denen Interessierte sich partizipativ beteiligen können, als auch bei der Verstetigung von Engagement unterstützen, was persönliche Beziehungen ermöglicht.[56]

Wesentlich erscheint hierbei nicht zuletzt, dass die Fachkräfte Sozialer Arbeit sich der Bedeutung der Beziehung zu ihren Nutzer:innen stets bewusst sein sollten, da empirische Ergebnisse zu Abbrüchen im Kontext zivilgesellschaftlichen Engagements zeigen, dass Engagierte ihr Engagement als einen Prozess erleben (Kewes/Munsch 2018: 89), der aus dem Zusammenspiel mit den Organisationen entsteht und sich verändern kann (Kewes/Munsch 2020: 39; Yanay/Yanay 2008: 67). Aus einer Perspektive „from below" gesprochen, würde das bedeuten, dass Organisationen im Bereich zivilgesellschaftlichen Engagements ihren Nutzer:innen in stärkerem Maße als bislang eine (konstante) eigensinnige Nutzung von Engagement ermöglichen sollten und ihnen weniger eigene bestehende Strukturen aufoktroyieren sollten (Protokoll 3).

## 7.2 Die Relevanz von Subjektorientierung: Bedarfsorientierung und Partizipation

Der zweite Bestandteil des Modellkonzepts verdeutlicht die Relevanz einer partizipativen und damit bedarfsorientierten Gestaltung von Engagement-Angeboten. Dies begründet sich in der subjektorientierten Perspektive dieses Modellkonzepts (siehe dazu die theoretische Bestimmung in Kapitel 2.2), aus der sowohl Partizipation als „die konsequente und kontinuierliche Beteiligung der Inanspruchnehmenden" als unabdingbar gilt, als auch die Orientierung an deren Bedarfen im Sinne der „Autonomie und Selbstbestimmung", die nur so wirksam werden kann (van Rießen 2022b i. E.). Somit werden beide genannten Aspekte zusammengeführt in der „konsequen-

56 Die Recherche nach Good-Practice-Beispielen zeigt die Vorzüge einer Kombination aus offenen und verbindlicheren Angeboten in einem Nachbarschaftsverein, der die Rahmenbedingungen für nachbarschaftliche Unterstützung stellt, aber Nachbarschaftshilfen nicht im direkten Sinne koordiniert (Reuther 2021: 10; Protokoll 6). Die Erfahrungen des Modells, das von der zugehörigen Wohnungsgenossenschaft unterstützt wird, verdeutlichen ebenfalls, dass sich einige Nutzer:innen verbindliche Strukturen im freiwilligen Engagement wünschen, dem wird mit Schulungen und Weiterbildungen als erste Kontaktmöglichkeit nachgekommen (Protokoll 6). Aus der Perspektive von van Dyk *könnte* die Unterstützung der Wohnungsgenossenschaft auch kritisch als Verlagerung der Daseinsvorsorge in den privaten Bereich gelesen werden, indem eine Versorgung durch Nachbar:innen es älteren Menschen ermöglicht, in der eigenen Häuslichkeit zu verbleiben und kommunale Kosten eingespart würden (van Dyk 2021: 347).

https://doi.org/10.5771/9783748911043-156 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

ten und kontinuierlichen Beteiligung der Inanspruchnehmenden selbst an der Problemdefiniton, der Problembearbeitung und Problemlösung, um so die konkreten Unterstützungsbedarfe subjektorientiert aufzugreifen und zu verfolgen" (van Rießen 2022b i. E.).

Die weiter oben ausgeführte Wechselwirkung zwischen Nutzer:innen, Engagierten und Organisationen der Sozialen Arbeit zeigt auch empirisch, dass für gelingendes zivilgesellschaftliches Engagement die Bedarfe aller Akteur:innen kontinuierlich in den Blick genommen werden müssen. Hiermit sind aus der Perspektive von Engagement als Arbeit an der Teilhabe auch jene gemeint, die sich nicht in formalisierten Strukturen engagieren können oder möchten. Dieser Bestandteil des Modellkonzepts berücksichtigt daher die Bedarfe der Nutzer:innen, die sich nicht in den vorhandenen Strukturen engagieren möchten bzw. können, nicht aus einem Grundgedanken der Aktivierung heraus, sondern vielmehr mit dem Ziel des Ermöglichens und der Demokratisierung von Engagement. Zunächst stellen wir die Ergebnisse der Bedarfe derjenigen dar, die die Nachbarschaftshilfen nutzen, um daraufhin Perspektiven für eine mögliche Nutzung durch neue Nutzer:innen und Engagierte des Angebots aufzuzeigen.

Das Spektrum der Bedarfe Älterer, die sich an die Nachbarschaftshilfen wenden, ist weit, das heißt, es erstreckt sich von der Unterstützung im Umgang mit Behörden, bei kleinen Reparaturarbeiten und beim Erledigen von Einkäufen über das Zeitungsvorlesen bis hin zum Wunsch nach der Begleitung bei Spaziergängen und nach persönlichem Austausch. Hierbei, so wird anhand der Coronahilfen-Erhebung deutlich, möchten die Nutzer:innen weitestgehend selbstbestimmt ihre Vorstellungen von Teilhabe realisieren (Jepkens i. E. 2022). Weiterhin offenbart die Basiserhebung ein Bedürfnis nach Partizipation als Bestandteil gesellschaftlicher Teilhabe. Ein:e Nutzer:in schildert beispielsweise:

> „Das ist erst so eingetreten, allerdings wollte die Dame, die zum Spielen kam, gerne auch ihr Deutsch verbessern, und ich hab' zwar nicht Deutsch als Zweitsprache, aber ich bin nun mal auch Deutschlehrerin und seitdem unterrichte ich sie in Deutsch. Sie wollte im Gegenzug mir Englisch beibringen, aber [wir] sind da nie zu gekommen, weil wir bei ihr so viel Arbeit hatten. [lacht] Aber mir hat es ja auch Spaß gemacht, von daher." (Interview BÄ2, Pos. 12)

Das Interesse am eigenen Engagement wird von den Nutzer:innen wiederholt mit der eigenen Berufserfahrung und davon ausgehenden Fähigkeiten und Interessen in Verbindung gebracht:

> „Was ich gerne machen würde, ich würde mal gerne was mit Kindern machen. […] Weil, man hat ja ein gewisses Wissen und das möchte ich auch ab und zu

https://doi.org/10.5771/9783748911043-156 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

> weitergeben. Ich habe früher selbst Lehrlinge ausgebildet. […] Und da möchte ich schonmal irgendwie was machen." (Interview BÄ5, Pos. 34)

Weiterhin haben sich einige der Älteren selbst viele Jahre engagiert, beispielsweise, indem sie im Rahmen einer Tätigkeit beim Pfarrgemeinderat Vorträge organisierten, mehrsprachige Stadtbesichtigungen durchführten, sich in den Grundschulen ihrer Kinder engagiert und Bekannten geholfen haben. Die Nutzer:innen der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen scheinen zudem in finanzieller Hinsicht und auf ihre Bildung bezogen in weiten Teilen privilegiert zu sein sowie über soziale Netzwerke aus Familienangehörigen, Freund:innen und Bekannten sowie Pflege- und Haushaltsdiensten zu verfügen (siehe Kapitel 5.1).

Die in den qualitativen Interviews angedeutete Nutzung der Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen durch – bezogen auf Selbstbestimmung und gesellschaftliche Teilhabe – eher privilegiertere Ältere und damit zugleich die Nicht-Nutzung durch weniger privilegierte Menschen, taucht im Projekt EZuFöST in den verschiedenen Erhebungsphasen wiederholt auf.

Im Rahmen der Evaluation des Projekts, in dem senior:innengerechte Tablets an die Nutzer:innen verliehen wurden, antizipiert ein:e Nutzer:in die Barriere in der Nutzung der Tablets wie folgt: „Erstmal müssen die älteren Menschen ja Leute haben, die sie [per Videotelefonie, d. Verf.] anrufen können" (01_NU_Tablet). Hiermit ist eine Herausforderung in dem Zugang zu den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen angesprochen, die nicht spezifisch für diese Projektidee ist. Die Nutzer:innen gelangen häufig über persönliche Kontakte, das heißt Angehörige, Bekannte oder Senior:innenberatungsstellen, zu dem Angebot institutionalisierter Nachbarschaftshilfen (vgl. z. B. auch die Evaluation des Rikscha- sowie des Tablet-Projekts in Kapitel 6). In diesem Zusammenhang schildert ein:e Engagierte:r, der:die sich in der Koordination der Nachbarschaftshilfen engagiert, dass Ältere, die sich einsam fühlen, sich nur selten von allein bei den Kölsch Hätz Nachbarschaftshilfen melden würden (Sozialräumlicher Workshop 5). Eine hauptamtliche Fachkraft beschreibt diejenigen, die das Angebot der Nachbarschaftshilfen nutzen würden, in Bezug auf ihre gesellschaftliche Teilhabe als eher privilegiert (Sozialräumlicher Workshop 6). Im Rahmen der Coronahilfen-Erhebungen wird deutlich: Diejenigen, die sich in der Krisensituation engagieren (können), sind überwiegend hochgebildet und schätzen sich selbst hinsichtlich ihrer Bildung sowie ihrer familiären, beruflichen und häuslichen Situation als privilegiert ein (siehe Kapitel 5.2). Eine überwiegende Mehrheit der Befragten der quantitativen Online-Erhebung (73,5 Prozent) sowie der Interviewten des qualitativen Teils verfügt über Vorerfahrung im Engagement.

https://doi.org/10.5771/9783748911043-156 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND

Die Evaluation der Projektidee des interkulturellen Stadtteilspaziergangs im Projekt EZuFöST mag erste Hinweise hinsichtlich eines möglichen Bedarfs der Nicht-Nutzer:innen des Angebots der Nachbarschaftshilfen geben und auf eine offenere Gestaltung von Angeboten im Bereich zivilgesellschaftlichen Engagements durch Organisationen Sozialer Arbeit verweisen. An dem von den Nachbarschaftshilfen initiierten Rundgang in dem Sozialraum, der überdurchschnittlich viele Einwohner:innen mit Migrationshintergrund verzeichnet, nahmen ungefähr zur einen Hälfte Menschen mit Türkisch als Erstsprache und zur anderen Hälfte Menschen mit Deutsch als Erstsprache teil. In der Ausrichtung des Angebots, das heißt, an den Orten, die während des Spaziergangs im Stadtteil angesteuert wurden, kann als Ergebnis festgehalten werden, wurde die subjektive Perspektive auf den gemeinsam geteilten Sozialraum der Nachbarschaftshilfen sehr deutlich. Dies zeigte sich konkret im Ansteuern bestimmter Orte wie einer Bibliothek, die keine türkischsprachige Literatur beinhaltet, oder von Orten, die der römisch-katholischen sowie evangelischen Kirche zuordbar sind. Hinweise türkischsprachiger Teilnehmer:innen beispielsweise auf eine nahe liegende Moschee oder ein Jugendzentrum der türkischen Gemeinde wurden im Zwiegespräch geäußert; diese Orte wurden aber nicht angesteuert. Hier gilt es zu reflektieren, welcher (möglicherweise trägerabhängigen) Perspektive auf den geteilten Sozialraum die Nachbarschaftshilfen unterliegen und an welchen Stellen vorhandenes zivilgesellschaftliches Engagement unsichtbar wird. Das könnte auch allgemein für Organisationen, die Engagement organisieren und koordinieren, ein Anstoß sein, diese Frage zu reflektieren und damit zugleich, für welche Personen(-gruppen) die Zugangsbarrieren zu deren Nutzung erhöht sind.

Um nicht Gefahr zu laufen, Ausschlüsse im Sozialraum zu reproduzieren, sollten Organisationen, die formalisierte Engagementstrukturen stellen, daher festlegen, inwieweit die Partizipation in der Gestaltung der Rahmenbedingungen den Nutzen der (Nicht-)Nutzer:innen erweitern könnte (Protokoll 2). In dem Prozess der Demokratisierung der institutionellen Strukturen wäre es so wesentlich, langfristig Engagierte sowie Interessierte gleichermaßen einzubeziehen. Längerfristig Engagierte könnten in der Ausgestaltung demokratischerer Strukturen beispielsweise durch das Einbringen ihrer Erfahrungen in der Beziehungsgestaltung im Engagement oder, indem sie ihre Netzwerke zur Verfügung stellen, in den Sozialräumen partizipativ mitwirken. Die Kommission des „Dritten Engagementberichts" rät hier weiterhin, gerade jüngere Engagierte in der Ausrichtung der Strukturen in Bezug auf digitale Dienste partizipieren zu lassen (BMFSFJ 2020b: 142).

Aus der Perspektive „from below" bedeuten Bedarfsorientierung und Partizipation, zu schauen, an welchen Schnittstellen im Sozialraum Men-

https://doi.org/10.5771/9783748911043-156 https://www.inlibra.com/de/page/agb - Open Access - (cc) BY-NC-ND