

# SOZIALE ARBEIT IN ZEITEN GESELLSCHAFTLICHER UMBRÜCHE

Anne van Rieën; Lisa Scholten;  
Christian Funk

**Zusammenfassung** | Um Entwicklungen im Zuge der Corona-Pandemie im Feld der Sozialen Arbeit festzuhalten, werden seit März 2020 wiederkehrende Telefoninterviews mit Akteur\*innen aus verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit geführt (N=29). Hierbei zeigen sich verschiedene Handlungsstrukturen, die in Abhängigkeit von den Kontextbedingungen stehen und sich in drei Modi unterteilen lassen. Mit den jeweiligen Modi der (Re-)Aktion gehen unterschiedliche Zugänge und Nutzungsoptionen sowie Grenzen und Barrieren der Inanspruchnahme einher.

**Abstract** | In order to record developments in the field of social work during the corona pandemic, repeated telephone interviews have been conducted with actors from various fields of social work since March 2020 (N=29). The interviews reveal various action structures which can be divided into three specific modes depending on the contextual conditions. Thereby these modes serve to analyse social work in times of social change.

**Schlüsselwörter** ► COVID-19 ► Inanspruchnahme  
► Nutzen ► Anpassung ► Infrastruktur

**1 Soziale Arbeit während der Corona-Pandemie** | In der Corona-Pandemie haben Institutionen Sozialer Arbeit in den verschiedenen Handlungsfeldern different (re-)agiert. Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojektes „Informelles Engagement im Sozialraum (IZESO)\*“ wurde das ursprünglich geplante Forschungsdesign zeitnah angepasst, um die Ereignisse und Dynamiken während der Pandemie empirisch zu analysieren. Dazu werden seit Mitte März 2020 unter anderem in einem zwei- bis vierwöchigen Rhythmus wiederkehrende, leitfadengestützte

1 Gegenstand des dreijährigen Projektes ist die Erforschung von (ausbleibendem) zivilgesellschaftlichem Engagement von Menschen, die strukturell sozial benachteiligt sind, auf der sozialräumlichen Ebene.

Telefoninterviews (Busse 1999) mit Expert\*innen Sozialer Arbeit im Raum Düsseldorf durchgeführt. Um die vielfältigen Felder, Träger und Zielgruppen Sozialer Arbeit gleichermaßen zu berücksichtigen, wurden – angelehnt an die von Werner Thole (2002, S. 28) erarbeitete Typisierung nach der Intensität der Intervention des jeweiligen Arbeitsfeldes – 29 Institutionen in verschiedener Trägerschaft ausgewählt (siehe Abbildung 1).

Der Leitfaden der Interviews orientiert sich dabei an folgenden drei Schlüsselthemen:

- ▲ Institution: Veränderungen und deren Bedeutung für die alltägliche Arbeit;
- ▲ (potenzielle) Nutzer\*innen<sup>2</sup>: Bedürfnisse im Kontext der Corona-Pandemie sowie Auswirkungen der institutionellen Veränderungen;
- ▲ zivilgesellschaftliches Engagement: Veränderung, Einbindung und Unterstützung.

Im Folgenden werden wir uns zunächst darauf konzentrieren, die empirischen Befunde im Hinblick auf die institutionellen Veränderungen im Zuge der Corona-Pandemie und deren Auswirkungen für die (potenziellen) Nutzer\*innen aus der Perspektive der Expert\*innen darzustellen. Damit knüpfen wir einerseits an Überlegungen an, die nach dem (Nicht-)Nutzen der Angebote Sozialer Arbeit für die Inanspruchnehmenden fragen (Oelerich; Schaarschuch 2005, van Rieën; Jepkens 2020), und nehmen andererseits die veränderte Funktion und Rolle Sozialer Arbeit in gesellschaftlichen Krisenzeiten in den Blick. Anschließend werden wir die Ergebnisse angelehnt an das Konzept „Soziale Dienstleistungen als Infrastruktur“ (Oelerich et al. 2019) betrachten und diskutieren, um davon ausgehend Reflexionsmöglichkeiten im Hinblick auf die Konsequenzen und Optionen für die Soziale Arbeit anzubieten. Kern der Überlegung von Sozialer Arbeit als Infrastruktur ist es, nach dem Zugang und der Bereitstellung von Angeboten Sozialer Arbeit zu fragen, die Menschen für eine umfassende gesellschaftliche Teilhabe benötigen. Gerade im Zuge der Corona-Pandemie haben sich die Zugänge stark verändert,

2 Wir gebrauchen den Begriff der Nutzer\*innen angelehnt an die sozialpädagogische Nutzer\*innenforschung und die damit einhergehenden theoretischen Bezügen und Implikationen (Oelerich; Schaarschuch 2005). Gleichsam sind wir uns bewusst, dass wir hier aus der Perspektive der Expert\*innen die Perspektive der Nutzer\*innen darstellen; die Expert\*inneninterviews sind für uns jedoch nur eine Erhebungsmethode, die im Weiteren durch teilnehmende Beobachtung und Interviews mit den Nutzer\*innen selbst ergänzt wird.

von nicht mehr bestehenden Strukturen bis hin zu veränderten und erweiterten Kontexten (siehe zur Diskussion um die Systemrelevanz von Sozialarbeiter\*innen unter anderem DBSH 2020). Die Ergebnisse zeigen auf, ob und welche Möglichkeiten mit „Soziale Dienstleistungen als Infrastruktur“ einhergehen können.

**2 (Re-)Aktionen: Soziale Arbeit in Zeiten der Corona-Pandemie** | Spätestens seit Mitte März des Jahres 2020, als auch die Landesregierung in Nordrhein-Westfalen ein umfangreiches Maßnahmenpaket zum Schutz der Menschen und zur Eindämmung des Coronavirus auf den Weg brachte (siehe *Landesregierung Nordrhein-Westfalen 2020, Bundesministerium für Gesundheit 2020*), waren die Einrichtungen der Sozialen Arbeit gefordert, auf die Pandemie und ihre Auswirkungen zu reagieren. Der Alltag der Bevölkerung änderte sich grundlegend, unter anderem durch die Schließungen von Bildungs- und Betreuungseinrichtungen, die Umgestaltung oder den Verlust von Erwerbsarbeit, die Kontakteinschränkungen, die Schließungen, Einschränkungen oder Veränderungen der Nutzung von Einrichtungen der Sozialen Arbeit sowie von niedrigschwelligen Angeboten der neuen „Mitleidsökonomie“ (Lebensmittelausgaben, Kleiderkammern etc.). Gerade für jene, die auf Angebote Sozialer Arbeit angewiesen sind und soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen (müssen), galt es, auch weiterhin Angebote der lebensweltergänzenden, -unterstützenden und -ersetzenden Hilfen im veränderten Modus zu organisieren und aufrechtzuerhalten. Dabei führten nicht nur die teilweise verschärften individuellen Problemlagen und veränderten Bedürfnisse der Nutzer\*innen zu Herausforderungen. Ebenso mussten sich die Einrichtungen auf die Veränderungen einstellen – und damit die dort arbeitenden Fachkräfte auf veränderte Erwerbsarbeitsbedingungen.

Im Weiteren soll, basierend auf der empirischen Analyse, ein Überblick über die (Re-)Aktionen der Akteur\*innen der Sozialen Arbeit vor Ort gegeben werden. Zuvor sollen strukturelle und individuelle Kontextfaktoren skizziert werden, welche die Unter- teilung der Modi maßgeblich beeinflussen.

**2-1 Kontextbedingungen der (Re-)Aktionen** | Im Rahmen der empirischen Analyse wird nach der Veränderung der Organisations-, Verhaltens- und Handlungsstrukturen gefragt – konkret, wie Einrich-

## Erinnerung

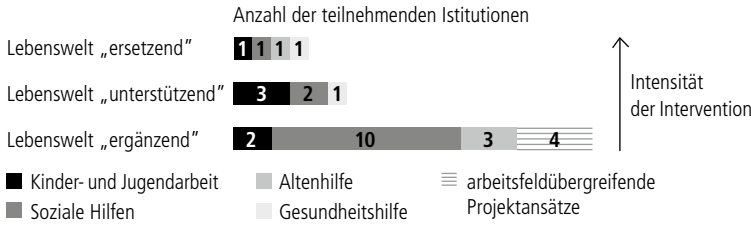
Der November ist in diesem Jahr wirklich ein ganz besonders grauer, trauriger Monat. Kälte, Regen und Sturm haben im Oktober – in Zeiten des Klimawandels fast schon ungewohnt – die Blätter im Eiltempo von den Bäumen geweht. Der „Lockdown light“ sorgt seit dem 2. November für leere Restaurants, Cafés, Theater und Konzertsäle. Die Totengedenktage erinnern uns an die Vergänglichkeit, an das Leid durch den Tod – und dies geht vielen von uns angesichts der Corona-Pandemie nun sicher deutlich näher als noch im vergangenen Jahr.

Den Tod zu bedenken, sich an verstorbene Verwandte, Freunde, bekannte Persönlichkeiten zu erinnern ist schmerzlich. Dass wir hieraus aber auch Kraft, Dankbarkeit und Impulse für unser Leben schöpfen können, lehren nicht zuletzt Erinnerungsrituale der religiösen Gemeinschaften. Ein Ruhespendender Gang über einen nahegelegenen Friedhof gehört inzwischen zu wertgeschätzten Auszeiten gerade auch für viele Stadtbewohner\*innen.

An die Verstorbenen des eigenen Familien- und Freundeskreises zu denken, sich an deren Lebenswege zu erinnern, ist auch ein Privileg. Denn dies setzt ja voraus, dass wir unsere familiären Wurzeln kennen, dass wir etwas über das Leben unserer Eltern, Großeltern und anderer Familienmitglieder wissen. Für viele Klient\*innen in der Sozialen Arbeit ist das alles andere als selbstverständlich. Erinnerungslinien sind häufig unterbrochen, Erzählungen über die eigene Kindheit kaum verfügbar – von der Möglichkeit wertschätzender Erinnerungen ganz zu schweigen. Inzwischen ist es der Profession viel bewusster geworden, wie wichtig es ist, auch diese Dimension der Begleitung und der Unterstützung mit in den Blick zu nehmen. Gut so!

Burkhard Wilke  
wilke@dzi.de

**Abbildung 1: Arbeits- und Handlungsfelder der teilnehmenden Institutionen** (orientiert an Thole 2002, S. 28)



tungen Sozialer Arbeit und ihre Akteur\*innen vor Ort auf die Corona-Pandemie sowie die damit verbundenen politischen Maßnahmen und gesellschaftlichen Entwicklungen reagieren. Dabei kristallisieren sich drei relevante Einflussfaktoren heraus, die im Folgenden beschrieben werden.

**2-1-1 Kontexte der Handlungsfelder im Allgemeinen und Arbeitsbedingungen im Speziellen** | Zunächst nehmen die spezifischen Rahmen- und Kontextbedingungen des jeweiligen Handlungsfeldes entscheidenden Einfluss auf die Notwendigkeiten und Möglichkeiten, auf die Pandemie zu reagieren. Einer der wohl deutlichsten Unterschiede liegt in der Ausgestaltung und Intensität der Intervention, welche durch stationäre beziehungsweise ambulante Angebote erfolgen kann. Bei den untersuchten Institutionen (Abbildung 1) schließen die stationären Angebote in der Regel mit dem Shutdown ihre Einrichtungen für Externe. Für Interne, also Bewohner\*innen, Mitarbeitende und Leitungen der Einrichtungen, wird soweit wie möglich versucht, den (institutionellen) Alltag aufrechtzuerhalten. Veränderungen beziehen sich unter anderem darauf, dass externe ehrenamtliche sowie hauptamtliche Mitarbeitende (beispielsweise Therapeut\*innen) nicht beziehungsweise nur noch sehr bedingt in die Einrichtungen kommen können oder Besuch von außen (beispielsweise Familie) unterbunden wird. Dementsprechend ändert sich zwar für die Nutzer\*innen – aus der Perspektive der Expert\*innen – der Kontakt mit „der Außenwelt“; jedoch können sie in einem „geschützten Raum“ Angebote weiterhin wahrnehmen, ihre Versorgung ist sichergestellt und Ansprechpersonen sind erreichbar.

Anders die ambulanten Einrichtungen: Hier ändert, mit wenigen Ausnahmen, der Shutdown den Einrichtungsalltag deutlich radikaler, unter anderem durch Schließungen, Angebotseinstellungen oder die Einführung neuer Formate. Erkennbar sind verschiedene

Ausprägungen. Einige Einrichtungen schließen nahezu komplett, weder Mitarbeitende noch Inanspruchnehmende sind vor Ort anwesend. Außerdem finden sich Einrichtungen, in denen Mitarbeitende weiterhin vor Ort tätig sind, die aber für Externe (Inanspruchnehmende) geschlossen werden; zudem gibt es solche Einrichtungen, welche sowohl für die Mitarbeitenden als auch für Inanspruchnehmende weiterhin, wenn auch in veränderter Form und mit einem veränderten methodischen Handeln (zum Beispiel Beratungen vor der Tür) offen und erreichbar sind.

Bei der Entscheidung, wie Einrichtungen und Angebote jeweils spezifisch (re-)agieren, spielt insbesondere die Einordnung der Aufgabe und Funktion eine wichtige Rolle also, ob es sich um eine sogenannte systemrelevante Tätigkeit handelt oder nicht.<sup>3</sup> Zudem beeinflusst der Träger die Entscheidung. Dies geschieht vor allem durch Regelungen (beispielsweise offizielle Schließung, Anordnung von Heimarbeit oder Freistellung, Zulassung von Online-Diensten) oder die Ausstattung der Mitarbeitenden (beispielsweise technisches Equipment). Die Nutzer\*innen werden bei diesen Entscheidungen nicht einbezogen, sie können auf die veränderten Möglichkeiten der Inanspruchnahme nur reagieren. Für sie entstehen primär neue Blockierungen, Barrieren und Begrenzung. So können sie alltagserleichternde oder -ergänzende Angebote oft nicht mehr beziehungsweise nur noch bedingt wahrnehmen, oder nur dann, wenn sie auf bestimmte Ressourcen zurückgreifen können.

**2-1-2 Professionsverständnis: Reaktionen im Spannungsverhältnis** | Des Weiteren beeinflusst das Professionsverständnis der Mitarbeitenden die (Re-)Aktionen. Das betrifft beispielsweise die Frage, welche Funktion aus ihrer Perspektive Soziale Arbeit im Allgemeinen und die jeweilige Einrichtung im

<sup>3</sup> Zur Systemrelevanz für das Land Nordrhein-Westfalen siehe beispielsweise die Leitlinien zur Bestimmung des Personals kritischer Infrastrukturen (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales 2020).

Spezifischen hat und welche methodischen Handlungen ergriffen werden, um den sich daraus ergebenden Aufgaben nachzukommen. Die Perspektive lässt sich unter anderem mit dem Modell des Triplemandats (Staub-Bernasconi 2018) erfassen, welches neben dem Spannungsverhältnis des doppelten Mandats (Böhnisch; Lösch 1973) als drittes Mandat auf den ethischen Berufskodex Sozialer Arbeit verweist (Wölfel; Redmann 2020). Die hier im Fokus stehenden Expert\*innen bewegen sich in diesem Spannungsverhältnis und den sich daraus ergebenden Widersprüchlichkeiten und Ambivalenzen.

So gibt es erstens jene Expert\*innen, die dieses Spannungsverhältnis derart auflösen, dass sie die Hilfen – entgegen den Bedürfnissen der Inanspruchnehmenden – stark verkürzen oder sogar einstellen. Sie erklären und verkünden diese Entscheidung gegenüber den Inanspruchnehmenden und argumentieren dabei primär in Bezug auf die institutionellen Zwänge in Form von Trägerinteressen und -vorgaben (beispielsweise konsequente Umsetzung der persönlichen Kontaktbeschränkungen). Zweitens zeigt sich aber auch, dass es Expert\*innen gibt, die primär die Bedürfnisse und Interessen der Inanspruchnehmenden in den Vordergrund stellen und Hilfsangebote aufrechterhalten oder neu formieren, auch in dem engen Korsett der Trägervorgaben, das sie mit wenig Handlungsmöglichkeiten ausstattet, indem sie neue Methoden entwickeln und ihre Hilfsangebote – den Möglichkeiten entsprechend – kreativ anpassen (beispielsweise persönliche Treffen auf „informellen“ Wegen). Sie argumentieren dabei insbesondere mit der spezifischen Notlage und den Bedürfnissen der Inanspruchnehmenden. Drittens finden sich auch Expert\*innen, die das Spannungsverhältnis auflösen, indem sie auf ihren ethischen Berufskodex verweisen und nicht primär auf die institutionellen Zwänge und die Bedürfnisse der Einzelnen: In diesen Kontexten werden so für die Inanspruchnehmenden neue Lösungen gefunden, um weiterhin notwendige Hilfen einzufordern und auch durchzusetzen, indem beispielsweise Aufmerksamkeit für generelle „menschenunwürdige“ Lebensbedingungen geschaffen wird.

**2-1-3 Zeitliche Phasen der Krisenbewältigung** | Zuletzt zeigt sich deutlich, dass die (Re-)Aktionen in zeitlichen Phasen – Beginn der Krise, Reglementierungen in der Krise und Vorbereitungen auf den Neustart – verlaufen, welche einen Einfluss auf

Denk- und Verhaltensweisen nehmen. Beispielsweise reagieren einige Akteur\*innen bereits zu Beginn der Pandemie schnell und passen Handlungsweisen an, während andere zunächst in einen eher abwartenden Krisenmodus fallen. Letztlich wird aber auch deutlich, dass die dargestellten drei Einflussfaktoren miteinander in Verbindung stehen, sich in Beziehung setzen lassen und so nicht unabhängig voneinander betrachtet werden können.

**2-2 Unterschiedliche Modi der (Re-)Aktionen** | Unter Beachtung der aufgezeigten unterschiedlichen Einflussfaktoren und dem Begriff der Infrastruktur lassen sich im empirischen Material drei Modi identifizieren, die als dynamische, sich weiterentwickelnde und durchlässige Klassifikation zu verstehen sind. Diese werden im Weiteren mit den damit einhergehenden Folgen und Konsequenzen für die Nutzer\*innen, aus der Perspektive der Expert\*innen, dargestellt.

**2-2-1 Modus 1: „Die klassische Soziale Arbeit, die liegt leider brach“** | Der erste Modus (Aussetzen der Aufgaben und des methodischen Handelns) beschreibt eine eher abwartende Haltung in Bezug auf bestimmte Aufgaben. Er ist vor allem in der ersten Phase erkennbar. Dabei werden administrative Aufgaben zwar bearbeitet oder Nutzer\*innen über Aushänge etc. informiert, aber darüber hinaus werden keine umfänglichen oder entsprechenden Alternativen organisiert, um den Kontakt oder das Angebot aufrechtzuerhalten. Ursachen hierfür liegen oft in rechtlichen (politischen oder trägerinternen) Vorgaben, deren Konsequenz es ist, Mitarbeitende von ihren Aufgaben zu entkoppeln oder zum Teil freizustellen: *„Ich bin soweit möglich auch im Homeoffice, aber ich würde eher sagen, dass ich da freigestellt bin“* (Interview 12, Soziale Hilfen, ambulant). Die freigestellten Fachkräfte berichten weiter, dass sie keine Möglichkeit haben, ihren Kernaufgaben nachzukommen. In den empirischen Analysen zeigt sich, dass sie beginnen, weitere – antizipierte – Arbeitsabläufe vorzubereiten, sich zu informieren oder Ideen zu entwickeln, wie es weitergehen kann. Dabei stehen sie häufig nicht im Austausch mit Kolleg\*innen oder anderen Akteur\*innen.

Die Ausstattung mit Arbeitsmitteln spielt eine entscheidende Rolle. So zeigt sich in den Interviews, dass beispielsweise nicht das entsprechende techni-

sche Equipment zur Verfügung steht oder dass die Fachkräfte zu Hause nicht auf Daten und Dokumente, die sie für ihre Arbeit benötigen, zurückgreifen können. Damit fallen die Kontakte zu den Nutzer\*innen von heute auf morgen weg. Daneben führt aber auch ein Informationsdefizit – sowohl aufseiten der Fachkräfte als auch aufseiten der Inanspruchnehmenden – dazu, dass kein Kontakt aufgenommen beziehungsweise gehalten werden kann. So ist häufig die „[H]andynummer [...] nicht so verbreitet“ (Interview 12, *Soziale Hilfen, ambulant*), Kontaktdaten der Nutzer\*innen fehlen oder sind nur bedingt zugänglich. Auch verfügen nicht alle Nutzer\*innen über die notwendige technische Ausstattung, um den Kontakt zu eröffnen oder zu erhalten.

Die Auswirkungen des Modus „Aussetzen der Aufgaben und des methodischen Handelns“ können für die Inanspruchnehmenden schwerwiegend sein. In Anlehnung an die drei zentralen Dimensionen des Nutzens für Inanspruchnehmende sozialer Dienstleistungen nach Oelerich und Schaarschuch (2005, S. 83) kann davon ausgegangen werden, dass die „alltagserleichternde“ Infrastruktur wegfällt. Im Hinblick auf die materielle Dimension (*ebd.*, S. 84 f.) spielt der Ausfall von Beratungs- und Unterstützungsangeboten eine wichtige Rolle. Das führt dazu, dass für die Alltagsgestaltung relevante Informationen fehlen, was mit weiteren Barrieren und Begrenzungen einhergeht.

In der personellen Dimension kann der fehlende persönliche Kontakt dazu führen, dass sich die aufgebaute Qualität und Struktur der Beziehung verändert und damit Alltagsstrukturen und Ansprechpartner\*innen für die Nutzer\*innen nicht vorhanden sind. Gerade in der Zeit der Pandemie können sich so Unsicherheiten und Ängste verstärken. Dies wirkt sich unter anderem auf die infrastrukturelle Dimension aus, da zudem unsicher ist, welche Unterstützungen und Angebote zukünftig genutzt werden können.

**2-2-2 Modus 2: „Seit letzte Woche sind wir offiziell geschlossen“** | Der zweite Modus (Anpassen der Aufgaben und des methodischen Handelns) ist dadurch gekennzeichnet, dass trotz offizieller Schließung der Einrichtungen die Aufgaben möglichst umfänglich, aber modifiziert weitergeführt werden. Die Mitarbeitenden bleiben sicht- und erreichbar, auch wenn die Einrichtungen und die Angebote in ihrer

ursprünglichen Form nicht genutzt werden können. Die Fachkräfte sind dabei entweder von zu Hause aus oder in der geschlossenen Einrichtung tätig. Je nach vorhandenen Ressourcen und Möglichkeiten der Mitarbeitenden werden Inanspruchnehmende aktiv kontaktiert, per Telefon oder E-Mail beraten, unterstützt und informiert. Damit werden die Kommunikation, der Austausch und die Bearbeitung verschiedener Aufgaben aufrechterhalten. Zudem werden die vorhandenen Angebote, soweit dies möglich ist, von Mitarbeitenden oder ehrenamtlich Engagierten digital organisiert: „Wir geben [...] Tipps, was man mit den Kindern basteln, backen, malen kann und jeden Tag bekommen die auch ein kleines Fitness-Programm dazu, was man von zuhause [...] machen kann“ (Interview 7, *arbeitsfeldübergreifend, ambulant*).

Von Vorteil ist es, wenn Kontaktinformationen über die Nutzer\*innen vorhanden und die Mitarbeitenden mit entsprechendem Equipment ausgestattet sind sowie verschiedene Kommunikationskanäle genutzt werden können. Ebenso ist es förderlich, wenn sprachliche Kompetenzen vorhanden sind oder Dolmetscher\*innen zeitnah zur Unterstützung einbezogen werden können. Die neuen Kommunikationsstrukturen führen dazu, dass der Kontakt mit den Nutzer\*innen zumindest rudimentär gehalten werden kann und Angebote verändert zur Verfügung stehen. Dennoch, so zeigen die Ergebnisse, gibt es keine mit der Vor-Corona-Zeit vergleichbare Angebots- und Versorgungssituation. Dort, wo es möglich ist, wird weiter unterstützt, auch bei neuen, aus der Krise resultierenden Bedürfnissen wie beispielsweise der Organisation von Einkaufshilfen – was in der Regel gut funktioniert. Jedoch ist Beratung in einer komplexeren Situation am Telefon oder per E-Mail nur schwer durchzuführen und weist eine andere Qualität auf als im persönlichen Kontakt. Die interviewten Expert\*innen verweisen darauf, dass die persönliche Beratung so nicht ersetzt werden kann, es jedoch ein „gutes Zwischenmittel“ (Interview 14, *Soziale Hilfen, ambulant*) ist und damit auch „besser als nichts“ (Interview 11, *Kinder- und Jugendarbeit, ambulant*).

Gleichwohl zeigt die empirische Analyse, dass ein Teil der Nutzer\*innen nicht erreicht wird, denn die veränderte Ausrichtung des methodischen Handelns geht mit vielfältigen neuen Anforderungen an die Nutzer\*innen einher. Daher sind hier die Einrichtungen noch einmal hervorzuheben, die versuchen, Pub-

likumsverkehr vor Ort – in der Regel im öffentlichen Raum um die Einrichtung herum – durch kreative Methoden zu ermöglichen.

Deutlich wird, dass mit voranschreitender Zeit im Lockdown immer mehr Einrichtungen versuchen, vor Ort wieder erreichbar zu sein oder sich stärker in den Sozialraum öffnen und aufsuchende Arbeit leisten. Das methodische Repertoire wird angepasst, verändert und neu ausgerichtet. Je nach Ressourcen und Rahmenbedingungen variiert die Dauer der Erschließung des öffentlichen Raums und die veränderte Betreuung vor Ort von wenigen Stunden bis zu mehreren Monaten. Die Erfahrungen mit der Qualität der Arbeit, die dabei gesammelt wurden, sind sehr unterschiedlich. Während einige Fachkräfte die Schwierigkeiten betonen, die mit dem veränderten methodischen Handeln einhergehen wie beispielsweise, dass keine „vernünftige Beratungssituation“ (Interview 18, *Soziale Hilfen, ambulant*) ermöglicht werden kann, beschreiben andere die veränderten und neuen Methoden auch als förderlich, indem diese „ein ganz anderes Arbeiten [...] und ganz andere Perspektiven eröffnen“ (Interview 2, *Soziale Hilfen, ambulant*).

Mit Blick auf die zentralen Dimensionen des Nutzens (Oelerich; Schaarschuch 2005, S. 84 f.) zeichnet sich ab, dass in diesem Modus der (Re-)Aktion für die Nutzer\*innen im Bereich der materiellen Dimension weiterhin zentrale Bedarfe abgedeckt werden. Hierzu gehören beispielsweise die – wenn auch veränderte – Beratung und Information sowie die Unterstützung der Alltagsversorgung. Zudem werden Angebote zur Erweiterung von Kompetenzen angeboten, wie beispielsweise die Organisation von Online-Sprachkursen zeigt. Indem die Kontakte aufrechterhalten werden, kann idealerweise auf der personellen Dimension die aufgebaute persönliche Beziehung erhalten bleiben. Zumindest stehen Ansprechpartner\*innen für (potenzielle) Nutzer\*innen weiterhin zur Verfügung, was sich auch positiv auf die infrastrukturelle Dimension auswirkt, da diese sichtbar und erreichbar bleiben.

**2-2-3 Modus 3: „Aber eben auch zu organisieren, wie bekommen wir einen Mittagstisch mobil hin, damit die Leute [...] versorgt sind“** | Ebenso wie im zweiten werden im dritten Modus (Erweitern der Aufgaben und des methodischen Handelns) Angebote, soweit wie möglich, in modifizierter Art und Weise fortgeführt. Darüber hin-

aus wird in diesem Modus verstärkt versucht, neben den originären Aufgaben und Zielen die Angebotsinhalte und -formate an die veränderten Alltagsbedingungen anzupassen und so sogar zu erweitern. In den Blick genommen werden hierbei nicht nur krisenbasierte subjektive Problemsituationen der Nutzer\*innen, sondern auch krisenbedingte strukturelle Schwierigkeiten, die vor allem aufgrund des Wegfalls von großen Teilen der lebensweltergänzenden und -unterstützenden sozialen Infrastruktur entstehen.

Für die Fachkräfte bedeutet dies zum einen, dass sie nicht nur die bisherigen Bedürfnisse der Inanspruchnehmenden fokussieren, sondern auch ihr Angebotsrepertoire im Hinblick auf die Inhalte wie auf das methodische Handeln erweitern. Beispielshaft deutlich wird dies bei der Versorgung der Nutzer\*innen. So übernehmen Einrichtungen zusätzlich die Versorgung von Menschen, die in Engpässe geraten, und organisieren beispielsweise temporäre Einkaufshilfen, Lebensmittelgutscheine oder Lebensmittelausgaben. Zugleich werden diese neu initiierten Angebote mit weniger Anspruchsvoraussetzungen und niedrigschwelliger betrieben, wodurch mehr und neue Inanspruchnehmende erreicht werden. Ebenso wird beispielsweise das Angebot der Hausaufgaben- und Lernhilfen auf- oder ausgebaut und Kinder, Jugendliche sowie deren Eltern im Prozess des Homeschooling unterstützt.

Neben dem Auf- und Ausbau von Angebotsinhalten erweitern Einrichtungen ihre (primären) Zielgruppen. Sichtbar wird dies beispielsweise im Hinblick auf Einrichtungen, welche ursprünglich im Bereich der Altenhilfe tätig sind, aber im Zuge der Coronapandemie ihre Angebote auch für jüngere Menschen und Familien öffnen, oder Einrichtungen mit sozialräumlichen Bezügen, deren Angebote nunmehr stadtweit oder überregional in Anspruch genommen werden können. Zudem zeichnet sich der Modus dadurch aus, dass einzelne Akteur\*innen in der Coronapandemie verstärkt versuchen, die Interessen und Bedürfnisse der Nutzer\*innen sowie der eigenen Arbeit auf der gesellschaftlichen und politischen Ebene sichtbar zu machen. Mit voranschreitender Zeit gewinnt die Lobbyarbeit für die Inanspruchnehmenden und für die eigene Profession an Gewicht.

Bezieht man das auf die drei Dimensionen des Nutzens (Oelerich; Schaarschuch 2005, S. 84 f.), so versuchen die Einrichtungen im Bereich der materiel-

len Versorgung, über die primäre(n) Zielgruppe(n) und Aufgaben hinaus Bedürfnisse zu decken, die aus der Krise resultieren. Insbesondere durch die Erweiterung der Nutzer\*innenkreise gestaltet sich der Zugang zu den Angeboten niederschwelliger und neue Personen(-gruppen) können erschlossen und unterstützt werden. Dadurch werden in diesem dritten Modus in der personellen und infrastrukturellen Dimension nicht nur Kontakte und Beziehungen zu bisherigen Inanspruchnehmenden aufrechterhalten, sondern es können auch neue entstehen, die potenziell eine Grundlage für die Beziehungsebene und, wenn der Bedarf besteht, einen weiteren Austausch darstellen.

Das Potenzial des dritten Modus kann somit aus der Perspektive der Nutzer\*innen insbesondere darin bestehen, dass Ansprechpersonen sicht- und erreichbar bleiben und Angebote weiterhin umfangreich zur Verfügung stehen. Deutlich wird, dass dieser Modus sich stark an der Zielstellung der umfassenden gesellschaftlichen Teilhabe der Nutzer\*innen orientiert.

**3 Fazit |** In der Zusammenschau lässt sich rekonstruieren, dass die Institutionen der Sozialen Arbeit in Abhängigkeit von

- ▲ den Handlungsfeldern im Allgemeinen und den Arbeitsbedingungen im Speziellen,
- ▲ dem jeweiligen zugrunde liegenden Professionsverständnis und
- ▲ den unterschiedlichen zeitlichen Phasen der Krisenbewältigung (re-)agiert haben.

Ausgehend von drei rekonstruierten Modi der (Re-) Aktionen wird deutlich, dass die jeweilige veränderte Ausrichtung der Aufgaben und des methodischen Handelns unmittelbare Auswirkungen auf die Möglichkeiten der Nutzung als auch auf den potenziellen Nutzen für die Inanspruchnehmenden selber hat. Veränderte Zugänge können so einerseits mit neuen Blockierungen oder Barrieren einhergehen. Andererseits können sie das Gegenteil bewirken, so dass der Zugang zur Nutzung niedrigschwelliger und transparenter wird. Als relevant erweist sich, dass die Folgen der Veränderung jedoch primär die Nutzer\*innen selber tragen, denn sie sind von der veränderten Ausrichtung und ihren Auswirkungen betroffen.

Gleichwohl zeigt sich, dass die Nutzer\*innen bei der Entscheidung für eine bestimmte (Re-)Aktion der Ausrichtung nicht beteiligt sind; sie haben in keiner

demokratischen Weise Einfluss auf die Ausgestaltung und erfahren sich so primär als Objekte des institutionell basierten professionellen Handelns. Davon ausgehend lässt sich erstens hinsichtlich des Zugangs, der Inanspruchnahme und Nutzung der Angebote Sozialer Arbeit fragen, wie diese so konzipiert werden können, dass sie als eine selbstverständliche, demokratisch verfasste soziale Infrastruktur kontinuierlich zur Verfügung stehen (Oelerich et al. 2019, S. 55). Dadurch gerät zweitens in den Fokus, ob und wie eine solch demokratisch verfasste Infrastruktur auch in Krisenzeiten ihre Aufgaben und Funktionen aufrechterhalten kann, damit sie den Nutzer\*innen – wenn auch verändert – weiterhin konsequent zur Verfügung steht. Denn gesellschaftliche Krisen und Umbrüche verändern auch die Alltagssituationen der Nutzer\*innen, denen somit gerade auch in diesen Zeiten der Zugang und die Nutzung der Angebote Sozialer Arbeit gewährt bleiben muss. Damit geraten auch die Folgen der (Nicht-)Inanspruchnahme in den Blick, die mit den veränderten Zugängen entstehen. Diese gilt es, aus der Perspektive der Nutzer\*innen zu reflektieren und zu analysieren.

**Dr. Anne van Rieën** ist Professorin für Methoden Sozialer Arbeit und Leiterin der Forschungsstelle für sozialraumorientierte Praxisforschung und -entwicklung am Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. E-Mail: [anne.van\\_riessen@hs-duesseldorf.de](mailto:anne.van_riessen@hs-duesseldorf.de)

**Lisa Scholten** ist Soziologin (M.A.) und Sozialarbeiterin (B.A.) und arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. E-Mail: [lisa.scholten@hs-duesseldorf.de](mailto:lisa.scholten@hs-duesseldorf.de)

**Christian Funk** ist Soziologe und arbeitet als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften der Hochschule Düsseldorf. E-Mail: [christian.funk@hs-duesseldorf.de](mailto:christian.funk@hs-duesseldorf.de)

Dieser Beitrag wurde in einer Double-Blind Peer Review begutachtet und am 17.8.2020 zur Veröffentlichung angenommen.

## Literatur

**Bundesministerium für Gesundheit** (Hrsg.): Coronavirus SARS-CoV-2: Chronik der bisherigen Maßnahmen. In: <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/coronavirus>



# GEMEINWESENARBEIT UND CORONA |

## Zur Bedeutung und zu den Herausforderungen kirchlicher Gemeinwesenarbeit

*Alexander Dietz; Daniel Wegner*

**Zusammenfassung** | Kirchliche Gemeinwesenarbeit erlebt derzeit einen Boom. Im Rahmen einer Evaluation gemeinwesendiakonischer Projekte wurden einerseits die nachhaltige Verstetigung und andererseits Herausforderungen durch die Corona-Pandemie analysiert. Durch ständige Improvisation und soziale Innovation besteht hier das Potenzial zur Förderung gesellschaftlicher Teilhabe – auch angesichts digitaler Defizite bei den Zielgruppen.

**Abstract** | Church community work is experiencing a boom presently. In this evaluation, community-oriented projects are analysed with regard to their sustainability and to challenges posed by the corona pandemic. Due to ongoing improvisation and social innovation there is potential for increasing social participation of deprived target groups – especially considering their lack of digitization.

**Schlüsselwörter** ► Gemeinwesenarbeit  
► Diakonie ► COVID-19 ► Krise  
► freiwilliges Engagement

### Kirchliche Gemeinwesenarbeit im Aufwind |

In den 1970er-Jahren erlebte die Gemeinwesenarbeit im kirchlichen Bereich eine Blütezeit. Gemeinwesenorientierte, gesellschaftsdiakonische und sozialanwaltschaftliche Ansätze fanden Eingang in die Handlungskonzepte vieler Kirchengemeinden. Sozialarbeiter\*innen wurden von Kirchengemeinden speziell für Gemeinwesenarbeit neu angestellt. Das kirchliche Bildungszentrum Burckhardthaus in Gelnhausen spezialisierte sich auf die Weiterbildung von Sozialarbeiter\*innen und Pfarrer\*innen in Gemeinwesenarbeit und gemeinwesenorientiertem Gemeindeaufbau (dem es nicht um die Steigerung des Gottesdienstbesuchs, sondern um sozialräumliche Öffnung und Mitgestaltung geht). Auch die kirchlichen Fachhoch-

/chronik-coronavirus.html (veröffentlicht 2020, abgerufen am 3.7.2020)

**Böhnisch**, Lothar; Lösch, Bettina: Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination. In: Otto, Hans-Uwe; Schneider, Siegfried (Hrsg.): Gesellschaftliche Perspektiven der Sozialarbeit. Neuwied und Berlin 1973, S. 21-40

**Busse**, Gerd: Leitfadengestützte, qualitative Telefoninterviews. In: Kopp, Ralf; Langenhoff, Georg; Schröder, Antonius (Hrsg.): Beiträge aus der Forschung. Band 113. Dortmund 1999, S. 29-35

**DBSH** – Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (Hrsg.): Soziale Arbeit während der Corona Pandemie – Who cares? In: <https://www.dbsb.de/der-dbsb/dbsh-mitteilungen/detail/2020/soziale-arbeit-waehrend-der-corona-pandemie-who-cares.html> (veröffentlicht 2020, abgerufen am 3.7.2020)

**Landesregierung Nordrhein-Westfalen** (Hrsg.): Coronavirus. In: <https://www.land.nrw/corona> (abgerufen am 3.7.2020)

**Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales** (Hrsg.): Leitlinie zur Bestimmung des Personals kritischer Infrastrukturen. Stand: 15. März 2020. In: [https://www.mkffi.nrw/sites/default/files/asset/document/II\\_kritische\\_infrastruktur\\_20\\_02\\_15\\_003.pdf](https://www.mkffi.nrw/sites/default/files/asset/document/II_kritische_infrastruktur_20_02_15_003.pdf) (veröffentlicht 2020, abgerufen am 6.7.2020)

**Oelerich**, Gertrud; Schaarschuch, Andreas: Der Nutzen Sozialer Arbeit. In: Oelerich, Gertrud; Schaarschuch, Andreas (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München und Basel 2005, S. 80-98

**Oelerich**, Gertrud; Schaarschuch, Andreas; Beer, Kristin; Hiegemann, Ines: Barrieren der Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen. In: Klammer, Ute; Petrova-Stoyanov, Ralitsa (Hrsg.): FGW-Studie 23. Vorbeugende Sozialpolitik. Düsseldorf 2019 (<https://www.fgw-nrw.de/forschungsergebnisse/forschungsergebnisse/projektdetails/news/barrierender-inanspruchnahme-sozialer-dienstleistungen.html>; abgerufen am 7.4.2020)

**Staub-Bernasconi**, Silvia: Soziale Arbeit als Handlungswissenschaften – auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Opladen und Toronto 2018

**Thole**, Werner: Die Soziale Arbeit – Praxis, Theorie, Forschung und Ausbildung. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Wiesbaden 2002, S. 19-72

**van Rieën**, Anne; Jepkens, Katja: Subjektorientierte Forschungsperspektiven im Kontext Sozialer Arbeit – oder Möglichkeiten und Chancen der Fokussierung von Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. In: van Rieën, Anne; Jepkens, Katja (Hrsg.): Nutzen, Nicht-Nutzen und Nutzung Sozialer Arbeit. Theoretische Perspektiven und empirische Erkenntnisse subjektorientierter Forschungsperspektiven. Wiesbaden 2020, S. 1-12

**Wölfel**, Ulrike von; Redmann, Björn: Mandat. In: Wendt, Peter-Ulrich (Hrsg.): Soziale Arbeit in Schlüsselbegriffen. Weinheim und Basel 2020, S. 215-279