5. Darstellung der empirischen Ergebnisse

5.1 Nutzungsanlässe, Nutzen und Barrieren der Nutzer:innen

Zur Entwicklung eines nachhaltig attraktiven Modellkonzepts Zivilgesellschaftliches Engagement mit Zukunft wurde sowohl die Perspektive der Älteren als auch die der Engagierten und der hauptamtlichen Fachkräfte einbezogen. Im Folgenden werden die Ergebnisse der Erhebungen mit Älteren, die im Rahmen der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen bzw. der Kölsch Hätz Coronahilfen ehrenamtlich unterstützt wurden, dargestellt. Im Hinblick auf diese Nutzer:innengruppe wurden vor allem die (antizipierte und tatsächliche) Gebrauchswerthaltigkeit und die nutzenstrukturierenden Faktoren des Engagements in den Blick genommen. Darüber hinaus wurden Fragen zur Nutzung (Zugang und Zugangsbarrieren) sowie zu Wünschen und Bedarfen für die aktuelle und zukünftige Ausgestaltung zivilgesellschaftlichen Engagements gestellt.

Im Folgenden werden zunächst die Ergebnisse aus der Basiserhebung präsentiert (Kapitel 5.1.1) und danach die Ergebnisse aus der Coronahilfen-Erhebung (5.1.2), jeweils ausschließlich auf die empirischen Daten bezogen, die bei den älteren Nutzer:innen des Engagements erhoben wurden. Aus der Zusammenfassung und -führung der zentralen Befunde beider Erhebungen (5.1.3) ergeben sich Erkenntnisse bezüglich der Bedarfe, Barrieren und Vorstellungen der Älteren, die im Rahmen von Nachbarschaftshilfen Unterstützung suchen. Diese stellen wiederum eine wesentliche Grundlage für das Modellkonzept für zukunftsfähiges zivilgesellschaftliches Engagement dar.

5.1.1 Ergebnisse der Basiserhebung

Im Rahmen der Basiserhebung wurden im Winter 2019/2020 zwölf Leitfadeninterviews mit älteren Nutzer:innen der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen durchgeführt, deren wichtigste Ergebnisse im Folgenden dargestellt werden.

Lebenssituation und Nutzungsanlässe

Die allgemeine Lebenssituation der Nutzer:innen war in den Interviews ebenso Thema wie der konkrete Anlass für eine Nutzung der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen. Dabei zeigt dieser Blick auf die subjektiven Relevanz-

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

kontexte,[34] dass die Nachbarschaftshilfen bzw. deren Besuchsdienst sich in der alltäglichen Lebensbewältigung der Nutzer:innen als zusätzlicher Baustein einreiht neben anderen Dienstleistungen und/oder familiärer Unterstützung zur Alltagsbewältigung und Freizeitgestaltung. Während die These der zunehmenden sozialen Isolation mit fortschreitendem Alter auf einige Interviewte zutrifft – zum Beispiel im Falle verwitweter Nutzer:innen sowie bei denen, die bereits viele oder alle langjährigen Freund:innen verloren haben –, ist dies immer vor dem Hintergrund der jeweiligen Biografien der Nutzer:innen zu sehen, das heißt im Vergleich zu früheren Lebensphasen. Den von uns Interviewten ist gemeinsam, dass sie beruflich und in ihrer Freizeit stark sozial eingebunden waren; viele hatten selbst über lange Jahre ein Ehrenamt inne und/oder waren familiär stark eingebunden. Im Vergleich dazu erleben sie ihre jetzige Situation primär als Vereinsamung: „man vereinsamt langsam" (Interview BÄ3, Pos. 6). Die empirischen Analysen der Interviews verdeutlichen jedoch auch, dass diese gefühlte Einsamkeit nicht mit einer vollständigen sozialen Isolation einhergeht. Vielmehr berichten die Interviewten von Unterstützung durch die Familie und teils durch Nachbar:innen, von der Teilnahme an Senior:innencafés, an Sportangeboten oder an gemeinsamen Reisen. Hieran zeigt sich, dass auch jene, die sozial eingebunden sind und Kontakte zu anderen haben, sich Unterstützung bei ihrer selbstbestimmten Teilhabe wünschen.

In allen Interviews finden sich Passagen, die sich mit der Entscheidung für und der Einwilligung in die Inanspruchnahme beschäftigen, die stets am Beginn des Dienstleistungsprozesses stehen (siehe auch Oelerich et al. 2019: 10). Die Inanspruchnahme erfolgte dann meist aufgrund einer Veränderung der Lebenssituation – zum Beispiel durch die Verschlechterung einer vorhandenen Erkrankung oder das Auftreten neuer gesundheitlicher Einschränkungen, durch den Verlust des Partners, der Partnerin oder den Entzug der Fahrerlaubnis. Hier können die Nutzungsanlässe als Verlusterfahrungen zusammengefasst werden – in Bezug auf nahe Beziehungen und andere soziale Kontakte, auf Mobilität oder auf Gesundheit. Dabei stehen diese drei Bereiche häufig in Wechselwirkung zueinander. Beispielsweise wirkt sich eine Einschränkung der Mobilität so aus, dass soziale Kontakte erschwert werden, oder gesundheitliche Einschränkungen führen zu Mobilitätseinschränkungen. Ein:e Nutzer:in formuliert dazu: „Ich kann an keiner Veranstaltung teilnehmen, ich bin in meiner Wohnung gefangen." (Inter-

34 Hierunter fassen Oelerich und Schaarschuch (2013: 95) unter anderem „die Einschätzung der eigenen Lebenssituation […], die individuellen Präferenzen, die kulturell-normativen Orientierungen sowie biographisch-lebensgeschichtliche Aufschichtungen als wesentliche Kontextebenen".

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

view BÄ5, Pos. 40). Das Gefühl, gefangen zu sein, weil die eigene Wohnung nicht verlassen werden kann, zeigt, dass die soziale Teilhabe im Sozialraum eben nicht vollständig ersetzt werden kann durch zum Beispiel digitale Angebote. Diese:r Nutzer:in formuliert erstens deutlich, dass der Zustand, auf diese Weise vom gesellschaftlichen Leben abgeschnitten zu sein, als Einschränkung empfunden wird. Die Person wünscht sich zweitens eben diese Form der sozialen Teilhabe: unter Menschen zu sein, Leute um sich zu haben (Interview BÄ5, Pos. 16). Drittens wird das auch als Bedarf anderer sozial isoliert lebender Menschen beschrieben: „Ich bekomme gegenüber anderen Leuten, die ich so kenne, die auch gehandicapt sind, so wie ich, die sind alle neidisch, weil ich so viel Besuch bekomme." (Interview BÄ5, Pos. 46).

Die Befragten verfügten in diesen Situationen über die notwendigen Ressourcen, um diesen Verlust auszugleichen, indem sie Unterstützung bei den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen anfragten. Sie kannten das Angebot der Nachbarschaftshilfen entweder schon aufgrund ihrer sozialräumlichen Netzwerke und konnten so Kontakt aufnehmen, oder sie erlangten Kenntnis des Angebots über Dritte, zu denen bereits vor der Inanspruchnahme Kontakt bestand. Das waren zum Beispiel Familienangehörige, die sie unterstützten, Einrichtungen Sozialer Arbeit oder ehrenamtliche Angebote wie ein Senior:innencafé. Lediglich in einem Fall wurde ein:e Nutzer:in von Kölsch Hätz direkt angesprochen und nahm daraufhin das Angebot in Anspruch.

Aus den Daten geht auch hervor, dass die Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen nicht die einzige Ressource ist, auf die die Befragten zur Sicherung ihrer Teilhabe zurückgreifen. Vielmehr ist es ein Baustein neben in Anspruch genommenen Dienstleistungen und/oder familiärer Unterstützung. Auf diese anderen Ressourcen greifen die Nutzer:innen zur Alltagsbewältigung (Einkaufshilfe, Haushaltshilfe, 24-Stunden-Pflege zu Hause, ambulanter Pflegedienst, gesetzliche Betreuung, Fußpflege, Mahlzeitendienst) zurück und um Kontakte zu pflegen (Familie, Senior:innencafé, Sportverein). Die Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen kommen als Ergänzung und Abwechslung hinzu. Sie sind also ein Angebot unter vielen, das gemeinsam mit den anderen Angeboten der Sicherung der gesellschaftlichen Teilhabe dient, häufig auch auf Anregung eines Familienmitglieds, um ein weiteres verlässliches Element zur Strukturierung des eigenen Wochen- bzw. Tagesablaufs und eine weitere Gelegenheit zum Austausch hinzuzufügen. Damit wird deutlich, dass die hier im Fokus stehenden institutionalisierten Nachbarschaftshilfen die Absicherung der gesellschaftlichen Teilhabe nicht alleine gewährleisten. Vielmehr stellen sie aus der Perspektive der Nutzer:innen

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

eines unter vielen genutzten Angeboten dar, mithilfe derer sie ihre gesellschaftliche Teilhabe selbstbestimmt gestalten können.

Nutzen des Angebots und nutzenfördernde Faktoren

Bezüglich der Aspekte des Angebots, die aus Sicht der Nutzer:innen gebrauchswerthaltig sind, zeigen sich trotz divergierender subjektiver Relevanzkontexte klare inhaltliche Schwerpunkte. Dabei zeigt sich, dass die Nutzer:innen insbesondere solche Aspekte als gebrauchswerthaltig beschreiben, die weitestgehend den Programmzielen von Kölsch Hätz entsprechen. Der überwiegende Teil bewertet die Möglichkeit, regelmäßig im Kontakt und in Austausch mit einer engagierten Person zu sein, als sehr gebrauchswerthaltig. Dies deckt sich mit dem vor der Inanspruchnahme antizipierten Nutzen:

> „Die Erwartungen oder der Wunsch war, eine Stunde in der Woche jemanden dazuhaben, mit dem ich Spiele oder irgendwas anderes mache. Am liebsten etwas, was immer zum gleichen Zeitpunkt in der Woche [ist], um einen Rhythmus aufrechterhalten zu können." (Interview BÄ2, Pos. 10)

Folglich beschreiben alle Befragten eine hohe Zufriedenheit mit dem Angebot. Sie betonen dabei, dass nicht die Möglichkeit sozialer Kontakte an sich gebrauchswerthaltig sei. Vielmehr beschreiben sie als nutzenstrukturierende Faktoren konkrete Rahmenbedingungen und Voraussetzungen, unter denen sich ein Nutzen einstellen könne.

Dazu sei erstens der persönliche Umgang der Engagierten und Nutzer:innen miteinander ausschlaggebend. Notwendig sei, dass die Engagierten bereit seien, sich auf die besuchte Person einzustellen und dieser Respekt und Toleranz entgegenzubringen. Insgesamt sei die Beziehung entscheidend für die Gebrauchswerthaltigkeit. Es sei wichtig, dass man sich „gut versteht" (Interview BÄ5, Pos. 16), „Vertrauen aufgebaut hat" (Interview BÄ2, Pos. 30–32), gemeinsame Interessen habe oder auf einer Wellenlänge liege, umschreiben die Nutzer:innen dies. Ein:e Nutzer:in fasst zusammen: „Wir verstehen uns gut und das macht's also auch aus." (Interview BÄ6, Pos. 50).

Zweitens sei über diese individuelle Ebene der jeweiligen Beziehung hinaus die Anbindung bei Kölsch Hätz insofern von Bedeutung, als eine solche Beziehung erst in dem geschützten Rahmen entstehen kann, den die Koordinator:innen der Nachbarschaftshilfen und somit die Vermittlung über eine bekannte und vertrauenswürdige Einrichtung anfangs oder bei im weiteren Verlauf auftretenden Schwierigkeiten bieten. Die Aspekte Vertrauenswürdigkeit, Bekanntheit und Sicherheit kommen hier zur Sprache,

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

aber auch – im Sinne eines infrastrukturellen Nutzens – die Verlässlichkeit, die eine solche Anlaufstelle im Falle von möglicherweise zukünftig auftretenden Fragen und Schwierigkeiten mit sich bringe.

Ausgestaltung der Inanspruchnahme

Neben dem Nutzen ist auch die konkrete Ausgestaltung der Inanspruchnahme in hohem Maße abhängig von den subjektiven Relevanzkontexten, die bereits weiter oben dargestellt wurden, und vom „individuell differente[n] Nutzungsvermögen" (Oelerich et al. 2019: 10), das sich anhand des biografischen Hintergrunds und der Ressourcen ausdifferenziert. Bei der Nutzung können die Nutzer:innen auch auf Barrieren stoßen, wenn „sozialstaatliche Erbringungskontexte, institutionalisierte und professionalisierte Formen sowie situative Konstellationen der Erbringung produktive Aneignungsleistungen von Dienstleistungen aufseiten der Nutzer_innen erschweren, begrenzen oder verhindern" (ebd.: 7). Auf diese Ausgestaltung der Inanspruchnahme möchten wir im folgenden Abschnitt schauen.

Die Nutzer:innen betonen im Hinblick auf ihre Nutzung der Nachbarschaftshilfen, dass diese selbstbestimmt gestaltet sei. Damit beziehen sie sich einerseits auf ihre Möglichkeit, selbst zu bestimmen, was sie in Anspruch nehmen möchten. Das beinhaltet zum Beispiel, die wöchentlichen Termine je nach Wetter, Wunsch und gesundheitlicher Situation unterschiedlich zu gestalten oder auch eine reine Einkaufshilfe abzulehnen, weil der Wunsch nach selbstbestimmter Teilhabe umfasst, dass die Person „selber durch die Läden gehen kann und schauen, was es gibt und was ich dann gerne haben möchte" Interview BÄ9, Pos. 4). Es beinhaltet auch zu bestimmen, von wem sie Unterstützung annehmen möchten und von wem nicht.

Andererseits ist damit gemeint, dass im Laufe der Zeit und basierend auf der entstandenen Beziehung abgewichen wird von dem, was die Rahmenbedingungen der Unterstützung eigentlich hergeben (eigentlich handelt es sich um einen reinen Besuchsdienst, der einmal wöchentlich zu einer festen Zeit für eine Stunde stattfindet). Beispielsweise finden Treffen dann nicht zu festen Zeiten statt, sondern nach Bedarf, es werden auch längere Fahrten (z. B. in die Eifel, ins Bergische Land) miteinander unternommen, gemeinsam Feste gefeiert oder gegenseitige Einladungen zum Essen ausgesprochen.

In diesem Zusammenhang thematisieren die Nutzer:innen ausführlich die konkrete Ausgestaltung der Beziehung zu den Engagierten und der Unterstützung durch diese. Die langfristige und mit der Zeit vertrauensvolle persönliche Beziehung beschreiben sie als Kernelement des Angebots und als Grundlage für dessen gelingende Inanspruchnahme – und auch als Spe-

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

zifikum des Besuchsdiensts im Vergleich zu anderen Unterstützungsangeboten:

> „Ich könnte nichts damit anfangen, wenn jetzt ständig jemand Neues käme, das würde mir nichts bringen, dann könnte man keine persönliche Beziehung aufbauen. Das ist dann wie ein Pflegedienst oder so. […] Ich denke, es dauert ja auch einige Zeit, bis man so viel Vertrauen aufgebaut hat und sich so weit ausgetauscht hat, bis man an die Stelle kommt, wo man sich gegenseitig etwas geben kann. Das ist ja nicht damit getan, wenn einer zweimal kommt. Das ist völlig oberflächlich, das bringt nichts." (Interview BÄ2, Pos. 30–32)

Die bereits weiter oben beschriebene persönliche Beziehung wird hier also zur wichtigen Voraussetzung für eine den eigenen Bedarfen entsprechende Nutzung gefasst. Dennoch ist für einige Nutzer:innen auch deutlich, dass diese Beziehung ihre Grenzen hat, die sie zum Beispiel von familiären oder freundschaftlichen Beziehungen unterscheidet. So werden punktuell zusätzliche Unterstützungsleistungen durch die Engagierten zwar in Anspruch genommen, aber gegen Bezahlung. Manche Nutzer:innen sehen sich zudem moralisch verpflichtet, im Gegenzug zur Unterstützung durch die Engagierten, die ihnen ihre Zeit zur Verfügung stellen, stets die Kosten zu übernehmen, die durch gemeinsame Unternehmungen entstehen. Oder sie äußern den Wunsch nach häufigeren oder längeren Treffen, erkennen aber die Grenzen der Beziehung und möchten diese respektieren, indem sie die Engagierten „nich' länger in Anspruch nehmen" (Interview BÄ6, Pos. 34), als von diesen gewünscht.

Zugleich machen einige Nutzer:innen sehr deutlich, dass aus ihrer Sicht die Unterscheidung in Unterstützende und Inanspruchnehmende zu kurz greift. Diese Sicht beziehe sich nur auf einen Aspekt der Lebenssituation und vernachlässige die Person in ihrer Gesamtheit: Während die Nutzer:innen im Rahmen der Nachbarschaftshilfen Unterstützung erhalten, könnten sie an anderer Stelle selbst unterstützen. Ein:e Nutzer:in bringt dies so auf den Punkt:

> „Ich glaub nicht, dass es viele Leute gibt, die so hinüber sind, dass sie gar nichts mehr geben können." (Interview BÄ2, Pos. 28)

Dieses „Geben und Nehmen" (Interview BÄ2, Pos. 18) beschreiben die Nutzer:innen dabei nicht nur als reine Möglichkeit, sondern vielmehr als Wunsch bzw. Bedarf. Sie haben dazu auch konkrete Ideen: Sie würden beispielsweise gerne Deutschunterricht für Geflüchtete anbieten oder Unterstützung für Familien mit Kindern leisten, sich um Tiere kümmern, selbst Besuchsdienste übernehmen oder Nachhilfe für Auszubildende geben. Um das zu realisieren, zieht ein:e Nutzer:in auch eine Veränderung ihrer Lebenssituation in Betracht:

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

> „WG-mäßig, Öko-Dorf, das kann alles sein. Ja oder dieses, wie es im Moment ist, diese Häuser, wo Jung und Alt zusammenwohnen." (Interview BÄ2, Pos. 40–42)

Zentral ist hier der Wunsch, nicht ‚nur' als Nehmende:r wahrgenommen zu werden, sondern selbst etwas beizutragen. Einige sehen diese Reziprozität bzw. Mutualität bei den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen bereits umgesetzt. Sie erleben die Beziehung zu den Engagierten als reziprok, teils auch als freundschaftlich, sodass aus ihrer Sicht kein Gefälle zwischen Helfenden und Hilfesuchenden (mehr) besteht. In einem Interview zeigt sich, dass der:die Nutzer:in (hier mit B bezeichnet) die Beziehung mittlerweile als vollständig losgelöst von dem ursprünglich angelegten Verhältnis Helfer:in – Inanspruchnehmende:r betrachtet:

> „B: Ja. Und dadurch ist eine nette Freundschaft entstanden.
> I: Schön. Wie oder wofür nutzen Sie denn die Unterstützung genau? Also, welches Angebot nehmen Sie in Anspruch? Was machen Sie dann?
> B: Ich nehme von der Dame, die kommt, nichts in Anspruch.
> I: Aber die besucht Sie?
> B: Ja, wir erzählen uns gegenseitig, wie es uns geht und so weiter und von Ämtern und so weiter, [da] hilft sie manchmal mit und nimmt auch schon mal einen Brief für die Post mit, so kleine Botengänge macht sie auch schon mal. Und sie bringt jedes Mal ein Stückchen mit und ich mache den Kaffee dann." (Interview BÄ5, Pos. 18–22)

Ein:e Nutzer:in beschreibt zum Beispiel, dass sie der Engagierten geholfen habe, ihr Deutsch zu verbessern, was schließlich alleiniger Inhalt ihrer Treffen wurde. Andere beschreiben gegenseitige Einladungen zum Essen oder zu privaten Feiern oder eine konkrete Unterstützung der Engagierten durch die Nutzer:innen, zum Beispiel Hilfestellung bei behördlichen Angelegenheiten und emotionale Unterstützung nach der Verwitwung.

Der Aspekt der Reziprozität findet sich noch in einem anderen Kontext wieder: Zahlreiche Nutzer:innen erzählen von einem eigenen zurückliegenden Engagement. Viele waren dabei im Bereich der Kirchengemeinde und zugehöriger Organisationen engagiert, sei es als Besuchsdienst im Altenheim, bei Führungen durch verschiedene Kirchen der Stadt, im Pfarrgemeinderat oder in der kirchlichen Bildungsarbeit. Teilweise stellen sie dies in direkten Zusammenhang mit der eigenen Inanspruchnahme von Unterstützung.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das zentrale Element des Angebots der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen aus Sicht der Nutzer:innen die langfristige Beziehung zu sein scheint, die von den Nutzer:innen jedoch durchaus unterschiedlich wahrgenommen und ausgestaltet wird. Barrieren bei der Inanspruchnahme werden von den Nutzer:innen kaum thematisiert.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Dies kann darauf zurückzuführen sein, dass die Befragten größtenteils bereits vor der Inanspruchnahme einen Bezug zur Organisation bzw. der konkreten Einrichtung hatten, und diese somit aus ihrer Sicht bekannt und vertrauenswürdig war. Zudem fällt es den Nutzer:innen möglicherweise leichter, Hilfe in Anspruch zu nehmen, weil sie dies vor dem Hintergrund des Gedankens eines „Gebens und Nehmens" aufgrund ihrer eigenen zurückliegenden ehrenamtlichen Tätigkeit leichter akzeptieren können.

5.1.2 Ergebnisse der Coronahilfen-Erhebung[35]

Im Rahmen der Coronahilfen-Erhebung wurden im Winter 2020/2021 telefonisch zehn Leitfadeninterviews mit älteren Nutzer:innen der Kölsch Hätz Coronahilfen geführt,[36] deren wichtigste Ergebnisse im Folgenden dargestellt werden.

Nutzungsanlässe und Veränderungen der Lebenssituation durch die Pandemie

Gerade zu Beginn der Pandemie im Frühjahr 2020 wurde Älteren pauschal eine durch die Pandemie und die damit einhergehenden Veränderungen ähnliche Lebenssituation zugeschrieben. Die Analyse des empirischen Materials zeigt, dass sich ihr Erleben der Pandemie – in Abhängigkeit von vorhandenen Netzwerken, Einstellungen und Präferenzen, von Vorerfahrungen mit Krisen sowie vom Umgang mit Einsamkeit und sozialer Isolation – stark voneinander unterscheidet.

Die Diversität der subjektiven Relevanzkontexte zeigt sich hier deutlich. So finden sich insbesondere bei alleinlebenden Nutzer:innen Hinweise auf das Erleben starker Veränderung, auf ein Leiden unter der Pandemiesituation und auf Beeinträchtigungen im Alltag. Sie beschreiben entweder, schon zuvor unter Einsamkeit und/oder sozialer Isolation gelitten zu haben, oder sie betonen, dass sie ein sehr aktives Sozialleben hatten, das durch die pandemiebedingten Kontaktbeschränkungen zum Erliegen kam. Die Nutzer:innen hingegen, die nicht alleinlebend, sondern in einer Partnerschaft zusammenlebend sind, nehmen weniger starke Veränderungen wahr bzw. kommen mit diesen gut zurecht. Sie beschreiben die Fähigkeit, auch ‚alleine' als Paar eine gute Zeit zu haben, als dafür ausschlaggebend:

35 Für dieses Zwischenkapitel greifen wir auf Ausführungen aus einem von Katja Jepkens an anderer Stelle publizierten Text zurück (siehe Jepkens i. E. 2022).

36 Diese Nutzer:innen sind nicht dieselben Personen wie die, die in der Basiserhebung (siehe Kapitel 5.1.1) befragt wurden.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

> „Wir können unheimlich gut alleine sein, also das hat uns in keiner Weise beeinträchtigt, muss ich wirklich sagen." (Interview CÄ5, Pos. 12)

Mit Blick auf die Lebenssituation der alleinlebenden Menschen als Kontrastfolie wird dies für Paare als wichtige Ressource sichtbar, die ihnen hilft, die Pandemie zu bewältigen.

Während sich für einige Nutzer:innen durch die Pandemie wenig verändert hat, müssen andere ihren Alltag stark umgestalten. Auch bereits zuvor bestehende Probleme treten mitunter verschärft auf. Dementsprechend zeigen sich bei der Bewertung der veränderten Situation Unterschiede; so schildern einige wie im obigen Beispiel, es sei für sie nicht schwierig, auf Kontakte und Aktivitäten zu verzichten, während andere große Einschränkungen erleben, insbesondere bezogen auf die Einschränkung ihres Bewegungsradius oder fehlende Kontakte. All dies erklärt sich vor dem Hintergrund unterschiedlicher Ressourcenausstattung, Präferenzen und kulturell-normativer Orientierungen der Nutzer:innen.

Darüber hinaus scheinen bei dieser Bewertung auch die biografisch-lebensgeschichtlichen Aufschichtungen der Nutzer:innen von Bedeutung, wobei die Bewältigung zurückliegender schwieriger Erfahrungen im Lebensverlauf eine große Rolle spielt. Die Nutzer:innen nehmen hierauf explizit Bezug, indem sie Vorerfahrungen mit der Bewältigung anderer Krisen als Ressourcen im Umgang mit der Pandemie einordnen.

> „[A]lso, ich bin ganz ehrlich, ich finde das manchmal etwas überzogen, dass die alle so jammern. Ich bin ja ein älteres Semester [lacht] und habe dadurch bedingt auch andere Zeiten als Kind kennengelernt und ich war von Kind an sehr krank […]. Ich habe oft Einschränkungen erleben müssen" (Interview CÄ9, Pos. 12).

Dass das Wissen, belastende Vorerfahrungen bewältigt zu haben, eine andere Einordnung der Pandemieauswirkungen erlaubt, stellen auch Aghamiri et al. (2021: o. S.) fest: Sie beschreiben, dass Nutzer:innen „auf Praxen und Bewältigungsstrategien zurückgreifen [können], die im Verlauf vorheriger Bedrängnisse bereits eingeübt oder entwickelt wurden". Damit einhergehend kommt es zu einer Einschätzung der gegenwärtigen Krise als weniger bedrohlich. Zugleich resultiert daraus Unverständnis gegenüber der Einschätzung anderer, die nicht über solche Erfahrungen verfügen, deren Bewältigungshandeln auch einmal als „Jammern" (Interview CÄ1, Pos. 8) bewertet wird.

In Bezug auf den Anlass der Inanspruchnahme spielte, wie auch bei den Engagierten selbst (Henke/van Rießen 2021; siehe Kapitel 5.2.2), die mediale Darstellung Älterer als Risikogruppe eine große Rolle. Zum Zeitpunkt der Interviews nahmen die meisten der hier im Fokus stehenden Befragten

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

die Coronahilfen nicht in Anspruch. Dies begründeten sie meist mit der veränderten Pandemiesituation (gesunkene Fallzahlen, bessere Einschätzung persönlicher Risiken und Schutzmöglichkeiten).

Inanspruchnahme und Barrieren der Inanspruchnahme

Die Befragten betonen größtenteils, es sei sehr einfach gewesen, die Coronahilfen in Anspruch zu nehmen. In den Interviews werden jedoch auch Aspekte angesprochen, die als *Barrieren* gefasst werden können. Mehrere Nutzer:innen beschreiben einen Abbruch aufgrund einer veränderten persönlichen Lebenssituation der Engagierten – zum Beispiel die Wiederaufnahme einer Erwerbstätigkeit, eine neue Beziehung oder ein Umzug. Einige Nutzer:innen fragen daraufhin nicht erneut nach Unterstützung, sodass die Inanspruchnahme endet.

Weiterhin wird deutlich, dass die Nutzer:innen in ihrer Inanspruchnahme beispielsweise zurückhaltend sind, weil sie die Engagierten nicht überbeanspruchen möchten. Sie beschreiben diesbezüglich „Hemmungen" (Interview CÄ8, Pos. 10), es sei ihnen „unangenehm" (Interview CÄ8, Pos. 10) und „gehört sich nicht" (Interview CÄ2, Pos. 34), wenn die Engagierten durch ihre Tätigkeit stark belastet würden. Folglich schränken sie ihre Nutzung des Angebots aus Rücksicht ein, bündeln Einkäufe zum Beispiel auf einen Wochentag oder ein Geschäft oder erledigen kleinere Besorgungen selbst, auch wenn sie es sich anders wünschen.

Beim Blick auf die Hintergründe dieser von den eigenen Präferenzen abweichenden Nutzung treten gesellschaftliche Normen zutage, die hier ihre Wirkung entfalten. Das ist beispielsweise der Anspruch nach weitestgehender Selbstständigkeit, wo leistbar, sodass nur in Anspruch genommen werden soll, was unbedingt nötig ist. Dies zu bestimmen, und damit Grenzen zwischen nötig und nicht nötig zu ziehen, ist insofern erschwert, als es bei der Inanspruchnahme ehrenamtlicher Unterstützung keine klar geregelte Anspruchsberechtigung gibt und zudem kein finanzieller Ausgleich für die in Anspruch genommene Unterstützung erfolgt.

> „Ich […] hatte hier auch mal eine Reaktion von der Nachbarin so auf der Ebene: ‚Naja, Sie sind ja gar nicht schwer behindert, Sie können sich doch noch bewegen', das war dann schon fast vorwurfsvoll. ‚Ist ja eine Unverschämtheit […]. Der nimmt da was in Anspruch, was ihm gar nicht zusteht und da könnte ja jeder kommen […]'." Interview CÄ7, Pos. 52).

Neben Bewertungen durch andere verweisen die Nutzer:innen in diesem Zusammenhang auf eigene internalisierte Normen und Wertvorstellungen und reproduzieren dabei möglicherweise Narrative von Aktivierung, Eigen-

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

verantwortung und Produktivität, die im Zuge der neoliberal geprägten sozialstaatlichen Aktivierungspolitik in den letzten Jahren und Jahrzehnten auch und insbesondere auf die Gruppe der Älteren ziel(t)en (van Dyk 2015: 97–111; van Dyk/Lessenich 2009). Die ‚neue' Außenwahrnehmung Älterer als vulnerabel und Risikogruppe in der Covid-19-Pandemie läuft an dieser Stelle quer zu den etablierten Zuschreibungen und Narrativen.

Nutzen und Nicht-Nutzen des Angebots

Was aber haben die Nutzer:innen von der Inanspruchnahme der Coronahilfen, welchen Nutzen ziehen sie daraus? Beim Blick auf das empirische Material wird zuerst deutlich, dass sie die Einkaufshilfen als Erleichterung, Risikovermeidung sowie Unterstützung im Alltag und damit als gebrauchswerthaltig wahrnehmen. Einige Nutzer:innen erleben einen weiteren Nutzen des Engagements, der spezifisch aus der Tatsache rührt, dass hier keine professionelle Unterstützung erfolgt, die aufgrund der Bezahlung geleistet wird, und auch keine Unterstützung aus dem sozialen Umfeld aufgrund vorhandener Beziehungen zum Tragen kommt – stattdessen erfahren sie durch Unbekannte Unterstützung und Hilfsbereitschaft um ihrer selbst willen, was sie als überraschend kennzeichnen. Diese Erfahrung nehmen sie als abweichend von bisherigen Erlebnissen wahr und die zugrunde liegenden Werte wie Solidarität und Altruismus als Gegenentwurf zu aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen:

> „Also Ehrenamt für gar nichts, […] nur zur Freude derjenigen, denen ich helfe, aber das finde ich persönlich ganz großartig." (Interview CÄ2, Pos. 38)

Die Coronahilfen bieten aber keine Lösung für andere, strukturelle Probleme, mit denen die Nutzer:innen konfrontiert sind, sodass auch ein Nicht-Nutzen oder mögliche Schädigungen durch die Inanspruchnahme sichtbar werden: Der persönliche Bewegungsradius bleibt bzw. wird durch die Einkaufshilfen sogar weiter beschränkt, da auch dieser kleine Ausflug wegfällt, der als tagesstrukturierend erlebt wird und der aus Nutzer:innensicht vor allem Abwechslung und Kontaktmöglichkeiten bedeutete:

> „Na, das ist dieser Wunsch nach Autonomie, ‚Ich bin selber in der Lage, einkaufen zu gehen'; ich glaube, für viele ältere Menschen ist das auch der einzige Grund oder Anlass, aus dem Haus zu gehen, sie haben ein Ziel, das ist der Supermarkt, sie entscheiden autonom, was sie kaufen wollen vor Ort, und sie bezahlen selbst und sie sind von niemandem abhängig oder fühlen sich unabhängig […]. Ja und das war ja dann auch in der Vergangenheit dann vielleicht der Ort, wo man dann Bekannte getroffen hat, wo man Schwätzchen gehalten hat und man kennt das Personal im Supermarkt und man ist unter Menschen" (Interview CÄ7, Pos. 12–14).

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Die Nutzer:innen benennen diesen Aspekt – die Einschränkung der eigenen Autonomie und selbstbestimmten Teilhabe – als nutzenlimitierend und als möglichen Grund für die Nicht-Nutzung durch potenzielle Inanspruchnehmende. Dies könnte möglicherweise erklären, weshalb das Angebot der Einkaufshilfen von Älteren nur verhalten angenommen wurde.[37]

Neben der als gebrauchswerthaltig erlebten instrumentellen Unterstützung hätten sich einige Nutzer:innen noch eine weitergehende persönliche Beziehung zu den Engagierten gewünscht. Dieser Bedarf bleibt jedoch unerfüllt. Die Nutzer:innen berichten von ihren vergeblichen Versuchen, nach Ende des eigentlichen Engagements der Einkaufshelfer:innen den Kontakt zu diesen aufrechtzuerhalten oder die zuvor aus ihrer Sicht gemeinsam getroffenen Zukunftspläne umzusetzen. Dabei geht es explizit nicht um die Inanspruchnahme weiterer Unterstützung durch die ehemaligen Engagierten. Vielmehr möchten die Nutzer:innen sich treffen, um gemeinsam die Freizeit zu verbringen und etwas zu unternehmen, wobei das Verhältnis von helfender und unterstützter Person aufgehoben würde:

> „Ich hatte sie mal angerufen und wollte sie zum Kaffee einladen, aber sie hat eine andere Telefonnummer oder ein anderes Handy, das weiß ich nicht. […] Haben sie denn die Nummer?“ (Interview CÄ2, Pos. 28)

> „Ich gehe gerne schwimmen und […] sie hat gesagt, sie würde mit mir gehen, […] auch so mal Kaffee trinken gehen und Kabarett oder so […]. Und dann sind wir übereingekommen, dass sie sich bei mir wieder meldet, wenn sie soweit fertig ist, ein bisschen Ruhe gefunden hat wieder, und dass wir dann mal gucken, was wir machen können. Und die hatte sich nicht mehr gemeldet bei mir. Und dann habe ich gedacht: ‚Ach, die ist bestimmt verliebt und dann hat die jetzt einen guten Freund‘; naja und sie war auch noch berufstätig. Und dann ist das irgendwie eingeschlafen. Ich wollte mich dann auch nicht melden da.“ (Interview CÄ8, Pos. 8)

Diese Aussagen können ein Hinweis darauf sein, dass die Beziehung zwischen den Engagierten und älteren Nutzer:innen weniger klar ist, als sie dies zwischen Fachkräften Sozialer Arbeit und Nutzer:innen aufgrund der klaren Zugehörigkeit zu einer Organisation sein kann. So kann es möglicherweise einerseits zu Missverständnissen oder unterschiedlichen Verständnissen hinsichtlich der Qualität der Beziehung kommen und andererseits zu Schwierigkeiten der Abgrenzung seitens der Engagierten. Diese fehlende Klarheit zeigt sich vielleicht auch in dem Bedürfnis vieler Nutzer:innen, etwas zurückzugeben, und in ihrer Unsicherheit, wie sie das tun könnten:

37 Im Rahmen der Coronahilfen überstieg die Zahl der Engagementbereiten (zum Zeitpunkt der Erhebung im Juni 2020 insgesamt 753 Personen) jene der Hilfesuchenden (148 Personen) bei Weitem.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

> „Ich kann das ja auch schlecht ausgleichen. Ich fände das zum Beispiel nicht gut, man könnte denen ja auch Geld geben, aber das würde dann wie so Trinkgeld aussehen, und das möchte ich auch nicht." (Interview CÄ7, Pos. 76)

> „[I]ch habe denen immer Trinkgeld gegeben, ich hab es um Gottes Willen nicht so angenommen, die haben zwar immer gesagt ‚Nein, lassen Sie', aber das geht gar nicht, ich müsste ja auch 5 € bezahlen, wenn der Rewe schicken würde" (Interview CÄ1, Pos. 6).

Während einige also gerade eine als selbstlos wahrgenommene Unterstützung ohne Erwartung einer Gegenleistung als gebrauchswerthaltig erleben, wünschen andere sich die Möglichkeit, als Anerkennung des Aufwands der Engagierten eine Form der Gegenleistung zu erbringen. Gerade im Falle der Coronahilfen, die bezahlten Dienstleistungen ähneln und stärker auf instrumentelle Unterstützung in Form konkreter, klar abgegrenzter Leistungen setzen als die klassischen Nachbarschaftshilfen, wird dieses Bedürfnis thematisiert, während diese Reziprozität oder Mutualität bei den Nachbarschaftshilfen aus Sicht der Nutzer:innen besser zu gelingen scheint.

5.1.3 Zusammenfassung

Eine Zusammenführung der Ergebnisse aus den beiden Erhebungsphasen verdeutlicht, dass den in Anspruch genommenen Angeboten von den Nutzer:innen insgesamt eine hohe Gebrauchswerthaltigkeit zugeschrieben wird. Dabei rückte in der Analyse die Beziehung zwischen Engagierten und älteren Nutzer:innen als *Schlüssel zum Nutzen* in den Fokus. Als Gelingensbedingungen für eine solche, einen Gebrauchswert erst ermöglichende Beziehungsgestaltung können deren Selbstbestimmung und gegenseitiger Respekt festgehalten werden. Die herausragende Bedeutung zudem von Vertrauen, Reziprozität und Kontinuität wird bestätigt durch die Gegenüberstellung der Ergebnisse der Basiserhebung und der Erhebung zu den Coronahilfen. Während Letztere stärker auf zeitlich begrenzte und instrumentelle Unterstützung setzen, ist die langfristige Beziehung zwischen den Beteiligten das Kernelement der Nachbarschaftshilfen. Die Nutzer:innen der Coronahilfen vermissen genau dieses Element und wünschen sich eine solche Beziehungsgestaltung, die von den Nutzer:innen der Nachbarschaftshilfen auch als besonders gebrauchswerthaltig hervorgehoben wird.

Im Hinblick auf ein zukunftsfähiges Modellkonzept zivilgesellschaftlichen Engagements kann auf Basis der ausgewerteten Interviews mit Älteren konstatiert werden, dass diesem Ressourcenorientierung, Reziprozität und Selbstbestimmung als handlungsleitende Maximen zugrunde liegen sollten. Aus Sicht der Nutzer:innen sollte ein solches Modellkonzept darauf zielen,

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

tragfähige Beziehungen zu ermöglichen. Angebote Sozialer Arbeit, die zivilgesellschaftliches Engagement organisieren und begleiten, müssten dem folgend bedarfsorientiert und flexibel gestaltet sein. Nur so können alle Nutzer:innen die Angebote ihren Präferenzen und Vorstellungen entsprechend nutzen und schließlich einen Nutzen realisieren: „Damit freiwilliges Engagement tatsächlich die gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen unterstützen kann, müssen daher unbedingt die individuellen Vorstellungen älterer Menschen von Teilhabe sowie deren Autonomie und Diversität beachtet werden." (Sehnert/van Rießen 2022).

Aus Sicht der Nicht-Nutzer:innen wären zudem eine Öffnung und ein Abbau vorhandener Barrieren wünschenswert. Beim Blick auf das empirische Material zeigt sich, dass die gegenwärtigen Nutzer:innen nicht jene sozial gänzlich isolierten Älteren sind, auf die das Angebot zielt. Vielmehr sind die befragten Nutzer:innen sehr gut in der Lage, sich benötigte Unterstützung zu holen, oder haben ein gut aufgestelltes soziales Netzwerk, das einen Zugang herstellt bzw. ermöglicht oder das Informationen liefert, die den Weg zur Inanspruchnahme bereiten. Sollen auch andere Ältere erreicht werden, die sozial isolierter leben (müssen), gilt es somit zu reflektieren, wie auch diese erreicht werden können.

Wesentlich ist für ein zukunftsfähiges Engagement zudem die Ressourcenorientierung, indem vorhandene Fähigkeiten und Kenntnisse anerkannt werden und keine Darstellung Älterer „als passive, homogene Gruppe" (Sehnert/van Rießen 2022) erfolgt. Dies ist nicht nur im Kontext der Covid-19-Pandemie zu berücksichtigen. Vielmehr zeigt sich insbesondere in den Daten, die vor der Pandemie erhoben wurden, der Wunsch, etwas zu geben und sich einzubringen, kurz gefasst der Bedarf, Reziprozität bzw. Mutualität an die Stelle eines asymmetrischen Verhältnisses von Helfer:in und Hilfebedürftige:r zu installieren.

Herauslesen lassen sich aus der Analyse ferner spezifische Stärken und Schwächen zivilgesellschaftlichen Engagements; diese verdeutlichen auch die Aufgaben Sozialer Arbeit in der Organisation und Begleitung Engagierter: Einerseits beschreiben die Nutzer:innen das Erleben von als altruistisch erlebter Unterstützung als etwas Positives. Andererseits resultieren aus dieser Unterstützung aber auch Unsicherheiten – zum Beispiel bezüglich der angemessenen Grenzen der Inanspruchnahme, der Beziehung, bezüglich Nähe bzw. Distanz zwischen den Beteiligten und möglicher Anerkennungsmodi. Diese Arrangements können so anfälliger für Konflikte und Abbrüche sein als eine professionelle Beziehung mit klaren Rollenverteilungen und Grenzen, weil hier eine persönliche Beziehung entsteht, die schwerer zu gestalten, zu begrenzen und zu beenden sein kann.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-81 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND