

# Ein anderes Leben

## Die sozialarbeiterischen Unterschiede vor und während der Covid 19 Krise

Kathrin Reisinger, 1910406343

### Bachelorarbeit

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 28.04.2022

Version: 1

Begutachter\*in: Pascal Laun, BA MA, Mag. (FH) Thomas Adrian

## Zusammenfassung

Die Covid 19 Krise betrifft alle Menschen und wirkt sich auf die persönlichen Lebensbereiche unterschiedlich aus. Ziel der Arbeit ist es, die Unterschiede vor und während der Krise zu erheben, um die Auswirkungen der Pandemie ersichtlich zu machen. Die Daten wurden mittels Leitfadeninterviews gesammelt und die Auswertung erfolgte durch das Offene Kodieren nach Strauss/Corbin. Es zeigt sich, dass die Covid 19 Krise einen erheblichen Einfluss auf die Arbeit hat. Die Auswirkungen auf die Beratung wurden vor allem in der Veränderung der Betreuung sichtbar. Durch die Erhöhung der Kontaktfrequenz und die laufenden Telefonate wurde die Betreuung als intensiver und ehrlicher beschrieben. Die Herausforderungen eröffneten zum Teil eine neue Arbeitswelt und spiegelten die zwischenmenschlichen Beziehungen.

## Abstract

The Covid 19 crisis affects all people and has a different impact on the personal spheres of life. The aim of the work is to survey the differences before and during the crisis in order to make the effects of the pandemic apparent. The data was collected through guided interviews and the analysis was done through Strauss/Corbin open coding. It can be seen that the Covid 19 crisis has had a significant impact on the work. The impact on counseling was most visible in the change in care. Due to the increase in contact frequency and ongoing phone calls, mentoring was described as more intensive and honest. Some of the challenges opened up a new world of work and mirrored interpersonal relationships.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>6</b>
1.1	Forschungsinteresse .....	6
1.2	Vorannahmen .....	7
<b>2</b>	<b>Begriffsdefinitionen.....</b>	<b>7</b>
2.1	Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit.....	7
2.2	Übergangswohnen .....	8
2.3	Covid 19 Krise .....	9
2.4	Obdachlosigkeit in Österreich.....	9
<b>3</b>	<b>Erkenntnisinteresse .....</b>	<b>10</b>
3.1	Feld.....	10
3.2	Fokus .....	10
3.3	Fragestellungen und Unterfragen.....	11
3.3.1	Hauptforschungsfrage .....	11
3.3.2	Detailfragen .....	11
3.4	Der Stand der Forschung .....	11
3.5	Die Relevanz der Forschung.....	11
<b>4</b>	<b>Forschungsdesign .....</b>	<b>12</b>
4.1	Methode der Datenerhebung.....	12
4.1.1	Leitfadeninterviews .....	13
4.2	Methode der Datenauswertung .....	13
4.3	Zugang zum Forschungsfeld.....	14
<b>5</b>	<b>Darstellung der Ergebnisse .....</b>	<b>15</b>
5.1	Unterschiede der Zeiten vor und während der Covid 19 Krise .....	15
5.1.1	Einfluss der Krise auf die Arbeit .....	15
5.1.2	Unsicherheit im Arbeitsalltag .....	16
5.1.3	Professioneller Austausch .....	17
5.2	Auswirkungen der Covid 19 Krise auf die Sozialarbeit .....	18
5.2.1	Veränderung der Betreuung.....	18
5.2.2	Social Distancing .....	19
5.2.3	Anspannung.....	20
5.3	Herausforderungen der Covid 19 Krise aufgrund der Kontaktminimierung und Ausgangssperren .....	21
5.3.1	Entwicklung neuer Systeme .....	21
5.3.2	Leidensdruck der zwischenmenschlichen Beziehungen.....	23
5.3.3	Die Krise als Chance .....	25
<b>6</b>	<b>Resümee und Forschungsausblick.....</b>	<b>25</b>
6.1	Zusammenfassende Darstellung der Forschungsergebnisse .....	26
6.2	Forschungsausblick.....	27

6.3	Empfehlung.....	28
6.4	Reflexion der Forschungserfahrungen.....	28
<b>Literatur</b>	.....	<b>30</b>
<b>Daten</b>	.....	<b>32</b>
<b>Anhang</b>	.....	<b>33</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung</b>	.....	<b>35</b>

# 1 Einleitung

Die Corona Krise ist für viele Menschen eine enorme Belastung und hat viele Auswirkungen betreffend das Zusammenleben. Die damit einhergehenden Maßnahmen sind für viele Menschen nicht umsetzbar. (vgl. BMSGPK 2022a)

In der derzeitigen Situation werden alle Menschen aufgefordert, Kontakte zu minimieren und möglichst viel zu Hause zu bleiben.

Aber was passiert mit Menschen, die kein zu Hause haben? Die BAWO (Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe) selbst weist daraufhin, dass die Situation für Menschen, die von Obdach- und Wohnungslosigkeit betroffen sind, besonders herausfordernd ist.

Viele betroffene Menschen, die in Armut oder auf der Straße leben, haben einen schlechten gesundheitlichen Zustand. Aufgrund der Stigmatisierung und keiner aufrechten Versicherung sind Betroffene mit vielerlei Barrieren konfrontiert.

Menschen, die sich in einer solch krisenhaften Lebenssituation befinden und keine eigene Wohnung haben, können sich während der Corona Pandemie nicht zurückziehen und die sozialen Kontakte meiden oder reduzieren. Ein weiterer Fakt ist, dass die Betroffenen oftmals keine Möglichkeit haben, sich mit Masken, Desinfektionsmittel oder ähnlichem auszustatten. (vgl. Bawo o.A.)

Es gibt viele Menschen, die unter der Corona Pandemie leiden. Umso wichtiger ist es, ein passendes Angebot für die Betroffenen zu finden, um gemeinsam die Probleme zu erkennen, zu analysieren und anschließend aufzuarbeiten.

Vor allem in Zeiten wie diesen, mit Covid 19, wird diese vulnerable Personengruppe oftmals übersehen. Die Routine fehlt und die sozialen Kontakte werden enorm eingeschränkt.

Die Corona Pandemie ist nach wie vor aktuell. Daher ist es für mich ein besonderes Anliegen, das Augenmerk auf die Menschen zu richten, die sich in keiner so privilegierten Situation wie ich selbst befinden.

Berichten zufolge gibt es in Österreich 22.031 Menschen, die obdachlos sind. Durch die Corona Krise wird ein langsamer Anstieg der Wohnungslosigkeit in den nächsten 3 bis 4 Jahren vermutet. (vgl. der Standard 2021: o.S.)

## 1.1 Forschungsinteresse

Das Interesse für das Forschungsthema ist im Zuge des Studiums durch unterschiedliche Lehrveranstaltungen entstanden. Die Tatsache, dass in Österreich viele Personen von Armut betroffen sind oder an der Armutsgrenze leben, erweckte mein Interesse noch mehr. Aufgrund der Corona Krise, die mittlerweile über zwei Jahre andauert, hat sich auch die Lage der Menschen, die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind, kaum verbessert.

Der Fokus dieser Forschungsarbeit liegt bei den Sozialarbeiter\*innen, die mit Menschen im Übergangswohnen zusammenarbeiten.

Das ursprüngliche Ziel der Forschungsarbeit war, dass sowohl Klient\*innen als auch Sozialarbeiter\*innen beleuchtet werden und miteinander in Vergleich gesetzt werden können. Leider war es, trotz mehrmaligen Versuchen, nicht möglich einen Interviewtermin mit dem\*der Klient\*in zu vereinbaren. Aufgrund dessen habe ich den Fokus meiner Arbeit auf die Sozialarbeiter\*innen gelegt.

## 1.2 Vorannahmen

Aufgrund eigener Erfahrungen mit der Zusammenarbeit mit Klient\*innen während der Corona Krise, gehe ich davon aus, dass sich die Zeiten vor der Krise von den Zeiten während der Krise unterscheiden und dadurch auch Auswirkungen auf die sozialarbeiterische Beratung entstehen. Durch die wissenschaftliche Vertiefung dieser Thematik und den Austausch mit Sozialarbeiter\*innen ergeben sich folgende Vorannahmen für mich:

- Klient\*innen sind schwerer zu erreichen, da der soziale Rückzug durch die Corona Pandemie verstärkt wird
- Zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen entsteht eine größere Distanz
- Durch das ermöglichte Homeoffice der Sozialarbeiter\*innen entstehen neue positive Möglichkeiten in der Arbeitswelt
- Klient\*innen nehmen weniger oft Kontakt zu den zuständigen Sozialarbeiter\*innen auf, aufgrund der Kontaktminimierung und der Ausgangssperre
- Die Corona Pandemie kann auch positive Effekte auf die Arbeit mit Klient\*innen haben, wie beispielsweise die engmaschigen Kontakte übers Telefon
- Der Kontakt zwischen den Kolleg\*innen wird distanzierter und der professionelle Austausch wird geringer

## 2 Begriffsdefinitionen

Dieses Kapitel soll die relevanten Begriffe näher erläutern, um das Ergebnis der Forschungsarbeit verständlich zu machen. Hierbei wird der Begriff Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit allgemein definiert und die verdeckte Wohnungslosigkeit beschrieben. Es wird auf das Übergangswohnen eingegangen und die Tätigkeit kurz beschrieben. Zuletzt wird die Soziale Arbeit in der Covid 19 Pandemie allgemein geschildert.

### 2.1 Obdachlosigkeit und Wohnungslosigkeit

Der Europäische Dachverband der Wohnungslosenhilfe entwickelte eine Typologie der Wohnungslosigkeit: EHTOS - Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung.

Die Differenzierung erfolgt zwischen Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit, ungesichertes Wohnen und ungenügendes Wohnen.

Personen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind, sind Menschen, die im öffentlichen Raum beziehungsweise in Notunterkünften der Wohnungslosenhilfe nächtigen und über keinen festen Wohnsitz verfügen.

Menschen, die wohnungslos sind, wohnen in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Diese umfassen:

- Übergangwohnheime (-wohnungen)
- Asyle und Herbergen
- Frauenhäuser
- Befristete Herbergen
- Quartiere für Arbeitsmigrant\*innen
- Gefängnisse (kein ordentlicher Wohnsitz nach Enthftung vorhanden)
- Spitäler (kein Wohnplatz nach der Entlassung)
- Jugendheime
- Langzeitwohnheime für ältere Wohnungslose
- Ambulante Wohnbetreuung in Einzelwohnungen

Personen, die in ungesicherten Wohnverhältnissen wohnen, leben beispielsweise bei Freund\*innen oder Bekannten, ohne bestandsrechtliche Absicherung oder besetzen illegal ein Haus. Auch Personen, die von einer Delogierung bedroht sind oder in deren eigener Wohnung von Gewalt bedroht sind, werden unter ungesichert wohnend gezählt.

Menschen, die in provisorischen Wohnungen hausen, wie beispielsweise Garagen, Wohnwägen, fallen unter die Kategorie ungenügendes Wohnen. Dazu zählen ebenso Personen, die in ungeeigneten Räumen wohnen, zum Beispiel in Abbruchsgebäuden oder Personen, die in überfüllten Räumen untergebracht sind. (vgl. Feantsa 2005 o.S.)

## 2.2 Übergangswohnen

Die Untersuchungen zu der Forschungsarbeit werden im Übergangswohnen im Raum Niederösterreich durchgeführt.

Menschen, die von Wohnlosigkeit bedroht sind oder aktuell wohnungslos sind, haben die Möglichkeit für einen bestimmten Zeitraum in einer Übergangswohnung zu leben. Dort erhalten die betroffenen Personen sozialarbeiterische Beratung und Unterstützung.

Ziel von Übergangswohnungen ist, dass sich die Menschen, die von Wohnungs- oder Obdachlosigkeit betroffen sind, stabilisieren und diese auf eine eigene Wohnung und ein selbstständiges Leben vorzubereiten. Ist die Vermittlung für einen eigenen Wohnraum allerdings nicht möglich, werden andere geeignete Einrichtungen gesucht, die einen dauerhaften Wohnplatz zur Verfügung stellen.

Die Zielgruppe für das Übergangswohnen umfasst einzelne Personen, Paare, aber auch Familien.

Die Unterstützung erfolgt durch die Betreuung und Beratung und hat das Ziel das Selbsthilfepotenzial zu stärken, damit die betroffenen Personen wieder eigenständig und selbstbestimmt wohnen können. (vgl. BMF 2014)

### 2.3 Covid 19 Krise

Covid 19 ist eine Infektionskrankheit, die durch das Coronavirus SARS-CoV 2 verursacht wurde. Sie trat erstmals im Dezember 2019 in einer chinesischen Provinz auf und breitete sich schließlich zu einer weltweiten Pandemie aus.

Die Hauptübertragung des Virus erfolgt über Atmen, Husten, Sprechen oder Niesen. (vgl. BMSGPK 2022b)

Die Covid 19 Pandemie hat nicht nur Auswirkungen auf die Gesundheit, sie hat auch soziale Auswirkungen und es zeichnen sich durch die Corona Krise gesellschaftliche und soziale Folgen ab. Durch die Kontaktreduzierungen und Isolation nehmen in der Gesellschaft die Vereinsamungstendenzen zu. Das soziale Zusammenleben wird durch diese Beschränkungen belastet und die sozialen Probleme werden zahlreicher. Vor allem die vulnerablen Gruppen, die von Armut und Ausgrenzung bedroht sind, sind stark davon betroffen.

Doch was kann Soziale Arbeit hier tun? Soziale Arbeit muss sich politisch mehr durchsetzen und die Aufmerksamkeit auf die Herausforderungen und Schwierigkeiten lenken. Eine zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit soll hier die Vertretung von Anliegen und Bedürfnissen der Zielgruppe sein. (vgl. Lutz et al. 2021:249ff)

### 2.4 Obdachlosigkeit in Österreich

Insgesamt 19.912 Personen waren im Jahr 2020 als obdachlos oder wohnungslos in Österreich registriert. Hier werden alle Personen hinzugerechnet, die zumindest einmal im Jahr eine Hauptwohnsitzbestätigung für Obdachlose besaßen oder in einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe gemeldet waren.

Vom Jahr 2019 auf 2020 ist die Anzahl der Personen, die obdach- oder wohnungslos registriert waren, um 2.126 Personen gesunken.

Leider ist derzeit noch keine offizielle aktuelle Statistik vom Jahr 2021 auffindbar.

Der Großteil der registrierten obdach- und wohnungslosen Personen ist in Wien zu finden. Daraus lässt sich schließen, dass Obdach- und Wohnungslosigkeit hauptsächlich in großen Städten bemerkbar ist, da der Anteil in anderen Bundesländern nicht proportional zur Bevölkerungsanzahl steht.

Ungefähr 70% der Betroffenen sind im Alter von 25 bis 64 Jahren. Nur ein kleiner Teil der registrierten Personen, nämlich 7,9%, sind 65 Jahre oder älter. Daraus lässt sich ableiten, dass es eine höhere Sterblichkeit bei obdachlosen Personen in der Altersgruppe 15-64 Jahren gibt, da die Gesamtbevölkerung dieser Altersgruppe in Österreich fast dreimal so groß ist.

Insgesamt sind mehr Männer als Frauen als obdach- oder wohnungslos gemeldet. Eine Vermutung ist jedoch, dass Frauen stärker von der verdeckten Wohnungslosigkeit betroffen sind. (vgl. BMSGPK 2020)

## 3 Erkenntnisinteresse

Im folgenden Kapitel werden das Feld und der Fokus näher beleuchtet. Ebenso werden die Hauptforschungsfrage und die dazugehörigen Subfragen erläutert. Zuletzt beschreibe ich den Stand der Forschung und die Relevanz der Thematik.

### 3.1 Feld

Der OBDS (Österreichischer Berufsverband diplomierter Sozialarbeiter\*innen) beschreibt die Handlungsfelder der Sozialarbeit und setzt an den Bedürfnissen und Problemlagen der betroffenen Personen an. Er soll einen Überblick über die Einsatz- und Arbeitsbereiche der Sozialen Arbeit aufzeigen und deren spezielle Aufgaben vermitteln. Die Unterteilung erfolgt in acht verschiedene Tätigkeitsfelder. (vgl. OBDS 2004: 1)

Die Durchführung der Forschungsarbeit erfolgt im Handlungsfeld „Materielle Grundsicherung“. Die Zielgruppe besteht aus Personen, die von materiellen Notsituationen betroffen oder bedroht sind. Die zentralen Ziele in diesem Handlungsfeld sind, mit den betroffenen Personen die finanziellen Ansprüche zu klären, lernen mit den eigenen Ressourcen umzugehen, die Regelung der Schulden, selbstständiges Wohnen und Unterstützung durch Übergangswohnmöglichkeiten. (vgl. ebd.6)

### 3.2 Fokus

Ein Fall der Sozialen Arbeit und die nähere Auseinandersetzung damit, umfasst immer die Welt der Klient\*innen auf der einen Seite und die Welt der Organisation auf der anderen Seite. Hier ist es von großer Bedeutung auch den Einfluss von der gesellschaftlichen Umwelt, der sozialen Umwelt, die Klient\*innen selbst, die Soziale Arbeit sowie die Organisation zu berücksichtigen. (vgl. Pantucek 2006:244)

Die Konzentration liegt in dieser Bachelorarbeit auf mehreren Fokussen. Einerseits liegt der Fokus der Forschungsarbeit hier bei den Sozialarbeiter\*innen und der Organisation, andererseits zwischen den Sozialarbeiter\*innen und den Klient\*innen. Es werden in dieser Arbeit auch das gesellschaftliche Umfeld sowie die Lebenswelt der Klient\*innen näher beleuchtet.

### 3.3 Fragestellungen und Unterfragen

Anhand meines Forschungsinteresses haben sich folgende Forschungsfragen ergeben:

#### 3.3.1 Hauptforschungsfrage

Wodurch unterscheiden sich die Zeiten vor der Covid 19 Krise von den Zeiten während der Krise für Menschen im Übergangswohnen?

#### 3.3.2 Detailfragen

- Welche Auswirkungen hat die Krise auf die sozialarbeiterische Beratung und Betreuung von Menschen im Übergangswohnen?
- Werden Herausforderungen durch die im Zusammenhang mit Covid-19 verhängten Maßnahmen, wie Ausgangssperre und Kontaktminimierung, wahrgenommen? Wenn ja, welche herrschen vor?

### 3.4 Der Stand der Forschung

Die Hauptforschungsfrage blieb trotz der ausführlichen Literaturrecherche größtenteils unbeantwortet. Es ist vereinzelt Literatur zu finden, die sich mit Menschen, welche von Wohnungs- und Obdachlosigkeit im Übergangswohnen betroffen sind, in der Corona Krise befasst. Allerdings liegt hier der Fokus bei den Klient\*innen und nicht wie in dieser Forschungsarbeit bei den Sozialarbeiter\*innen.

Die Tatsache, dass dieses Forschungsgebiet neu ist, lässt darauf schließen, dass die Auswirkungen der Pandemie erst Jahre später ersichtlich werden. Aus diesem Grund ist es umso wichtiger, bereits im frühen Stadium zu forschen, um Menschen bestmöglich zu unterstützen und Hilfe anbieten zu können.

Die Forschung spezialisiert sich auf den Bereich des Übergangswohnens. Dazu gab es keine passende Literatur und wissenschaftliche Studien betreffend den Vergleich vor und während der Krise waren nicht auffindbar. Vor allem der Fokus auf die Sozialarbeiter\*innen und deren Arbeit mit Klient\*innen wird außer Acht gelassen.

### 3.5 Die Relevanz der Forschung

Das Forschungsthema rund um die Covid Krise sowie Wohnungs- und Obdachlosigkeit hat eine große Bedeutung, da viele Menschen davon betroffen sind und durch die Corona Krise die Kluft zwischen Arm und Reich immer größer wird. (vgl. Kurier: 2020 o.S.)

Einen Aspekt, der eine enorme Relevanz aufweist, stellt die Entwicklung der Sensibilisierung für die betroffenen Menschen dar.

Auch aufgrund meiner beruflichen Tätigkeit konnte ich feststellen, dass für Personen, die von Wohnungs- und Obdachlosigkeit betroffen sind, auch die gesellschaftliche Stigmatisierung eine Rolle spielt.

Die Forschungsergebnisse der Bachelorarbeit können sowohl der Wissenschaft als auch den betroffenen Menschen zugutekommen.

Die Forschungsarbeit zeigt auf, wie sich die Zeiten vor der Krise zu den Zeiten während der Krise unterscheiden und infolgedessen werden die Auswirkungen auf die sozialarbeiterische Beratung und Betreuung dargestellt.

Die Forschungsarbeit beschäftigt sich damit, wie Sozialarbeiter\*innen die Corona Krise erleben und welche Herausforderungen die Kontaktminimierung und Ausgangssperre aufweisen. Dadurch können Hilfsangebote individuell gestaltet werden unter der Rücksichtnahme verschiedener Gesichtspunkte.

Einen weiteren Nutzen in dieser Forschungsarbeit sehe ich darin, sich mit der Arbeitswelt der Sozialarbeiter\*innen zu beschäftigen. Aufgrund dessen können Maßnahmen gesetzt werden, die sowohl den Arbeitnehmer\*innen als auch den betroffenen Personen dienen.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil der Bachelorarbeit soll aufzeigen, wie Sozialarbeiter\*innen auf den gestiegenen Bedarf reagieren und die Kapazitäten während der Covid 19 Krise entsprechend anpassen können.

Leser\*innen meiner Bachelorarbeit wird ein Verständnis vermittelt, wie sich der Arbeitsalltag der Sozialarbeiter\*innen durch die Corona Krise verändert hat, insbesondere die Auswirkungen der sozialarbeiterischen Betreuung und Beratung der Klient\*innen sowie die Herausforderungen durch Kontaktminimierung und Ausgangssperren.

## 4 Forschungsdesign

In diesem Kapitel wird näher beschrieben, in welcher Vorgangsweise die Forschung für die Seminararbeit betrieben wurde. Zuerst wird die Methodenwahl erläutert, anschließend welche Daten zusätzlich herangezogen werden und zuletzt wird die Auswertungsmethode erklärt.

### 4.1 Methode der Datenerhebung

Für die Beantwortung der Hauptforschungsfrage, wie sich die Zeiten vor und während der Corona Krise unterscheiden und welche Auswirkungen und Herausforderungen durch die Pandemie entstehen, habe ich mich für die Methode der Interviewführung entschieden.

Im Rahmen eines qualitativen Forschungsdesigns habe ich für die Datenerhebung der für die Beantwortung der Forschungsfrage notwendigen Daten, zwei Leitfaden gestützte Interviews mit zwei Sozialarbeiterinnen im Übergangswohnen durchgeführt.

Die Leitfadeninterviews mit den Sozialarbeiterinnen wurden im Büro vom Übergangswohnen durchgeführt und dauerten in etwa 45 Minuten.

#### 4.1.1 Leitfadeninterviews

Beim Leitfadeninterview wird eine Reihe an Fragen vorbereitet, an denen sich der\*die Interviewer\*in orientiert. Der\*die Interviewer\*in muss sich hier nicht zwingend an die Reihenfolge der Fragenstellungen halten. Das Ziel des Leitfadeninterviews ist es, die individuelle Sicht des\*der Interviewpartners\*in zu erhalten und diesem\*dieser die Chance zu geben, möglichst offen und frei zu antworten.

Laut Merton und Kendall (vgl. Merton/Kendall 1993:178 zit.in Flick 2019:114) sind folgende vier Kriterien für die Durchführung und Vorbereitung eines Leitfadeninterviews hilfreich:

- der\*die Interviewpartner\*in soll nicht beeinflusst werden
- es geht um die spezifische Sichtweise und die individuelle Sichtweise
- es geht darum ein breites Spektrum der Bedeutung zu erfassen
- es geht um den personalen Bezugsrahmen des Interviewers\*der Interviewerin

Die Fragen beim Leitfadeninterview können offen sowie auch halbstrukturiert gestellt werden. Wichtig ist, dass hier keine strukturierten Fragen gestellt werden, die den\*die Interviewpartner\*in beeinflussen.

Ein wichtiger Aspekt des Leitfadeninterviews stellt dar, dass der\*die Interviewer\*in bei den richtigen Stellen noch einmal nachfragt und dass die relevantesten Fragen auch gestellt werden im Interview.

In Experteninterviews, wie ich sie durchführen werde, geht es mehr um die Expertise in einem bestimmten Bereich. Diese wird mithilfe der Fragen in einem eher kurzen Gespräch abgefragt. (vgl. Flick 2019:113ff)

#### 4.2 Methode der Datenauswertung

Die gewonnenen Daten mittels der Interviews werden mit der Methode des offenen Kodierens nach Strauss/Corbin ausgewertet. Das Vorgehen bei diesem Verfahren ist eine Zeile für Zeile Analyse. Zuerst werden hierfür Konzepte erzeugt und entsprechende Eigenschaften zugeordnet. Im nächsten Schritt werden Dimensionen gesetzt und anschließend wird ein Memo, mit meinen Gedankengängen, verfasst. Die Kategorien mittels Zeile für Zeile Analyse zu erzeugen, ist von großer Bedeutung, da diese aufzeigen, wo der Fokus liegen soll.

Die Strukturierung der Daten erfolgt durch das Zusammenfassen der Konzepte in Kategorien. (vgl. Strauss/Corbin 1999:43-55)

Ich habe mich für das offene Kodieren entschieden, da zu Beginn Zeile für Zeile und anschließend Abschnitt für Abschnitt analysiert wird. Der Einstieg für diese Auswertungsmethode ist gut geeignet, um sich mit dieser Schritt für Schritt auseinanderzusetzen.

Vor allem die kurzen Notizen in den Memos waren für mich sehr hilfreich, um Sätze gut zu zerlegen und zu analysieren und aus verschiedenen Perspektiven betrachten zu können.

### 4.3 Zugang zum Forschungsfeld

Das Feld, welches ich beforschen möchte, umfasst Sozialarbeiter\*innen, die bereits vor der Covid 19 Krise sowie während der Krise im Übergangswohnen ihre Tätigkeit ausüben. Darüber hinaus werden die Auswirkungen der Covid Krise auf die Beratung dargestellt und die Herausforderungen beschrieben. Die Auswahl der Interviewpartner\*innen wurde seitens der Organisation vorgegeben ohne Berücksichtigung des Geschlechts, Alters oder Ähnliches.

Den Zugang zum Forschungsfeld erhalte ich aufgrund der sozialarbeiterischen Tätigkeit einer Studienkollegin im Übergangswohnen. Durch das Engagement der Organisation war es möglich, die Interviews zeitnah durchzuführen und ausreichende Informationen zur Beantwortung der Forschungsfragen zu erhalten.

Es soll herausgearbeitet werden, wie sich die Zeiten vor der Corona Krise zu den Zeiten während der Krise unterscheiden im Übergangswohnen.

Ein weiterer Aspekt der Arbeit soll aufzeigen, ob es Auswirkungen auf die sozialarbeiterische Beratung und Betreuung gibt.

Die Corona Krise ist für viele Menschen sehr herausfordernd. Aus diesem Grund wird sich die Bachelorarbeit auch damit befassen, ob es zu Herausforderungen durch die Maßnahmen, wie beispielsweise Kontaktminimierung oder Ausgangsbeschränkungen, gekommen ist.

Die Organisation war sehr hilfsbereit und hat einen Kontakt zu einem Klienten hergestellt, welcher sich bereit erklärte, dass er ein Interview mit mir führen möchte. Zu Beginn wurde sehr rasch ein Termin vereinbart, welcher jedoch durch die Covid Erkrankung des Klienten nicht eingehalten werden konnte. Ein weiterer Termin kam nicht zu Stande, da der Klient mich immer weiter vertröstete und keinen Termin wahrnehmen konnte.

## 5 Darstellung der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse, die durch die qualitative Forschung gewonnen wurden, dargestellt. Es handelt sich dabei um Interpretationen der durchgeführten Interviews.

### 5.1 Unterschiede der Zeiten vor und während der Covid 19 Krise

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse zur Forschungsfrage, welche Unterschiede durch die Corona Krise entstehen, dargestellt. Die Auswertung der Interviews hat ergeben, dass es einige Unterschiede gibt, denen sich die Betroffenen stellen müssen.

#### 5.1.1 Einfluss der Krise auf die Arbeit

Die Auswertung der Interviews hat ergeben, dass die Corona Krise in mehreren Bereichen einen Einfluss auf die tägliche Arbeit der Sozialarbeiter\*innen aufweist.

Das Arbeitskonzept und die damit einhergehenden Arbeitsaufträge sind im Übergangswohnen klar geregelt. Der Arbeitsbereich umfasst sowohl Klient\*innenkontakte auf der einen Seite, wie beispielsweise Hausbesuche (1 x im Monat), sowie Teambesprechungen und Supervisionen auf der anderen Seite. Diese Aspekte weisen fixe Bestandteile in der Arbeitswelt auf. Trotz dieser fixen Bestandteile beschreibt der\*die Sozialarbeiter\*in, dass die Arbeitszeiten, aufgrund der Gleitzeitregelungen im Betrieb, flexibel gestaltet werden können.

Diese Fixpunkte der Arbeit stellen eine große Sicherheit der Mitarbeiter\*innen dar, da der Kontakt zu Kolleg\*innen und der Leitung wichtig erscheint, um die eigene Arbeitsweise besprechen und reflektieren zu können.

Der Wegfall dieser fixen Arbeitsbestandteile war zu Beginn der Pandemie für die betroffenen Personen eine große Umstellung.

Die Covid Krise nahm Einfluss auf die tägliche Arbeit der Sozialarbeiter\*innen, da neue Anforderungen entstanden und die Umsetzung dieser, neue Herausforderungen darstellte.

Einerseits waren die vorhandenen Arbeitsmittel der Mitarbeiter\*innen nicht auf das Homeoffice ausgerichtet, andererseits lag die Konzentration darauf, neue Aufgabenbereiche zu erschaffen und diese so gut wie möglich umzusetzen. Die Aufgaben der Sozialarbeit war zu Beginn der Corona Krise nicht klar formuliert, da die Covid 19 Krise jede einzelne Person betraf. Diese Krise beeinflusste nicht nur die berufliche, sondern auch die private Komponente. Daraus lässt sich ableiten, dass dies zu einer Doppelbelastung führen kann.

Sozialarbeiter\*innen übernehmen die Rolle der Beratung und der Begleitung für Menschen, die Unterstützung in sozialen Belangen benötigen. Durch die Corona Krise geriet diese Rolle der Beratung und Begleitung aus dem Gleichgewicht. Als eine große Belastung wurde beschrieben, dass die Rolle der stärkenden Instanz gegenüber Klient\*innen zu Beginn nicht aufrechterhalten werden konnte, da der Schock der Covid Krise so groß war. Ein\*e Sozialarbeiter\*in äußert sich dazu folgend:

„des wor scho a Rollenverschiebung, weil normalerweise sind wir ja wissensmäßig in der Sozialen Arbeit eh, wie soi i sogn, mia san, wir haum jo oft mehr Wissen, in unserem Arbeitsbereich, oiso Existenzsicherung, Beratung, Begleitung, Behörden, womit wir dann legitimiert werden, Menschen die weniger wissen, sie darin zu unterstützen. Und auf amoi, wor des weg. Und auf amoi sitzt ma im selben Boot“ (T1 2021: 173-178)

Der berufliche Alltag wird von den Sozialarbeiter\*innen einerseits als umständlicher beschrieben, da der Kontakt zu Behörden und Ämtern nur noch telefonisch oder per Mail stattfand. Aus den Aussagen der Interviews lässt sich ableiten, dass Klient\*innen Anträge nicht mehr persönlich abgeben beziehungsweise selbst den Kontakt zu dem\*der fallführenden Sachbearbeiter\*in herstellen konnten.

Im Gegensatz dazu beeinflusst die Corona Krise die tägliche Arbeit auch im positiven Sinne. Ein\*e Sozialarbeiter\*in beschreibt Folgendes:

„Für mich selber wars entschleunigend, für mich selber wars entschleunigend“ (T1 2021: 173-178)

Betroffene Sozialarbeiter\*innen beschreiben, dass die Corona Krise zu Beginn eine Art Entschleunigung in ihrem Leben darstellte. Daraus lässt sich ableiten, dass die neue Situation einen Umschwung in der Lebens- und Arbeitsgestaltung veranlasste.

### 5.1.2 Unsicherheit im Arbeitsalltag

Das plötzliche Auftreten der Covid 19 Krise stellte für die Betroffenen eine große Unsicherheit dar. Ein\*e Sozialarbeiter\*in beschreibt im Interview folgende Situation:

„Des wor eigentlich fost so wie ne eigene, selber, wie ne Existenz, Existenzentzug, weil man ja auch nicht wusste, was das jetzt bedeutet. Kann man überhaupt noch arbeiten?“ (T1 2021: 124-126)

Eine Krise zu erleben, löst viel Unsicherheit bei den betroffenen Personen aus. Die Existenz, die bis zu dem Beginn der Pandemie als sicher empfunden wurde, fühlte sich plötzlich sehr ungewiss an. Daraus lässt sich ableiten, dass Ängste entstehen, den eigenen Job zu verlieren, da die Ungewissheit sehr groß war, wie sich der weitere Vorgang während der Corona Pandemie gestaltet.

Die Ergebnisse der Auswertung legen die Interpretation nahe, dass auch der Sprachgebrauch der Medien die Menschen verunsicherte. Der Begriff Lockdown wurde zu Beginn nicht klar formuliert und die interviewten Personen hatten Schwierigkeiten den Begriff zu verstehen. Daraus ergibt sich, dass die Aufklärung seitens der Regierung oder des\*Arbeitsgebers\*der Arbeitgeberin mehr Sicherheit in den Berufsalltag gebracht hätte. Da es bis zu diesem Zeitpunkt keine Einschränkungen oder Schließungen des öffentlichen Lebens beziehungsweise der Arbeitsstelle gab, wurde die Unsicherheit größer.

Die Tatsache, dass der Lockdown keineswegs vorhersehbar war, ließ die Verwirrung und Verunsicherung ansteigen. Ein\*e Interviewpartner\*in erwähnte, dass er\*sie die Woche davor noch einen Umzug in eine neue Wohnung tätigte und dass zu diesem Zeitpunkt kein Lockdown absehbar war.

Die Arbeitswochen wurden seitens der Mitarbeiter\*innen wie üblich im Vorhinein geplant und mit den Klient\*innen besprochen. Der plötzliche Umbruch und die strengen Maßnahmen aufgrund der Covid 19 Krise waren sowohl für die Sozialarbeiter\*innen als auch für die Klient\*innen eine große Herausforderung.

Die üblichen Rahmenbedingungen der Arbeitsstelle mussten neu geregelt werden. Ein wesentlicher Aspekt der Forschungsergebnisse ist, dass die Fähigkeit entwickelt wurde, die Kreativität einzusetzen, wie mit Klient\*innen weiterhin konstruktiv gearbeitet werden konnte. Der Kontakt wurde mittels Telefons aufrecht gehalten und das Büro wurde, sofern es für die betroffenen Personen möglich war, nach Hause verlegt.

Ein\*e Sozialarbeiter\*in meinte dazu:

„oile san daham und wauns Internet net geht und du kan Laptop host und net aufn Server zugreifen kaunst, jo don telefonier, moch irgendwos“ (T1 2021: 324-325)

Die Auswertung der Interviews ergab, dass sich die betroffenen Personen mit der Zeit an die neue Arbeitsweise gewöhnen konnten und im Laufe der Zeit die Verunsicherung dadurch wieder stark abnahm.

### 5.1.3 Professioneller Austausch

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass der Austausch mit Kolleg\*innen als sehr bereichernd und wertvoll beschrieben wird. Beide Interviewpartner\*innen gaben an, dass durch die Zusammenarbeit im Büro eine gute Beziehung zu den Kolleg\*innen aufgebaut wurde und aufrecht gehalten werden konnte. Die Tatsache, dass im Büro verschiedene Begegnungsräume vorhanden sind, vereinfacht den Austausch unter den Mitarbeiter\*innen. Der ständige Austausch machte es für die Sozialarbeiter\*innen möglich die Fallkonstellationen anderer stets mitzuerleben und gemeinsam zu reflektieren.

Eine betroffene Person äußert sich dazu folgend:

„do sogt de Kollegin, ah i hob in dein Kalender gesehen, fohrst grad auf Hausbesuch, sog i jo, zum Klienten sowieso, und waun i zrück kum, sogts und wie wors?“ (T1 2021: 490-491)

Dieser laufende Austausch wird als stärkend und unkompliziert erlebt, da die Kolleg\*innen beiläufig immer weiter über den Fall informiert werden und die Fortsetzung dessen dadurch miterleben können. Die Unterstützung durch die Mitarbeiter\*innen stellt einen wesentlichen Vorteil in der Arbeit im Büro dar.

Durch die Covid 19 Krise wurde die Büroarbeit vor Ort in das Homeoffice verlegt. Dadurch wurde der Austausch unter Kolleg\*innen verringert. Ebenso wurde seitens der Interviewpartner\*innen beschrieben, dass dadurch die Hemmschwelle für die Kontaktaufnahme zu anderen Mitarbeiter\*innen sehr groß war.

Aufgrund der Tatsache, dass die Fallbesprechungen nicht mehr beiläufig besprochen werden konnten, wurde auf die ausführliche Erklärung am Telefon verzichtet und die Fälle wurden dadurch nicht mehr gemeinsam besprochen. Ein\*e Sozialarbeiter\*in erwähnt im Interview:

„Daham ruaf i net so schnö wen au und sog: du i war heut auf Hausbesuch bei dem und dem Klienten, wast eh, i muas- des is wie, du muast den gaunzen Kontext daun erzählen. Des ist so hochschwellig, jo.“ (T1 2021: 494-496)

Die Auswertung der Interviews legt die Interpretation nahe, dass der professionelle Austausch, während der Covid 19 Krise, abnahm und eine wichtige Ressource für die professionellen Helfer\*innen dadurch verloren ging. Der Austausch unter Kolleg\*innen stellt einen wichtigen Aspekt für die berufliche und persönliche Weiterentwicklung dar.

## 5.2 Auswirkungen der Covid 19 Krise auf die Sozialarbeit

Das folgende Kapitel untersucht die Auswirkungen auf die sozialarbeiterische Betreuung und Beratung und wie diese individuell wahrgenommen werden.

### 5.2.1 Veränderung der Betreuung

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass für die fallführenden Sozialarbeiter\*innen, hinsichtlich der Zusammenarbeit mit den Klient\*innen wesentliche Veränderungen durch die Corona Krise stattfinden. Die Kontakte zu den Klient\*innen fanden nicht mehr persönlich durch Hausbesuche statt, sondern wurden aufgrund des Lockdowns per Telefon aufrecht gehalten. Der\*die Sozialarbeiter\*in beschreibt im Interview:

„[...] nachdem wir die Klienten nicht mehr gsehn haben, sondern zweieinhalb Monat, i red jetzt nu vom 1. Lockdown ja, nur noch telefoniert, haum wir natürlich die Kontaktfrequenz erhöht.“ (T1 2021: 229-231)

Daraus lässt sich ableiten, dass durch die Erhöhung der Kontaktfrequenz den Klient\*innen Sicherheit gegeben werden konnte, trotz des fehlenden persönlichen Kontakts. Keine\*r der Sozialarbeiter\*innen beschreibt, dass die Aufrechterhaltung der Kontakte zu den betreuenden Personen schwierig war. Im Gegensatz dazu teilen beide Interviewpartner\*innen mit, dass durch die ausführlichen Telefonate intensivere und ehrlichere Gespräche mit den Klient\*innen möglich waren. Der Grund dafür war einerseits die Tatsache, dass die Sozialarbeiter\*innen im Homeoffice die völlige Ruhe nutzen konnten, um die ganze Konzentration in das Gespräch zu legen. Andererseits konnten die Klient\*innen besser über ihre Gefühle und Emotionen reden, wenn der\*die direkte Gesprächspartner\*in nicht gegenüber sitzt. Daraus resultiert, dass sich die Erhöhung der Kontaktfrequenz und die regelmäßigen Telefonate positiv auf die Beziehung zu den Klient\*innen auswirken.

Im Mittelpunkt standen die Bedürfnisse der Klient\*innen und die Betreuung beziehungsweise die Beratung wurde an die einzelnen Personen angepasst.

Aufgrund der gemeinsamen Verunsicherung durch die Covid 19 Krise erklärt ein\*e Sozialarbeiter\*in im Interview, dass auch dadurch die Beziehung gestärkt wurde, über diese Gemeinsamkeit sprechen zu können.

Die Auswertung der Interviews legt die Interpretation nahe, dass die Sozialarbeiter\*innen versuchten während der Covid 19 Krise, den Klient\*innen genügend Halt zu geben, um die soziale Isolation leichter erträglich zu machen.

Ein\*e Sozialarbeiter\*in erwähnt im Interview:

„Ja telefonisch, da hama halt sehr viel telefoniert und oiso i, ich glaub es gab 1, 2 wos einfach notwendig war, dass ich trotzdem persönlich komme oder wir uns persönlich im Büro treffen [...] (T2 2021: 75-77)

Empathie und Mitgefühl zählen zu den wichtigsten Voraussetzungen in der Sozialen Arbeit. Die persönliche Einschätzung der Sozialarbeiter\*innen, über notwendige Hausbesuche während des Lockdowns, war ein wichtiger Aspekt, um die individuelle Betreuung und Beratung der Klient\*innen gewährleisten zu können.

Nach dem ersten Lockdown fanden die Hausbesuche wieder einmal im Monat statt. Durch die regelmäßige Betreuung stellte dies keine wesentliche Veränderung für die Klient\*innen da. Zumal der Hausbesuch von der Organisation vorgegeben wird und einzuhalten ist, wenn der\*die Klient\*in in der Wohnung wohnen möchte.

Trotz der guten Zusammenarbeit während des Lockdowns gab ein\*e Interviewpartner\*in an, dass die persönlichen Kontakte nicht durch Telefonate ersetzt werden konnten und wenn die Möglichkeit gegeben war, immer Hausbesuche bevorzugt wurden.

### 5.2.2 Social Distancing

Als wesentlicher Faktor, der eine Auswirkung auf die Sozialarbeit darstellt, wird das Social Distancing genannt.

Die Auswertung der Interviews hat ergeben, dass die Reduzierung der persönlichen Kontakte eng in Verbindung mit der psychischen Gesundheit steht. Daraus resultiert, dass vor allem die Einsamkeit eine große Rolle spielt. Ein\*e Interviewpartner\*in schildert folgende Situation im Interview:

„Die die Leute, die oft eh so einsam sind, net nochmal mehr in diese Einsamkeit hineinrutschen.“ (T2 2021: 66-69)

Personen, die in einer Übergangswohnung ihren Lebensmittelpunkt haben, ist es teilweise unmöglich einem Beruf nachzugehen und die Einsamkeit war auch bereits vor Covid 19 ein belastendes Thema. Durch das Eintreten der Pandemie war es den betroffenen Personen nicht mehr möglich, ihr soziales Umfeld zu treffen und am öffentlichen Leben teilzunehmen.

Aus den Aussagen der Interviews lässt sich ableiten, dass es während der Covid 19 Krise und vor allem des Lockdowns für die Sozialarbeiter\*innen als notwendig angesehen wird, ihren Arbeitsalltag flexibel gestalten zu können. Die Sozialarbeiter\*innen geben an, dass sie es für wichtig empfinden, trotz der Maßnahmen, Klient\*innen zu besuchen, wenn dies als Notwendigkeit eingeschätzt wird.

Ein wesentlicher Aspekt der Forschungsergebnisse ist, dass die spontanen Treffen mit den Klient\*innen aufgrund der Einschränkung der Covid 19 Krise nicht mehr möglich waren. Die Flexibilität war damit eingeschränkt, da die Büros im Übergangswohnen nicht besetzt waren. Viele der Klient\*innen kamen spontan im Büro der Sozialarbeiter\*innen vorbei, wenn der Weg daran vorbeiführte, um fehlende Unterlagen abzugeben. Daraus resultiert, dass die Kommunikation zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen mehr Aufwand bedeutet.

Die Auswertung der Interviews legt die Interpretation nahe, dass durch die soziale Isolation eine größere Hemmschwelle bei den Klient\*innen entsteht, mit den Sozialarbeiter\*innen Kontakt aufzunehmen. Der Grund dafür liegt darin, dass vor der Covid 19 Krise viele Besuche der Klient\*innen spontan erfolgten und dies während der Krise nicht mehr möglich war.

Das Social Distancing betrifft unter anderem auch die Sozialarbeiter\*innen in ihrem privaten Umfeld. Durch das Reduzieren der Kontakte wurde ein Fehlen des Ausgleichs zur Arbeit beschrieben. Andererseits beschreibt ein\*e Interviewpartner\*in, dass sie sozial gut eingebettet ist, da sie eine Familie hat, die alle von zu Hause arbeiten oder studieren mussten. Aufgrund dessen wurde die Isolation weniger ausgeprägt wahrgenommen als bei Personen, die allein oder nur mit dem\*der Partner\*in zusammenleben.

### 5.2.3 Anspannung

Eine weitere Auswirkung auf die sozialarbeiterische Beratung und Betreuung stellt die Anspannung der betroffenen Personen und deren Umwelt dar. Es ist davon auszugehen, dass die Covid 19 Krise und vor allem das Eintreten des ersten Lockdowns, eine große Anspannung mit sich brachte. Dies wird dadurch gut ersichtlich, dass der Anspruch sich selbst und vor allem auch die Menschen in seiner Umgebung bestmöglich zu schützen, sehr groß ist. Niemand hat die Absicht sich selbst oder andere zu gefährden.

Dadurch wächst der Druck rauszugehen und Menschen zu treffen, da immer die Möglichkeit einer Infektion besteht.

Gespräche zwischen Sozialarbeiter\*innen und Klient\*innen können nur mit Sicherheitsmaßnahmen stattfinden. Wie beispielsweise einer FFP2 Maske, einer Plexiglasscheibe oder genügend Abstand. Daraus lässt sich schließen, dass sich eine größere persönliche Distanz entwickelt. Trotz dieser bemerkbaren Distanzierung war es Aufgabe der Sozialen Arbeit, die Klient\*innen weiterhin bestmöglich zu betreuen und die Anspannungen und Unsicherheiten möglichst gut abzufedern.

Ein\*e Sozialarbeiter\*in erwähnt im Interview Folgendes:

„Und ich hab versucht, grad in dieser Zeit so viel Normalität wie möglich einfach Ihnen zu, wie soo i sogn, ihnen zu ermöglichen.“ (T2 2021: 57-59)

Auch der Abschied der Kolleg\*innen im ersten Lockdown fiel schwer, da niemandem bewusst war, wann es ein Wiedersehen geben wird. Dieses Gefühl wird als Schock oder Krise von einem\*einer Interviewpartner\*in erlebt. Dadurch wurde auch die Anspannung im gesamten Umfeld größer und jede Person versuchte eigene Strategien zu entwickeln, um mit diesem Schock umzugehen. Eine solche Strategie kann beispielsweise sein, dass man trotz der Angst im Umfeld und der Propaganda der Medien, bei sich bleibt und einen realistischen Bezug zu dem Virus herstellt. Ein\*e Interviewpartner\*in beschreibt sich selbst als ruhige Person, die das Virus ernst nimmt, allerdings keine Panik vor diesem hat. Sie versucht sich selbst und andere zu schützen, möchte es aber nicht übertreiben und keine Angst haben vor dem Rausgehen.

Dem gegenüber beschreibt die andere betroffene Person, dass die Anspannung leichter erträglich wurde, da sich alle Personen im gleichen Boot befanden und dadurch ein Zusammenhalt entstand und sich das Gefühl der Einsamkeit weniger durchsetzen konnte. Eine weitere Strategie, um mit Anspannung umzugehen, stellt die Tatsache dar, dass sich Menschen an neue Situationen relativ schnell gewöhnen und dadurch auch in der Lage sind, mit bestimmten ungewissen Situationen einen Umgang zu finden.

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass sich die Anspannung der Klient\*innen durch deren Verhalten sichtbar machen kann. Seit Beginn der Pandemie gibt es immer wieder Gespräche über die Gesundheit und es macht sich bemerkbar, dass die Floskel „Bleiben Sie gesund“ keine Floskel mehr ist, sondern viel mehr dahintersteckt. So beschreibt ein\*e Interviewpartner\*in, dass die Thematik der Gesundheit nun viel leichter ansprechbar ist als zuvor und dies Menschen einander viel näher bringen kann.

### 5.3 Herausforderungen der Covid 19 Krise aufgrund der Kontaktminimierung und Ausgangssperren

Das folgende Kapitel untersucht die Forschungsfragen, ob und welche Herausforderungen durch die Kontaktminimierung und Ausgangssperre entstanden sind. Im Laufe der Datenerhebung erfolgte die Herausarbeitung von wesentlichen Aspekten. Die Auswertung der geführten Interviews hat ergeben, dass es einige Herausforderungen gibt, denen sich die Betroffenen stellen müssen.

#### 5.3.1 Entwicklung neuer Systeme

Durch das plötzliche Eintreten der Pandemie entstanden für die Organisation und die Sozialarbeiter\*innen einige Herausforderungen.

Einerseits zeigen die Auswertungen, dass die Organisation nicht ausgerichtet war für das Arbeiten von zu Hause aus. Dabei war die technische Komponente eine der größten Herausforderungen, die es zu bewältigen gab. Die administrative Umsetzung, damit die Sozialarbeiter\*innen von zu Hause auf den Server zugreifen konnten, wird als ein großer Aufwand beschrieben.

Aus den Aussagen der Interviews lässt sich ableiten, dass es während der Arbeit im Homeoffice zu Beginn immer wieder zu Komplikationen kam. Ein Problem stellte beispielsweise die Internetverbindung dar. Die Stabilität des Internets hing oft davon ab, wie viele Personen im Haushalt oder im Wohnhaus gleichzeitig im Netz waren. Dadurch trat während der Arbeitszeit eine Verzögerung ein und die Arbeitsroutine verlangsamte sich.

Ein weiterer Aspekt, der die Entwicklung neuer Systeme beeinflusste, war die Tatsache, dass die Arbeit zu Hause teilweise nicht vollständig erledigt werden konnte und die Sozialarbeiter\*innen warten mussten, bis der Zugang ins Büro wieder möglich war. Diese Umstrukturierung war für die betroffenen Mitarbeiter\*innen eine neue Situation, an die sie sich gewöhnen mussten.

Die Auswertung der Interviews belegt, dass die Ausarbeitung eines neuen Zeitmanagementkonzepts notwendig war, da die Sozialarbeiter\*innen nach wie vor unter dem Schock der Covid 19 Krise standen.

Ein\*e Mitarbeiter\*in beschreibt im Interview Folgendes:

„[...] hätt selber gern a Hotline ghobt wo ma auruafn kau [...] So he wos is do jetzt los, wos muas i jetzt mochn, wos soi i denkn, wos soi i fühl, ja.“ (T1 2021: 256-258)

Andererseits brachte auch der Arbeitsalltag für die Sozialarbeiter\*innen eine große Veränderung mit sich. Bis zu diesem Zeitpunkt war es kaum denkbar, dass Sozialarbeit auch im Homeoffice existieren konnte.

Die Ressourcen im Homeoffice waren sehr begrenzt. Die Dokumentation findet digital in einem System statt und alle Dokumente werden eingescannt, um sie in das System einzufügen. Ein\*e Interviewpartner\*in erwähnt, dass zu Hause kein Drucker oder Scanner zur Verfügung steht und dadurch die Dokumentation mit viel mehr Aufwand verbunden ist. Durch die Anschaffung neuer moderner Smartphones konnten die Unterlagen zumindest abfotografiert und per Mail geschickt werden, um sie dann wieder ins System hochladen zu können. Dies erleichterte den Arbeitsalltag. Nichtsdestotrotz mussten die Kolleg\*innen hin und wieder ins Büro fahren, um Unterlagen abzuholen, damit weiterhin im Homeoffice gearbeitet werden konnte.

Ein weiterer Faktor, der als Herausforderung beschrieben wurde, war, dass die Vernetzung mit anderen Institutionen und Behörden sehr gut ist und auch hier nicht klar war, wie die anderen nun arbeiten. Daraus lässt sich ableiten, dass ein Austausch der Organisationen hilfreich gewesen wäre, für die weitere Zusammenarbeit.

Trotz des vielen zusätzlichen Mehraufwandes, der seitens der Sozialarbeiter\*innen beschrieben wurde, wurden auch einige Vorteile im Homeoffice genannt. Die Mitarbeiter\*innen der Organisationen gewöhnten sich schnell an das Homeoffice und als die technische Umsetzung gut funktionierte, stellte auch dies weniger Herausforderung dar.

Die Konzentration war im Homeoffice deutlich höher als im Büro. Alle Interviewpartner\*innen teilten mit, dass sie zu Hause so gut wie keine Unterbrechungen hatten und die Arbeit dadurch schneller und einfacher zu erledigen war. Als Unterbrechung im Büro wurde beispielsweise das Leeren des Mistkübels durch das Reinigungspersonal oder das Grüßen von Kolleg\*innen genannt. Durch das Ausbleiben dieser Unterbrechungen konnte viel effizienter und nachhaltiger gearbeitet werden.

Erwähnenswert an dieser Stelle ist, dass keine der interviewten Personen Kleinkinder im Haushalt hatte. Ob die Ergebnisse hier ähnlich ausgefallen wären, kann in dieser Forschungsarbeit nicht beantwortet werden.

Einen weiteren Vorteil im Homeoffice stellt die Tatsache dar, dass die Zeit effizienter genutzt werden konnte, da der Weg in die Arbeit und retour wegfiel. Auch hier wurde erwähnt, dass es als Vorteil gesehen wurde, nicht so früh das Haus zu verlassen und nicht Autofahren oder Tanken zu müssen. Ein\*e Interviewpartner\*in erwähnt zusätzlich als netten Vorteil:

„[...] meinen eigenen Kaffee zu trinken und besser arbeiten zu können- brauch is net, owa es is leiwand.“ (T1 2021: 505-506)

Trotz der vielen Erwähnungen, welche Aspekte das Homeoffice so attraktiv machen, wurde in den Interviews bei allen Interviewpartner\*innen die Meinung vertreten, dass ein kompletter Wechsel ins Homeoffice nicht erwünscht sei.

Aufgrund der Tatsache, dass es mehrere Lockdowns im Jahr 2021 gab, wurde es zuletzt auch immer den Mitarbeiter\*innen überlassen, ob sie von zu Hause arbeiten oder doch lieber ins Büro möchten.

Durch die Corona Pandemie hat sich eine neue Tür in der Arbeitswelt geöffnet, welche auch bis heute noch offensteht. Die Mitarbeiter\*innen haben seit der Covid 19 Krise die Möglichkeit einen Tag in der Woche fix im Homeoffice sein zu können.

### 5.3.2 Leidensdruck der zwischenmenschlichen Beziehungen

Die Analyse der Interviews zeigt, dass sich die zwischenmenschlichen Beziehungen aufgrund der Covid 19 Krise und der Distanzierung zueinander veränderten.

Die Teamsitzungen und Supervisionen wurden ausschließlich online abgehalten. Aufgrund dessen gab es kaum persönlichen Kontakt zu Kolleg\*innen. Die Informalitäten unter Mitarbeiter\*innen gab es im Homeoffice nicht mehr. Niemand wusste, wie es dem anderen tatsächlich geht im Homeoffice.

Ein\*e Interviewpartner\*in schilderte seine\*ihre Erfahrung:

„[...] owa das Informelle, waun du dir an Kaffee hoist in der Küche, in der Gemeinschaftsküche und do steht wer, und oiso des Gaunze, eigentlich des Zwischenmenschliche jo, dast sogst, heit schaut oba miad aus und der erzöht da, jo i wor grad auf an Hausbesuch [...]“ (T1 2021: 272-274)

Das führt in weiterer Folge dazu, dass der Austausch unter den Kolleg\*innen weniger wird und die zwischenmenschliche Beziehung darunter leidet. Dies wird dadurch ersichtlich, dass Kolleg\*innen nicht mehr nach ihrem Rat gefragt werden und jede\*r Mitarbeiter\*in seine\*ihre eigenen Entscheidungen trifft, ohne sich darüber auszutauschen. Dies kann einerseits bei den betroffenen Personen Druck auslösen, da die Beziehung zu den Kolleg\*innen als unterstützend und wohltuend beschrieben wird. Andererseits geht auch das Voneinander Lernen verloren. Die Erfahrungsberichte der Kolleg\*innen können bei eigenen Entscheidungsfindungen hilfreich sein, vor allem wenn es um Psychohygiene geht.

Ein wesentlicher Aspekt ist das berufliche Lernen, dieses wird als ein lebenslanges Lernen beschrieben, welches auch nicht ersetzbar ist. Daraus lässt sich ableiten, dass die Fälle der Sozialen Arbeit mit Kolleg\*innen zu besprechen wesentlich mehr Erfolg erzielt als das selbstständige Erlernen bestimmter Fähigkeiten. Der Wegfall dieser Ressource beziehungsweise dieser Möglichkeit wird als belastend beschrieben. Die Tatsache, dass im Büro ständig Kolleg\*innen anwesend waren und der Austausch jederzeit möglich war, brachte eine große Veränderung mit sich als dies nicht mehr möglich war.

Die Kontaktaufnahme über das Telefon von zu Hause aus, wurde als hochschwelliger beschrieben, da der komplette Kontext eines Falles erklärt werden muss, damit dieser Fall erstmals besprochen werden kann. Im Büro hingegen konnten sich die Mitarbeiter\*innen meist in kurzer Zeit beraten.

Ein weiterer wesentlicher Faktor betreffend die zwischenmenschlichen Beziehungen waren die Teamsitzungen und die Supervisionen, die ausschließlich online stattfanden.

Aus den Aussagen der Interviews lässt sich ableiten, dass es eine gute Alternative war, um sich trotz der Covid 19 Krise, regelmäßig austauschen zu können.

Es wird beschrieben, dass über das Online-Medium generell viel zwischenmenschliche Interaktionen verloren gehen und das Teilnehmen an Terminen dadurch viel mehr Anstrengung erfordert.

Ein weiterer Faktor, der erwähnt wurde, war, dass die Spannungen im Team viel länger mitgetragen wurden und es wesentlich länger dauerte, bis diese Spannungen wieder bereinigt werden konnten. Der\*die Sozialarbeiter\*in geht davon aus, dass dies damit zu tun hat, dass die Beziehung unter dem distanzierten Kontakt litt.

Ein anderer Aspekt der zwischenmenschlichen Beziehungen war die Zusammenarbeit mit den Klient\*innen. Personen, die in Beschäftigungsprojekten integriert waren, konnten diesem Bildungsweg während der Corona Krise nicht mehr nachgehen und mussten dann zu Hause bleiben. Daraus lässt sich schließen, dass bei den betroffenen Personen Einsamkeit eine große Rolle spielte. Die Soziale Arbeit sah hier auch die Aufgabe darin, die Menschen zu unterstützen und zu begleiten, damit der Rückzug der Personen, so gut es geht, verhindert werden kann. Die Klient\*innen haben oftmals keine anderen Kontakte als die Personen in der Arbeit. Durch das Ausschließen aus der Gesellschaft, da der Besuch der Arbeitsstätte nicht mehr möglich war, wurde das Gefühl der sozialen Isolation immer größer bei den betroffenen Personen.

Eine große Herausforderung, die durch die Kontaktminimierung entstand, war die Ungewissheit, was in Klient\*innen vor sich geht. Da bei den Telefonaten mit den Klient\*innen lediglich die Tonlage der Stimme erkennbar war, stellte dies die Sozialarbeiter\*innen vor eine große Herausforderung. Ein\*e Interviewpartner\*in teilt mit, dass Kommunikation zum größten Teil aus Mimik, Gestik und der Stimme besteht. Hier ist abzuschätzen, ob die körperliche Interaktion zu der Stimmlage passt. Diese Einschätzung wurde aufgrund des fehlenden persönlichen Kontaktes als schwierig eingestuft. Auch die Tatsache, dass der ganze Mensch nicht sichtbar ist, macht das Einschätzen der Situation schwieriger. Daraus ergibt sich die Meinung, dass diese Art der Kommunikation auf Dauer nicht möglich ist.

Eine weitere Herausforderung, die im Interview von einem\*r Sozialarbeiter\*in beschrieben wird, ist die Tatsache, dass durch die Covid 19 Maßnahmen viel mehr Distanz zwischen den Menschen entstanden ist und die Kontaktaufnahme dadurch schwieriger erscheint.

„[...] ich hab einen der ist einfach, der gibt ma nach wie vor die Hand. Des ist, denk i ma, derf ma eigentlich net, owa des so. Na, Hallo, Grüß Gott (macht Zeichen von Händegeben dazu), des ist so sein Zeichen, um irgendwo in Kontakt zu kommen.“ (T2 2021: 342-345)

Daraus lässt sich ableiten, dass die Sozialarbeiter\*innen den Klient\*innen keine zusätzliche Zurückweisung erteilen möchten und daher die Art und Weise der Kontaktaufnahme akzeptieren, obwohl die Distanz von der Regierung ausdrücklich empfohlen wird.

Die Interpretationen der Interviews ergeben die Schlussfolgerung, dass die Sozialarbeiter\*innen die Möglichkeit des Homeoffice hatten und vor allem, dass es möglich war, während der Covid 19 Krise, die Arbeit fortzusetzen. Die Interviewpartner\*innen erwähnen einstimmig, dass diese Art der Arbeit nur eine Übergangslösung darstellte und auf Dauer keine Option wäre, da in der Sozialen Arbeit die zwischenmenschliche Beziehung eine wichtige Rolle spielt, die nicht ersetzt werden kann.

### 5.3.3 Die Krise als Chance

Durch die Corona Krise wurde immer wieder seitens der beteiligten Sozialarbeiter\*innen versucht, die Krise auch als Chance zu sehen und die positiven Aspekte der Krise wahrzunehmen.

Ein\*e Sozialarbeiter\*in beschreibt im Interview, dass sich die Nähe zu den Klient\*innen veränderte und durch das Gesundheitsthema eine größere Verbundenheit entstand. Dies kann dadurch erkannt werden, dass auch mehr Privates mit den Klient\*innen geteilt wurde, da jede\*r von der Krise betroffen war. Die Sozialarbeiter\*innen beschreiben dieses Teilen der Emotionen als verbindend.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt ist die eigene Gelassenheit der Mitarbeiter\*innen und deren Ausstrahlung. Aus den Aussagen der Interviews lässt sich ableiten, dass sich die eigene Ausstrahlung auf die Zusammenarbeit mit den Klient\*innen auswirkt und dass Gelassenheit viel mehr Positivität in die Arbeit bringt.

## 6 Resümee und Forschungsausblick

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse aus der Forschungsarbeit zusammenfassend dargestellt. In weiterer Folge wird der Forschungsausblick angeführt und näher erläutert. Zuletzt wird der Forschungsprozess reflektiert.

## 6.1 Zusammenfassende Darstellung der Forschungsergebnisse

Die Forschungsfragen der Bachelorarbeit konnten durch die Ergebnisse der durchgeführten Interviews eindeutig beantwortet und herausgearbeitet werden.

Es wurden die Unterschiede der Zeiten vor und während der Covid Krise beleuchtet. Die Corona Pandemie hatte jedenfalls einen Einfluss auf die Arbeit der Sozialarbeiter\*innen. Die geregelten Arbeitsmodalitäten veränderten sich schlagartig und die Mitarbeiter\*innen wechselten von einem Tag auf den anderen ins Homeoffice. Der Wegfall der fixen Arbeitsbestandteile war für die Betroffenen eine große Umstellung.

Ein weiterer Unterschied der Zeiten vor und während der Krise war die Unsicherheit im Arbeitsalltag. Die Sozialarbeiter\*innen fühlten ihre Existenz bedroht und die Ungewissheit ließ zusätzlich Ängste entstehen. Die Rahmenbedingungen der Organisation mussten aufgrund der Covid 19 Krise neu geregelt werden.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt war der professionelle Austausch. Der regelmäßige Austausch wird von den Mitarbeiter\*innen als sehr wertvoll beschrieben. Der Kontakt im Büro macht es leicht, sich mit Kolleg\*innen über Fälle der Sozialen Arbeit zu unterhalten und diese auch laufend mitzuerleben. Durch den Wechsel in das Homeoffice fiel dieser regelmäßige Austausch weg. Durch die Analyse der Interviews wird die Vorannahme bestätigt, dass der Kontakt zwischen den Kolleg\*innen distanzierter und der professionelle Austausch geringer wird. Der Umgang mit den verschiedenen Unterschieden blieb in der Forschungsarbeit mehr oder weniger unbeantwortet, da dies einer sehr individuellen Empfindlichkeit entspricht.

Die Auswirkungen der Covid 19 Krise auf die sozialarbeiterische Betreuung und Beratung von Menschen im Übergangswohnen konnten in der Forschungsarbeit gut ausgearbeitet und thematisiert werden. Hier wird ersichtlich, dass für die betroffenen Personen eine Veränderung in der Betreuung stattfindet. Die Sozialarbeiter\*innen nahmen aufgrund des Lockdowns zu den Klient\*innen Kontakt über das Telefon auf und die Betreuung fand in dieser Zeit ausschließlich auf diesem Weg statt. Zusätzlich wurde die Kontaktfrequenz zu den Klient\*innen erhöht, um diesen, trotz des fehlendes persönlichen Kontakts, Sicherheit gewährleisten zu können. Die Vorannahme, dass die Corona Krise auch positive Effekte auf die Arbeit mit Klient\*innen haben kann, wurde bestätigt. Die Sozialarbeiter\*innen teilten einstimmig mit, dass mit manchen Klient\*innen intensivere und ehrlichere Gespräche über das Telefon möglich waren. Ebenso wurde die Beziehung zu den Klient\*innen gestärkt, da eine gemeinsame Verunsicherung verbindend wirken kann.

Das Social Distancing stellt einen wesentlichen Faktor dar, welcher Auswirkungen auf die Betreuung hat. Die Distanzierung der persönlichen Kontakte steht eng in Verbindung mit der psychischen Gesundheit. Hier stellt die Einsamkeit einen wesentlichen Aspekt dar.

Auch die Anspannung, die durch die Corona Krise entstand, stellt eine Auswirkung auf die sozialarbeiterische Betreuung dar. Durch das Einhalten der Covid Maßnahmen wurde eine größere persönliche Distanz entwickelt. Hier erwähnen die Sozialarbeiter\*innen, dass seitens der Sozialen Arbeit versucht wird, in dieser Zeit so viel Normalität wie möglich hineinzubringen.

Als eine der Herausforderungen, die durch die Kontaktminimierung und Ausgangssperren entstehen, wurde unter anderem die Entwicklung neuer Systeme genannt. Hier wurden die Vor- und Nachteile von Homeoffice beschrieben. Vor allem zu Beginn der Pandemie war die

Umsetzung schwierig, weil die gesamte Organisation nicht auf die Arbeit von zu Hause aus ausgerichtet war. Nachdem die administrativen Angelegenheiten gut geregelt werden konnten, wurden auch einige Vorteile im Homeoffice beschrieben und die Möglichkeit Homeoffice zu machen, blieb trotz Ende des Lockdowns bestehen. Dadurch lässt sich meine Vorannahme, dass eine neue Arbeitswelt entstand, bestätigen.

Eine weitere Herausforderung, die beschrieben wurde, war der Leidensdruck der zwischenmenschlichen Beziehungen. Dies wird dadurch ersichtlich, dass Kolleg\*innen nicht mehr um Rat gefragt werden und somit das voneinander Lernen wegfällt. Auch die Teamsitzungen und Supervisionen fanden online statt, was zwar einerseits als gute Alternative empfunden wurde, andererseits geht viel Interaktion verloren und Spannungen im Team benötigen länger Zeit, bis sie wieder bereinigt werden konnten.

Ein weiterer Aspekt der zwischenmenschlichen Beziehung war auch die Zusammenarbeit mit Klient\*innen. Hier wurde die Einsamkeit bei den betroffenen Personen verstärkt, da durch die harten Lockdowns keiner mehr die Wohnung verlassen durfte oder wollte. Durch diese Ausgrenzung aus der Gesellschaft wurde das Gefühl der sozialen Isolation bei den Betroffenen größer.

Abschließend wurde von den Sozialarbeiter\*innen beschrieben, dass trotzdem versucht wurde auch diese Krise als eine Chance zu sehen und die positiven Aspekte wahrzunehmen. Dies war möglich, da sich der Kontakt zu den Klient\*innen intensiver anfühlte und durch das Gesundheitsthema eine größere Verbundenheit zueinander entstand.

Diese Ergebnisse der Forschungsfragen decken sich somit mit einigen meiner Vorannahmen, die zu Beginn der Arbeit aufgelistet wurden.

## 6.2 Forschungsausblick

Das Ziel dieser Forschungsarbeit war, festzustellen, wie sich die Zeiten vor und während der Covid Krise unterscheiden und daraus ableitend auch die Auswirkungen der Krise auf die Sozialarbeit auszuarbeiten. Auch die Frage nach den Herausforderungen durch die Kontaktminimierung und Ausgangssperren konnte im Zuge dieser Arbeit beantwortet und dargestellt werden.

Die Unterschiede konnten in der Forschungsarbeit eindeutig erarbeitet und festgehalten werden.

Die Auswirkungen der Covid 19 Krise auf die sozialarbeiterische Betreuung und die Herausforderungen konnten ebenfalls eindeutig beantwortet werden.

Dennoch soll erwähnt werden, dass diese Herausforderungen und Auswirkungen sehr von den individuellen Bedürfnissen abhängen und hier lediglich die Wahrnehmungen von zwei Sozialarbeiter\*innen vorliegen. Deshalb benötigt es meines Erachtens noch weitere Untersuchungen bezüglich der Sichtweise, vor allem hinsichtlich der Meinung betreffend die Vorteile vom Homeoffice, da keine der betroffenen Personen Kleinkinder oder schulpflichtige Kinder im Haushalt hatte.

Ebenso ist die Sichtweise von Klient\*innen meiner Einschätzung nach noch ein wichtiger Aspekt, um eine gegenüberstellende Analyse durchführen zu können.

In einem Ausblick in die Zukunft liegt die Vermutung nahe, dass die Folgen der Corona Pandemie in Österreich die nächsten Jahre ein sehr relevantes Thema sein werden. Die tatsächlichen Auswirkungen werden erst Jahre nach der Krise ersichtlich werden. Meine Forschungsarbeit lieferte Einblicke in die Herausforderungen und Auswirkungen, mit denen Sozialarbeiter\*innen konfrontiert sind.

### 6.3 Empfehlung

Der telefonische Kontakt zu den Klient\*innen brachte positive Veränderungen mit sich. Zu den Arbeitsmodalitäten der Sozialarbeiter\*innen zählt unter anderem ein Hausbesuch pro Monat. Hierzu könnte die Kombination aus Telefonaten, Hausbesuchen und Homeoffice eine wertvolle Alternative sein, um mit den betreuenden Klient\*innen in regelmäßigem Kontakt zu bleiben. Dieser Kontakt könnte sich aufgrund der Telefonate intensivieren und eine ehrliche Beziehungsbasis könnte das Resultat daraus werden.

Allerdings ist hier unbedingt festzuhalten, dass für diese Umsetzung auf jeden Fall auch die Klient\*innen befragt werden müssen. Erst dann kann der Vergleich durchgeführt werden, inwiefern den Klient\*innen die Betreuung am Telefon als hilfreich erschien. Ein weiterer Faktor, der zu berücksichtigen ist, ist die Abklärung, ob die Sozialarbeiter\*innen mit Kleinkindern oder mit Kindern im schulpflichtigen Alter in einem Haushalt leben und ob dadurch Homeoffice überhaupt umsetzbar wäre.

Eine weitere Funktion für die Soziale Arbeit stellt für mich die Aufklärung und Sensibilisierung für die sozialen Folgen der Corona Pandemie dar. Anzudenken wäre hier bereits eine präventive Arbeit mit Kindern und Jugendlichen, um die gesellschaftliche Stigmatisierung zu minimieren, wenn es um Einsamkeit und soziale Isolation geht.

### 6.4 Reflexion der Forschungserfahrungen

Durch die intensive Beschäftigung mit Armut und Armutsbetroffenen im Studium habe ich mich relativ schnell für das Forschungsthema zur Situation von obdach- und wohnungslosen Menschen in der „Corona-Krise“ interessiert und entschieden.

Nach der Ideenfindung und der Konkretisierung meiner Forschungsfragen, begab ich mich auf die Suche nach einer passenden Organisation, damit ich die Forschung durchführen konnte. Der Zugang zum Forschungsfeld wurde durch eine Studienkollegin ermöglicht und die Organisation erlebte ich als sehr zuvorkommend und unterstützend. Die Interviewpartner\*innen ermöglichten mir, schneller als gedacht, einen Termin für ein Interview. Ich konnte mit beiden Interviewpartner\*innen in der Organisation das Interview durchführen und war mit den Ergebnissen sehr zufrieden. Mein eigentliches Ziel war es, dass ich sowohl Expert\*innen als auch eine\*n Klient\*in interviewe und diese Ergebnisse im Vergleich zueinander stellen kann. Ein\*e Mitarbeiter\*in der Organisation gab mir Kontaktdaten von dem\*der Klienten\*Klientin. Ich nahm anschließend gleich Kontakt auf. Leider wurden die Interviewtermine seitens des\*der Klienten\*Klientin 3 x abgesagt und schließlich wurde auf

meine Anrufe nicht reagiert. Aufgrund dessen habe ich mich bei der Bachelorarbeit ausschließlich auf die Expert\*innen konzentriert und den Fokus hier gesetzt.

Ich konnte bei den Interviews eine angenehme Gesprächsatmosphäre herstellen und die Interviewpartner\*innen antworteten sehr offen auf meine gestellten Fragen.

Die Forschungsarbeit wurde während der Corona Pandemie geschrieben und fertig gestellt. Da der „harte“ Lockdown in dieser Zeit vorüber war, konnten die Interviews problemlos unter Berücksichtigung der Covid Maßnahmen stattfinden.

Rückblickend konnte ich für meine persönliche und professionelle Entwicklung sehr bedeutende Faktoren, in Verbindung mit der Covid Krise und deren Auswirkungen sowie Herausforderungen, mitnehmen.

## Literatur

Bawo: Wohnen für alle (o.A.): <https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2020/05/BAWO-Stellungnahme-zu-Corona.pdf> [Zugriff: 23.12.2021]

BMSGPK- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020): Kennzahlen zu Lebensbedingungen 2020. Indikatoren für soziale Inklusion in Österreich.

BMSGPK- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2022a): Corona-Krise: Tipps für den Umgang mit der Situation & die Psyche. <https://www.gesundheit.gv.at/leben/psyche-seele/corona-psyche> [Zugriff: 17.02.2022]

BMSGPK- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2022b): Coronavirus: Fachinformation. Covid 19 Pandemie, Bestandsaufnahme, Handlungsrahmen. <https://www.sozialministerium.at/Informationen-zum-Coronavirus/Coronavirus---Fachinformationen.html> [Zugriff: 11.03.2022]

Der Standard: Schleichender Anstieg der Wohnungslosigkeit befürchtet (2021). <https://www.derstandard.at/story/2000130180589/schleichender-anstieg-der-wohnungslosigkeit-befuerchtet> [Zugriff: 23.12.2021]

European Federation of National Associations Working with the Homeless (FEANTSA) (2005): ETHOS – Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung. [https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2019/11/Ethos\\_NEU\\_d.pdf](https://bawo.at/101/wp-content/uploads/2019/11/Ethos_NEU_d.pdf) [Zugriff: 22.01.2022]

Flick, Uwe (2019): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. 4. Auflage Januar 2019, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Kurier (2020): Österreich: Kluft zwischen Reich und Arm zuletzt größer geworden. <https://kurier.at/wirtschaft/oesterreich-kluft-zwischen-reich-und-arm-zuletzt-groesser-geworden/400943741> [Zugriff 20.01.2022]

Lutz, Ronald / Steinhaußen, Jan / Kniffki, Johannes (2021) (Hg.Innen): Covid 19 – Zumutungen an die Soziale Arbeit. Praxisfelder, Herausforderungen und Perspektiven. Weinheim: Beltz Juventa.

Merton/Kendall 1993:178 zit.in Flick, Uwe (2019): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. 4. Auflage Januar 2019, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Obds Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2004): Basisdokumente der Sozialen Arbeit. Handlungsfelder der Sozialen Arbeit. [https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus\\_wien.pdf](https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus_wien.pdf) [Zugriff: 13.03.2022]

Pantuček, Peter (2006): Fallstudien als „Königsdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialarbeitswissenschaft. Wien: Böhlau, 237-261.

Strauss, Anselm L. / Corbin, Juliet (1999): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung, Weinheim: Beltz Verlag, S. 43-55.

BMF- Bundesministerium für Finanzen. (2014): Übergangswohnen. <https://transparenzportal.gv.at/tdb/tp/leistung/1026863.html#:~:text=Ziel%20von%20%C3%9Cbergangswohneinrichtungen%20ist%20die,anderen%20geeigneten%2C%20m%C3%B6glichst%20dauerhaften%20Wohnplatzes.> [Zugriff: 10.02.2022]

## Daten

ITV1, Interview 1 geführt von Kathrin Reisinger mit einer Sozialarbeiterin im Übergangswohnen im Raum Niederösterreich, 30.12.2021, Audiodatei

ITV2, Interview 2 geführt von Kathrin Reisinger mit einer Sozialarbeiterin im Übergangswohnen im Raum Niederösterreich, 30.12.2021, Audiodatei

T1, Transkript 1 des Interviews 1, erstellt von Kathrin Reisinger, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript 2 des Interviews 2, erstellt von Kathrin Reisinger, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

## Anhang

### Leitfadeninterview

- 120 B1: Jo, oiso, im März 20 (räuspert sich) des wor jo net vorhersehbar, wirklich. Oiso i kon mi nur  
 121 erinnern, am 16.März san ma oile im Lockdown, des wor eigentlich, waun mas jetzt ganz brutal  
 122 ausdrucken müsste, wie es mir wirklich in dem Moment gegangen ist, des wor eigentlich ...meine Vor-  
 123 meine frühere Vorstellung vor dieser ganzen Krise, so stö i ma Chaos und fost, oiso i hob Angst ghabt,  
 124 jo i hob i hob dann irgenda Schachtel gesucht und meine Sachen zusammengepackt, Des wor  
 125 eigentlich fost so wie ne eigene, selber, wie ne Existenz, Existenzentzug, weil man ja auch nicht  
 126 wusste, was das jetzt bedeutet. Kann man überhaupt noch arbeiten? was ist ein Lockdown  
 127 überhaupt? Jo, oiso abgesehen davon, dass es ein englischer Ausdruck ist,  
 128 I1: Mhm  
 129 B1: ah den ma mal begreifen muss als deutschsprachiger Mensch, hat des afoch no net geben, selbst  
 130 wenn da a deutsches Wort dafür gekommen wäre. Irgendwie Zusperrung statt Lockdown. Niemand  
 131 wusste was das ist.  
 132 I1: Mhm.  
 133 B1: und i was nu ganz genau, a Wochen davor war das nicht abzusehen, dass ein Lockdown kommt,  
 134 da hab i no ganz normal gearbeitet. Do hob i meine Wochen, de nächsten Wochen geplant, do ist  
 135 mein, im Privat zb bin i mit mein Partner no umgezogen. und do wor keine Rede von Lockdown und  
 136 auf amoi 16.März, Freitag, Lockdown. Jo. Oiso des wor so, a totale Unsicherheit.  
 137 I1: was kommt jetzt auf uns zu?  
 138 B1: Jo, vor oilam des ist a bissl wie ein Kriegsszenario, wenn du auf amoi siehst, wie do die Kollegen  
 139 mit ihren Blumentöpfen rausgehen, weil niemand weiß wann wir hier wieder zurückkommen. Das ist  
 140 eigentlich ne Krise und n Schock. Des ist, und mittlerweile, jo Lockdown, na, des is da 4., 5, man was  
 141 es scho gor nimmer. Ahhh, jetzt hat ma si dran gewöhnt, gott sei dank gewöhnt sich der Mensch an  
 142 vieles sehr schnell und ja. Entwickelt ne Resilienz. Jeder von uns ja. Ahm (räuspert sich) aber der  
 143 Arbeitsalltag hat sich enorm verändert, weil wir worn oile net für daham ausgerichtet zur Arbeiten.  
 144 Und ja je, und ja man hot vielleicht an Laptop nu, oder an PC, owa  
 145 I1: Privat?  
 146 B1: Privat, des is jo nicht zur Verfügung gestellt werden. Daun hot amoi intern de Firma schauen  
 147 miasn, wie kennan wir auf unserm privaten Laptop oder PCs daham einsteigen aber hier aufn Server  
 148 zugreifen. Des wor net anfoch.  
 149 I1: Mhm.  
 150 B1:do sama draufkuma wir hom oile kane ah Smartphonediensthandys, wir hatten nur so Nokia  
 151 Tastenhandys, oiso wost a jetzta net mit groß mit Internet ah oder anfoch, wie soi i, jo es worn  
 152 eigentlich nu oide Handys. Des hot si kompeltt geändert. Oiso de technische Auseinandersetzung mit  
 153 Neuerungen per Zoom Webex, pf, auf amoi Teambesprechungen über Telefon abhalten, du siehst  
 154 die Men- deine Kollegen nimmer, musst owa irgendiwe versuchen weiterhin zu funktionieren sowie  
 155 ne Teambesprechung immer abgelaufen ist, aber mit komplett andern Voraussetzungen, ja. Und a  
 156 des Dilemma eigentlich weiterhin für Klienten als stärkende Instanz da sein zu sollen, obwohl man  
 157 selber grad im Schock ist.  
 158 I1: Mhm.  
 159 B1: das wor n bisschen schräg, des wor ein bisschen Mindblowing-  
 160 I1: Also so auf die Art, wie soll ich jemanden die Angst nehmen, wenn ich selber grad so spür?  
 161 B1: Jo die Angst nehmen-  
 162 I1: Oder-  
 163 B1: beziehungsweise Informationen geben

Beispiel offenes Kodieren

<p>Z 120-126 Jo, oiso, im März 20 (räuspert sich) des wor jo net vorhersehbar, wirklich. Oiso i kon mi nur erinnern, am 16.Mörz san ma oile im Lockdown, des wor eigentlich, waun mas jetzt gonz brutal ausdrucken müsst, wie es mir wirklich in dem Moment gegangen ist, des wor eigentlich ...meine Vor- meine frühere Vorstellung vor dieser ganzen Krise, so stö i ma Chaos und fost, oiso i hob Angst ghabt, jo i hob i hob dann irgenda Schachtel gesucht und meine Sachen zusammengepackt, Des wor eigentlich fost so wie ne eigene, selber, wie ne Existenz, Existenzzug, weil man ja auch nicht wusste, was das jetzt bedeutet. Kann man überhaupt noch arbeiten?</p>	<p>Umgang mit Unsicherheit Angst Einfluss der Krise</p>	<p>Existenzangst Bedeutung Ungewissheit</p>	<p>Groß-klein Viel-wenig Gewiss-ungewiss</p>	<p>Eine Krise zu erleben, löst enorm viel Unsicherheit bei den Betroffenen aus. Die Existenz fühlt sich bedroht an, da die Zukunft so ungewiss ist. Es gab keine Antworten darauf, wie es weitergehen soll. Die Welt versinkt im Chaos und man selbst ist mittendrin. Die Ungewissheit, ob der eigene Job, der einem eigentlich vermittelte und den man auch als sicher empfand, wird plötzlich größer. Dies wiederum führte dazu, dass Existenzängste auftraten und die Betroffenen Personen selbst nicht wussten, wie die Zukunft aussah.</p>
<p>Z 126-131 was ist ein Lockdown überhaupt? Jo, oiso abgesehen davon, dass es ein englischer Ausdruck ist, ah den ma mal begreifen muss als deutschsprachiger Mensch, hat des afoch no net geben, selbst wenn da a deutsches Wort dafür gekommen wäre. Irgendwie Zusperrung statt Lockdown. Niemand wusste was das ist.</p>	<p>Lockdown Einfluss der Krise Umgang mit Unsicherheit</p>	<p>Zusperrern Bedeutung Bedeutung</p>	<p>Viel-wenig Viel-wenig Viel-wenig</p>	<p>Abgesehen davon, dass Lockdown eine englischer Begriff ist, konnte man sich zu Beginn der Pandemie niemand etwas darunter vorstellen. Es gab bis dato keine Einschränkungen oder Schließungen des öffentlichen Lebens oder der Arbeitsstelle. Das löste eine große Unsicherheit bei den betroffenen Personen aus.</p>
<p>Z 133-136 und i was nu ganz genau, a Wochen davor war das nicht abzusehen, dass ein Lockdown kommt, da hab i no ganz normal gearbeitet. Do hob i meine Wochen, de nächsten Wochen geplant, do ist mein, im Privat zb bin i mit mein Partner no umgezogen. und don wor keine Rede von Lockdown und auf amoi 16.März, Freitag, Lockdown. Jo. Oiso des wor so, a totale Unsicherheit.</p>	<p>Umgang mit Unsicherheit Verwirrung</p>	<p>Bedeutung Schnelligkeit</p>	<p>Viel-wenig Schnell-langsam</p>	<p>Die Tatsache, dass in der Zeit vorm Lockdown alles was später passieren sollte, nicht absehbar war, sorgte für große Verwirrung und unglaublicher Unsicherheit. Es ging alles so schnell, dass sich die Menschen nicht darauf einstellen konnten. Dies wiederum sorgte für noch mehr Unsicherheit. Sowohl privat als auch beruflich. Der Eintritt des ersten Lockdowns kam so überraschend, dass die Menschen nicht wussten, wie si weiter tun sollen oder was auf sie zukommt.</p>
<p>Z 138-142 bissl wie ein Kriegsszenario, wenn du auf amoi siehst, wie do die Kollegen mit ihren Blumentöpfen rausgehen, weil niemand weiß wann wir hier wieder zurückkommen. Das ist eigentlich ne Krise und n Schock. Des ist. und mittlerweile, jo Lockdown, na, des is da 4., 5, man was es scho gor nimmer. Ahhh, jetzt hat ma si dran gewöhnt, gott sei dank gewöhnt sich der Mensch an vieles sehr schnell und ja. Entwickelt ne Resilienz.</p>	<p>Einfluss der Krise Umgang mit Unsicherheit Resilienz</p>	<p>Bedeutung Angst Entwicklung</p>	<p>Viel-wenig Groß-klein Viel-wenig</p>	<p>Abschied von den Kolleg*innen fiel schwer, da man nicht wusste, wann man sich wieder sieht. Der Schock sitzt tief und jede*r entwickelte seine eigene Strategie, um mit der Krise umzugehen. Schwere Lebensereignisse ohne Beeinträchtigung zu überstehen, dies war sicherlich auch dadurch möglich, dass alle von dieser Krise betroffen waren und sich im „gleichen Boot“ befanden. Aber auch die Fähigkeiten der Menschen, sich an Situationen zu gewöhnen, war eine Strategie, diese Unsicherheit auszuhalten.</p>
<p>Z 142 – 144 Jeder von uns ja. Ahm (räuspert sich) aber der Arbeitsalltag hat sich enorm verändert, weil wir worn oile net für daham ausgerichtet zur Arbeiten. Und ja je, und ja man hot vielleicht an Laptop nu, oder an PC, owa</p>	<p>Entwicklung neuer Systeme</p>	<p>Herausforderung</p>	<p>Viel-wenig</p>	<p>Homeoffice ist etwas ganz neues in der Welt der Sozialarbeit. Die technische Umsetzung war eine enorme Herausforderung, da es Neuland für diesen Bereich war.</p>

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Kathrin Reisinger**, geboren am **10.04.1992** in **St. Pölten**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wien, am 28.04.2022**

A handwritten signature in blue ink that reads "Kathrin Reisinger". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

**Unterschrift**