

**Judith Ranftler  
Tamara Strahner  
Gudrun Wolfgruber  
Marc Diebäcker**

**Sozialarbeit mit AsylwerberInnen – Grundversorgung für AsylwerberInnen  
Das Asylzentrum der Caritas Wien**

**Fallbeispiel erstellt im Rahmen des Workpackage 2 des Projektmoduls 4 „Fachliche Standards in der Sozialwirtschaft: gestern – heute – morgen“ der EQUAL-EntwicklungspartnerInnenschaft „Donau-Quality in Inclusion“**

**September 2006**

## Inhaltsverzeichnis:

Vorwort .....	2
1. Einleitung.....	4
2. Methode .....	7
3. Zum Asylzentrum der Caritas Wien.....	8
3.1. Historische Entwicklung der Flüchtlingshilfe.....	8
3.2. Asylzentrum.....	9
3.3. Trägerstruktur .....	10
4. Grundversorgung für AsylwerberInnen .....	11
5. Tätigkeitsbereiche .....	11
5.1. Administration.....	12
5.2. Rechtsberatung .....	13
5.3. Sozialberatung .....	13
5.4. Servicestelle der Landesleitstelle Grundversorgung .....	15
5.5. Journaldienste .....	16
6. Fachliches Arbeiten - Fragen von Identität, Haltung, Kompetenzen und Geschlecht .....	17
7. Bedingungen für fachliches Arbeiten.....	20
7.1. Infrastruktur als Grundvoraussetzung .....	21
7.2. Zeitdruck in der KlientInnenarbeit.....	21
7.3. Vergrößerung des Teams.....	22
7.4. Supervision und Fortbildung.....	23
8. Aufträge und doppeltes Mandat .....	25
8.1. Leistungserbringung, Formalisierung und Dokumentation .....	26
8.2. Verteilungsfrage und knappe Ressourcen .....	28
9. Resümee .....	29
10. Literatur- und Quellenverzeichnis.....	31



Ziel der EQUAL EntwicklungspartnerInnenschaft „DONAU – QUALITY IN INCLUSION“ ist, Qualitätskriterien für den Bereich Sozialarbeit zu erarbeiten, um Grundlagen für Ausschreibungen nach dem Prinzip „BestbieterInnen“ zu erstellen. [www.donau-quality.at](http://www.donau-quality.at)

Gesamtkoordination und finanzielle Verantwortung:  
DONAU - QUALITY IN INCLUSION wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit



## Vorwort

Die Beschäftigung mit ihrer Fachlichkeit ist der Sozialen Arbeit selbst nicht fremd. Sie wird heute und wurde auch in der Vergangenheit von professionellen MitarbeiterInnen intensiv geführt. Allerdings hat sich die Perspektive, unter der „gute“ und qualitätsvolle Soziale Arbeit diskutiert wird, spätestens in den 1990er Jahren deutlich gewandelt.

Zum Ersten hat sich die Ausrichtung des Sozialstaats und der Sozialpolitik – die Debatte zum „Um- bzw. Abbau des Sozialstaates“ wird dabei unter neoliberalen Vorzeichen geführt – in der Hinsicht verändert, dass mit der sogenannten „Modernisierung“ die Verbilligung und Vermarktlichung des Sozialstaats vorangetrieben wird. Zum Zweiten wurde dadurch das Ausmaß staatlich-finanzierter Maßnahmen im Sozialbereich – je nach ideologischer Sichtweise - „gebremst“ oder eben reduziert. Die durch ungleiche Machtstrukturen gesellschaftlich produzierten Problemlagen und die damit verbundenen ansteigenden KlientInnenzahlen bewirken, dass soziale Organisationen und ihre MitarbeiterInnen mit knapperen Ressourcen konfrontiert sind. Drittens erzeugen die staatlichen Einsparungsentscheidungen und die neuen Steuerungsmodelle mit ihren betriebswirtschaftlichen Instrumenten eine Ökonomisierung sozialer Arbeit, die den Legitimationsdruck auf Einrichtungen und ihre Angestellten enorm erhöht. Fragen der Kontrolle, der Messbarkeit und der Formalisierung von Sozialer Arbeit werden in den Vordergrund gestellt. Viertens scheint sich heute als Folge der oben beschriebenen Entwicklungen auch Form und Inhalte Sozialer Arbeit selbst zu wandeln, u.a. werden zunehmend Kontroll-, Normierungs- und Disziplinierungstendenzen in der Arbeit mit KlientInnen geortet, was wiederum die Legitimation von Sozialer Arbeit in Frage stellt.

SozialarbeiterInnen sind heute in der schwierigen Situation einerseits Seite: 2 ihre Fachlichkeit ständig unter Beweis stellen zu müssen, und dies gegenüber berufsfremden Logiken und Kriterien, die große Teile der sozialarbeiterischen Fachlichkeit nicht abbilden können. Andererseits kommen die in der Sozialen Arbeit Tätigen aufgrund überwiegend schlechterer Bedingungen immer häufiger in die Situation, zentrale Prinzipien ihres ethischen und fachlichen Selbstverständnisses nicht mehr verwirklichen zu können.

Ausgehend von diesen Entwicklungen hat sich das Projekt „Fachliche Standards in der Sozialen Arbeit: gestern – heute – morgen“ als Modul 4 der EQUAL-EntwicklungspartnerInnen-schaft „Quality in Inclusion“ das Ziel gesteckt, zur Schärfung der fachlichen Perspektive von MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen beizutragen. Aus der zeitlichen Perspektive gestern – heute – morgen sollen durch das Mitwirken von SozialarbeiterInnen historisch-fachliche Entwicklungslinien bewusst gemacht und gegenwärtiges professionelles Handeln analysiert, sozialstaatliche Umbrüche und aktuelle Rahmenbedingungen benannt sowie geeignete Strategien und Strukturen gemeinsam entwickelt werden, um qualitativvolles fachliches Handeln in der Sozialen Arbeit zu sichern.

In der Heute-Phase des Projekts wurden von Februar bis September 2006 sowohl Veranstaltungen zum Wandel des Sozialstaats und der Ökonomisierung Sozialer Arbeit organisiert, als auch drei Fallstudien durchgeführt. Bezug nehmend auf die nur bruchstückhaft vorhandene Literaturlage im deutschsprachigen Raum und der kaum vorhandenen angewandten Sozialarbeitsforschung in Wien war es das Ziel, fachliches Arbeiten und die Rahmenbedingungen in ausgewählten Einrichtungen genauer in den Blick zu nehmen.

Bei diesem explorativen Vorgehen galt es die Wahrnehmungen, Sichtweisen und Positionen der professionellen MitarbeiterInnen vor ihrem institutionellen Hintergrund zu erfassen und nachzuspüren, inwiefern die zuvor beschriebenen Entwicklungen in die Wiener Soziale Arbeit Einzug gehalten haben und ihrerseits fachliches Arbeiten beeinflussen.

Als Fallstudien wurden das Asylzentrum der Caritas Wien, das im Rahmen der "Vollen Erziehung" tätige Krisenzentrum Neutorgasse der Stadt Wien und die Beratungsstelle des „Vereins Wiener Frauenhäuser“ ausgewählt. Somit konnten in den drei Untersuchungen jeweils unterschiedliche Handlungsfelder Sozialer Arbeit intensiv betrachtet werden, die sich auch in Organisationsform und –größe voneinander unterscheiden. Wir bedanken uns für die Offenheit und Unterstützung der Einrichtungen und möchten insbesondere den von uns interviewten MitarbeiterInnen für die interessanten Einblicke und bereichernden Erkenntnisse danken, die unser Verständnis enorm erweitert haben.

Wien im September 2006

Marc Diebäcker, Judith Ranftler, Tamara Strahner und Gudrun Wolfgruber

## 1. Einleitung

Aktuell sehen sich die diversen AkteurInnen und Akteursgruppen im Feld Sozialer Arbeit, seien es Institutionen, Vereine, SozialarbeiterInnen und KlientInnen, mit wandelnden gesellschaftlichen, politischen und ökonomischen Entwicklungen konfrontiert. Unter neoliberalen Vorzeichen werden bisherige sozialstaatliche Arrangements „modernisiert“ und führen im Zuge einer Ökonomisierung des Sozialen zu einer Neuorganisation des Sozialbereichs sowie im Rahmen von Privatisierungen zu einem Abbau sozialstaatlicher Leistungen. Marktwirtschaftliche Wettbewerbslogiken werden zum entscheidenden Kriterium für die Existenz sozialer Einrichtungen und bestimmen über das Ausmaß der zu Verfügung gestellten Ressourcen.

Dies bedeutet für die Sozialarbeit, neben Veränderungen im Hinblick auf alltägliche Praxisanforderungen somit auch ihre Fachlichkeit auszuweisen bzw. zu rechtfertigen. Die Diskussion über Qualität in der Sozialarbeit beschäftigt PraktikerInnen ebenso wie SozialwissenschaftlerInnen. In den letzten Ausgaben der Zeitschrift „Sozialarbeit in Österreich“ wurde darüber – mitunter kontroversiell – diskutiert (vgl. dazu die Beiträge von Bakic 2006, Diebäcker 2006, Kleve 2005, Kleve 2006, Weber 2005).

Das große Interesse an Veranstaltungen des Projekts „Fachliche Standards in der Sozialarbeit“ (vgl. [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [21.09.2006]), die zum Teil auch dieses Thema beinhalteten, zeigt dass SozialarbeiterInnen ein hohes Reflektionsniveau bezogen auf ihre Arbeitssituation und die damit zusammenhängenden politischen wie gesellschaftlichen Veränderungen haben. Zudem werden von den MitarbeiterInnen sozialer Organisationen auch immer wieder die Folgen veränderter Rahmenbedingungen für KlientInnen Sozialer Arbeit thematisiert sowie die Gefährdung ethischer und fachlicher Standards in ihrer täglichen Arbeit problematisiert.

Die EQUAL EntwicklungspartnerInnenschaft „Donau – Quality in Inclusion“, wird durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) finanziert. Ihr gehören über 18 Organisationen diverser Handlungsfelder Sozialer Arbeit in Österreich an. Das Teilprojekt: „Fachliche Standards in der Sozialwirtschaft: gestern-heute-morgen“ beschäftigt sich ausgehend von einer historischen Perspektive mit Veränderungen und künftigen Entwicklungen fachlichen Arbeitens in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialarbeit. In der Projektphase „heute“, die von Februar bis September 2006 dauerte wurden drei Fallbeispiele durchgeführt, um Wechselwirkungen zwischen organisatorischen, politischen und gesellschaftlichen Änderungen und fachlichem Arbeiten von MitarbeiterInnen sozialer Organisationen nachzuspüren, sowie um aktuelle Herausforderungen in teilweise wenig beschriebenen Handlungsfeldern in Wien aufzuzeigen. Dieser Bericht widmet sich den Arbeitsbedingungen und dem fachlichen Arbeiten im Asylzentrum der Caritas Wien.

Die Gewährung von Asyl basiert auf der Grundlage der Geltung der Menschenrechte. Österreich hat die Genfer Flüchtlingskonvention (GFK) 1954 ratifiziert, die weltweit zum wichtigsten Instrumentarium für den Flüchtlingsschutz fungiert. Als Flüchtling im Sinn der GFK ist anzusehen, wer aus wohlbegründeter Furcht aus Gründen der Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder politischen Gesinnung verfolgt wird. Die 1950 beschlossene Europäische Menschenrechtskonvention stellt ein weiteres völ-

kerrechtliches Dokument dar, aus dem Rechte für Flüchtlinge abgeleitet werden (vgl. Schumacher 2006, 163-164).

Wenngleich diese Dokumente in Österreich Gültigkeit haben, so ist die Gestaltung des Asylrechts den einzelnen Nationalstaaten vorbehalten. Nach dem 2. Weltkrieg war in Österreich die Haltung Flüchtlingen gegenüber, auch im Hinblick auf die damals noch nicht weit zurückliegende eigene Geschichte, tendenziell verständnisvoll. Um 1990 kam es wie Schumacher und Peyrl ausführen jedoch zu einem grundlegenden Paradigmenwechsel.

*„Flüchtlinge wurden plötzlich als eine ernsthafte Gefahr für die Innere Sicherheit angesehen und im öffentlichen Diskurs u.a. als „Kriminaltouristen“ bezeichnet. [...] Mit Unterstützung der Neuen Kronen Zeitung wurde kampagnenartig Stimmung gegen Flüchtlinge gemacht“ (Schumacher, Peyrl 2006, 186)*

Dieser Wechsel schlug sich auch in politischen Entscheidungen nieder und zog gesetzliche Veränderungen nach sich. Insbesondere die Asylgesetznovelle 2004 sowie das neue Asylgesetz, das seit 1.1.2006 in Kraft ist, verursachten eine öffentliche und massenmediale Debatte. Die Entwicklung des Asyl- und Fremdenrechts wird im Vorwort des „Ratgeber Fremdenrecht“ folgendermaßen beschrieben:

*„Derzeit unterziehen die Regierungsparteien die Fremdenrechtsagenden nahezu jährlich einer Revision. Menschenwidrige Gesetze, Verstöße gegen das Gebot der Humanität und Missachtung der praktischen Vernunft sind dabei keine Seltenheit. [...] Wiederholt mussten Bestimmungen des Fremdenrechts, von denen bekannt war, dass sie nicht halten können, vom Verfassungsgerichtshof saniert werden.“ (Sonderregger 2006 in Schumacher, Peyrl 2006, 13)*

Die Rechtsposition der Betroffenen hat sich kontinuierlich verschlechtert. Die Zuwanderungsbestimmungen und Einbürgerungsvoraussetzungen wurden verschärft, wobei Schumacher betont, dass der Fremdenpolizei maßgebliche Befugnisse eingeräumt wurden, was für die Betroffenen zusätzliche Unsicherheit bewirkte (vgl. Schumacher, Peyrl 2006, 13-18). Die Grundversorgung für Fremde, die durch die Asylgesetznovelle 2004 geschaffen wurde, ist eine Sicherung von Grundrechten. Im Vergleich mit den Rahmenbedingungen davor, bedeutet sie eine enorme Verbesserung bezüglich der Unterbringung und Verpflegung von AsylwerberInnen. Die Veränderungen bezüglich der Inschubhaftnahme, Abschiebungen von Minderjährigen und Traumatisierten, die durch das neue Asylgesetz, das seit 1.1.2006 in Kraft ist, implementiert wurden, bedeuten eine Schlechterstellung für die Zielgruppe der AsylwerberInnen.

Aus Sicht eines/r interviewten Sozialarbeiters/In führen mangelnde Bereitstellung von Ressourcen durch den Staat und dadurch bedingte ungenügende Unterstützung von AsylwerberInnen zu einer Ausgrenzung der Zielgruppe. Fehlende Plätze für AsylwerberInnen in den Bereichen psychosozialer Betreuung, Psychotherapie, Stipendien, Schul- und Kindergartenplätze sind nur einige Beispiele dafür (vgl. IV 1, 2-3).

Die Zielgruppe „AsylwerberInnen“ ist in der Gesellschaft häufig mit Vorurteilen besetzt, in der massenmedialen Berichterstattung häufig stigmatisiert (Spitzer 2005, 59-61), wodurch die Arbeit der SozialarbeiterInnen in diesem Bereich zusätzlich erschwert wird. Die Vermittlung

von unterstützenden Angeboten wie Freizeitgestaltung, Deutschkurse und Psychotherapie gestaltet sie für die SozialberaterInnen mangels ausreichender Angebote schwierig.

Verschiedene NGO's, darunter der Verein Ute Bock, der Evangelische Flüchtlingsdienst, SOS Mitmensch und auch die Caritas, versuchen ein anderes Bild von Flüchtlingen zu betonen und der Öffentlichkeit zu vermitteln. Es geht einerseits darum Verständnis für Fluchtgründe zu schaffen, andererseits auf die bestehenden Vorurteile und Diskriminierungen hinzuweisen, die sich einerseits durch die Gesellschaft, aber auch durch die Gesetzgebung zeigen.

Die Caritas selbst ist einer der größten privaten Träger von Sozialleistungen in Wien. Sie hat traditionell eine zentrale Rolle im sozialen Feld Wiens inne, sei es als Erbringerin von sozialen Leistungen, oder als Akteurin im sozialpolitischen Feld. Nur wenige soziale Organisationen können auf solch ein langjähriges und weitreichendes, sozialarbeiterisches Tätigkeitsfeld verweisen.

Das Asylzentrum der Caritas Wien wurde als ein Fallbeispiel ausgewählt, um die Arbeitsbedingungen und fachliches Arbeiten von MitarbeiterInnen in einem Handlungsfeld nachzuzeichnen, dass durch eine polarisierende öffentliche Berichterstattung, durch häufige Gesetzesänderungen, eine jahrelang hochbelastete und gesellschaftlich schlecht betreute KlientInnengruppe von AsylwerberInnen sowie von hohem Entscheidungsdruck der professionell Tätigen gekennzeichnet ist. Soziale Arbeit in diesem Bereich bedeutet u.a. AsylwerberInnen während dem laufenden Verfahren zu unterstützen, sie hinsichtlich der gesetzlichen Rahmenbedingungen aufzuklären, Unterstützungen zu gewähren oder zu vermitteln sowie eine Eingliederung in die österreichische Gesellschaft zu ermöglichen.

Im Rahmen dieser Fallstudie wurde versucht eine sozialarbeiterische Perspektive an das erhobene Material heranzutragen und den Fokus auf die Arbeitssituation und Sichtweisen der MitarbeiterInnen zu legen. Die Übernahme von Grundversorgungsagenden vom Fonds Soziales Wien (FSW) durch das Asylzentrum der Caritas Wien im Jahr 2004 stellt dabei einen zentralen Einschnitt für die MitarbeiterInnen der Caritas Wien dar. Für einen Einblick in die belastende Situation von AsylwerberInnen in Österreich sei hier auf die Publikation von Konrad Hofer „Gestrandet. Aus dem Alltag von AsylwerberInnen“ hingewiesen (vgl. Hofer 2006).

Diese Fallstudie widmet sich der Sozialen Arbeit im Asylzentrum der Caritas Wien und wäre ohne die Bereitschaft des Leiters und der MitarbeiterInnen durch Interviews und schriftliche Dokumente, Einblicke in die Organisation und ihre Arbeitswelt zu gewähren, nicht möglich gewesen. Die Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen und dem Leiter des Asylzentrums war von Beginn an offen und von einer sehr kooperativen Einstellung getragen, sodass ein klares Bild von der Arbeit mit AsylwerberInnen im Asylzentrum entstehen konnte. An dieser Stelle sei unseren InterviewpartnerInnen für ihre Gesprächsbereitschaft, ihre vielen Informationen und Anregungen besonders gedankt. Trotz all den Herausforderungen und Spannungsfeldern mit denen SozialarbeiterInnen, JuristInnen und andere Professionelle in ihrem Arbeitalltag konfrontiert sind, wurde die Arbeit mit AsylwerberInnen von den InterviewpartnerInnen immer wieder als ein sehr abwechslungsreiches und interessantes sowie ethisch und gesellschaftspolitisch unverzichtbares Handlungsfeld geschildert.

## 2. Methode

Die Durchführung dieser Einzelfallanalyse erfolgte mittels qualitativer Methoden, die für die Beantwortung der Fragestellungen gut geeignet erschienen. Eine tiefgehende inhaltliche Analyse erschien wichtig um das komplexe Feld der Arbeit im Asylbereich besser erfassen zu können.

Die vorliegende Falldarstellung des Asylzentrums der Caritas Wien basiert auf ExpertInneninterviews mit in der Einrichtung arbeitenden Personen. Es wurde je ein Interview mit einer/m SozialarbeiterIn, einer/m JuristIn, sowie dem Leiter der Einrichtung geführt um die unterschiedlichen Perspektiven der Berufsgruppen aufzunehmen und gegenüberzustellen. Weiters wurden organisationsinterne Dokumente wie zum Beispiel das uns zur Verfügung gestellte Stellenkonzept in die Analyse miteinbezogen, was eine umfassendere Einsicht ermöglichte. Die Offenlegung dieser Dokumente ist keine Selbstverständlichkeit und zeigt das Interesse des Asylzentrums an Weiterentwicklung in fachlicher Hinsicht.

Die Transkriptionen der Interviews, das Stellenkonzept des Asylzentrums, sowie Handouts und das Protokoll zum Workshop „Fachliches Arbeiten im Asylbereich“ stellen wichtige Quellen für diese Falldarstellung dar. Wissenschaftliche Literatur, die sich speziell dem Thema „Fachliches Arbeiten im Asylbereich“ widmet, steht kaum zur Verfügung, sodass auf allgemeine Literatur zum Thema Fachliches Arbeiten bzw. Spezifikationen desselben wie beispielsweise dem sog. Doppelten Mandat zurückgegriffen wurde. Die Kombination von Interviews, Quellen und Literatur ist im Rahmen der qualitativen Sozialforschung ein wesentlicher Aspekt, um die Qualität der Ergebnisse zu erhöhen und ermöglicht es zugleich verschiedene Blickwinkel aufzugreifen.

Ein Teil des Forschungsprozesses bestand darin das Arbeitsfeld der SozialarbeiterInnen im Asylbereich zu erfassen und zu dokumentieren. Die vielfältigen Tätigkeitsbereiche im Asylzentrum, die verschiedenen Berufsgruppen, die komplexen rechtlichen Rahmenbedingungen, die die Arbeit der SozialarbeiterInnen bedingen, galt es vorerst zu verstehen, um sich dann weiterführenden Fragestellungen widmen zu können:

Die Hauptfragen, denen sich die Fallanalyse widmete waren die Arbeitsbedingungen von SozialarbeiterInnen sowie Fragen nach der Sicherung von Fachlichkeit, beispielsweise durch Fortbildungen, Supervision. Gefragt wurde auch nach dem sog. doppelten Mandat, dem die SozialarbeiterInnen unterworfen sind und welches in diesem Fall besonders relevant in der täglichen Arbeit ist, da zu den Aufträgen der KlientInnen und der Organisation noch zusätzlich der Auftrag des externen Geldgebers kommt. Weiters wurde auf spezifische Bereiche wie dem Geschlechterverhältnis von SozialberaterInnen und KlientInnen sowie auf die Einschätzung der Einflüsse von Medien und Politik auf das Arbeitsfeld eingegangen.

Im Team unserer Forschungsgruppe wurden unstandardisierte Leitfäden ausgearbeitet, die die Basis für die ExpertInneninterviews darstellten. Die einzelnen Fragestellungen waren dabei relativ weit gefasst und offen formuliert, um den InterviewpartnerInnen einen möglichst großen Gesprächsraum zu eröffnen (vgl. Flick 2002, 117-146). Im Anschluss an die Transkription der Gespräche wurden die daraus resultierenden Texte mittels qualitativer Inhaltsanalyse analysiert (vgl. Meuser 2003; Mayring 1995, 1996, 2004), Zwischenergebnisse der Interpretation wurden in gemeinsamen Teamsitzungen diskutiert, um die Perspektive unterschiedlicher InterpretInnen in den Prozess einfließen zu lassen.



Die Ergebnisse der gestern-Phase des Projekts „Fachliches Standards in der Sozialarbeit“ waren hilfreich, um die oben genannten Fragestellungen zu entwickeln (vgl. Bakic, Jovanov, Kellner 2006; Wolfgruber 2006).

### **3. Zum Asylzentrum der Caritas Wien**

Die Beratung und Betreuung von Menschen, die aus ihren Heimatländern geflüchtet sind, hat bei der Caritas in Österreich eine lange Tradition. Das folgende Kapitel befasst sich mit der historischen Entwicklung der Flüchtlingshilfe der Caritas Wien, sowie mit der aktuellen Situation im Asylzentrum der Caritas Wien.

#### **3.1. Historische Entwicklung der Flüchtlingshilfe**

Laut UNHCR Austria sind seit 1945 mehr als zwei Millionen Flüchtlinge nach Österreich gekommen, von denen circa ein Drittel im Land geblieben ist. So flohen z.B. 1956/57 180.000 Menschen aufgrund des Einmarsches der sowjetischen Armee aus Ungarn, 1968 flüchteten 160.000 TschechInnen und SlowakInnen aufgrund des Einmarsches der Warschauer-Pakt-Truppen und als in Polen 1980/81 das Kriegsrecht ausgerufen worden war kamen rund 33.000 PolInnen nach Österreich. Aufgrund des Balkankrieges suchten in den 90er Jahren rund über 100.000 Menschen, vor allem aus Bosnien-Herzegowina, um vorübergehende Hilfe an. (vgl. UNHCR o.J, 1; vgl. Schumacher 2006b, 185-186)

Bezugnehmend auf die Selbstdarstellung der Caritas auf ihrer Homepage sollen nur kurz einige Aspekte ihre Flüchtlingshilfe seit den 90er Jahren kurz aufgeführt werden, um einen Eindruck über die Breite der Tätigkeiten zu bekommen. Trotz der enormen Flüchtlingszahlen, die in der österreichischen Nachkriegsgeschichte von der österreichischen Caritas betreut wurden, wurde erst 1990 eine erste Beratungsstelle mit professionellen MitarbeiterInnen gegründet, bis dahin wurden die Tätigkeiten von unbezahlten Freiwilligen geleistet. Seit 1989 kam es zu einer Umstrukturierung der Flüchtlingshilfe der Caritas: Die Tätigkeiten wurden nicht mehr von der österreichischen Caritas Zentrale koordiniert, sondern die Zuständigkeit wurde an die neun Diözesen abgegeben.

In den 90er Jahren wurde u.a. die Beratungsstelle für AusländerInnen in Wien in der Sechschimmelgasse gegründet (1991), im gleichen Jahr wurde die Caritas auch Träger des „Social Service am Flughafen Wien Schwechat“, wo jährlich ca. 2.500 Personen betreut werden. Auch das Startwohnungsreferat für AusländerInnen, das bis heute Anlaufstelle für obdachlose In- und AusländerInnen ist nahm seinen Betrieb auf.

Weitere Projekte in dieser Zeit initiierte Projekte waren u.a eine Beratungsstelle für AusländerInnen in Wiener Neustadt, das „Mobile Notquartier für Flüchtlinge“, der „Caritas Fonds für Flüchtlingskinder“ oder beispielsweise ein eigenes Wohnhaus und eine Beratungsstelle für auswanderungswillige IranerInnen. Die Caritas Wien wird auch in der Schubhaft-Beratung tätig, gründet das Caritas-Rückkehrhilfe-Projekt und implementiert das Gesundheitsprojekt „Hippokrates“, um den oft nicht krankenversicherten AsylwerberInnen medizinische Behandlung zu ermöglichen. Seit 1999 haben AsylwerberInnen die Möglichkeit sich beim Unabhängigen Bundesasylsenat (UBAS) von JuristInnen der Caritas vertreten zu lassen und seit 2003 gibt es ein eigenes Projekt für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (UMF) sowie die

Mobile Flüchtlingsbetreuung, bei der MitarbeiterInnen der Caritas AsylwerberInnen in Grundversorgungsquartieren betreuen. Die Beratungsstelle für AusländerInnen teilt sich 2003 in eine eigene Beratungsstelle für AsylwerberInnen sowie eine eigene Beratungsstelle für MigrantInnen, da beide Zielgruppen unterschiedliche Bedürfnisse haben, denen mit einem spezifischen Angebot entsprochen werden soll.

Heute umfasst die Arbeit der Caritas Wien Flüchtlingshilfe

- Betreuung von AsylwerberInnen in zehn Wohneinrichtungen,
- drei Beratungsstellen,
- Freiwillige Rückkehrhilfe,
- Flughafen Sozialdienst,
- mobile Flüchtlingsbetreuung,
- mobile Perspektivenabklärung,
- psychosoziale Servicestelle für AusländerInnen,
- psychosoziale Servicestelle für MitarbeiterInnen der Caritas.

### **3.2 Asylzentrum**

Das Asylzentrum im 9. Wiener Gemeindebezirk, Mariannengasse 11 ist eine Beratungsstelle der Caritas Wien. Die Angebote reichen von rechtlicher Beratung und Rechtsvertretung, Sozialberatung und psychosozialer Betreuung bis hin zur Abwicklung der Grundversorgung für privat wohnende AsylwerberInnen in Wien. Auf die Tätigkeitsbereiche dieser Einrichtung wird detailliert unter Punkt 4. eingegangen.

Die Organisationslandschaft im Asylbereich hat sich in den letzten Jahren stark vergrößert, dennoch ist eine Einrichtung in der Größe des Asylzentrums eine Seltenheit, wie auch der Leiter, Robert Öllinger beschreibt: *„Es ist die größte Stelle in Österreich, also die Caritas Wien versorgt eigentlich die Hälfte aller Asylwerber<sup>1</sup> in ganz Österreich.“* (IV 3, 4)

Monatlich werden im Asylzentrum zwischen 10.000 und 12.000 KlientInnenkontakte verzeichnet. Dies ist einerseits durch die hohe Anzahl der in Wien wohnenden AsylwerberInnen zu erklären, andererseits durch den Auftrag der Grundversorgung, den die Caritas vom Fonds Soziales Wien seit 1.4.2004 übernommen hat (vgl. MERIC 2006, 1; IV 3, 2).

Eine Besonderheit des Asylzentrums ist die Gebietszuständigkeit: Durch die Kirchnähe ist die Zuständigkeit nach Diözesangrenzen festgelegt und nicht nach Bundeslands- oder Bezirksgrenzen, was für soziale Organisationen und ihrer in der Regel staatlich-administrativen Zuordnung und Finanzierung selten ist.

Die verschiedenen Tätigkeitsbereiche und die hohe Anzahl der KlientInnenkontakte erfordert auch eine dementsprechende Anzahl an Beschäftigten, wie auch der Leiter des Asylzentrums beschreibt:

---

<sup>1</sup> In den Zitaten wurde die Sprech- bzw. Schreibweise der zitierten Person beibehalten.

*„Die Stelle hat 47 Vollzeitäquivalente, in Köpfen sind das an die 70 Personen, dazu kommen noch freie DienstnehmerInnen, die für uns dolmetschen. DolmetscherInnen, das sind noch mal 27, dann kommen noch über 20 Ehrenamtliche dazu.“ (IV 3, 2)*

Um die Abwicklung der KlientInnenkontakte, sowie die interne Organisation zu gewährleisten wurde ein Administrationsteam gegründet. Die Aufgaben der AdministratorInnen reichen von der Wartung der Telefonanlage, Gewährleistung der internen Abläufe bis hin zu Projektbetreuung und Entlastung des Leiters in organisatorischen Belangen (vgl. Stellenkonzept, 8).

### **3.3. Trägerstruktur**

Das Asylzentrum ist Teil der Caritas der Erzdiözese Wien. Innerhalb des Asylzentrums werden jedoch mehrere Aufträge geleistet:

*„Wir sind zu einem großen Teil FSW finanziert, da geht es um die Grundversorgung, wir haben auch ein kleines Projekt des Europäischen Flüchtlingsfonds, der Rest wird aus Caritasspenden finanziert.“ (IV 3, 9)*

Seit 1. Mai 2004 hat die Caritas den Auftrag des FSW übernommen, die Ausführung der Grundversorgung für in Wien privat wohnende Anspruchsberechtigte abzuwickeln. Dazu gehört die Abklärung der Anspruchsvoraussetzungen, Beratung über die Grundversorgung, Auszahlung der Geldleistungen (vgl. MERIC 2006, 1).

Der Vertrag mit dem FSW ist unbefristet, jedoch wird jedes Jahr eine Anpassung an die KlientInnenzahlen vorgenommen. Dadurch verändert sich das Budget für die Caritas jährlich. Einerseits durch die sinkenden KlientInnenzahlen<sup>2</sup> die sich in der generellen Verringerung von Asylanträgen in Österreich begründet, als auch aufgrund von detailreichen Vorgaben des FSW über die Aufnahme in Grundversorgung verringerte sich das Budget der Caritas (vgl. MERIC 2006, 1).

Auch Spendengelder spielen eine wesentliche Rolle: Ein Teil der Personalkosten der SozialberaterInnen, sowie die gänzlichen Personalkosten der JuristInnen werden davon abgedeckt. Ohne diesen Zuschuss könnte die Sozial- und Rechtsberatung im Asylzentrum in der heutigen Form nicht ausgeübt werden.

---

<sup>2</sup> Zur Entwicklung der Anträge auf Asyl und ihrem Verfahrensabschluss siehe auch: [http://www.asyl.at/fakten\\_8/asylstat\\_81\\_04.pdf](http://www.asyl.at/fakten_8/asylstat_81_04.pdf) [22.09.06].

#### 4. Grundversorgung für AsylwerberInnen

Am 1. Mai 2004 trat die sog. Grundversorgungsvereinbarung zwischen Bund und Ländern in Kraft. Dadurch wurde die EU-Aufnahmerichtlinie in Österreich umgesetzt, die eine lückenlose Versorgung von AsylwerberInnen bis zur Beendigung des Verfahrens vorsieht (vgl. Schumacher 2006b, 188). Im Wesentlichen umfasst die Grundversorgungsvereinbarung, die zwischen Bund und Ländern getroffen wurde folgende Leistungen: Verpflegung, Unterbringung, medizinische Versorgung.

Grundversorgung wird auf zweierlei Arten durchgeführt: Einerseits in organisierten Quartieren, andererseits in Form von Unterstützungsleistungen an privat wohnende Personen. Die Leistungsansprüche sind dabei dieselben, Unterschiede bestehen in der Form der Unterstützung. So erhalten Personen die privat wohnen Mietgeld in der Höhe von maximal € 110 pro Person, bei Personen in organisierten Quartieren wird die Miete direkt zwischen Ländern und UnterkunftgeberInnen in Form von Tagsätzen in Höhe von € 17 pro Person und Tag, abgerechnet (vgl. Schumacher 2006b, 217-220).

Bedeutsam war auch jene Vereinbarung zwischen Bund und Ländern, die die Beratungsleistungen für AsylwerberInnen konkretisiert. So lautet der Gesetzestext diesbezüglich folgendermaßen: *„Information, Beratung und soziale Betreuung der Fremden durch geeignetes Personal unter Einbeziehung von Dolmetschern zu deren Orientierung in Österreich und zur freiwilligen Rückkehr“* (Schumacher 2006, 363)

Zu diesem Zweck wurden in Wien bereits bestehende Beratungsstellen damit beauftragt, aber auch eigene Beratungsstellen gegründet (vgl. Schumacher, Peyrl 2006, 220).

*„Für Wien werden die Leistungen von der Grundversorgung Wien - Landesleitstelle, die im Fonds Soziales Wien angesiedelt ist, koordiniert und gesteuert.“*

([http://www.fsw.at/Wohnformen/Wohnen\\_fuer\\_Asylwerber/index.htm](http://www.fsw.at/Wohnformen/Wohnen_fuer_Asylwerber/index.htm) [22.09.2006])

Die Caritas Wien ist für die Durchführung der Grundversorgung in zweifacher Hinsicht von Bedeutung. Einerseits wurden die Quartiere der Caritas für AsylwerberInnen in sog. Grundversorgungsquartiere umgewandelt, andererseits übernahm das Asylzentrum der Caritas Wien den Auftrag des FSW die Auszahlung der monetären Grundversorgungsansprüche für privat Wohnende in Wien. Dadurch wurde das Asylzentrum zur Servicestelle der Landesleitstelle Grundversorgung. Die Aufgaben die heute mehrheitlich von den SozialberaterInnen abgedeckt werden sind im Kapitel 5.4. beschrieben.

#### 5. Tätigkeitsbereiche

Der Alltag von AsylwerberInnen in Österreich ist von Unsicherheit geprägt. Beim Asylverfahren kann aus Sicht des Juristen Sebastian Schumacher nicht mehr von einem fairen Verfahren gesprochen werden, da rechtsstaatliche Standards unterschritten werden. So können AsylwerberInnen beispielsweise noch vor einem rechtskräftigen Abschluss des Asylverfahrens abgeschoben werden (vgl. Schumacher 2006b, 188.189). Dazu kommen die bis zu mehreren Jahren dauernden Wartezeiten bis zu einem rechtskräftigen Abschluss im Asylverfahren. Während dieser Zeit sind die AsylwerberInnen zwar in der Regel grundversorgt, jedoch ist ihnen nahezu jegliche Arbeitsaufnahme verweigert.

Weiters stellen sprachliche Barrieren und Rassismus die AsylwerberInnen immer wieder vor Probleme. Sprachkurse zu erschwinglichen Preisen sind rar, das Taschengeld beträgt während der Grundversorgung € 40, wobei oftmals schon die Fahrtkosten zum Kursort die Höhe des Taschengeldes übersteigen. Fremdenfeindlichkeit ist für die Betroffenen oft spürbar, was den unsicheren Aufenthalt nochmals schwerer erträglich macht.

Entsprechend den vielfältigen Bedürfnissen von AsylwerberInnen ist auch das Angebot der Caritas:

*„Das Asylzentrum vereint mehrere ineinander greifende Angebote: Es ist einerseits Servicestelle der Landesleitstelle Grundversorgung des Landes Wien und andererseits eine Anlaufstelle der Caritas für AsylwerberInnen, die rechtliche und soziale Beratung und Betreuung benötigen.“ (Stellenkonzept, 5)*

Die Angebote richten sich an Personen, die in Österreich um Asyl angesucht haben. Im Stellenkonzept wird die Zielgruppe konkretisiert:

*„Grundsätzlich gehören zur Zielgruppe des Asylzentrums alle Personen, die in Österreich einen Asylantrag gestellt haben oder einen solchen stellen wollen, sowie bereits anerkannte Konventionsflüchtlinge und Refoulementgeschützte<sup>3</sup>.[...] Nicht zur Zielgruppe des Beratungs- und Betreuungsangebots zählen niedergelassene MigrantInnen sowie Personen, bei denen die negativen Perspektiven hinsichtlich Asylgewährung in Österreich bereits abgeklärt oder evident sind.“ (Stellenkonzept, 5)*

Ein/e JuristIn des Asylzentrums beschreibt die Tätigkeiten und Zielgruppen folgendermaßen:

*„Kernpunkt natürlich sind Menschen, die einen Asylantrag in Österreich gestellt haben, die in Wien leben bzw. auch Wien Umgebung. Also hier bei uns arbeiten Sozialarbeiter und Juristen und ein großer Teil beschäftigt sich mit der Grundversorgung von privat wohnenden in Wien. Die Juristen beschäftigen sich nicht nur mit diesen Leuten die im Asylverfahren sind, sondern die mit rechtlichen Fragen zu uns kommen aus dem Wiener Raum.“ (IV 2, 1)*

## **5.1. Administration**

Um intern einen reibungslosen Ablauf der KlientInnenbetreuung gewährleisten zu können wurde ein Administrationsteam gegründet. Das Administrationsteam ist für die interne Organisation der KlientInnenkontakte verantwortlich, aber auch die Organisation von Besprechungen, Urlaubszeiten, Krankmeldungen, Überstunden etc. fallen in den Zuständigkeitsbereich. Weiters sind die MitarbeiterInnen des Administrationsteams für die organisatorische Betreuung von Projekten zuständig. Das Administrationsteam schafft Entlastung für SozialberaterInnen, RechtsberaterInnen sowie den Leiter der Einrichtung.

---

<sup>3</sup> Refoulementschutz (auch subsidiärer Schutz) wird geflüchteten Menschen gewährt, die zwar nicht die Voraussetzungen der [Genfer Flüchtlingskonvention \(GFK\)](#) erfüllen, aber trotzdem Schutz vor Rückschiebung in ihr Herkunftsland benötigen (vgl. [www.unhcr.at/index.php/aid/973](http://www.unhcr.at/index.php/aid/973) [25.09.2006]).

## 5.2. Rechtsberatung

Im Asylzentrum gibt es neun JuristInnen, die für die rechtliche Beratung und Rechtsvertretung der KlientInnen verantwortlich sind.

Zu den Aufgaben der JuristInnen gehören die rechtliche Beratung von KlientInnen, die rechtliche Fallabklärung aber auch innerhalb der Stelle Rechtsinformation an die SozialberaterInnen weiterzugeben. Einen weiteren wesentlichen Bestandteil der Arbeit der RechtsberaterInnen macht das Verfassen von Rechtsmitteln aus.

Ein/e JuristIn beschreibt seine/ihre Aufgabengebiete folgendermaßen:

*„Also sich im Wesentlichen natürlich die Motive anzuhören, die Gründe anzuhören warum jemand nach Österreich gekommen ist und ihn dahingehend zu beraten wie das Asylverfahren verlaufen kann, welche Schwierigkeiten es geben kann, welche Chancen man hat, welche Nicht-Chancen man hat, das klären wir mal ab im Rahmen von juristischen Journaaldiensten, wo jeder zu uns kommen kann.“ (IV 2, 2)*

Asylrecht ist eine Rechtsmaterie, die auch unter JuristInnen als schwierig gilt, dies insbesondere durch die Dynamik des Fremden- und Asylwesens (vgl. Schumacher 2006b, 15). Dementsprechend überfordert sind AsylwerberInnen, die meist sprachunkundig nach Österreich kommen. Die rechtliche Beratung über „Chancen und Nicht-Chancen“ nimmt viel Zeit in Anspruch.

*„Anhand der Gespräche natürlich baue ich dann meine Schriftsätze auf, mehr oder minder sind es Berufungen. Es können aber auch sehr individuell gehaltene Stellungnahmen sein, wo das spezifische Problem des Klienten herausgearbeitet wird“ (IV 2, 2)*

Innerhalb des Asylzentrums sind JuristInnen auch für SozialberaterInnen Ansprechpartner für rechtliche Fragen. Laut Auskunft der InterviewpartnerInnen passiert zwischen den Rechts- und SozialberaterInnen viel Austausch. Von beiden InterviewpartnerInnen dieser Gruppen wurde hervorgehoben, dass das Klima zwischen den Gruppen gut sei und sie sich gegenseitig jederzeit auf die Kollegialität der anderen verlassen könnten.

## 5.3. Sozialberatung

Das SozialberaterInnenteam ist das größte Team im Asylzentrum, es umfasst derzeit 31 Personen.

Der FSW erteilte der Caritas den Zuschlag für die Ausführung der Grundversorgung. Dadurch kam mit 1.5.2004 zu den bestehenden Tätigkeiten des Asylzentrums - Sozial- und Rechtsberatung - die Ausführung der Grundversorgung hinzu. Der überwiegende Teil der Grundversorgung wird von den SozialberaterInnen erledigt. Das Asylzentrum ist derzeit- also im Jahr 2006 - für die Abwicklung der GVS für ca. 5.300 Personen zuständig. Hinzu kommen die Beratungsgespräche mit Personen die nicht bzw. nicht mehr in Grundversorgung sind und Unterstützung benötigen.

Die Arbeitsbereiche der SozialberaterInnen wurden dadurch erweitert und sind heute wie damals sehr vielfältig, wie auch der/die befragte SozialarbeiterIn ausführte: „Sozialberatung, d.h. alles was privat Wohnende an Problemen und Fragen haben, können sie zu mir bringen.“ (IV 1, 1)

Der Hauptauftrag an die SozialberaterInnen ist die Abwicklung der Grundversorgung. Erst wenn alles diesbezüglich abgeklärt ist, bleibt Zeit für allgemeine Anfragen und Beratung. Ein/e SozialarbeiterIn schildert:

*„Unserer klarer Auftrag ist: Wir sind hier als Servicestelle für die Auszahlungsleistungen. Wir haben aber sowohl den Auftrag als auch die Möglichkeit von der Caritas, die sagt: Natürlich dürft ihr auch beraten. Aber die Zeit ist einfach sehr knapp für die Beratungsleistungen.“* (IV1, 13)

Die Termine der KlientInnenkontakte werden von den SozialberaterInnen selbst vergeben, jedoch dürfen die meisten KlientInnen nur für 2 Monate ausbezahlt werden. Innerhalb von 2 Monaten muss also fast der gesamte KlientInnenstock bei der BeraterIn einen Termin haben. Dies erfordert es, dass die Termine meist halbstündlich vergeben werden müssen. Etwas mehr als die Hälfte der Zeit wird für die Abklärung und Auszahlung der Grundversorgung benötigt, sodass in den meisten Fällen weniger als 15 Minuten für allgemeine Sozialberatung bleiben. Ein wesentlicher Vorteil der 2-monatigen Termine ist jedoch, dass die KlientInnen regelmäßig Kontakt zu einer SozialberaterIn haben und somit Bedürfnisse abgeklärt, Unterstützungen vermittelt und Krisen vorgebeugt werden können (vgl. IV 1,2;8;13).

Bei akuten Krisen oder besonders schwierigen Problemlagen von KlientInnen kann die SozialberaterIn vom Zeitschema abweichen. Dennoch wird sichtbar, dass die SozialberaterInnen ihre tägliche Arbeit unter hohem Zeitdruck verrichten.

Die Tätigkeiten der SozialberaterInnen sind für alle gleich definiert, die Ursprungsberufe allerdings verschieden:

*„Von der Ausbildung her haben wir ein interdisziplinäres Team. Wir haben in der Rechtsberatung JuristInnen beschäftigt, in der Sozialberatung SozialarbeiterInnen natürlich, EthnologInnen, PsychologInnen, SozialanthropologInnen, aber auch PädagogInnen. Dann haben wir einige die noch in Ausbildung sind, also die die Fachhochschule für Sozialarbeit machen und ein paar Quereinsteiger natürlich auch.“* (IV 3, 1)

Die Zusammenarbeit untereinander wird von allen interviewten MitarbeiterInnen als sehr positiv und konstruktiv beschrieben.

So meint ein/e SozialarbeiterIn zur Situation im Team: „Es ist ein großes Team, aber es gibt viele, viele Subteams, aber generell, wenn man was braucht, die kollegiale Unterstützung ist da.“ (IV 1, 6) Die Wichtigkeit des Teams wird in den Interviews immer wieder hervorgehoben. Aufgrund der belastenden Arbeit erscheint diese Ressource besonders wichtig, um sich fachlichen Rat zu holen, aber auch um in Belastungssituationen persönliche Unterstützung von KollegInnen zu bekommen. Trotz des in den Interviews vermittelten hohen Zeitdrucks in ihrer täglichen Arbeit, leidet offensichtlich die Zusammenarbeit der MitarbeiterInnen untereinander nicht, sondern es werden Kooperation und Unterstützung als zentrale Aspekte fachlichen Arbeitens erkannt.

#### **5.4. Servicestelle der Landesleitstelle Grundversorgung**

Den wesentlichen Teil der Arbeit der SozialberaterInnen macht die Arbeit rund um die Grundversorgung für Fremde aus. Durch diesen neuen Auftrag ist die Stelle stark gewachsen. Den hauptsächlichsten Teil der Grundversorgung leisten die SozialberaterInnen, doch auch die JuristInnen haben einen kleinen GVS-KlientInnenstock.

Nachdem zu Beginn der Grundversorgung sehr viele KlientInnen das Asylzentrums aufsuchten und die BeraterInnen durch die hohe Anzahl der AsylwerberInnen, die ihren Anspruch auf Grundversorgung geltend machen wollten, unter außerordentlichem Zeitdruck arbeiten mussten, funktioniert die Abwicklung von Grundversorgungsleistungen heute zufrieden stellend.

Aus Sicht der MitarbeiterInnen erscheint es auch für die KlientInnen eine gute Lösung, dass eine nicht-staatliche Stelle wie die Caritas Wien diesen Auftrag übernommen hat. Ein/e JuristIn der Caritas betont dabei die Vermittlerposition der Organisation in der Wiener Sozialpolitik zwischen KlientInnen und dem Staat und führt aus:

*„Natürlich sind wir eine Art Sprachrohr zum FSW und formulieren die Wünsche und Bedürfnisse der Klienten, aber auch vom FSW zum Klienten, der sich das auch anders vorstellt. Das ist sicher ein Vorteil, dass es die Caritas macht, als wenn es eine reine Behörde macht.“ (IV 2, 13)*

Dennoch ist das Mitspracherecht des FSW eine Tatsache, die für alle MitarbeiterInnen des Asylzentrums gilt. Der Leiter der Einrichtung betont: *„Wo wir faktische Geldleistungen für den FSW [ausbezahlen], da ist natürlich der Einfluss schon sehr groß, weil sie die Vorgaben geben unter welchen Bedingungen wir Geld auszahlen dürfen.“ (IV 3, 9)*

Vom FSW wurde ein Kriterienkatalog definiert, an den die BeraterInnen sich halten müssen. Seit Beginn der Grundversorgung wurden die Kriterien der Anspruchsvoraussetzungen mehrmals verändert. Dies war vor allem im Jahr 2005, als der Kriterienkatalog verschärft wurde für die BeraterInnen eine belastende Situation, da sie den betroffenen KlientInnen im schlimmsten Fall mitteilen mussten, dass sie die Anspruchsvoraussetzungen nicht (mehr) erfüllten (vgl. Meric 2006,1).

Durch die im Jahr 2005 stattgefundenene Verschärfung der Kriterien zur Aufnahme in Grundversorgung entstand eine größere KlientInnengruppe, die keine Grundversorgung bekommt. Diese KlientInnen sind auf die Ressourcen der Caritas oder anderer Organisationen angewiesen (vgl. Meric 2006, 1).

Weiters definiert der FSW durch die Vorgabe eines KlientIn-SozialberaterIn-Schlüssel maßgeblich die Zahl der MitarbeiterInnen im Bereich der Servicestelle der Landesleitstelle Grundversorgung. Neben den Personalkosten die der FSW übernimmt, wird ein Teil der Personalkosten auch von der Caritas Wien getragen, um einerseits die Rechtsberatung zu finanzieren, andererseits um den SozialberaterInnen einen etwas besseren BeraterIn-KlientInnen-Schlüssel zu ermöglichen.

Dazu meint eine SozialarbeiterIn:



*„Es gibt von der Stadt Wien eine Zahl die vorgeschrieben ist, was sie uns finanziert an Personal und mit dem Personal müssen wir die Leute auszahlen. Meiner Meinung nach ist es zu wenig, viel zu wenig.“ (IV 1, 8)*

Um den Auftrag die Grundversorgung durchzuführen, hat sich die Arbeit der SozialberaterInnen maßgeblich verändert. Die Abklärung der Anspruchsvoraussetzungen erfordert eine genaue Aufnahme der persönlichen Daten, finanziellen Verhältnisse, Wohnverhältnisse etc.

*„Es gibt teilweise in dem Bereich, vielleicht noch verstärkt im Asylzentrum, eben weniger Sozialarbeit, mehr Bürokratie. Also es ist schon Sozialarbeit, aber nicht die klassische Sozialarbeit, die man kennt, die man sich wünschen würde in dem Bereich.“ (IV 1, 23)*

Hier macht sich gewisse Frustration bemerkbar, die sozialarbeiterischen Haltungen oder Fähigkeiten aufgrund der Rahmenbedingungen nicht ausführen zu können.

### **5.5. Journaldienste**

Die psychische Belastung von AsylwerberInnen ist außerordentlich hoch, die sich laut Konrad Hofer aufgrund des langen Wartens auf Asyl, der schlechten materiellen bzw. Beschäftigungssituation, der Konfrontation mit Rassismus oder aufgrund familiärer und persönlichen Krisen während des Aufenthaltes in Österreich oftmals verschärfen (vgl. Hofer 2006, 189-191; 133 ff). Auch KlientInnen, die akut von Wohnungslosigkeit bzw. Delogierung betroffen sind oder aus dem Gefängnis oder Schubhaft entlassen werden, wenden sich an das Asylzentrum und benötigen dringend Unterstützung und Beratung.

Insofern ist die rechtsberaterische und sozialberaterische Tätigkeit, aufgrund unvorhersehbarer Belastungssituationen der KlientInnen, auf Flexibilität in ihrem Ablauf angewiesen, um in diesen akuten Krisenlagen unbürokratisch unterstützen zu können.

Speziell für diese Situationen hat die Caritas Wien Journaldienste sowohl von SozialberaterInnen und RechtsberaterInnen eingerichtet. Zugleich finden im Rahmen des Journaldienstes der Erstkontakt und die Erstberatung von KlientInnen statt, in denen die Situation eingeschätzt, die Zuständigkeit festgestellt, allgemeine Hilfsmöglichkeiten und rechtliche Perspektiven abgeklärt, Unterstützungen vermittelt sowie weitere Beratungstermine vereinbart werden.

## 6. Fachliches Arbeiten - Fragen von Identität, Haltung, Kompetenzen und Geschlecht

Fachliches Arbeiten, auch wenn dem in vielen Qualitätssicherungs-Diskussionen des Sozialen Feldes wenig Aufmerksamkeit geschenkt wird, soll hier zunächst einmal losgelöst von den aktuellen Rahmenbedingungen dargestellt werden.

### Die eigene Identität

Ein zentraler Aspekt ist dabei das für die Soziale Arbeit typische Arbeiten in multiprofessionellen Teams, so auch in der Sozialberatung des Asylzentrums. Die Vielfalt der Berufsgruppen ist für den/die interviewte SozialarbeiterIn schon zur Gewohnheit geworden. Es scheint jedoch in der alltäglichen Vernetzung mit anderen SozialberaterInnen schwierig zu sein, eine eigene Identität als SozialarbeiterIn zu gewinnen:

*„Also es ist schon Sozialarbeit, aber nicht die klassische Sozialarbeit, die man kennt, die man sich wünschen würde in dem Bereich. Es hat wenig mit Sozialarbeit zu tun, ich muss auch sagen, ich habe teilweise auch nicht das Gefühl, dass das jetzt nur Sozialarbeiter könnten, das, was wir hier leisten.“ (IV 1, 23)*

Die enge Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen wird zwar aus sozialarbeiterischer Perspektive als Steigerung der Professionalität erlebt, nicht jedoch als identitätsstiftend in Bezug auf das eigene und professionsbezogene Selbstverständnis.

Wolfgang Gulis glaubt, dass sich die Identitätsfrage in der Interkulturellen Sozialarbeit kontinuierlich stellt und eine Herausforderung für SozialarbeiterInnen darstellt:

*„Beratungseinrichtungen, wie etwa ZEBRA<sup>4</sup>, haben es nicht nur mit einer kulturell heterogenen Personalstruktur zu tun, sondern vielfach mit einem Mix an verschiedenen Berufsgruppen [...]. Damit wird es für SozialarbeiterInnen notwendig, sich entsprechend fachlich weiter zu entwickeln und an der eigenen beruflichen Identität zu arbeiten.“ (Gulis 2005, 15)*

### Die eigene Haltung

Dass fachliches Arbeiten von Haltungsfragen abhängt, verdeutlicht der/die interviewte SozialarbeiterIn sehr anschaulich, trotz der schwierigen Bedingungen für Fachliches Arbeiten (Siehe Pkt. 6.):

*„Trotzdem versuch ich dann zu sagen, die Arbeit am Menschen, mit dem Menschen steht im Vordergrund und ich schau was in meiner Machbarkeit ist, noch Sozialarbeiterin zu sein und nicht zwischen Beamtin- und Postmannstuhl hin und her zu sitzen, das versuch ich.“ (IV 1, 13)*

Die individuellen Problemlagen zu verstehen und sich an den Bedürfnissen der KlientInnen zu orientieren werden hier deutlich, ein verstehender, ganzheitlicher Zugang und Bedarfsorientierung können als Grundprinzipien festgehalten werden. Und auch die Reflexion institutioneller und eigener Aufträge sowie Handlungsmöglichkeiten zeugt von einer kritisch-professionellen Grundhaltung der Befragten. Gerade im Asylbereich, in dem der eigene

---

<sup>4</sup> Zebra ist eine Beratungseinrichtung für AusländerInnen, sie ist sowohl von der Personalstruktur als auch dem angesprochenen Klientel in etwa mit dem Asylzentrum zu vergleichen.

Handlungsspielraum in Bezug auf die Problemlagen der KlientInnen stark eingegrenzt ist, schildert der/die SozialarbeiterIn anschaulich, wie er/sie aus der Reflexion, gleichzeitig Motivation schöpft, die „Arbeit mit dem Menschen“ und die Individualität jedes/r einzelnen KlientIn tagtäglich in den Vordergrund stellt.

### **Kompetenzen und Anforderungen**

Für die MitarbeiterInnen, die im Asylzentrum Beratungstätigkeiten nachgehen, werden im Stellenkonzept des Asylzentrums neben administrativen Kenntnissen, Persönlichkeits-, Fach- und Beratungskompetenzen als zentrale fachliche Anforderungen herausgestellt. Als persönliche Fähigkeiten und Fertigkeiten werden hohe Frustrationstoleranz, Sozialkompetenz und Belastbarkeit, (Selbst-) Reflexionsfähigkeit, Kritikfähigkeit, Abgrenzungsfähigkeit, Stressresistenz, Konzentrationsfähigkeit, Lernbereitschaft, Freude an der Arbeit mit Menschen, Durchsetzungsvermögen, Zuhören können, Flexibilität, Organisationstalent und Genauigkeit aufgeführt (vgl. Caritas 2004, 10-11).

Als Beratungskompetenzen werden Gesprächsführungskompetenzen, beratungsspezifische Methoden bzw. Techniken und Persönlichkeitsbildung genannt (vgl. Caritas 2004, 10). Da die Beratungskompetenzen im Rahmen dieser Fallstudie nicht im Detail erhoben wurden, können keine Aussagen gemacht werden, welche speziellen Beratungsansätze, z.B. systemische Beratung, lösungs- und ressourcenorientierte Beratung oder personenzentrierte Beratung, im Asylzentrum verfolgt werden oder ob der jeweilige methodisch-technischen den MitarbeiterInnen selbst überlassen bleibt.

Unter Fachkompetenzen werden im Stellenkonzept allgemeines und spezielles psychologisches Wissen (z.B. Traumatisierungen, Gewalterfahrungen) genannt und psychologisch-diagnostisches Wissen betont. Einschlägiges Bereichswissen von Angeboten anderer Institutionen, Networking, Sprachen, Rechtswissen und Länderkunde sind ebenso gefordert (vgl. Caritas 2004, 10). Auch wenn aufgrund der überwiegenden Einzelfallarbeit im Asylzentrum – teilweise wird auch mit größeren Bezugsgruppen z.B. Familiensystemen gearbeitet – psychologische Methoden und Techniken der Beratung im Vordergrund stehen, verweisen die Anforderungen Networking und Kenntnisse institutioneller Angebote auf soziologisch-netzwerkorientierte Interventionsformen im methodischen Zugang.

Es wird deutlich, dass hohe Anforderungen an die MitarbeiterInnen in der Beratung gestellt werden. Im Hinblick auf die raschen Veränderungen im Asylbereich - sei es in Bezug auf Problemlagen und Herkunft der KlientInnen oder aufgrund häufig ändernder rechtlicher Rahmenbedingungen – wird deutlich, dass die Förderung und Aktualisierung der MitarbeiterInnenkompetenzen in der Personalentwicklung ein hohen Stellenwert haben sollten. (siehe Kapitel 7.4)

## **Geschlechtsspezifische Arbeit**

Sozialarbeit ist ein Beruf der mehrheitlich von Frauen ausgeübt wird (vgl. Fröschl, Gruber 2001, 293). Dem gegenüber steht, dass die geschlechtsspezifische Zusammensetzung der AsylwerberInnen in Österreich folgendermaßen aussieht: Ca. 80% des Klientels sind männlich, 20% weiblich. Auch der/die interviewte SozialarbeiterIn des Asylzentrums nimmt diese Unausgewogenheit wahr: *„Es gibt natürlich 2/3 Sozialarbeiterinnen und 1/3 Sozialarbeiter. Die Klientel bei uns jetzt sind mehr alleinstehende Männer.“* (IV 1, 14)

Dementsprechend oft kommt es zu Beratungsgesprächen, in denen eine Sozialberaterin einen Asylwerber berät. Dies kann mitunter auch aufgrund unterschiedlicher Rollenverständnisse seitens der BeraterInnen als auch der AsylwerberInnen zu Problemen führen. Unterschiedliche (geschlechtsspezifische) Rollen und soziale Hierarchien bestimmen den Umgang mit Geschlecht (vgl. Hollwerga). Das Thema Geschlecht spielt jedoch auch bei gleichgeschlechtlichen Beratungen eine Rolle, da es unterschiedliche Vorstellungen einer „geschlechtsspezifischen“ Rolle gibt. „Geschlecht“ alleine ist keine allgemeine Kategorie, die gleiche Bedingungen schafft, sondern Geschlecht hat in jeder Kultur, Schicht etc. eine andere Bedeutung. Für die SozialberaterInnen ist es daher wesentlich in den Blick zu nehmen, was es in den jeweiligen Ländern für Individuen heißt, ein bestimmtes Geschlecht zu haben. Damit sind auch Kategorien wie soziale Zugehörigkeit und Ethnizität verbunden (vgl. Mesner, Mesner/ Niederhuber, Margit/ Niederkofler, Heidi/ Wolfgruber, Gudrun (2004)).

Ein weiteres Phänomen in der interkulturellen Beratung beschreibt Birgit Rommelspacher: *„(Hier)schließt Kulturdifferenz also auch Beziehungsmuster ein, die sich ausschließlich auf der Basis von Projektionen und Fantasien über die jeweils andere Gruppe bilden.“* (Rommelspacher 2001, 243-244)

Inwiefern verschiedene Kulturen Einflüsse auf die Beratung haben können wird folgendermaßen beschrieben:

*„Zudem bestimmt Kultur die beraterische Beziehung auf unterschiedlichen Ebenen: Zum einen auf der psychodynamischen Ebene gegenseitiger Vorstellungen und Erwartungen, die durch gesellschaftliche Zuschreibungsmuster geprägt sind. Zum anderen auf der Tatsache real unterschiedlicher kultureller Hintergründe, die darin bestehen, dass sie den Menschen jeweils unterschiedliche Vorstellungen davon nahe legen, was als ein gelungenes Leben zu gelten hat, was als scheitern anzusehen ist und wie Probleme am besten gelöst werden könnten.“* (Rommelspacher 2001, 243-244)

Daraus resultieren auch unterschiedliche Vorstellungen und Bilder von Geschlecht und sozialen Geschlechterrollen (vgl. dazu auch Berghold et al 2000). Die MitarbeiterInnen des Asylzentrums versuchen diesem Problem in der Sozialberatung insofern Rechnung zu tragen, als sie ein diesbezügliches Problembewusstsein haben. Selbstreflexion gehört ebenso dazu wie die Konzepte anderer Kulturen zum Thema Geschlecht zu kennen.

Klientinnen werden bei frauenspezifischen Themen, von Rechts- oder Sozialberaterinnen beraten. Dies ist aufgrund der Teamzusammensetzung auch kein Problem, da nur ein Jurist, aber mehrere Juristinnen im Asylzentrum tätig ist und das Sozialberatungsteam groß genug ist, um die Fälle dementsprechend aufzuteilen.

## 7. Bedingungen für fachliches Arbeiten

Die Bedingungen für fachliches Arbeiten werden auch durch die gesellschaftliche Akzeptanz der Zielgruppe beeinflusst.

Der Verein Zara<sup>5</sup> – Zivilcourage und Anti-Rassismuarbeit dokumentiert rassistische Übergriffe und gibt jährlich einen Rassismus-Report heraus. Im Rassismus-Report von 2005 wird die Lage von AusländerInnen folgendermaßen geschildert:

*„Österreich ist ein sicheres Land. [...] Dieses Gefühl von Sicherheit ist von geradezu unschätzbarem Wert. Leider gilt diese Sicherheit nicht für alle Menschen, die hier leben, in gleichem Maße. Insbesondere Menschen, die sogenannten „sichtbaren Minderheiten“ angehören, also Menschen, die aufgrund ihrer Hautfarbe oder weil sie religiöse Symbole tragen, kurz wegen ihres Äußeren, von vielen als fremd wahrgenommen werden, erleben dieses Land oft ganz anders.“ (Zara 2006, 10)*

Im Jahr 2005 wurden vom Team von ZARA 1.105 rassistische Vorfälle dokumentiert, die in verschiedenen Lebensbereichen wie Wohnen, Arbeit, Polizei unterteilt wurden (vgl. [www.zara.or.at](http://www.zara.or.at)). Die von Rassismus betroffenen Personen sind neben anerkannten Flüchtlingen auch AsylwerberInnen, die in Wien in vielen Fällen auch KlientInnen des Asylzentrums sind.

Neben der Situation die KlientInnen in Österreich direkt betrifft (vgl. Forum Politische Bildung 2001; Hofer 2006), sind auch die aktuellen Entwicklungen in der europäischen Migrationspolitik beachtenswert. Corinna Milborn hält in ihrem Buch: „Gestürmte Festung Europa“ fest, wie menschenverachtend die derzeitige Vorgehensweise mit Einwanderern ist:

*„Im Mittelmeer und auf dem Atlantik patrouilliert die Marine, um Flüchtlingsboote aufzuhalten. Im Inneren Europas werden Gesetze geschaffen, die Ausländer von der Gesellschaft immer weiter ausschließen, und die unsichtbaren Barrieren gegen Einwanderer und ihre Nachkommen verdichten sich.“ (Milborn 2006, 6)*

Auch in einer Studie des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Fremdenfeindlichkeit in den Staaten Europas zunimmt.

*„Im Zuge der Vereinigung ist Europa auf dem besten Wege eine unzugängliche "Festung" für all jene zu werden, die außerhalb stehen. So hat die Diskriminierung von autochthonen und zugewanderten ethnischen, kulturellen und religiösen Minderheiten in den letzten Jahren in den meisten europäischen Staaten zugenommen.“*

[http://www.bmbwk.gv.at/forschung/fps/fremdenfeindlichkeit/projekte/Fremdenfeindlichkeit\\_Pro3680.xml](http://www.bmbwk.gv.at/forschung/fps/fremdenfeindlichkeit/projekte/Fremdenfeindlichkeit_Pro3680.xml) [12.08.2006]

Diese zumindest europaweiten Entwicklungen haben auch Einfluss auf die Personen, die sich parteilich mit dieser KlientInnengruppe befassen:

*„Auf diesem disparaten Hintergrund teilt heute die Flüchtlingssozialarbeit ein Stück weit das Schicksal ihrer KlientInnen: ein Bleiberecht wird ihr nicht wirklich zuerkannt,*

---

<sup>5</sup> [www.zara.or.at](http://www.zara.or.at)

*sie wird gesellschaftlich als „Krisenfeuerwehr“ geduldet.“ (Taucher 2005 in: SiÖ 1/05, 23)*

Auch wenn die folgenden Kapitel sich mit anderen Voraussetzungen für Fachlichkeit wie Infrastruktur, Zeitdruck, Supervision und Fortbildung beschäftigen, soll festgehalten werden, dass gesellschaftliche Anerkennung, als eine wertschätzende Komponente für fachliches Arbeiten, kaum gegeben ist.

### **7.1. Infrastruktur als Grundvoraussetzung**

Ein Teil der Grundvoraussetzungen um fachliches Arbeiten zu ermöglichen, ist die Bereitstellung der notwendigen Infrastruktur wie Computer, Telefon, eigener Schreibtisch, etc. Denn gerade für schnelle, informelle Kommunikation mit KollegInnen oder MitarbeiterInnen anderer Einrichtungen, für Falldokumentationen, Statistik oder Auszahlungsnachweise ist dies unerlässlich.

Von den interviewten MitarbeiterInnen im Asylzentrum wird die infrastrukturelle Ausstattung positiv bewertet. Verbesserungsbedarf besteht allerdings hinsichtlich der räumlichen Ausstattung, da vertrauliche Gespräche in Großraumbüros, in denen bis zu acht SozialberaterInnen arbeiten, nicht in ausreichendem Maße möglich sind (vgl. Diebäcker 2006, 3; IV 1, 11-12).

### **7.2. Zeitdruck in der KlientInnenarbeit**

Der Gestaltungsspielraum in der täglichen Arbeit ist für SozialberaterInnen als gering einzuschätzen. Durch den Grundversorgungsauftrag des FSW wird ein Teil der Arbeit vorstrukturiert und –definiert. Der Ablauf der Beratungstätigkeit wird durch die Vorgaben formalisiert, da zuerst Formales bezüglich der Lebenssituation, Wohnsituation etc. abgeklärt werden muss, um die Voraussetzungen für die Auszahlung der Geldleistungen zu erfüllen. Bei SozialberaterInnen entsteht dabei das Gefühl, den eigenen Ansprüchen nicht mehr in ausreichendem Maße gerecht werden zu können.

Ein/e SozialarbeiterIn beschreibt ihren Arbeitsalltag folgendermaßen:

*„Die Realität ist alle halbe Stunde ein Klient, bis der kommt, bis alle Dokumente unterschrieben sind, bis alles überprüft ist, bis er das Geld hat, bis man von der Kassa wieder zurück ist, ist eine Viertelstunde weg, locker, Viertelstunde, manchmal 20 Minuten, bleibt 10-15 Minuten für Beratung oder kurze Fragen und das finde ich einfach zu kurz.“ (IV 1, 8)*

Dies ist angesichts der vielfältigen Anfragen der KlientInnen verständlich. Die Dauer, die den BeraterInnen im Asylzentrum zur Verfügung steht, ist ausreichend für Informationsweitergabe, jedoch ist die Zeit nicht in ausreichendem Umfang für Beratungsgespräche, bei denen psychosoziale Probleme von KlientInnen im Vordergrund stehen, gegeben.

Durch die geringen Zeitressourcen und die Auflagen bei der Prüfung der Grundversorgung ist der Gestaltungsspielraum für die SozialberaterInnen eng.

*„Die Auflagen sind teilweise so strikt, dass es auch frustrierend ist, sag ich ehrlich. Manchmal ist die Arbeit, stressig, frustrierend, der Druck ist groß, Zeitdruck und Rahmenbedingungen sind schwierig.“ (IV 1, 12)*

Diese Belastungen sind aber für den Flüchtlingsarbeit in Österreich generell bezeichnend, Manfred Tauchner schildert sie in seinem Artikel: „Willkommen in der Dumping-Zone“ in der Zeitschrift „Sozialarbeit in Österreich“ folgendermaßen:

*„Unterbezahlung, Frustration über geringe Erfolge im arbeitsintensiven, verwaltungsrechtlichen Hürdenlauf, kurzfristige Perspektiven in der Planung – die Arbeitsbedingungen im Flüchtlingsbereich sind beklagenswert schlecht, Personalfuktuation und Burnout-Risiko sehr hoch.“ (Taucher 2005 in: SiÖ 1/05, 24)*

SozialarbeiterIn im Flüchtlingsbereich zu sein, erfordert wie auch im Stellenkonzept des Asylzentrums als Anforderungen formuliert eine hohe Frustrationstoleranz, Belastbarkeit und Stressresistenz der MitarbeiterInnen (vgl. Caritas 2004, 10-11). Auch der Umgang mit Rahmenbedingungen, die der eigenen Fachlichkeit nicht immer förderlich sind, stellt eine große Herausforderung dar.

### **7.3. Vergrößerung des Teams**

Durch die Übernahme der GVS-Aufgaben wurde das Personal im Asylzentrum aufgestockt und die Strukturen sowie die interne Kommunikation mussten an die neue Situation angepasst werden:

*„Die zusätzlichen Anforderungen und die Verdoppelung der Zahl der Beratungsgespräche machten eine deutliche Aufstockung der MitarbeiterInnenzahl erforderlich, nämlich von ca. 23 auf 60 MitarbeiterInnen. Darüber hinaus arbeiten 20 DolmetscherInnen abwechselnd an der Stelle.“ (Meric 2006, 1)*

Ohne eine Veränderung der Strukturen von informeller Informationsweitergabe zu formellen, klaren Strukturen wäre die Bewältigung der heutigen Aufgaben nicht möglich (vgl. IV 2, 5-6). Während das kleinere Team zuvor aufgrund der deutlich geringeren KlientInnenzahl überwiegend informelle Kommunikationswege pflegte, wurde aufgrund der erhöhten MitarbeiterInnenzahl ab 2004 der Informationsaustausch auf formellere Strukturen umgestellt, z.B. finden regelmäßige und verpflichtende Teamsitzungen sowie mindesten einmal im Monat Großteamsitzungen statt (vgl. Caritas 2004, 16).

Für die MitarbeiterInnen, die schon vor der Teamvergrößerung im Asylzentrum arbeiteten, bedeutete das Anwachsen des Personals eine Umstellung. So waren sie gefordert, sich in einem kurzen Zeitraum auf viele neue KollegInnen einzustellen, diese zum Teil einzuschulen und sich zugleich selbst auf neue Arbeitsbereiche einzulassen. Die Teamvergrößerung hat aus Sicht der Befragten aber auch eine klarere Verteilung der Aufgaben gebracht, sodass auch die Arbeitsbelastung nach einer Eingewöhnungsphase besser verteilt werden konnte (vgl. IV 2, 5-6).

## 7.4. Supervision und Fortbildung

Um die Komplexität der Aufgabenstellungen angemessen umsetzen zu können, gehören professionelle Reflexionsinstrumente zu Grundbedingungen fachlichen Arbeitens. In der sozialarbeiterischen Fachdiskussion werden in der Regel Supervision, Berufsethik, Fortbildung und Evaluation als wichtigste Mittel bezeichnet (vgl. Erath 2006, 225-240). Im Asylzentrum der Caritas Wien sind für die MitarbeiterInnen Supervision und Fortbildung von zentraler Bedeutung.

### Supervision

Einmal monatlich findet Gruppensupervision statt. Die Supervision ist nicht berufsgruppenübergreifend, d.h. es gibt eine eigene Supervisionsgruppe für JuristInnen und eigene Supervisionsgruppen für SozialberaterInnen. Aufgrund der Größe des Teams der SozialberaterInnen existieren derzeit mehrere Supervisionsgruppen, die von den interviewten MitarbeiterInnen als positiv erlebt werden, um die eigene Arbeit reflektieren zu können: Bei besonders hohen Belastungssituationen einzelner MitarbeiterInnen ist neben der Gruppen- auch Einzel-supervision möglich (vgl. Caritas Wien 2004, 14).

Auch im Konzept des Asylzentrums wird auf die Wichtigkeit der Supervision eingegangen:

*„Supervision ist im Sozialbereich unabdingbarer Bestandteil bzw. Voraussetzung für das Erbringen qualitativ hochwertiger Leistungen. Die Gefahr des burn out ist, vor allem für ExpertInnen, die in Bereichen ohne gesellschaftliche Akzeptanz und innerhalb eines besonders eng gesteckten Rahmens arbeiten müssen, enorm hoch.“* (Konzept Asylzentrum 2004, 14)

Diesbezüglich wird an gleicher Stelle darauf hingewiesen, dass Supervision als „psychohygienische“ Maßnahme zu betrachten sei, die sich positiv auf der persönlichen Ebene der MitarbeiterInnen auswirke und auch aus organisationsspezifischer Perspektive viele Vorteile mit sich bringe, z.B. um einer hohen Fluktuation des Personals entgegenzuwirken (vgl. Caritas Wien 2004, 14).

### Fortbildung

Das Fortbildungssystem für MitarbeiterInnen des Asylzentrums ist als positiv hervorzuheben, da es vielfältige fachliche Qualifizierungen in diesem sich rasant verändernden Tätigkeitsbereich ermöglicht. Von einer Außensicht erscheint das System der Fortbildungen bedeutsam, um Konzepte und Methoden sozialarbeiterischen Handelns ständig zu aktualisieren (vgl. Diebäcker 2006, 2-3).

Das Fortbildungssystem innerhalb des Asylzentrums sieht sowohl interne als auch externe Schulungen vor. Die MitarbeiterInnen können und sollen ihr Wissen hinsichtlich verschiedener Problematiken und Themenfelder vertiefen. Caritas intern werden Schulungen in Rechtskunde, Sozialberatungen, Organisationsstruktur und Ressourcen der Caritas sowie Kommunikation bzw. interkulturelle Kommunikation angeboten (vgl. Caritas Wien 2004, 15).

Im Konzept des Asylzentrums heißt es hierzu: *„Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist angehalten, regelmäßig fachspezifische Fortbildungsangebote zu besuchen. Dies ist in Be-*



*zug auf die sich ständig ändernden Anforderungen in der Betreuungsarbeit unerlässlich.“* (Caritas Wien 2004, 15) Und auch der Besuch von themenspezifischen Vorträgen und Seminaren ist *„im Rahmen der zeitlichen und organisatorischen Möglichkeiten“* erwünscht.

Im Rahmen der Aus- und Fortbildung werden von den MitarbeiterInnen Spezialisierungen explizit gefordert, um in jedem relevanten Bereich auf kompetente MitarbeiterInnen zurückgreifen zu können, wobei auch gleichzeitig die damit verbundene, nach außen gerichtete Netzwerkarbeit als wichtig betont wird. Als Spezialisierungsgebiete werden folgende Fachgebiete aufgeführt: Psychosozialer und medizinischer Bereich, Organisation/Information über Freizeitangebote, Prostitution und Frauenhandel, Drogenproblematik, Arbeit/Studium/Ausbildung, Weiterbildung für Mitarbeiterinnen (Schulungsbeauftragte), unbegleitete minderjährige Flüchtlinge, Familien, Straffälligkeit und Haftentlassenenhilfe, Frauen/Gender, Obdachlosigkeit/Wohnen, Organisation von Gesprächsgruppen und Länderkunde. Verantwortlich für die jeweiligen Spezialisierungen im Team ist der/die TeamleiterIn (vgl. Caritas Wien 2004, 15).

Weiters steht jedem/r MitarbeiterIn jährlich ein gewisses Budget für externe Fortbildung zur Verfügung. Die Auswahl der Fortbildungen ist jedem/r Einzelnen überlassen, muss jedoch von fachlicher Relevanz sein und vom Leiter des Asylzentrums genehmigt werden.

Zudem wird die jährliche „Stellenklausur“ des Asylzentrums, bei der inhaltliche und organisatorische Themen besprochen werden, von den interviewten MitarbeiterInnen als wichtiges Reflexionsinstrument hervorgehoben (vgl. Diebäcker 2006, 2-3).

Die oben genannten Reflexionsbereiche Evaluation und Berufsethik wurden im Rahmen dieser Untersuchung nicht näher erhoben und können daher hier nicht erläutert werden. Aus externer Sicht wird vermutet, dass gerade in der Supervision und auch in der täglichen kollegialen Zusammenarbeit berufsethische Fragestellungen immer wieder zwischen KollegInnen erörtert und reflektiert werden, auch wenn Berufsethik nicht als Spezialisierungsgebiet im Rahmen der Fortbildung explizit aufgeführt ist.

Hier soll auch darauf hingewiesen werden, dass laut Peter Erath kirchliche und gemeinnützige Organisationsstrukturen in den 70er und 80er Jahre kaum mit berufsethischen Standards konfrontiert wurden, aber mit dem gewachsenen Rechtfertigungsdruck Sozialer Arbeit seit den 90er Jahren, die Diskussion um ethische Codes in der Sozialen Arbeit - auch aus organisationsspezifischer Perspektive - relevanter geworden ist (vgl. Erath 2006, 229)

So sind in der Profession Sozialarbeit berufsethische Standards international und national inzwischen etabliert, während andere Professionen noch nicht über differenzierte Ethik-Codes verfügen bzw. ethische Aspekte in der Ausbildung reflektieren.

Im Hinblick auf die multiprofessionellen Teams im Asylzentrum ist möglicherweise – falls dies nicht schon etabliert ist – die Diskussion um ethische Standards in internen Schulungen oder externen Fortbildungen aufzunehmen.

## 8. Aufträge und doppeltes Mandat

Im Asylzentrum werden wie schon oben beschrieben unterschiedliche Beratungsangebote gesetzt. Neben den schon viele Jahre hindurch ausgeführten Beratungstätigkeiten bei juristischen und sozialen Problemen von AsylwerberInnen kam 2004 der Auftrag der Grundversorgung dazu. Das Asylzentrum betreut derzeit insgesamt ca. 5.500 Personen. Die hohe Zahl der KlientInnen bringt es mit sich, dass sehr unterschiedliche Erwartungen an die SozialberaterInnen herangetragen werden. Für einige ist das Asylzentrum schlicht die Stelle von der sie das Geld für die Grundversorgung ausbezahlt bekommen, andere erhoffen sich umfassende Hilfe bei rechtlichen oder sozialen Schwierigkeiten.

Für die Praxis der SozialberaterInnen bedeutet das, dass sie unterschiedlichen Aufträgen unterliegen, und sie somit mit einem „dreifachen Mandat“, konfrontiert sind. Sie haben Aufträge des FSW, der Caritas und der KlientInnen zu erfüllen. Dies bedeutet eine große Herausforderung, da die unterschiedlichen Aufträge auch verschiedenen Logiken folgen.

Den hauptsächlichen Teil der Arbeit der SozialberaterInnen nimmt die Abklärung der GVS-Voraussetzungen ein. Dies ist Teil des Auftrags des FSW und bedeutet für die SozialberaterInnen, dass sie über ihre KlientInnen auch Kontrolle ausüben müssen:

*„Zuerst ist es einmal wichtig zu überprüfen: Hat er Anspruch auf Grundversorgung, kommt er in Grundversorgung ja oder nein, die ganzen Dokumente überprüfen, die Kriterien überprüfen, hat er Anspruch aufs Geld, die ganzen Formalitäten...“ (IV 1, 2)*

Diese Tätigkeiten nehmen viel Zeit in Anspruch und werden von dem MitarbeiterInnen als nicht „klassisch sozialarbeiterisch“ wahrgenommen. Im Hinblick auf die Tätigkeiten vor der Einführung der Grundversorgung wird das als maßgebliche Veränderung des Arbeitsbereiches wahrgenommen.

Neben dem Hauptauftrag der GVS-Abklärung gibt es aber auch noch den Auftrag der Caritas, nämlich die juristische und soziale Beratung von AsylwerberInnen sowie die verschiedenen Bedürfnisse mit denen die KlientInnen sich an die BeraterInnen wenden. Ein/e SozialarbeiterIn schildert dieses Spannungsfeld und die Zuspitzung von Hilfe und Kontrolle – dem sogenannten doppelten Mandat der Sozialarbeit (vgl. Böhnisch/Lösch 1973).

Mirela Meric, Mitarbeiterin des Asylzentrums beschreibt in ihrem Input zum Workshop „Fachliches Arbeiten im Asylbereich“ diesen Zwiespalt:

*„Die MitarbeiterInnen sind gezwungen in ihrer Rolle zwischen Arbeiten im Auftrag des FSW, Arbeiten im Auftrag der Caritas und Arbeiten im Auftrag der Klientin oder des Klienten zu differenzieren. Dieser Umstand beeinträchtigt maßgeblich fachliches Arbeiten und ist sehr belastend für die MitarbeiterInnen.“ (Merik 2006, 3)*

Wie sich die verschiedenen Aufträge auf das Gefühl zur eigenen Arbeit niederschlagen können, beschreibt ein/e SozialarbeiterIn:

*„Man sucht sich das auch nicht selber aus, weil man wie gesagt als Sozialarbeiter lieber hilft, mit anpackt und sagt so: Das ist mein Job, ich will helfen und um das geht es und nicht um diese ganze Kontrolle.“ (IV 1, 18)*

Diese sehr persönliche Schilderung des Arbeitsalltags, in dem wenig eigener Spielraum gesehen wird, ist jedoch kein Einzelfall, sondern in der Sozialarbeit weit verbreitet:

*„Eine eigene, kritisch-reflektierte und aktive Position zwischen beiden Richtungen des Auftragsverhältnisses einzunehmen, fällt oftmals schwer. Das bedeutet: Aufgrund von Ohnmachtsgefühlen kann die politische Gestaltungskraft von SozialarbeiterInnen gering sein.“ (Diebäcker 2006b, 30)*

Durch die Wahrnehmung zweier Funktionen, der Abwicklung der Grundversorgung und der Sozialberatung, scheint sich auch die Interaktion zwischen SozialberaterIn und KlientIn verändert zu haben. Die Prüfung des Anspruchs auf Grundversorgung durch den/die SozialberaterIn (und zu einem kleineren Teil auch durch JuristInnen) und der damit verbundenen und von der Klientin wahrgenommenen Kontrollfunktion beeinträchtigt die Offenheit des/der KlientIn im Beratungskontext, die aber für eine Analyse der individuellen Problemsituation, Erfassung der Bedarfe und einer unterstützenden Fallarbeit möglicherweise hinderlich ist.

Auch bei JuristInnen bestehen Schwierigkeiten diese beide Funktionen zu verbinden: *„... da kann schon eine Art Vertrauensbasis auch verschüttet werden, wenn ich dann als eine Art Behörde auftreten muss.“ (IV 2, 13)*

Diese Vertrauensbasis ist aber für die weitergehende Beratung von großer Wichtigkeit, sowohl bei JuristInnen, in deren Beratungen es auch um die Besprechung von Berufungen gehen kann, als auch bei SozialberaterInnen, die meist über längere Zeit mit den KlientInnen arbeiten, ist gegenseitiges Vertrauen förderlich.

Beide Berufsgruppen sind daher gefordert, dieses Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle in der KlientInnenarbeit kontinuierlich zu reflektieren, um einerseits aufkommende Ohnmachtsgefühle zu vermeiden und selbst handlungsfähig zu bleiben, andererseits um in Autonomie und Selbstbestimmung der Klientinnen zu wahren (vgl. Diebäcker 2006, 30-31).

### **8.1. Leistungserbringung, Formalisierung und Dokumentation**

Im Rahmen aktueller Tendenzen der Ökonomisierung Sozialer Arbeit wird die Erbringung sozialstaatlich finanzierter Leistungen von freien oder privaten TrägerInnen, verbunden mit dem Übergang von Subventions- zu Leistungsverträgen, als effizienter und weniger bürokratisch angesehen. Aktuelle Entwicklungen zeigen jedoch, dass gerade durch striktere Auftragsverhältnisse und private Leistungserbringung, der vom Staat betriebene Kontrollaufwand angewachsen ist und die Arbeit sozialer Organisationen „bürokratischer“ gestaltet. (vgl. u.a. Speck 1999; Dokumentationen auf [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at))

Im Fall der Auftragsvergabe der GVS-Leistungen an die Caritas Wien bedeutete es für die ausführende Organisation eine deutliche Erhöhung der Dokumentationspflicht sowie der formellen Abklärung von Anspruchsvoraussetzungen. *„... wir sind eine NGO zum ersten, aber auch eine NGO, die für eine Behörde arbeitet, eben für den FSW.“ (IV 2, 12)*

Die Aussage lässt den Schluss zu, der/die InterviewpartnerIn die Arbeitsweise einer NGO von der einer Behörde unterscheidet und auch das Bild der eigenen Organisation einem Wandel unterliegt.

Der intensive Austausch zwischen dem FSW und der Caritas Wien erfordert es, das sich eine der beiden Parteien auf die andere ein- bzw. umstellt. Auch das Verhältnis zwischen Träger und Leistungserbringerin wurde im Workshop zum Thema „Fachliches Arbeiten im Asylbereich“ reflektiert:

*„Im Laufe der Zusammenarbeit zwischen dem Fonds Soziales Wien (FSW) und dem Asylzentrum der Caritas Wien wandelte sich auch das Verhältnis zwischen Träger und Leistungserbringerin. Während zu Beginn in der „Pionierphase“ viel Wissen über das Arbeitsfeld vom Asylzentrum zum FSW geflossen ist, um die Umsetzung des Grundversorgungsanspruches erstmalig zu implementieren, hat sich [...] die Zusammenarbeit inzwischen soweit institutionalisiert, dass der FSW Kriterienkataloge zur Anerkennung der Grundversorgung in erster Linie selbstständig verändert und festlegt.“ (Diebäcker 2006, 1)*

Die Zusammenarbeit mit dem FSW wird von den MitarbeiterInnen als eher hierarchisch wahrgenommen, was ja auch der Realität zwischen „Auftraggeber“ und „Auftragnehmerin“ entspricht. Dies begründet sich einerseits durch regelmäßige Feedbacks des FSW an den Leiter der Einrichtung, die sich für die MitarbeiterInnen zum Teil in Dienstanweisungen niederschlagen, andererseits durch Kontrollen der Akten seitens des FSW (vgl. IV 1, 18-19).

Die administrative Umsetzung des Auftrags hat für die MitarbeiterInnen der Caritas Veränderungen des Arbeitsalltags mit sich gebracht:

*„Aus Sicht von MitarbeiterInnen hat der Dokumentationsaufwand (abseits einer professionellen Falldokumentation) zugenommen und eine zunehmende „Bürokratisierung“ und „Formalisierung der Arbeitsprozesse“ bewirkt, die mit zusätzlichem Zeitaufwand verbunden ist. Dies wird von ihnen als belastend wahrgenommen.“ (Diebäcker 2006, 2)*

Abgesehen vom erhöhten Zeitaufwand für Dokumentation haben diese veränderten Rahmenbedingungen auch Auswirkungen auf die Beziehung zwischen SozialberaterIn und KlientIn, wie ein/e SozialarbeiterIn beschreibt:

*„Es ist vielleicht auch für die KlientInnen nicht so einfach, weil sie das spüren, dass diese „Bürokratiehürde“ zwischen der Beratung und Betreuung steht, zwischen Sozialarbeiter und Klient.“ (IV 1, 11)*

Aber auch für die SozialberaterInnen ist dieser Umstand bedeutsam. Unter anderem dadurch entsteht Frustration und das fachliche Selbstbewusstsein kann geschwächt werden (vgl. IV 1).

## 8.2. Verteilungsfrage und knappe Ressourcen

Die vielfältigen Angebote des Asylzentrums können nicht für alle KlientInnen im gleichen Maße erbracht werden. Im Sinne einer individuellen Betreuung wird versucht die Ressourcen bestmöglich zu nutzen:

*„Das Erstgesprächsangebot bzw. die Möglichkeit zur Abklärung der individuellen Situation richtet sich an alle KlientInnen. Weiterreichende, differenzierte Beratung erfolgt nach der Abklärung der Perspektiven für den konkreten Fall und kann auf Grund der hohen Klientenzahlen an unserer Stelle nicht allen KlientInnen zuteil werden.“*  
(Stellenkonzept Asylzentrum, 4)

An einer anderen Stelle des Konzepts wird noch genauer auf die Personengruppen eingegangen, denen intensive Betreuung zuteil werden soll:

*„Intensivere Beratung und Betreuung wird nach Abklärung des Einzelfalls jenen AsylwerberInnen angeboten, die Asylgründe nach der GFK oder andere Integrationschancen haben. Darüber hinaus anerkannten Konventionsflüchtlings und Refoulementgeschützten.“* (Stellenkonzept Asylzentrum, 5)

Im Sozialbereich ist es oft der Fall, dass nicht alle KlientInnen den ihrem Bedarf entsprechenden Betreuungsumfang bekommen können. Es wird von Seiten der Einrichtungen differenziert, in welchen Fällen Hilfe aussichtsreich erscheint bzw. auch welche Teile der Zielgruppe, z.B. den mit staatlichen Financiers festgeschriebenen Leistungsverpflichtungen „bestmöglich entsprechen“. Beispielsweise führen die festgeschriebenen Vermittlungsquoten im arbeitsmarktpolitischen Bereich zu einer Unterteilung der KlientInnen, in „Vermittelbare“ und „Unvermittelbare“, mit der Folge, dass Letztere kaum noch Unterstützung zur Arbeitsmarktintegration erhalten und langfristig ausgegrenzt werden. Diese Differenzierung der KlientInnen wird auch als „Creaming Effekt“ genannt und bezeichnet den Effekt, dass sich die aktivierende Sozialpolitik und auch Soziale Arbeit nur noch um die „Besten“ der gesellschaftlich Benachteiligten kümmert. (vgl. u.a. Dimmel 2006, Hammer 2006)

Aufgrund fehlender staatlicher Finanzierung und dem dadurch bedingten Ressourcenmangel der Organisation kann dem Bedarf der AsylwerberInnen nach Unterstützungsleistungen durch das Asylzentrum der Caritas Wien nicht ausreichend entsprochen werden. Die MitarbeiterInnen kommen somit zunehmend in Situationen selbst oder aufgrund von im Stellenkonzept festgehaltenen Richtlinien über die Verteilung ihrer begrenzten Ressourcen zu entscheiden. Das heißt, der/die betreuende SozialberaterIn oder JuristIn ist damit konfrontiert eine „soziale Diagnose“, trotz ihrer grundsätzlichen Problematik, für jede/n KlientIn zu erstellen (vgl. Pantucek 2006, 63-98). Zudem erscheint es aufgrund mangelnder zeitlicher Ressourcen in der Regel gar nicht möglich sozial-diagnostische Verfahren in der KlientInneninteraktion anzuwenden.

Das Asylzentrum ist sich dieser Problematik bewusst und die Vorgehensweise ist aufgrund der begrenzten Ressourcen nachvollziehbar. Es wird versucht die bestehenden Ressourcen bestmöglich zu verteilen und dass die MitarbeiterInnen des Asylzentrums lieber für alle KlientInnen entsprechend ihres Bedarfs die vollen Betreuungsmöglichkeiten ausschöpfen würden, braucht eigentlich nicht extra erwähnt werden. Für die KlientInnen, besonders jene, die sich

mehr Betreuung wünschen, sie aber nicht bekommen können, ist dies oft unverständlich und es erscheint Ihnen ungerecht.

## 9. Resümee

Sozialarbeit mit AsylwerberInnen ist vielfachen Einflüssen unterworfen, die versucht wurden in diesem Bericht nachzuzeichnen. Durch die intensive Beschäftigung mit der Arbeit der SozialberaterInnen im Asylzentrum sowie deren Arbeitsbedingungen können folgende Schlussfolgerungen getroffen werden:

Die Ökonomisierung des Sozialen ist auch in der Arbeit mit AsylwerberInnen spürbar. Die streckenweise Determinierung der Arbeit der SozialberaterInnen im Rahmen der Leistungserbringung der Grundversorgung hat zur Folge, dass die Arbeit mit AsylwerberInnen formalisiert wird und zum Teil als unbefriedigend erlebt wird. Der hohe Dokumentationsaufwand bringt es auch mit sich, dass bei der für Sozialberatung zur Verfügung stehenden Zeit Abstriche gemacht werden mussten. Dadurch entsteht in der Beratungssituation Zeitdruck, der letztendlich auf Kosten einer qualitativen Beratung geht.

Die Arbeit im Team der SozialberaterInnen, in dem verschiedene Berufsgruppen vereint sind, wird von dem/der interviewten SozialarbeiterIn durchwegs als positiv und hilfreich erlebt. Dennoch kann konstatiert werden, dass eine professionsbezogene Identität als „SozialarbeiterIn“ in diesem Umfeld nur schwer verwirklichtbar scheint.

Die gesellschaftliche Akzeptanz der Zielgruppe AsylwerberInnen ist im Vergleich mit anderen Zielgruppen sozialarbeiterischer Handlungsfelder als deutlich geringer einzuschätzen. AsylwerberInnen sehen sich mit Fremdenfeindlichkeit, Vorurteilen und Stigmatisierungen konfrontiert, was sich auch auf die professionelle Arbeit mit AsylwerberInnen auswirkt und zwar insofern, als dass von den SozialberaterInnen viel Frustration seitens der KlientInnen aufgefangen und Erlebnisse von Ausgrenzung bearbeitet werden müssen. Hinsichtlich der gesellschaftlichen Akzeptanz – oder Nicht-Akzeptanz - der AsylwerberInnen wird seitens der Caritas gearbeitet. Mittels Pressearbeit, aber auch Gesprächen wird versucht mehr Verständnis für die Zielgruppe in der Gesellschaft zu erreichen.

Seit 1997 wurde das Asylgesetz drei Mal deutlich verändert, der Großteil der Veränderungen erwies sich für die Betroffenen und damit auch für die BeraterInnen als eine Verengung des Spielraums: *„Die ständigen Gesetzesänderungen, die vor allem Gesetzesverschärfungen sind, haben zu einer weitgehenden Verunsicherung geführt.“* (Schumacher, Peryl 2006, 15). Die Abschiebung in andere Länder der Europäischen Union sowie sog. sichere Drittstaaten (auch für Traumatisierte) wurde eingeführt, die Möglichkeiten Personen in Schubhaft zu nehmen wurden erweitert, sodass es heute auch möglich ist Personen während eines laufenden Asylverfahrens in Schubhaft zu nehmen.

Die gesetzlichen Veränderungen bedingen die Arbeit der SozialberaterInnen direkt, da sie viel Aufklärungsarbeit hinsichtlich gesetzlicher Regelungen leisten sowie durch den Umstand, dass KlientInnenkontakte durch Abschiebung oder Schubhaft abgebrochen werden müssen. Dazu kommt die permanente Rechtsunsicherheit, die für die Betroffenen eine Belastung darstellt und von den SozialberaterInnen zum Teil aufgefangen wird. Als Verbesse-

rung kann jedoch die Einführung der flächendeckenden Grundversorgung beschrieben werden, die eine Entlastung in den Bereichen Wohnen, Krankenversicherung und Versorgung mit Lebensmitteln bewirkt hat.

Der Handlungsspielraum wird von den Befragten als sehr gering eingeschätzt, oft zurückgeführt auf den hohen Zeitdruck. Durch Medienpräsenz, Pressearbeit und Stellungnahmen zu Gesetzesentwürfen wird auch aus Sicht der Befragten der politische Auftrag der Caritas Österreich und der Caritas Wien wahrgenommen und als wichtig erachtet um mehr gesellschaftliche Akzeptanz zu erreichen um damit eine Verbesserung der Rahmenbedingungen für AsylwerberInnen sowie in diesem Handlungsfeld tätigen ProfessionistInnen zu erreichen.

Sozialarbeit mit AsylwerberInnen ist jedoch noch weitaus vielfältiger als dies durch die Ergebnisse des Fallbeispiels, die in dem vorliegenden Bericht niedergeschrieben wurden, aufgezeigt werden kann. Im Laufe dieser Fallstudie sind auch Fragen aufgetaucht, für deren Beantwortung in diesem Prozess nicht genügend Zeit und Ressourcen zur Verfügung standen – auch weil sie über die Dimension eines Fallbeispiels hinausgreifen, deren weitere Bearbeitung aber durchaus sinnvoll erscheint.

Ausgehend von der These, dass vermutlich viele Organisationen im Asylbereich von knappen finanziellen Mitteln und zu geringen Ressourcen betroffen sind, stellt sich die Frage inwieweit professionell Tätige ständig in die Situation kommen, über die Verteilung dieser begrenzten Ressourcen gegenüber einem hohen Unterstützungsbedarf von AsylwerberInnen entscheiden zu müssen. Und tragen Sie damit nicht notgedrungen zu einer Differenzierung bzw. Teilung ihrer KlientInnen bei, was für diese wiederum mit weit reichenden Folgen verbunden ist? Dem schließt sich die Frage an, wie MitarbeiterInnen mit einer solchen Belastungssituation umgehen, welche Auswirkungen dies auf ihren Arbeitsalltag hat, aber auch welche Bewältigungsstrategien sie entwickeln, um handlungsfähig zu bleiben?

Damit stellt sich auch die Frage nach der gesellschaftlichen Aufwertung des Politikfeldes bzw. Handlungsfeldes Sozialer Arbeit „Asyl“, die möglicherweise eine Aufstockung der finanziellen Ressourcen mit sich bringen könnte. Wird jedoch davon ausgegangen, dass die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit eine größere Abhängigkeit der leistungserbringenden Organisation gegenüber dem Financier dieser Leistung mit sich bringt, stellt sich die Frage, welchen Beitrag soziale Organisationen bzw. deren MitarbeiterInnen zur Wiedergewinnung einer menschenwürdigen Asylpolitik leisten können, ohne im Konflikt mit politischen AuftraggeberInnen damit die eigenen künftigen Geschäftsgrundlagen bzw. den eigenen Arbeitsplatz zu gefährden.

Soziale Arbeit im Flüchtlingsbereich ist Arbeit an Symptomen und Brennpunkten von Krisenerscheinungen. Der Kern des moralischen Fortschritts einer Gesellschaft zeigt sich nicht zuletzt am Umgang mit den uns „fremden“ und geflüchteten Menschen. In einer globalisierten und entgrenzten Welt kann es aber nicht mehr um „Solidarität unter Freunden“ und den damit oft legitimierten Abgrenzungs- bzw. Ausgrenzungstendenzen gehen, sondern vielmehr um die Entwicklung einer Kultur des respektvollen Begegnens und Verstehens, die von einer „Solidarität unter Fremden“ (vgl. Brunkhorst 1997) gekennzeichnet ist. Auch aus dieser Perspektive gilt den im Flüchtlingsbereich Tätigen unsere besondere Wertschätzung.

## 10. Literatur- und Quellenverzeichnis

### Quellenverzeichnis:

#### Interviews:

Interview 1	SozialarbeiterIn des Asylzentrums	April 2006
Interview 2	JuristIn des Asylzentrums	April 2006
Interview 3	Leiter des Asylzentrums	April 2006

#### Dokumente:

Caritas Wien: Bereichschronik der Caritas AusländerInnenhilfe, online unter:  
[http://www.caritas-wien.at/146\\_387.htm](http://www.caritas-wien.at/146_387.htm) [14.06.2006]

Caritas Wien (2005): Jahresbericht Startwohnungsreferat, online unter:  
[http://www.caritas-wien.at/div/Jahresbericht\\_Startwohnungen\\_2004.pdf](http://www.caritas-wien.at/div/Jahresbericht_Startwohnungen_2004.pdf) [10.07.2006].

Diebäcker, Marc (2006a): Protokoll des Arbeitskreises: „Fachliches Standards im Asylbereich“ 31.05.06

Meric, Mirela (2006): Handout zum Arbeitskreis „Fachliche Standards im Asylbereich“, Asylzentrum Wien

Ranftler, Judith (2006): Handout zum Arbeitskreis „Fachliche Standards im Asylbereich“, Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit

Caritas Wien (2004): Stellenkonzept Asylzentrum

#### Literaturverzeichnis:

Bakic, Josef; Jovanov, Boban; Kellner, Johannes (2006): Fachliche Standards in der Sozialarbeit gestern-heute-morgen. Eine Dokumentation der Projektphase Gestern. Online unter:  
[www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [13.04.2006]

Bakic, Josef (2006): Zu „wertfreien“ Umdeutungsversuchen der Sozialarbeit. Eine Replik auf Heiko Kleves fragile Collage ohne Eigenschaften. In: SIO 1/06, 36-38 sowie unter  
[www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)

Böhnisch, Lothar/Lösch, Hans(1998): Das Handlungsverständnis des Sozialarbeiters und seine institutionelle Determination in: Thole Werner et al (1998): KlassikerInnen der Sozialen Arbeit, Neuwied: Luchterhand



Berghold, Josef/ Ottomeyer, Klaus/ Menasse, Elisabeth (Hg.) (2000): Imaginationen des Fremden und Konstruktionen des Eigenen. Klagenfurt

Brunkhorst, Hauke (1997): Solidarität unter Fremden. Frankfurt/M

Diebäcker, Marc (2006b): Zu Ambivalenzen politischen Handelns in der Sozialen Arbeit. In: SIO 2/06, 29-33 sowie in leicht veränderter Fassung auf [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)

Erath, Peter (2006): Sozialarbeitswissenschaft. Eine Einführung. Stuttgart: Kohlhammer

Flick, Uwe (2005): Leitfaden-Interviews. In: Ders., Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, Reinbek bei Hamburg, 117-145.

Forum Politische Bildung (Hg.) (2001): Dazugehören? Fremdenfeindlichkeit Migration Integration (= Sonderband der Informationen zur Politischen Bildung), von Diendorfer, Gertraud/ Perchinig, Bernhard/ Wolfgruber, Gudrun: Wien

Gruber, Christine/ Fröschl, Elfriede (Hg.) (2001): Gender-Aspekte in der Sozialen Arbeit. Wien

Gulis, Wolfgang (2005): Interkulturelle Sozialarbeit: Vom Rand in die Mitte. In: Sozialarbeit in Österreich 1/05, 13-15

Hammer, Elisabeth (2006): Sozialpolitik und Soziale Arbeit im Dienste der Standortsicherung – Aspekte einer grundlegenden Transformation. In ATTAC (Hg.): Standortwettbewerb: Zwischen Konkurrenz und Kooperation

Hofer, Konrad (2006): Gestrandet. Aus dem Alltag von AsylwerberInnen. Wien: Löcker

Hofer, Konrad (2002): Helfen wollen und die Welt verändern. Arbeitsbedingungen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, Wien: ÖGB

Holwerda, Obertha (2001): Multiculture and Gender. In: Gruber/ Fröschl, 253-268

Kleve, Heiko: Sozialarbeit als Beruf ohne (eindeutige) Identität. In: SIO 4/05, 18-23

Mesner, Mesner/ Niederhuber, Margit/ Niederkofler, Heidi/ Wolfgruber, Gudrun (2004): Das Geschlecht der Politik, hg. v. Bm:bwk, Wien

Milborn, Corinna (2006): Gestürmte Festung Europa, Wien: Styria Verlag

Pantucek, Peter (2006): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. Böhlau Verlag, Wien

Rommelspacher, Birgit (2001): Multikulturalismus und Sozialarbeit. In: Gruber/ Fröschl, 233-252.

Schumacher, Sebastian (2006): Gesetzessammlung Fremdenrecht, Wien: Eigenverlag

Schumacher, Sebastian/ Peyrl, Johannes (2006): Fremdenrecht, Wien: ÖGB Verlag

Sonderegger, Philipp (2006): Vorwort. In: Schumacher/Peyrl (2006), 13-14

Speck, Otto (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit, München: Reinhardt

Spitzer, Günther (2006): Einstellungen und Bilder zu AsylwerberInnen in Österreich, Wien: Diplomarbeit am fh-campus wien, Studiengang für Sozialarbeit

Stark, Christian (2006): Ist die politische Sozialarbeit tot? In: SIO 2/06, 22-28

Tauchner, Manfred (2005): Willkommen in der Dumping-Zone. In: Sozialarbeit in Österreich 1/05, 23-24

UNHCR – Flüchtlingshochkommissariat der Vereinten Nationen: Subsidiärer Schutz, online unter: [www.unhcr.at/index.php/aid/973](http://www.unhcr.at/index.php/aid/973) [25.09.2006]

UNHCR Austria – Eine Lange Tradition der Flüchtlingshilfe, online unter: [http://www.unis.unvienna.org/documents/unis/25vic/25years\\_vic\\_unhcr\\_de.pdf](http://www.unis.unvienna.org/documents/unis/25vic/25years_vic_unhcr_de.pdf). [28.09.2006]

Weber, Alexander Josef (2006): Eine Ergänzung zu den Artikeln von Heiko Kleve und Josef Bakic. In: SIO 2006, 8-9

Wodak, Ruth (o.A.): Fremdenfeindlichkeit. Erforschung – Erklärung – Gegenstrategien, Kurzfassung online unter: [http://www.bmbwk.gv.at/forschung/fps/fremdenfeindlichkeit/projekte/Fremdenfeindlichkeit\\_Pro3680.xml](http://www.bmbwk.gv.at/forschung/fps/fremdenfeindlichkeit/projekte/Fremdenfeindlichkeit_Pro3680.xml) [12.08.2006]

Wolfgruber, Gudrun (2006): Subjektive Beiträge zur Entwicklung des Professionalitätsverständnisses in der Sozialen Arbeit am Beispiel der Wiener Jugendwohlfahrt zwischen den 1920er und 1990er Jahren im Rahmen des Projektmoduls 4: "Fachliche Standards in der Sozialarbeit. gestern - heute - morgen" am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit/ fh-campus wien, EQUAL-Projekt "Donau-Quality in Inclusion"), online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)

ZARA – Zivilcourage und Anti Rassismus Arbeit (2006): Anti-Rassismus-Report 2005 online unter: <http://www.zara.or.at/materialien/rassismus-report/rassismus-report-2005.pdf> [24.09.2006]