf Konflikte innerhalb der Klientel:

Weil beispielsweise, ohne dass wir es jetzt so mitkriegen, es ist ja auch dann am Abend beispielsweise, weil Bewohner untereinander dann entsprechend gewalttätig werden sozusagen. Die hängen ja auf kleinstem Raum dann auch zusammen. Aber uns gegenüber würde ich jetzt das Gewaltpotenzial als durchschnittlich einschätzen. #00:44:54-1# (D8 – Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 247)

Australien

Die australischen SozialarbeiterInnen sehen ebenfalls ein erhöhtes Berufsrisiko, vor allem in der Arbeit mit ehemaligen Inhaftierten oder mit Opfern von häuslicher Gewalt. Hierbei äußern vor allem einige SozialarbeiterInnen, die nicht in Teamstrukturen eingebunden sind, Sicherheitsbedenken durch mangelnde Unterstützung im Außeneinsatz (siehe Tabelle 24). Generell erscheint das Risikobewusstsein höher als in den deutschsprachigen Interviews, was jedoch auch durch die Klientel (ehemalige Häftlinge und TäterInnen häuslicher Gewalt) begründet ist:

I don't think it's an ideal situation especially working with the client group that we're working with. For security reasons, you know like we've got to be realistic those, they are in jail because they've done some pretty horrible things. So, we don't know (laughs) what some of the risks might be around those people. So, at the moment, all the best we do is we send each other a message, 'I'm going to see client X.' And then we'll send a message, 'I have finished with client X.' But if I forget to send a message, nobody worries, nobody says, 'Oh, where is Jill?'. #00:38:54-9# (A10 – Transkription-Weiblich, 03.01.2020, Pos. 347)

Tabelle 24: Berufsrisiken (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Berufsrisiken	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Erhöht	15	9	88,2 %	60,0 %
Nicht erhöht	5	4	29,4 %	26,7 %

5.6.4 Selbstwert

Deutschland

Die deutschen Interviewten zeigen grundsätzlich einen hohen Selbstwert. Sie betrachten die eigene Arbeit als sinnvoll für die Gesellschaft und die Klientel:

Naja, weil diese Menschen, die sind häufig in Arbeit, die haben ihr Leben lang gearbeitet. Ich finde es absolut verwerflich, wenn man solche Menschen einfach fallen lässt. Und die fallen durch das Raster. Und da guckt unsere ganze Gesellschaft zu. #00:50:15-0# (D2 – Transkription-Weiblich, 02.10.2019, Pos. 363)

Jedoch werden vereinzelt auch die Grenzen der eigenen Arbeit, ein Schwund an Empathie und die eigene Austauschbarkeit thematisiert.

Australien

Die australischen SozialarbeiterInnen sehen ihre Arbeit ebenfalls als wichtig und positiv an. Auch hier zeigt sich erneut, dass der Selbstwert vor allem durch die Leistung für die Klientel und weniger für die Gesellschaft entsteht: „All you can do is just continue working with the clients and. You do it for the clients, you don't really do it for the perception of the job.“ #00:46:23# (A3 – Transkription-Weiblich, 19.11.2019, Pos. 275)

5.7 K7: Selbstfürsorge

5.7.1 Work-Life-Balance

Deutschland

Grundlegend wird bei den Interviewten die Selbstfürsorge als positiv bewertet (76 %), dennoch benennt ein erheblicher Teil auch zumindest temporäre Belastungen (41 %), wie Stress, Arbeitsplatzkonflikte oder unvollständige Abgrenzung zum Privatleben (siehe Tabelle 25). Eine ausschließlich negative Einschätzung erfolgt nur in Einzelfällen, wie etwa bei D8:

Und wenn sie für eine Dokumentation von drei Absätzen eine halbe Stunde brauchen, dann werden sie ein Problem kriegen. [...] Ich muss auch dazu sagen, ich bin gestresst. Das hat nichts mit Ihnen zu tun, deswegen komme ich vielleicht auch zum Teil unfreundlich rüber. Ich bin gestresst. #00:16:26-4# (D8 – Transkription-Männlich, 06.07.2020, Pos. 89)

Australien

Die australischen Interviewten beschreiben ebenfalls eine durchwachsene Work-Life-Balance (67 % positiv und 33 % negativ), wobei zwar eine explizit negative Einschätzung weitgehend ausbleibt, jedoch verschiedene Formen der Belastung genannt werden (siehe Tabelle 25). Auffallend ist hier, dass vor allem eine mangelnde Abgrenzung zum Privatleben genannt wird, insbesondere durch Rufbereitschaft in der Krisenarbeit:

But I guess it's the type of work that if you're dealing with a crisis, or you're dealing with somebody in a residential setting who's feeling vulnerable, or in need of that support from somebody, we might stay a bit later. It just depends on the needs, of day in, day out. Yup. But generally it's eight thirty to four thirty. If there's an incident at the service, I do on-call. So when I say incident it might be some form of conflict, it might be, uhh, somebody self-harmed or somebody's got suicidal ideation. A worker might ring me to either debrief or to just let me know, or get some guidance or some feedback. #00:11:06# (A4 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 70–71)

Grundsätzlich erscheint die Belastungssituation in Deutschland und Australien jedoch weitgehend ähnlich.

Tabelle 25: Work-Life-Balance (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Work-Life-Balance	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Positiv	13	10	76,5 %	66,7 %

Negativ	7	5	41,2 %	33,3 %
---------	---	---	--------	--------

5.7.2 Institutionelle Maßnahmen zur Selbstfürsorge

Deutschland

Als vorhandenes Angebot zur Förderung der Gesundheitskompetenzen werden vor allem Team- und Einzelsupervisionen sowie das Vorhandensein von BetriebsärztInnen genannt. Hier wird Bedarf insbesondere an Gesundheits- und Selbstverteidigungskursen oder vermehrter Supervision geäußert. Teilweise besteht auch bereits ein Angebot an Gesundheitskursen und Teamevents:

Also wir waren zum Beispiel einmal beim Rafting/Kanu fahren. Das war klasse, weil man lernt sich noch mal ganz anders kennen. Oder ein Mal waren wir beim Hochseilgarten. Das war auch spitze. Das war richtig gut, und zwar die ganze Abteilung mit dem Chef am Seil hängen. Das ist wirklich ein Erlebnis (lacht). Oder in einem Boot sitzen. Man könnte einen Kochkurs machen (lacht). Oder was weiß ich, irgendwas Kreatives. [...] Weil man sich da noch auf eine ganz andere Art und Weise kennenlernt und noch mal eine andere Basis bekommt für die Zusammenarbeit. #01:20:58# (D6 – Transkription-Weiblich, 09.10.2019, Pos. 1037–1041)

Beim gewünschten und vorhandenen Angebot zeigt sich ein Fokus, der stärker auf Büroarbeit Bezug nimmt und die allgemeine Förderung der Teambildung beschreibt. Einschlägige Maßnahmen zum Bereich der Sozialen Arbeit, wie therapeutische Unterstützung oder Selbstverteidigungskurse für den Außeneinsatz, sind minderheitlich vertreten (siehe Tabelle 26).

Australien

In Australien wird vor allem das Angebot des Employee Assistance Program (EAP) immer wieder hervorgehoben und teilweise auch in Anspruch genommen. Dabei handelt es sich um eine Form externer Supervision bzw. therapeutischer Unterstützung. Diese wird im Interview mit A9 erklärt und als wichtig für die Selbstfürsorge beschrieben:

A9: Every organisation in Welfare that I've come across luckily has what's called the EAP. Employment Assistance Program, where you ring them up, they do a quick assessment, and you can get two to three visits to psychologist to help you through ... #01:04:43-7#

I: Without paying for this? #01:04:44-9#

A9: Work pays for it. The employer pays for it. #01:04:47-6#

I: Only for employees who work with the homeless people or with (overtalking #01:04:51-2#) #01:04:51-2#

A9: No other areas as well. Most of Welfare. #01:04:54-8#

I: But in Social Work? #01:04:57-0#

A9: In the Social Work area, yeah. I call it Welfare so in that Welfare area. #01:05:01-7#

I: But is only three appointments. That's not enough. #01:05:05-6#

A9: It's not enough, no. So you speak to your GP and you get six and six. You do six reassess and then you might get another six. So you can get up to 12 a year. And so with that, it's been very helpful. And it's been very important with work-life balance because it helps. #00:15:58-5# (A9 – Transkription-Männlich, 27.12.2019, Pos. 301–309)

Generell werden von den australischen Interviewten Forderungen zur Verbesserung des Stressmanagements und zur Prävention von Burn-out diskutiert. Auch werden explizit bestehende psychische Probleme angesprochen. Auffallend ist hier eine stärkere Betonung von psychischer Belastung und aktuell angenommenen Therapieangeboten. Ob dies auf eine größere Offenheit der Interviewten oder einen tatsächlichen Unterschied in der Belastung zurückzuführen ist, lässt sich nicht abschließend feststellen. Im Gegensatz zu den Interviews mit den deutschen SozialarbeiterInnen werden hier weniger Aspekte der Arbeitsplatzgesundheit mit Bezug auf Büroarbeit genannt und das eigene Arbeitsteam wird häufiger als positiver Faktor der Entlastung angeführt (siehe Tabelle 26).

Tabelle 26: Institutionelle Maßnahmen zur Selbstfürsorge (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Institutionelle Maßnahmen	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Bedarf	12	11	70,6 %	73,3 %
Kein Bedarf	4	0	23,5 %	0,0 %
Angebot	6	4	35,3 %	26,7 %
Unzufrieden	3	5	17,6 %	33,3 %

5.7.3 Persönliche Strategien der Selbstfürsorge

Deutschland

In den deutschsprachigen Interviews wird die Trennung zwischen Privatleben und Beruf generell als wichtig für die Gesundheit und auch als zentrale Kompetenz für SozialarbeiterInnen beschrieben. Überwiegend wird dabei eine Trennung eingehalten oder diese wird zumindest versucht. Verletzungen dieser Trennung beziehen sich

hierbei zumeist auf das Überprüfen von arbeitsrelevanten E-Mails, das Annehmen von Anrufen oder das Nachdenken über die Arbeit in der Freizeit. Nur in wenigen Fällen mit geringer Arbeitsteilung und schwachen Teamstrukturen sind die SozialarbeiterInnen auf Abruf verfügbar (siehe Tabelle 27).

Als Strategien der Selbstfürsorge werden vor allem private soziale Kontakte genannt sowie Freizeitaktivitäten in Form von Sport, Hobbys oder Zeit in der Natur. Teilweise werden die Kommunikationsmöglichkeiten zum Arbeitsplatz bewusst unterbrochen (kein Zugriff auf E-Mails, Ausschalten von Diensthandys) und auch der private Kontakt zu ArbeitskollegInnen gemieden. Auffällig ist hier die häufige Erwähnung von räumlicher Trennung: Die Trennung zum Beruf erfolgt dabei zumeist mit dem Verlassen des Arbeitsplatzes, wie dies D17 beschreibt:

Und ich habe auch das Glück, dass ich eben nicht in Tölz wohne und im Landkreis, sondern im Nachbarlandkreis, eben in Garmisch-Partenkirchen.

#00:59:55-1#

[...] Da steht auch keiner meiner Klienten vor der Tür. Ich laufe keinem über den Weg. Ich laufe keinem Behördenmitarbeiter über den Weg. Ich kenne dort die Polizei nicht. Ich weiß nicht, in welchem Haus es welche Probleme gibt. Das ist, glaube ich, für mich ganz, ganz wichtig. Ich steige ins Auto und fahre raus und bin räumlich einfach woanders. Und nichts erinnert mich dran. [...]

Also irgendwann ist auch mal gut mit Helfen. #01:02:24-3# (D17 – Transkription-Weiblich, 20.08.2020, Pos. 307–319)

Eine weitgehend von der Klientel abgetrennte Lebenswelt wird dabei als förderlich für die eigene geistige Gesundheit dargestellt. Weiterhin wird hier auch reduzierte Einbindung am Arbeitsplatz durch Abgabe schwieriger KlientInnen an andere Stellen vorgenommen.

Australien

Ein ähnliches Bild der Trennung zwischen Privatleben und Beruf zeigt sich auch in Australien. Die Trennung dieser beiden Lebensbereiche wird als wichtig und essenziell für den Beruf erfahren. Auch hier wird private Erreichbarkeit als Ausnahme dargestellt. Auffällig ist, dass teilweise der private Kontakt zu KollegInnen zum Zweck der Abgrenzung vom Beruf vermieden wird.

I come to work. I enjoy the work I do. I enjoy the people I work with. I actually enjoy their company. Uhh, that's why I like to employ people who have the same sense of humour, and who, uhh, you know, would be, part of the staff team. Uhh, I don't do a lot of things out of work to do with work. I finish and my home is my home, my home life. I don't, I don't know if this is good or bad,

I don't socialise outside of work with work colleagues. #00:53:00# (A1 – Transkription-Weiblich, 14.01.2019, Pos. 238)

Ähnlich wie in Deutschland gestalten sich auch die Strategien der Selbstfürsorge bei den australischen InterviewpartnerInnen überwiegend durch private Sozialkontakte und Freizeitaktivitäten wie Sport, Hobbys oder Naturerlebnisse. Die Strategie zur Abgrenzung durch räumliche Distanzierung wird hier kaum erwähnt, jedoch wird geringe räumliche Trennung als Belastung wahrgenommen, was ebenfalls die Bedeutung dieser Strategie unterstreicht (siehe Tabelle 27).

Tabelle 27: Persönliche Strategien der Selbstfürsorge(in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Persönliche Strategien	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Trennung privat-beruflich				
hohe Trennung	10	7	58,8 %	46,7 %
geringe Trennung	7	7	41,2 %	46,7 %
Strategien der Selbstfürsorge				
Soziale Beziehungen	13	11	76,5 %	73,3 %
Freizeitaktivitäten	12	10	70,6 %	66,7 %
Kommunikative und soziale Distanzierung	6	5	35,3 %	33,3 %
Räumliche Distanzierung	9	1	52,9 %	6,7 %
Apathie	4	0	23,5 %	0,0 %
Professionelle Unterstützung	2	1	11,8 %	6,7 %

5.8 K8: Aktuelle Herausforderungen

Deutschland

Als häufigste aktuelle Herausforderungen werden in Deutschland die Bürokratie, ein zu geringer Betreuungsschlüssel, unklare Regelungen und zu schwaches Durchgreifen der Ämter mittels Sanktionen thematisiert. Diese Herausforderungen werden häufig auf eine zunehmende Internationalisierung der Obdachlosenklientel durch die Flüchtlingsbewegungen zurückgeführt (siehe Abbildung 37). Diese bringt neue kulturelle und sprachliche Barrieren mit sich, wie D15 betont:

Es geht, mittlerweile geht es wirklich den Klienten oder Bewohnern einfach darum, sie haben da jetzt eine Unterkunft bekommen, die ja auch nicht schlecht ist. Also die Notunterkunft hier in Freising ist ja sehr gut, die Untere Isarau, in der Regel sogar besser als, oder komfortabler sage ich mal, als eine Sozialwohnung, die hier vergeben wird. Und ja, viele möchten auch gar nicht

mehr da raus, aus der Notunterkunft [...]. Also es ist sehr, sehr schwierig, das sind einzelne Klienten, die wirklich da auch raus wollen, gut, die auch sagen, okay, es ist mittlerweile ein wahnsinniger Tumult, eine Unruhe da. Es ist laut dort, es ist wie gesagt, es wird gefeiert draußen, wie gesagt, viele Klienten aus anderen Nationen, ne, die machen dann große Party da, wie die das in ihren Ländern auch kennen und so weiter. Und die möchten schon da raus und die sind auch bereit, dann mitzumachen, aber das sind die wenigsten. Und das war wirklich bis vor einigen Jahren wirklich noch anders. #00:36:53-8# (D15 – Transkription-Weiblich, 29.06.2020, Pos. 477–498)

Teilweise wird dieser Klientel auch eine geringere Motivation und Bereitschaft zur Mitarbeit attestiert. Insbesondere durch die Flüchtlingsbewegung wird auch ein vermehrter Bedarf an Sozialarbeit in Notunterkünften festgestellt. Das Anwachsen einer internationalen Klientel mit hohem Betreuungsbedarf wird dabei als wesentliche Herausforderung für die Gegenwart und Zukunft dargestellt.

Themen wie die Digitalisierung oder die beginnende Corona-Pandemie werden nur in Einzelfällen als Herausforderungen benannt.

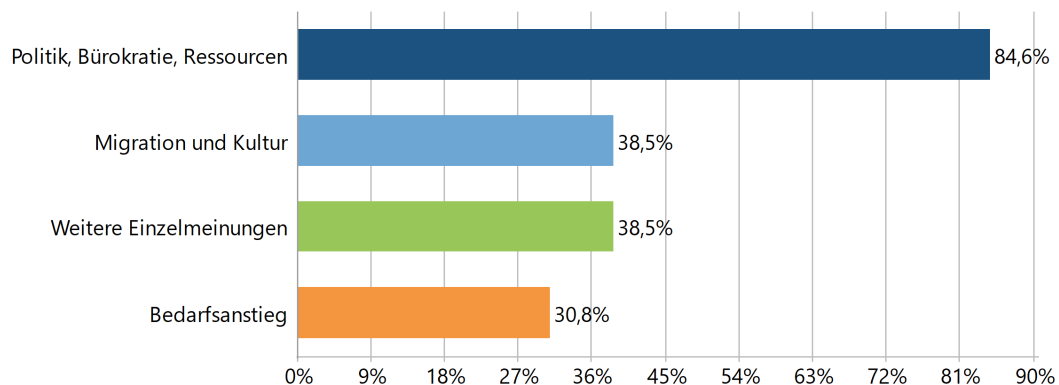


Abbildung 37: Aktuelle Herausforderungen in Deutschland (Prozent der Nennungen)

Australien

Auch in Australien sind die verwaltungstechnischen Herausforderungen von zentraler Bedeutung (siehe Abbildung 38). Im Gegensatz zu Deutschland werden diese jedoch kaum mit Migration in Verbindung gebracht. Die Ressourcenknappheit und der wachsende Bedarf an Sozialarbeit werden vor allem über die Knappheit an Wohnraum (teilweise bedingt durch Hochwasser) sowie einen Anstieg des Drogenkonsums und psychische Erkrankungen erklärt:

I think society. If I reflect back, society has really changed. So when I first started working here, there were young people coming in. And there was a conflict at home, but there was not the level of underlying issues around mental

health, drugs and alcohol. Whereas there's more complexities now. #00:52:23#
(A4 – Transkription-Weiblich, 26.11.2019, Pos. 268)

Des Weiteren werden mangelnde finanzielle und personelle Ausstattung sowie systematischer Rassismus und Sexismus durch staatliche Institutionen, insbesondere gegen Indigene, thematisiert. Obwohl indigene Gruppen und teilweise auch MigrantInnen immer wieder erwähnt werden, scheinen diese keine neue oder gravierende Herausforderung darzustellen. Stattdessen wird eine Bewusstseinsbildung bei MitarbeiterInnen von Exekutive und Justiz gefordert, um deren Umgang mit diesen vulnerablen Gruppen zu verbessern. Vereinzelt wird auch eine Verbesserung der Präventionsarbeit in Bezug auf Obdachlosigkeit und häusliche Gewalt gefordert (siehe Abbildung 38).

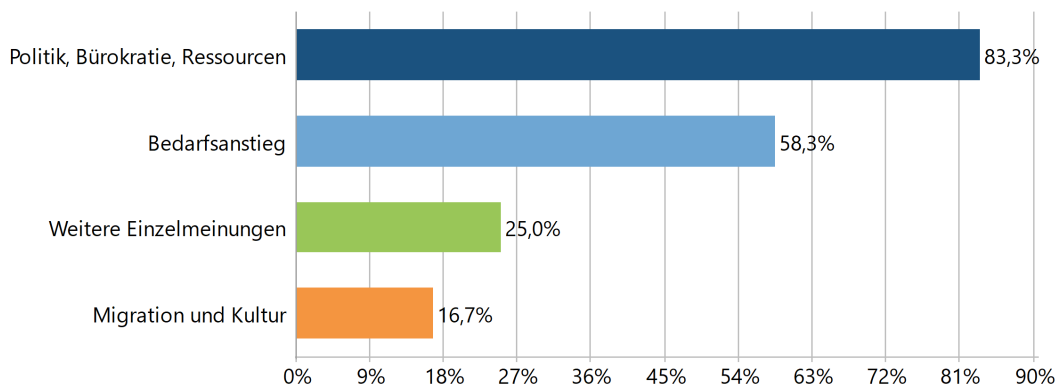


Abbildung 38: Aktuelle Herausforderungen in Australien (Prozent der Nennungen)

Teil III: Diskussionen und Folgerungen

6 Stellungnahme und Diskussion der Ergebnisse

In Kapitel 6 erfolgt zunächst die Stellungnahme und Diskussion der Ergebnisse. Zudem werden die entsprechenden Szenarien für die künftige Entwicklung von Qualifikationen in beiden Ländern sowie dazugehörige Schlussforderungen referiert.

6.1 Conclusio

Im Vergleich der beiden Interviewgruppen ergibt sich ein differenziertes Bild von Sozialarbeit im Kontext von Notunterkünften. Sowohl in Deutschland als auch in Australien zeigt sich zwar ein grundsätzlich ähnliches Berufsbild mit ähnlichen Arbeitsaufgaben und Zielsetzungen, dennoch treten in Bezug auf Arbeitskontext, Klientel, Trägerorganisationen, Qualifikation und Selbstwahrnehmung erhebliche Unterschiede zwischen den beiden Gruppen auf.

In *Deutschland* findet die Arbeit der SozialarbeiterInnen in einem stärker behördlich-bürokratischen Kontext statt. Obwohl auch hier teilweise deutliche Flexibilität und Autonomie vorhanden sind (gerade bei den SozialarbeiterInnen im ländlichen Raum), können die SozialarbeiterInnen in Deutschland doch überwiegend als der ‚verlängerte Arm‘ des Sozialstaats interpretiert werden. Neben der Sozialpädagogik werden hier vor allem juristische Grundlagen als wichtige Kompetenzen betont, um die KlientInnen im Hinblick auf ihre Rechte und Pflichten innerhalb des Sozialstaats zielführend zu beraten. Vor allem im städtischen Raum kommen hier funktional differenzierte Arbeitsteams zum Einsatz, in denen je nach Arbeitsrolle unterschiedliche Kompetenzen erforderlich sind. Hierbei wird vor allem die Grenzziehung zu den Hausverwaltungen, aber auch zur psychologischen Beratung oder Schuldnerberatung deutlich. Der Anspruch einer professionalisierten und gesellschaftlich bedeutsamen Sozialarbeit steht dabei in Konflikt mit geringen Löhnen, geringem Prestige und einer allgemein eher als gering wahrgenommenen Attraktivität des Berufs. Dabei wird ein Fachkräftemangel attestiert, der in Verbindung mit Kompromissen bei der Personalanstellung eine Deprofessionalisierung der Sozialarbeit als Gefahr erkennen lässt.

Im Umgang mit der Klientel wird von den deutschen SozialarbeiterInnen überwiegend ein distanziert-professionelles Arbeitsverhältnis gewahrt. Die SozialarbeiterInnen sehen sich selbst überwiegend als ‚Zahnrad‘ innerhalb des Systems und daher sich primär der Gesellschaft gegenüber verantwortlich. In der Arbeit mit der Klientel realisiert sich dabei die gesellschaftliche Verantwortung gegenüber sozialbedürftigen Gruppen. Entsprechend wird die Fähigkeit zur

emotionalen Distanzierung als wichtige Kompetenz beschrieben. Gegenüber der Klientel herrscht ein sozialpädagogischer Zugang vor, der sowohl auf Unterstützung als auch auf Sanktionierung setzt. Als aktuelle Herausforderung tritt vor allem die kulturelle Veränderung der Klientel durch die Flüchtlingsbewegung 2015/2016 in den Vordergrund sowie die Zunahme bürokratischer und rechtlicher Komplexität.

In *Australien* zeigen sich hingegen die Wurzeln der Obdachlosenarbeit in einer überwiegend feministisch motivierten Laienbewegung. Die SozialarbeiterInnen sind vor allem in NGOs tätig, operieren in kleineren Teams und betrachten ihre Arbeit als spontane ‚Krisenarbeit‘. Sowohl innerhalb der Teams als auch in der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen wie den Hausverwaltungen, der Gemeinde oder der Polizei besteht eine wesentlich geringere funktionale Differenzierung als in Deutschland.

Durch den verbreiteten Einsatz von Diplomkursen sowie die Möglichkeit des Absolvierens einschlägiger Bachelorstudiengänge wird von den Interviewten eher eine Professionalisierung im eigenen Arbeitsfeld wahrgenommen. Hindernisse für deren Entfaltung sind dabei zumeist hohe Aus- und Weiterbildungskosten sowie mangelnde Qualifikationsprämien. Eine höhere Qualifikation ist dabei nicht automatisch Garant für eine bessere Bezahlung, da selbst Führungsrollen teilweise ohne einschlägiges Fachstudium ausgeübt werden.

Entsprechend dem Arbeitskontext in NGOs werden soziale Kompetenzen und vor allem geteilte Werthaltungen als zentrale Anforderungen für die Berufswahl thematisiert. Fachliche Kompetenzen werden dabei stärker in der Praxis erlernt und weitergegeben. Der formalen Qualifikation wird ein geringerer Stellenwert beigemessen. Die SozialarbeiterInnen betrachten sich in ihrer Tätigkeit vor allem als UnterstützerInnen ihrer KlientInnen und kaum als AkteurInnen mit gesellschaftlichem oder gar staatlichem Auftrag. Im Gegenteil: Hier zeigt sich in der vereinzelt thematisierten systemischen Rassismus und Sexismus sowie einer reduzierten Bereitschaft zur Involvierung der Exekutive eine stärkere staatskritische Haltung als bei den behördlich integrierten deutschen SozialarbeiterInnen. Die SozialarbeiterInnen der australischen NGOs sehen es hier teilweise als ihre Aufgabe, ihre KlientInnen gegenüber der Exekutive in Schutz zu nehmen. Obwohl auch hier die Distanzierung zur Klientel als Maßnahme der Selbstfürsorge thematisiert wird, ist das Verhältnis stärker durch persönliche Beziehungen geprägt. Als aktuelle Herausforderungen werden vor allem Hochwasser und Wohnungsnot sowie ein Anstieg kombinierter Belastungen durch Drogenkonsum und psychische Erkrankungen betont.

6.2 Ergebnisübersicht

Die Ergebnisse dieser Studie lassen sich wie folgt in der unteren Abbildung zusammenfassen, die aus drei Säulen (von links nach rechts): Hauptkategorien, Deutschland und Australien bestehen:

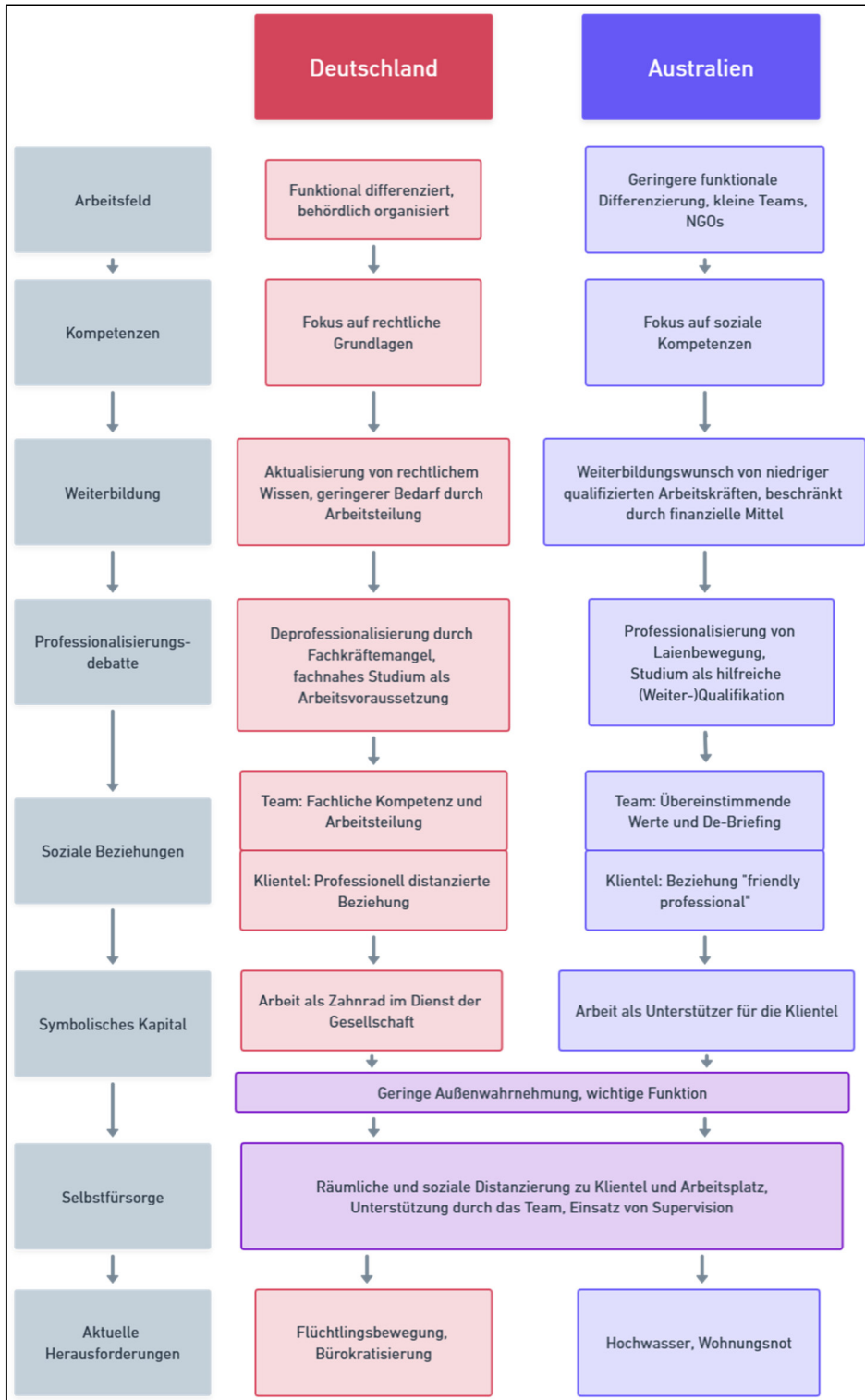


Abbildung 39: Ergebnisse der Studie

6.3 Beantwortung der Forschungsfragen

1) Welche neue Kompetenzorientierung benötigen MitarbeiterInnen im Professionalisierungskontext mit Wohnungslosen in Notunterkünften in Deutschland und Australien (Soll-Ist-Vergleich)?

Als neue Kompetenzorientierungen werden in Deutschland vor allem interkulturelle Kommunikationskompetenzen betont. Diese treten gerade im Kontext der Flüchtlingsbewegung 2015/2016 in den Vordergrund. Hierbei wird neben kultureller Sensibilität in der Gesprächsführung und Beratung auch Weiterbildung zu rechtlichen Grundlagen insbesondere im Hinblick auf Ausländerrecht und Asylrecht genannt. Fremdsprachenkenntnisse werden hingegen als Bringschuld der Klientel betrachtet. Abseits von Englischkenntnissen werden keine weiteren Fremdsprachen als notwendig erachtet.

Neben diesem Themenbereich werden auch die Aktualisierung rechtlicher Grundlagen im Hinblick auf EU-Recht oder neue datenschutzrechtliche Regulierungen wie die DSGVO thematisiert. Weitere Kompetenzen im Hinblick auf den Umgang mit psychischen Erkrankungen oder Drogenmissbrauch werden als sinnvoll erachtet, jedoch weniger als neues Phänomen beschrieben.

In Australien werden neue Kompetenzorientierungen weniger deutlich greifbar als im deutschen Vergleichsfall. Hier wird vor allem eine persönliche Weiterqualifizierung von niedriger qualifizierten SozialarbeiterInnen thematisiert, die jedoch durch hohe Kosten und eine unklare Skillprämie behindert werden. Vor allem in wachsenden Arbeitsteams sehen die LeiterInnen zukünftig weitere administrative Kompetenzen oder Führungskompetenzen als erforderlich an. Abseits dieser Weiterqualifizierung und Spezialisierung im Kontext eines Professionalisierungsprozesses werden auch Kompetenzen im Hinblick auf Drogenmissbrauch und psychische Erkrankungen als wichtig betrachtet. So beobachten die SozialarbeiterInnen teilweise eine Bedarfszunahme durch neue Drogen, verstärkten Drogenmissbrauch sowie eine Mehrfachbelastung der Klientel durch Drogen und psychische Erkrankungen.

2) Welche Spannungsfelder gibt es bezüglich der Professionalisierungs-/Deprofessionalisierungsdebatte in beiden Ländern?

In den beiden Ländern zeigt sich grundsätzlich eine gegenteilige Tendenz: Während in Deutschland ein hoher Professionalitätsanspruch und die Wahrnehmung einer Deprofessionalisierung bestehen, zeigt sich in Australien ein geringeres Professionalitäts- und Qualifikationsniveau mit Tendenz zur Professionalisierung.

3) *Wie kompetent sind MitarbeiterInnen in Notunterkünften bezüglich des aktuellen Professionalisierungsprozesses in DL und AUS? (IST)*

Tabelle 28: Hochschulabschluss der Interviewten (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Hochschulabschluss	DE (abs.)	DE (%)	AUS (abs.)	AUS (%)
Sozialpädagogik/Social Work	7	41,2 %	6	40,0 %
Keinen	6	35,3 %	6	40,0 %
Andere	4	23,5 %	3	20,0 %
Gesamt	17	100,0 %	15	100,0 %

In Deutschland verfügen sieben Befragte über einen einschlägigen Studienabschluss in Sozialpädagogik sowie vier Personen über einen anderen Studienabschluss. In den Interviews zeigt sich dabei, dass ein einschlägiger Studienabschluss als Norm gesehen und auch als Qualifikation gefordert wird. Dennoch wird Obdachlosenarbeit auch von QuereinsteigerInnen oder MitarbeiterInnen der Ordnungsämter durchgeführt. Grundsätzlich zeigt sich bei den Interviewten eine starke Orientierung an rechtlichen Normen. Mangelnde Professionalisierung bezieht sich dabei zumeist auf mangelnde sozialpädagogische Kompetenzen, bei jedoch häufig vorhandenem rechtlichen oder betriebswirtschaftlichen Wissen.

In Australien verfügen sechs Befragte über einen einschlägigen Studienabschluss in Social Work und sechs weitere über andere Studienabschlüsse. In den Interviews zeigt sich dabei eine starke Differenzierung zwischen der Rolle als HilfsarbeiterInnen (Youth Worker/Support Worker) und den SozialarbeiterInnen (Social Worker). Grundsätzlich wird ein Studium für die Obdachlosenarbeit nicht als Voraussetzung angesehen, hingegen kommt den diplomierten Zertifikatskursen eine wichtige Rolle zu. Trotz eines zunehmenden Grads der Professionalisierung werden hier kaum Kompetenzen im rechtlichen Bereich genannt und eine stärkere Aneignung durch den Arbeitsprozess thematisiert, was für einen geringeren Professionalisierungsgrad spricht.

4) *Wie kompetent schätzen sich selbst die MitarbeiterInnen bezüglich der Anforderungsbereiche in Deutschland und Australien ein?*

In ihrer Selbsteinschätzung sehen sich die SozialarbeiterInnen beider Länder grundsätzlich als ausreichend qualifiziert für ihren Aufgabenbereich an. Auffällig ist hier, dass vor allem persönliche Kompetenzen, Selbstorganisation und sprachliche Fähigkeiten genannt werden. Spezialisierende Hard Skills werden in den Selbsteinschätzungen kaum genannt. In beiden Ländern sind die Interviewten jedoch bei der Selbsteinschätzung zurückhaltend und benennen eigene Stärken und Kompetenzen nur zögerlich.

5) Was verstehen MitarbeiterInnen unter Jobkompetenzen in Deutschland und Australien?

Bei der Frage nach dem eigenen Verständnis von Jobkompetenzen fassen die Interviewten diese vor allem als die zentralen Kompetenzen in ihrem Arbeitsbereich auf. In beiden Ländern werden hier übergreifende Kompetenzen, wie das eigenständige Aneignen von Kompetenzen oder die eigenständige Weiterbildung, betont. Eine zentrale Rolle spielen hier auch Empathie gegenüber den KlientInnen und ein wertschätzender, respektvoller Umgang. Insbesondere in kleinen Arbeitsteams wird in beiden Ländern betont, dass ein ‚breit gefächertes Kompetenzbündel‘ für die Berufsausübung erforderlich ist. Die Unterschiede zwischen Deutschland und Australien sind hierbei weniger deutlich ausgeprägt.

6) Welche neuen Anforderungen in Notunterkünften gibt es zurzeit in Deutschland und Australien?

Tabelle 29: Neue Kompetenzanforderungen (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Neue Kompetenzanforderungen	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Soziale Kompetenzen	7	4	41,2 %	26,7 %
Leitungs- und Organisationskompetenzen	4	3	23,5 %	20,0 %
Rechtliche Grundlagen	5	1	29,4 %	6,7 %
Technische Kompetenzen	4	0	23,5 %	0,0 %
Gesundheitskompetenzen	1	1	5,9 %	6,7 %
Kein Wandel / keine Auskunft	2	2	11,8 %	13,3 %
N = Interviews	17	15	100,00	100,00

In den deutschsprachigen Interviews werden Anforderungen in Bezug auf das EU-Recht und Ausländerrecht thematisiert. Diese Anforderungen werden überwiegend mit der europäischen Flüchtlingskrise in Verbindung gebracht. Diese macht neues juristisches Wissen wie Asylrecht und interkulturelle Kommunikationskompetenzen erforderlich. Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien, vor allem im Kontext der im Jahr 2020 beginnenden Corona-Pandemie, werden verstärkt nachgefragt.

In Australien zeichnen sich in einigen Organisationen neue Kompetenzanforderungen aufgrund von Wachstum und funktioneller Ausdifferenzierung ab. Einige SozialarbeiterInnen sehen hierbei erhöhten Bedarf nach eigener Spezialisierung. Einige LeiterInnen werden dabei mit komplexeren Anforderungen an Führungs- und Administrationskompetenzen konfrontiert.

7) *Wie schätzen die MitarbeiterInnen die Weiterbildungsangebote und ihre Weiterbildungsbereitschaft bezüglich der Betreuung der Wohnungslosen in Notunterkünften in Deutschland und Australien ein?*

Tabelle 30: Fort- und Weiterbildung (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

III-Fort- und Weiterbildung	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Gewünschte Weiterbildung				
Gesundheitsweiterbildung	6	8	35,3 %	53,3 %
Fallarbeit	5	6	29,4 %	40,0 %
Unspezifische Weiterbildungswünsche	3	7	17,6 %	46,7 %
Rechtliche Grundlagen	4	1	23,5 %	6,7 %
Leistungs- und Administrativweiterbildung	6	4	35,3 %	26,7 %
Soziale und kulturelle Weiterbildung	3	1	17,6 %	6,7 %
Absolvierte Weiterbildung				
Kommunikation, Pädagogik und Führung	12	6	70,6 %	40,0 %
Gesundheitsweiterbildung	3	7	17,6 %	46,7 %
Recht und Administration	10	2	58,8 %	13,3 %
Weiterbildungsbereitschaft				
erhöhte Bereitschaft	8	8	47,1 %	53,3 %
reduzierte Bereitschaft	4	2	23,5 %	13,3 %
N = Interviews	17	15	100,00	100,00

Gewünscht werden vor allem Weiterbildungen aus dem Gesundheitsbereich, insbesondere zum Umgang mit psychischen Erkrankungen oder Drogenmissbrauch. Dieser Wunsch ist in Australien stärker ausgeprägt und steht möglicherweise mit einem erhöhten Bedarf in Zusammenhang. In den Interviews mit australischen SozialarbeiterInnen werden darüber hinaus Weiterbildungen zur Fallarbeit verstärkt thematisiert, wohingegen in Deutschland rechtliche Fortbildungen im Vordergrund stehen. Auch bei den bereits absolvierten Weiterbildungen zeigt sich in Deutschland ein Fokus auf rechtliche Grundlagen und administrative Aufgaben, wohingegen in Australien Gesundheitsweiterbildungen wie Traumatherapie oder Spieltherapie absolviert wurden.

In beiden Ländern geben die Interviewten grundsätzlich eine erhöhte Bereitschaft zur Weiterbildung an (Deutschland: 47,1 %; Australien: 53,3 %). Wenn jedoch stattdessen eine geringe Weiterbildungsbereitschaft genannt wird, dann unterscheiden sich die Gründe für diese Einschätzung deutlich. So wird in Deutschland Weiterbildung teilweise mit Verweis auf die hohe funktionale Differenzierung des Arbeitsprozesses als nicht notwendig erachtet. Weiterbildungen

müssten hierbei die spezifische Funktion der SozialarbeiterInnen adressieren, da das Angebot als zu allgemein betrachtet wird. In Australien wird das derzeitige Angebot als sinnvoll angesehen, jedoch sind hohe Kosten und eine geringe Skillprämie Gründe für eine reduzierte Motivation zur Weiterbildung.

8) Welche Faktoren geben den Vorrang bei der Auswertung der aktuellen Kompetenzen: Austausch mit KollegInnen und Vorgesetzten, Alter, Berufsjahre, Berufsabschluss, Arbeitsverhältnis (be-/unbefristet), Arbeitszeit (Voll-/Teilzeit)? Welche Kompetenzen besitzen die MitarbeiterInnen gegenwärtig? Unterscheidet sich die Einschätzung der Befragten in Deutschland und Australien?

Eine Auswertung nach Geschlecht der Befragten ist durch die Zusammensetzung der Stichproben hier nicht zielführend, da mit 23 Frauen und 9 Männern (davon 7 Männer in Deutschland) die Vergleichsgruppen eine stark unterschiedliche Größe aufweisen. Auch die Analyse nach Befristung ist bei einer Aufteilung von 28 unbefristeten Befragten und 4 befristeten nicht zielführend. Stattdessen wurden für die Auswertung der aktuellen Kompetenzen die Faktoren Arbeitszeit (Teilzeit/Vollzeit), Alter, Qualifizierung und Land herangezogen.

Tabelle 31: Kompetenzanforderungen nach Arbeitszeit (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Kompetenzanforderungen	Teilzeit (abs.)	Vollzeit (abs.)	Teilzeit (%)	Vollzeit (%)
Soziale Kompetenzen	9	20	81,8 %	95,2 %
Rechtliche Grundlagen	7	14	63,6 %	66,7 %
Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerk- arbeit	4	11	36,4 %	52,4 %
Gesundheitskompetenzen	5	10	45,5 %	47,6 %
Fremdsprachen und interkulturelle Kommunikation	6	12	54,5 %	57,1 %
Fallarbeit	4	7	36,4 %	33,3 %
Leistungs- und Organisations- kompetenzen	2	13	18,2 %	61,9 %
Abgrenzungsfähigkeiten	3	10	27,3 %	47,6 %
Anti-Gewalt-Kompetenzen	5	9	45,5 %	42,9 %
Allround-Kompetenzen	2	5	18,2 %	23,8 %
N = Interviews	11	21	100,00	100,00

Im Vergleich von Teilzeit- und Vollzeitbeschäftigten zeigen sich vor allem Unterschiede der Kategorien ‚Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit‘ sowie ‚Leistungs- und Organisationskompetenzen‘. Dies ist möglicherweise dadurch zu

erklären, dass LeiterInnen häufiger Vollzeitstellen einnehmen. Ein stärkerer Fokus auf diese Kompetenzen erscheint damit naheliegend. Weiterhin werden Abgrenzungsfähigkeiten zur Klientel und zur eigenen Berufsarbeit von Vollzeitkräften stärker betont. Möglicherweise ist hierbei durch die höhere Leistung an Wochenarbeitsstunden die Abgrenzung zwischen Berufsarbeit und Freizeit umso wichtiger.

Tabelle 32: Kompetenzanforderungen nach Alter (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Kompetenzanforderungen	Alter < 40 (abs.)	Alter ≥ 40 (abs.)	Alter < 40 (%)	Alter ≥ 40 (%)
Soziale Kompetenzen	12	17	92,3 %	89,5 %
Rechtliche Grundlagen	9	12	69,2 %	63,2 %
Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit	4	11	30,8 %	57,9 %
Gesundheitskompetenzen	7	8	53,8 %	42,1 %
Fremdsprachen und interkulturelle Kommunikation	9	9	69,2 %	47,4 %
Fallarbeit	5	6	38,5 %	31,6 %
Leistungs- und Organisations- kompetenzen	5	10	38,5 %	52,6 %
Abgrenzungsfähigkeiten	3	10	23,1 %	52,6 %
Anti-Gewalt-Kompetenzen	6	8	46,2 %	42,1 %
Allround-Kompetenzen	3	4	23,1 %	21,1 %
N = Interviews	13	19	100,00	100,00

In der Kontrastierung nach Altersgruppen zeigen sich nur in einzelnen Kompetenzanforderungen deutliche Unterschiede. So betont die Altersgruppe der 40-Jährigen und älter wesentlich häufiger Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit sowie Leistungs- und Organisationskompetenzen. Dies könnte teilweise damit erklärt werden, dass dienstältere SozialarbeiterInnen häufiger Führungs- und Koordinationsaufgaben übernehmen als ihre jüngeren KollegInnen. Auch scheint bei ihnen durch die jahrelange Ausführung der Tätigkeit die Abgrenzung zur Klientel wichtiger zu sein als bei jüngeren SozialarbeiterInnen.

Die jüngeren SozialarbeiterInnen betonen hingegen häufiger Fremdsprachen und interkulturelle Kommunikation. Dies könnte eine verstärkte Bereitschaft ausdrücken, Fremdsprachen zu erlernen und andere Kulturen kennenzulernen. Auch durch die zumeist direkte Arbeit jüngerer SozialarbeiterInnen mit den KlientInnen dürften Fremdsprachen und Kommunikationskompetenzen eine höhere Bedeutung haben als in Administrations- und Führungspositionen.

Tabelle 33: Kompetenzanforderungen nach Qualifikation (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Kompetenzanforderungen	Sozialpäd. (abs.)	Andere (abs.)	Keine (abs.)	Sozialpäd. (%)	Andere (%)	Keine (%)
Soziale Kompetenzen	11	9	9	84,6 %	90,0 %	100,0 %
Rechtliche Grundlagen	7	8	6	53,8 %	80,0 %	66,7 %
Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit	4	8	3	30,8 %	80,0 %	33,3 %
Gesundheitskompetenzen	4	6	5	30,8 %	60,0 %	55,6 %
Fremdsprachen und interkulturelle Kommunikation	5	7	6	38,5 %	70,0 %	66,7 %
Fallarbeit	3	3	5	23,1 %	30,0 %	55,6 %
Leitungs- und Organisationskompetenze n	6	6	3	46,2 %	60,0 %	33,3 %
Abgrenzungsfähigkeiten	5	5	3	38,5 %	50,0 %	33,3 %
Anti-Gewalt- Kompetenzen	4	6	4	30,8 %	60,0 %	44,4 %
Allround-Kompetenzen	2	3	2	15,4 %	30,0 %	22,2 %
N = Interviews	13	10	9	100,00	100,00	100,00

Im Vergleich nach Qualifizierung zeigt sich, dass alle Personen ohne Hochschulabschluss soziale Kompetenzen betonen. Es erscheint hierbei plausibel, dass mit geringerer Qualifikation den vorhandenen Soft Skills gegenüber potenziell fehlenden Hard Skills der Vorzug gegeben wird. Die Interviewten mit Hochschulabschlüssen aus anderen Studienrichtungen fallen mit durchweg häufigeren Nennungen von Kompetenzanforderungen auf, als dies in den beiden anderen Gruppen (,andere‘ und ,keine‘) der Fall ist, insbesondere bei rechtlichen Grundlagen und Öffentlichkeitsarbeit. Hier scheinen QuereinsteigerInnen aus anderen akademischen Disziplinen über ein stärkeres Bewusstsein der verschiedenen erforderlichen Kompetenzen zu verfügen, die möglicherweise den SozialpädagogInnen selbst weniger bewusst sind.

Tabelle 34: Kompetenzanforderungen in Deutschland und Australien (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Kompetenzanforderungen	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Soziale Kompetenzen	16	13	94,1 %	86,7 %
Rechtliche Grundlagen	12	9	70,6 %	60,0 %

Öffentlichkeitsarbeit und Netzwerkarbeit	7	8	41,2 %	53,3 %
Gesundheitskompetenzen	6	9	35,3 %	60,0 %
Fremdsprachen und interkulturelle Kommunikation	8	10	47,1 %	66,7 %
Fallarbeit	8	3	47,1 %	20,0 %
Leistungs- und Organisationskompetenzen	7	8	41,2 %	53,3 %
Abgrenzungsfähigkeiten	8	5	47,1 %	33,3 %
Anti-Gewalt-Kompetenzen	6	8	35,3 %	53,3 %
Allround-Kompetenzen	4	3	23,5 %	20,0 %
N = Interviews	17	15	100,00	100,00

Im Vergleich der Kompetenzanforderungen in Australien und Deutschland zeigt sich in den australischen Interviews ein stärkerer Fokus auf Gesundheitskompetenzen, wie zum Umgang mit psychischen Erkrankungen oder zu Drogenmissbrauch, und auf Gewaltprävention. In Deutschland werden hingegen rechtliche Grundlagen und die Beratung in Form von Fallarbeit als Kernkompetenz der Sozialarbeit häufiger betont.

9) *Wie schätzen die MitarbeiterInnen ihr Berufsrisiko im Vergleich zu anderen Berufsgruppen (z. B. anderes Setting, Fürsorge) in Deutschland und Australien ein?*

Tabelle 35: Berufsrisiken (in Anzahl der Interviews/in Prozent)

Berufsrisiken	DE (abs.)	AUS (abs.)	DE (%)	AUS (%)
Erhöht	15	9	88,2 %	60,0 %
nicht erhöht	5	4	29,4 %	26,7 %
N = Interviews	17	15	100,0 %	100,0 %

In beiden Ländern sehen die Interviewten ihr Berufsrisiko tendenziell als erhöht an (Deutschland: 88,2 %; Australien 60,0 %). Fünf der Befragten nennen hierbei sowohl Faktoren für ein erhöhtes als auch für ein nicht erhöhtes Berufsrisiko. Gründe für das erhöhte Berufsrisiko sind vor allem der Umgang mit einer potenziell gewaltaffinen Klientel und die Gefahr einer Übertragung von ansteckenden Krankheiten. Grundsätzlich fühlen sich die SozialarbeiterInnen jedoch kaum bedroht. Aggressionen ihnen gegenüber beschränken sich zumeist auf verbale Entgleisungen. In Australien zeigt sich ein erhöhtes Gefährdungsrisiko insbesondere bei der Arbeit mit TäterInnen und Opfern von häuslicher Gewalt sowie mit ehemaligen Inhaftierten. Hierbei sind insbesondere mangelnde Teamstrukturen und allein durchgeführte KlientInnentermine als Gefährdungssituationen erkennbar, wie dies A14 verdeutlicht:

A14: We are working alone in properties alone with clients where drugs and mental health play a massive part. We have also been at our properties where the women are staying where the perpetrator has been there and has been abusive to us. Generally, if you work at a hospital or in an office environment there are other people onsite, there are security measures in place. We're going out alone to properties and are then locked in a property with clients that may or may not be unstable so I think the risk is a lot higher. (A14 – Transkription-Weiblich, Pos. 235)

10) Wie sehen Selbstwirksamkeit, Selbstwert, Selbstfürsorge und Work-Life-Balance der MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und Australien aus?

Sowohl in Deutschland als auch in Australien ist die Selbstwirksamkeit im Beruf ein essenzieller Motivationsfaktor für die Befragten. Erfolgserlebnisse im Beruf wirken dabei positiv auf die SozialarbeiterInnen zurück. Im Hinblick auf die Selbstwirksamkeit der deutschen Interviewten fällt auf, dass sich diese als ein Bestandteil des Sozialstaates ansehen. Sie verfügen lokal über Möglichkeiten und Ressourcen, können in der Bewältigung des gesamtgesellschaftlichen Problems jedoch nur einen kleinen Beitrag leisten, wie D10 verdeutlicht, der seinen Einfluss wie folgt einschätzt:

D10: Auf Garching hoch, weil das halt da im Endeffekt, egal was ich sozusagen nehme, also, egal welchen Teilbereich, es hat immer eine gewisse Auswirkung auf Garching. Also eigentlich nahezu alles, was ich schreibe, ob das eine E-Mail ist, es betrifft halt entweder einen Personenkreis oder halt eine Einzelperson, aber es ist halt immer auf Garching betroffen in irgendeiner Art und Weise. Wenn ich das allein dann schon auf Bayern ummünze, okay, Garching hat jetzt so knapp 20 000 Einwohner, 20 000 Einwohner im Gegensatz zu ein paar Millionen ist halt. #00:55:22-6#

I: Also Sie finden Ihre Arbeit wichtig? #00:55:24-5#

D10: Es ist schon wichtig, aber es ist halt nicht weltbewegend. Also es ist halt nur // ein ganz kleines Zahnrädchen im Getriebe. #00:55:30-8# (D10 – Transkription-Männlich, Pos. 291–293)

In Australien definieren die SozialarbeiterInnen ihren Selbstwert stärker über die Zufriedenheit der KlientInnen und bemessen damit ihren Erfolg über die Verbesserung von deren Lebenslagen. Auch hier besteht ein Bewusstsein über einen kleinen Beitrag im größeren sozialen Kontext: „A3: Seeing the clients reach their goals is the main thing that factors my enjoyment to the job. But all jobs have the bad and good days so you just gotta take the wins if you can, really.“ (A3 – Transkription-Weiblich, Pos. 263)

Mit Blick auf die Selbstfürsorge ist in beiden Vergleichsgruppen die emotionale und soziale Distanzierung zur Berufsarbeit und zur Klientel ein wichtiger Faktor. Die KlientInnen werden in der Freizeit gemieden, räumliche Trennung wird bevorzugt und soziale Kontakte zu den KollegInnen werden zumeist unterlassen, wie dies D1 verdeutlicht:

D1: Also, zu Kollegen in meinem direkten Arbeitsumfeld, mit denen ich täglich zu tun habe, pflege ich ein distanziertes Arbeitsverhältnis. Ich würde keinerlei private Kontakte haben. Das möchte ich NICHT. #00:18:53# Wenn ich nach Hause komme, komme ich nach Hause. Zu Kollegen außerhalb meines näheren Arbeitsumfelds habe ich durchaus dann schon mal ein etwas näheren Kontakt. Aber ich bin sehr darauf bedacht mich da abzugrenzen. Das ist einfach auch eine Form von Psychohygiene. #00:19:12# (D1 – Transkription-Weiblich, Pos. 89)

Am Arbeitsplatz selbst sind gute Zusammenarbeit im Team und regelmäßige Supervision wichtige Einflussfaktoren. In den Strategien der Selbstfürsorge zeigen sich zwischen den australischen und deutschen Interviews nur geringe Unterschiede.

6.4 Szenarien für die künftige Entwicklung von Qualifikationen/Kompetenzen beider Länder

Cedefop (2011) beschreibt die Rolle von Qualifikationen wie folgt:

„Verschiedene Forscher kommentieren die Rolle von Qualifikationen als Strukturierungswerkzeuge: Sie fungieren als Fixpunkt, über den andere Variablen – wie das Curriculum und Bewertungsverfahren – reguliert und festgelegt werden. Der Schwerpunkt liegt hier vor allem auf der Berufsbildung, in der Qualifikationen im Allgemeinen flexibler sind und sich institutionellen Veränderungen und Änderungen des Curriculums oder der Bewertungsverfahren anpassen. Wo es um Zusammenhänge zwischen Arbeitsmarkt und Ausbildungsangebot geht, können Qualifikationen als ein Mittel betrachtet werden, mit dem sich definieren lässt, wie Beschäftigung und Ausbildungsinteressen aufeinander abgestimmt werden können: Sie werden als Ersatzindikator für Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenzen im weiteren Sinne und als ein Mittel zur Organisation des Lernens betrachtet, das zu einem qualifizierten Status führt.“ (S. 76)

Dazu kommen die politischen Veränderungen und Schwerpunkte beider Länder (z. B. Flüchtlingsbewegung), die für Tendenzen der Qualifikation eine Rolle spielen. Die Zusammenfassung der vorliegenden Studie weist auf die möglichen zukünftigen Qualifikationsdimensionen hin, die von den politischen Entscheidungsträgern beider

Länder gegebenenfalls zu berücksichtigen sind. Diese Qualifikationsdimensionen führen zu folgenden Szenarien, die bereits in den Kapiteln 4 und 5 angerissen wurden und in denen sich deutliche Unterschiede ergeben.

In Deutschland wird die Wohnungslosenhilfe mit dem Schwerpunkt Notunterkünfte eher funktional, differenziert und behördlich organisiert. Somit wird die weitere Qualifizierungsnachfrage auf die rechtlich vielfältigen Grundlagen ihren Fokus legen und mehr Themendifferenzierung bezüglich der KlientInnen festlegen. Hiermit kommt auch der Erwerb von interkulturellen Qualifikationen der MitarbeiterInnen oder auch Supervision mit dem Hauptgewicht auf Interkulturalität und Selbstwirksamkeit zur Geltung. Des Weiteren müsste berücksichtigt werden, ob es sich um städtischen oder ländlichen Raum handelt. Im ländlichen Raum wird von MitarbeiterInnen in Notunterkünften erwartet, dass sie die sehr umfangreiche Palette der Qualifikationen (großer Verantwortungs- und Kompetenzbereich, d. h. von hauswirtschaftlichen, handwerklichen, verwalterischen bis sozialpädagogischen Kenntnissen; in kleineren Teamstrukturen eingebettet) abdecken. Die funktionalen und differenzierten Teams kommen in städtischen Gebieten zum Einsatz. Da es häufig zur Deprofessionalisierung durch Fachkräftemangel kommt, wäre es zu überlegen, einen entsprechenden Masterstudiengang in der Wohnungslosenhilfe mit diversen Schwerpunkten zu konzipieren. An dieser Stelle sollte angemerkt werden, dass Basiswissen bzw. Einführungskurse über Wohnungslosenhilfe (Geschichte, heterogene KlientInnen, Rechtsgrundlagen der Wohnungslosenhilfe, Hilfsangebote) an (Fach-)Hochschulen/Universitäten im Fachbereich Sozialpädagogik, aber auch an diversen Schulen für Soziale Berufe bislang überwiegend fehlen, was somit zur Deprofessionalisierung der Wohnungslosenhilfe beiträgt. Es wäre daher wünschenswert, einen eigenständigen Masterstudiengang im Wohnungslosenhilfe-Management zu etablieren.

Im Gegensatz dazu gibt es in Australien eine geringere funktionale Differenzierung, die eher von kleinen Teams (NGOs) ausgeht, in denen sich die MitarbeiterInnen selbst als UnterstützerInnen ihrer KlientInnen sehen. Deswegen werden sich voraussichtlich auch in Zukunft die Qualifizierungswünsche auf soziale Kompetenzen konzentrieren. Ein großes Problem stellt aber die Finanzierung und Professionalisierung des Fachgebietes dar. Somit müssen entsprechend nachhaltige zukünftige Finanzierungsmodelle für Aus- und Weiterbildung entworfen werden, welche die Professionalisierung in den eigenen Reihen stärken würden. Mehr Qualifizierungsangebote in Certificate IV, Diploma, aber auch mehr Lehrangebote im Curriculum der Sozialen Arbeit an den Universitäten sollten zukünftig unterbreitet werden sein. Weiterhin ist zu überlegen, ob Exekutive und Justiz nicht mehr in diversen kooperativen Fortbildungen zu Themen wie Rassismus und

Sexismus einzubeziehen wären, wodurch das eigene Prestige (weniger LaiInnenbe-LaiInnenbewegung und mehr Institutionalisierung) und die eigene Selbstsicherheit erhöht werden könnten. Anschließend wäre es diesbezüglich sinnvoll, interaktive Veranstaltungsformate gemeinsam zu konzipieren und für mehr Sensibilisierung und Aufklärungsarbeit in Behörden und mit diversen sozialen Organisationen zu sorgen. Dabei könnte es sich um Word Cafés, Workshops, Open Spaces, Warp Conferences oder Fishbowls handeln.

Zur Projektqualität und Innovation der vorliegenden Studie lässt sich Folgendes sagen: Diese Studie stellt fest, dass die Innovations- und Qualitätskultur bezüglich der Qualifizierung der MitarbeiterInnen in vielen Wohnungsloseneinrichtungen beider Länder noch Lücken aufweist. Es handelt sich dabei um eine explorative Studie, die von großer Bedeutung bezüglich der Theorieentwicklung und der Forschungsfragen sowie des Transfers von der Theorie in die Praxis ist. Diese Arbeit hat das Potenzial, die internationale Zusammenarbeit beider Länder zu verbessern: Die wissenschaftliche Exzellenz lebt vom Austausch. Sie macht auf das Thema Qualifizierung der MitarbeiterInnen in erster Linie aufmerksam und will gemeinsam gute Praktiken der wissenschaftlichen Arbeit erarbeiten und verbreiten und zur Umsetzung einheitlicher Richtlinien und Standards bei der Qualifizierung der MitarbeiterInnen in beiden Ländern beitragen. Durch die Förderung der Ausbildung von MitarbeiterInnen in Notunterkünften werden künftig zuverlässige AnsprechpartnerInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Notunterkünften ausgebildet, die in beiden Ländern tragfähige Beziehungen und das Interesse am wissenschaftlichen Wirken fördern werden. In beiden Ländern gibt es außerdem Alumni, die das Ansehen Deutschlands und Australien in der Welt mitbestimmen. Über den wissenschaftlichen Austausch gelingt es zudem, im vorpolitischen Raum zu wirken und Gesprächskanäle auch in angespannten gesundheitlichen Situationen offenzuhalten. Dabei geht es um die adäquate Betreuung von Wohnungslosen in Notunterkünften in der aktuell angespannten Situation weltweit.

6.5 Schlussforderungen

Die Schlussforderungen des Projektes „Personalentwicklung in der Wohnungslosenhilfe“ (vgl. Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Nienhaus & Harth, 2020; Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014) waren: Aufzeigen bzw. Schaffung von interdisziplinärem Austausch, Gesundheitsförderung, Wissensvermittlung sowie -austausch und -implementierung. In den Seminaren für Fach- und Führungskräfte wurden inhaltliche Berührungspunkte zu weiteren Feldern der

Sozialen Arbeit thematisiert. Das waren insbesondere Eingliederungshilfe, Jugend-Jugendhilfe und Psychiatrie. Die Bearbeitung von Schnittstellen zu anderen Rechtskreisen und Hilfesystemen hat die Möglichkeiten und Notwendigkeiten der fächerübergreifenden Arbeit verdeutlicht und das Profil des eigenen Berufsfeldes dadurch stärker betont. Die individuellen Berufserfahrungen der TeilnehmerInnen bereicherten bei der Diskussion von arbeitspraktischen Beispielen den Verlauf der einzelnen Workshops. Als zielführend wurde von den DozentInnen der interdisziplinäre Austausch genannt. Diesem Projekt zugrunde liegende Ziele der Aufrechterhaltung von Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit waren auf andere belastende Felder der Sozialen Arbeit übertragbar (vgl. Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014).

Während der Konzeptentwicklung wurden verschiedene AkteurInnen der Wohnungslosenhilfe wie TrägerInnen und Verbände in Betracht gezogen. Dieses Verfahren hat in der Projektpraxis seine Anwendung gefunden. Die von den TrägerInnen und Verbänden herangetragenen Fortbildungsbedarfe konnten durch die eingesetzten Methoden, insbesondere durch die Inhalte der Seminare und die Form der Wissensvermittlung, gut umgesetzt werden. Dabei waren solche Fortbildungsinhalte wie psychische Erkrankungen, Gewaltfolgen, Gender- und interkulturelle Kompetenz sowie Konfliktmanagement, Deeskalation und Networking von großer Bedeutung. Sie stimmten mit den fachlichen Interessen der TeilnehmerInnen überein.

In der beschriebenen Studie waren vor allem Gesundheitsweiterbildungen in Bezug auf Drogenmissbrauch und Umgang mit psychischen Erkrankungen sowie Weiterbildung zu Beratungstechniken oder rechtlichen Grundlagen sehr gefragt. Jedoch waren unter den australischen MitarbeiterInnen in Notunterkünften vor allem Trainings im Umgang mit Traumata, Suizidprävention, Weiterbildung zur Beratung und Fallarbeit, Personalführungskurse für GruppenleiterInnen und diverse Formen der Kriseninterventionen sehr gefragt. Sie stimmten mit den fachlichen Interessen der TeilnehmerInnen überein.

Im Projektverlauf hat eine Projektsteuerungsgruppe, bestehend aus VertreterInnen der Evangelischen Obdachlosenhilfe in Deutschland e. V., der Qualitätsgemeinschaft Soziale Dienste e. V. sowie von Trägern der Wohnungslosenhilfe, die Projektarbeit flankierend unterstützt. In regelmäßigen Treffen wurden Aspekte der Projektorganisation und der inhaltlichen Planung diskutiert und später umgesetzt. Damit erwies sich die Implementierung des Projektbeirats als ein zentrales Instrument der Qualitätssicherung und als Forum für die kritische Reflexion der Projektergebnisse. Durch die enge Kooperation mit dem Projektbeirat konnte der Transfer der im Projekt gemachten Erfahrungen und gewonnenen Erkenntnisse auf

die Ebene der TrägerInnen und Verbände gewährleistet werden. Auf diese Weise konnten auch Impulse für die Umsetzung der Personalentwicklung in benachbarte Felder der Sozialen Arbeit geliefert werden. Diese gemeinsame Erfahrung bietet eine belastbare Erfahrungsgrundlage für die Vernetzung und Zusammenarbeit mit TrägerInnen und Verbänden aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern (vgl. Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014, S. 13–16).

Weiterhin bezieht sich die Altersstruktur in den drei Projekten auf das mittlere Alter (40 bis 49 Jahre) (vgl. Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Nienhaus & Harth, 2020). In der vorliegenden Studie erstreckte sich das Alter von 25–60 (17 deutsche InterviewpartnerInnen und 15 australische InterviewpartnerInnen). Der Median der deutschen InterviewpartnerInnen lag bei 38 Jahren und der australischen InterviewpartnerInnen bei 48 Jahren. Dabei überwog in beiden Ländern der Anteil an Frauen. Die Geschlechterverteilung in den Studien der Diakonie Berlin-Brandenburg (2014), von Nienhaus und Harth (2020) und der Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT* (2020) zeigt, dass weit über die Hälfte der Stellen von Frauen im mittleren Alter besetzt sind.

Nienhaus und Harth (2020) zufolge war über die Hälfte der Befragten bei freien TrägerInnen beschäftigt. Im Projekt von Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT* (2020) waren die Befragten ungefähr zur Hälfte bei freien TrägerInnen und bei der Stadt München angestellt. Die Angaben zum Beruf der Befragten in den Projekten von Nienhaus und Harth (2020) und der Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT* (2020) konzentrierten sich eher auf SozialpädagogInnen bzw. auf die psychosozialen Berufe. Bezüglich der hier vorliegenden Studie haben sieben der deutschen Befragten ein Diplom-Fachhochschulstudium in Sozialpädagogik absolviert, vier verfügen über ein anderes Hochschulstudium wie Pädagogik oder Psychologie und sechs der Befragten verfügen über keinen Hochschulabschluss. Bezüglich der australischen MitarbeiterInnen haben sechs Personen Bachelorstudiengänge wie Community Welfare oder Human Services abgeschlossen und drei der Interviewten weisen kein Hochschulstudium auf.

Die Befragten in der Studie von Nienhaus und Harth (2020) wünschten sich neben dem fachlichen Austausch und der Implementierung auch fachübergreifende Arbeit mit anderen Arbeitsfeldern in der Sozialen Arbeit sowie die Vernetzung mit anderen TrägerInnen, Institutionen, Beratungsstellen, Hilfsangeboten und eine Sensibilisierung von Behörden, Ämtern etc. Dabei spielten ein interdisziplinärer Austausch und Wissensvermittlung eine wichtige Rolle: möglichst zuverlässige

Teamzusammensetzung (viel Vertrauen, enge Zusammenarbeit, gemeinsames Ziel), Angebot von Mediation für Meinungsverschiedenheiten im Team bzw. gutes Konfliktmanagement bezüglich der unterschiedlichen Arbeitsweisen.

Durch betriebliche Gesundheitsförderung als systemische Intervention im Setting werden laut Nienhaus und Harth (2020) gesundheitsrelevante Belastungen verringert und Ressourcen ausgebaut. Somit sind Unterstützungsangebote für MitarbeiterInnen wie z. B. spezifische Fortbildungen (z. B. Rechtsgrundlagen, Gesundheitsmanagement, Networking, psychische und Suchterkrankungen der KlientInnen, Antigewalttrainings, Umgang mit psychischer und körperlicher Gewalt, Qualitätsstandards), kollektive Fallberatung oder Supervision unersetzlich. Diese Weiterbildungswünsche decken sich teilweise mit den Aussagen der Befragten in der vorliegenden Studie. Dabei sind klare Qualitätsstandards und Arbeitshilfen in Bezug auf Zielgruppen der Wohnungslosenhilfe sowie Kenntnisse über die Hilfeangebote und Beratungsstellen für die Zielgruppen der Wohnungslosenhilfe von Vorteil.

Nienhaus und Harth (2020) machen auf die mangelnde gesellschaftliche und ökonomische Anerkennung für die MitarbeiterInnen in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe aufmerksam. Weiterhin baten die Befragten von Nienhaus und Harth (2020) bezüglich der Arbeitsorganisation um die Ausweitung von Tarifverträgen (leistungsgerechte Entlohnung der Beschäftigten) und um unbefristete Arbeitsverträge, um Personal zu binden sowie eine Verbesserung der Personalschlüssel und Arbeitsstrukturen mit wenig Unterbrechungen und Störungen zu schaffen.

Die enge Zusammenarbeit mit KlientInnen ist ein Hauptgeschäft der Arbeit in der Geflüchteten- und Wohnungslosenhilfe. In diesem Zusammenhang gaben im Bericht von Nienhaus und Harth (2020) 76,4 % der ArbeitnehmerInnen an, dass sie in den letzten zwölf Monaten von KlientInnen verbal angegriffen wurden. 30,4 % berichteten über körperliche Aggressionen durch KlientInnen. Hier haben die Befragten Handlungsempfehlungen wie z. B. Hausordnung/Regeln für KlientInnen, sichere Gestaltung der Arbeitsumgebung, Dokumentation von Gewaltvorfällen und Nachsorgekonzept für Gewaltvorfälle betont.

In der Studie von Nienhaus und Harth (2020) wurde deutlich, dass sich eine erhebliche Anzahl von MitarbeiterInnen aufgrund unzureichender Personalausstattung bzw. eines großen Betreuungsschlüssels überfordert fühlte. Die Ergebnisse zeigten, dass das Burn-out-Risiko bei den TeilnehmerInnen deutlich höher war als in anderen Berufen. Ein erheblicher Teil der Befragten zeigte sich desillusioniert von seinem Job und empfand es als schwierig, seine KlientInnen zu begeistern. Dazu haben sie darum gebeten, ein besseres Angebot von Workshops zur Selbstreflexion und Selbstfürsorge, Methoden zum Bewusstmachen von

Arbeitserfolgen in Fortbildungen, Einzelsupervision und Notfälle für besonders belastende Vorfälle zu integrieren. Weiterhin differenzierten die Befragten ihre Copingstrategien in problemorientierte und emotional orientierte. Bezüglich der Arbeitsumgebung wünschten sich die ArbeitnehmerInnen in der Studie von Nienhaus und Harth (2020) ausreichende PC-Arbeitsplätze, Beratungsbüros, Beleuchtung und die regelmäßige Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen. In der beschriebenen Studie in Australien wird vor allem das Angebot des Employee Assistance Programm (EAP) hervorgehoben und teilweise in Anspruch genommen. Diesbezüglich geht es um eine Form externer Supervision bzw. therapeutischer Unterstützung. Von der deutschen Seite werden vor allem Team- und Einzelsupervision sowie das Vorhandensein von BetriebsärztInnen genannt.

Zu den identifizierten Problemen, die sich auf den Bedarf nach neuen und verbesserten Fähigkeiten auswirken, gehörten die sich ändernden und immer komplexer werdenden Bedürfnisse der KundInnen, sich ändernde politische Bestimmungen und Service-Delivery-Modelle, höhere Erwartungen von KundInnen und GeldgeberInnen an Servicequalitätsstandards und die zunehmende Komplexität der Rechenschaftspflichten. Die Befragten identifizierten insbesondere einen Bedarf an höheren Qualifikationsniveaus in der Zusammenarbeit mit anderen Wohnungslosendienstleistungen und mit allgemeinen DienstleisterInnen, ein weiteres wiederkehrendes Problem war der Bedarf an fortgeschritteneren Verwaltungs- und IT-Kenntnissen.

Andere Bereiche, die von den Befragten als aktuelle und zukünftige Qualifikationslücken identifiziert wurden, waren fortgeschrittene Fähigkeiten im Case-Management, kollaborative Praxis und Fähigkeiten, in multidisziplinärer Arbeit effektiv zu arbeiten, und die Arbeit mit Menschen, die von Drogen- und Alkoholproblemen und psychischen Erkrankungen betroffen sind (vgl. Martin et al., 2012, S. 39). Auch dieser Aspekt spiegelt sich in der vorliegenden Untersuchung wider. Dabei ist erwähnenswert, dass die häufigsten aktuellen Herausforderungen in Deutschland durch Bürokratie, einen zu geringen Betreuungsschlüssel, unklare Regelungen und zu schwaches Durchgreifen der Ämter mittels Sanktionen gesehen werden. In Australien werden die Herausforderungen durch die Ressourcenknappheit und den ansteigenden Bedarf an Sozialarbeit vor allem über die Knappheit an Wohnraum (auch bedingt durch das Hochwasser im Jahr 2019) sowie einen Anstieg von Drogenkonsum und psychische Erkrankungen bestimmt.

Spinney (2013) versuchte in ihrer Studie, eine Antwort auf die Frage zu geben, wie ein unerfüllter Ausbildungs- und Bildungsbedarf im Wohnungslosensektor am besten gedeckt werden kann. Zur Frage, ob es in Australien spezielle Bildungsabschlüsse für den Wohnungslosensektor braucht, gab es eine breite Unterstützung von den

ForschungsteilnehmerInnen für mehr spezialisierte Wohnungslosenqualifikationen, aber es gab unterschiedliche Ansichten zur Durchführbarkeit spezieller Qualifikationsqualifikationen. Dies lag vor allem daran, dass der Sektor nicht als groß genug angesehen wird, um fachliche Qualifikationen zu unterstützen, und der Sorge, dass die Karrieremöglichkeiten der ArbeitnehmerInnen anstelle der Qualifikation für „community services qualification“ (Spinney, 2013, S. 35) eingeschränkt werden könnten. Die Wohnungslosenarbeit verkörpert eine Vielzahl von Fachgebieten, darunter „management, early intervention and prevention“ (Spinney, 2013, S. 36). Weitere Lücken, die noch nicht ausreichend durch das bestehende Aus- und Weiterbildungsangebot für den Wohnungslosensektor geschlossen sind, umfassen u. a. „trauma, private rental brokerage, children’s homelessness issues, data collection in some states, cultural competency, client with complex needs, hoarding and squalor and transgender issues“ (Spinney, 2013, S. 36). Bildung und Ausbildung in diesen Bereichen sind im Rahmen der bestehenden Lehrpläne nicht vollständig verfügbar. Darüber hinaus umfassen diese Themen je nach KlientInnengruppe unterschiedliche Aspekte, sodass eine Vielzahl von Bildungs- und Ausbildungsmöglichkeiten zur Verfügung steht.

Zukünftige Anforderungen an die Personalentwicklung hängen mit einer großen Wohnungsnot in Australien zusammen. Zu den Fähigkeiten, die infolgedessen zunehmend benötigt werden, gehören:

„outreach working; providing peer support in a nonresidential setting; building clients’ financial capability and confidence; raising integrated case working and negotiation skills with courts, police and substance abuse agencies; risk assessment and security planning; child protection; and dealing with challenging behaviours“ (Spinney, 2013, S. 36–37).

Die Studie von Spinney (2013) ergab zudem, dass es auch notwendig ist, dass wichtige Interessengruppen zusammenkommen, um den Schulungs- und Bildungsbedarf in der Wohnungslosenhilfe zu planen und anzugehen. Wohnungslosendienste stellen zunehmend einen beträchtlichen Teil der StudentInnenkohorte dieser Kurse dar. Sie soll auch zukünftig bei diesen Treffen spezialisierter Wohnungslosendienste vertreten sein. Darüber hinaus besteht ein Bedarf an einem Bachelorabschluss mit einem erheblichen Schwerpunkt auf Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit. Dieser soll die Lücke zwischen den verfügbaren Qualifikationen auf TAFE-Niveau und den verfügbaren Postgraduierten-Abschlüssen schließen.

MitarbeiterInnen und LeiterInnen der Dienste äußerten den Wunsch, dass ihre Ausbildung am Arbeitsplatz akkreditiert und anerkannt wird. Dies wurde als

wichtiges Element der Personalentwicklung gesehen, das jedoch noch nicht ausreichend anerkannt ist, um es MitarbeiterInnen zu ermöglichen, ihre Anstellung mit nachweisbarem Wissen problemlos zwischen Organisationen zu wechseln. Die Übertragbarkeit des Personals ist eine wichtige Strategie, um den ArbeitnehmerInnen den Verbleib in der Branche zu ermöglichen. Dies ist ein wichtiges Thema, wenn die erworbenen Schlüsselqualifikationen innerhalb des Sektors entwickelt und erhalten werden sollen. Auch die Übernahme von Aus- und Weiterbildungskosten durch die Wohnungslosenhilfe, anstatt sie von MitarbeiterInnen, die zu neuen ArbeitgeberInnen wechseln, zurückzufordern, ist ein wichtiger Weg, um den Übergang von MitarbeiterInnen zu ermöglichen (vgl. Spinney, 2013). In der vorliegenden Studie wird die (De-)Professionalisierungsdebatte betont. Entschieden wird sich in den deutschsprachigen Interviews zu einer unumgänglichen fachlichen, zumeist akademischen Qualifikation zur Ausführung von professioneller Sozialarbeit in Notunterkünften bekannt. Im Gegensatz dazu wird in den australischen Interviews die akademische Ausbildung als SozialarbeiterIn als Vorteil bei der Verbesserung der Arbeit und Schlüssel für höhere Karrierestufen betrachtet. Dies gilt aber nicht als Grundvoraussetzung für die Arbeit in Notunterkünften.

Während der Interviews erhielten SHS-Organisationen die Möglichkeit, die zukünftigen Herausforderungen der Branche frei zu diskutieren. Im Folgenden sind die wichtigsten Diskussionspunkte zusammengefasst:

- 1) Die Zukunft des Wohnungslosensektors wurde als große Herausforderung für alle SHS-AnbieterInnen identifiziert.
- 2) Die Unsicherheit in Bezug auf zukünftige NPAH-Finanzierungsvereinbarungen und die vorgeschlagenen ergebnisorientierten Finanzierungsmodelle hat auch zu Unsicherheit innerhalb des Sektors geführt. Wohnungslosenorganisationen hatten das Gefühl, dass es schwierig sein würde, die Zukunft ihrer MitarbeiterInnen zu planen, wenn die zukünftige Finanzierung unbekannt war.
- 3) Obwohl die AnbieterInnen keine größeren Probleme bei der Rekrutierung von ‚professional homelessness workers‘ hatten, gingen einige AnbieterInnen davon aus, dass sie in Zukunft mit anderen Sektoren der sozialen Dienste um hoch qualifizierte Arbeitskräfte konkurrieren werden. Potenzielle ArbeitnehmerInnen werden die Lohnsätze, die Anforderung an Schichtarbeit (einschließlich Nachtschichten) und die Teilzeit- und Gelegenheitsarbeitsvereinbarungen zwischen Wohnungslosenorganisationen und anderen Sektoren der kommunalen Dienste vergleichen.
- 4) Die Anforderung an kleine AnbieterInnen der Wohnungslosenhilfe, die Qualitätssicherung, die Einhaltung von Vorschriften und anderen Standards wurden

als zukünftige Herausforderung identifiziert. Obwohl diese AnbieterInnen alle Anforderungen ihrer Verträge und anderer Normen und Vorschriften erfüllen wollen, tun sie sich damit zunehmend schwer. Der Grund sind die zusätzlichen internen Unterstützungsdienste, Verwaltungs- und/oder Fachstellen, die sie nicht zur Verfügung stellen können. Kleinere Wohnungslosenorganisationen verlangen von ihren ArbeitnehmerInnen, dass sie über ein breiteres Spektrum an Fähigkeiten und Fachkenntnissen in Bereichen außerhalb der Wohnungslosigkeit verfügen, da ihnen die finanziellen Mittel fehlen, um spezialisiertes Personal einzustellen. Größere Organisationen diskutierten die Zunahme der administrativen Anforderungen aufgrund der Qualitätssicherung und Einhaltung von Standards und Vorschriften sowie die Verlagerung von Ressourcen von klientenorientierten MitarbeiterInnen zu spezialisierten GeschäftsmitarbeiterInnen.

5) Die AnbieterInnen waren der Ansicht, dass die sich ändernde und zunehmende Arbeitsbelastung der MitarbeiterInnen in naher Zukunft zu einer Herausforderung werden würde (vgl. Shelter Tasmanien Inc., 2015). Der KlientInnenstamm hat immer komplexere Bedürfnisse, die durch Komorbiditäten verschärft werden, welche Hemmnisse für eine nachhaltige Unterbringung erhöhen. Mit diesen KlientInnen zu arbeiten, übt einen erhöhten emotionalen, physischen und psychischen Druck auf die ArbeitnehmerInnen aus. SHS-Organisationen waren auch der Ansicht, dass die langen Arbeitszeiten und Teilzeitbeschäftigungsvereinbarungen diesen Druck ebenfalls erhöhen könnten (vgl. Shelter Tasmanien Inc., 2015). In den vorliegend untersuchten Fällen ergaben sich für Deutschland zwei Schwerpunkte der Klientel: Zum einen die Betreuung von Familien und zum anderen die Betreuung von Einzelpersonen (überwiegend von Männern mit Migrationshintergrund aus Osteuropa als ‚altbekannte Wohnungslose‘ und auf der anderen Seite aus Afrika und dem Nahen Osten als ‚unwillige‘ Wohnungslose). Die deutschen Befragten sehen generell ein erhöhtes Berufsrisiko im Vergleich zu anderen Sozialberufen wie der Kinderbetreuung oder Jugendarbeit. Diesbezüglich werden hier vor allem die Ansteckung mit Krankheiten sowie verbale Übergriffe oder Gewaltandrohungen genannt. In Australien wird der Fokus vor allem bei der Arbeit mit alleinstehenden Frauen als Opfer von häuslicher Gewalt sowie in der Betreuung der indigenen Bevölkerung deutlich. Die australischen ArbeitnehmerInnen gaben auch ein erhöhtes Berufsrisiko vor allem in der Arbeit mit ehemaligen Inhaftierten oder mit Opfern der häuslichen Gewalt an. Generell erscheint das Risikobewusstsein hier höher als unter den deutschen Befragten.

6) Die Umfragedaten zeigten, dass die Ausbildung für den Wohnungslosensektor in Tasmanien durch verschiedenste Stellen in diverser Art und Weise angeboten wird. Dies reicht von internen Schulungen, die von der Organisation veranstaltet werden,

bis hin zu akkreditierten Schulungen, die im Auftrag des Sektors von Shelter Tasmania oder Schulungsorganisationen organisiert werden. Schulungen werden in der Regel auf Ad-hoc-Basis durchgeführt, je nachdem, was verfügbar ist, welche Kosten anfallen und was das Personal benötigt.

Typische Inhouse-Schulungen umfassen kurze Kurse zu allgemeinen Themen wie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Die in der Vergangenheit für den Wohnungslosensektor organisierte anerkannte Ausbildung ist ein Certificate IV und ein Diplom des sozialen Wohnungsbaus, das in den letzten drei Jahren aktiv aufgenommen wurde. Beide Qualifikationen konzentrieren sich jedoch auf den sozialen Wohnungsbau mit nur begrenzten Inhalten zur Wohnungslosigkeit oder die Arbeit mit KlientInnen mit komplexen Bedürfnissen wie psychischer Gesundheit, Drogen- und Alkoholproblemen und Traumata. Ebenso haben ArbeitnehmerInnen mit einem Certificate IV oder einem Diplom in Community Services im Rahmen ihrer Qualifikation Wohnungslosigkeit nicht ausführlich behandelt. In Tasmanien werden Qualifizierungsmöglichkeiten auf Certificate-IV- und Diplomniveau durch TasTAFE und registrierte Stellen angeboten. Das Certificate IV und das Diploma of Community Services können entweder von TasTAFE oder von einer Reihe privater registrierter Stellen ausgestellt werden. Das Certificate IV und das Diplom in Community Services können jedoch nur von einem registrierten Anbieter ausgestellt werden, da TasTAFE nicht über die Qualifikationen oder FachtrainerInnen im Registrierungsumfang verfügt.

Das jeweilige Bildungsministerium ist in den einzelnen Bundesstaaten für die öffentliche Finanzierung der akkreditierten Ausbildung verantwortlich. Die Finanzierung und die Art der Programme können je nach Themen wie Ausbildungsschwerpunkten und Fachkräftemangel von Bundesstaat zu Bundesstaat unterschiedlich sein (vgl. Shelter Tasmanien Inc., 2015).

In Tasmanien beispielsweise liegt die Finanzierung von Qualifikationen und Fertigkeiten (Gruppen akkreditierter Studieneinheiten) in der Verantwortung von Skills Tasmania, einer Abteilung des Tasmanian Education Department. Die Förderung erfolgt hauptsächlich über zwei Programme: 1) Choice-Programm: ein jährliches Programm, das speziell auf die Bereitstellung von Mitteln für registrierte QualifikationsanbieterInnen für die Ausbildung und Beurteilung von Auszubildenden spezialisiert ist. Dieses Programm ist ideal für neue MitarbeiterInnen, die keine vorherige Qualifikation haben. 2) Der Skills Fund bietet subventionierte Ausbildungen über eine Reihe von Optionen, um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Branche und des Einzelnen gerecht zu werden. Das Programm wurde entwickelt, um die Fähigkeiten der aktuellen ArbeitnehmerInnen durch den formalen Erwerb einer Qualifikation oder eines Qualifikationssatzes aufzubauen. Dieses Programm

wird in der Regel zweimal jährlich ausgeschrieben (vgl. Shelter Tasmanien Inc., 2015). In den letzten vier Jahren wurde die Subventionierung des Certificate IV und des Diploms des sozialen Wohnungsbaus durch eine Partnerschaft mit Shelter Tasmania, Housing Tasmania und dem Center for Training in Social Housing über das Skills Fund Programm ermöglicht (vgl. Shelter Tasmanien Inc., 2015).

In der dargestellten Forschung werden von deutscher Seite vor allem Weiterbildungen zum Wohnungslosenrecht stark thematisiert. Außerdem besteht innerhalb der arbeitsteiligen Organisationen ein hohes Professionsbewusstsein der InterviewpartnerInnen. Die Wichtigkeit der akademischen Abschlüsse wird als Selbstverständlichkeit gesehen. In den australischen Interviews werden vor allem die Weiterbildungen zur Suizidprävention und zur Traumaaarbeit sowie zur Arbeit mit Kindern wie Entwicklungsförderung „Children in Crisis“ oder Spieltherapie erwähnt. Zusätzlich werden die Diplomlehrgänge bzw. Zertifizierungskurse als wichtige Qualifikationsstufe betont. Sie können dann durch ein Bachelorstudium erweitert werden.

Die Daten von Cortis und Blaxland (2017) zeigen, dass die SHS-MitarbeiterInnen viele Stärken im Vergleich zum breiteren Community Services Sector haben. Ein hoher Anteil der MitarbeiterInnen ist graduiert. Es besteht eine grobe Balance zwischen Voll- und Teilzeitstellen, und ein geringerer Anteil der MitarbeiterInnen nähert sich dem Rentenalter. In der Konzeptionalisierung der vorliegenden Studie liegt ein Schwerpunkt in Fallzusammenfassungen der Befragten in Deutschland in MitarbeiterInnen von Ordnungsämtern, Personen in Leitungsfunktion, Hilfskräften oder QuereinsteigerInnen, AllrounderInnen und SpezialistInnen. In Australien gibt es die folgenden Subgruppen: feministische SozialarbeiterInnen, LeiterInnen und studentische SozialarbeiterInnen. Dabei geht es nicht um den Umfang ihrer Beschäftigung, sondern um das Alter der Befragten und ihre Praxisjahre in Notunterkünften. Somit sind die deutschen InterviewpartnerInnen jünger und haben eine höhere Ausbildung absolviert, während die australischen Befragten über mehr Berufserfahrung, jedoch eine niedrigere akademische Qualifikation verfügen.

Als wichtige Unterstützungsstruktur seitens der deutschen ArbeitgeberInnen wird in den Interviews die Gruppensupervision genannt. Sie findet abhängig von der Organisation/Team alle paar Wochen bis halbjährlich statt. Bei australischen Befragten spielen die Teambesprechung und De-Briefing nach Extremsituationen eine wichtige unterstützende Rolle. Die Organisationen setzen sich auch dafür ein, die berufliche Entwicklung zu unterstützen und Vielfalt zu gewährleisten, wobei ein hoher Anteil der Organisationen eigene Strategien entwickelt hat, um MitarbeiterInnen der Aborigines und der Torres-Strait-InsulanerInnen einzubeziehen. Es gibt jedoch auch einige Personalprobleme, die SHS-Organisationen offenbar akut

betreffen (vgl. Cortis & Blaxland, 2017): „Good Aboriginal staff are hard to recruit and retain. We find that their links with their own community which makes up 75 % of our clients and the culture of expected sharing places a lot of pressure on them.“ (Cortis & Blaxland, 2017, S. 28)

Obwohl der Anteil Teilzeitbeschäftigter mit den nationalen Zahlen vergleichbar ist, beschäftigen SHS-Organisationen einen sehr hohen Anteil an MitarbeiterInnen mit befristeten Verträgen. Die Organisationen sehen dies als Ergebnis befristeter und unsicherer Finanzierungsverträge (vgl. Cortis & Blaxland, 2017).

Ein hoher Anteil der SHS-Organisationen verzeichnete ein Beschäftigungswachstum. Dies ist nicht verwunderlich, da Organisationen auch von wachsenden Bedarfen in der Gemeinde berichteten, KlientInnen in immer komplexeren Situationen leben und hohe private Wohnkosten bestehen. Wohnungslosigkeit ist daher besonders schwer zu verhindern und zu bekämpfen. Im Vergleich zu allen gemeinnützigen Organisationen berichtet ein relativ hoher Anteil der SHS-Organisationen, dass sie Schwierigkeiten bei der Rekrutierung und Bindung von Personal haben, insbesondere von Diplom-PraktikerInnen, Führungskräften und spezialisierten Projektverantwortlichen (vgl. Cortis & Blaxland, 2017):

„Flexibility with employment offers – [it would] be good to offer staff the options to work across programs, but the Award makes it hard if funding is an issue.“ (Cortis & Blaxland, 2017, S. 26); „Difficulty in recruiting a suitably experienced SHS coordinator who has all the skills necessary, leadership, negotiation, supervision, computer skills and FACS reporting, supervising data entry, upload and extraction.“ (Cortis & Blaxland, 2017, S. 22)

In Bezug auf die Vorschläge der Befragten zu Richtungen für die Personalentwicklung sind die häufigsten Probleme für SHS-Organisationen die Finanzierungshöhe und die Finanzierungssicherheit, wie dies auch im größeren Sektor der gemeinnützigen Dienste der Fall ist. Tatsächlich wird angenommen, dass Finanzierungsvereinbarungen große Herausforderungen bei der Rekrutierung und Bindung von qualifiziertem Personal und bei der Unterstützung von Organisationen beim Zugang zu beruflicher Entwicklung sowie bei der Gestaltung von Personalverträgen und Arbeitsplatzsicherheit darstellen (vgl. Cortis & Blaxland, 2017):

„We pay staff in line with the relevant modern award. This makes it difficult to compete against agencies who pay above the award and provide benefits to employees as part of their package e. g. vehicles. Our organisation needs to address this problem. It is also a system issue. We are competing against government agencies for staff with specific skills, qualifications and experience.“

Sadly, the pay equity case did not resolve this issue.“ (Cortis & Blaxland, 2017, S. 26)

Überwiegend decken sich die Ergebnisse aller oben vorgestellten sieben Studien (vgl. Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Nienhaus & Harth, 2020; Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014; Cortis & Blaxland, 2017; Shelter Tasmania, 2015; Spinney, 2013; Martin et al., 2012) mit den Erkenntnissen bezüglich der acht Hauptkategorien im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit (siehe Abb. 39):

1. Deutschland in Bezug auf acht Hauptkategorien: A) Arbeitsfeld: funktionell differenziert, behördlich organisiert. B) Kompetenzen: Fokus auf rechtliche Grundlagen. C) Weiterbildung: Aktualisierung von rechtlichem Wissen, geringerer Bedarf durch Arbeitsteilung. D) Professionalisierungsdebatte: Deprofessionalisierung durch Fachkräftemangel, fachnahes Studium als Arbeitsvoraussetzung. E) Soziale Beziehungen: Bezug auf das Team: fachliche Kompetenz und Arbeitsteilung; Bezug auf die Klientel: professionell distanzierte Beziehung. F) Symbolisches Kapital: Arbeit als Zahnrad im Dienst der Gesellschaft. G) Selbstfürsorge: räumliche und soziale Distanzierung zur Klientel und zum Arbeitsplatz, Unterstützung durch das Team, Einsatz und Supervision. H) Aktuelle Herausforderungen: Flüchtlingsbewegung, Bürokratisierung. 2. Australien in Bezug auf acht Hauptkategorien: A) Arbeitsfeld: funktionell differenzierte, kleine Teams, NGOs. B) Kompetenzen: Fokus auf soziale Kompetenzen. C) Weiterbildung: Weiterbildungswunsch von niedriger qualifizierten Arbeitskräften, begrenzt aufgrund mangelnder finanzieller Mittel. D) Professionalisierungsdebatte: Professionalisierung von Laienbewegung, Studium als hilfreiche (Weiter-)Qualifikation. E) Soziale Beziehungen: Bezug auf das Team: übereinstimmende Werte und De-Briefing; Bezug auf die Klientel: Beziehung „friendly professional“. F) Symbolisches Kapital: Arbeit als Unterstützer für die Klientel. G) Selbstfürsorge: räumliche und soziale Distanzierung zur Klientel und zum Arbeitsplatz, Unterstützung durch das Team, Einsatz und Supervision. H) Aktuelle Herausforderungen: Hochwasser, Wohnungsnot.

Die vorliegende Studie liefert damit wichtige Erkenntnisse für die Sozialpädagogik/Soziale Arbeit bezüglich des Tripelmandats im Sozialraum bzw. im Gemeinwesen und geben Antwort auf die folgende Frage: „Wie bestimmt die Sozialpädagogik als wissenschaftliche Disziplin die Handlung von Menschen theoretisch?“ (Birgmeier 2009, S. 24). Zur Erinnerung:

„Mit dem Begriff Tripelmandat der Sozialen Arbeit wird zum Ausdruck gebracht, dass sich Soziale Arbeit nicht nur zwischen den Ansprüchen von Staat und Klient*in, also Kontrolle und Hilfe, bewegt, was mit dem Doppelmandat

erörtert wird, sondern sich auch auf ihre eigene Fachlichkeit als Profession beziehen und berufen muss.“ (Lutz, 2020, o. S.)

Das Dreifachmandat ist in Deutschland eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Sozialpädagogik/Soziale Arbeit als Beruf anerkannt wird. Das bedeutet, dass MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland über einen ausgeprägten akademischen Hintergrund verfügen und wissenschaftliche Methoden anwenden müssen, um Menschen in prekären Lagen (hier in Notunterkünften) zu helfen. Somit kann Soziale Arbeit in deutschen Notunterkünften mit Organisationen auf einer mittleren Ebene und in einer mehr oder weniger unabhängigen Ausgangsposition sowohl auf der Mikroebene (Empowerment von MitarbeiterInnen in der Praxis mit KlientInnen) als auch auf der Makroebene (Advocacy-Rolle für KlientInnen) Maßnahmen einleiten und Probleme angehen. Dies trägt dazu bei, dass die Sozialpädagogik und Soziale Arbeit in deutschen Notunterkünften mehr Respekt und Anerkennung erhalten haben und längst als bewährte Handlungswissenschaften zu betrachten sind. Die Erkenntnisse der vorliegenden Studie für die Sozialpädagogik/Soziale Arbeit können große politische Wirkung entfalten, indem man dem intermediären Gemeinwesen sowie der Hegemonie und den sozialen Bewegungen mehr Bedeutung beimisst und dadurch die Sozialpädagogik/Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft in ihrer Profession in Deutschland bestärkt (vgl. Krummenacher, 2017). Weiterhin ist laut Diebäcker & Hofer (2019) Sozialpädagogik/Soziale Arbeit als pädagogische Praxis zu verstehen:

„Soziale Arbeit bewegt sich in Gesellschaft und ist Teil des politischen Feldes [...]. Das bedeutet, dass Soziale Arbeit sich nicht nur im Tun und in direkter Beziehung zwischen Fachpersonal und AdressatInnen herausbildet, sondern auf beiden Seiten auch strukturierende Bedingungen in Beziehung wirksam werden. Biographien oder ungleich verteilte soziale oder ökonomische Ressourcen von KlientInnen prägen das Verständnis von Sozialer Arbeit ebenso wie organisationsbezogene Zielsetzungen, politische Aufträge und begrenzte ökonomische Ressourcen. Die eigene fachliche Praxis im jeweiligen Handlungsfeld ist also von gesellschaftlichen Bedingungen und politischen Logiken durchdrungen.“ (Diebäcker & Hofer 2019, S. 123)

Somit nimmt die vorliegende Studie mit ihrem Thema der Notunterkünfte in beiden Ländern kritisch Stellungnahme zum politisch-administrativen System. Dabei handelt es sich um die solide Ausbildung der MitarbeiterInnen in beiden Ländern, die im sozialraumorientierten Kontext mit ihren KlientInnen agieren und sie entsprechend anwaltlich vertreten und dazu nötige Kompetenzen, Qualifikationen und Methoden z. B. im Rahmen des bewährten SONI-Modells der Sozialraumorientierung nach Früchtel et al. (2013) benötigen (vgl. auch Krummenacher, 2017; AASW, 2020a).

In Australien versteht man SozialpädagogInnen/SozialarbeiterInnen vor allem als UnterstützerInnen für KlientInnen: „Social workers operate at the interface between people and their social, cultural and physical environments. In all contexts, social workers maintain a dual focus on assisting human functioning and identifying the systemic issues that create inequity and injustice.“ (AASW, 2020a, S. 6) Weiterhin sind unter Sozialer Arbeit in Australien Advocacy- und politische Reforminitiativen zu verstehen, um einen gleichberechtigten Zugang zu gesellschaftlichen, wirtschaftlichen, ökologischen und politischen Ressourcen zu erreichen. Sie konzentrieren sich insbesondere auf Folgendes: 1. Sensibilisierung für Ungleichheiten 2. Unterstützung von Richtlinien und PraktikerInnen zur gerechten Verteilung sozialer Ressourcen. 3. Maßnahmen, um soziale oder systemische Veränderungen durchzuführen und somit soziale Barrieren, Ungleichheit und Ungerechtigkeit zu beseitigen (vgl. AASW, 2020a). Dies wird auch durch die Ergebnisse der vorliegenden Studie bestätigt. Zugleich leistet die Soziale Arbeit in Australien einen wichtigen Beitrag für die Gesellschaft: „[Social work] promotes community participation, including service users, in the development and implementation of social policies and services.“ (AASW, 2020a, S. 9) Dabei geht es um feministische Ansätze, die Verabschiedung von der radikalen Sozialarbeit zugunsten einer kritischen Reflexionspraxis, ein besseres Verständnis für Aborigines, die Kritik an Gewalt gegen Frauen, die Weiterentwicklung der Sozialen Arbeit als wissenschaftliche Disziplin in einem sozialpolitischen Kontext sowie die Organisation und Management der Sozialpädagogik/Sozialen Arbeit (vgl. Lawrence, 2016; Noble & Pease & Ife, 2017; Carson & Kerr, 2017; Hughes & Wearing, 2021).

7 Perspektive und Entwicklungspotenziale für Qualifikationen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften

Das Schlusskapitel befasst sich mit den Perspektiven und Entwicklungspotenzialen für Qualifikationen von MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Zudem bringt es eine Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse der Studie und einen Ausblick hinsichtlich eines möglichen Ausbaus der vorliegenden Professionalisierungsstudie.

7.1 Kompetenzerhebung von MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess: Input zur Qualitätsverbesserung

Auf Grundlage des Vergleichs der Kompetenzerhebung zwischen deutschen und australischen MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Notunterkünften entwirft die Verfasserin zum Ende das Konzept „Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Notunterkünften“. Aktuell zeichnen sich hinsichtlich der deutschen und australischen Kompetenzbedarfe der MitarbeiterInnen in Notunterkünften folgende zwei Probleme ab:

1. Der Forschungsinhalt beschränkt sich nur auf „Kompetenzerhebungen im engen Sinne“, und zwar innerhalb der Sozialpädagogik. Deswegen ist die deutsche und australische Kompetenzerhebung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften bis heute noch kein wissenschaftlicher Bestandteil der Sozialpädagogik geworden, die für alle Phänomene in der Kompetenzlehre theoretische Anleitung bieten kann.

2. Die Kompetenzerhebung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und Australien hat keine besondere oder höhere Stellung im kompetenzwissenschaftlichen System beider Länder (keine Lobbyarbeit).

Um diese beiden Probleme zu lösen, müssen sich die deutsche und die australische Sozialpädagogik inhaltlich und auch theoretisch weiterentwickeln. Nur wenn sie über die entsprechenden theoretischen Grundlagen verfügen und die kompetenzbezogenen Phänomene der MitarbeiterInnen in Notunterkünften bezüglich ihrer praktischen Bereiche untersuchen und erklären können, wäre es möglich, ihren Forschungsbereich zu erweitern und ihre wissenschaftliche Verankerung zu gewährleisten. Deshalb ist es enorm wichtig, das Konzept „Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Notunterkünften“ darzustellen. Dieses Konzept umfasst folgende Aspekte:

1. Berücksichtigung typisch deutscher und australischer Arbeitsrahmenbedingungen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften,
2. Angebot deutscher und australischer theoretischer Leitideen,
3. Bezug auf verschiedene Arten von Notunterkünften in Deutschland und Australien,
4. Entwicklung von Inhalten der Kompetenzbedarfe und Kompetenzmethodik.

Die folgende Gliederung der „Kompetenzbedarfe deutscher und australischer Couleur“ ist ein Entwurf, welcher der weiteren Diskussion durch deutsche und australische SozialpädagogInnen offensteht und weiterentwickelt werden kann bzw. sollte.

7.2 Gliederung der „Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess von Wohnungslosen in Notunterkünften“

Teil I: Einführung: Was sind Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen in Notunterkünften?

1. Heterogene Zielgruppe der beiden Länder und ihre Bedarfe
2. Aufgaben und Herausforderungen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften
3. Der wissenschaftssystematische Standort der Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen in Notunterkünften
4. Der Gegenstand der Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen in Notunterkünften
5. Wissenschaftscharakter der Kompetenzbedarfe deutscher und australischer MitarbeiterInnen in Notunterkünften

Teil II: Theoretische und problemgeschichtliche Grundlagen

1. Darstellung und Vergleich der geschichtlichen Entwicklung der Wohnungslosenhilfe in Deutschland und Australien
2. Definition der Begriffe ‚obdachlos‘ und ‚wohnungslos‘ in beiden Ländern und Darstellung der Unterschiede
3. Bildungstheoretische Grundlagen der MitarbeiterInnen beider Länder in Notunterkünften
 - Geschichtlicher Abriss der beiden Länder
 - Bildung und Erziehung
 - Lernen
 - Entwicklung und Sozialisation
4. Gesellschafts- und kulturtheoretische Grundlagen

- Sozialpädagogische und -politische Relevanz des Themas (soziale Ungleichheiten/Stigmatisierung der Wohnungslosen und extreme psychosoziale Belastungen sowie Macht vs. Ohnmacht der MitarbeiterInnen in Notunterkünften mit der Zielgruppe
 - Kompetenzerweiterung bezüglich der Inklusionsarbeit mit der Zielgruppe (Inklusion vs. Exklusion)
 - Angemessene Umsetzung des sozialpolitischen Grundsatzes „Fördern und Fordern“
 - Positive Sicht auf die Ambivalenz der Wohnungslosen als Katalisator für Neugestaltung eigenes Lebens
5. Kompetenzpädagogische Handlungsfelder der Wohnungslosenhilfe beider Länder
- Institutionen und Organisationen der Wohnungslosenhilfe
 - Sozialpädagogische Bedeutung der Wohnungslosenversorgung in Notunterkünften in unterschiedlichen Organisationen
6. Gegenüberstellung der Wohnungslosenversorgung in Australien und Deutschland
7. Darstellung des Forschungsstands zu Qualifikationen von MitarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe in beiden Ländern und ihrer Arbeitsbedingungen

Teil III: Praktische Grundlagen

Lebenslaufperspektive, Zielgruppenorientierung und Professionalisierung als Herausforderung für Kompetenzbedarfe der MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder)

1. Diverse Schulungsmöglichkeiten: Vorträge zum Thema: „Wohnungslosigkeit, Wohnungslose, Professionelle und Wohnungslosenarbeit in Notunterkünften“
2. Hochschule: Austausch der Studierenden der Sozialpädagogik an (Fach-)Hochschulen in beiden Ländern
3. Spezialisierungen in Studiengängen der Sozialpädagogik/Sozialen Arbeit in beiden Ländern:
 - Basisqualifizierung im Studium: Strukturen der Wohnungslosenhilfe, spezielle Adressatengruppen; Recht für Wohnungslosenhilfe; Hilfeprozesse in der Wohnungslosenhilfe; Sucht und psychische Erkrankungen der KlientInnen in Notunterkünften; Deeskalationstechniken; spezielle Qualifizierung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften; Praxisprojekt

- Vertiefungsqualifizierung im Studium: Finanzierung der Wohnungslosenhilfe; Öffentlichkeitsarbeit in der Wohnungslosenhilfe; Leitung der Wohnungslosenhilfe
 - Differenzierung der Weiterbildungsangebote zwischen SozialpädagogInnen in Teams und SozialpädagogInnen als EinzelkämpferInnen im ländlichen Raum (unterschiedliche Bedarfe)
4. Sozialraumpolitische Arbeit in beiden Ländern, Unterstützung der Wohnungslosen im Sozialraum als Ort der Teilhabe (Inklusion)
 5. Neue Wege zur Personalgewinnung überlegenswert
 6. Deutsche und australische Lehrende, Verbesserung von Lehrplänen und Fortbildung
 - Internationale Tagungen, Konferenzen, Workshops, Lehre, Fachvorträge zusammen mit LehrstuhlinhaberInnen und PraktikerInnen
 - Semesteraufenthalte der Studierenden beider Länder
 - Lernforschungsprojekte
 - Praxisprojekte
 - Lehrschwerpunkte auf Kompetenzen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften fokussieren
 7. Etablierung einer wissenschaftlichen Bildung bzw. Weiterbildung
 8. Ausbau der Lehrstühle für Sozialen Arbeit für die folgenden Lehrgebiete (Ansprache von (Fach-)Hochschulen als PartnerInnen vor Ort): „Soziale Arbeit im Kontext prekärer Lebenslagen“, „Theorien, Konzepte und Methoden der Sozialen Arbeit mit dem Schwerpunkt Partizipation marginalisierter Gruppen“, „Theorien und Konzepte Sozialer Arbeit mit dem Schwerpunkt Profession, Organisation und Vielfalt“, „Sozialräumliche Teilhabe im Erwachsenenalter“, „Theorien und Modelle sozialer Ungleichheit für die Praxis der Sozialen Arbeit“ etc.
 9. Akquise der Inhalte und Lehrenden aus der Praxis für die Theorie: mehr Praxisanleitung für Studierende
 10. Kooperationspolitische Entscheidungsprozesse in beiden Ländern
 11. Fachvorträge vor diversem Publikum (inklusive Gedanken)
 12. Gemeindliche Wohnungslosenprojekte mit Professionellen in den Notunterkünften

7.3 Drei-Schichten-Modell und seine Anwendung

Teil I: Individualisierte/Unterschiedliche Lernumgebung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften

1. Dimensionen einer individualisierten Lernumgebung in Notunterkünften, aber auch im Büro in Bezug zum selbstgesteuerten Lernen der MitarbeiterInnen.
2. Daraus resultieren die folgenden Fragen:
 - Welche unterschiedlichen Orientierungsrahmen für MitarbeiterInnen der Notunterkünfte müssen in Betracht gezogen werden, um Selbststeuerungskompetenzen zu erlernen?
 - Somit lässt sich eine Typisierung des Zugangs zum selbstgesteuerten Lernen der MitarbeiterInnen erkennen und zum anderen die Entwicklung von Selbststeuerungskompetenzen unter Berücksichtigung der Ausgestaltung der Lernumgebungen (unterschiedliche Formen von Notunterkünften) bestimmen.

Teil II: Kompetenzanalyse der MitarbeiterInnen

1. Unterschiedliche Erfahrungswerte/Fortbildungen der MitarbeiterInnen sind zu berücksichtigen.
2. Daraus folgen die Überlegungen:
 - Was wissen MitarbeiterInnen der beiden Länder über das Drei-Schichten-Modell des selbstgesteuerten Lernens?
 - Wurden motivationale, metakognitive und kognitive Lernstrategien durch einen spezifischen Fragebogeneinsatz erhoben, der für die Arbeit in Notunterkünften bestimmt wurde? Wurde dabei nicht nur das Strategiewissen, sondern auch die Strategieanwendung wirklich erfasst?
 - Haben sie die Kompetenzen der Selbststeuerung erlernt?
 - Wie sieht es mit dem Stellenwert des Modells aus?
 - Haben sie das Modell bereits praktiziert?
 - Haben sie das Modell eventuell entsprechend ihrer Klientelarbeit angepasst?
 - Rückschlüsse auf Regulation der Verarbeitungsmodus: Haben die MitarbeiterInnen konkrete Lernstrategien für ihre Tätigkeit in Notunterkünften vermittelt bekommen und können sie diese adäquat anwenden?

Teil III: Wissenschaftliche Studien zur sozialen Interaktion der MitarbeiterInnen mit ihren KlientInnen in Notunterkünften und ihre Reflexion

1. Sozialpädagogische Diskurse bezüglich der förderlichen Lernumgebung bzw. hinderliche Lernumgebung in Notunterkünften sind bis jetzt unbekannt. Das Gleiche gilt für soziale Interaktion der MitarbeiterInnen mit ihren KlientInnen. Somit könnte die Forschungslücke vom Lernen in sozialer Interaktion in Notunterkünften mit KlientInnen und individualisiertem Lernen der MitarbeiterInnen diskutiert werden.
2. Selbstreguliertes Lernen mit Schwerpunkten: ArbeitnehmerInnen in Notunterkünften könnten durch empirische Befunde erfolgreich in Bildungsinstituten für diese MitarbeiterInnen integriert werden.
3. Wünschenswert wäre es zu untersuchen, inwiefern die Deutungsmuster von MitarbeiterInnen in Notunterkünften bezüglich des Umgangs mit ihren heterogenen KlientInnen einen Einfluss auf die Entwicklung von Kompetenzen zur Selbststeuerung bei den MitarbeiterInnen haben könnten.
4. Eine Forschungsarbeit zur Beantwortung der Forschungsfrage hinsichtlich der Qualifizierung der MitarbeiterInnen im selbstgesteuerten Lernen könnte in vielerlei Hinsichten aufzeigen, wie genau verschiedene Komponenten und Methoden, die in Verbindung mit der Lernform stehen, von den MitarbeiterInnen der Notunterkünfte eingesetzt werden können und welche Wirkungen in der Interaktion mit ihren KlientInnen daraus resultieren.

7.4 Professionalisierung und Kompetenzdiskurs in der Forschung und in der sozialpädagogischen Praxis

Deutschland – Professionalisierungsdiskurs

SozialarbeiterInnen lernen und verbessern ihre Arbeit auf zwei verschiedene Arten – auf der ganzen Welt und im eigenen Land. In den 1960er- und 1970er-Jahren begannen die Menschen in Deutschland anders zu denken und zu handeln. Sie wollten, dass jeder fair und gleich behandelt wird. Sie wollten auch, dass Frauen die gleichen Rechte wie Männer haben. Sie wollten sicherstellen, dass es keine Kämpfe und Kriege mehr gab. Diese Ideen beeinflussten die Art und Weise, wie Menschen in Berufen arbeiteten, die anderen halfen, beispielsweise als SozialarbeiterInnen. Somit beeinflussten sie auch die Ausbildung von SozialarbeiterInnen. Die Vorstellungen darüber, wie Menschen in der Gesellschaft lernen und interagieren, veränderten sich und konzentrierten sich stärker auf die gegenseitige Beeinflussung von Politik und Gesellschaft. Dies führte zu einer stärkeren Spezialisierung der Sozialarbeit mit einem neuen Schwerpunkt auf der Gleichstellung der Geschlechter und persönlichen

Qualitäten. Soziologie und Pädagogik wurden zu wichtigen Fächern in der Ausbildung zur Sozialen Arbeit. Früher fand die Ausbildung zur Sozialarbeiterin bzw. zum Sozialarbeiter an Spezialakademien statt, seit den 1970er-Jahren jedoch auch an Fachhochschulen. Gleichzeitig lernten Studierende in Deutschland im Rahmen ihres Schulstudiums an Universitäten, wie man Menschen hilft und mit Kindern arbeitet (Studium der Erziehungswissenschaft mit dem Schwerpunkt Sozialpädagogik und Sozialarbeit). Beide Wege, in der Sozialen Arbeit professionell zu werden, hatten und haben Schwierigkeiten. Es ist wichtig, dass die Ausbildung in Sozialer Arbeit an Universitäten mit der Praxis verknüpft wird. Andererseits fehlt es den Studiengängen der Sozialen Arbeit an Fachhochschulen an einer starken wissenschaftlichen Ausrichtung (vgl. Rossmann, 2024). In den späten 1990er-Jahren schlossen sich viele Länder in Europa zusammen, um die Art und Weise, wie Menschen an Hochschulen lernen, zu ändern. Sie wollten es den Studierenden erleichtern, in verschiedenen Ländern zu studieren und ihre Abschlüsse überall anerkennen zu lassen. Dazu entwickelten sie einen Plan namens Bologna-Prozess, der ein System schuf, in dem Studierende Bachelor- und Masterabschlüsse erwerben konnten. Sie stellten auch sicher, dass das, was StudentInnen an der Hochschule lernen, mit den Anforderungen der ArbeitgeberInnen übereinstimmt (vgl. Rossmann, 2024; Scheidgen, 2019). Im Jahr 2008 erstellten drei wichtige Persönlichkeiten des Deutschen Berufsverbandes für Soziale Arbeit e. V. (DBSH) – Friedrich Maus, Wilfried Nodes und Dietrich Röh – eine Liste mit Fähigkeiten (Schlüsselkompetenzen), die SozialarbeiterInnen mitbringen sollten. Zu diesen Schlüsselkompetenzen gehören Dinge wie organisiert zu sein, zu wissen, wie man Menschen helfen kann, die Regeln zu befolgen, eine gute Kommunikatorin bzw. ein guter Kommunikator zu sein und ehrlich zu handeln. SozialarbeiterInnen müssen auch in der Lage sein, ihre Arbeit zu recherchieren und zu bewerten (vgl. Rossmann, 2024). Das Gleiche gilt für das Handlungsfeld Notunterkünfte und zeigt, dass das Zusammenwirken von Lebenserfahrung, beruflicher Praxis und einer kontinuierlichen Fort- und Weiterbildung im Sinne eines permanenten Lernprozesses von großer Bedeutung ist. Weitere Aspekte wurden bereits in Kapitel 3 vorliegender Arbeit diskutiert.

Australien – Professionalisierungsdiskurs

In Australien, genau wie in den Vereinigten Staaten und Großbritannien in den späten 1920ern, begannen die Menschen, die Soziale Arbeit als Professionsdisziplin in Großstädten wie Sydney und Melbourne ernster zu nehmen. In den Großstädten gab es permanent Menschen, die Hilfe brauchten, und es wurde früh klar, dass mehr professionelle HelferInnen benötigt wurden. Große Städte hatten zudem mehr Geld und konnten SozialarbeiterInnen bezahlen, um den Menschen zu helfen. Sie hatten

auch einen Ort, an dem SozialarbeiterInnen lernen und sich weiterbilden konnten. Es war auch klar, dass die verschiedenen Hilfsdienste in einer Großstadt besser zusammenarbeiten müssen, und auch SozialarbeiterInnen können dabei helfen.

In jeder Gemeinde gab es sogenannte SozialarbeiterInnen, deren besondere Aufgabe es war, anderen zu helfen. Sie arbeiteten in Vollzeit und wussten sehr gut, was die Menschen brauchten und welche Dienste ihnen helfen konnten. Diese SozialarbeiterInnen wollten sicherstellen, dass jeder, der Hilfe benötigte, diese bekommen konnte. Gleichzeitig wollten sie sicherstellen, dass sich die Menschen nicht schämten, wenn sie um Hilfe baten. Sie konzentrierten sich außerdem darauf, Probleme präventiv zu verhindern, anstatt sie erst zu beheben, nachdem sie aufgetreten waren. In dieser Zeit geschahen viele Dinge, die zu Veränderungen in der Gesellschaft führten. Es passierte global sehr viel, wie die Weltwirtschaftskrise, Kriege, der Wiederaufbau nach den Kriegen, der Bau vieler neuer Fabriken, die Inflation, mehr Menschen, die aus anderen Ländern nach Australien zogen, und mehr Menschen, die in Großstädten lebten. Die Menschen begannen auch, die australische Gesellschaft genauer zu studieren. All diese Dinge weckten das Interesse der Menschen daran, dafür zu sorgen, dass jeder das hatte, was er für ein gutes Leben brauchte. Soziale Dienste, etwa Hilfe für Menschen in Not, sind in dieser Zeit stark gewachsen. Auch wenn es nicht viele SozialarbeiterInnen gab, haben sie dennoch dazu beigetragen, diese Veränderungen herbeizuführen. Soziale Arbeit, die als Profession bereits in größeren Städten der Vereinigten Staaten und des Vereinigten Königreichs existierte, half der australischen Gruppe, zu lernen und Erfahrungen zu sammeln. Somit konnten sie von den bereits im Ausland erworbenen Kenntnissen und Schulungen profitieren. Der Großteil dieses Wissens stammte aus den USA, sodass die australische Gruppe in der Sozialen Arbeit stark sowohl von amerikanischen als auch von britischen Ideen beeinflusst war (vgl. Lawrence, 2016).

Am 7. September 1946 fasste eine Gruppe von sieben Personen aus verschiedenen Teilen Australiens den Plan für eine neue professionelle Gruppe der Sozialen Arbeit namens Australian Association of Social Workers (vgl. AASW, 2023, 2020b). In den 1960er-Jahren erlebten auch die Universitäten große Veränderungen, da nach dem Zweiten Weltkrieg viel mehr junge Menschen die Universität besuchten. Die Menschen machten sich zudem Sorgen darüber, dass im Vergleich zu anderen Dingen nicht genug Geld für Universitäten ausgegeben wurde, und die Regierung begann, der Hochschulbildung mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Die University of Queensland hat das Angebot eines dreijährigen Programms namens „Diploma“ in „Social Studies“ eingestellt. Stattdessen wurde für Studienanfänger*innen nur noch ein vierjähriger Studiengang namens Bachelor of Social Studies angeboten (vgl. Lawrence, 2016; weiterhin vgl. Kap. 3 der vorliegenden Arbeit).

Kompetenzdiskurs in der Forschung und in der sozialpädagogischen Praxis in beiden Ländern

Eine andere Möglichkeit, die Fähigkeiten und Qualifikationen von SozialarbeiterInnen in Deutschland zu betrachten, besteht darin, Modelle zu studieren, die in vielen Diskussionen entstanden sind und sich bereits in den 1980er-Jahren auf berufliche Fähigkeiten konzentrierten (vgl. Rossmann, 2024). Dabei geht es u. a. um das Handlungskompetenzmodell von Maja Heiner (Heiner, 2023). Das Modell findet ähnliche Anwendung in den Australian Social Work Education and Accreditation Standards (vgl. AASW, 2020a, 2020b, 2016, 2015, 2013, 2012). Somit gilt das Modell auch für die australische Seite in der vorliegenden Studie. Heiner gliedert in ihrem Modell professionelle Soziale Arbeit in drei Teile (Selbst-, Fall- und Systemkompetenz): gut mit Menschen umgehen, sich mit bestimmten Fällen auskennen und verstehen, wie Systeme funktionieren. Grundsätzlich bedeutet professionelle Arbeit, dass man über die richtigen Kenntnisse und Fähigkeiten für die Soziale Arbeit in Notunterkünften verfügt (vgl. Rossmann, 2024; Heiner, 2023). Die drei Kompetenzbereiche werden folgendermaßen von Heiner definiert und können auch auf die Soziale Arbeit in Notunterkünften übertragen werden:

- „Die Fallkompetenz ist bezogen auf das Klientensystem (Probleme und Ressourcen der KlientInnen und ihres sozialen und institutionellen Umfelds);
- Die Systemkompetenz ist bezogen auf die Organisation (Konzept und Angebot) der Fachkraft und auf das Leistungssystem, mit dem kooperiert wird (Organisationen des Bildungs-, Gesundheits-, Rechts-, Sozial- und Wirtschaftssystems);
- Die Selbstkompetenz ist bezogen auf die Person der Fachkraft (Einstellung, Haltung, Qualifikation, Motivation).“ (Heiner, 2023, S. 12)

Jedoch haben laut Geuder (2015) SozialarbeiterInnen außerdem eine besondere Aufgabe: Sie helfen Menschen in Not, ohne sich zu sehr auf deren Lebensgewohnheiten einzulassen. Die MitarbeiterInnen in Notunterkünften können das Leben ihrer KlientInnen positiv verändern, auch wenn sie nicht alles kontrollieren können, was geschieht. Für SozialarbeiterInnen ist es wichtig, Ruhe in dem Wissen zu finden, dass sie ihr Bestes tun, um anderen zu helfen. Dabei sind die vier Schlagwörter: Nähe und Distanz, Empowerment und kulturelle Kompetenzen sehr wichtig, die zum Zweck der Selbstregulation bzw. Selbstreflexion der Professionellen dienen sollen (vgl. James et al., 2023; Herrero, 2023; Brackertz & Davison, 2022; Eisele, 2021; Martinez, 2021; Geuder, 2015). Weiterhin können die prozessbezogenen Kompetenzmuster der Planungs-, Interaktions- und Reflexionskompetenz/Evaluationskompetenz bestimmte Schwerpunkte des

problemlösenden Handelns der MitarbeiterInnen in Notunterkünften schrittweise darstellen (Heiner, 2023) und das Drei-Schichten-Modell nach Boekaerts mit seinen drei Regulationen – 1) Regulation des Selbst, 2) die Regulation der Lernprozesse, 3) die Regulation des Informationsverarbeitungsmodus/ Verarbeitungsmodus (Boekaerts, 1999) – sehr gut ergänzen. Gleichzeitig darf man den andauernden Lernprozess nicht außer Acht lassen. Die Fall- und Systemkompetenz hilft SozialarbeiterInnen in Notunterkünften dabei, Menschen, die Hilfe vom Staat erhalten, dann zur Seite zu stehen, wenn sie diese benötigen. Selbstkompetenz bedeutet in Bezug auf die Qualifikationen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften, dass SozialarbeiterInnen in der Lage sind, sich selbst zu beobachten und zu verstehen. Sie können ihre eigenen Gedanken, Gefühle und Interpretationen hinterfragen und Prozesse nutzen, um diese zu regulieren (Selbstregulation). Heiner verbindet diese Selbstkompetenz mit drei weiteren wichtigen Fähigkeiten: Analysieren und Planen, Interagieren und Kommunizieren sowie Reflektieren und Bewerten. All diese Fähigkeiten werden in Notunterkünften benötigt und sind alle auf unterschiedliche Weise wichtig (vgl. Rossmann, 2024; Heiner, 2023). In diese Richtung gehen auch einige Aussagen der Interviewten im empirischen Teil der Studie (Kap. 5.2.5), die besagen, dass von den AllrounderInnen ein breites Feld an Kompetenzen abverlangt wird. Die Untersuchungen der vorliegenden Studie haben erwiesen, dass MitarbeiterInnen in Notunterkünften oft spontan handeln müssen, das Drei-Schichten-Modell aber oft von einem autonomen Subjekt der Selbstregulation ausgeht. Somit könnten die Fallkompetenz und die Systemkompetenz der MitarbeiterInnen laut dem Handlungskompetenzmodell eine Hilfe in Notunterkünften diesbezüglich anbieten. In diesem Zusammenhang gibt es einige Hinweise im empirischen Teil dieser Arbeit (Kap. 5.3.1) darauf, dass in Australien die Interviewten den Weiterbildungswunsch nach Fallarbeit, Personalführungskursen für GruppenleiterInnen, Beratung und Krisenintervention äußern. In der australischen Fachliteratur geht es häufig um verschiedene Möglichkeiten, Menschen in Not zu helfen, etwa Kindern, behinderten Menschen oder auch Menschen, die kein Zuhause haben. Dabei wird sich auf praktische Hilfemöglichkeiten konzentriert und nicht auf die Einhaltung strenger Regeln eines bestimmten Berufs.

Die Art und Weise, wie Dinge organisiert und bezahlt werden, ist zwar an verschiedenen Orten und auch international unterschiedlich, es gibt jedoch auch gemeinsame Aufgaben und Aktionen, die in verschiedenen Konstellationen der Arbeitsgruppen bzw. Subgruppen zusammengefasst werden können (vgl. Heiner, 2023). Dementsprechend können in dieser Studie für die deutschsprachigen Interviews solche Subgruppen mit unterschiedlichen Charakteristika erkennbar werden: MitarbeiterInnen von Ordnungsämtern, Personen mit Leitungsfunktion, AllrounderInnen, QuereinsteigerInnen sowie SpezialistInnen. Dagegen gibt es in

Australien die folgenden drei Subgruppen: feministische SozialarbeiterInnen, LeiterInnen und studentische SozialarbeiterInnen.

Heiner hat eine Möglichkeit aufgezeigt, die häufigen Aufgaben der MitarbeiterInnen der Sozialen Arbeit auch in Notunterkünften zu kategorisieren, damit die Professionellen diese besser verstehen können (vgl. Heiner, 2023). Somit begegnen die Fachkräfte ihren KlientInnen in Notunterkünften im stationären Setting mehrfach am Tag und verrichten eine Vielfalt von Aktivitäten mit ihren KlientInnen. Dabei sind vier Handlungstypen bezüglich der Fallkompetenzen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften gefragt, die mit andauernden Lernprozessen zu tun haben: 1) Handlungstypus „*Koordinierte Prozessbegleitung*“ (Heiner, 2023, S. 81). Dazu gehören solche Organisationen wie z. B. Sozialpsychiatrischer Dienst, Sozialdienst in Krankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen; Interaktion von Fachkraft und KlientIn: 1–4 Stunden pro Monat (vgl. Heiner, 2023). 2) Handlungstypus „*Fokussierte Beratung*“ (Heiner, 2023, S. 82). Dazu gehören solche Organisationen wie z. B. Eheberatung, Schuldnerberatung, Bewährungshilfe; Interaktion von Fachkraft und Klient: 2–4 Stunden pro Monat (vgl. Heiner, 2023). 3) Handlungstypus „*Begleitende Unterstützung und Erziehung*“ (Heiner, 2023, S. 82). Dazu gehören solche Organisationen wie z. B. Tagesgruppen, Wohngruppen oder betreute Einzelwohnformen, Sozialpsychiatrie; Interaktion von Fachkraft und Klient: 4–40 Stunden pro Monat (vgl. Heiner, 2023). 4) Handlungstypus „*Niedrigschwellige Unterstützung, Förderung und Bildung*“ (Heiner, 2023, S. 83). Dazu gehören solche Organisationen wie z. B. Seniorencafé, Street Work, Arbeitslosenberatung; Interaktion von Fachkraft und Klient: 4–40 Stunden pro Monat (vgl. Heiner, 2023).

In der vorliegenden Untersuchung lassen sich im Hinblick auf diese vier Handlungstypen und Entwicklungen in der Praxis die folgenden Kompetenzen von MitarbeiterInnen in beiden Ländern feststellen: A) Deutschland: spezialisierte Kompetenzen (Hardskills, Austausch mit Exekutiven, Handeln im Dienst der Gesellschaft). Daraus resultieren Weiterbildungswünsche in solchen Themen wie Sanktions- und Unterstützungsmöglichkeiten, die behördliche Struktur anderer Organisationen besser kennenzulernen, Wohnungslosenrecht/Ausländerrecht/Asylrecht. B) Australien: Universalkompetenzen (Softskills, Umgang mit MigrantInnen sowie mit Aboriginal and Torres Strait Islander people, Handeln im Dienst der KlientInnen). Daraus resultieren Weiterbildungswünsche in solchen Themen wie Training im Umgang mit Traumata, Weiterbildung zur Beratung, Fallarbeit, Drogenmissbrauch, psychische Erkrankungen, Spieltherapie, Gewaltprävention.

7.5 Kritische Würdigung

Nach der Stellungnahme zu den Forschungsfragen und der Diskussion der Ergebnisse widmet sich dieser Abschnitt einer kritischen Reflexion der Methode, den Grenzen der Aussagekraft sowie der Tragweite der Untersuchung.

Das Ziel der vorliegenden Dissertation ist es, für die breit gestreute, transdisziplinäre Auseinandersetzung einen Beitrag zur Diskussion zu leisten und einen Forschungsansatz aufzugreifen, der sich in der bisherigen Diskussion nicht widerspiegelt, mit einer klaren Positionierung anhand der Erhebungen und unter aktiver Einbeziehung der MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Dementsprechend wurde ein Beitrag geleistet zur Kompetenzerhebung unter MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und Australien und damit eine aktuelle Forschungslücke in der Wohnungslosenforschung bezüglich der Professionalisierungsdebatte adressiert. Die Notwendigkeit der Weiterqualifizierung der MitarbeiterInnen wurde anhand von acht Hauptkategorien (‚Arbeitsfeld‘, ‚Kompetenzen‘, ‚Fort- und Weiterbildung‘, ‚De-/Professionalisierungsdebatte‘, ‚soziale Beziehungen‘, ‚symbolisches Kapital‘, ‚Selbstfürsorge‘, ‚aktuelle Herausforderungen‘) verdeutlicht. Dazu wurden leitfadengestützte Interviews mit insgesamt 32 MitarbeiterInnen in Notunterkünften in Deutschland und Australien geführt. Es wurden die unterschiedlichen Qualifizierungsbedarfe in beiden Ländern dargestellt.

Die MitarbeiterInnen im Betreuungsprozess mit Wohnungslosen in Notunterkünften leisten einen bedeutenden Beitrag zum Funktionieren des Sozialsystems in Deutschland und Australien. Umso wichtiger ist es daher, zu erforschen, welche Kompetenzen den MitarbeiterInnen gezielt vermittelt werden müssen, um den Erfolg der Sozialen Arbeit positiv zu beeinflussen. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurde versucht, diese Problematik zu erfassen und erste Einblicke (explorative Studie) in mögliche Kompetenzorientierungen und Bedarfe der MitarbeiterInnen in Notunterkünften zu gewinnen.

Somit wirft die Ausgangsfrage der vorliegenden Arbeit die Folgefrage auf, was unter Professionalisierung und Deprofessionalisierung in Notunterkünften in beiden Ländern zu verstehen ist. Die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema erfolgte aber bislang ohne die direkt Beteiligten, d. h. ohne diejenigen Personen, die eine große Mitverantwortung bei der Entwicklung des Berufs aufweisen; und das sind die MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder, die ExpertInnen in ihrem Beruf sind. Sie werden in der Regel zu ausgearbeiteten Konzepten in der Praxis befragt, ihre eigenen Erfahrungen und Vorstellungen von Professionalisierung und Deprofessionalisierung werden aber nur unzureichend angesprochen. Dies zeigte

sich in den vorliegend durchgeführten Interviews. Dabei ergaben sich für Deutschland ein hoher Professionalitätsanspruch und die Wahrnehmung einer Deprofessionalisierung, in Australien hingegen ein geringeres Professionalitätsniveau mit der Tendenz zur Professionalisierung. In beiden Ländern haben aber Gespräche gezeigt, dass die ExpertInnen oft mit den Fragen nach Professionalisierung und Deprofessionalisierung überfordert waren, da sie mit der Frage bis dato nicht konfrontiert waren. Weiterhin zeigen die wenigen allgemeinen Publikationen zu diesem Thema in beiden Ländern, dass es keine befriedigende Antwort auf die oben gestellte Frage gibt. Dabei ist deutlich geworden, dass die Analyseergebnisse der untersuchten Studien im Forschungsbereich Kompetenzen der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe in Australien und in Deutschland mitunter starke Unterschiede aufweisen. Zusätzlich haben sie keinen Schwerpunkt bezüglich der Kompetenzbedarfe der MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Ein Schwachpunkt an den untersuchten Studien sind die fehlenden theoretischen Annahmen zu Kompetenzbedarfen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder.

Ein Kritikpunkt an der vorliegenden Arbeit könnte die begrenzte Zahl an zur Verfügung stehenden Studien in Deutschland (vgl. Diakonie Berlin-Brandenburg, 2014; Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT*, 2020; Nienhaus & Harth, 2020) und in Australien (vgl. Martin et al., 2012; Spinney, 2013; Shelter Tasmanien Inc., 2015; Cortis & Blaxland, 2017) sein. Jedoch sind aber in Bezug auf die Untersuchungen zu den Kompetenzbedarfen der MitarbeiterInnen in Notunterkünften auch Studien betrachtet worden, die allgemeine Kompetenzbedarfe/-erhebungen der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe beider Länder behandelt haben. Dem steht der explorative Charakter der vorliegenden Studie entgegen, mit dem diese sich als Beitrag zur Grundlagenforschung versteht. Für eine weiterführende Arbeit ist es daher empfehlenswert, die quantitativen Forschungsansätze in Betracht zu ziehen und somit die vorliegenden ersten Erkenntnisse zu erweitern. Schließlich wird durch die Ausarbeitung qualitativer Forschungsansätze noch mehr Wissenstransfer zwischen beiden Ländern ermöglicht und den Studierenden ein Vorteil verschafft.

Der letzte Kritikpunkt betrifft das Drei-Schichten-Modell des selbstgesteuerten Lernens von Monique Boekaerts (1999). Das Drei-Schichten-Modell wurde als Grundlage des Untersuchungsmodells in der vorliegenden Studie verwendet. Diese Studie befasst sich mit fächerübergreifenden Kompetenzen von MitarbeiterInnen allgemein sowie den dafür erforderlichen kognitiven und metakognitiven Teilkompetenzen. Somit sind bei diesem Modell drei Regulationssysteme am selbstregulierten Lernen beteiligt, die als drei konzentrische Schichten dargestellt

werden (vgl. Boekaerts, 1999; Götz, 2011; Landmann et al., 2015; siehe auch Kap. 1.4 und Kap. 3.5.1).

Jedoch findet das Modell in seiner ursprünglichen Form keine Anwendung bei den MitarbeiterInnen in Notunterkünften, da die MitarbeiterInnen fähig sein müssen, das eigene Lernrepertoire und ihre eigenen Lernstrategien besonders gut zu kennen und sie entsprechend anzuwenden. Dies erweist sich allerdings in der Praxis eher als unrealistisch, da die Beschäftigten der Notunterkünfte sehr flexibel sein und rasch handeln müssen. Das Modell geht von einem autonomen Subjekt der Selbstregulation aus. Im Praxisbezug gibt es aber Kompetenzanforderungen, die entweder durch die Interaktion mit den KlientInnen oder durch die Professionalitätsansprüche der DienstgeberInnen entstehen. Somit müsste das Modell diesbezüglich angepasst werden, da es nicht die Interaktion mit KlientInnen erfasst.

Die zahlreichen Erkenntnisse dieser Studie sollen, neben weiterer Forschungsarbeit daran, auch seitens der Wohlfahrtsverbände oder Kommunen aufgegriffen werden und in die konzeptionelle Erweiterung und Ausgestaltung der gezielten Kompetenzentwicklung für MitarbeiterInnen in Notunterkünften als grundlegendes Element integriert werden. Diese Kompetenzen wurden in der vorliegenden Studie zu den beiden Ländern herausgearbeitet und umfassen u. a. solche Aspekte, wie sie in den acht Hauptkategorien im empirischen Teil dieser Untersuchung zu finden sind (vgl. Abb. 39). Diese umfassen personen- und organisationsbezogene Qualifikationen, die aus der Komplexität des Problems in der Arbeit mit Wohnungslosen resultieren (Menschen mit multiplen Problemen und ihre hohe Ambivalenz und Vulnerabilität). Die Intersektionalität bezieht sich u. a. auf diverse Ebenen unserer Gesellschaft und erfordert zunehmend die Multiprofessionalität der Arbeit in Notunterkünften (Netzwerkarbeit und Arbeit mit Milieus). Die weitere Auseinandersetzung mit dem Thema ist aus Sicht der Autorin vorliegender Arbeit im Hinblick auf die Akzeptanz und Verantwortung für die Progression des Berufes der MitarbeiterInnen in Notunterkünften nur dann erforderlich, wenn auch diese ExpertInnen selbst darum bemüht sind, wahrgenommen zu werden. Darin liegt nach Ansicht der Autorin vorliegender Arbeit der große Vorteil der Professionalisierungsdiskussion, indem sich mit dem Thema auf unterschiedlichen Ebenen auseinandergesetzt wird, die in starker Wechselwirkung als Ausdruck eines ganzheitlichen Verständnisses der Professionalisierungsforschung betrachtet werden und in den Kapiteln 7.1–7.3 beleuchtet wurden. Diese könnten weitere Anregungen zu Themen und Fragestellungen liefern, etwa zur Spezifizierung der Qualifizierung von MitarbeiterInnen auf Palm Island, zu den Aufgaben und Herausforderungen von MitarbeiterInnen in verschiedenen Notunterkünften bezüglich ihrer Schwerpunkte, zur sozialen Interaktion der MitarbeiterInnen mit ihren KlientInnen in

Notunterkünften anhand des Drei-Schichten-Modells oder zur Erforschung sozialpädagogischer Diskurse hinsichtlich förderlicher Lernumgebungen von MitarbeiterInnen in Notunterkünften. Weiterführend und hilfreich für künftige Forschungsarbeiten könnte auch die neueste Fachliteratur von Bretherton & Pleace (2023), Hobbs (2023), King et al. (2021), Kuo et al. (2023), Mulleya & Mlilo (2023), Pue & Kopec (2023), Shulman et al. (2023), Zuchowski & McLennan (2023) und Zuchowski et al. (2023), insbesondere im Hinblick auf Themen wie Wohnungslosigkeit/ Obdachlosigkeit (allgemein), Kompetenzen von SozialpädagogInnen und SozialarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe, Professionalisierungsverständnis in der Sozialpädagogik/Sozialen Arbeit sowie internationaler Austausch, sein.

Literaturverzeichnis

- AASW (Australian Association of Social Workers) (2010). *Code of Ethics*. <https://www.aph.gov.au/DocumentStore.ashx?id=38b4374b-5c52-428c-9d4a-eb4ab2d91fc5>, abgerufen am 04.06.2023
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2012). *Australian Social Work Education and Accreditation Standards (ASEAS): Glossary*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/3551>, abgerufen am 30.08.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2013). *Practice Standards*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/4551>, abgerufen am 21.08.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2015). *Australian Social Work Education and Accreditation Standards (ASWEAS) 2012 V1.4*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/3550>, abgerufen am 19.08.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2016). *Ethics and Practice Guideline-International Ethics: Australian Social Workers overseas*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/1675>, abgerufen am 01.09.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2019). *Scope of Social Work Practice Homelessness*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/12225>, abgerufen am 29.05.2022
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2020a). *Australian Association of Social Worker Code of Ethics*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/1201>, abgerufen am 19.08.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2020b). *Australian Social Work Education and Accreditation Standards*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/document/item/6073>, abgerufen am 21.08.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2021). *Home-AASW*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/>, abgerufen am 22.08.2021
- AASW (Australian Association of Social Workers) (2023). *Our History*. North Melbourne. <https://www.aasw.asn.au/about-aasw/our-history/>, abgerufen am 19.02.2024
- ABS (Australian Bureau of Statistic) (2012). *Information Paper – A Statistical Definition of Homelessness*. ABS Cat. No. 4922.0. Canberra: ABS.

<https://agedcare.royalcommission.gov.au/system/files/2020-06/RCD.9999.0212.0001.pdf>, abgerufen am 26.01.2022

- ABS (Australian Bureau of Statistics) (2015). *General Social Survey: Summary Results, Australia 2014*. Cat. No. 4159.0 Canberra: ABS. (see data cubes Table 17: Homelessness)
- ABS (Australian Bureau of Statistics) (2016a). *Facts and Figures. Young people in the Townsville Region*. Canberra: ABS. <https://www.qyhc.org.au/wp-content/uploads/2019/02/Townsville-Region-Factsheet-2018.pdf>, abgerufen am 05.08.2021
- ABS (Australian Bureau of Statistics) (2016b). *National Aboriginal and Torres Strait Islander Social Survey, 2014–15*. Cat. No. 4714.0. Canberra: ABS. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/4714.0~2014-15~Main%20Features~Housing~9>, abgerufen am 30.11.2021
- ABS (Australian Bureau of Statistics) (2016c). *Census of Population and Housing: Estimating Homelessness*. Canberra: ABS. <https://www.abs.gov.au/statistics/people/housing/census-population-and-housing-estimating-homelessness/latest-release>, abgerufen am 06.10.2021
- ABS (Australian Bureau of Statistics) (2017a). *Housing Occupancy and Costs, Australia, 2015–16*. ABS Cat. No. 4130.0. Canberra: ABS
- ABS (Australian Bureau of Statistics) (2017b). *Personal Safety Survey 2016*. ABS Cat. No. 4906.0. Canberra: ABS
- ABS (Australian Bureau of Statistic) (2018). *Census of Population and Housing: estimating homelessness, 2016*. ABS Cat. No. 2049.0. Canberra: ABS
- ABS (Australian Bureau of Statistics (2021a). *Welcome to the Australian Bureau of Statistics*. <https://www.abs.gov.au/>, abgerufen am 19.10.2021
- ABS (Australian Bureau of Statistics (2021b). *Census of Population and Housing: Estimating Homelessness methodology*. Canberra: ABS. <https://www.abs.gov.au/methodologies/census-population-and-housing-estimating-homelessness-methodology/2016>, abgerufen am 28.10.2021
- ABS (Australian Bureau of Statistics (2021c). *Estimating Homelessness: Census*. Canberra: ABS. <https://www.abs.gov.au/statistics/people/housing/estimating-homelessness-census/latest-release>, abgerufen am 01.04.2023
- ABS (Australian Bureau of Statistics (2023). *Estimating Homelessness: Census*. <https://www.abs.gov.au/statistics/people/housing/estimating-homelessness-cen>

- sus/latest-release#:~:text=Of%20the%20122%2C494%20people%20experien
cing,%25)%20living%20in%20boarding%20houses, abgerufen am 02.06.2023
- ACWA (Australian Community Workers Association) (2017). *Australian Community Workers Ethics and Good Practice Guide*. Melbourne. www.acwa.org.au/wp-content/uploads/2023/03/ACWA-Ethics-and-good-practice-guide-Jan-2023.pdf, abgerufen am 29.05.2022
- ACWA (Australian Community Workers Association) (2021). *Australian Community Workers Association Inc.* Melbourne. https://www.mycommunitydirectory.com.au/Victoria/Melbourne/Welfare_Assistance___Services/General_Welfare___Support_Services/3359/102290/Australian_Community_Workers_Association, abgerufen am 22.08.2021
- ACWA (Australian Community Workers Association) (2022). *Advancing the profession of community work*. Melbourne. <https://www.acwa.org.au/>, abgerufen am 29.05.2022
- ACTU (Australian Commission on Safety and Quality in Health Care) (2016). *Seventh clinical safety review of the My Health Record system. Review 7.1: Assessing the impact and safety of the use of the My Health Record system in emergency departments*. <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/Seventh-7.1-ED-workflows-Clinical-Safety-Review-of-the-My-Health-Record-System.pdf>, abgerufen am 13.05.2023
- AHURI (Australian Housing and Urban Research Institute) (2004). *The role of re-housing in preventing re-offending*. Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_RAP_Issue_36_The_role_of_housing_in_preventing_re-offending.pdf, abgerufen am 14.02.2022
- AHURI (Australian Housing and Urban Research Institute) (2019). *20 Years of AHURI*. Melbourne. https://www.paperturn-view.com/ahuri_research/20-years-of-ahuri?pid=NzA70133&v=2.1, abgerufen am 27.10.2021
- AHURI (Australian Housing and Urban Research Institute) (2020a). *Who we are*. Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/about-us/who-we-are-and-what-we-do>, abgerufen am 06.05.2020
- AHURI (Australian Housing and Urban Research Institute) (2020b). *Inquiry into Homelessness in Australia*. Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/research/resources/submissions/inquiry-homelessness-australia>, abgerufen am 06.05.2020

- AHURI (Australian Housing and Urban Research Institute) (2021). *History*. Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/about/impact/history>, abgerufen am 27.10.2021
- AIHS (Australian Institute of Health & Safety) (2021). *Integrated Approaches to Workplace Mental Health*. <https://www.aihs.org.au/events/integrated-approaches-workplace-mental-health>, abgerufen am 28.11.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2012). *Specialist Homelessness Services Collection: first results, September 2011*. Canberra: AIHW <https://www.aihw.gov.au/getmedia/8f47efde-5e58-4de1-9340-a4463127f4f1/13952.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 30.09.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2016). *A profile of Specialist Homelessness Services homeless clients 2011–12 to 2014–15*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/aba935bd-cbf5-440d-be3b-e26ddee530ed/A-profile-of-Specialist-Homelessness-Services-homeless-clients-2011-12-to-2014-15.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 30.09.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2018). *Family, domestic and sexual violence in Australia 2018*. Cat. No. FDV 2. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/d1a8d479-a39a-48c1-bbe2-4b27c7a321e0/aihw-fdv-02.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 17.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2019a). *People in short-term or emergency accommodation: a profile of Specialist Homelessness Services clients*. Cat. No. HOU 300. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/382e505b-b2d0-4459-9d55-68079c85be70/aihw-hou-300.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 08.09.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2019b). *The health of Australia's prisoners: 2018*, Cat. No. PHE 246. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/2e92f007-453d-48a1-9c6b-4c9531cf0371/aihw-phe-246.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 14.02.2022
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2019c). *Aboriginal and Torres Strait Islander people: a focus report on housing and homelessness*. Cat. No. HOU 301. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/1654e011-dccb-49d4-bf5b-09c4607eccc8/aihw-hou-301.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 14.10.2021

- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2019d). *Family, domestic and sexual violence in Australia: continuing the national story 2019*. Cat. No. FDV 3. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/b0037b2d-a651-4abf-9f7b-00a85e3de528/aihw-fdv3-FDSV-in-Australia-2019.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 17.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2019e). *Housing and Homelessness. Snapshot*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/homelessness-and-homelessness-services>, abgerufen am 30.11.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2020a). *Our Governance*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/about-us/our-governance>, abgerufen am 04.08.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2020b). *Homelessness and homelessness services*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/homelessness-and-homelessness-services>, abgerufen am 01.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2020c). *Policy framework for reducing homelessness and service response*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/homelessness-services/specialist-homelessness-services-annual-report/contents/policy-framework-for-reducing-homelessness-and-service-response>, abgerufen am 09.11.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2020d). *Homelessness services. Data sources*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports-data/health-welfare-services/homelessness-services/data-sources>, abgerufen am 16.11.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2020e). *Specialist Homelessness Services Collection Certification Process*. CMS Certification Team Housing and Homelessness Collection Operations Unit
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2020f). *Specialist homelessness services 2019–20. Data tables*. Canberra: AIHW. <https://parlinfo.aph.gov.au/parlInfo/search/display/display.w3p;query=Id%3A%22publications%2Ftabledpapers%2F80baca77-8b2a-47b6-bd80-49930b854368%22;src1=sm1>, abgerufen am 08.09.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021a). *SHS data definitions*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/about-our-data/our-data-collections/specialist-homelessness-services-collection/shs-data-definitions>, abgerufen am 08.09.2021

- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021b). *Older clients of specialist homelessness services*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/5977fd77-53b7-4f43-a041-3a8b281c54d8/Older-clients-of-specialist-homelessness-services.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 03.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021c). *Housing assistance*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports-data/health-welfare-services/housing-assistance/glossary>, abgerufen am 03.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021d). *Glossary*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports-data/australias-welfare/australias-welfare-snapshots/glossary>, abgerufen am 03.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021e). *Australia's youth*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/d515dd89-d64f-483d-9738-1b2e82440e09/Australia-s-youth.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 06.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021f). *Homelessness and overcrowding*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/children-youth/homelessness-and-overcrowding>, abgerufen am 06.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021g). *Alcohol, tobacco & other drugs in Australia. People experiencing homelessness*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/alcohol/alcohol-tobacco-other-drugs-australia/contents/priority-populations/homeless-people#references>, abgerufen am 08.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021h). *Homelessness services*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports-data/health-welfare-services/homelessness-services/glossary>, abgerufen am 16.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021i). *Specialist homelessness services annual report 2018–19*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/getmedia/f6d0cc55-90d8-4a5b-bdc8-85c471a9f04d/Specialist-Homelessness-Services-annual-report-2018-19.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 17.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021j). *About us*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/about-us>, abgerufen am 28.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021j). *Housing assistance in Australia*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/housing-assistance/housing-assistance-in-australia/contents/housing-assistance>, abgerufen am 08.11.2021

- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021k). *Our role & strategic goals*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/about-us/what-we-do>, abgerufen am 28.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021l). *Our international role*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/about-us/international-collaboration>, abgerufen am 28.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021m). *Our governance*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/about-us/our-governance>, abgerufen am 28.10.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2021n). *Mental health services in Australia. Key Performance Indicators for Australian Public Mental Health Services*. Canberra: AIHW. <https://www.aihw.gov.au/reports/mental-health-services/mental-health-services-in-australia/report-contents/mental-health-indicators/key-performance-indicators-for-australian-public-mental-health-services>, abgerufen am 08.09.2021
- AIHW (Australian Institute of Health and Welfare) (2022). *Specialist homelessness services annual report 2019–20*. Australian Government, Canberra: AIHW <https://www.aihw.gov.au/getmedia/f5c960eb-24e5-41dd-a20b-f42c7e4adedf/Specialist-homelessness-services-annual-report-2019-20.pdf.aspx?inline=true>, abgerufen am 17.02.2022
- Amler, N., Docter, K. & Schöffski, O. (2016). Präsentismus – ein unterschätzter Kostenfaktor. In: *Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Umweltmedizin (ASU)*, 11, S. 766–770. <https://idw-online.de/en/news663664>, abgerufen am 28.11.2021
- Antcliff, G., Daniel, B., Burgess, C. & Sale, A. (2014). *Resilience Practice Framework*. The Benevolent Society, Sydney
- Arbeitsgemeinschaft Wohnungsnotfallhilfe München und Oberbayern Koordination Wohnungslosenhilfe Südbayern (2020). *Sachbericht 2020. Anlagen*. <https://wohnungslosenhilfe-bayern.de/wp-content/uploads/2021/04/2020-Sachbericht-Anlagen-KWSB-ARGE-WNFH-M-OBB.pdf>, abgerufen am 26.10.2021
- Ask Izzy (2021). *Homeless Shelters*. <https://askizzy.org.au/homeless-shelters>, abgerufen am 08.09.2021
- AuSSA (Australian Survey of Social Attitudes) (2005). *Australian Social Science Data Archive*. Version A 2005, S. 15–27. <https://dataverse.ada.edu.au/dataset.xhtml?persistentId=doi:10.4225/87/SRXRC6>, abgerufen am 27.11.2021

- Australian Council of Professions (2003). *What is a Profession?* <https://www.professions.org.au/what-is-a-professional/>, abgerufen am 28.08.2021
- Australian Council of Trade Unions (o. J.). *Workplace Health and Safety in Australia*. <https://www.actu.org.au/ohs/about-us/workplace-health-and-safety-in-australia>, abgerufen am 28.11.2021
- Australian Government (2021). *Australian Skills Quality Authority (ASQA)*. <https://www.asqa.gov.au/rto>, abgerufen am 22.08.2021
- Australian Government (2022a). *Training. CHC32015 – Certificate III in Community Services (Release 3)*. <https://training.gov.au/Training/Details/CHC32015>, abgerufen am 16.07.2022
- Australian Government (2022b). *Training. CHC42115 – Certificate IV in Community Development (Release 2)*. <https://training.gov.au/Training/Details/CHC42115>, abgerufen am 16.07.2022
- Australian Government (2022c). *Training. CHC42215 – Certificate IV in Social Housing (Release 2)*. <https://training.gov.au/Training/Details/CHC42215>, abgerufen am 16.07.2022
- Australian Government (2022d). *Training. CHC52115 – Diploma of Community Development (Release 2)*. <https://training.gov.au/Training/Details/CHC52115>, abgerufen am 16.07.2022
- Australian Government (2022e). *Training. CHC52015 – Diploma of Community Services (Release 3)*. <https://training.gov.au/Training/Details/CHC52015>, abgerufen am 16.07.2022
- Australian Government, Department of Health (2021). *Work-Life-Balance*. <https://www.healthdirect.gov.au/work-life-balance>, abgerufen am 18.09.2021
- Australian Government, Department of Social Services (2014). *Journeys Home: Longitudinal Study of Factors Affecting Housing Stability Fact Sheet*. https://www.dss.gov.au/sites/default/files/documents/07_2015/jh_fact_sheet_-_sept_2014_final.pdf, abgerufen am 22.10.2021
- Australian Government, Department of Social Services (2017). *Household, Income and Labour Dynamics in Australia (HILDA) fact sheet*. <https://www.dss.gov.au/national-centre-for-longitudinal-data/household-income-and-labour-dynamics-in-australia-hilda-fact-sheet>, abgerufen am 25.11.2021
- Australian Government, Department of Social Services (2020). *National Housing and Homelessness Agreement*. <https://www.dss.gov.au/housing-support->

- programs-services-homelessness/national-housing-and-homelessness-agreement, abgerufen am 08.11.2021
- Australian Human Rights Commission (2005). *Questions and Answers about Aboriginal and Torres Strait Islander Peoples*. <https://humanrights.gov.au/our-work/questions-and-answers-about-aboriginal-torres-strait-islander-peoples>, abgerufen am 15.10.2021
- Auswärtiges Amt (2021). *Deutschland und Australien: Bilaterale Beziehungen*. <https://www.auswaertiges-amt.de/de/aussenpolitik/laender/australien-node/bilateral/213908>, abgerufen am 02.08.2021
- Ayaß, W. (1987). Die Wanderfürsorge in Nationalsozialismus. In: Scheffler, J. (Hrsg.). *Bürger und Bettler. Materialien und Dokumente zur Geschichte der Nichtseßhaftenhilfe in der Diakonie*. VSH-Verl. Soziale Hilfe, Bielefeld, S. 275–277
- Baas, T. (2019). *Unionsbürgerinnen und -bürger in Deutschland. Eine Übersichtsstudie zu Vorteilen und Herausforderungen bei der Inanspruchnahme der Arbeitnehmerfreizügigkeit. EU-Gleichbehandlungsstelle*. <https://www.eu-gleichbehandlungsstelle.de/resource/blob/207132/1583340/86fca213057490855bfb1ae1e2b64911/studie-2019-data.pdf>, abgerufen am 11.10.2021
- Bader, J. (1957). Arbeitskolonien. In: Höfer, J. & Rahner, K. (Hrsg.). *Lexikon für Theologie und Kirche*. Herder, Freiburg, S. 810 ff.
- Bäumel, J., Bröner, M., Baur, B., Pitschel-Walz, G. & Jahn, T. (2017). *Die Seewolf Studie: Seelische Erkrankungsrate in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe im Großraum München*. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau
- BAGW (Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (Hrsg.) (2008a). *Psychische Erkrankungen bei wohnungslosen Frauen und Männern. Darstellung der Problemlagen und Handlungsbedarfe*. Bielefeld. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/POS/POS_08_Psychische_Erkrankungen_1.pdf, abgerufen am 13.05.2023.
- BAGW (Die Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (Hrsg.) (2008b). *Statistikbericht 2008. Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen in Deutschland 2008*. Bielefeld. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistikbericht_2008.pdf, abgerufen am 31.10.2021

- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (2011). *Wohnungsnotfalldefinition der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.* Bielefeld. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/POS/POS_10_BAGW_Wohnungsnotfalldefintion.pdf, abgerufen am 01.10.2021
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (2013). *Prinzipien einer normalitätsorientierten gemeindenahen Versorgung älterer und / oder pflegebedürftiger wohnungsloser Männer und Frauen Eine Empfehlung der BAG Wohnungslosenhilfe.* Bielefeld. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/POS/POS_13_Versorgung_aelterer_pflegebeduerftiger_Wohnungsloser.pdf, abgerufen am 02.10.2021.
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (2018). *Statistikbericht 2016. Auswertungstabellen. Aktuelle Daten zur Lebenslage wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen in Deutschland.* Bielefeld. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistikbericht_2016_Tabellen.pdf, abgerufen am 31.10.2021
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (2019a). *Zahl der Wohnungslosen.* Bielefeld. <https://www.bagw.de/de/themen/zahl-der-wohnungslosen/index.html>, abgerufen am 05.10.2021
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (2019b). *Hilfen für BürgerInnen aus anderen EU-Mitgliedsstaaten in Wohnungsnot und sozialen Schwierigkeiten. Grundsatzpositionen der BAG Wohnungslosenhilfe.* Bielefeld. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/POS/POS_19_EU-BuergerInnen_in_Wohnungsnot.pdf, abgerufen am 13.10.2021
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (2021). *Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.* Bielefeld. <https://www.bagw.de/de/bag-w/index.html>, abgerufen am 19.10.2021
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (o. J.a). *Wo+Wie-Online.* Bielefeld. <https://www.woundwie.de/de/>, abgerufen am 16.11.2021
- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (o. J.b). *Stellungnahme zur Einführung einer Wohnungslosenberichterstattung.* Bielefeld. <https://www.bagw.de/de/themen/zahl-der-wohnungslosen/wohnungsnotfallstatistik.html>, abgerufen am 16.11.2021

- BAGW (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V.) (o. J.c). *Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V. Übersicht*. Bielefeld. <https://www.bagw.de/de/bag-w/uebersicht>, abgerufen am 16.11.2021
- Baldry, E., McDonnell, D., Maplestone, P. & Peeters, M. (2003). *Ex-prisoners and accommodation: what bearing do different forms of housing have on social reintegration?* AHURI Final Report No. 46, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Final_Report_No46_Ex_prisoners_and_accomodation.pdf, abgerufen am 11.10.2021
- Batterham, D. (2019). Defining „At-risk of Homelessness“: Reconnecting Causes, Mechanisms and Risk. In: *Housing, Theory and Society*, 36(1), S. 1–24
- Bayerische Staatskanzlei (1997). *Unterbringung von Obdachlosen nach Sicherheitsrecht*. <https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/BayVwV96998-44>, abgerufen am 07.09.2021
- Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales (2019). *Ergebnisse der zweiten Erhebung zur Wohnungslosigkeit in Bayern zum Stichtag 30.06.2017*. München. https://www.stmas.bayern.de/imperia/md/content/stmas/stmas_inet/wohnungslosenhilfe/190314_ergebnisse_2._erhebung_wohnungslosigkeit_by.pdf, abgerufen am 30.10.2021
- Beer, A. & Foley, P. (2003). *Housing need and provision for recently arrived refugees in Australia*. AHURI Final Report No. 48, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/48>, abgerufen am 30.11.2021
- Behnke, G. (1891). Armen-Versorgung- und Armen-Arbeitshäuser. In: *Handbuch der Architektur*. Darmstadt, S. 145–148
- Beierle, S. & Hoch, C. (2017). *Straßenjugendliche in Deutschland*. Deutsches Jugendinstitut. München. https://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs2017/25865_beierle_hoch_strassenjugendliche.pdf, abgerufen am 05.10.2021
- Berger, R. & Quiros, L. (2014). Supervision for trauma-informed practice. In: *Traumatology*, 20(4), S. 296–301
- Berthold G. (1887). *Die Entwicklung der deutschen Arbeiterkolonien*. Duncker & Humblot, Leipzig.
- Bevitt, A., Chigavazira, A., Herault, N., Johnson, G., Moschion., J, Scutella, R., Tseng, Y-P., Wooden, M. & Kalb, G. (2015). *Complete findings from Waves 1*

- to 6 Journeys Home Research Report, no. 6.* Department of Social Services, Canberra https://melbourneinstitute.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0007/2202865/Scutella_et_al_Journeys_Home_Research_Report_W6.pdf, abgerufen am 30.11.2021
- Bezirksamt Berlin Mitte (2018). *Milieuschutzgebiete*. <https://www.berlin.de/ba-mitte/politik-undverwaltung/aemter/stadtentwicklungsamt/stadtplanung/staedtebaufoerderung/erhaltungsgebiete/milieuschutzgebiete-492487.php>, abgerufen am 04.11.2021
- Biedermann, B. & Dieter, H. (2012). *Länderbericht Australien*. Bundeszentrale für politische Bildung. Schriftenreihe Band 1175, Bonn
- Bielicki, J. (2021). Zuflucht für fast 1,9 Millionen. In: *Süddeutsche Zeitung* vom 12.04.2021. <https://www.sueddeutsche.de/politik/fluechtlinge-asyl-auslaender-zentralregister-linke-1.5261402>, abgerufen am 13.10.2021
- Birgmeier, B. (2009). Theorie(n) der Sozialpädagogik – reloaded! Eine Matrix zu Dilemmastrukturen und das Programm eines handlungstheoretischen Neustarts. In: Mührel, E. & Birgmeier, B. (Hrsg.). *Theorien der Sozialpädagogik – ein Theorie-Dilemma?* VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 13–32
- BMBF (Bundesministerium für Bildung und Forschung) (2013). *Deutscher EQR-Referenzierungsbericht*. http://81.169.143.104/archiv/Lernen/auf%20neue%20Art/130508_Referenzierungsbericht_DQR.pdf, abgerufen am 23.08.2021
- BMBF (Bundesministerium für Bildung und Forschung) (2021). *Der Deutsche Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen*. <https://www.dqr.de/index.php>, abgerufen am 21.08.2021
- BMI (Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat) (2018). *Gemeinsame Wohnraumoffensive von Bund, Ländern und Kommunen Ergebnisse des Wohngipfels am 21. September 2018 im Bundeskanzleramt*. Berlin. https://www.die-wohnraumoffensive.de/fileadmin/user_upload/pdf/Wohngipfel_Ergebnispapier_Broschuere_2_Auflage.pdf, abgerufen am 04.11.2021
- BMWK (Bundesministerium für Wirtschaft und Energie) (2021). *Australien*. BQ-Portal. <https://www.bq-portal.de/db/L%C3%A4nder-und-Berufsprofile/australien>, abgerufen am 22.08.2021
- Bober, T. & Regehr, C. (2006). Strategies for reducing secondary or vicarious trauma: Do they work? In: *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 6(1), S. 1–9

- Boekaerts, M. (1999). Self-regulated learning: Where we are today. In: *International Journal of Education Research*, 31(6), S. 445–457
- Bolder, A. (2009). Arbeit, Qualifikation und Kompetenzen. In: Tippelt, R. & Schmidt, B. (Hrsg.). *Handbuch Bildungsforschung* (2., überarbeitete und erweiterte Auflage). Springer Verlag, Wiesbaden, S. 813–843
- Borstel, D., Sonnenberg, T. & Szczepanek S. (2021). *Die „Unsichtbaren“ im Schatten der Gesellschaft. Forschungen zur Wohnungs- und Obdachlosigkeit am Beispiel Dortmund*. Springer VS, Wiesbaden
- Boucher, D. L. (2021). Female and Homeless: Australia’s Growing Housing Crisis. In: *The Urban Developer*, o. S. <https://www.theurbandeveloper.com/articles/female-homeless-australias-housing-crisis>, abgerufen am 20.03.2023
- BpB (Bundeszentrale für politische Bildung) (2021). *Soziale Situation in Deutschland. Wohnungslosigkeit*. <https://www.bpb.de/kurz-knapp/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61797/wohnungslosigkeit/>, abgerufen am 01.04.2023
- Brackertz, N., Fotheringham, M. & Winter, I. (2016). *Effectiveness of the homelessness service system. AHURI Research Report*. Australian Housing and Urban Research Institute. https://www.ahuri.edu.au/research/research-papers/effectiveness-of-the-homelessness-service-systemhttps://www.ahuri.edu.au/_data/assets/pdf_file/0018/10629/Future-homelessness-reforms-and-funding-AHURI-Research-Report.pdf, abgerufen am 21.10.2020.19.03.2023
- Brackertz, N. & Davison, J. (2022). *Evaluation of the Homelessness Industry and Workforce Development Strategy*. AHURI Professional Services for Homelessness NSW, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne
- Brem, D. & Seeberger, B. (2009). Alt und wohnungslos. Eine Untersuchung über vorhandene Daten zu Lebenslagen älterer wohnungsloser Menschen. In: *Sozialer Fortschritt*, 58(9/10), S. 226–234
- Brem, D. (2017). *Lebenslagen älterer wohnungsloser Menschen – Auswirkungen auf Langzeithilfen*. FWE-Tagung: Langzeithilfen heute – Bedarfsgerechte Hilfen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten. Fachtagung. https://www.diakonie-bayern.de/fileadmin/user_upload/Diakonie/Fachverb%C3%A4nde/FEWS/1._Daten/W_1_Lebenslagen_-_Dr._Detlef_Brem.pdf, abgerufen am 02.10.2021
- Bretherton, J. & Pleace, N. (Hrsg.) (2023). *The Routledge Handbook of Homelessness*. Routledge, London

- Bridges, K. M. (2017). The Deserving Poor, the Undeserving Poor, and Class-Based Affirmative. In: *Action*, 66 *Emory Law Journal*, 1049. https://scholarship.law.bu.edu/faculty_scholarship/65/, abgerufen am 14.01.2022
- Brück, C. (2017). Wohnungslosigkeit und Sucht: Zurück in welche Zukunft?! In: *Soziale Psychiatrie*, 1, S. 12–15
- Brünken, R., Münzer, S. & Spinath, B. (2019). *Pädagogische Psychologie – Lernen und Lehren*. Hogrefe, Göttingen
- Bryant W. & Bricknell, S. (2017). *Homicide in Australia 2012–13 to 2013–14: National Homicide Monitoring Program Report*. Canberra: AIC. <https://www.aic.gov.au/sites/default/files/2020-05/sr002.pdf>, abgerufen am 17.10.2021
- Buddenberg, V. (2010). Vermittlung von Selbstlernkompetenzen. Theoretische Aspekte und ein praktisches Modell. In: *Magazin erwachsenenbildung.at*, 10, S. 2–11. https://www.pedocs.de/volltexte/2013/7516/pdf/Erwachsenenbildung_10_2010_Buddenberg_Vermittlung_von_Selbstlernkompetenzen.pdf, abgerufen am 23.11.2021
- Bullen, J. (2010). *Governing homelessness: the discursive and institutional construction of homelessness in Australia*. University of Technology, Sydney, Faculty of Arts and Social Sciences, PhD Thesis. <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/20367/2/02Whole.pdf>, abgerufen am 21.10.2021
- Bundesakademie für Kirche und Diakonie (2022). *Rechtliche Grundlagen in der Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten*. <https://www.ba-kd.de/programm/fortbildung-rechtliche-grundlagen-hilfe-fuer-menschen-in-sozialen-schwierigkeiten-2022-11/>, abgerufen am 16.07.2022
- Bundesregierung (2021). *Bundesweite Erhebungen: Statistik zur Wohnungslosigkeit*. <https://www.bundesregierung.de/breg-de/suche/wohnungslose-in-deutschland-1672730>, abgerufen am 30.11.2021
- Busch-Geertsema, V., Henke, J. & Steffen, A. (2019). *Entstehung, Verlauf und Struktur von Wohnungslosigkeit und Strategien zu ihrer Vermeidung und Behebung. Ergebnisbericht*. Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V. Bremen. https://www.armuts-und-reichtumsbericht.de/SharedDocs/Downloads/Service/fb534-entstehung-verlauf-struktur-von-wohnungslosigkeit-und-strategien-zu-vermeidung-und-behebung.pdf?__blob=publicationFile&v=1, abgerufen am 12.10.2021
- Busch-Geertsema, V. & Ruhstrat, E. U. (1998). Im Osten nichts Neues? Entstehung und Verlauf von Wohnungslosigkeit und Strategien zu ihrer Vermeidung in

- Sachsen-Anhalt. In: Berthold, M. (Hrsg.). *Wege aus dem Ghetto. In der Krise des Sozialstaates muß sich die Wohnungslosenhilfe neu orientieren. Dokumenten-Dokumentation der Bundestagung 1997 der BAG Wohnungslosenhilfe e. V.* Verlag Soziale Hilfe GmbH, Bielefeld, S. 71–91
- Caritasverband für das Erzbistum Berlin e. V. (2021). *Notunterkunft für besonders schutzbedürftige Geflüchtete*. <https://www.caritas-berlin.de/spendenundhelfen/spenden/spendenprojekte/migranten-und-fluechtlinge/krankenstation-fuer-fluechtlinge>, abgerufen am 13.10.2021
- Carson, E. & Kerr, L. (2017). *Australian Social Policy and the Human Services*. Cambridge University Press, Cambridge
- Cedefop (Europäisches Zentrum für die Förderung der Berufsbildung) (2011). *Qualifikationen im Wandel. Eine Bestandsaufnahme der Qualifikationspolitik und -praxis*. Cedefop References series 85. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union. www.cedefop.europa.eu/files/3059_de.pdf, abgerufen am 27.05.2022
- CFRR (Council on Federal Financial Relations) (2020). *National Housing and Homelessness Agreement*. <https://treasury.gov.au/sites/default/files/2019-03/National-Housing-and-Homelessness-Agreement.pdf>, abgerufen am 08.11.2021
- Chamberlain, C., Johnson, G. & Robinson, C. (Hrsg.) (2014). *Homelessness in Australia: an introduction*. NewSouth Publishing, Sydney, NSW
- Chamberlain, C. & MacKenzie, D. (1992). Understanding contemporary homelessness: issues of definition and meaning. In: *Australian Journal of Social Issues*, 27(4), S. 274–297
- Chamberlain, C. & MacKenzie D. (2003). *Counting the Homeless 2006*, Canberra: Australian Bureau of Statistics, Cat. No. 2050.0. <https://researchbank.swinburne.edu.au/file/9542764c-f213-4709-80c9-0883e94b1850/1/PDF%20%2899%20pages%29.pdf>, abgerufen am 30.11.2021
- Chamberlain, C. & MacKenzie, D. (2008) *Australian Census analytic program: counting the homeless 2006*. Cat. No. 2050.0, Australian Bureau of Statistics, Canberra
- Chamberlain, C. & MacKenzie, D. (2014). Definition and Counting: where to now? In: Chamberlain, C., Johnson, G. & Robinson, C. (Hrsg.). *Homelessness in Australia: an introduction*. UNSW Press, Sydney, S. 71–99

- Chesterman, C., for the Commonwealth, State and Territory Welfare Ministers (1988). *Homes Away From Home: Supported Accommodation Assistance Program Review*. Department for Community Services and Health, Sydney
- CHP (Council to Homeless Persons) (2018). *Homelessness in Australia*. <https://womenshousing.com.au/wp-content/uploads/2018/10/CHP-Factsheet-1.jpg>, abgerufen am 01.11.2021
- CHP (Council to Homeless Persons) (2020). *Specialist Homelessness Sector Workforce Development Strategy 2020–2025*. <https://chp.org.au/wp-content/uploads/2022/03/SHS-Workforce-Development-Strategy.pdf>, abgerufen am 16.07.2022
- City of Melbourne (2018). *Street Count 2018 Snapshot – Municipality of Melbourne*. <https://www.melbourne.vic.gov.au/sitecollectiondocuments/streetcount-2018-snapshot-melbourne.pdf>, abgerufen am 30.11.2021
- City of Sydney (2020). *Street count February*. <https://www.cityofsydney.nsw.gov.au/community/community-support/>, abgerufen am 05.08.2021
- City Population (2021). *Townsville Stadt in Australien*. https://www.citypopulation.de/de/australia/admin/queensland/37010__townsville/, abgerufen am 05.08.2021
- Classen, G. (2008). *Sozialleistungen für MigrantInnen und Flüchtlinge. Handbuch für die Praxis*. Hrsg. v. Pro Asyl. Karlsruhe. http://www.fluechtlingsinfo-berlin.de/fr/pdf/Classen_Sozialleistungen_fuer_MigrantInnen_und_Fluechtlinge.pdf, abgerufen am 13.10.2021
- COAG (Council of Australian Governments) (2011). *The National Plan to Reduce Violence against Women and their Children*. Department of Social Services, Canberra
- Collage Contact (2021). *Tafe (Technical and Further Education) in Australien*. <https://www.college-contact.com/australien/tafe>, abgerufen am 22.08.2021
- Commonwealth of Australia (2008). *The road home: a national approach to reducing homelessness*. Canberra, ACT, Australia
- Cornel, H. (2017). Resilienz. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. (Hrsg.). *Fachlexikon der Sozialen Arbeit* (8. Auflage). Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden, S. 718
- Cortis, N. & Blaxland, M. (2017). *Workforce Issues in Specialist Homelessness Services (SPRC Report 08/17)*. Sydney: Social Policy Research Center. UNSW

- Sydney. https://www.arts.unsw.edu.au/sites/default/files/documents/Workforce_Issues_in_SHS_final_report.pdf, abgerufen am 17.11.2021
- Cox, K. & Steiner, S. (2013). Preserving commitment to social work service through the prevention of vicarious trauma. In: *Journal of Social Work Values and Ethics*, 10(1), S. 53–60
- Crane, M. & Warnes, A. M. (2005). Responding to the needs of older homeless people. In: *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), S. 137–152
- DAAD (Deutscher Akademischer Austauschdienst) (2017). *Bildungssystemanalyse Australien. Daten & Analysen zum Hochschul- und Wissenschaftsstandort*. Bonn
- Darab, S. & Harmann, Y. (2013). Understanding single older women's invisibility in housing issues in Australia. In: *Housing, Theory and Society*, 30(4), S. 348–367
- Davison, J. (2021). *Thanks a lot Number of homeless accommodaton in Autralia total. SHS and community housing?* Senior Research Analyst from Australian Housing and Urban Research Institute Melbourne. E-Mail vom 19.11.2021 und 22.11.2021
- Davison, J., Brackertz, N. & Alves, T. (2021). Return on investment for social housing in the ACT, report prepared for ACT Shelter. Australian Housing and Urban Research Institute, Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/documents/2021-09/AHURI-Prof-Services-Return-on-investment-for-social-housing-in-the-ACT.pdf>, abgerufen am 18.11.2021
- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V. (2009). *Grundlagen für die Soziale Arbeit des DBSH e. V.* Berlin. https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/downloads/grundlagenheft_-PDF-klein_01.pdf, abgerufen am 20.08.2021
- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.) (2014). *Berufsethik des DBSH: Ethik und Wert*. Berlin. <https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/dbsh-berufsethik-2015-02-08.pdf>, abgerufen am 01.09.2021
- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.) (2016). *Deutschsprachige Definition Sozialer Arbeit*. Berlin. https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/bilder/Profession/20161114_Dt_Def_Sozialer_Arbeit_FBTS_DBSH_01.pdf, abgerufen am 27.09.2021

- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.) (2021). *Berufskammer Soziale Arbeit (BKSA)*. Berlin. <https://www.dbsh.de/profession/berufsethik/berufskammer-soziale-arbeit-bksa.html>, abgerufen am 31.08.2021
- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.) (o. J.a). *Berufsregister für Soziale Arbeit*. Berlin. <https://www.dbsh.de/profession/berufsregister-fuer-soziale-arbeit.html>, abgerufen am 31.08.2021
- DBSH (Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.) (o. J.b). *Qualitätskriterien des DBSH. Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit*. Berlin. https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/pdf/Profession/Qualit%C3%A4tskriterien_DBSH.pdf, abgerufen am 30.08.2021
- DeGPT (Deutschsprachige Gesellschaft für Psychotraumatologie) (2020). *Was ist ein Trauma und wie entstehen Traumafolgestörungen?* <https://www.degpt.de/>, abgerufen am 19.07.2020.
- De Hoog, J. (1972). *Skid Row Dossier*. Sun Books, Melbourne
- Department of Prime Minister and Cabinet (o.J.). *Office for Women*. <https://www.pmc.gov.au/office-women>, abgerufen 25.03.2023
- Dettmer, S. (2006). *Berufliche und private Lebensgestaltung in Paarbeziehungen. Zum Spannungsfeld von individuellen und gemeinsamen Zielen*. Freie Universität Berlin
- Deutscher Bildungsrat (1974). *Empfehlungen an die Bildungskommission. Zur Neuordnung der Sekundarstufe II*. Stuttgart
- Deutscher Bundestag (2018). *Wohnungslose junge Menschen Daten und Fakten aus aktuellen Studien*. WD 9: Gesundheit, Familie, Senioren, Frauen und Jugend. <https://www.bundestag.de/resource/blob/592586/31fc31caf97e266846dfa2d6d0dc7e91/wd-9-091-18-pdf-data.pdf>, abgerufen am 05.10.2021
- Deutscher Caritasverband e. V. & Katholischer Bundesgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (2020). *Gemeinsam durch die Pandemie: Was Politik tun muss, damit obdachlose und wohnungslose Menschen gut durch den Herbst/Winter 2020/2021 kommen können*. Positionspapier des Deutschen Caritasverbandes und der Katholischen Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (KAGW). Berlin/Freiburg. <https://www.caritas.de/fuerprofis/stellungnahmen/07-10-2020-gemeinsam-durch-die-pandemie-was-politik-tun-muss-damit-obdachlose-un>, abgerufen am 04.11.2021

- Deutscher Hospiz- und Palliativverband e. V. (2017). *Hospiz und Wohnungslosigkeit Sterben, Tod und Trauer. Sterbende wohnungslose Menschen begleiten*. Berlin. https://www.dhpv.de/files/public/broschueren/2017_Broschuere_Wohnungslosigkeit_Ansicht.pdf, abgerufen am 06.11.2021
- Deutscher Städtetag (1987): *Sicherung der Wohnungsversorgung in Wohnungsnotfällen und Verbesserung der Lebensbedingungen in sozialen Brennpunkten*. DST-Beiträge zur Sozialpolitik, H. 21, Köln
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (1987). Hilfe für alleinstehende Wohnungslose. Mängel, Grundsätze, Forderungen, Empfehlungen des Deutschen Vereins für öffentl. Und private Fürsorge zu einer bundeseinheitlichen Nichtseßhaftenhilfe. *Entwurf*. In: Universität Bremen, Autor*innengruppe (Hrsg.). *Wie Armut entsteht und Armutsverhalten hergestellt wird: Denkschrift und Materialien zum UNO-Jahr für Menschen in Wohnungsnot*. Univ. Bremen, Presse- u. Informationsamt, S. 210–228
- Deutsches Institut für Menschenrechte (2019). *Entwicklung der Menschenrechtssituation in Deutschland Juli 2018 – Juni 2019 Bericht an den Deutschen Bundestag gemäß § 2 Absatz 5 DIMRG*. Berlin. https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/Redaktion/Publikationen/Menschenrechtsbericht/Menschenrechtsbericht_2019.pdf, abgerufen am 29.10.2021
- Dewe, B. & Otto, H. U. (2011). Professionalität. In: Otto, H.-U. & Thiersch, H. (Hrsg.). *Handbuch Sozialer Arbeit* (4., völlig neu bearbeitete Auflage). Ernst Reinhardt, München/Basel, S. 1143–1153
- Dewe, B. & Stüwe, G. (2016). *Basiswissen Profession. Zur Aktualität und kritischen Substanz des Professionskonzeptes für die Soziale Arbeit*. Beltz Juventa, Weinheim/Basel
- DGSA (Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit) (o.J.). *Über uns: Die DGSA*. <https://www.dgsa.de/index.php?id=44>, abgerufen am 22.08.2021
- Diakonie Berlin-Brandenburg (2014). *Personalentwicklung in der Wohnungslosenhilfe. Projekt zur Qualifizierung von Fach- und Führungskräften in der Wohnungslosenhilfe*. <https://rueckenwind-plus.bagfw-esf.de/ueber-rueckenwind/rueckenwind-2009-2014/projekte/foerderbereich-1/personalentwicklung-in-der-wohnungslosenhilfe>, abgerufen am 13.05.2023
- Diakonie Michaelshoven e. V. (2022). *Fortbildung „Deeskalationstraining Wohnungslosenhilfe“ in Köln: Deeskalationsmanagement*.

- <https://www.diakonie-michaelshoven.de/angebote/ausbildung-und-weiterbildung/akademie-michaelshoven/fortbildung-deeskalationstraining-wohnungslosenhilfe>, abgerufen am 16.07.2022
- Diebäcker, M. & Hofer, M. (2019). Soziale Arbeit als politische Praxis. In: Bakic, J., Brunner, A. & Musil, V. (Hrsg.). *Profession Soziale Arbeit in Österreich: Ein Ordnungsversuch mit historischen Bezügen*. Löcker Verlag, Wien, S. 123–140
- Diebäcker, M. & Wild, G. (2020). Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Zur strategischen Einbettung einer professionellen Praxis. In: Diebäcker, Marc & Wild, Gabriele (Hrsg.). *Streetwork und Aufsuchende Soziale Arbeit im Öffentlichen Raum*. Springer VS, Wiesbaden, S. 1–19
- Dlugosch, A. (2009). Professionalität. In: Dederich, M. & Jantzen, W. (Hrsg.). *Behinderung und Anerkennung. Reihe: Behinderung, Bildung, Partizipation. Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik*. Bd. 2. Kohlhammer, Stuttgart
- Dohr, C. (2014). *Selbstreguliertes Lernen in Lernenden Organisationen Self-regulated learning in learning organisations*. Karl-Franzens-Universität Graz. <https://unipub.uni-graz.at/obvugrhs/content/titleinfo/242608/full.pdf>, abgerufen am 23.11.2021
- Dombo, E. A. & Blome, W. (2016). Vicarious Trauma in Child Welfare Workers: A Study of Organizational Responses. In: *Journal of Public Child Welfare*, 10(5), S. 505–523
- Dorsch Lexikon der Psychologie (2021). *Coping*. <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/coping>, abgerufen am 29.11.2021
- Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Auflage). Eigenverlag, Marburg
- Driscoll, T. R. (2014). *The Australian Work Exposures Study (AWES): Lead and Lead compounds*. Canberra: Safe Work Australia. <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/research-report-awes-lead.pdf>, abgerufen am 28.11.2021
- Dunkley, J. & Whelan, T. A. (2006). Vicarious traumatization: Current status and future directions. In: *British Journal of Guidance & Counseling*, 34(1), S. 107–116
- Eck, C. D., Jöri, H. & Vogt, M. (2007). *Assessment-Center*. Springer, Heidelberg

- Egner, B., Kayser, M. A., Böhler, H. & Grabietz, K. J. (2018). *Lokale Wohnungspolitik in Deutschland*. Hans-Böckler-Stiftung. Düsseldorf. https://www.boeckler.de/pdf/p_fofoe_WP_100_2018.pdf, abgerufen am 04.11.2021
- Eisele, A. (2021). Partizipation in der Wohnungslosenhilfe. Partizipative Studie zu der Akzeptanz der Unterkünfte und den Lebenslagen wohnungsloser Menschen in Hannover. In: *Sozial Extra*, 45, S. 128–133. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12054-021-00370-2>, abgerufen am 21.03.2024
- Ellis, J., Sherwin, J. & Van Dam, T. (2012). *Working in Person Centred Ways: A resource book for NSW advocacy and information services*. Ageing Disability and Home Care, Dept of Family and Community Services. <https://pdf4pro.com/download/working-in-person-centred-ways-resource-book-5f3dde.html>, abgerufen am 01.04.2023
- Engelmann, C., Mahler, C. & Follmar-Otto, P. (2020). *Von der Notlösung zum Dauerzustand. Recht und Praxis der kommunalen Unterbringung Wohnungsloser in Deutschland*. Berlin: Deutsches Institut für Menschenrechte. https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/ANALYSE/Analyse_Von_der_Notloesung_zum_Dauerzustand_web.pdf, abgerufen am 09.09.2021
- Ernst, T. (2003). *Die Elberfelder Armenpflege 1800–1919*. Ruhr-Universität Bochum. <https://homepage.ruhr-uni-bochum.de/thilo.ernst/Elberfelder-Armenpflege.pdf>, abgerufen am 20.10.2021
- ETHOS (2014). *Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung*. https://www.feantsa.org/download/at___6864666519241181714.pdf, abgerufen am 18.10.2021
- Ethos-BAWO (o. J.). https://bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/Publikationen/Grundlagen/Ethos_NEU_d.pdf, abgerufen am 15.08.2021
- Evangelischer Bundesfachverband für Wohnungsnotfall- und Straffälligenhilfe (EBET) & Alice Salomon Hochschule Berlin (ASH) (2018). *1. systematische Lebenslagenuntersuchung wohnungsloser Menschen*. https://opus4.kobv.de/opus4-ash/frontdoor/deliver/index/docId/246/file/ASH+EBET_Lebenslagenuntersuchung_2018.pdf, abgerufen am 06.10.2021
- Evangelischer Fachverband Wohnen und Existenzsicherung e. V. (2011). *Teilhabe und Teil sein*. Hannover. https://www.efwe-niedersachsen.de/geschichte-des-vereins.html?file=tl_files/EFWE/Download/Festschrift%20125%20Jahre%20Fachverband.pdf, abgerufen am 20.10.2021

- Everly, G. S., Boyle, S.H. & Lating, J. M. (1999). The effectiveness of psychological debriefing with vicarious trauma: A meta-analysis. In: *Stress Medicine*, 15(4), S. 229–233
- Evers, J. & Ruhstrat, E. U. (2010). *Umfang und Struktur der Wohnungsnotfallhilfe im Oberbergischen Kreis. Ergebnisse einer vergleichenden Fallstudie*. Bremen/Minden: Gesellschaft für innovative Sozialforschung. <https://nbnresolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-321004>, abgerufen am 10.10.2019
- Evers, J. & Ruhstrat, E. U. (2015). *Wohnungslosigkeit in Baden-Württemberg. Untersuchung zu Umfang, Struktur und Hilfen für Menschen in Wohnungsnotlagen im Auftrag des Ministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg*. Bremen/Stuttgart: Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg
- Fichter, M., Quadflieg, N. & Cuntz, U. (2000). Prävalenz körperlicher und seelischer Erkrankungen: Daten einer repräsentativen Stichprobe obdachloser Männer. In: *Deutsches Ärzteblatt*, 97(17), S. 1148–1154
- Filsinger, D. (2017). *Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. Strukturen, Konzepte und Perspektiven* (WISO Diskurs 14/2017). Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik. <https://library.fes.de/pdf-files/wiso/13765.pdf>, abgerufen am 16.11.2021
- Flatau, P., Conroy, E., Spooner, C., Edwards, R., Eardley, T. & Forbes, C. (2013). *Lifetime and intergenerational experiences of homelessness in Australia*. AHURI Final Report No. 200, Australian Housing and Urban Research Institute, Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Final_Report_No200_Lifetime-and-intergenerational-experiences-of-homelessness-in-Australia.pdf, abgerufen am 18.10.2021
- Flatau, P., Thielking, M., MacKenzie D. & Steen, A. (2014). *The Cost of Youth Homelessness in Australia Study: Snapshot Report 1: The Australian Youth Homeless Experience*. Hawthorn. VIC: Swinburne University Institute for Social Research. https://www.csi.edu.au/media/uploads/UWA_Cost_of_Youth_Homelessness_2_KuddSko.pdf, abgerufen am 07.10.2021
- Flatau, P., Wood, L., MacKenzie, D., Spinney, A., Zaretsky, K., Valentine, K. & Habibis, D. (2015). *The Inquiry into the funding of homelessness services in Australia. AHURI Inquiry Discussion Paper*, Melbourne: Australian Housing and Urban Research. <https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/>

- migration/documents/AHURI_Discussion_Paper_The-Inquiry-into-the-funding-of-homelessness-services-in-Australia.pdf, abgerufen am 21.10.2021
- Flatau, P., Tyson, K., Callis Z., Seivwright, A., Box, E., Rouhani, L., Ng, S.-W., Lester, N. & Firth, D. (2018). *The State of Homelessness in Australia`s Cities: A Health and social Cost too High*. Centre for Social Impact The University of Western Australia, Perth, Western Australia. <https://assets.csi.edu.au/assets/research/The-State-of-Homelessness-in-Australias-Cities-Report.pdf>, abgerufen am 24.05.2023
- Flatau, P., Zaretsky, K., Crane, E., Carson, G., Steen, A., Thielking, M. & MacKenzie, D. (2020). The drivers of high health and justice costs among a cohort of young homeless people in Australia. In: *Housing Studies*, 35(4), S. 648–678
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. In: *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), S. 992–1003
- Fonagy, P., Steele, M., Steele, H., Higgitt, A. & Target, M. (1994). The theory and practice of resilience. In: *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 35(2), S. 231–257
- Forschungsverbund Wohnungslosigkeit und Hilfen in Wohnungsnotfällen (Hrsg.) (2005). *Gesamtbericht* (Der Forschungsverbund bestand aus den Instituten: IWU Institut Wohnen und Umwelt GmbH; GSF Gesellschaft für Sozialwissenschaftliche Frauenforschung e. V.; GISS Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V.), S. 8–10. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/TXT/TXT_05_Forschung_FVGesamtbericht.pdf, abgerufen am 25.10.2021
- Frankfurter Allgemeine (2019). *Suchthilfe nach Haft: Besserer Schutz vor dem Drogentod in Freiheit*. <https://www.faz.net/aktuell/rhein-main/vorsorgekonzept-besserer-schutz-vor-dem-drogentod-in-freiheit-16341814.html>, abgerufen am 10.10.2021
- Freidin, J. (2014). Models of service delivery for homeless people suffering severe mental illness. In: *Parity*, 27(1), S. 10–11
- Freie und Hansestadt Hamburg Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit (2019). *Fachstellen für Wohnungsnotfälle Unterstützung und Beratung bei drohendem*

- Wohnungsverlust und bei Obdachlosigkeit.* Hamburg.
<https://www.hamburg.de/contentblob/4549188/73d8bbec8993049bd70e1bf2897df713/data/faltblatt-fachstellen-wohnungsnotfaelle.pdf>, abgerufen am 26.10.2021
- Frey, L., Beesley, D., Abott, D. & Kendrick, E. (2017). Vicarious Resilience in Sexual Assault and Domestic Violence Advocates. In: *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 9(1), S. 44–51
- Frietsch, R. & Holbach, D. (2017). Junge Wohnungslose. Problemlage und psychische Auffälligkeiten. In: *Kerbe – Forum für soziale Psychiatrie*, 35(3), S. 9–11.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Rönau-Böse, M. (2011). *Resilienz* (2. Auflage). Rheinhardt UTB Profile Taschenbuch, München
- Früchtel, F. & Budde, W. & Cyprian, G. (2013). *Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken*. Springer VS, Wiesbaden
- Gardeler, I. (2019). Aus der Unfreiheit in die Obdachlosigkeit? Zur Wohnsituation Inhaftierter unmittelbar nach der Haftentlassung – eine empirische Annäherung. In: *Zeitschrift für soziale Strafrechtspflege: „Suchen Sie noch oder wohnen Sie schon?“ Wohnkonzepte und Innovationen im Kontext sozialen Strafrechtspflege* (53), S. 6–11. https://www.soziale-strafrechtspflege.de/attachments/article/414/Zeitschrift52_final.pdf, abgerufen am 10.10.2021
- GDA-Arbeitsprogramm Psyche (2017). *Arbeitsschutz in der Praxis: Empfehlungen zur Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung* (3. Auflage). Berlin: Bundesministerium für Arbeit und Soziales. https://www.gda-psyche.de/SharedDocs/Downloads/DE/empfehlungen-zur-umsetzung-der-gefaehrungsbeurteilung-psychischer-belastung.pdf?__blob=publicationFile&v=1, abgerufen am 26.11.2021
- GEBEWO -Soziale Dienste- gGmbH (2009). *Süchtige Frauen in der niedrigschwelligen Wohnungslosenhilfe – am Beispiel der „Notübernachtung für Frauen“ (NÜF)* Berlin.
<http://gebewo.de/images/pdf/wissenswertes/VortragErkner-0610-NfF.pdf>, abgerufen am 08.10.2021
- Gerull, S. (2010). Wohnungslose und von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen. In: Bock, K. & Miethe, I. (Hrsg.). *Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. Budrich, Opladen, S. 541–546

- Gerull, S. & Wolf-Ostermann, K. (Hrsg.) (2012). *Unsichtbar und ungesehen. Wohnungslose Frauen mit minderjährigen Kindern in Berlin*. Schibri-Verlag, Berlin
- Gerull, S. (2016). *Wege aus der Wohnungslosigkeit. Eine qualitative Studie aus Berlin*. Berlin: Alice Salomon Hochschule Berlin. <https://opus4.kobv.de/opus4-ash/frontdoor/index/index/docId/158> (abgerufen am 10.10.2019)
- Gerull, S. (2018). *Erste systematische Lebenslagenuntersuchung wohnungsloser Menschen. Eine Studie der ASH Berlin in Kooperation mit EBET e. V.* https://www.ebet-ev.de/nachrichten-leser/erstesystematische-untersuchung-der-lebenslagenwohnungsloser-menschen.html?file=files/EBET/Nachrichten/2018/ASH%20EBET_Lebenslagenuntersuchung_2018.pdf (abgerufen am 10.10.2019)
- Geuder, H. C. (2015). *Nähe und Distanz in der professionellen Beziehung zu Klienten in der Wohnungslosenhilfe*. Katholische Hochschule für Sozialwesen, Berlin
- Giffhorn, B. (2018). Ältere wohnungslose Menschen. In: Specht, T., Rosenke, W., Jordan, R. & Giffhorn, B. (Hrsg.). *Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze* (2. unveränderte Auflage). BAGW-Verlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin/Düsseldorf, S. 371–380
- Gilligan, R. (1997). Beyond permanence? The importance of resilience in child placement practice and planning. In: *Adoption and Fostering*, 21(1), S. 12–20
- Gillich, S. (2005). Wohnungslos, das ist, wie wenn man die Welt von unten sieht: Zur Ausgrenzung Wohnungsloser. In: Anhorn R. & Bettinger F. (Hrsg.). *Sozialer Ausschluss und Soziale Arbeit Positionsbestimmung einer kritischen Theorie und Praxis Sozialer Arbeit*. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S. 335–350
- Gilligan, R. (1997). Beyond Permanence? The Importance of Resilience in Child Placement Practice and Planning. In: *CoramBAAF*, 21(1)
- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse* (4. Auflage). VS Verlag für Sozialwissenschaftler Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden
- Gojkovic, D., Mills, A. & Meek, R. (2012). *Accommodation for ex-offenders: Third sector housing advice and provision*. Third Sector Research Centre, Southampton. <https://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social->

sciences/social-policy/tsrc/working-papers/working-paper-77.pdf, abgerufen am 11.10.2021

Götz T. (2011). *Emotion, Motivation und selbstreguliertes Lernen*. Verlag Ferdinand Schöningh, Paderborn

Government of South Australia (2020). *Rooming houses*. <https://www.sa.gov.au/topics/housing/renting-and-letting/rooming-lodging-and-boarding-in-private-rental/living-in-a-rooming-house>, abgerufen am 23.10.2021

Gross, S. (2019). *Qualität im Sozialbereich – eine Frage der Perspektive? So wird Qualität definiert für soziale Organisationen*. CONCEPTERA GmbH 2021. <https://www.conceptera.ch/aktuelles/qualitaet-im-sozialbereich-eine-frage-der-perspektive-so-wird-qualitaet-definiert-fuer-soziale-organisationen>, abgerufen am 29.08.2021

Habibis, D., Birdsall-Jones, C., Dunbar, T., Scrimgeour, M., Taylor, E. & Nethercote, M. (2011). *Improving housing responses to Indigenous patterns of temporary mobility*. AHURI Final Report No. 162, Australian Housing and Urban

Haj Ahmad, M.-T. (2020). *Bedarfsanalyse wohnungsloser EU-Bürger_innen – unter Berücksichtigung der besonderen Situation von Rom_nja in Frankfurt am Main*. Magistrat der Stadt Frankfurt am Main Amt für multikulturelle Angelegenheiten. https://www.amka.de/sites/default/files/2020-11/Bedarfsanalyse_wohnungloser_EU-Buerger_innen_in_Frankfurt_am_Main.pdf, abgerufen am 13.10.2021

Halbhuber-Gassner, L., Kappenberg, B. & Krell, W. (2017). *Integration statt Ausgrenzung. 90 Jahre Katholische Bundes-Arbeitsgemeinschaft Straffälligenhilfe gestern, heute, morgen*. Lambertus-Verlag, Freiburg i. Br.

Hall, S., Fildes, J., Liyanarachchi, D., Hicking, V., Plummer, J. & Tiller, E. (2020). *Staying home: A Youth Survey report on young people's experience of homelessness*. Mission Australia: Sydney, NSW. <https://www.missionaustralia.com.au/publications/youth-survey/1644-youth-homelessness-report/file>, abgerufen am 07.10.2021

Hammel, M. (2015). Rechtsprechung zu Unterbringung haftentlassener Wohnungsloser. In: *BAG-S Informationsdienst Straffälligenhilfe*, 23(1), S. 26–29. https://www.bag-s.de/fileadmin/user_upload/PDF/Infodienst/BAG-S_Infodienst_fuer_Homepage.pdf, abgerufen am 10.10.2021

- Harvey, C., Killaspy, H., Martino, S. & Johnson, S. (2012). Implementation of Assertive Community Treatment in Australia: Model Fidelity, Patient Characteristics and Staff Experiences. In: *Community Mental Health Journal*, 48, S. 652–661
- Hasselhorn, M. & Gold, A. (2009). Erfolgreiches Lehren als Aufbau von Wissen und Können. In: Hasselhorn, M. & Gold, A. (Hrsg.). *Pädagogische Psychologie. Erfolgreiches Lehren und Lernen*. Kohlhammer, Stuttgart, S. 239–315
- Heerde, J. A. & Patton, G. C. (2020). The vulnerability of young homeless people. In: *The Lancet*, 5(6), S. E302–3. [https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667\(20\)30121-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667(20)30121-3/fulltext), abgerufen am 06.10.2021
- Heiner, M. (2010). *Soziale Arbeit als Beruf: Fälle – Felder – Fähigkeiten* (2. Auflage). Ernst Reinhard Verlag, München
- Heiner, M. (2023). *Kompetent handeln in der Sozialen Arbeit* (4. Auflage). Ernst Reinhard Verlag, München
- Heinz, B. (2018). *Geschlechterspezifische Unterschiede von Wohnungslosigkeit und deren Auseinandersetzung in der Sozialen Arbeit*. Hochschule Merseburg Fachbereich SMK. https://www.opendata.uni-halle.de/bitstream/1981185920/13154/1/HeinzBarbara_Geschlechterspezifische_Unterschiede_von_Wohnungslosigkeit.pdf, abgerufen am 02.06.2023
- Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. VS Verlag, Wiesbaden
- Henn, S., Lochner, B., Meiner-Teubner, C. & Strunz, E. (2017). *Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit*. Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft. Gefördert von der Max-Traeger-Stiftung. https://www.gew.de/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=54473&token=374229d7d9541382325938b3aa60a80046f328b3&sdownload=&n=2017-04_Arbeitsbedingungen_Soz_Arb_web.pdf, abgerufen am 25.11.2021
- Herault, N. & Johnson G. (2016). Homelessness in Australia: Service Re^{fo}rm and Research in the 21st Century. In: *European Journal of Homelessness*, 10(3), S. 127–144. https://www.feantsaresearch.org/download/10-3_article_6376576621603680371.pdf, abgerufen am 22.10.2021
- Hernandez-Wolfe, P., Gangsei, D. & Engstrom, D. (2007). Vicarious resilience: A new concept in work with those who survive trauma. In: *Family Process*, 46(2), S. 229–241
- Herrero, P. (2023). Chancen und Grenzen von Empowerment – am Beispiel von Straßenzeitungen. In: Borstel, D., Brückmann, J., Nübold, L., Pütter, B. &

- Sonnenberg, T. (Hrsg.). *Handbuch Wohnungs- und Obdachlosigkeit*. Springer Fachmedien, Wiesbaden, S. 1–11
- Hobbs Ford, K. P. (2023). *Human Services Professionals' Perspectives on Homeless U.S. Veterans' Access to Social Services During the COVID-19 Pandemic*. Walden University ProQuest Dissertations Publishing
- Hoff, E.-H., Grote, S., Dettmer, S., Hohner, H.-U. & Olos, L. (2005). Work-Life-Balance: Berufliche und private Lebensgestaltung von Frauen und Männern in hoch qualifizierten Berufen. In: *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O*, 49, S. 196–207
- Hollenrieder, J., König, K., Lagler, I. & Kroll-Pautsch, I. (2013). *Leistungen nach dem SGB XII 2012 sowie Prävention von Wohnungsnotfällen. Benchmarking der 16 großen Großstädte der Bundesrepublik Deutschland (con_sens-Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH)*. Hamburg. https://www.soziales.bremen.de/sixcms/media.php/13/Benchmarking%20der%20Gro%C3%9Fst%C3%A4dte_SGB%20XII_Bericht%202012.pdf, abgerufen am 15.05.2023
- Holtz, K. L. (2008). *Einführung in die systemische Pädagogik*. Carl-Auer-Verlag, Heidelberg
- HomeGround Services (2008). *Housing/Mental Health Pathways Program – A Review* (HomeGround Services – Bulletin 2). Melbourne: HomeGround Services
- Homelessness Australia (2016). *Homelessness and men*. https://www.mengage.org.au/images/Homelessness_and_men.pdf, abgerufen am 21.09.2021
- Howlett, S. L. & Collins, A. (2014). Vicarious traumatisation: risk and resilience among crisis support in a community organisation. In: *South African Journal of Psychology*, 44(2), S. 180–190
- Hughes, C., Dubberley, S., Anderson, M. & Parry, O. (2012). *Homelessness in Wrexham: contemporary patterns and profiles of homeless people with complex needs*. Glyndŵr University. <http://collections.crest.ac.uk/5109/1/fulltext.pdf>, abgerufen am 11.10.2021
- Hughes, M. & Wearing, M. (2021). *Organisations and Management in Social Work. Everyday Action for Change* (4. Auflage). SAGE Publishing, Los Angeles [u. a.]
- Hulse, K. & Saugeres, L. (2008). *Housing insecurity and precarious living: an Australian exploration*. Sydney: AHURI. Australian Housing and Urban Research Institute Swinburne-Monash Research Centre. <https://www.ahuri.edu.au/>

- __data/assets/pdf_file/0005/2003/AHURI_Final_Report_No124-Housing-insecurity-and-precarious-living.pdf, abgerufen am 08.09.2021
- Hyatt-Burkhart, D. (2014). The experience of vicarious posttraumatic growth in mental health workers. In: *Journal of Loss and Trauma*, 19(5), S. 452–461
- IfS (Institut für Stadtforschung und Strukturpolitik GmbH) (2019). *Jahresbericht 2018 Monitoring Umwandlung*. Berlin. https://www.stadtentwicklung.berlin.de/staedtebau/foerderprogramme/stadterneuerung/soziale_erhaltungsgebiete/download/jahresbericht2018.pdf, abgerufen am 27.10.2021
- IfS (Institut für Stadtforschung und Strukturpolitik GmbH) (o. J.). *Über uns*. Berlin. <https://www.ifsberlin.de/ueber-uns>, abgerufen am 27.10.2021
- IFSW (International Federation of Social Workers) (2014). *Global Definition of Social Work*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>, abgerufen am 28.08.2021
- Industrie- und Handelskammer Region Stuttgart (2016). *Deutscher und Europäischer Qualifikationsrahmen*. <https://www.stuttgart.ihk24.de/standortpolitik/bildungspolitik/berufliche-bildung/deutscher-und-europaeischer-qualifikationsrahmen-663432>, abgerufen am 21.08.2021
- James, A., Dunlop, P. D., Gilbert, C., Gagné, M., Parsell, C., Cawthray, J. & Muhammad Farid, H. (2023). *Investigative panel into building and retaining an effective homelessness sector workforce*. AHURI Final Report No. 409, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/409>, abgerufen am 05.03.2024
- Janneck, M. & Hoppe, A. (Hrsg.) (2018). *Kompetenzmanagement in Organisationen. Gestaltungskompetenzen für gesundes Arbeiten. Arbeitsgestaltung im Zeitalter der Digitalisierung*. Springer Verlag, Berlin
- Johnson P. & Keegan, D. (2012). *Specialist Homelessness Services Case Management Resource Kit 2012*. NSW Department of Family and Community Services, Community Services (Crystal Phoenix Pty Ltd). https://www.housing.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0020/325226/SHSCM_RK.pdf, abgerufen am 28.11.2021
- Johnson, G. & Chamberlain, C. (2008). Homelessness and substance use: which comes first? In: *Australian Social Work*, 61(4), S. 342–356.
- Johnson, G., Parkinson, S. & Parsell, C. (2012). *Policy shift or program drift? Implementing Housing First in Australia*. AHURI Final Report No. 184, Australian Housing and Urban Research Institute, Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Fina

- [l_Report_No184_Policy_shift_or_program_drift_Implementing_Housing_First_in_Australia.pdf](#), abgerufen am 11.10.2021
- Johnson, G. & Jacobs, J. (2014). Theorising cause. In: Chamberlain, C., Johnson, G. & Robinson, C. (Hrsg.). *Homelessness in Australia: An Introduction*. New South Books, Sydney, S. 30–47.
- Johnson, G., Kuehnle, D., Parkinson, S., Sesa, S. & Tseng, Y. (2014). *Sustaining exits from316ustralia316 homelessness: A randomised controlled trial examining the 48 month social outcomes from the Journey to Social Inclusion pilot program*. Sacred Heart Mission, St Kilda. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3476214, abgerufen am 20.11.2021
- Johnson, G., Scutella, R., Tseng, Y. & Wood, G. (2015). *Entries and exits from homelessness: a dynamic analysis of the relationship between structural conditions and individual characteristics*. AHURI Final Report No. 248, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/248>, abgerufen am 30.11.2021
- Jones, A., Davis, K. & James, A. (2012). *Evaluation of Townsville Homelessness Service Integration Demonstration Project. Final Report*. University of Queensland: Brisbane. https://www.academia.edu/7587864/Evaluation_of_Townsville_Homelessness_Services_Integration_Demonstration_Project, abgerufen am 08.11.2021
- Jones, A., Bell, M., Tilse, C. & Earl, G. (2007). *Rental housing provision for lowerincome older Australians*. Queensland, Australian Housing and Urban Research Institute, Queensland Research Centre, AHURI Final Report No. 98
- Jordan, A. (1994). *Going Bad: Homeless Men in an Australian City*. Melbourne: Council to Homeless Persons, Victoria
- Jordan, R. (2018). Wohnungsnotfallhilfeplanung als Entwicklungsinstrument. In: Specht, T., Rosenke, W., Jordan, R. & Giffhorn, B. (Hrsg.). *Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze* (2. unveränderte Auflage). BAG W-Verlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin/Düsseldorf, S. 75–86
- Kapoulitsas, M. & Corcoran, T. (2015). Compassion fatigue and resilience: A qualitative analysis of social work practice. In: *Qualitative Social Work*, 14(1), S. 86–101

- Kastner, B. (2021). Immer mehr Wohnungslose in München. In: *Süddeutsche Zeitung* (25.03.2021). <https://www.sueddeutsche.de/muenchen/muenchen-wohnen-wohnungslos-rathaus-vergabe-1.5245295>, abgerufen am 31.10.2021
- Katholische Stiftungshochschule München (o. J.). *Das Verbundprojekt „Neue Wege in der Gesundheitsversorgung und Gesundheitsförderung wohnungsloser Menschen“*. <https://www.ksh-muenchen.de/hochschule/forschung-und-entwicklung/zentrum-fuer-forschung-und-entwicklung/forschungsprojekte/laufende-forschungsprojekte/gesundheitsversorgung-wohnungsloser-menschen/>, abgerufen am 05.08.2021
- KMFV (Katholischer Männerfürsorgeverein München e. V.) 2021). *Fachkonferenz Fort- und Weiterbildung. Fortbildungen im KMFV. Programm 2022*. www.kmfv.de/fileadmin/mediapool/downloads/Stellenanzeigen/LetzteFassung_KMFV_Programm2022_210721.pdf, abgerufen am 16.07.2022
- Katz, M. B. (2013). *The Undeserving Poor: America's Enduring Confrontation with Poverty*. Fully Updated and Revised Second Edition. Oxford University Press, Oxford [u. a.]
- Kawamura-Reindl, G. (2016). *Resozialisierung – Begriffsbestimmung und aktuelle Bedeutung*. Vortrag anlässlich der Fachtagung „Der lange Weg zurück ... Resozialisierung – eine gemeinsame Aufgabe“. https://www.caritas-bayern.de/cms/contents/caritas-bayern.de/medien/dokumente/resozialisierung/kawamura-reindl_resozialisierung.pdf, abgerufen am 10.10.2021
- Keicher, R. (2017). Wohnungslosigkeit und Wohnungsnotfallhilfe. In: *Kerbe – Forum für soziale Psychiatrie*, 3, S. 4–7. https://www.kerbe.info/wp-content/uploads/2019/01/Kerbe_3_2017_Download.pdf, abgerufen am 07.10.2021
- Kenton, W. (2021). *Australian Bureau of Statistics (ABS)*. <https://www.investopedia.com/terms/a/australian-bureau-of-statistics.asp>, abgerufen am 28.10.2021
- Kertesz, S., Crouch, K., Milby, J., Cusimano, R. & Schumacher, J. (2009). Housing First for Homeless Persons with Active Addiction: Are we Overreaching? In: *The Milbank Quarterly*, 87(2), S. 495–534
- Kidd, S. A., Miner, S., Walker, D. & Davidson, L. (2007). Stories of working with homeless youth: On being „mind-boggling“. In: *Children and Youth Services Review*, 29(1), S. 16–34.

- Killian, K., Hernandez-Wolfe, P., Engstrom, D. & Gangsei, D. (2017). Development of the vicarious resilience scale (VRS): A measure of positive effects of working with trauma survivors. In: *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 9(1), S. 23–31
- King, J., Miles, D., Jones, P., Gopalkrishnan, N. & Watling, H. (2021). Hosting Australian social work students on exchange: the search for equity and mutual benefit between the Global South and North. In: *Australian Social Work*, 76(4), S. 493–506
- Klein, E. M., Brähler, E., Dreier, M., Reinecke, L., Müller, K. W., Schmutzer, G., Wölfling, K. & Beutel, M. E. (2016). The German version of the Perceived Stress Scale – Psychometric characteristics in a representative German community sample. In: *BMC Psychiatry*, 16, Article 159, S. 1–10. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4877813/pdf/12888_2016_Article_875.pdf, abgerufen am 28.11.2021
- Kober, U. (2017). *Willkommenskultur im „Stresstest“. Einstellungen in der Bevölkerung 2017 und Entwicklungen und Trends seit 2011/2012*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung. https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/28_Einwanderung_und_Vielfalt/IB_Umfrage_Willkommenskultur_2017.pdf, abgerufen am 16.11.2021
- Kode (2019). *Qualifikationen vs. Kompetenzen – Worin liegt der Unterschied?* <https://www.kodekonzept.com/blog/qualifikationen-vs-kompetenzen-worin-liegt-der-unterschied/>, abgerufen am 20.08.2021
- KWB (Konferenz der Wohnungslosenhilfe Bayern) (2014). *Empfehlungen der Konferenz der Wohnungslosenhilfe in Bayern zu Standards von Obdachlosenunterkünften in Bayern*. <https://wohnungslosenhilfe-bayern.de/wp-content/uploads/2020/07/Empfehlungen-zu-Standards-in-Obdachlosenunterk%C3%BCnften-in-Bayern.pdf>, abgerufen am 07.09.2021
- Kopp, B. & Mandl, H. (2011). Selbstgesteuertes Lernen. In: Rahm, S. & Nerowski, C. (Hrsg.). *Enzyklopädie Erziehungswissenschaft Online Fachgebiet: Schulpädagogik, Unterricht: Geschichte, theoretische Grundlagen, empirische Befunde, Diskursfelder*. Juventa Verlag, Weinheim/München, S. 2–25.
- Kossack, P. & Ludwig, J. (2015). *Kompetenz und Qualifikation*. In: Dinkelaker, J. & von Hippel, A. (Hrsg.). *Erwachsenenbildung in Grundbegriffen* (1. Auflage). Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart, S. 207–214.

- Kraimer, K. & Altmeyer, L. (2017). *Professionalisierung*. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. (Hrsg.). *Fachlexikon der Sozialen Arbeit* (8. Auflage). Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden, S. 667–678
- Krause, A., Baeriswyl, S., Berset, M., Deci, N., Dettmers, J., Dorsewagen, C., Meier, W., Schraner, S., Stetter, B. & Straub, L. (2014). *Selbstgefährdung als Indikator für Mängel bei der Gestaltung mobil-flexibler Arbeit: Zur Entwicklung eines Erhebungsinstruments*. Block 2: Risiken und Potenziale mobil-flexibler Arbeit für die Mitarbeitenden. In: *Wirtschaftspsychologie*, 2015, 17(1), S. 49–59. https://www.researchgate.net/profile/Andreas-Krause-7/publication/273454253_Selbstgefahrdung_als_Indikator_fur_Mangel_bei_der_Gestaltung_mobil-flexibler_Arbeit_Zur_Entwicklung_eines_Erhebungsinstruments/links/5502c76a0cf24cee39fd066d/Selbstgefahrdung-als-Indikator-fuer-Maengel-bei-der-Gestaltung-mobil-flexibler-Arbeit-Zur-Entwicklung-eines-Erhebungsinstruments.pdf, abgerufen am 28.11.2021
- Krumm, S., Mertin, I. & Dries, C. (2012). *Kompetenzmodelle, Human Resource Management kompakt*. Band 7. Hogrefe Verlag GmbH, Göttingen
- Krummenacher, P. (2017). *Netzwerk 42 – Mit Vielfalt verändern: intermediäres gemeinwesenorientiertes Netzwerk mit Fokus auf die Ganzheitlichkeit des Individuums mit einer nachhaltigen Veränderung des Systems; Praxisansatz für eine Soziale Arbeit auf der Basis von Gemeinwesenwissenschaft*. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/61275>, abgerufen am 27.07.2023
- Kruse, M. (2009). *Vereinbarkeit von Arbeit und Leben durch betriebliche Work-Life Balance Maßnahmen*. Diplomarbeit. Hamburg. <https://www.diplom.de/document/226915>, abgerufen am 04.06.2023
- Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Beltz Juventa, Weinheim/Basel
- Kultusministerkonferenz (2017). *Qualifikationsrahmen für deutsche Hochschulabschlüsse (HQR)*. https://www.hrk.de/fileadmin/redaktion/hrk/02-Dokumente/02-03-Studium/02-03-02-Qualifikationsrahmen/2017_Qualifikationsrahmen_HQR.pdf, abgerufen am 21.08.2021
- Kuo, T-S., Shen, H., Geum, J., Jones, N., Hong J. I., Zhu, H. & Holstein, K. (2023). Understanding Frontline Workers' and Unhoused Individuals' Perspectives on AI Used in Homeless Services. In: *CHI '23: Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing*. No. 860, S. 1–17

- Lambers, H. (2014). *Reflexionsgrundlagen Sozialer Arbeit. Eine systematische Einführung*. Beltz Juventa, Weinheim/Basel
- Lamond, D. (1999). *Job satisfaction in Australia: A test of the facet approach to its measurement*. Macquarie University. https://www.researchgate.net/publication/236111541_Job_satisfaction_in_Australia_A_test_of_the_facet_approach_to_its_measurement, abgerufen am 03.12.2021
- Länderdaten (2021). <https://www.laenderdaten.info/laendervergleich.php?country1=AUS&country2=DEU>, abgerufen am 01.08.2021
- Landeshauptstadt München Direktorium Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LBGIT* (Hrsg.) (2020). *Wohnungslos heimatlos: LGBTI* in der Wohnungslosigkeit. Befragung von Fachkräften der Wohnungslosenhilfe zur Situation von lesbischen, schwulen, bisexuellen, trans* und inter* Menschen (LGBTI*) in der Wohnungslosigkeit*. München
- Landeshauptstadt München Sozialreferat, Sozialplanung (2018). *Perspektive München Konzepte. Leitlinie Soziales*. München
- Landeshauptstadt München Sozialreferat. Amt für Wohnen und Migration (2020). *Datenanlage – Akute Wohnungslosigkeit*. Stand Dezember 2020. München
- Landeshauptstadt München (2004). *Satzung über die Benutzung der Notquartiere der Landeshauptstadt München (Notquartiere-Benutzungssatzung)*. <https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtrecht/vorschrift/852.pdf>, abgerufen am 12.11.2021
- Landeshauptstadt München (2021). *Bestehende Wohnungslosigkeit: Sozialreferat, Wohnungslosenhilfe und Prävention München*. <http://www.muenchen.de/dienstleistungsfinder/muenchen/10257471/>, abgerufen am 26.10.2021
- Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg (lpb) (2020). *Flüchtlinge und Schutzsuchende in Deutschland*. <https://www.lpb-bw.de/fluechtlingsproblematik#c51388>, abgerufen am 13.10.2021
- Landmann, M., Perels, F., Otto, B., Schnick-Vollmer, K. & Schmitz, B. (2015). Selbstregulation und selbstgesteuertes Lernen. In: Wild, E. & Möller, J. (Hrsg.). *Pädagogische Psychologie*. Springer, Berlin/Heidelberg, S. 45–66
- Landratsamt München (2021). *Wohnungsnotfallhilfe*. <https://www.landkreis-muenchen.de/themen/familie-und-soziales/soziale-hilfen-und-notlagen/wohnungsnotfallhilfe/>, abgerufen am 06.11.2021
- Lawrence, R. J. (2016). *Professional Social Work in Australia*. Australian National University

- LeBel, T. P. (2017). Housing as the tip of the iceberg in successfully navigating prisoner reentry. In: *Criminology and Public Policy*, 16(3), S. 891–908
- Leppert, K., Koch, B., Brähler, E. & Strauß, B. (2008). Die Resilienzskala (RS) – Überprüfung der Langform RS-25 und einer Kurzform RS-13. In: *Klinische Diagnostik und Evaluation*, 1(2), S. 226–243. <https://docplayer.org/67268391-Die-resilienzskala-rs-ueberpruefung-der-langform-rs-25-und-einer-kurzform-rs-13.html>, abgerufen am 29.11.2021
- Lerias, D. & Byrne, M. K. (2003). Vicarious traumatization: Symptoms and predictors. In: *Stress and Health*, 19, S. 129–138
- Life in Mind (2021). *Young people*. <https://lifeinmind.org.au/about-suicide/priority-populations/young-people>, abgerufen am 06.10.2021
- Lindenberg, L., Ungar, M. & Ikeda, J. (2015). Neo-liberalism and responsabilisation in the discourse of social workers. In: *British Journal of Social Work*, 45, S. 1006–1021
- Liu, B. (2008). *Zeitgenössische deutsche und chinesische Sportpädagogik im Vergleich: Ausgewählte Beispiele*. Sportverl. Strauß, Köln
- Locher, G. (1990). *Gesundheits-/Krankheitsstatus und arbeitsbedingte Erkrankungen von alleinstehenden Wohnungslosen*. VSH Verlag Soziale Hilfe GmbH 1990, Bielefeld
- Lotties, S. (2019). *Statistikbericht. Zu Lebenslagen wohnungsloser und von Wohnungslosigkeit bedrohter Menschen in Deutschland-Lebenslagenbericht*. Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/DOK/DOK_20_BAGW_Statistikbericht_2019.pdf, abgerufen am 29.05.2023
- Louth, J., Mackay, T., Karpets, G. & Goodwin-Smith, I. (2019). *Understanding vicarious trauma: Exploring cumulative stress, fatigue and trauma in a frontline community services setting*. The Australian Alliance for Social Enterprise, University of South Australia, Adelaide. <https://centacare.org.au/wp-content/uploads/corporate/VicariousTraumaReport.pdf>, abgerufen am 17.11.2021
- Luhmann, N. (2017). *Einführung in die Systemtheorie. Systemische Horizonte, Systemische Horizonte*. Carl-Auer-Verlag, Heidelberg

- Lutz, R. & Simon T. (2012). *Lehrbuch der Wohnunglosenhilfe. Eine Einführung in Praxis, Position und Perspektiven* (2., überarbeitete Auflage). Beltz Juventa, Weinheim/Basel
- Lutz, R. (2017). Wohnungslosigkeit als extreme Form sozialer Erschöpfung. In: *Soziale Psychiatrie*, 155(1). <http://www.schattenblick.de/infopool/sozial/sozio/ssges312.html>, abgerufen am 15.05.2023
- Lutz, R. (2020). *Tripelmandat*. <https://www.socialnet.de/lexikon/Tripelmandat>, abgerufen am 24.07.2023
- MacKenzie, D., Flatau, P., Stehen, A. & Thielking, M. (2016). *The Coast of Youth Homelessness in Australia. Research Briefing*. Swinburne University Institute for Social Research, the University of Western Australia and Charles Sturt University, in partnership with The Salvation Army, Mission Australia and Anglicare Canberra & Goulburn. <https://researchbank.swinburne.edu.au/file/30e52c92-64a1-477c-993a-0e547c6c7371/1/PDF%20%28Published%20version%29.pdf>, abgerufen am 06.10.2021
- MacKenzie, D., Hand, T., Zufferey, C., McNelis, S., Spinney, A. & Tedmanson, D. (2020). *Redesign of a Homelessness Service System for Young People*. AHURI Final Report No. 327, Australian Housing and Urban Research Institute, Melbourne. <https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI-Final-Report-327-Redesign-of-a-homelessness-service-system-for-young-people.pdf>, abgerufen am 08.11.2021
- MacKenzie, D. (2012). Homelessness: definitions. In: Smith, S. J. (Hrsg.). *International Encyclopaedia of Housing and Home*. Bd. 3. Elsevier Science, Oxford, S. 25–35
- Mahler, S. (2009). *Das sozialrechtliche Leistungsdreieck und das Märchen vom „Kunden“ in der Sozialen Arbeit*. <http://seb-socialize.blogspot.com/2009/11/das-sozialrechtliche-leistungsdreieck.html>, abgerufen am 17.11.2021
- Malyssek, J. & Störch, K. (2009). *Wohnungslose Menschen. Ausgrenzung und Stigmatisierung*. Lambertus, Freiburg im Breisgau
- Marktforschungsinstitut Innofact im Auftrag von Kölner Zucker (2010). *Männer haben mehr Freizeit als Frauen*
- Martin, B. & King, D. (2008). *Who Cares for Older Australians? A Picture of the Residential and Community Based Aged Care Workforce, 2007*. Department of Health and Ageing, Canberra

- Martin, B. & Healey, J. (2010). *Who Works in Community Services? A profile of Australian workforces in child protection, juvenile justice, disability services and general community services*. Report to Community and Disability Services Ministers' Advisory Council, National Institute of Labour Studies, Adelaide. <https://www.acwa.org.au/wp-content/uploads/2020/12/Who-works-in-the-ommunity-services-sector-report.pdf>, abgerufen am 29.12.2021
- Martin, B., Phillips, R. & Xiang, N. (2012). *Developing an Effective Homelessness Workforce*. The Institute for Social Science Research and The University of Queensland. <https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2012-02/apo-nid74059.pdf>, abgerufen am 17.11.2021
- Martin, C., Reeve, R., McCausland, R., Baldry, E., Burton, P., White, R. & Thomas, S. (2021). *Exiting prison with complex support needs: the role of housing assistance*. AHURI Final Report No. 361, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/documents/2021-09/AHURI-Final-Report-361-Exiting-prison-with-complex-support-needs-the-role-of-housing-assistance_0.pdf, abgerufen am 11.10.2021
- Martinez, H. (2021). *Praxisbuch: Motivierende und sinnorientierte Beratung in der Wohnungslosenhilfe*. Beltz Juventa, Weinheim/Basel
- Masten, A. S. (2007). Resilience in developing systems: Progress and promise as the fourth wave rises. In: *Development and Psychopathology*, 19(3), S. 921–930
- Masten, A. S. & Coatsworth, J. D. (1998). The Development of Competence in Favorable and Unfavorable Environments: Lessons from Research on Successful Children. In: *American Psychologist*, 53(2), S. 205–220.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Beltz, Weinheim
- Mayring, P. (2000). Qualitative Inhaltsanalyse. In: *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1(2).
- McCrindle Research (2021). *Work-Life-Balance in Australia*. Australia. <https://mccrindle.com.au/insights/blogarchive/worklife-balance-in-australia/>, abgerufen am 19.09.2021
- McDonald, L., Dergal, J. & Cleghorn, L. (2007). Living on the margins: older homeless adults in Toronto. In: *Journal of Gerontological Social Work*, 49(1/2), S. 19–46
- McFadden, P., Campbell, A. & Taylor, B. (2014). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organisational Themes form a

- Systematic Literature Review. In: *British Journal of Social Work*, 45(5), S. 1546–1583
- McFerran, L. (2007). Taking back the castle: How Australia is making the home safer for women and children. In: *Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse*, Issues paper 14, S. 1–23.
- McFerran, L. (2010). *It could be you, Female, Single Older and Homeless, Older Women's*. Network NSW, S. 30. <http://www.ownnsw.org.au/it-could-be-you/>, abgerufen am 25.09.2021
- Melbourne Institute (o. J.a). *Journeys Home*. <https://melbourneinstitute.unimelb.edu.au/journeys-home>, abgerufen am 22.10.2021
- Melbourne Institute (o. J.b). *HILDA Survey*. <https://melbourneinstitute.unimelb.edu.au/hilda>, abgerufen am 25.11.2021
- Memmott, P., Long, S., Chambers, C. & Spring, F. (2003). *Categories of Indigenous ,homeless‘ people and good practice responses to their needs*. AHURI Final Report No. 49, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne <https://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/49>, abgerufen am 30.11.2021
- Mercy Foundation (2014). *Older Women's Pathways out of Homelessness In Australia*. https://www.mercyfoundation.com.au/_uploads/_cknw/fles/FINAL%20Feb%202014%20Petersen%20%20Parseil%20Older%20women%27s%20pathways%20out%20of%20homelessness.pdf, abgerufen am 25.09.2021
- Metraux, S. & Culhane, D. P. (2004). Homeless Shelter Use and Reincarceration Following Prison Release. In: *Criminology and Public Policy*, 3(2), S. 139–160
- Meyer, N. (2020). *Wie finden wir neue MitarbeiterInnen? Wohnungslosenhilfe in der Hochschulausbildung. Konferenz „Stationäre Hilfe heute. Eine aktuelle Positionsbestimmung“*. Hochschule Fulda University of Applied Sciences. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/TGD/TGD_20_Stationaere_Hilfen_Meyer.pdf, abgerufen am 16.07.2022
- Michalopoulos, L. & Aparicio, E. (2012). Vicarious trauma in social workers: The role of trauma history, social support, and years of experience. In: *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 21(6), S. 646–664
- Michling, M. (2017). Comparison between social worker with homeless people and teachers regarding their professional competences in education in Germany. In: *Academic Conferences Associaton*, 8, S. 365–372

- Michling M. (2018). Integrierte Wohnungslosenhilfeangebote am Beispiel vom Katholischen Männerfürsorge Verein (KMFV e. V.) in München. In: *Papers of Social Pedagogy*, 7(2), S. 42–63. <https://pedagogikaspoleczna.uw.edu.pl/resources/html/article/details?id=158948&language=en>, abgerufen am 20.10.2021
- Michling, M. (2019). Forschung und Professionalisierung der Arbeit mit Wohnungslosen. In: *FORUM sozial*, 3, S. 32–38. https://www.dbsh.de/media/dbsh-www/redaktionell/pdf/Service/Forum_Sozial/FS_3_2019_Inhalt.pdf, abgerufen am 15.05.2023
- Michling, M. (2021a). Relevanz der Supervision in australischen Notunterkünften. In: *Neue Praxis*, 2/2021, S. 145–154
- Michling, M. (2021b). Anregung zur Qualifikationsentwicklung im Feld der australischen Wohnungslosenhilfe. In: *soziales_kapital wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit*, 25. <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/740>
- Michling, M., Zuchowski, I., Miles, D. & Surzykiewicz, J. (2021). Notunterkünfte in Australien. Ersterhebung zur Qualifikation der Mitarbeitenden. In: *Soziale Arbeit*, 7, S. 266–273. <https://researchonline.jcu.edu.au/68205/>
- Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (2019). *Integrierte Wohnungsnotfallberichterstattung 2018 in Nordrhein-Westfalen. Struktur und Umfang von Wohnungsnotfällen*. http://www.sozialberichte.nrw.de/sozialberichterstattung_nrw/kurzanalysen/Kurzanalyse-1_2019.pdf, abgerufen am 29.10.2021
- MAIS (Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen) (2016). *Integrierte Wohnungsnotfall-Berichterstattung 2015 in Nordrhein-Westfalen. Struktur und Umfang von Wohnungsnotfällen, Sozialberichterstattung NRW. Kurzanalyse*. Düsseldorf
- Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung des Landes Rheinland-Pfalz (2017). *Einführung einer Wohnungsnotfallstatistik in Rheinland-Pfalz*. <https://mastd.rlp.de/de/service/presse/detail/news/News/detail/einfuehrung-einer-wohnungsnotfallstatistik-in-rheinland-pfalz/>, abgerufen am 30.10.2021
- Mission Australia (2012). *How homeless men are faring: Baseline report from Michael's Intensive Supported Housing Accord (MISHA)*.

- www.missionaustralia.com.au/documents/60-how-homeless-men-are-faring-baseline-report-from-michael-s-intensive-supported-housing-accord-misha-2012/file&cd=1&hl=de&ct=clnk&gl=de, abgerufen am 14.02.2022
- Mission Australia (2017a). *Ageing and homelessness: solutions to a growing problem*. <https://www.missionaustralia.com.au/publications/position-statements/ageing-and-homelessness-solutions-to-a-growing-problem>, abgerufen am 04.10.2021
- Mission Australia (2017b). *Young people's experiences of homelessness. Findings from the Youth Survey 2017*. <https://www.missionaustralia.com.au/publications/youth-survey/780-young-people-s-experience-of-homelessness-findings-from-the-youth-survey-2017/file>, abgerufen am 07.10.2021
- Mission Australia (o. J.). *Our history*. <https://www.missionaustralia.com.au/about-us/our-history>, abgerufen am 07.10.2021
- Morris, A. (2011). Older social and private renters, the neighbourhood, and social connections and activity. In: *Urban Policy and Research*, 30(1), S. 43–58
- Muleya, E., & Mlilo, S. N. (2023). Chapter 5: The Use of Ubuntu in Social Work Practice: Lessons from the Gauteng Province Homelessness Programme. In: Mayaka, B., Uwihangana, C. & van Breda, A. D. (Hrsg.). *The Ubuntu Practitioner: Social Work Perspectives. International Federation of Social Workers*, Rheinfelden, S. 86–114. <https://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/IFSW-Ubuntu-Practitioner-2023e1.pdf>, abgerufen am 21.03.2024
- München (2021). *Übersicht des Sozialreferates über Unterkünfte für Geflüchtete und Wohnungslose ab 48 Bettplätzen*. https://www.muenchen.de/rathaus/Stadtverwaltung/Sozialreferat/Fluechtlinge/Unterkuenfte.html#bestand-und-planungen_3, abgerufen am 12.11.2021
- Münchener Wochen Anzeiger (2018). *Clearinghaus des Katholischen Männerfürsorgevereins München e. V. wird eröffnet*. <https://www.wochenanzeiger-muenchen.de/sendling/hilfe-fuer-wohnungslose-menschen,101887.html>, abgerufen am 23.10.2021
- München – Das offizielle Stadtportal (2021). *Immobilienangebote für die Wohnungslosenhilfe – Menschen beherbergen*. <https://www.muenchen.de/rathaus/>

- Stadtverwaltung/Sozialreferat/Wohnungsamt/Immobilienangebote-f-r-die-Wohnungslosenhilfe---Menschen-beherbergen.html, abgerufen am 23.10.2021
- Naßmacher, H. (2007). *Kommunalpolitik in Deutschland*. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden
- NACCHO (National Aboriginal Community Controlled Health Organisation) (2020). *Reducing the incidence & impact of homelessness on Aboriginal and Torres Strait Islander people A response to the House of Representatives' inquiry into homelessness in Australia*. Canberra
- National Careers Institute (o. J.). *myskills*. Australian Government. <https://www.myskills.gov.au/help/glossary>, abgerufen am 22.08.2021
- Neupert P. (2018). Wohnungsnot im Wandel? Aktuelle Daten und Entwicklungen aus dem Dokumentationssystem zur Wohnungslosigkeit. In: *wohnungslos*, 4(18), S. 122–128
- Neupert, P. & Lotties, S. (2018). *Statistikbericht. Zur Lebenssituation von Menschen in den Einrichtungen und Diensten der Hilfen in Wohnungsnotfällen in Deutschland*. Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/STA/STA_Statistikbericht_2018.pdf, abgerufen am 22.09.2021
- Neupert, P. (2021). *Wohnungsloseneinrichtungen in München bzw. Bayern*. E-Mail vom 11.11./15.11.2021 an die Verfasserin
- Newman, S. (2001). Housing Attributes and Serious Mental Illness: Implications for Research and Practice. In: *Psychiatric Services*, 52(10), S. 1309–1317
- New South Wales Ombudsman (2022). *Specialist homelessness services: Helping people with high or complex needs*. State of New South Wales, https://www.ombo.nsw.gov.au/__data/assets/pdf_file/0020/138161/Specialist_homelessness_services_special_report.pdf, abgerufen am 05.03.2024
- Niebauer, D. (2017). *Gesund.sein – Ein Gruppenprogramm zur Förderung der seelischen Gesundheit wohnungsloser Männer. Implementierung, formative Evaluation und konzeptionelle Weiterentwicklung eines innovativen Gruppenprogramms der Wohnungslosenhilfe*. Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
- Nienhaus, A. & Harth, V. (Hrsg.) (2020). *Praxishandbuch. Gesundheit und Unterstützung in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten und wohnungslosen Menschen*. Hamburg. <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/service/medien-arbeitshilfen/medien-center/gesundheits-und-unterstuetzung-in-der-sozialen-arbeit-mit-22474>, abgerufen am 15.05.2023

- Noble, C., Pease, B. & Ife, J. (2017). *Radicals in Australian Social Work: Stories of Lifelong Activism*. Connor Court Publishing Pty Ltd, Brisbane
- Notz, G. (2017). Professionalisierung. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.). *Fachlexikon der Sozialen Arbeit* (8. Auflage). Nomos, Baden-Baden, S. 667
- OECD Better Life Index (o. J.). *Work-Life-Balance*. <https://www.oecdbetterlifeindex.org/de/topics/work-life-balance-de/>, abgerufen am 18.09.2021
- Paegelow, C. (2006). *Handbuch Wohnungsnot und Obdachlosigkeit. Neue Ausgabe. Einführung in das Problemfeld der Wohnungslosen- und Obdachlosenhilfe*. Hans-Böckler-Stiftung, Bremen
- Parsell, C., Fitzpatrick, S. & Busch-Geertsema, V. (2014). Common Ground. In Australia: An Object Lesson in Evidence Hierarchies and Policy Transfer. In: *Housing Studies*, 29(1) S. 69–87
- Parsell, C. (2014). Chronic Homelessness: A Political and Moral Priority. In: Chamberlain, C., Johnson, G. & Robinson, C. (Hrsg.). *Homelessness in Australia: An Introduction*. UNSW Press, Sydney, S. 233–252
- Parsell, C. (2018). *The Homeless Person in Contemporary Society*. Routledge, Abingdon, Oxon
- Parsell, C., Moutou, O., Lucio, E. & Parkinson, S. (2015). *Supportive housing to address homelessness*. AHURI Final Report No. 240, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/240>, abgerufen am 01.12.2021
- Paschen, M. & Fritz, A. (2014). *Die Psychologie von Potenzial und Kompetenz. Individuelle Stärken verstehen, beurteilen und entwickeln*. Schmidt-Verl., Neustadt an der Aisch
- Petersen, M., Parsell, C., Phillips, R. & White, G. (2014). *Preventing first time homelessness amongst older Australians*. AHURI Final Report No. 222. Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Final_Report_No222_Preventing-first-time-homelessness-amongst-older-Australians.pdf, abgerufen am 04.10.2021
- Pleace, N. (2011). The Ambiguities, Limits and Risks of Housing First from a European Perspective. In: *European Journal of Homelessness*, 5(2), S. 113–127

- Promberger, M., Jahn, K., Schels, B., Allmendinger, J. & Stuth, S. (2018). *Existiert ein verfestigtes „Prekariat“? Prekäre Beschäftigung, ihre Gestalt und Bedeutung im Lebenslauf und die Konsequenzen für die Strukturierung sozialer Ungleichheit*. Forschungsförderung bei Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf. https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/document/65698/1/ssoar-2018-promberger_et_al-Existiert_ein_verfestigtes_Prekariat_prekare.pdf, abgerufen am 03.06.2023
- Pries, L. & Tuncer-Zengingül, T. (2012). *Wohnungslose mit Migrationshintergrund in Nordrhein-Westfalen. Eine Untersuchung zu den Lebenslagen*. Ministeriums für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen. https://randstaendig.files.wordpress.com/2018/10/studie_wohnungslose_mit_migrationshintergrund_in_nrw.pdf, abgerufen am 02.06.2023
- Pro Asyl (2015). *Wohnen lassen oder lagern? Unterbringung von Flüchtlingen in Deutschland*. https://www.proasyl.de/hintergrund/wohnen-lassen-oder-lagern-unterbringung-von-fluechtlingen-in-deutschland/?gclid=EAIaIQobChMI3f_soIjH8wIVC893Ch3yCAEBEAAAYAiAAEgILMvD_BwE, abgerufen am 13.10.2021
- Professionals Australia (2021). *Deprofessionalisation – what is it and why does it matter?* <http://www.professionalsaustralia.org.au/blog/deprofessionalisation-matter/>, abgerufen am 03.09.2021
- Pue, K. & Kopec, A. (2023). Do Service-Providing Nonprofits Contribute to Democratic Inclusion? Analyzing Democracy Promotion by Canadian Homeless Shelters. In: *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research Revue canadienne de recherche sur les OSBL et l'économie sociale*, 14(1), S. 10–38, <https://anserj.ca/index.php/cjnser/article/view/615/390>, abgerufen am 01.09.2023
- Queensland Government (2018). *Partnering for impact to reduce homelessness in Queensland*. Department of Housing and Public Works. https://www.hpw.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0024/4695/partneringforimpact.pdf, abgerufen am 08.11.2021
- Queensland Government: Department of Communities Housing and Digital Economy (2021). *The new Townsville Housing Service Center*. <https://www.chde.qld.gov.au/news-publications/news/new-townsville-hsc>, abgerufen am 05.08.2021

- Rahn, J. (o. J.). *Kommunale Wohnungs- und Siedlungsflächenpolitik*. <https://www.martin-p-mertens.de/kleines-kommunal-lexikon/kommunale-wohnungs-und-siedlungsflaechenpolitik/>, abgerufen am 04.08.2021
- Ratzka, M. & Kämper, A. (2018). *Befragung obdachloser, auf der Straße lebender Menschen und wohnungsloser, öffentlich-rechtlich untergebrachter Haushalte 2018 in Hamburg. Auswertungsbericht*. Im Auftrag der Freien und Hansestadt Hamburg, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration. Bielefeld: Gesellschaft für Organisation und Entscheidung. <https://www.hamburg.de/contentblob/12065738/5702405ed386891a25cdf9d4001e546b/data/d-obdachlosenstudie-2018.pdf>, abgerufen am 12.10.2021
- Redfern Legal Centre (2018). *Boarding Houses and the Law A legal guide for people living in boarding houses in NSW*. City of Sydney. <https://rlc.org.au/sites/default/files/attachments/Boarding%20Houses%20and%20the%20Law.pdf>, abgerufen am 06.10.2021
- Reifferscheid, G. & Duschinger, T. (2013). Integrierte Hilfeangebote: das Münchener Modell. In: *ARCHIV für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*, 1, S. 73–79. https://www.kmfv.de/fileadmin/mediapool/downloads/pdf/Integrierte_Hilfeangebote.pdf, abgerufen am 19.10.2021
- Reker, M. (2017). „Es muss ein gemeinsam getragenes Konzept geben“. Zur Kooperation von Psychiatrie, Sucht- und Wohnungslosenhilfe. In: *Soziale Psychiatrie*, 1, S. 16–19
- Renner, G. (2005). *Ausländerrecht* (8. Auflage). Beck, München.
- Reuter, T. (2016). Sozialleistungen für EU-Bürger. Migration in die Obdachlosigkeit. In: *Zeit* vom 04.07.2016. https://www.zeit.de/gesellschaft/2016-06/sozialleistungen-eu-buerger-zuwanderung-armutsmigration?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.bing.com%2F, abgerufen am 11.10.2021
- Romau, R. & Gaupp, B. (2003). *Psychisch Kranke in der Wohnungslosenhilfe: Interaktionsprobleme zwischen Personal und psychisch auffälligen Bewohnern in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Ergebnisse einer qualitativen Studie*. VSH Verlage Soziale Hilfe GmbH, Bielefeld
- Rosenke, W. (2014). Ältere Menschen in Wohnungsnot und Wohnungslosigkeit. Daten zur Struktur und Entwicklung der Problemlagen und Hinweise auf Hilfebedarfe. In: *wohnungslos. Aktuelles aus Theorie und Praxis zur Armut und Wohnungslosigkeit*, 56(2), S. 41–49

- Rosenke, W. (2018a). Gesundheit. In: Specht, T., Rosenke, W., Jordan, R. & Giffhorn, B. (Hrsg.). *Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze* (2. unveränderte Auflage). BAG W-Verlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin/Düsseldorf, S. 219–247
- Rosenke, W. (2018b). Gender Mainstreaming. In: Specht, T., Rosenke, W., Jordan, R. & Giffhorn, B. (Hrsg.). *Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze* (2. unveränderte Auflage). BAG W-Verlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin/Düsseldorf, S. 87–97. http://www.wohnungslosentreffen.de/images/pdf/2017_-_BAGW_Handbuch_Hilfen_Wohnungsnotfaelle.pdf, abgerufen am 05.11.2021
- Rosenke, W. (2018c). *Prävention*. In: Specht, T., Rosenke, W., Jordan, R. & Giffhorn, B. (Hrsg.). *Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze* (2. unveränderte Auflage). BAG W-Verlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin/Düsseldorf, S. 171–201. http://www.wohnungslosentreffen.de/images/pdf/2017_-_BAGW_Handbuch_Hilfen_Wohnungsnotfaelle.pdf, abgerufen am 21.11.2021
- Rossmann, K. (2024). *Menschenrechtsbildung in der Sozialen Arbeit*. transcript Verlag, Bielefeld
- Salize, H. J. (2006). Lebensqualität, soziale Gefährdung und psychiatrische Prävalenz – Gibt es Zusammenhänge in Risikopopulationen? In: *Psychiatrische Praxis*, 33, S. 323–329
- Salize, H. J., Arnold, M., Uber, E. & Hoell, A. (2017). Verbesserung der psychiatrischen Behandlungsprävalenz bei Risikopersonen vor dem Abrutschen in die Wohnungslosigkeit. In: *Psychiatrische Praxis*, 44, S. 21–28
- Salyers, M. P., Stull, L. G., Rollins, A. L., McGrew, J. H., Hicks, L. J., Thomas, D. & Strieter, D. (2013). Measuring the Recovery Orientation of ACT. In: *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 19(3), S. 117–128
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. In: *Journal of Happiness Studies*, 2002, 3(1), S. 71–92. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>, abgerufen am 28.11.2021

- Scheidgen, A. (2019). *Entscheiden als Aspekt professioneller Kompetenz angehender Fachkräfte der Sozialen Arbeit. Modellierung und empirische Überprüfung eines Konstrukts*. Budrich UniPress Ltd., Opladen/Berlin/Toronto
- Schiefele, U. & Pekrun, R. (1996). Psychologische Modelle des fremdgesteuerten und selbstgesteuerten Lernens. In: Weinert, F. E. (Hrsg.). *Enzyklopädie der Psychologie*. Bd. 2. Hogrefe, Göttingen, S. 249–278
- Schönig, B., Rink, D., Gardemin, D. & Holm, A. (2017). Paradigmenwechsel in der kommunalen Wohnungspolitik? Variationen kommunalisierter Wohnungspolitik im transformierten Wohlfahrtsstaat. In: Barbehön, M. & Münch, S. (Hrsg.). *Variationen des Städtischen – Variationen lokaler Politik. Stadtforschung aktuell*. Springer VS, Wiesbaden, S. 25–62
- Scutella, R., Chigavazra, A., Killackey, E., Herault, N., Johnson, G., Moschion, J. & Woodan, M. (2014). *Journeys home research report no. 4. Findings from Waves 1 to 4: Special Topics*. Melbourne: University of Melbourne https://melbourneinstitute.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0008/2202857/Scutella_et_al_Journeys_Home_Research_Report_W4.pdf, abgerufen am 08.10.2021
- Sellach, B. & Enders-Dräger, U. (2000). *Ursache und Umfang von Frauenarmut*. Frankfurt a. M.: Gesellschaft für Sozialwissenschaftliche Frauenforschung e. V. https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/12575/ssoar-2000-sellach_et_al-ursache_und_umfang_von_frauenarmut.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-2000-sellach_et_al-ursache_und_umfang_von_frauenarmut.pdf, abgerufen am 25.09.2021
- Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (2019). *Leitlinien der Wohnungsnotfallhilfe und Wohnungslosenpolitik*. Berlin. <https://www.berlin.de/sen/soziales/besondere-lebenssituationen/wohnungslose/>, abgerufen am 06.11.2021
- SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe (2021a). § 53 *SGB XII Leistungsberechtigte und Aufgabe*. <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbxii/53.html>, abgerufen am 07.10.2021
- SGB XII Sozialgesetzbuch Sozialhilfe (2021b). § 67 *SGB XII Leistungsberechtigte*. <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbxii/67.html>, abgerufen am 07.10.2021
- Shaffer, A., Egeland, B. & Wang, K. (2010). Risk and resilience among children referred to protective services: A longitudinal investigation of child well-being in multiple domains. In: Webb, M. B. (Hrsg.). *Child welfare and child well-*

- being. New perspectives from the national survey of child and adolescent well-being.* Oxford University Press, Oxford, S. 83–106
- Sharam, A., Moran, M., Mason, C., Stone, W. & Findlay, S. (2018). *Understanding opportunities for social impact investment in the development of affordable housing.* AHURI Final Report No. 294, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Final_Report_No294_Understanding_opportunities_for_social_impact_investment_in_the_development_of_affordable_housing.pdf, abgerufen am 21.03.2024
- Shelter Tasmanien Inc. (2015). *Specialist Homelessness Services. Workforce Development Strategy.* https://www.shelertas.org.au/wpcontent/uploads/2015/05/Workforce-Development-Strategy-2015_NO-BUDGET.pdf, abgerufen am 15.10.2020.
- Shelertas (2016). *Consequences of defunding the National Partnership Agreement on Homelessness.* <https://shelertas.org.au/wp-content/uploads/2016/11/Policy-Paper-Consequences-of-Defunding-NPAH.pdf>, abgerufen am 21.10.2021
- Shulman, C., Nadicksbernd, J. J., Nguyen, T., Fantoni, E. R., Lally, J., Bawden, M. & Hudson, B. (2023). People living in homeless hostels: a survey of health and care needs. In: *Clinical Medicine Journal*, 23(4), S. 387–394
- Silburn, S., Guthridge, S., McKenzie, J., Su, J-Y, He, V. & Haste, S. (Hrsg.) (2018). *Early Pathways to School Learning: Lessons from the NT Data Linkage Study.* Darwin: Menzies School of Health Research. https://www.menzies.edu.au/icms_docs/293933_Early_Pathways_to_School_Learning_%E2%80%93_3_Lessons_from_the_NT_data_linkage_study.pdf, abgerufen am 14.10.2021
- SKF (Sozialdienst katholischer Frauen) München (o.J.). *Unser Angebot.* <https://www.skf-muenchen.de/unser-angebot.html>, abgerufen am 22.09.2021
- Sozialreferat (2018). *Arbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe. Verlängerung der Laufzeit der vertraglichen Vereinbarung bis 31.12.2021. Finanzierung der Koordinationsstelle für München und Südbayern.* <https://www.muenchen-transparent.de/dokumente/4969610/datei>, abgerufen am 06.08.2021
- Sozialreferat Amt für Wohnen und Migration S-III-S/PW (2017). *Gesamtplan III München und Region, Soziale Wohnraumversorgung – Wohnungslosenhilfe.* <https://www.ris-muenchen.de/RII/RII/DOK/SITZUNGSVORLAGE/4541866.pdf>, abgerufen am 23.10.2021

- Specht, T. (2018). *Die institutionelle Struktur der Hilfen in Wohnungsnotfällen*. In: Specht, T., Rosenke, W., Jordan, R. & Giffhorn, B. (Hrsg.). *Handbuch der Hilfen in Wohnungsnotfällen. Entwicklung lokaler Hilfesysteme und lebenslagenbezogener Hilfeansätze* (2. unveränderte Auflage). BAG W-Verlag der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e. V., Berlin/Düsseldorf, S. 37–57. http://www.wohnungslosentreffen.de/images/pdf/2017_-_BAGW_Handbuch_Hilfen_Wohnungsnotfaelle.pdf, abgerufen am 05.11.2021
- Spinney, A., Beer, A., MacKenzie, D., McNelis, S., Meltzer, A., Muir, K., Peters, A. & Valentine, K. (2020). *Ending homelessness in Australia: A redesigned homelessness service system*. AHURI Final Report No. 347. Australian Housing and Urban Research Institute Limited Melbourne, Australia. <https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI-Final-Report-347-Ending-homelessness-in-Australia-A-redesigned-homelessness-service-system.pdf>, abgerufen am 07.11.2021
- Spinney, A. & Blandy, S. (2011). *Homelessness prevention for women and children who have experienced domestic and family violence: innovations in policy and practice*. AHURI Final Report No. 140, AHURI, Melbourne. <https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2011-06/apo-nid35254.pdf>, abgerufen am 21.10.2021
- Spinney, A. (2013). *Workforce Training for Homelessness Sector*. The Swinburne Institute for Social Research: Swinburne University of Technology. [https://researchbank.swinburne.edu.au/file/5439bc6b-606c-4629-a57c-9b6c2e7833c7/1/PDF%20\(Published%20version\).pdf](https://researchbank.swinburne.edu.au/file/5439bc6b-606c-4629-a57c-9b6c2e7833c7/1/PDF%20(Published%20version).pdf), abgerufen am 17.11.2021
- Standards Australia (2001). *Standards Development – SG-009: Preparation of Standards for legislative adoption*. Sydney
- Standards Australia (2006). *AS/NZS ISO 9000:2006 Quality Management Systems – Fundamentals and vocabulary*. SAI global. Sydney
- Statista (2019). *So viele Menschen haben kein Zuhause*. <https://de.statista.com/infografik/19323/anzahl-der-wohnungslosen-in-deutschland/>, abgerufen am 19.11.2021
- Statista (2020). *Number of homeless people living in Australia from 2006 to 2016, by gender*. <https://www.stat334australiastatistics/975308/australia-number-of-homeless-people-by-gender/>, abgerufen am 25.09.2021
- Statista (2021a). *Anzahl der wohnungslosen Männer, Frauen und Kinder in Deutschland von 2013 bis 2018*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/>

- 785642/umfrage/anzahl-der-wohnungslosen-maenner-frauen-und-kinder-in-deutschland/, abgerufen am 22.09.2021
- Statista (2021b). *Verteilung von Wohnungslosen* in Deutschland nach Altersgruppen im Jahr 2019*.
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/590591/umfrage/verteilung-der-wohnungslosen-in-deutschland-nach-altersgruppen-und-geschlecht/>, abgerufen am 03.10.2021
- Statista (2021c). *Einwohnerzahl in Bayern von 1960 bis 2020*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/154879/umfrage/entwicklung-der-bevoelkerung-von-bayern-seit-1961/>, abgerufen am 30.10.2021
- Statista (2021d). *Entwicklung der Einwohnerzahl in München (kreisfreie Stadt) von 1995 bis 2020*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/322498/umfrage/entwicklung-der-gesamtbevoelkerung-in-muenchen/>, abgerufen am 05.08.2021
- Statista (2023). *Schätzung zur Anzahl der Wohnungslosen* in Deutschland von 1995 bis 2020*. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/36350/umfrage/anzahl-der-wohnungslosen-in-deutschland-seit-1995/>, abgerufen am 02.06.2023
- Statistisches Bundesamt (2018). *Ausländische Bevölkerung, Ergebnisse des Ausländerzentralregisters*. Fachserie 1, Reihe 2 – 2017.
https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/Publikationen/Downloads-Migration/auslaend-bevoelkerung-2010200177004.pdf?__blob=publicationFile&v=5, abgerufen am 11.10.2021
- Statistisches Bundesamt (2021). *Über uns. Im Überblick*. <https://www.destatis.de/DE/Ueber-uns/Geschichte/geschichte-komplett.html>, abgerufen am 28.10.2021
- Statistisches Bundesamt (2023). *Statistik untergebrachter wohnungsloser Personen*. https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Soziales/Wohnungslosigkeit/_inhalt.html, abgerufen am 02.06.2023
- Stefancic, A. & Tsemberis, S. (2007). Housing First for Long-term Shelter Dwellers with Psychiatric Disabilities in a Suburban County: A Four-year Study of Housing Access and Retention. In: *Journal of Primary Prevention*, 28(3/4), S. 265–279
- Stichweh, R. (1996). *Professionen in einer funktional differenzierten Gesellschaft*. In: Combe, A. & Helsper, W. (Hrsg.). *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Suhrkamp, Frankfurt a. M., S. 37

- Stöver, H. (2016). Drogenprohibition, soziale Ausgrenzung, Stigmatisierung und Kriminalisierung. In: *Suchttherapie*, 17, S. 124–130
- TAFE Queensland (2021). <https://tafeqld.edu.au/home.html?>, abgerufen am 22.08.2021
- Tedeschi, R. & Calhoun, L. (2004). Posttraumatic growth: conceptual foundations and empirical evidence. In: *Psychological Inquiry*, 15(1), S. 1–18
- TEQSA (Tertiary Education Quality and Standards Agency) (2021). *The Tertiary Education Quality and Standards Agency*, Australian Government. <https://www.teqsa.gov.au/>, abgerufen am 22.08.2021
- The Scouts Australia Institute of Training (2018). *What Is A Qualification?* <https://scouts.com.au/blog/2020/07/20/what-is-a-qualification/>, abgerufen am 22.08.2021
- Thiele, J. & Hniopek, A. (2017). Wohnungslos, ohne Obdach und krank. In: *Kerbe – Forum für soziale Psychiatrie*, 3, S. 7–8. https://www.kerbe.info/wp-content/uploads/2019/01/Kerbe_3_2017_Download.pdf, abgerufen am 07.10.2021
- Thredgold, C., Beer, A., Zufferey, C., Peters, A. & Spinney, A. (2019). *An effective homelessness services system for older Australians*. AHURI Final Report No. 322, Australian Housing and Urban Research Institute Limited, Melbourne. <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/322>, abgerufen am 14.02.2022
- Townsville City Council (2011a). *Townsville Community Plan, 2011–2021*. Townsville City Council: Townsville
- Townsville City Council (2011b). *Aboriginal and Torres Strait Islander Strategic Action Plan, 2011–2014*. Townsville City Council: Townsville
- Trinder, J. (2008). *Competency Standards- a measure of the quality of a workforce*. The University of New South Wales
- Tsemberis, S. (2011). *Implementing and Understanding the Housing First Approach*. Housing First Workshop, Sydney
- Tually, S., Faulkner, D., Cutler, C. & Slatter, M. (2008). *Women, Domestic and Family Violence and Homelessness. A Synthesis Report*. Flinders Institute for Housing, Urban and Regional Research Flinders University. <https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2008-11/apo-nid3247.pdf>, abgerufen am 17.10.2021

- UNE Partnerships (o. J.). *Glossary of VET terminology and data definitions*. <http://downloads.unep.edu.au/documents/corporate/Glossary-Of-VET-Terminology-And-Data-Definitions.pdf>, abgerufen am 18.08.2021
- Verein Bremische Straffälligenbetreuung (2019). *Jahresbericht 2018-2019*. https://www.straffaelligenhilfe-bremen.de/jahresbericht_2018-2019.pdf, abgerufen am 10.10.2021
- VSOP (Verein für Sozialplanung) (2014). *Grundsätze und Eckpunkte für die Sozialplanung im lokalen Handlungsfeld Wohnen*. Ein Positionspapier des Vereins für Sozialplanung (VSOP), Magdeburg. https://www.bagw.de/fileadmin/bagw/media/Doc/DOK/DOK_14_Sozialplanungspapier_VSOP.pdf, abgerufen am 26.10.2021
- VFG gemeinnützige Betriebs-GmbH (2019). *Haus Sebastian. Notunterkunft für wohnungslose Frauen und Männer Jahresbericht 2019*. <https://www.vfg-bonn.de/wp-content/uploads/Jahresbericht-Haus-Sebastian-2019-3-1.pdf>, abgerufen am 08.10.2021
- vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V. (2022). *Sozialrecht für die Obdach- und Wohnungslosenhilfe*. <https://www.vhw.de/fortbildung/veranstaltung/sozialrecht-fuer-die-obdach-und-wohnungslosenhilfe-am-26-10-2022-in-berlin-wb220648/?keywords=B%C3%BCrgerbeteiligung&cHash=bb53d262b7be9c506e1e88309574f4a0>, abgerufen am 16.07.2022
- Victorian Ombudsman (2015). *Investigation into the rehabilitation and reintegration of prisoners in Victoria*. Victorian Ombudsman, Melbourne
- VincentCare Victoria (2021). *Services Find a Victorian Housing Access Point*. <https://www.vincentcare.org.au/our-services/find-victorian-housing-access-point/>, abgerufen am 19.11.2021
- Von Paulgerg-Muschiol, L. (2009). *Wege in die Wohnungslosigkeit. Eine qualitative Untersuchung*. Universität Siegen. <https://dspace.ub.uni-siegen.de/handle/ubsi/501>, abgerufen am 15.05.2023
- Von Spiegel, H. (2013). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis* (5., vollständig überarbeitete Auflage). Ernst Reinhardt Verlag, München/Basel
- Waegemakers Schiff, J. & Lane, A. (2016). *Bournout and PTSD in Workers in the Homeless Sector in Edmonton*. University of Calgary/Homeward Trust Edmonton/Athabasca University. <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/>

- attachments/PTSD%20and%20Burnout%20in%20Edmonton%20February%202016.pdf, abgerufen am 17.11.2021
- Wendel, K. (2014). *Unterbringung von Flüchtlingen in Deutschland. Regelungen und Praxis der Bundesländer im Vergleich*. Hrsg. Förderverein PRO ASYL e. V., Frankfurt a. M. https://www.proasyl.de/wp-content/uploads/2015/12/Laendervergleich_Unterbringung_2014-09-23_02.pdf, abgerufen am 13.10.2021
- Werner, E. & Smith, R. (1982). *Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth*. Adams, Bannister and Cox, New York
- Werner, E. E., Biermann, J. M. & French, F. E. (1971). *The children of Kauai: A longitudinal study from the prenatal period to age ten*. University of Hawaii Press, Honolulu
- Westoby, R. (2016). *Mental Health, Housing and Homelessness: A Review of Issues and Current Practices, 2016*. Micah Projects Inc.: West End, Brisbane. <https://micahprojects.org.au/assets/docs/Publications/2017-Mental-Health-Housing-and-Homelessness.pdf>, abgerufen am 14.02.2022
- Wiese, B. S. (2007). Work-Life-Balance. In: Moser, K. (Hrsg.) *Wirtschaftspsychologie*. Springer Medizin Verlag, Heidelberg, S. 245–263
- Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. In: *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(5), S. 479–483
- Winne, P. H. & Perry, N. E. (2005). Measuring self-regulated learning. In: Boekaerts, M., Pintrich, P. & Zeidner, M. (Hrsg.). *Handbook of Self-Regulation*. Academic Press, San Diego, S. 532–569
- Wohnungslosenhilfe Bayern (o.J.). *Arbeitsgemeinschaft Wohnungsnotfallhilfe München und Oberbayern*. <https://wohnungslosenhilfe-bayern.de/?ueberunstax=gremien>, abgerufen am 26.10.2021
- Wood, L., Flatau, P., Zaretzky, K., Foster, S., Vallesi, S. & Miscenko, D. (2016). *What are the health, social and economic benefits of providing public housing and support to formerly homeless people?* AHURI Final Report No. 265, Australian Housing and Urban Research Institute, Melbourne. <http://www.ahuri.edu.au/research/final-reports/265>, abgerufen am 22.11.2021
- Wustmann, C. (2004). *Resilienz: Widerstandsfähigkeit von Kindern in Tageseinrichtungen fördern*. Beltz, Weinheim/Basel

- Young, K., Wallace, A. & Pigott, R. (Keys Young) (1998). *Homelessness in the Aboriginal and Torres Strait Islander Context and its possible implications for the Supported Accommodation Assistance Program (SAAP)*. Prepared for the Department of Family and Community Services, 30. November 1998. [https://webarchive.nla.gov.au/awa/20060830055251/http://fac.gov.au/internet/facsinternet.nsf/VIA/keys/\\$File/KeysYoung.pdf](https://webarchive.nla.gov.au/awa/20060830055251/http://fac.gov.au/internet/facsinternet.nsf/VIA/keys/$File/KeysYoung.pdf)
- Zappia, G. (2021). *Number of homeless accommodaton in Autralia total. Research Manger Australian Housing and Urban Research Institute Melbourne*. E-Mail vom 18.11.2021 an die Verfasserin
- Zaretsky, K. & Flatau, P. (2013). *The cost of homelessness and the net benefit of homelessness programs: a national study*. AHURI Final Report No. 218. Melbourne: Australian Housing and Urban Research Institute. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Final_Report_No218_The-cost-of-homelessness-and-the-net-benefit-of-homelessness-programs-a-national-study.pdf, abgerufen am 18.11.2021
- Zaretsky, K. & Flatau, P. (2015). *The cost effectiveness of Australian tenancy support programs for formerly homeless people*. AHURI Final Report No. 252. Melbourne: Australian Housing and Urban Research Institute Limited. https://www.ahuri.edu.au/sites/default/files/migration/documents/AHURI_Final_Report_No252_The-cost-effectiveness-of-Australian-tenancy-support-programs-for-formerly-homeless-people.pdf, abgerufen am 22.11.2021
- Zuchowski, I., Cleak, H. & Jefferson, G. (2023). The Importance of Connection: A Quantitative Study of Students' Learning in Placements Completed Remotely from an Organisation. In: *The British Journal of Social Work*, 53(4), S. 2370–2391
- Zuchowski, I. & McLennan, S. (2023). A Systematic Review of Social Work in General Practice: Opportunities and Challenges. In: *Journal of Evidence-Based Social Work*, 20(5), S. 686–726
- Zukunftswerkstatt (2012). *Was bedeutet Deprofessionalisierung?* <http://zukunftswerkstatt-soziale-arbeit.de/wp-content/uploads/2014/12/2012-Was-bedeutet-Deprofessionalisierung.pdf>, abgerufen am 06.12.2020

Abkürzungsverzeichnis

AASW	Australian Association of Social Workers
ABS	Australian Bureau of Statistics
ACC	Australian Collaborating Centre
ACTU	Australian Commission on Safety and Quality in Health Care
ACWA	Australian Community Workers Association
AHURI	Australian Housing and Urban Research Institute
AIHS	Australian Institute of Health & Safety
AIHW	Australian Institute of Health and Welfare
AIWCW	Australian Institute of Welfare and Community Workers
ANZWWER	Australian & New Zealand Social Work & Welfare Education & Research
APASWE	Asian and Pacific Association for Social Work Education
AQF	Australian Qualifications Framework
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
ASH	Alice Salomon Hochschule Berlin
ASQA	Australian Skills Quality Authority
ASWEAS	Australian Social Work Education and Accreditation Standards
AsylVfG	Asylverfahrensgesetz
AuSSA	Australian Survey of Social Attitudes
AVR	Richtlinien für Arbeitsverträge in den Einrichtungen des Deutschen Caritasverbandes
AWO	Arbeiterwohlfahrt
B. A.	Bachelor of Arts
BAGW	Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

BASW	British Association of Social Workers
BKSA	Berufskammer Soziale Arbeit
BNCF	Beherbergungsbetriebe, Notquartiere, Clearinghäuser und Flexiheime
BMBF	Bundesministerium für Bildung und Forschung
BMI	Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat
BMWK	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
BpB	Bundeszentrale für politische Bildung
BSA	Berufsregister für Soziale Arbeit
BSHG	Bundessozialhilfegesetz
BSW	Bachelor of Social Work
CALD	Culturally and Linguistically Diverse
CBCS	Commonwealth Bureau of Census and Statistics
CEO	Chief Executive Officers
CFFR	Council on Federal Financial Relations
CIHI	Canadian Institute of Health Information
COAG	Council of Australian Government
CMS	Client Managing System
DAAD	Deutscher Akademischer Austauschdienst
DBSH	Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e. V.
DeGPT	Deutschsprachige Gesellschaft für Psychotraumatologie
DGB	Deutscher Gewerkschaftsbund
DGSA	Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit
DQR	Deutscher Qualifikationsrahmen
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
DzW	Dokumentationssystem zur Wohnungslosigkeit
EAP	Employee Assistance Program
EASSW	European Association of Schools of Social Work
EBET	Evangelischer Bundesfachverband für Wohnungsnotfall- und Straffälligenhilfe

EKD	Evangelische Kirche in Deutschland
EKSA	Ethik-Kommission Soziale Arbeit
EQR	Europäischer Qualifikationsrahmen
ESWRA	European Social Work Research Association
ETHOS	Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnungsversorgung
EU	Europäische Union
FEANTSA	European Federation of National Associations Working with the Homeless
FEAT	Family Emergency Accommodation Townsville
FOL	Fachstelle zur Verhinderung von Obdachlosigkeit
GISS	Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V.
GSF	Gesellschaft für Sozialwissenschaftliche Frauenforschung e. V.
GU	Gemeinschaftsunterkünfte
HEP	Australia's Higher Education Provider
HESF	Higher Education Standards Framework
HILDA	Household Income and Labour Dynamics in Australia
HPAP	Commonwealth of Homeless Person's Assistance Program
HQR	Qualifikationsrahmen für Deutsche Hochschulabschlüsse
HSIDP	Homelessness Service Integration Demonstration Projects
IASSW	International Association of Schools of Social Work
IfS	Institut für Stadtforschung und Strukturpolitik
IFSW	International Federation of Social Workers
IGIM	International Group for Indigenous Health Measurement
J2SI	Housing First Initiative Journey to Social Inclusion

KMFV	Katholischer Männerfürsorge Verein München
KMK	Kultusministerkonferenz
KommFU	kommunale Unterkünfte
KPI	Key Performance Indicators
KWB	Konferenz der Wohnungslosenhilfe Bayern
M. A.	Master of Arts
MAIS	Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen
MISHA	Michael's Intensive Supported Housing Accord
MSW	Master of Social Work
NACCHO	National Aboriginal Community Controlled Health Organisation
NAHA	National Affordable Housing Agreement
NASW	National Association of Social Workers (America)
NATSISS	National Aboriginal and Torres Strait Islander Social Survey
NHC	National Housing Conference
NHHA	National Housing and Homelessness Agreement
NMDS	SHS National Minimum Dataset
NPAH	National Partnership Agreement on Homelessness
NSW	New South Wales
OECD	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
OGSA	Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit
PADV	Partnerships Against Domestic Violence
ProQOL	Professional Quality of Life Scale
PSH	Permanent Supportive Housing
RTO	Registered Training Organisation
TAFE	Technical and Further Education
TEQSA	Tertiary Education Quality and Standards Agency

SAAP	Supported Accommodation Assistance Program
SGB	Sozialgesetzbuch
SGSA	Schweizerische Gesellschaft für Soziale Arbeit
SHS	Specialist Homelessness Services
SHSC	Specialist Homelessness Services Collection
SKF	Sozialdienst katholischer Frauen
SSWR	Society for Social Work Research
TVöD-S	Tarifvertrag Öffentlicher Dienst – Sparkassen
VET	Vocational Education and Training
VSOP	Verein für Sozialplanung
WHO	Weltgesundheitsorganisation
WMK	Wirtschaftsministerkonferenz
ZFW	Zentrale Fachstelle Wohnen

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kommunale Wohnungs- und Siedlungsflächenpolitik	5
Abbildung 2: Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung (ETHOS).....	25
Abbildung 3: ETHOS – Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung gemäß ABS.....	27
Abbildung 4: Wohnungslosenzahlen in Deutschland von 2011–2018.....	36
Abbildung 5: Wohnungslosenzahlen in München in Beherbergungsbetrieben, Not-quartieren, Clearinghäusern und Flexiheimen (BNCF)	39
Abbildung 6: Entwicklung der Gesamtzahl akut wohnungsloser Personen in BNCF im Verhältnis zur Gesamtkapazität und der aus betrieblichen Gründen zur Verfügung stehenden Kapazität	40
Abbildung 7: Ergebnisse des Zensus 2016.....	44
Abbildung 8: Obdach- und Wohnungslosigkeit in Australien	45
Abbildung 9: Wohnsituation junger Menschen in der Townsville-Region.....	46
Abbildung 10: Wohnungsnotfälle im DzW (2019).....	80
Abbildung 11: Anzahl der einbezogenen Teilstellen (Balken) und der KlientInnen-ten (schwarze Linie) (2009–2019) in der DzW- Erfassung	81
Abbildung 12: Geografische Verortung der Datenbereitstellungen für das DzW nach Anzahl der gelieferten Daten (2018)	82
Abbildung 13: Akteure und Hebelpunkte in der Obdachlosenhilfe/ Wohnungslosenhilfe in Australien	89
Abbildung 14: Blaupause für die Neukonfiguration der institutionellen Struktur des Obdachlosenhilfesystems/Wohnungslosenhilfesystems mit detaillierten Angaben zu den wichtigsten Hebelpunkten.....	90
Abbildung 15: SHS-Agenturen und KundInnen nach Zuständigkeit (2019–20)	92
Abbildung 16: Zugang zu und Bereitstellung von SHS	93
Abbildung 17: KlientInnen von SHS nach Dienstleistungsart, Bundesland und Territorium, 2019–20	94
Abbildung 18: Konzeptioneller Rahmen der SHSC.....	95
Abbildung 19: Politik- und Praxisrahmen des australischen Obdachlosenhilfesystems/Wohnungslosenhilfesystems	97
Abbildung 20: Beispiel für Deutschen Qualifikationsrahmen mit Niveaustufen....	106
Abbildung 21: Australian Qualifications Framework (AQF)	109
Abbildung 22: Das sozialrechtliche Leistungsdreieck	113
Abbildung 23: Mittelwertvergleich der Skala zur Bedeutung der Arbeit	121

Abbildung 24: Mittelwertvergleiche von Skalen zur Arbeit mit Emotionen	122
Abbildung 25: Erfahrungen mit körperlichen und verbalen Aggressionen	123
Abbildung 26: Empfundene Personalausstattung in den Einrichtungen	124
Abbildung 27: Zusammenarbeit mit Behörden und bürokratische Hindernisse	126
Abbildung 28: Mittelwertvergleich der Skala zum Stresslevel innerhalb des vergangenen Monats	141
Abbildung 29: Mittelwertvergleich der Skala zu Burn-out	142
Abbildung 30: Angebote der Gesundheitsförderung	143
Abbildung 31: Modell zur Selbstregulation nach Boekaerts (1999)	170
Abbildung 32: Ablaufschema inhaltlich strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse	173
Abbildung 33: Initiale Hauptkategorien nach Phase 2	174
Abbildung 34: Überblick abschließendes Kategoriensystem	176
Abbildung 35: Prozessmodell induktiver Kategorienbildung	180
Abbildung 36: Relative Codehäufigkeit zu Kompetenzanforderungen in allen Interviews	201
Abbildung 37: Aktuelle Herausforderungen in Deutschland (Prozent der Nennungen)	237
Abbildung 38: Aktuelle Herausforderungen in Australien (Prozent der Nennungen)	238
Abbildung 39: Ergebnisse der Studie	243

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Allgemeine Charakteristika beider Länder	3
Tabelle 2: Studien beider Länder zur Qualifizierung der MitarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe	12
Tabelle 3: Modell der Obdachlosigkeit basierend auf geteilten Gemeinschaftsnormen.....	21
Tabelle 4: Praxisbeispiele bezüglich der Prävention der Wohnungslosigkeit	42
Tabelle 5: Nutzenvergleich mit anderen Kostenverrechnungsstudien.....	49
Tabelle 6: Hilfesystem nach Sektoren und Handlungsfeldern für Menschen in prekären Lebenslagen	78
Tabelle 7: Zusammensetzung der datenliefernden Einrichtungen (2018 und 2019)	80
Tabelle 8: Qualifizierungsorgane der Sozialen Arbeit in Deutschland und Aust- ralien	111
Tabelle 9: Vergleich der Sozialen Arbeit in der praktischen Umsetzung beider Länder	117
Tabelle 10: Wahrgenommene Beziehungen zwischen Management und MitarbeiterInnen im Sektor der Wohnungslosenhilfe, nach Beruf, 2011 (in Prozent).....	137
Tabelle 11: Wahrgenommenes Verhältnis zu KollegInnen, nach Beruf 2011 (in Prozent).....	138
Tabelle 12: Bewältigungsstrategien und Work-Life-Balance.....	147
Tabelle 13: MitarbeiterInnenzufriedenheit mit verschiedenen Aspekten ihrer Arbeit im Sektor der Wohnungslosenhilfe nach Beruf, 2011 (11-Punkte-Zufriedenheitsskala).....	149
Tabelle 14: Vergleich beruflicher und akademischer Organe der Sozialen Arbeit in beiden Ländern	163
Tabelle 15: Vergleich der konzeptionellen Auffassung von Sozialer Arbeit in Theorie und Praxis beider Länder.....	164
Tabelle 16: Übersicht zu Metadaten	182
Tabelle 17: Vergleich der Klientel in beiden Ländern.....	196
Tabelle 18: Kompetenzanforderungen generalisiert und individuell.....	202
Tabelle 19: Neue Kompetenzanforderungen (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	209
Tabelle 20: Gewünschte Weiterbildung (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	211
Tabelle 21: Absolvierte Weiterbildung (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	213
Tabelle 22: Weiterbildungsbereitschaft (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	214

Tabelle 23: Individuelle Positionierung (De-)Professionalisierungsdebatte (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	215
Tabelle 24: Berufsrisiken (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	231
Tabelle 25: Work-Life-Balance (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	232
Tabelle 26: Institutionelle Maßnahmen zur Selbstfürsorge (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	234
Tabelle 27: Persönliche Strategien der Selbstfürsorge(in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	236
Tabelle 28: Hochschulabschluss der Interviewten (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	245
Tabelle 29: Neue Kompetenzanforderungen (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	246
Tabelle 30: Fort- und Weiterbildung (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	247
Tabelle 31: Kompetenzanforderungen nach Arbeitszeit (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	248
Tabelle 32: Kompetenzanforderungen nach Alter (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	249
Tabelle 33: Kompetenzanforderungen nach Qualifikation (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	251
Tabelle 34: Kompetenzanforderungen in Deutschland und Australien (in Anzahl der Interviews/in Prozent).....	251
Tabelle 35: Berufsrisiken (in Anzahl der Interviews/in Prozent)	252

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig, ohne unzulässige Hilfe Dritter und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Schriften und Hilfsmittel angefertigt und die den benutzten Werken wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen kenntlich gemacht habe. Insbesondere habe ich für die Erstellung der Dissertation keine entgeltliche Hilfe von Vermittlungs- beziehungsweise Beratungsdiensten (Promotionsberatern oder anderen Personen) in Anspruch genommen.

Kirchheim, 07.09.2023

(Ort, Datum)

Margarita J. Nidling, M.A.

(Unterschrift)

Die unterzeichnete Person versichert hiermit, dass

- Promotionsversuche bislang nicht unternommen wurden;
- ein Promotionsverfahren bislang nicht abgeschlossen wurde;
- die vorliegende Dissertation in gleicher oder anderer Form in einem anderen Prüfungsverfahren nicht vorgelegen hat.

Zu einem früheren Prüfungsverfahren mache ich folgende Angaben:

Universität: -----

Zeitraum: -----

Art der Prüfung: -----

Ergebnis der Prüfung: -----

Thema der Dissertation: -----

Margarita J. Nidling, M.A.

Kirchheim, 07.09.2023

(Ort, Datum)

(Unterschrift)

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich meinen besonderen Dank nachstehenden Personen entgegenbringen, ohne deren Mithilfe die Anfertigung dieser Promotionsschrift niemals zustande gekommen wäre:

Mein Dank gilt zunächst vier wichtigen Personen: Frau Angelika Harrer, jahrelange Leiterin i. R. des Hauses St. Benno in Oberschleißheim und des ambulanten Dienstes im Landkreis München (dort war ich viele Jahre im ambulanten Dienst tätig) und der Wohnungslosenhilfe des KMFV München e. V. Frau Harrer hat mich mit ihrer außergewöhnlichen Hingabe, Freude, Leichtigkeit und Menschenliebe in der Arbeit mit Wohnungslosen begeistert und zur Wahl meines Dissertationsthemas beigetragen. Auch die Idee zu dieser Dissertation wurde im Haus St. Benno geboren. Ich habe unsere vielfältigen Dialoge stets als Ermutigung und Motivation für mein Dissertationsvorhaben empfunden.

Als nächstes danke ich Herrn Prof. Dr. Dr. Janusz Surzykiewicz, meinem Doktorvater, für die Betreuung dieser Arbeit, die freundliche Hilfe, die mir einen kritischen Zugang zu dieser Thematik eröffnete. Die zahlreichen Gespräche auf intellektueller und persönlicher Ebene werden mir immer als bereichernder und konstruktiver Austausch in Erinnerung bleiben. Herrn Prof. Dr. Joachim Thomas gilt mein herzlicher Dank für die Übernahme des Zweitgutachtens.

Weiterhin gilt mein besonderer Dank meiner Mentorin: Frau Professor Debra Miles von der James Cook University Australia, die mir meine qualitative Feldforschung in Townsville in familiärer Umgebung ermöglicht hat, ohne mich vorher gekannt zu haben. Danke für ihr enormes Vertrauen und die außerordentliche Förderung. Für konstruktive Anregungen danke ich ebenso Frau Professor Ines Zuchowski von der James Cook University Australia, die mich während meines Aufenthalts in Townsville als Research Scholar Student außerordentlich gefördert hat. Sie hat mir darüber hinaus wertvolle Hilfestellungen gegeben und den Kontakt zu diversen Wohnungsloseneinrichtungen in Townsville vermittelt.

Folgenden Personen aus Wissenschaft und Praxis in Deutschland und Australien möchte ich für die Zuwendung und den Austausch in den Jahren meiner Promotion und auch vorher danken: Prof. Dr. Christa Neuberger, Irmgard Ismair, Ines Rettenweber, Cornelia Otto, Ulrike Tabara, Prof. Dr. Martina Wolfinger, Magdalena Koch, Anna-Maria Hammerschick, Prof. Dr. Anne-Katrin Schührer, Patrycja Skotnicka-Szypula, Heike Stockinger, Prof. Dr. Susanne Gerull, Manfred Baierlacher, Sonja Christill, Dr. Dunja Mohr, Dr. Marina Jaciuk, Dr. Michaela Krug von Vacano, Prof. Dr. Simon Kolbe, Jasmin Willmann, Ellen Spies, Helga Winter,

Isolde Kalinowski, Stefan Wallner, Sieglinde Garhammer, Jolanta Heda, Ingrid Michael, Paul Neupert, Werena Rosenke, Eva Fundel, Dr. Natalia Veles, Ruth Stainbrook, Valerie Derwent, Mandy Thompson, Prof. Nonie Harris, Heather Bond, Helen Jackson, Dr. Brennan Claire, Jim Davidson, Gina Zappia, Prof. Natasha Cortis, Prof. Megan Blaxland, Dr. Angela Spinney, Peta Anderson, Dr. Marisela Velazquez, Emma Cox, Kellie Johns, Prof. Theresa Petray, Prof. Michael Ackland, Prof. Susan Gair, Sonia Solari, Prof. Richard Nile und allen meinen InterviewpartnerInnen beider Länder.

Ferner danke ich den Menschen, die meine Arbeit stets stilistisch und methodisch kritisch betrachtet haben. Durch ihr großes Engagement und ihre fachlichen Hinweise haben sie wesentlich zum erfolgreichen Abschluss der Arbeit beigetragen.

Mein außerordentlicher Dank gilt Roswitha Kuhn, Lis Höchst, Claudia Kreibich, Jamie Bates sowie vielen anderen FreundInnen, ohne deren mühevollen Geduld und liebevolles Verständnis in dieser beschwerlichen Zeit ein solcher Arbeitsumfang niemals hätte gelingen können. Die mehrfache Durchsicht dieser Abhandlung, ihre kritischen Betrachtungen, ihre differenzierten Anmerkungen sowie die zweckdienlichen Diskussionen mit ihnen, vor allem aber ihr moralischer Beistand und der menschliche Halt haben mir die Kraft und den Mut zur Anfertigung und Vollendung meiner Dissertation gegeben. Wegen ihrer persönlichen Bindung und Unterstützung gebührt ihnen hier mein voller und besonderer Dank.

Tief verbunden und dankbar bin ich meinem Mann, Lutz B. Michling für seine unglaublich hilfreiche Unterstützung und sein Verständnis bei der Anfertigung dieser Doktorarbeit und vieles mehr seit 26 Jahren. Mein ganz besonderer Dank aber gilt meinen Eltern – Helena und Herbert Wiesner (verstorben am 04.01.2020) – sowie meiner Schwester, Joanna Sobczak, die meine Arbeit mit großer Achtung unterstützt haben.

Zum Schluss möchte ich diese Dissertation allen MitarbeiterInnen in Notunterkünften beider Länder widmen, die täglich eine hervorragende, schwere Arbeit leisten und gegen Diskriminierung der Wohnungslosen bzw. Menschen in prekären Lebenslagen kämpfen:

*„Herausforderungen bringen dich dazu,
Dinge über dich zu entdecken,
die du nicht kanntest.
Sie sind es, die dein Instrumentarium erweitern
und dich dazu bringen,
über die Norm hinauszugehen.“
[Cicely Tyson]*

Anhang

I Interview-Leitfaden PraktikerInnen

I.A) Australischer Leitfaden

I.B) Deutscher Leitfaden

II Transkriptionen

II.A) Australische Transkriptionen (Beispiel)

II. B) Deutsche Transkriptionen (Beispiel)

III Kategoriensystem Inhaltsanalyse und Codebuch beider Länder

IV Codieren

IV.A) Australisches Codierbeispiel

IV.B) Deutsches Codierbeispiel

I Interview-Leitfaden PraktikerInnen

I.A) Australischer Leitfaden

Introduction

Good day/Hello

Before I start the interview, I would like to introduce myself briefly. My name is Malgorzata Dorota Michling and I am doing my doctorate at the Catholic University of Eichstätt in Germany. My dissertation will consist of a scientifically based assessment of the existing competencies and skills of social welfare workers caring for homeless people. The aim is to develop an empirically based theory of practice on the subject of competencies in order to present an innovative path to professionalization based on the improved skills which are required by social welfare workers, especially those working in shelters in Munic area and Townsville area.

With this in mind, the aim of the interview is to determine your perception of qualifications and competencies/skills required by social welfare workers in shelters. The findings of social welfare workers in this interview, due to their valuable experience, contribute to increasing the professionalism of the staff in shelters and thereby guarantee better care for homeless people in shelters.

In order to gain an insight into the debate on the professionalization of social education workers in shelters, I am interviewing a number of experts in the field of providing aid to the homeless with a focus on caring for the homeless in shelters in Australia and Germany. That is why I am very grateful for your cooperation as a representative of workers with the homeless and that you have agreed to take part in this interview.

The interview is broken down as follows: 1) Employer and tasks (introduction). 2) Qualifications profile (actual analysis): professional background and current status of qualifications / skills and self-care / work-life balance. I will first ask you a few biographical questions. 3) Then I will ask you questions regarding current and future requirements (requirements profile: target analysis). 4) Identification and definition of qualification requirements (target / actual comparison). Subsequently, I will discuss your current occupational activity and the situation in your emergency accommodation workplace (competencies survey, pressures and increased demands).

If you agree, I would like to record the conversation on tape purely for my personal use so that I can follow the exact course of the conversation later. I will, of course, treat the tape protocol according to the applicable data protection laws. No personal

data will be disclosed or published and the information provided will be used purely for the purpose of the research which is being undertaken. In addition, no information will be published which could lead a reader to draw conclusions about your identity.

So that I do not forget anything during the conversation, I have written down my questions in this guide. If questions are unclear during the interview, if you do not understand something that I say or if you need a break, please just say. We will require between 70 and 90 minutes for the interview.

Interview Guidelines

I. Employer and responsibilities (introduction)

- 1) You work for department XY. Please tell me about their work.
 - 1.1) What are the priorities and objectives of your position?
 - 1.2) Which homeless clientele is supported?
 - 1.3) What are your responsibilities and understanding of your role?

- 2.) Please describe a typical working day.

II. Qualifications profile (analysis of the current state / actual analysis):

Professional background / current qualifications / competencies:

Professionalism/Deprofessionalism

Self-image / belief in personal effectiveness

Self-esteem / attitude to work

Self-care / work-life balance

A) Professional background / Current qualifications / competencies

- 1) Please tell me about your professional career and how it has led to your current job.
 - 1.1) How did you come to be a social welfare worker?
 - 1.2) How did you come to work as a social welfare worker in an emergency shelter? Why did you change / never change the field of your activity?

- 2) Why do you still work here today?

Alternative formulation: You have already worked XY years in this field. It seems you find it very interesting. What can you tell me? Or what is it that keeps you in this type of work?

3) Please tell me something about the skills and abilities which you already possessed prior to your present position that help you in your current job.

3.1) What knowledge and skills did you have?

3.2) How did you acquire them (e.g. seminars, further training, supervisors, Experience in previous positions etc.)?

4) In contrast to the knowledge and skills that you have acquired previously, please tell me about those which you have acquired in your current position.

4.1) What knowledge and skills have you acquired?

4.2) How did you acquire them (e.g. seminars, further training, supervisors, etc.)?

5) Job skills – what does that mean for you with regard to the work of social welfare workers in shelters?

6) And what does that mean for you as regards yourself?

- To what extent do you correspond to your own description?

7) Can you tell me something about the competencies that you may have acquired or may need to acquire during your current job?

7.1) What competencies did you not have when you started your current job?

7.2) How did you cope with requirements for new competencies?

7.2.1) How did you acquire these?

7.2.2) And how did you manage if you were unable to acquire certain skills?

B) Professionalism/Deprofessionalism:

8) What impact does the professionalism debate have on the work in shelters?

8.1. To what extent do you observe deprofessionalism of the profession of educators in shelters?

8.2. To what extent can one counteract deprofessionalism?

C) Self-image / belief in personal effectiveness

9) Please tell me about your relationship with your colleagues.

9.1) How would you describe this relationship?

9.2) What do you find particularly important about this relationship?

10) Please also tell me about your relationship with your clients.

10.1) How would you describe this relationship?

10.2) What is particularly important to you about this relationship?

11) Please tell me about possible situations in which the shelters do not work as you would like.

11.1) What are those situations?

11.2) How do you deal with them?

12) And can you also tell me something about particularly clients with complex needs would be better?

12.1) Please tell me something about these clients or your experiences with them.

12.2) What do you do in these situations?

12.3) How far is it possible to satisfy everyone? (make happy everyone)

13) Give me some examples of how you have had to master difficult career challenges.

If only one is mentioned:

- Can you give me any more examples?

D) Self-esteem / attitude to work

14) Looking back at your professional life, what feelings do you have?

Alternative formulation: How do you regard your professional life?

And the same question in relation to your present work; How do you feel when you think about work?

Alternative formulation. How do you regard your present work?

15) What factors contribute to the enjoyment of your job or can reduce it?

16) How do you assess the social importance of your work?

17) If you now compare the importance of your work with its social perception, what do you think?

- How do you assess your own expectations of your personal effectiveness?

18) And how do you assess the social perception of your work?

E) Self-care / work-life balance

19) How do you feel after work?

19.1) How do you assess possible stress caused by your job?

Alternative formulation: What can you tell me about stress in your job?

19.1.1) What can you report about stressors in everyday working life?

19.1.2) What role does overtime play in your work?

20) Please tell me to what extent work and leisure are separate or intertwined.

20.1) Do you receive and deal with emails and calls in your spare time?

20.2) How do you feel about working in your free time?

21) Please describe the transition or changeover from work to leisure.

- How easy or difficult is it for you to switch off after work?

22) I would like to concentrate further on the areas of self-care and work-life balance. What do these look like for you?

- How do you rate your ability to recover?

Alternative formulation: How easy is it for you to recover from work?

23) Do you have any strategies to preserve your energy and happiness? If so, please tell me about them.

23.1) Which of these are especially helpful?

23.2) How did you acquire these strategies?

24) Where do you receive support and strength? (Family, friends, partner)

25) How do recreational activities help you?

25.1) What do you do in your free time (family, friends, hobbies, wellness, club membership, sports activities, at home)?

25.2) What helps you to recover best?

26) How do you judge the relationship between work and private life in your present work situation?

III. Requirements profile (target analysis)

1) We have already talked in detail about competencies. I would now like to discuss another aspect: the requirements of your job. What knowledge and skills are required of you?

Alternative formulations: What are the demands of your job? / What skills do you need to do your job?

1.1) Which knowledge and skills are particularly required?

1.2) I would like to address a few specific requirements. How do you assess the relevance of ... for your present position?

1.2.1) Foreign language skills

1.2.2) Anti-violence skills

1.2.3) Skills in dealing with drug users and addiction

1.2.4) Skills in dealing with mentally ill and psychiatric illnesses

1.2.5) Competency in the field of public relations and inter-institutional work as well as municipal politics

1.2.6) Networking

1.2.7) Legal knowledge

1.2.8) Other ...

2) Can you tell me something about whether and, if so to what extent, the demands in your job are changing?

2.1) How have these requirements already changed?

2.2) How do you think the requirements profile will change in the future?

3) What can you tell me in general about the subject of occupational risk in relation to your present job? How do you rate the occupational risk compared to other occupational groups?

3.1.1) Would you say that your job involves an increased occupational risk?

3.1.2) Why do you think this?

4) Please describe to me how changed requirements and conditions affect you.

4.1) Can you talk about the impact on self-care and work-life balance?

4.2) What are the implications for your belief in your personal effectiveness?

4.3) And the effects on your behavior towards your colleagues / supervisors?

- Can you usually keep your appointments?

- How do you react when appointments cannot be kept (stressful / no problem)?

- How do your superiors react when deadlines cannot be met? Do you get any support in such cases?

- Do you frequently feel under pressure?

IV. Identification and definition of qualifications requirements (target / actual comparison)

1) We have now talked about competencies and requirements. I am very interested in your assessment of how they relate to each other.

1.1) Where do you see even more challenges in your work?

1.2) What additional skills are required for planning the workload in shelters (e.g. work preparation, capacity and coping with shortages) to be able to provide a better service for the clients and thus increase your safety at work?

2) Which types of behavior that may not have been prioritized much so far (such as setting healthy limits for oneself, thinking ahead, relaxation / stress relief, risk assessment, self-belief / resilience, stress management) would be beneficial for better self-care / an improved work-life balance?

3) Please tell me about further training opportunities.

3.1) To what extent are you interested in further training?

3.2) What are the options?

3.3) Are you of the opinion that you can use your skills and abilities in terms of training opportunities / training in your current job?

4) Where do you see a need for further qualifications? Which competencies would you like to develop?

5) What specific training measures would you suggest for social welfare workers in emergency shelters at your institution to promote their health literacy (workplace health management)?

Final questions about yourself (as a supplement to the interview)

1. Gender:

2. Age:

3. Nationality:

4. Highest educational qualification:

5. Professional qualifications:

6. No school leaving certificate:
7. Primary school:
8. Secondary school:
9. Junior high school / middle school (10th grade):
10. Australian Tertiary Admission Rank / Overall Position:
11. College or university degree:
12. Any other relevant qualification:
13. Your professional experience before working in shelters (Where and for how long?):
14. Your work experience in shelters (How many years?):
15. Employment status: permanent / short-term:
16. Full / part time:

Interview protocol

If possible, complete directly after the interview!

Interview no.	First name	Place / Date	Duration

Interviewee

1) Institution / Position:

2) Responsibilities:

3) Other:

Additional Information

1) Place, room: contact details, where appropriate:

2) Reasons for participating: (if not clear from the interview):

3) General impression of interview:

4) Empathy with the interviewee:

5) Personal interaction during the interview:

6) Difficult passages:

I.B) Deutscher Leitfaden

Einleitung

Guten Tag Herr/Frau...

Bevor ich mit dem Experteninterview beginne, möchte ich mich kurz vorstellen. Mein Name ist Malgorzata Dorota Michling und ich promoviere an der Katholischen Universität Eichstätt (Deutschland). In meiner Dissertation soll es um eine wissenschaftlich fundierte Bestandsaufnahme im Bereich der Kompetenzsteigerung von PädagogInnen im Betreuungsprozess mit Wohnungslosen gehen, mit dem Ziel, daraus eine empirisch begründete Praxis-Theorie über den Forschungsgegenstand (Kompetenz) zu entwickeln und daraus ein innovatives Professionalisierungsbild/ Professionsverständnis aufgrund postulierter Verbesserungsnotwendigkeiten der Kompetenzen von PädagogInnen, speziell in Notunterkünften, zu erschließen.

Diesbezüglich lautet das Interviewziel: Ermittlung des Qualifizierungsbedarfs von PädagogInnen in Notunterkünften.

Um einen Einblick in die Debatte um Professionalisierung von PädagogInnen in Notunterkünften zu erhalten, interviewe ich verschiedene ExpertInnen aus den Bereichen der Wohnungslosenhilfe mit dem Schwerpunkt der Betreuung von Wohnungslosen in Notunterkünften in Australien und Deutschland. Deswegen freue ich mich sehr, dass ich Sie als Betreuungsvertreter der Wohnungslosen gewinnen konnte und Sie sich zu diesem Interview bereit erklärt haben.

Das Interview ist in folgender Weise untergliedert: 1) Arbeitgeber und Aufgaben (Einführung). 2) Qualifikationsprofil (Ist-Analyse): Beruflicher Werdegang und aktueller Stand der Qualifikationen bzw. Kompetenzen/Professionalisierung bzw. Deprofessionalisierung/Selbstkonzept bzw. Selbstwirksamkeit/Selbstwert bzw. Arbeitssinn und Selbstfürsorge/Work-Life-Balance: Ich werde Ihnen zuerst ein paar biografische Fragen stellen. 3) Danach werde ich Ihnen Fragen hinsichtlich aktueller und zukünftiger Anforderungen (Anforderungsprofil: Soll-Analyse) stellen. 4) Ermittlung und Festlegung des Qualifikationsbedarfs (Soll-Ist-Abgleich): Anschließend werde ich auf Ihre aktuelle berufliche Tätigkeit und Ihre Situation am Arbeitsplatz in Notunterkünften (Kompetenzabfrage, Belastungen und gestiegene Anforderungen) eingehen.

Wenn Sie einverstanden sind, würde ich das Gespräch gern mit dem Tonband protokollieren, damit ich später den genauen Gesprächsverlauf nachvollziehen kann. Natürlich werde ich das Tonbandprotokoll nach den geltenden Datenschutzgesetzen

behandeln. Es werden also keine personenbezogenen Daten weitergegeben oder veröffentlicht. Außerdem werden sämtliche Angaben, aus denen Rückschlüsse auf Ihre Person gezogen werden könnten, bereits bei der Transkription der Interviews anonymisiert.

Damit ich im Gesprächsverlauf nichts vergesse, habe ich unsere Fragen nochmals in diesem Leitfaden festgehalten. Wenn im Interview Fragen unklar sind, ich mich undeutlich ausdrücke oder Sie eine Pause benötigen, sprechen Sie dies bitte an. Wir werden für das Interview ca. 75–90 Min. brauchen.

Interviewleitfaden

I. Arbeitgeber und Aufgaben (Einführung)

1) Sie arbeiten ja für Dienststelle XY. Berichten Sie mir bitte über deren Arbeit.

1.1) Welche Arbeitsschwerpunkte und Ziele hat Ihre Dienststelle?

1.2) Welche Wohnungslosen Klientel wird betreut?

1.3) Was sind dabei Ihre Aufgaben und Arbeitskonzepte?

2) Beschreiben Sie mir bitte einen typischen Arbeitstag.

II. Qualifikationsprofil (Ist-Analyse):

**Beruflicher Werdegang/Aktueller Stand der Qualifikationen/Kompetenzen;
Professionalisierung/Deprofessionalisierung/Selbstkonzept**

Selbstwert/Arbeitssinn/Selbstwirksamkeit

und Selbstfürsorge/Work-Life-Balance

A) Beruflicher Werdegang/Aktueller Stand der Qualifikationen/Kompetenzen

1) Bitte erzählen Sie mir von Ihrer beruflichen Laufbahn, die zu Ihrer gegenwärtigen Tätigkeit geführt hat.

1.1) Wie kam es, dass Sie Pädagoge wurden?

1.2) Wie kam es, dass Sie als Pädagoge in einer Notunterkunft arbeiten?
Warum haben Sie das Tätigkeitsfeld gewechselt/nie gewechselt?

2) Warum arbeiten Sie immer noch heute hier?

Alternativformulierung: Sie arbeiten schon XY Jahre in dem Bereich. Scheinbar finden Sie ihn sehr interessant. Was können Sie mir dazu sagen?

3) Bitte erzählen Sie mir etwas über Kenntnisse und Fähigkeiten, die Ihnen bei Ihrer heutigen Arbeit helfen und die Sie während Ihrer Laufbahn vor der ggw. Tätigkeit erwerben konnten.

3.1) Welche Kenntnisse und Fähigkeiten haben Sie erworben?

3.2) Wie haben Sie diese erworben (z. B. Seminare, Fortbildungen, Vorgesetzte etc.)?

4) In Abgrenzung zu den Kenntnissen und Fähigkeiten, die Sie in Ihrer bisherigen Laufbahn erworben haben; berichten Sie mir bitte von solchen, die Sie im Rahmen Ihrer aktuellen Tätigkeit erworben haben.

4.1) Welche Kenntnisse und Fähigkeiten haben Sie erworben?

4.2) Wie haben Sie diese erworben (z. B. Seminare, Fortbildungen, Vorgesetzte etc.)?

5) Job-Kompetenz – Was heißt das für Sie in Bezug auf den Beruf der PädagogInnen in Notunterkünften?

6.) Und was bedeutet das für Sie in Bezug auf sich selbst?

- Inwiefern entsprechen Sie selbst Ihrer Beschreibung?

7) Können Sie mir etwas über Kompetenzen berichten, die Sie sich möglicherweise während der gegenwärtigen Tätigkeit angeeignet haben oder noch aneignen müssen?

7.1) Welche benötigten Kompetenzen hatten Sie, zumindest am Anfang ihrer ggw. Tätigkeit, noch nicht?

7.2) Wie sind Sie mit den neuen Kompetenzanforderungen umgegangen?

7.2.1) Wie haben Sie sich diese angeeignet?

7.2.2) Und wie behelfen Sie sich, falls Sie sich bestimmte Fähigkeiten nicht aneignen konnten?

B) Professionalisierung/Deprofessionalisierung

8) Welche Auswirkungen hat die Professionalisierungsdebatte auf die Arbeit in den Notunterkünften?

8.1) Inwieweit beobachten Sie Deprofessionalisierung des Berufes von PädagogInnen in Notunterkünften?

8.2) Inwieweit kann man der Deprofessionalisierung entgegenwirken?

C) Selbstkonzept/Selbstwirksamkeit

9) Bitte erzählen Sie mir von Ihrer Beziehung zu den KollegInnen.

9.1) Wie würden Sie Ihre Beziehung beschreiben?

9.2) Was finden Sie besonders wichtig an dieser Beziehung?

10) Erzählen Sie mir bitte auch von Ihrer Beziehung zu den KlientInnen.

10.1) Wie würden Sie diese Beziehung beschreiben?

10.2) Was ist Ihnen an dieser Beziehung besonders wichtig?

11) Bitte berichten Sie mir von möglichen Situationen, in denen es in den Notunterkünften nicht so läuft, wie Sie es gerne möchten.

11.1) Was sind das für Situationen?

11.2) Wie gehen Sie damit um?

12) Und können Sie mir auch etwas über besonders schwierige KlientInnen sagen?

12.1) Erzählen Sie mir bitte etwas über diese KlientInnen oder die Situationen mit ihnen.

12.2) Was machen Sie dann?

12.3) Inwiefern ist es möglich, mit jedem einen Weg zu finden?

13) Geben Sie mir Beispiele, wie Sie schwierige berufliche Herausforderungen meistern mussten.

Falls nur eins genannt wird:

- Können Sie weitere Beispiele nennen?

D) Selbstwert/Arbeitssinn

14) Wenn Sie auf Ihr Berufsleben schauen, mit welchen Gefühlen erfüllt Sie das bisher Geleistete?

Alternativformulierung: Wie sehen Sie selbst Ihr Berufsleben?

Und die gleiche Frage in Bezug speziell auf die gegenwärtige Tätigkeit; wie fühlen Sie sich, wenn Sie über die Arbeit nachdenken?

Alternativformulierung: Wie sehen Sie selbst Ihre ggw. Tätigkeit?

15) Welche Faktoren tragen zur Freude in Ihrem Beruf bei bzw. können diese vermindern?

16) Wie schätzen Sie die gesellschaftliche Bedeutung Ihrer Tätigkeit ein?

17) Wenn Sie jetzt die Bedeutung Ihrer Tätigkeit mit deren gesellschaftlicher Wahrnehmung vergleichen, was denken Sie dann?

- Wie schätzen Sie ihre allgemeine Selbstwirksamkeitserwartung ein?

18) Und wie schätzen Sie die gesellschaftliche Wahrnehmung Ihrer Tätigkeit ein?

E) Selbstfürsorge/Work-Life-Balance

19) Wie fühlen Sie sich nach der Arbeit?

19.1) Wie beurteilen Sie Ihre mögliche Belastung durch die Arbeit?

Alternativformulierung: Was können Sie mir über die Belastungen durch die Arbeit erzählen?

19.1.1) Was können Sie über Stressoren im Arbeitsalltag berichten?

19.1.2) Welche Rolle spielen Überstunden in Ihrer Arbeit?

20) Erzählen Sie mir bitte, inwiefern die Arbeits- und Freizeit getrennt sind bzw. ineinandergreifen.

20.1) Wie stehen Sie zur Arbeit in Ihrer Freizeit?

20.2) Bekommen und bearbeiten Sie in Ihrer Freizeit auch Mails und Anrufe?

21) Bitte beschreiben Sie den Übergang bzw. die Umstellung von der Arbeits- auf die Freizeit.

- Wie leicht bzw. schwer fällt es Ihnen, nach der Arbeit abzuschalten?

22) Ich würde gerne weiter in Richtung der Themen Selbstfürsorge und Work-Life-Balance gehen. Wie sieht das bei Ihnen aus?

- Wie schätzen Sie ihre Erholungsfähigkeit ein?

Alternativformulierung: Wie leicht fällt es Ihnen, sich von der Arbeit zu erholen?

23) Gibt es Strategien, um Energie und Freude zu bewahren? Erzählen Sie mir ggf. bitte davon.

23.1) Welche davon sind besonders hilfreich?

23.2) Wie haben Sie sich diese angeeignet?

24) Wo holen Sie sich Unterstützung und Kraft? (Familie, Freunde, PartnerIn)

25) Inwiefern helfen Ihnen Freizeitaktivitäten zu regenerieren?

25.1) Was machen Sie in Ihrer Freizeit (Familie, Freunde, Hobbys, Wellness, Vereinszugehörigkeit, Sportaktivitäten, zu Hause)?

25.2) Was hilft Ihnen am meisten, sich zu erholen?

26) Wie beurteilen Sie das Verhältnis von Arbeit und Privatleben bei Ihrer ggw. Tätigkeit?

III. Anforderungsprofil (Soll-Analyse)

1) Wir haben bereits ausführlich über Kompetenzen gesprochen. Ich würde jetzt gerne die Kehrseite, die Anforderungen an Ihre Tätigkeit, besprechen: Welche Kenntnisse und Fähigkeiten werden von Ihnen gefordert?

Alternativformulierungen: Welches sind die Ansprüche an Ihre Tätigkeit? /

Welche Fähigkeiten benötigt man, um Ihre Tätigkeit ausführen zu können?

1.1) Welche Kenntnisse und Fähigkeiten werden davon besonders gefordert?

1.2) Ich möchte noch ein paar konkrete Anforderungen ansprechen. Wie beurteilen Sie die Relevanz von ... für Ihre ggw. Arbeit?

1.2.1) Fremdsprachkenntnisse

1.2.2) Anti-Gewalt-Kompetenzen

1.2.3) Kompetenzen im Umgang mit DrogenkonsumentInnen und Sucht

1.2.4) Kompetenzen im Umgang mit psychisch Kranken und psychischen Erkrankungen

1.2.5) Kompetenzen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und interinstitutioneller sowie kommunalpolitischer Arbeit

1.2.6) Netzwerkarbeit

1.2.7) Andere ...

2) Können Sie mir etwas darüber erzählen, ob und ggf. inwiefern sich die Anforderungen im Wandel befinden?

2.1) Wie haben sich die Anforderungen verändert?

2.2) Wie sieht Ihre Prognose aus; wird und ggf. wie wird sich das Anforderungsprofil zukünftig verändern?

3) Was können Sie mir ganz allgemein zum Thema Berufsrisiko bezogen auf Ihre ggw. Tätigkeit sagen?

3.1) Wie würden Sie das Berufsrisiko im Vergleich zu anderen Berufsgruppen beurteilen?

3.1.1) Würden Sie sagen, dass Ihre Tätigkeit mit einem erhöhten Berufsrisiko verbunden ist?

3.1.2) Woran machen Sie das fest?

4) Bitte beschreiben Sie mir, inwiefern sich die veränderten Anforderungen und Bedingungen auf Sie selbst auswirken.

4.1) Können Sie etwas über Auswirkungen auf Ihre Selbstfürsorge und Work-Life-Balance berichten?

4.2) Wie sieht es mit Auswirkungen auf die Selbstwirksamkeitserwartung aus?

4.3) Und Auswirkungen auf Ihr Verhalten gegenüber Ihren Kollegen/Vorgesetzten?

- Können Sie Ihre Termine in der Regel einhalten?

- Wie gehen Sie damit um, wenn Termine nicht eingehalten werden können (Stress/locker)?

- Wie reagieren Ihre Vorgesetzten, wenn Termine nicht eingehalten werden können? Bekommen Sie in solchen Fällen Unterstützung?

- Fühlen Sie sich häufig unter Druck gesetzt?

IV. Ermittlung und Festlegung des Qualifizierungsbedarfs (Soll-Ist-Abgleich)

1) Nachdem wir erst über Kompetenzen und dann über Anforderungen gesprochen haben, bin ich sehr an Ihrer Einschätzung interessiert, in welchem Verhältnis diese zueinanderstehen.

1.1) Wo sehen Sie noch mehr Herausforderungen in Ihrer Arbeit?

1.2) Welche zusätzlichen Kompetenzen sind bei den dispositiven Tätigkeiten in Notunterkünften (z. B. Arbeitsvorbereitung, Kapazitäts- und Engpassung) für eine bessere Betreuungsdurchführung der KlientInnen und dadurch Ihre bessere Arbeitssicherheit erforderlich?

2) Welche bisher eventuell nicht so sehr ausgeprägten Verhaltensweisen (z. B. Grenzeinstellung, vorausschauendes Denken, Entspannung/Dekompression, Gefahreinschätzung, Selbstwirksamkeit/Resilienz, Umgang mit Stress) wäre für eine bessere Selbstfürsorge/Work-Life-Balance von Vorteil?

3) Erzählen Sie mir bitte von Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

3.1) Inwiefern haben Sie Interesse an Fort-/Weiterbildungen?

3.2) Welche Möglichkeiten gibt es?

3.3) Sind Sie der Meinung, dass Sie bei Ihrer gegenwärtigen Tätigkeit Ihre Kompetenzen und Fähigkeiten bezüglich der Fortbildungsmöglichkeiten/ Weiterbildungsmaßnahmen einbringen können?

4) Worin sehen Sie bei sich weiteren Qualifizierungsbedarf? Welche Kompetenzen würden Sie gerne noch ausbauen?

5) Welche konkreten Qualifizierungsmaßnahmen für PädagogInnen in Notunterkünften bei Ihrem Träger würden Sie für die Förderung Ihrer Gesundheitskompetenzen (betriebliches Gesundheitsmanagement) vorschlagen?

Abschließende Fragen zu Ihrer Person (als Ergänzung zum Interview)

Geschlecht:

Alter:

Welcher Nationalität gehören Sie an?

Welches ist Ihr höchster Schulabschluss?

Welche berufliche Qualifikation bringen Sie mit?

(Noch) keinen Schulabschluss

Haupt-/Volksschule/polytechnische Oberschule

Realschulabschluss etc. (10. Klasse)

Fachschulabschluss

Abitur/Fachabitur/(Fach-)Hochschulreife

(Fach-)Hochschulstudium

Anderer Abschluss, und zwar

Ihre Berufserfahrung v. d. Notunterkünften

(Wo und wie viele Jahre gearbeitet?)

Ihre Berufserfahrung in Notunterkünften

(wie viele Jahre bereits?)

Arbeitsverhältnis: be-/unbefristet

Voll-/Teilzeit

Interview-Protokollbogen

Möglichst direkt nach dem Interview ausfüllen!

Interviewnr.	InterviewerIn: Name/Vorname	Ort / Datum	Dauer

Befragte/Befragter

- 1) Institution/Position:
- 2) Aufgabenbereich:
- 3) Sonstiges

Weitere Informationen

- 1) Ort, Räumlichkeit (evtl. Angaben zum Kontaktweg):
- 2) Teilnahmemotivation (falls nicht im Interview erfragt):
- 3) Interviewatmosphäre:
- 4) Stichworte zur personalen Beziehung:
- 5) Interaktion im Interview:
- 6) Schwierige Passagen:

II Transkriptionen

II.A) Australische Transkriptionen (Beispiel von den ersten fünf Seiten eines Interviews)

I: Hello M. thanks for your time, and for this interview. I have one introduction to this interview for you, would you like to read alone or would you like that I read for you? What do you like? #00:00:14#

B6: Thank you. #00:00:16#

I: Okay we can start. I have for you and for me, copy of this question because my English is not so good. But it only helps for me. We will not go every question through because we are not computer. Laughs. We are human. Okay I begin with the first question about your position, about your job, why do you work here, tell me about your work here and before what do you do, what are your clients, and other things. #00:00:56#

B6: Thank you. Thanks for the opportunity to participate in your research. It's always exciting to do that, because otherwise we work in solace. I find that we get caught up in the day to day stuff and not the big picture. So I work for the North Queensland Domestic Violence Resource Service as the coordinator or manager. I've only been here since July 2019. This year and I have a, I'm undertaking what we call an Australian locum position. So it's a contract position for 14 months to assist the service after a manager who had been here for 25 years has retired. #00:01:35# Our work here is to, uhh, my role specifically is to oversee the staff in both Townsville and in Mt Isa to deliver crisis responses for people who are experiencing domestic violence. So some of that could entail referral to shelters, liaison with other homelessness services, liaison with police, liaison with courts, or getting women's immediate needs met. For example, medical assistance, food, lodgings, those sorts of things. #00:02:19# Our services, while it's not a dedicated homelessness service, most of our, a large percentage of our clients are either facing homelessness because of the domestic violence, or are already in some kind of insecure or unstable accommodation because of the violence or the other things that have impacted on their life. So primarily it is about homelessness in the context of what you're talking about, I think. Our service works in the context of homelessness as it relates to domestic and family violence. #00:02:55#

I: Do you have only women like clients or men? #00:03:01#

B6: We work both with women and men. So predominantly, and we have women and men on our staff. So our organisation is a feminist organisation so we work from a feminist analysis of violence around the power imbalances between the genders.

We work with women and men victims of violence. And we also work with women and men perpetrators of violence. So we have different programs for the men. We have a specific program for men who are perpetrators of domestic violence where we try to over a 16 sessions program, we teach them how to re-learn, how to value women, and how to behave respectfully, how to not use power and control. #00:04:00#

B6: We work off the Duluth Model which is, comes, out of Minnesota in the United States. And so we try and teach men about their offending through the context of power and control. So when it comes to victims of violence, we do work with women and men, predominantly it's women victims that we see, though. And we do provide responses for men as well but we have both. #00:04:26#

I: How many clients do you have, for example in the last year? About? #00:04:31#

B6: That would be hard for me to answer but if you wanna pause that, I've got something I delivered to the courts last week, which has some statistics in it. So I'll go and quickly grab that. #00:04:42#

I: You brought this statistic from last year, thanks a lot. #00:04:54#

B6: So this is for the last three months. This is our statistics for July to September 2019. We saw 609 clients for counseling, and I don't have a break up of women and men but predominantly that would be female. We provided court support at the court to 1,747 clients in three months. We had 115 children that we worked with in our children's counselling service. And we worked with 122 male perpetrators of violence. So that total for the court order added up to 4,841 hours of support. #00:05:35#

I: Okay but the clients, come to you, for example, to this organisation. Yeah? Or do you go to the clients, too? #00:05:51#

B6: Predominantly we see them here or at court. So a lot of that work is done at the courthouse where the DV court sits. So we have our staff. We have three staff that go and work in the courthouse everyday that the DV service is sitting to provide support. #00:06:11#

I: What is courthouse? #00:06:12#

B6: It's the magistrates court. So it's the justice system. That's where people go to get their protection orders and so out staff provide support to. #00:06:22#

I: But most of the clients are coming here? #00:06:25#

B6: Yes. #00:06:29#

I: Your colleague don't go to the client? #00:06:30#

B6: Only for one program. And that is around choosing safety program where we will provide safety upgrades to a woman's house if we need to change locks, put security cameras in, give her alarms to keep her safe in her home so she doesn't become homeless. So, um, we have two staff that will go out and do home visits at the woman's home. So the initial interview normally happens here or over the phone. And then we will go out to her house to do an audit or an assessment of the house to see what the safety concerns are. A primary responsibility, so our primary goals are to make women feel, victims, feel safe. But also wherever possible allow them to keep their own home so they don't become homeless. So we would rather see the perpetrators get turfed out. #00:07:24#

I: Do you have more women than men? #00:07:26#

B6: Yup. Yup. #00:07:28#

I: Okay. And of which, which of, part of, kinds of society are the women? For example low society or middle, I think you don't have middle in Australia. In Germany we have low, middle, and very high. #00:07:47#

B6: It's a mix. It's across the board what we find is #00:07:53#

I: Mix? #00:07:53#

B6: Yeah. It's a real mix so #00:07:54#

I: High too? #00:07:55#

B6: Yeah because #00:07:55#

I: Academica too? #00:07:57#

B6: Yup. #00:07:57#

I: A very low, too? Mix? #00:08:00#

B6: Yup, yup. #00:08:00#

I: Ahh, interesting. #00:08:04#

B6: What we find is often women will come here to get the first load of advice. And, we're not lawyers, we don't provide legal advice but the first information or referral and they can. We've had a doctor recently come to see us, we've had professional women, uhh, business owners, all sorts. Ranging from that group who are highly educated and who have reasonable incomes, right down to people who have been chronically homeless their whole life, who experienced multiple layers of violence. #00:08:41#

I: But most of which #00:08:43#

B6: Uhh, I would. It's a hard question to answer actually, uhh #00:08:50#

I: Your feeling. #00:08:52#

B6: My gut feeling is it's somewhere between the low to the upper middle. Often what we find, because of the nature of domestic violence, we often find we have to help people who might live what we call in Australia like a middle class lifestyle. But he has controlled all the money so therefore when things go wrong she has nowhere to go. #00:09:16#

I: Do you have in Australia low, middle, and high? #00:09:20#

B6: Yeah, I don't know that we, uhh, yes we do. Yeah, yeah, pretty much. #00:09:23#

I: And what are your responsibilities and understanding of your role here in domestic violence, July this year? #00:09:35#

B6: So my responsibilities are to make sure that we are responsive, that we have enough, you know, that we are to meet the demands, that, that, the community has. But honestly, a big part of my role, because I am a manager, is around making sure that we comply with government contracts, deliver on what the government is buying, uhh, meet governance requirements, quality standards, uhh, manage HR matters, make sure that the service is running smoothly. So all of that higher level operate, your management of the service. #00:10:11#

I: You are government institution or no government institution? #00:10:15#

B6: We're in non-government institution who are government funded. And so I report to a management committee of volunteer, it's a volunteer management committee. So there are seven people on the board who I report to each month. Yeah, so we're what's known in Queensland, we're an incorporated association. #00:10:36#

I: You don't have contact with the clients? #00:10:39#

B6: Me personally? Uhh, not so much. Yeah. #00:10:43#

I: How many percent? What do you think? I think, I don't know, you are 80-90 per cent, you're like manager. And 10 per cent sometimes #00:10:55#

B6: That would be alright. Yeah. #00:10:55#

I: When do you have contact with the client? #00:10:57#

B6: When we're busy. If I see like, I'm at the door, I'll help the women come in. #00:11:01#

I: Okay. #00:11:05#

B6: I might get involved if, uhh, there's a particularly difficult task that the staff are working with to help them. But mainly the staff do the direct service work. #00:11:16#

I: And what is your qualification? #00:011:18#

B6: So I hold a bachelor of community welfare from James Cook University, a diploma of management, and I'm undertaking a bachelor of science in psychology, currently. #00:11:30#

I: You are very busy. Laughs. #00:11:32#

B6: Laughs. #00:11:33#

I: And you have children, I think? #00:11:35#

B6: I do. I have two teenagers. #00:11:37#

I: A lot of things. And I wrote your position had one woman, this woman were here for twenty five years. How is it for you? #00:11:50#

B6: Look it's challenging. It is difficult when someone has been here. She was the first manager here. So the services never had another manager. So I'm #00:12:02#

I: She was twenty five years for beginning responsible for this organisation, domestic violence in Townsville. #00:12:10#

B6: Yeah, for this service. #00:12:11#

I: Did you know this person? #00:12:13#

B6: Yes I did, yeah. Yeah. So, uhh, look it is difficult. So we're really in a transition phase at the moment as an organisation because it is really hard to go from someone that's been here for so long to a brand new person. And I'm not permanent, I'm here as a locum, like a contract position. #00:12:30#

II.B) Deutsche Transkriptionen (Beispiel von den ersten fünf Seiten eines Interviews)

I: Guten Morgen, Herr W., schön, dass Sie sich die Zeit genommen haben für das Interview mit mir. Es geht um Kompetenzsteigerung der Mitarbeiter, die mit wohnungslosen in Notunterkunft arbeiten. Ich habe hier eine Einleitung zu der qualitativen Forschung, Interview vorbereitet. Ich würde ihnen empfehlen, das durchzulesen und dann starten wir mit dem Interview, weil wenn ich dann lese, dann dauert das doch länger, okay? #00:00:25-2#

B: Ja, okay. #00:00:25-9#

I: Danke. Gut, haben Sie Fragen zu der Einleitung zuerst? #00:00:30-3#

B: Nein. #00:00:30-8#

I: Okay, das Interview hat vier Teile und das ist/ Hier habe ich Leitfaden, aber das heißt nicht, dass jede Frage, die hier steht, werde ich ihnen stellen. Ich versuche mich natürlich auf Sie einzurichten. Wir fangen mit der ersten Frage, mit dem ersten Block Arbeitgeber und Aufgaben, ihre Aufgaben/ Sie/ #00:00:50-3#

B: (Reden Sie?). #00:00:51-0#

I: Sie arbeiten hier bei AWO (FOL?) seit ich weiß nicht wieviel Jahren. Vielleicht erzählen Sie mir einfach, wie lange Sie hier arbeiten, was sind ihre Aufgaben? Und beschreiben ganz kurz ihren typischen Arbeitstag. #00:01:10-0#

B: Also ich arbeite nicht bei Wohnungsnotfallhilfe FOL, sondern die Wohnungsnotfallhilfe, die hat mittlerweile drei Bereiche. Ich arbeite seit 2007 hier. Da haben wir mit FOL begonnen, der Fachstelle zur Verhinderung von Obdachlosigkeit. Ja, wir haben 2009 die erste Obdachlosenberatung im Landkreis München gegründet, mit einer Gemeinde. Wir haben 2012 das unterstützt und Wohnen mit den anderen, mit Caritas und katholische Männerfürsorge, eingeleitet. Wir haben seit DREI Jahren mittlerweile eine Immobilienfachwirtin als zur Wohnungssuche, auch eine extra Abteilung. Ja, und ich bin die Fachbereichsleitung praktisch für den gesamten Bereich der Wohnungsnotfallhilfe. Normaler beruflicher Alltag ist verschieden. Momentan tue ich hauptsächlich Büro planen, aber ich hab die Personalverantwortung, ich hab die Etatverantwortung. Ich hab Teamtreffen mit den Koordinationen, weil die großen Bereiche Obdachlosenberatung und FOL haben eine Koordination. Mit denen treffe ich mich, die bringen Mitteilungen von den Teams mit. Ich vertrete die. Wenn die in Urlaub sind also bin ich dann in den FOL- und OL-Teams. Ich hab das unterstützte Wohnen, da bin ich direkt mit den Mitarbeiterinnen zusammen und mach mit da Wohnungssuche. Ja. #00:02:40-6#

I: Also Sie haben extrem viele Aufgaben, die Sie bewältigen können. Ist das nicht anstrengend für Sie? #00:02:48-2#

B: Nachdem ich keine Fallbearbeitung mehr mache, ist es einfacher. Ich organisiere gerne, ich gehe/ Ich bin Bankkaufmann ursprünglich mal gewesen. #00:02:59-1#

I: // Okay, (unv.) / #00:03:00-3#

B: Also ich kann // mit Zägeln gut umgehen. (Lachen) Und das macht mir/ Mir macht so eine Mischform gut Spaß und mir machen auch Mitarbeiter viel Freude, die zu begleiten und schon ein Auge drauf zu haben. Passt alles? #00:03:12-4#

I: Gut, dass Sie das angesprochen haben, wäre das die nächste Frage. Sie haben auch andere Beruf. Erzählen Sie mir, was Sie vorher gemacht haben, wo Sie gearbeitet haben und was haben Sie denn so studiert? Warum sind Sie eigentlich hier jetzt seit 2002? #00:03:26-3#

B: Also ursprünglich war ich Bankkaufmann, dann habe ich im Reisebüro gearbeitet. Ich weiß gar nicht, ob ich noch alles zusammenbringe. Dann bin ich im Kloster gewesen, also Franziskaner gewesen. Dort hab ich Gestaltpädagogikausbildung gemacht, dort hab ich Diakonatsausbildung, also das ist ja Sozialausbildung, gemacht. Hab im Haus, im Projekt Omnibus, in München, Haus für Kinder für Eltern, da wo die Kinder im Sterben liegen, gearbeitet lange Zeit. Ich habe in der Straßenambulanz Franziskus in Nürnberg gearbeitet, in Ingolstadt gearbeitet. Hab dann zum Schluss Orientierung an Franziskus gehabt. Das ist eine Orientierungseinrichtung, das war für ganz Bayern, für Erwachsene, die in Umbruchsituation sind. Also wenn sich jemand trennt oder neue Lebensperspektive sucht. Bin dann aus dem Kloster ausgetreten. #00:04:21-1#

I: Warum sind Sie aus dem Kloster ausgetreten? #00:04:23-6#

B: Weil ich dort nicht mehr genügend Luft zum Leben bekommen hab. (lacht) #00:04:29-7#

I: (lacht) Sehr schön ausgedrückt. #00:04:32-1#

B: Ja, das war/ Aber für mich sind das alles gute Zeiten, also das ist kein Bruch jetzt. Ja, gut, manche gehen ja da mit Bruch um, mit Hass und sonst was, aber für mich ist das eine gute Zeit gewesen. Und ich hab eine super Aufgabe gehabt. Ich war überall unterwegs. Ich war allein sechzig Mal mit Gruppen in Assisi. Mit jungen Leuten und auch jungen Erwachsenen, wo man wirklich am Leben gearbeitet hat. Das hat sehr viel Spaß gemacht und hat sehr/ Außerhalb der Schulzeit unterrichtet hab ich ja auch in der Schule. #00:04:58-5#

I: Ah, super. #00:04:59-3#

B: Außerhalb der Schulzeit hat das viel Spaß gemacht. Ja, bin dann ausgetreten und hab dann/ Bin nach Leipzig gezogen. Da hab ich dann bei der Sparkasse Fürstenfeldbruck gearbeitet lustigerweise, beim Telefon/ #00:05:12-3#

I: Leipzig? #00:05:12-7#

B: Ja, weil das Telefon-Banking/ Der Kapitalismus macht das, der tut da seine Arbeitsplätze hin, wo es am billigsten ist. Und (in Halle?) kostete der Sparkasse Fürstenfeldbruck, was keiner wissen darf, die Leute natürlich weniger. Und dann hab ich eine Stelle gelesen in/ Nein, mich hat eine Freundin drauf aufmerksam gemacht, dass die AWO eine Fachstelle zur Verhinderung von Obdachlosigkeit aufbauen möchte. Und dann hab ich mir gedacht, ich weiß nicht, ob ich das kann, ob ich das mag oder sonst was. Und hab mich einfach blauäugig per E-Mail hier beworben. Nicht mal mit ordentlichen Unterlagen eigentlich. (lacht) Und bin hier von Leipzig hergefahren und war super Bewerbungsgespräch damals. Und danach hab ich abgesagt, weil ich ja in Leipzig schon (wohne, hab ich mir gedacht?), nicht schon wieder umziehen. Also jetzt sind wir nach Leipzig gezogen und da bleibe ich jetzt auch. Ist ja schön dort gewesen. Und dann hat mir die Chefin damals gesagt, ich soll mir das nochmal ein Wochenende überlegen, weil Sie das Gefühl hat, dass ich der richtige bin. Ja, und dann hab ich es überlegt und dann sind wir innerhalb von acht Tagen wieder nach München gezogen (lacht) beziehungsweise nach Rosenheim. Und hab da als erster praktisch von der FOL angefangen. Die erste Kollegin hab ich dann gekriegt im/ #00:06:26-1#

I: Und warum? Warum haben Sie gesagt, „trotzdem mache ich das“? Welche Fertigkeiten/ #00:06:30-7#

B: Naja, wenn man vorher immer in Bereichen gearbeitet hat, wo man sich leidenschaftlich einbringen kann, und das war also auch im Kloster die Arbeitsbereiche und die Jobs, dann/ Und dann in Sparkasse Fürstenfeldbruck Telefon-Banking, macht man auch, aber ist jetzt nicht unbedingt die Erfüllung. Und mit 42 denkt man, muss ja noch was anderes kommen. Und denkt, ja, wenn die mich wollen und meinen, ich kann das, dann werde ich es packen, probieren. Ich bin immer einer gewesen, der/ #00:06:59-2#

I: Ja, aber Herr Wallner, es geht um Sie jetzt, ja? Nicht was die anderen gesagt haben. Was denken Sie, was HATTEN Sie für diesen Job, welche Fertigkeiten, Fähigkeiten, also Soft Skills und Hard Skills, die Sie zu dieser Arbeit bringen konnten? Für sich selber jetzt die Frage. Wenn ich Sie frage. #00:07:21-2#

B: Also ich hab eine/ #00:07:22-9#

I: Was konnten Sie damals anbieten mit ihren Fähigkeiten? #00:07:25-2#

B: Also wenn man es jetzt mal fachlich ausdrückt, eine sozial und menschliche Kompetenz, allein von den Bereichen vorher. #00:07:33-7#

I: Also Soft Skills. #00:07:34-7#

B: Richtig, also die/ #00:07:36-2#

I: Und Hard Skills? #00:07:37-7#

B: Und ein/ Ich bin ein Stehaufmännchen und mach gern was Neues. Ich gestalte gern, wahrscheinlich auch deswegen Gestaltpädagogikausbildung. Ich gestalte gern und breche gern neu auf. #00:07:56-3#

I: Also sind Aufbaumann? #00:07:58-3#

B: Ich bin Aufbaumann und kann das auch. #00:08:00-4#

I: Also Macher. Macher sagt man. #00:08:01-8#

B: Ein Macher und kann das auch und, ja, und starte einfach. Also ich steige in einen Sessellift ein und überlege mir erst, wenn ich drinsitze, ob der das aushält, ob der technisch gut ist. Aber dann bin ich schon mal drin und mache das Beste draus. Und ich weiß noch, der erste Arbeitstag, das war/ Ich hab am ersten Tag schon die Zwangsräumung gehabt in der Früh, wo sich eine Mutter und ein Sohn umbringen wollten. #00:08:26-6#

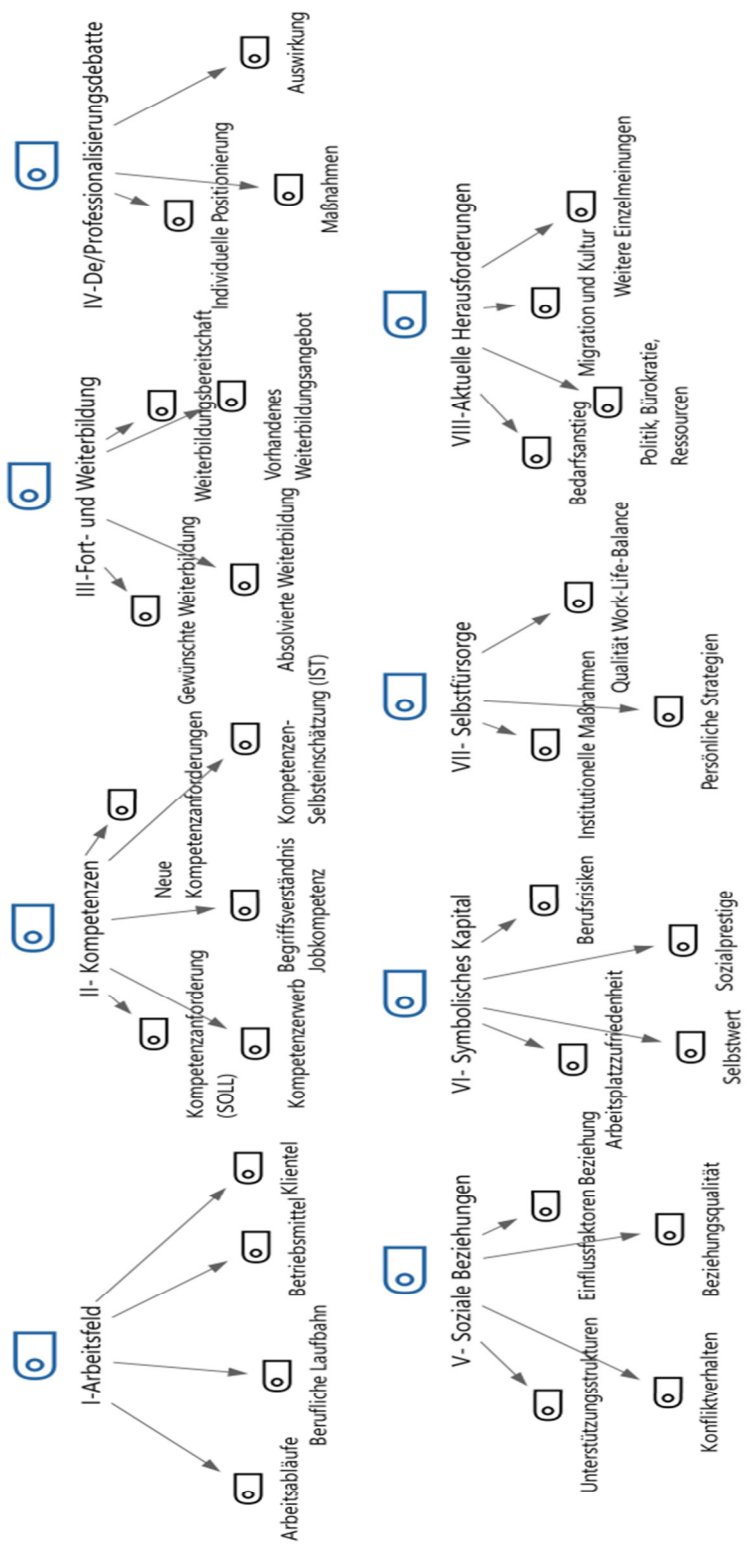
I: In der ersten Woche, Arbeitswoche oder? #00:08:29-2#

B: Ja, der zweite Arbeitstag war das. Da musste ich hin in der Gemeinde und das war ein/ Ja, ich hab weder was mit Suizid zu tun gehabt, noch mit Mietverhältnissen. Ja, und dann macht man einfach. #00:08:40-9#

I: Waren Sie allein? #00:08:41-9#

B: Natürlich, war ja niemand, ich war ja allein, ich hab ja allein angefangen. Ich hatte noch nicht einmal einen Bürotisch. Das Büro war leer, ich musste es erst einrichten und war jetzt/ Ein Auto hab ich gehabt. Immerhin das. Anderer Träger haben gar keine Autos, (lacht) (unv.) aber wir haben. #00:08:55-7#

III Kategoriensystem Inhaltsanalyse und Codebuch beider Länder



Überblick abschließendes Kategoriensystem

Quelle: eigene Darstellung

1 Arbeitsfeld

Definition:

Aussagen über den Arbeitsort der Interviewten, deren Arbeitgeber, Klientel, Arbeitsaufgaben, -Konzepte, -Routinen sowie zur Verfügung stehende Ressourcen.

Ankerbeispiele:

Australien:

A5: I start work at 9am. A normal day would be, I come in and we do hand-overs with the staff member from the night before, that spent the night here. And they'll just tell me how their shift went and tell me if there was any concerns or just let me know what happened the night before so I know that everything is going okay. Then check my emails. And then it's all different because each day is different here. Cause the girls might be doing something different each day or even that night before, we might've gotten a new client in. If we've got a new girl in I might sit down and have a chat with them. See how they're going, see what they might need, if there is any immediate needs that I can give them. Then I do that. Just check in on the girls and make sure that everything is okay.

(A5 – Transkription-Weiblich, Pos. 59)

Deutschland:

D8: Genau. Dass es jetzt vielleicht nicht dieser intensive Klientenkontakt ist, den ich vielleicht haben will. Also die Betreuungsschlüssel sind dann so eins zu 15 von den Familien. Wenn ich als Sozialberater sage, ich möchte eher eins zu drei haben, dann werden (die?) hier eher nicht glücklich sozusagen. Und das ist aber auch diese Distanz, dass die Klientenkontakte nicht so intensiv sind, ist was, was für mich so den Reiz ausmacht sozusagen. (D8 – Transkription-Männlich, Pos. 227)

Codierregeln:

- Entscheidend sind hier die materiellen Grundbedingungen der Arbeit. Evaluative Aussagen über die Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz oder Team werden stattdessen unter V und VI codiert.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

Leitfadenbezug:

„I.“ und „III/A“ aus dem Interviewleitfaden

1.1 Arbeitsabläufe

Definition:

Aussagen der Interviewten über Arbeitsaufgaben, -Abläufe, -Prozesse oder -Konzepte, die Einblicke in das Tätigkeitsfeld des/der MitarbeiterIn ermöglichen.

Ankerbeispiel:

D3: Ich bin angestellt von der Stadt Moosburg für die damals neu eröffnete Notunterkunft in der Münchner Straße und die alten Unterkünfte in der Schlesier Straße 1, die in Baracken untergebracht sind. Als Arbeitsaufgabe habe ich von der Stadt Moosburg lapidar eine Betreuung dieser Menschen als Arbeitsauftrag bekommen, die nicht weiter definiert wurde. Das musste ich mir alles selbst erarbeiten. (D3 – Transkription-Weiblich, Pos. 9)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorien

1.2 Berufliche Laufbahn

Definition: Aussagen der Interviewten über ihre bisherige berufliche Laufbahn im Hinblick auf verschiedene Arbeitsfelder, Arbeitgeber oder Dienststellen.

Ankerbeispiel:

A4: Because I've started off, it's been a natural progression. So I started as a social work student. So I walked in the door and I had no exposure to this type of setting. I remember my first week of placement when I came here. I was actually left here on my own. And one of the girls she self-harmed and she self-harmed quite significantly. And I was quite distressed after that event and I said to my supervisor at the time, 'I don't think I can do this so I want out'. Because I didn't feel like everything I was going to say to her in that point wouldn't be helpful because she had such a trauma background. And my supervisor at the time said, 'Ah, you know, let's unpack this a little bit'. I guess it's the balance between you know, you've got your knowledge but your interpersonal skills as well. So I started after my placement. I was offered as a casual residential youth worker. So I did some overnight work and some weekend work. And then I did that for a while. And then I applied for a case worker position, and I moved into the case worker position. So with that, I got more exposure to the structured side of case management supporting young people to appointments. (A4 – Transkription-Weiblich, Pos. 108)

Codierregeln

- Erfasst werden hier die relevanten Arbeitsstellen und Aufgabenbereiche. Erworbene Kompetenzen in diesen Stellen werden unter „II. Kompetenzen/Kompetenzerwerb“ codiert. Bei Bedarf Doppelcodierung.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

1.3 Klientel**Definition:**

Aussagen der Interviewten über die Zusammensetzung ihrer Klientel in Form der darin überwiegend vertretenen Personengruppen im Hinblick auf Geschlecht, Klasse, Lebensstand oder Ethnizität.

Ankerbeispiel:

D3: Zu Beginn war ich für zwei Notunterkünfte zuständig. Das war einmal eben diese Schlesier Straße, die Baracken, und einmal die neue Notunterkunft in der Landshuter Straße. Das waren dort Einzelpersonen, männlich hauptsächlich. Es war eine Familie, beziehungsweise eine Mutter mit zwei, beziehungsweise drei Kindern.

Codierregeln

- Arbeitsbeziehungen mit der Klientel werden stattdessen unter „V. Soziale Beziehungen“ erfasst.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

1.4 Betriebsmittel**Definition:**

Verfügbare Geräte, Infrastruktur oder Personal, die dem/der SozialarbeiterIn in seiner/ihrer Arbeit zur Verfügung stehen.

Ankerbeispiel:

D4: Ja. Wir haben Dienstwägen, Dienstfahrräder, also die man kann auch / Auch eine breitere Auswahl, also es ist eigentlich immer ein Auto zur Verfügung. Ganz viel kann man aber auch zu Fuß in der Stadt machen. Also gerade wenn Arztbesuche sind, die Klienten haben ihre Ärzte eigentlich alle bei uns im Ort. Dann gehe ich da zu Fuß mit denen hin. Und das betrifft aber vor allem Leute, die nicht gut deutsch sprechen und sich entsprechend beim Arzt nicht ausdrücken können, zum Beispiel.

Oder bei einer anderen Behörde. Genau. Behördengänge gehören auch mit dazu. Wenn sich jemand auf eine Wohnung bewirbt, das kommt leider sehr selten vor, dass jemand eingeladen wird zum Besichtigen. Dann komme ich auch gerne mit. Wenn es für die Person hilfreich wäre. Genau. (D4 – Transkription-Weiblich, Pos. 54)

Codierregeln

- Wenn Nachfrage nur nach Zahl der KollegInnen, dann wird dies als Betriebsmittel codiert. Weitere Nachfragen zur Qualität des Teams oder Arbeitsabläufe wird unter „Team“ codiert.
- Ausdifferenzierung nach Art der Betriebsmittel, non-exklusiv.
- Nur positive Codierung. Aussage „Kein Dienstauto“ wird daher nicht als „Transportmittel“ codiert.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

2 Kompetenzen

Definition:

Aussagen über das Vorhandensein (IST), den Erwerb, das Vorhandensein, den Bedarf oder die Veränderung von Problemlösungsfähigkeiten (Kompetenzen) im Fachbereich der Sozialen Arbeit in Notunterkünften (SOLL).

Ankerbeispiele:

Australien:

A2: Yeah, so back at that stage, uhh, the one thing that did seem to work was (Laughs), I arrived at the service and I spent time initially sort of at our admin office, reading the policies and procedures, and reading, uhh, certain information that was available to me and about domestic violence. I guess A1 who was my supervisor at the time made sure that she had some contact with me before she allowed me to go and start having client contact. Just sort of wanting to make sure that I had a basic understanding of domestic violence and what I might see and might experience. And then that was when I started having contact with the clients. And then I would meet back with A1 regularly and we would talk about (A2 – Transkription-Weiblich, Pos. 110)

Deutschland:

Meine Fremdsprachkenntnisse beurteile ich eher nicht so gut (lacht). Ansonsten, denke ich, habe ich gute Fähigkeiten. Ich bin ein schneller Lerner und ich habe -

sagen wir mal, ich habe aus meinem Elternhaus so viel Erziehung mitbekommen und so viel Wertebeständigkeit mitbekommen, dass ich das Erlernte grundsätzlich flexibel einsetzen kann. Und das beurteile ich als sehr hoch. (D1 – Transkription-Weiblich, Pos. 190)

Codierregeln

- Entscheidend sind hier die angewandten, erworbenen und benötigten Problemlösungsfähigkeiten („Wie“). Arten von Aufgaben („Was“) wird unter „I. Arbeitsfeld“ codiert.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

2.1 Kompetenzanforderung (SOLL)**Definition:**

Aussagen über Kompetenzen, die in der Berufsausübung für Berufsausübende grundsätzlich erforderlich sind oder noch erworben werden müssen.

Ankerbeispiel:

A14: Task, yes. We need to be able to wear many different hats. We will go from support worker and go into a legal with a woman for one hour and then the next hour you're driving children to day-care or going to a school appointment, then you're cleaning the units. You need to be able to work in a fast-paced environment. It's crisis support. All your plans can be pushed to the side if a crisis comes up and the woman is at the office door with a problem so you really need to be able to adapt to that and work in that environment. It's not a nice, neat appointment base where everything runs smoothly so workers need to be able to work at that faster pace. Be self-aware of safety: we are often in unsafe situations so where we park our car, for example, you need to be aware if you can be blocked in? If you park on the street can you access the car easily? Where are you sitting in regards to the door, like the way I'm sitting now I wouldn't go to a property, I would be sitting where I could see who's there. I would probably be sitting next to the door opening so I can see who is there. So, we have to be very self-aware of our particular environment and the women's and children's physical environment. If we take them out to appointments can they be seen by the perpetrator or perpetrator's family? Are we going to be approached by people? It's continuous assessment of safety in your environment because we are often unsafe. (A14 – Transkription-Weiblich, Pos. 353)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

Methodologische Überlegungen:

Überschneidung mit gewünschter Weiterbildung wahrscheinlich.

Unterscheidung „Job-Kompetenz“ und „Weitere anzueignende Kompetenzen“ notwendig

2.2 Kompetenzen-Selbsteinschätzung (IST)**Definition:**

Aussagen der Interviewten zur Einschätzung über ihre eigenen aktuell vorhandenen Problemlösungsfähigkeiten (Kompetenzen) in Bezug auf die Sozialarbeit in Notunterkünften.

Ankerbeispiel:

D11: Mit Händen und Füßen. Oder wir rufen auch Leute an, die jetzt, zum Beispiel Freunde von denen, mit denen wir dann über das Telefon übersetzen. Andere Mitbewohner oder im schlimmsten Fall haben wir auch den medizinischen Dienst, die übersetzen dann. Die können wir anrufen, genau. Aber meistens mit Händen und Füßen. Ich kann ein bisschen Arabisch und Griechisch und meine Kollegen können Englisch, ich kann auch Englisch. Also irgendwie kommen wir schon zusammen. (D11 – Transkription-Weiblich, Pos. 103)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

2.3 Kompetenzerwerb

Definition: Aussagen der Befragten über die vergangene, gegenwärtige oder zukünftige Aneignung von Kompetenzen insbesondere in verschiedenen Lebensphasen. Hierbei werden vor allem Kompetenzerwerb durch Praxis, Einschulung am Arbeitsplatz, autodidaktische Selbstaneignung sowie Kompetenzerwerb durch die Berufsausbildung erfasst.

Ankerbeispiel:

D11: Ich hatte jetzt den Vorteil, (scheppern) dass ich in der Streetwork eine ganz gute Ausbildung hatte, (räuspern) Einarbeitung mit einer Frau, die auch gesagt hat: Wenn es sich irgendwie komisch anfühlt, dann nimm das Gefühl ernst. Das gebe ich auch den jungen Kollegen hier weiter. Also man muss da sich nicht in Gefahr begeben. Und, wenn sich schon was komisch anfühlt, dann ist es eigentlich ein Zeichen von einer De-Eskalation, dass man gar nicht erst weitergeht in so einer Situation. (D11 – Transkription-Weiblich, Pos. 699)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

2.4 Neue Kompetenzanforderungen

Definition:

Aussagen über die Veränderung von Kompetenzen, Anforderungsprofilen oder Kompetenzorientierungen durch individuelle oder gesellschaftliche Transformationsprozesse.

Ankerbeispiel: I think they'll be more demands. I think the demand for accountability is just going to continue. So I think the government is expecting that they will give you money but they want to see a lot of accountability for that money. And that is growing. And the data, and the pressure, yeah, and I think that has been for the last 20 years and it's just going to continue. (A8 – Transkription-Weiblich, Pos. 264)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

2.5 Begriffsverständnis Jobkompetenz

Definition:

Explizite Aussagen zum Verständnis des Begriffs „Job-Kompetenz“ sowie Charakterisierung von für die Berufsarbeit notwendigen Kompetenzen.

Ankerbeispiel:

D2: Jobkompetenz in Notunterkünften heißt: Jeden Menschen genau so zu nehmen, zu akzeptieren, wie er einem entgegentritt, wie er kommt. Niemanden zu verurteilen und fest an diesen Menschen zu glauben. (D2 – Transkription-Weiblich, Pos. 107)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

3 Fort- und Weiterbildung

Definition:

Aussagen der Interviewten zu institutionalisierten Formen der Kompetenzerwerbung nach Abschluss der Berufsausbildung beispielsweise durch Fort- und Weiterbildungskurse.

Ankerbeispiele:*Australien:*

A8: Well one of the things is even though all of these workers have come with degrees and stuff, there is a huge lack of quality training in Townsville. And in the past the government has done a number of different things about that. But in terms of organising and paying for training, giving the organisation money for training, we have a small budget for training. But the problem is in attracting people to come up to Townsville because otherwise it's just local people doing it, sometimes not very good, sometimes good. Depends, but there's a lack of training here. #01:20:16#. (A8 – Transkription-Weiblich, Pos. 356)

Deutschland:

D1: Ja. Ich wüsste jetzt nicht, also, ich würde mir mehr Fortbildungen zu Problemlösungsstrategien wünschen (...) aber, weil es gerade mein Thema ist/weil ich das so als sehr dringend empfinde in der Arbeit, dies zu lernen. Wie kann ich flexibel damit umgehen? Ich glaube, dass diese Fähigkeiten/diese Termini alle ineinandergreifen. Ich kann nie sagen, es ist so oder es ist so, sondern ich muss schauen. Wie passt das, was ich gelernt habe, zusammen? Das ist das, was ich am Anfang schon erwähnt habe. Ich habe Dinge gelernt und gelinge erlernt, und die muss ich flexibel einsetzen können. Ich muss mit den Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ich habe, jonglieren können. Dann kann es gelingen. Und ich glaube je älter ich werde, desto besser kann ich jonglieren. (D1 – Transkription-Weiblich, Pos. 256)

Codierregeln

- Aussagen zur Berufsausbildung an Universität oder diplomierte Lehrgänge werden stattdessen unter „II. Kompetenzen/Kompetenzerwerb“ erfasst.
- Autodidaktische Aneignung außerhalb von institutionalisierten Kontexten wird unter „Kompetenzen/Kompetenzerwerb/Informelle Aneignungsstrategien“ erfasst

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

3.1 Gewünschte Weiterbildung**Definition:**

Aussagen über den Bedarf an zusätzlichen institutionalisierten Fort- und Weiterbildungsangeboten oder den Wunsch nach deren Absolvierung.

Ankerbeispiel:

Obviously if you keep education's good for everyone, as in say if you can give them, whether it's just in-house training that's relevant to people who are experienced homeless. I remember when I first got Suicide Assist Training through Lifeline. I had to use it two days later, but that helped me with people who were feeling suicidal, had ideations. And you're going to experience that working in a shelter working with homeless people. So those will be the extra training that could help like. And the Cultural Training as I said, working with Aboriginals. And that sort of stuff as well. And if was a little bit more targeted and catered towards the homeless, as I said, I did four units of a Cert Four Homeless. Been interesting to see what the rest was like but I already had a Diploma and everyone else had Degrees when we did it, so we breezed through it. (A9 – Transkription-Männlich, Pos. 155)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

3.2 Absolvierte Weiterbildung**Definition:**

Bereits durch die Interviewten absolvierte Weiterbildungsangebote in Form von institutionell verankerten Kursen nach Abschluss der Berufsausbildung.

Ankerbeispiel:

Grundsätzlich habe ich sehr viele Seminare gemacht, die angeboten werden. Ich habe sehr viele Seminare zu Drogenproblematik gemacht. Da habe ich enorm viel gelernt. Ich habe sehr viele hausinterne Seminare gemacht zur Wohnungslosenhilfe. Da habe ich auch sehr viel gelernt. Ansonsten habe ich Kenntnisse und Fähigkeiten einfach durch Ausprobieren erlernt. (D1 – Transkription-Weiblich, Pos. 62)

Codierregeln

- Spezifische Berufsausbildung oder universitäre Ausbildung wird stattdessen unter „Kompetenzen > Kompetenzerwerb > Kenntnisse aus Laufbahn“ erfasst.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

3.3 Weiterbildungsbereitschaft

Definition:

Explizite Aussagen der Interviewten über die eigene Bereitschaft oder Motivation, zukünftig Weiterbildung in Form von Selbstaneignung, Kursen oder universitärer Bildung zu absolvieren.

Ankerbeispiel: Well, the problem is. Okay the problem in Australia is, 'education costs money'. And that is a big problem. It didn't use to cost money. But it costs a lot of money now. I mean, if it was free, I'd be doing it. But I don't want to be paying the rest of my life. Laughs. For something that may or may not give me some benefit. I don't know. But yeah, if it was, it costs too much money. (A7 – Transkription-Weiblich, Pos. 214)

Codierregeln

- Bei Wunsch nach konkreter Weiterbildung stattdessen als „Gewünschte Weiterbildung“.
- Hier wird nicht nur institutionelle Weiterbildungsbereitschaft, sondern auch Weiterbildungsbereitschaft im Hinblick auf autodidaktische Aneignung oder weitere Ausbildungsschritte (Studium) erfasst.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: evaluative Kategorie

3.4 Vorhandenes Weiterbildungsangebot

Definition: Aussage der Interviewten über die vorhandenen und zur Verfügung stehenden institutionalisierten Weiterbildungsangebote am aktuellen Arbeitsplatz oder an vergangenen Arbeitsplätzen.

Ankerbeispiel:

D2: Ja. Ja, habe ich. Ich kann immer/ Also mein Chef schickt mir auch immer wieder Weiterbildungen, Fortbildungen, Seminare, einfach, was es auch gibt, und fragt auch immer, was ich brauche. Und wenn ich was machen möchte, darf ich das auch machen. Wichtig finde ich, dass man im Ordnungsrecht einfach noch mehr bekommt, also dass man auch einfach weiß: Was muss die Gemeinde letztendlich wirklich tun oder dass man einfach auch jede rechtlichen Grundlagen. (D2 – Transkription-Weiblich, Pos. 576–577)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

4 (De-)Professionalisierungsdebatte

Definition:

Antworten der Interviewten zur Frage nach der Einschätzung der (De-)Professionalisierungsdebatte (3/B) sowie grundlegende Aussagen zur Bedeutung von Ausbildung und Qualifizierung für die Berufsausübung im Kontext der Sozialen Arbeit.

Ankerbeispiele:

Australien:

A9: If there was the ability to have, obviously the Electrician has to go and get Cert Four at least, Cert Three or Four. But if there was an opportunity to have like a section dedicated to homelessness, because I know when people do Community Service Work Diplomas couple years ago, as I said, it was very general, very broad. I happen to be working in the U-Sector so we had to turn some of the stuff around because some of the assignments we had to hand in were not Youth based. Which made it hard for a lot of my colleagues who were doing that training whereas for me, because I've worked in other areas I found it quite easy. (A9 – Transkription-Männlich, Pos. 163)

Deutschland:

D16: Egal. Ein Kellner. Ein guter/ (...) das ist fast schon zu einem Freund von mir geworden. Der arbeitet seit zehn Jahren hier ehrenamtlich, hat hier auch Nachtdienste gemacht, nimmt die Sache ernst und hat auch ein Gespür für die Menschen. Und macht den Job gerne. Aber er kann nicht in meinem Job arbeiten, weil er kein Sozialpädagoge ist. Und hier nach der Stellenbeschreibung/ können nur Sozialarbeiter hier arbeiten, weil das hier draufsteht. Um diesen Job zu machen, musst du Sozialarbeiter sein. (D16 – Transkription-Männlich, Pos. 343)

Codierregeln

- Es werden alle Antworten auf die Frage 3/B zur Professionalisierungsdebatte codiert
- Abseits der Frage 3/B werden alle weiteren Aussagen codiert, die eine Einschätzung zur Gewichtung von Ausbildung VS-Erfahrung ermöglichen.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

4.1 Individuelle Positionierung

Definition:

Subjektive Positionierung der Interviewten zur Professionalisierungsdebatte beispielsweise durch Aussagen über die Gewichtung von Praxis und Ausbildung oder die Bewertung von QuereinsteigerInnen.

Ankerbeispiel:

D6: Das ist eine gute Frage. Habe ich mir ehrlich gesagt noch nicht überlegt, wie ich das finde. Also, idealerweise, hätte man – wenn man breiter aufgestellt ist – ein multiprofessionelles Team. Aber die Frage ist, wieso macht ein Sozialwissenschaftler Obdachlosenwesen? Das ist einfach ein Berufsfeld für die soziale Arbeit. Oder auch ein Psychologe. Klar, punktuell könnte man einen Psychologen hinzuziehen, aber der hat vielleicht einen ganz anderen Blick auf die Dinge. Also, finde ich eher schwierig, muss ich. (D6 – Transkription-Weiblich, Pos. 431)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche und evaluierende Kategorie

4.2 Maßnahmen

Definition:

Von den Interviewten geforderte oder erwogene Maßnahmen zur Vermeidung von Deprofessionalisierung in der Sozialen Arbeit in Notunterkünften.

Ankerbeispiel:

A8: Yeah, yeah. Well and you do have some people who have lots of organisations who have lots of people with degrees. And then there is, there are also a whole lot of people who don't have degrees, I agree. But that's not my experience in my organisation but I have heard that debate before. And then there is a push to get some of those people into, you know, like Cert. 3's or something from the TAFE, a lower education. So I have heard that. I don't think, for me, I think what needs to happen is that we wouldn't employ people without degrees. And I think that's probably what needs to happen everywhere else. And what has happened is that all organisations have got these staff who have been working there for a while who haven't got degrees and they're trying to get them some other training or some other qualification. (A8 – Transkription-Weiblich, Pos. 141)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: Fakten-Kategorie

4.3 Auswirkung

Definition:

Aussagen der Interviewten zur Auswirkung der Deprofessionalisierung auf das Berufsfeld der Sozialen Arbeit anhand eigener Beobachtungen oder vermutete Effekte.

Ankerbeispiel:

D17: Also ich denke, da wir ja auch mit Personen zu tun haben, die völlig fachfremd sind, also von Security über aus der Verwaltungsschiene, sowie Helfer, die Art Hausmeistertätigkeiten ausgeführt haben, würde ich inzwischen sagen, es ist unbedingt erforderlich, dass jemand, wie auch immer, eine soziale Ausbildung hat, als Sozialpädagoge oder irgendwie aus diesem Bereich kommt oder Psychologie meinetwegen. Aber wirklich Kenntnis hat davon. Ja, von psychischen Problemen über genau, welche Notlagen haben diese Personen? Also da wirklich einen professionellen Zugang hat. Also ich glaube, je ferner man davon ist, desto schwieriger ist das oft. Die Leute bringen oft nicht das Wissen, das Verständnis, die Neutralität auf und steigen da voll emotional ein. Also entweder, indem sie sich abgrenzen oder indem sie übermäßig helfen, was aber auch nicht sinnvoll ist. Oder auch Gefahrensituationen nicht einschätzen. (D17 – Transkription-Weiblich, Pos. 177)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

5 Soziale Beziehungen

Definition:

Aussagen der Interviewten zur professionellen Zusammenarbeit mit KlientInnen, TeamkollegInnen, Mitgliedern anderer Organisationen oder Führungspersonen. Hierbei werden Beziehungsqualität, Einflussfaktoren oder Verhalten in der Interaktion erhoben.

Ankerbeispiele:

Australien:

B5: Well I guess I try to be as honest with them as possible. Because I want that from them as well. I want them to be able to be honest with me and be able to trust me. So I try and, you know, show that back to them. Because I think, like, they might be young, you know, teenagers. But they can usually pick up if you're, yeah, if you're,

you know, you're trying to trick them. And it's vice versa. I know when they're try-trying to lie to me. Laughs. (A5 – Transkription-Weiblich, Pos. 148)

Deutschland:

D12: Also // Authentizität ist das A und O bei Chef und Mitarbeitern. Es muss jemand authentisch sein und echt sein. Das brauchen wir für Klienten, weil das nimmt uns kein Schwein irgendwas ab, wenn wir hier ein Spiel machen oder was verkaufen, was nicht unsers ist. Also das ist für mich/ und das ist auch/ hat für mich was mit Kolleginnen und Kollegen zu tun. Ich möchte auch ein Teil von ihnen sein und möchte auch am Alltag teilhaben. Ich möchte nicht in einem Büro hocken, wo ich dann nur einmal im Monat zur Frau Michling gehe und frage, „was machen Sie denn grad?“ Ich möchte mit dabei sein. Aber das entlastende ist, ich kann vieles abgeben, weil ich weiß, die (unv.) halt die Kompetenz, die XY hat die Kompetenz. Ich muss mich da nicht kümmern. Und was ich gelernt hab, das Ergebnis ist das, was die festgestellt haben. Ich stehe dann auch dazu, auch wenn ich vieles anders machen würde. Ich rolle alles von einer ganz anderen Seite auf. (lacht) Aber der/ (Lachen) Aber letztendlich ist das Ergebnis dann wichtig. Und das hat die Person erarbeitet fachlich. (D12 – Transkription-Männlich, Pos. 199)

Codierregeln

- In dieser Kategorie werden Beziehungsqualitäten, Konflikte und Faktoren erhoben. Faktische Aussagen zur Teamgröße oder Zusammensetzung werden unter „I. Arbeitsfeld“ codiert.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorien (Einflussfaktoren, Strukturen, Verhalten) und evaluative Kategorien (Beziehungsqualität)

Leitfadenbezug: Entspricht II C aus dem Leitfaden

5.1 Beziehungsqualität

Definition:

Aussagen zur Qualität der sozialen Beziehungen mit KollegInnen, KlientInnen, MitarbeiterInnen externer Organisationen oder Führungspersonen.

Ankerbeispiel:

D6: Also, die Beziehung zu Klienten. Ich würde mal sagen empathisch. Höflich distanziert. Wobei es ein bisschen unterschiedlich ist. Also ich bin jetzt ja noch nicht so lange an der Stelle, aber es gibt halt, sage ich mal, jetzt von den Zugewiesenen – klar, gibt es Menschen, mit denen man besser zurechtkommt. Da spricht man. (D6 – Transkription-Weiblich, Pos. 476)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: evaluative Kategorie

5.2 Einflussfaktoren Beziehung

Definition:

Aussagen zu Einflussfaktoren auf die KlientInnen- oder KollegInnenbeziehung bzw. Voraussetzungen oder Grundlagen für eine gelingende professionelle Beziehung.

Ankerbeispiel:

B5: Well I guess I try to be as honest with them as possible. Because I want that from them as well. I want them to be able to be honest with me and be able to trust me. So I try and, you know, show that back to them. Because I think, like, they might be young, you know, teenagers. But they can usually pick up if you're, yeah, if you're, you know, you're trying to trick them. And it's vice versa. I know when they're trying to lie to me. Laughs. (A5 – Transkription-Weiblich, Pos. 148)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

5.3 Unterstützungsstrukturen

Definition:

Aussagen zur subjektiv erfahrenen Unterstützung sowie der Bedeutung von Unterstützung durch ArbeitskollegInnen oder KlientInnen beispielsweise durch Supervision.

Ankerbeispiel:

D7: Also was bei uns wirklich sehr, sehr positiv ist, ist, wir haben quasi mit unserem jeweiligen direkten Vorgesetzten ein Jahresgespräch, ja? Da gibt es auch quasi für die Führungskräfte einfach auch eine Schulung dafür. Und wir haben ein gewisses Raster und da wird zum Beispiel auf der Fortbildungsbedarf dann letztendlich dann festgehalten. (D7 – Transkription-Weiblich, Pos. 375)

Codierregeln

- Unterstützung durch Partner, Familie oder Haustiere wird hingegen als Work-Life-Balance (Strategien) codiert.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche und evaluative Kategorie

5.4 Konfliktverhalten

Definition:

Aussagen zum eigenen Umgang mit Konfliktsituationen im Bezug auf ArbeitskollegInnen oder KlientInnen.

Ankerbeispiel:

D4: (...) Auch, wenn jetzt eine Situation ist, dass ein Kollege gänzlich anderer Meinung ist als ich, zum Beispiel und das stresst mich. Versuche ich auch, entweder erklärt er es mir selber, warum er so handelt, oder ich versuche es selber zu ergründen. Oft klappt das, dass man dann weiß, ah ich könnte mir vorstellen, mensch der hat doch gerade die und die Situation erlebt und handelt deshalb so und so. (D4 – Transkription-Weiblich, Pos. 382)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

5.5 Selbstwirksamkeit

Definition:

Explizite Aussagen über die eigene Fähigkeit, Problemsituationen oder Herausforderungen durch eigene Handlungen überwinden zu können.

Ankerbeispiel:

D15: Ja. Also ich habe schon recht große Erwartungen an mich, dass ich sage oder dass ich mir dann auch, wie gesagt, nach dem ersten oder zweiten, dritten Gespräch denke: „Okay, was will ich mit dem Klienten erreichen, wo will ich hin, was will ich machen.“ Habe ich natürlich Erwartungen, klar, die ich auch an mich, ich möchte es jetzt durchsetzen, ich möchte das umsetzen mit dem. Was ich aber mittlerweile immer weniger schaffe, aber das liegt ja nicht an mir, sondern einfach an den Rahmenbedingungen oder an der (lachend) Motivation, die dem Klienten dann auch fehlt. (D15 – Transkription-Weiblich, Pos. 704–711)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: analytische Kategorie

6 Symbolisches Kapital

Definition:

Aussagen der Interviewten über den symbolischen Wert bzw. die Bedeutung ihrer Tätigkeit in Form von Selbstwert, gesellschaftlicher Wahrnehmung, Bedeutung für die Gesellschaft oder eigener Zufriedenheit mit der Arbeit.

Ankerbeispiele:*Australien:*

A2: Laughs. And I can't blame them for that because I don't know that I fully understood it getting into the job either. Uhh, and I think that one of the most amazing things about social work is that, that, I never anticipated, is how varied it is. Depending on what field you go into social work you just touch on completely different fields. So if you want to be a social worker in a hospital, you're not a doctor but you learn all about medicine. If you want to be a social worker in the legal system, you're not a lawyer but you learn all about the law. If you want to be a social worker in domestic violence, you learn all about, uhh, you know, the cycle of violence and how that impacts your children and, uhh, and the child protection system. And again, you touch on law and the legal system. Uhh, so I think I've gone a bit off task of question. Sorry. (A2 – Transkription-Weiblich, Pos. 195)

Deutschland:

D17: Weil man doch einzelne Sachen dann eröffnen, erschließen kann, immer noch Nischen und Möglichkeiten findet, wenn man kreativ ist und flexibel, wo es dann doch sehr wertvoll ist. Und ich glaube, weil es für die einzelne Person unglaublich wichtig ist, dass zumindest einer noch kommt und hallo sagt und einen mag oder einen unterstützt, egal wieviel Mist man gemacht hat und auch, wenn die Situation völlig hoffnungslos ist. Und ich glaube das ist, wie wenn man zu einem Sterbenden geht. Das ist wie, wenn man zu jemandem in Haft geht, der lebenslänglich sitzt, also um so aussichtsloser die Situation ist und umso verzweifelter, um so wichtiger ist, dass da noch jemand kommt, denke ich. Und das ist eigentlich immer das, was Wohnungslosenhilfe so wertvoll macht, dass selbst, wenn alles gescheitert ist, alles verloren ist und es keine Hoffnung mehr gibt, dass da zumindest dann jemand noch kommt. Das würde ich mal so sagen. Und das alleine macht Sinn und macht so viel Sinn, dass ich jeden Tag in die Arbeit gehe. (D17 – Transkription-Weiblich, Pos. 427)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: analytische Kategorie

6.1 Arbeitsplatzzufriedenheit**Definition:**

Aussagen zur aktuellen oder vergangenen Zufriedenheit in der Berufsausübung sowie dem Grad oder der Ursache der eigenen Arbeitsmotivation.

Ankerbeispiel:

Dadurch, dass ich bisher sagen muss, okay, einerseits das berufliche Umfeld sowie das private Umfeld einer neuen Tätigkeit, dadurch, dass es passt, irgendwann sich (dann?) eigentlich die kompletten Lagen reinarbeiten, oder reinarrangieren kann, muss ich sagen, fühle ich mich eigentlich sehr wohl. Auch wenn das halt ein Arbeiten mit, also für eine schwierige Klientel ist, aber sagen wir mal, das Arbeitsumfeld, sowie halt der Rückhalt familiär sowie arbeitsbedingt, erleichtert vieles. (D10 – Transkription-Männlich, Pos. 275)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

6.2 Sozialprestige**Definition:**

Aussagen der Befragten über gesellschaftliche Wahrnehmung und Bedeutung des Berufs der SozialarbeiterIn.

Ankerbeispiel:

D4: (...) Zwei Gedanken habe ich jetzt gerade. Der erste Gedanke, den ich hatte, na die Gesellschaft der ist das eigentlich relativ wurscht, was ich mache. Weil die meisten wissen gar nicht, dass es mich gibt und die haben auch eigentlich keine Ahnung, dass es eine Notunterkunft gibt, weil die von außen nicht so aussieht. So also der Gesellschaft an sich, ist es nicht unbedingt bewusst, ja. Für die Gesellschaft ist die Arbeit, die ich mache, aber schon sehr wertvoll. (D4 – Transkription-Weiblich, Pos. 238)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

6.3 Berufsrisiken

Definition: Aussagen über die Einschätzung der gesundheitlichen Risiken bei der Ausübung des Berufs insbesondere im Vergleich mit anderen Berufsgruppen im Feld der Sozialen Arbeit.

Ankerbeispiel:

A14: We are working alone in properties alone with clients where drugs and mental health play a massive part. We have also been at our properties where the women are staying where the perpetrator has been there and has been abusive to us. Generally, if you work at a hospital or in an office environment there are other people onsite, there are security measures in place. We're going out alone to properties and are then

locked in a property with clients that may or may not be unstable so I think the risk is a lot higher. That's one thing I've noticed being here when they talk about security measures and staff not being able to be onsite alone that seems strange to me because I'm so used to working alone, getting in the car alone and going to a property with a woman who we know is violent and abusive. We give her the same support we would give any woman. That's our job, that's what we want to provide but we know it's a big risk. For example, here, we can't have clients in the building unless there are two staff. (A14 – Transkription-Weiblich, Pos. 235)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

6.4 Selbstwert

Definition:

Aussagen über die Zufriedenheit der Befragten mit der eigenen Arbeitsleistung.

Ankerbeispiel:

A11: I think I've done a pretty good job. I think I've touched a lot of lives. I think I've touched them in a positive way, and hopefully I've done no harm (laughs) along the way (laughs). It's my fear is that I would actually harm somebody or make their situation worse. I never want to do that. I always want to be able to add to somebody's life, to make it better for them, to give them a freer, safer way of living. (A11 – Transkription-Weiblich, Pos. 493)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: evaluative Kategorie

7 Selbstfürsorge

Definition:

Aussagen der Befragten zur Aufrechterhaltung von geistiger und körperlicher Gesundheit am Arbeitsplatz, wie Maßnahmen zur Belastungsabwehr oder Belastungsreduktion.

Ankerbeispiel:

Australien:

No I do not check my/ my phone goes off at five o'clock. I learnt that during the bushfires as a Case Manager. Accidentally receiving a phone call on a Friday at eleven o'clock at night from someone who'd just left their husband. So my phones goes off at five o'clock, that is my self-care. Number one, I do not check emails from home when I'm not working. Number two, I don't work Monday, Tuesday. So I

don't receive calls or anything, they're my days. After work, with this job role, I actually am coming away quite positive. One of the problems I've had, and I'm getting help with, is I've spent a lot of time working at a very pointy end of Welfare. The very extreme end. And this one is a good role for me because it pulls me back from that very extreme end, constantly. I can clarify that a little bit for you, as working with people in crisis 24 hours a day, constant crisis. (A9 – Transkription-Männlich, Pos. 279)

Deutschland:

D7: (...) Also ich finde grundsätzlich ist ja immer schon wichtig, dass man während der Arbeitszeit einfach auch, ich sage jetzt mal, hier eine gute Stimmung hat, wo man einfach auch mal ein Püschchen macht oder einfach auch mal miteinander Kaffee trinkt. Sodass man einfach da auch quasi, wenn man vielleicht an einer Grenze ist, dass man einfach da auch für sich sorgt und dass man da einfach auch hier schon quasi während der Zeit, wo ich hier bin, dass man darauf achtet. Das ist so der eine Punkt. Für mich ist wirklich mein Ausgleich, ist mein Garten, in Anführungszeichen. Das ist einfach so meine Oase. Und das ist natürlich auch meine Familie. Ich habe jetzt keine Kinder, aber ich habe jetzt einfach nochmal meine Mama, die Schwiegermama und so weiter und so fort im Bayrischen Wald sitzen. #01:14:30-2# (D7 – Transkription-Weiblich, Pos. 297)

Codierregeln:

- Aussagen über belastende Faktoren werden stattdessen als „VI. Symbolisches Kapital/Arbeitsplatzzufriedenheit“ codiert, sind inhaltlich jedoch auch für Selbstfürsorge relevant und können auch unter diesem Gesichtspunkt gelesen werden.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

7.1 Qualität Work-Life-Balance

Definition:

Aussagen der Befragten über die aktuelle Einschätzung (IST) ihrer Work-Life-Balance (Selbstfürsorge).

Ankerbeispiel:

D6: Im Moment habe ich schon das Gefühl, dass es ausgeglichen ist. Ich habe ja eine 30-Stunden Stelle und das passt für mich gut. (D6 – Transkription-Weiblich, Pos. 720)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: evaluative Kategorie

7.2 Institutionelle Maßnahmen

Definition:

Aussagen der Befragten über das Ausmaß der Maßnahmen ihrer Einrichtung oder Arbeitsstelle zur Förderung von physischer oder psychischer Gesundheit oder zur Belastungsreduktion.

Ankerbeispiel:

D15: Gesundheitsmanagement in dem Sinne nicht. Also das, was wir hier machen, ist immer einmal im Jahr so ein Gesundheitstag, an dem in der Regel auch immer jemand, irgendein Referent oder so, von außen kommt oder irgendjemand, der mit uns irgendwelche Übungen oder so macht und verschiedene Angebote stattfinden. Auch von Krankenkassen und so weiter gibt es ja auch (unv.), was auch finanziell unterstützt wird. Aber auch dieses Jahr eben nicht. Ja? Ich denke, das, wie soll man sagen, baut ja aufeinander auf, oder das (...) summiert sich ja. Also ich bräuchte es eigentlich mehr in diesem Jahr, aber es findet nichts statt. (D15 – Transkription-Weiblich, Pos. 1450–1457)

Codierregeln

- Hier werden institutionelle und formelle Maßnahmen durch die Befragten evaluiert, informelle oder soziale Unterstützungsleistungen werden stattdessen als „V. Soziale Beziehungen/ Unterstützungsstrukturen“ erfasst.

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: evaluative Kategorie

7.3 Persönliche Strategien

Definition:

Maßnahmen oder Handlungen der Befragten, die Einfluss auf die eigene Selbstfürsorge (WLB) haben. Diese umfassen Strategien zur Belastungsreduktion oder Aussagen über den eigenen Grad der Trennung von Privatleben und Beruf.

Ankerbeispiel:

Genau, es kommt da halt auch mal auf solche Geschichten darauf an, weil ab und an freut man sich dann doch mal ein bisschen mehr, an die Arbeit zu fahren, oder halt auch ein bisschen weniger. Aber eigentlich, normalerweise, man kann sich schon erholen. Natürlich, irgendwann ist dann auch mal der Punkt gekommen, wo man sagt, okay, jetzt brauche ich mal ein bisschen länger als nur zwei Tage als

Wochenende. Die hat man ja natürlich auch, die Möglichkeit, Urlaub zu nehmen. Und ja, ich muss sagen, ich freue mich auch auf Ende August, da habe ich dann zwei Wochen Urlaub, und die werde ich auch dann mit meiner Familie dementsprechend verbringen. (D10 – Transkription-Männlich, Pos. 323)

Erzeugungsart: deduktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

8 Aktuelle Herausforderungen

Definition:

Aussagen der Interviewten zu aktuellen oder zukünftigen Schwierigkeiten oder Probleme, die in Bezug auf die Arbeit in den Notunterkünften entstehen oder bestehen, sowie ihre Wünsche zur Besserung dieser Umstände.

Ankerbeispiele:

Australien:

A12: It's similar to the incarceration rates. When you look at the statistics for the aboriginal people in prison it's the same as if you look at the statistics in homelessness. The question I'm raising with the governments is: why do you only fund five women places and 12 men? Why is it not more women places because our data finds women between 45 and 65 don't have the money for age care facility, they have mental health issues, they're on the government allowance new start which is not enough money for them to survive which means more and more women between 45 and 65 are becoming homeless. I don't know if this is a phenomenon in Townsville or around the world but this is what the statistics are showing. (A12 – Transkription-Männlich, Pos. 63)

Deutschland:

D11: Ja, die haben ja nicht so viel Verdienst dann, ja. Da sind halt, wo wir (Gegenstand wird geschoben) gerade das Problem haben, ist zum Beispiel mit dem KVR, dass wegen Corona die ganzen Leute ihre Aufenthaltstitel nicht verlängert bekommen, weil die Termine einfach fehlen. Und das ist ein Riesenaggressionspotenzial, was hier gerade rumläuft. Weil da geht es um die Existenz von vielen Leuten, die hier gerne arbeiten würden und auch arbeiten. Jetzt aber nicht, jetzt nicht vorankommen. Also ich hatte jetzt einen Klienten, der hat sich dann vor das KVR gesetzt und gesagt, wenn die mich, die Polizei kann mich wegtragen. Und ansonsten muss ich halt nach Syrien zurück. Und die sind halt alle sehr frustriert, am Ende mit den Nerven. Hat auch dieser ganzen Situation jetzt geschuldet. (D11 – Transkription-Weiblich, Pos. 93)

Erzeugungsart: induktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

8.1 Politik, Bürokratie, Ressourcen

Definition:

Aussagen der Befragten zu Herausforderungen durch politisches Handeln oder politische Rahmenbedingungen, wie Bürokratie, mangelnde Ressourcen, politische Fehlentscheidungen oder mangelnde Wahrnehmung in der Öffentlichkeit.

Ankerbeispiel:

A3: Uhh, definitely shortages. We have a few shortages in the centre. And staff turn over, I think it's a challenge as well. That you may see a lot more in this field work. We've seen it here in this job, like in the centre as well. A few of the staff don't last, they'll last their probation period in the job and they'll leave. (A3 – Transkription-Weiblich, Pos. 323)

Erzeugungsart: induktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

8.2 Bedarfsanstieg

Definition:

Aussagen der Befragten zu Herausforderungen durch einen steigenden Bedarf an Sozialarbeit, wie einer erhöhten Anzahl an Obdachlosen oder einer Zunahme von Drogenkonsum, psychologischen Problemen oder Armut.

Ankerbeispiel:

D11: Ja, die haben ja nicht so viel Verdienst dann, ja. Da sind halt, wo wir (Gegenstand wird geschoben) gerade das Problem haben, ist zum Beispiel mit dem KVR, dass wegen Corona die ganzen Leute ihre Aufenthaltstitel nicht verlängert bekommen, weil die Termine einfach fehlen. Und das ist ein Riesenaggressionspotenzial, was hier gerade rumläuft. (D11 – Transkription-Weiblich, Pos. 93)

Erzeugungsart: induktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

8.3 Migration und Kultur

Definition:

Aussagen der Befragten zu Herausforderungen durch kulturelle Herausforderungen wie eine Veränderung der Klientel durch Migration oder Barrieren durch kulturelle Unterschiede.

Ankerbeispiel:

A6: Okay. So here's, uhh, it can be very difficult, there is also in Townsville, part of the housing problem is compounded by the fact that we have a lot of Aboriginal and Torres Strait Islander people, our traditional owners, our First Nations people that live in Townsville. And a lot of those people are discriminated against by real estate agents and mainstream housing providers. So they have to rely on government housing or community housing and there is just too much demand. So when I first started thirty years ago there was a waiting list, everyone could go on the waiting list and it was a house for life, effectively. (A6 – Transkription-Weiblich, Pos. 129)

Erzeugungsart: induktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

8.4 Weitere Einzelmeinungen

Definition:

Weitere Einzelmeinungen der Befragten zu Herausforderungen für die Soziale Arbeit.

Ankerbeispiel:

D7: Genau. Also ein Wunsch, gerade in diesem Bereich, ist das. Und da sind wir jetzt momentan einfach auch schon dran, quasi doch noch mehr in die Akquise von Ehrenamtlichen einzusteigen. Da haben wir jetzt gerade quasi was entwickelt, wie wir da das uns vorstellen, im Endeffekt. Und sind jetzt da zum Beispiel in der Umsetzung, sodass die Teams einfach auch durch mehr Ehrenamtliche quasi da unterstützt werden. Das ist zum Beispiel ein Ziel. Anderer großer Aufgabenbereich, das ist einfach von unserem Träger so vorgegeben, was, ich denke mal, sehr sinnvoll ist, das Thema Qualitätsmanagement. Also das heißt, wir haben unsere verschiedenen Prozesse in sogenannten Ablaufbeschreibungen festgehalten. (D7 – Transkription-Weiblich, Pos. 55)

Erzeugungsart: induktiv

Kategorienart: inhaltliche Kategorie

IV Codieren

IV.A) Australisches Codierbeispiel

Document Browser: A7 - Transcription-Weiblich (472 Paragraphs)

341 A7: Purely for clients. And for other stuff, you know, we get paper and stuff like that. Uhh, yeah, so recently yes, that was the case. And I said, 'No, you know'. Anyway this person said, 'Oh, I can talk to so and so about that', okay yay, cool because nobody is talking to me. Laughs. And I got a thing from the boss and it's like, 'How dare you speak to this person?' It's like, 'Well I didn't speak out of school, this person asked me a question'. They're part of St Vincents de Paul society. #00:59:58# But completely, you know, this was the thing. A decision was made, nobody spoke to me about that. Nobody asked my opinion about that. I have a problem with that. I can't speak to anybody about that because the person I spoke to is not taking it further. So to me it's like, 'It's a gag order'. So I have been gagged and I'm supposed to be an advocate. I'm supposed to be an advocate not only for clients but for my colleagues as well. But so, that has reduced my enjoyment, completely. So I'm looking for other work. Oh yeah, I gotta do that. #01:00:41#

342 I: Okay, if you now compare, what do you think, what is, what, how do you assess the social importance of your work in shelters? Your opinion. #01:01:08#

343 A7: Uhh, how do I say this? Okay, okay. So the social importance of my work. Uhh, a lot of it should be unnecessary. People should not be homeless because they can't afford private rental. That's one thing. I mean, they, we're going to have, I believe that we're always going to have a homeless population because of peoples' health issues, their mental health issues, something terrible is going on. But should never be because a person can't afford private rental. And yet that is what we're seeing over and over and over and over again in many cases. We've got a large portion of people who should never be in shelters. #01:01:50# If we made it socially important that we had affordable housing. Now affordable housing is the one thing that's going to take a lot of people out of that equation. You know, we're going to have the other guys. So the social importance of it, I think if we're assessing it, we're not meeting the needs of the people who really do need that crisis accommodation in shelters. We're not because, we're not, we're just finding a lot of the time those places are taken up by people quite easily. If it was affordable they'd have that. #01:02:27# So of course we've got more people who are not coming into shelters because there's no room at the end. And they probably need it more. And also, we don't have enough shelters. We certainly don't have enough shelters for young people. #01:02:42#

344 I: Depend on men, women, and family? #01:02:43#

345 A7: I think women are very under-catered for. Uhh, I think we've had our focus on men for so long because, uhh, I think we think that men are more dangerous if they're not controlled. I don't know. Maybe that's just my own opinion but why else would we be helping. Because women become invisible and while they're invisible, we don't

..Negative Modifikatoren

..Bedarfsanstieg ..Gesellschaftliche Bedeutung

Mangelnder Einfluss in eigener Organisation, wird bei Entscheidungen übergangen und eigene Rückmeldungen nicht weitergereicht

Anstieg in Obdachlosigkeit, Frauen werden "unsichtbar" und Männer kriminell, daher häufiger Fokus auf Männer

Sozial wichtige Arbeit, aber sollte gar nicht notwendig sein, wichtig wäre leistbare Wohnungen für alle

Codierbeispiel Englisch. Interview A7 (Abschnitt 341–345) mit Segmentkommentaren.

IV.B) Deutsches Codiersbeispiel

Document Browser: D1-Transcription-Weiblich (279 Paragraphs)

14 D1: Also, ich arbeite in einem Beherbergungsbetrieb für anerkannte Flüchtlinge. Neben der Vermittlung im angemessenen Wohnraum, im angemessenen [nicht verständlich] #00:01:13# ist ein Teil meiner Arbeit die Integration, oder die [nicht verständlich] zur Integration. Also, verschiedene Integrationsmaßnahmen anzubieten.

15 #00:00:27#

16 I: O.K. Welche Wohnungslosenkunden betreust du denn?

17 #00:00:33#

18 D1: Im Moment betreue ich überwiegend Frauen und Paare. Ich habe aber auch vier (...) sieben Männer zu betreuen von 44 Klienten. Von 44 Haushalten habe ich sieben Männerbetreuungen. Die meisten sind Frauen und Paare. Die sind im Alter zwischen 18 und 82.

19 #00:02:03#

20 I: Was sind deine Aufgaben und Arbeitskonzepte dabei?

21 #00:02:09#

22 D1: Die Hauptaufgabe ist die Weitervermittlung in Wohnraum, neben [nicht verständlich] und halt Integrationsleistungen, Vermittlungen in Integrationskurse. Eher inoffiziell ist es so eine Übersetzung für Jobcenter und Behörden. Ich bin praktisch ein Übersetzer, auch im Umgang mit Behörden, da meine Klienten darin ungeübt sind.

23 #00:02:42#

..Klientenarbeit

..Alleinstehende Frauen,
..Familien/Kinder/Paare

..Klientenarbeit

Arbeitet in Beherbergungsbetrieb für Flüchtlinge, Vermittlung von Wohnraum, Integrationsarbeit

Überwiegend Frauen und Paar, 44 Klienten

Vermittlung von Wohnraum, an Integrationskurse und Kommunikation mit Jobcenter/ Behörden

Codierbeispiel Deutsch. Interview D1 (Abschnitt 11–21) mit Segmentkommentaren.