

Susanne Studeny:

Internetcafé ZwischenSchritt

Überwindung des „Digital Gap“ im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe

1. Ausgangssituation und Projektidee

Eine Herausforderung in der Sozialen Arbeit ist es, nicht nur mit den Menschen selbst, sondern auch mit deren sozialem Umfeld konfrontiert zu sein. Hier stellt sich die Frage, was zum sozialen Umfeld der Menschen gehört und – bezogen auf das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ – ob das Internet, also der virtuelle Raum ein Teil davon ist. Berücksichtigt man die Tatsache, dass sich die Soziale Arbeit immer in Abhängigkeit von kulturellen, historischen und sozioökonomischen Bedingungen vollzogen hat, so kann man davon ausgehen, dass aufgrund der gegenwärtigen gesellschaftlichen Entwicklung (siehe auch Mediatisierung, Internet, neue Medien, etc.) auch ein Anschluss an den virtuellen Raum gefunden werden muss. (vgl. Studeny 2014: 22f) Dies bestätigt auch Dagmar Hoffmann, indem sie sagt

„wir leben in einer Zeit, in der die medienvermittelte Kommunikation deutlich zugenommen hat und in der viele gesellschaftliche Bereiche immer stärker von Medien durchdrungen sind und offensichtlich auch weiterhin beeinflusst werden.“ (Hoffmann 2013: 41)

Die Soziale Arbeit ist aufgrund ihres vielfältigen fachlichen Könnens und Wissens dazu prädestiniert, den virtuellen Raum zu berücksichtigen und mit diesem zu arbeiten. Gerade wenn es um das Zusammenspiel vom „Mensch-Sein“ und vom „Mensch-in-Gesellschaft-Sein“ geht und um die Förderung individueller und kollektiver Handlungsfähigkeit ist es Aufgabe der Sozialen Arbeit, aktiv zu werden, um die soziale Integration von Menschen zu fördern und zugleich deren Lebenswelt zu berücksichtigen (vgl. Studeny 2014: 23f). Grundwald und Thiersch betrachten die Lebenswelt als Ort eigensinniger und zu respektierender Lebensarrangements und als Ort von Autonomie und Selbstgestaltung des Alltags. Die Lebenswelt beruht auf der Frage nach den Ansprüchen von Menschen auf Unterstützung in ihren konkreten Lebensverhältnissen unter Berücksichtigung sowohl der Potenziale als auch der Widerständigkeiten. (vgl. Grundwald/Thiersch 2005: 1136-1139) Lebensweltorientierte Soziale Arbeit setzt dort an, wo Menschen leben und sie nimmt die Menschen in dem ernst, wie sie sich erfahren und was ihr Lebens- und Bildungsanspruch ist. (vgl. Thiersch 2005: 110ff) Der Auftrag einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit ist es, die subjektiven Lern-, Bildungs- und Entwicklungsperspektiven zu fördern, indem sie den konkreten Auftrag des Konzepts der Lebensweltorientierung für die „spezifischen Bedingungen heutiger Lebensverhältnisse auslegt“ (Grundwald/Thiersch 2005: 1141).

Die Anschlussfähigkeit an die Bedürfnisse von Menschen stellt ein wichtiges Kriterium in der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit dar. So sollen Menschen im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe bei der Bewältigung ihres Alltags unterstützt werden. Das bedeutet, dass die Angebote der Sozialen Arbeit entsprechend ganzheitlich ausgerichtet sein müssen. (vgl. Stoik et al. 2011: 52f) So hängt die Lebensqualität von Menschen stark davon ab, in welchem Verhältnis sie zu ihrer Umwelt stehen. Das Erreichen einer (subjektiv) guten Lebensqualität ist abhängig von der Verteilung und Zugänglichkeit von Ressourcen, die ihrerseits gesellschaftlichen und kulturellen Bedingungen unterliegen. (vgl. Scheu/Autrata 2013: 259-266) Die Soziale Arbeit ist gefordert, herauszufinden, welche Perspektive KlientInnen einnehmen und was deren Lebensqualität aus deren Perspektive ausmacht. Dabei ist „eine Loslösung der Existenz eines Menschen aus der Teilhabe der Gesellschaftlichkeit nicht vorstellbar“ (ebd.: 244), denn „die Erreichung von Lebensqualität bedarf immer auch der Teilhabe an gesellschaftlichen Möglichkeiten.“ (ebd.: 261) Aufgabe der Sozialen Arbeit ist es, Menschen die Ermöglichräume, die mit und über den virtuellen Raum erschlossen werden können, zugänglich zu machen und sie dabei in ihren Kompetenzen zu stärken. (vgl. ebd.: 165f)

Vor dem Hintergrund eines ganzheitlichen, lebensweltorientierten und partizipativen Zugangs entstand innerhalb der WSD (Wohnen und soziale Dienstleistungen GmbH) des Samariterbundes Wien die Idee des innovativen Projekts „Internetcafé ZwischenSchritt“. Ausgangspunkt und Grundlage des Projektes ist der Bedarf einer strukturierten Tagesaufenthaltsmöglichkeit für „wohnversorgte“ Menschen. Das Angebot in der Wiener Wohnungslosenhilfe ist zwar gut ausdifferenziert, jedoch fehlt es an strukturierter, ohne Konsumzwang nutzbarer Tagesaufenthaltsmöglichkeit (siehe hierzu die Evaluierung der Wiener Wohnungslosenhilfe). Das Internetcafé ZwischenSchritt bietet die Möglichkeit, eine Tagesstruktur zu schaffen und soziale Kontakte zu knüpfen. So geht die Projektidee vom gängigen Konzept eines Internetcafés aus, bei welchem die Zielgruppe die Möglichkeit hat, kostenlosen Internetzugang zu bekommen sowie kostenlose Schulungen rund um das Thema Internet und Computer zu besuchen. Außerdem können zum Selbstkostenpreis (nicht-alkoholische) Getränke erworben werden, es besteht jedoch kein Konsumzwang.

In der Arbeit mit wohnungs- und obdachlosen Menschen zeigt sich immer wieder, dass ehemals wohnungs- und obdachlose Personen nach Bewältigung ihrer (oft krisenhaften) Lebenssituation Angst vor Vereinsamung haben. Ein Treffpunkt für Gleichgesinnte bzw. für Menschen in einer ähnlichen Lebenssituation bietet hier eine wertvolle Unterstützung. Auch ist davon auszugehen, dass, aufgrund gesellschaftlicher Exklusionsdynamiken, die Reintegration von (ehemals) wohnungslosen Menschen in wichtige gesellschaftliche Teilbereiche (Internet) ein wesentlicher Faktor für das Gelingen ihrer gesellschaftlichen Partizipation ist. (vgl. Unterasinger 2013: 5)

Eine wichtige Voraussetzung für gesellschaftliche Partizipation ist der Zugang zu Ressourcen. Diese Voraussetzung fehlt oftmals der Zielgruppe. Dies zeigt sich beispielsweise bei der Jobsuche, wo immer häufiger Onlinebewerbungen verlangt und erwartet werden. Wird von Ressourcen bzw. von Ressourcenorientierung gesprochen, so sind im Allgemeinen drei Ebenen zu unterscheiden. Erstens jene der materiellen Ressourcensicherung (Sicherung von Wohnraum, Einkommen, Grundversorgung etc.), zweitens jene der Netzwerkaktivierung (Zusammenstellung von Netzwerken und Unterstützungssystemen für die Alltags- und Krisenbewältigung)

und drittens jene der Identifizierung und Förderung individueller Ressourcen (Fertigkeiten, Kompetenzen etc.). Es sind also Ressourcen gemeint, die das Potential, das den Menschen und deren sozialem Umfeld zur Verfügung steht bzw. das mit und von ihnen aktiviert werden kann, anspricht. Individuelle Ressourcen können von unterschiedlicher Qualität sein und sollen einen Beitrag zu einer gelingenden Alltagsbewältigung leisten. Die Grundhaltung im Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ ist die Überzeugung, dass jeder Mensch über eine Vielzahl von Fertigkeiten, Fähigkeiten und Begabungen verfügt, die es zu entdecken und nutzbar zu machen gilt. Die individuellen Ressourcen können von unterschiedlicher Qualität sein und sind häufig nicht auf den ersten Blick zu erkennen. Oft müssen sie erst (wieder) bewusst gemacht bzw. müssen erst erworben werden. (vgl. Studeny 2014: 34f)

Das Internetcafé ZwischenSchritt wird von freiwilligen Betroffenen (Kernteam) geführt, die den laufenden Betrieb aufrechterhalten. Während der Öffnungszeiten sollen mindestens zwei freiwillige Peers (aus dem Kernteam) sowie zwei SozialarbeiterInnen zur Verfügung stehen.

Ein besonderes Augenmerk gilt den Frauen im Internetcafé ZwischenSchritt. Gerade Frauen haben oft Scheu bzw. aufgrund von Multiproblemlagen Schwierigkeiten, sich auf die neuen Medien einzulassen und benötigen daher oft besondere Unterstützung und Begleitung. (vgl. Hanko et al. 2014: 19)

„Die spezifischen Lebenssituationen und Problemlagen von Frauen müssen bei der Ausgestaltung eines frauengerechten Hilfesystems berücksichtigt werden.“
(Wiener Frauenarbeitskreis der BAWO 2014, 9).

Daher gibt es für Frauen spezielle Angebote um ihnen die Möglichkeit zu bieten, sich in geschütztem Rahmen dem Thema Computer und Internet zu nähern. So bietet das Internetcafé ZwischenSchritt an jedem zweiten Mittwoch einen Frauennachmittag an, bei dem Frauen bei der Nutzung von Computer und Internet geschult und begleitet werden. Eine Frau aus dem Kernteam hat gemeinsam mit den SozialarbeiterInnen ein Schulungsprogramm entwickelt und leitet diese Frauennachmittage mit großem Einsatz.

Die Gesamtkonzeption des Projektes kann auch als wichtige arbeitsmarktintegrative Strategie gesehen werden, die es TeilnehmerInnen ermöglicht, sowohl ihre im Rahmen des Projektes erworbenen persönlichen Qualifikationen und Kompetenzen sowie Erfahrungen später so einzusetzen, dass sie damit ihre Chancen am 1. oder 2. Arbeitsmarkt erhöhen, als auch den Hospitalisierungseffekten zu entkommen. So lassen sich Qualitäten wie Selbstständigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Selbstwertgefühl und Selbstbewusstsein stärken, die für den Eintritt ins Erwerbsleben und generell für ein gelingendes Leben eine wichtige Grundvoraussetzung darstellen.

Der Besuch eines Internetcafés ist kausal mit dem Wunsch der Nutzung des Mediums Internet verbunden. Mit Personen, die einen ausschließlichen Tagesaufenthalt suchen, muss eine Alternative erarbeitet werden, wenn dies den Betrieb des Internetcafés massiv behindert. Grundbedürfnisse, die über die eigene Wohnversorgung abgedeckt sind (Körperhygiene, Postadresse, Depot etc.) können im Rahmen des Internetcafés nicht abgedeckt werden.

Damit schließt das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ eine Lücke in der Wiener Wohnungslosenhilfe, da es sich von klassischen Nachbetreuungsprojekten bzw.

bestehenden Tageszentren unterscheidet und stellt für ehemals obdach- bzw. wohnungslose Menschen einen tatsächlichen „ZwischenSchritt“ dar. Wohin der nächste Schritt führt, hängt von den einzelnen Menschen ab und er dient jedenfalls der Erweiterung persönlicher und/oder beruflicher Kompetenzen und eröffnet Möglichkeiten zur gesellschaftlichen Teilhabe.

2. Das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ in der Praxis

Das Internetcafé ZwischenSchritt ist ein Projekt des Samariterbundes Wien im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Gefördert wird das Projekt vom Fonds Soziales Wien (FSW). Mitte April 2013 wurde der Betrieb des Internetcafés aufgenommen.

Das Internetcafé ZwischenSchritt ist in einem Gassenlokal im 11. Wiener Gemeindebezirk, nahe der U3-Station Enkplatz untergebracht. Es stehen 10 Surfcomputer sowie WLAN zur Verfügung. Außerdem bietet der Cafébereich Platz für ca. 35 Personen. Das Internetcafé hat an 5 Tagen in der Woche (von Montag bis Freitag) geöffnet. Während der Öffnungszeiten stehen zwei SozialarbeiterInnen, ein Zivildienstler sowie zwei freiwillige MitarbeiterInnen aus dem Kernteam zur Unterstützung der BesucherInnen zur Verfügung.

Es besteht eine Kooperation mit dem A1-Projekt „Internet für alle“. So werden von A1 die Computer für die Surfstationen zur Verfügung gestellt sowie Schulungen für das Kernteam und bei Bedarf auch für BesucherInnen angeboten.

Das Angebot umfasst kostenlosen Internetzugang, Weiterbildung, Möglichkeit der freiwilligen Mitarbeit, Anschluss an gesellschaftliche Themen bzw. Teilhabe an der Gesellschaft, Tageszentrum, Tagesstruktur, Cafébetrieb mit günstigen Preisen ohne Konsumzwang, Büro-Ausstattung (kopieren, faxen, scannen), sozialarbeiterische Beratung in Krisenfällen rund um das Thema Wohnungslosenhilfe, Stärkung der Selbsthilfepotenziale, Unterstützung bei der Arbeitsmarktintegration (Bewerbungsschreiben, Lebenslauf, Jobsuche im Internet, einrichten einer E-Mail-Adresse), Wohnungssuche, etc.

Ein wesentlicher Punkt im Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ ist die Überwindung des „Digital Gap“, indem der Zugang zu Inhalten im World Wide Web allen Personen gleichermaßen zur Verfügung gestellt wird, um so den Anschluss an gesellschaftliche Themen sowie Teilhabe an sozialen bzw. gesellschaftlichen Prozessen zu ermöglichen. Der Begriff „Digital Gap“ (manchmal auch Digital Divide) steht für die Tatsache, dass manche Menschen Zugriff auf moderne Informations- und Kommunikationstechnologien haben und andere nicht – der „Digital Gap“ verringert und erschwert sowohl den gerechten Zugang zu Informationen als auch zu gesellschaftlicher Partizipation. (vgl. Scheule 2005: 474f)

*„Der Zugang zum Internet als Zugang zu Kommunikation und Information von Gesellschaft berührt (...) Grundfragen demokratischer Beteiligung.“
(Bisky/Scheele 2007: 816)*

2.1 Projektinhalte und Ziele

SozialarbeiterInnen müssen dazu bereit sein, sich auf die Lebenswelt anderer Menschen einzulassen. Das bedeutet, dass sich SozialarbeiterInnen auch mit dem virtuellen Raum auseinandersetzen müssen, um Menschen bei diesem Aspekt der sozialen bzw. gesellschaftlichen Teilhabe unterstützen zu können. (vgl. Studeny 2014: 26) An dieser Schnittstelle erfüllt das Internetcafé ZwischenSchritt eine Art „Brückenfunktion“ für die Betroffenen. So bietet das Projekt Unterstützung, um sowohl den Erfolg in und mit der eigenen Wohnung nachhaltig zu gewährleisten, als auch die Neuorientierung in der sozialen Lebenswelt in Bezug auf persönliche Kontakte und nicht-professionelle Unterstützungssysteme sowie auch in Bezug auf neue Sozialräume zu erleichtern. (vgl. Unterasinger 2013: 5)

Die Unterstützung erfolgt auf der Basis des offenen und niederschweligen Betriebs eines Internetcafés, welches im Rahmen des Caféhausbetriebes plus Internetzugang die Möglichkeit einer Tagesstruktur anbietet, einerseits für jene Personen, die aktiv mitarbeiten wollen und andererseits für jene Personen, die sich mit dem Medium Internet und seinen Möglichkeiten als Kommunikationsplattform und Informationsdrehscheibe auseinandersetzen wollen. Die Niederschwelligkeit des Projektes „Internetcafé ZwischenSchritt“ zeichnet sich dadurch aus, dass Menschen das Angebot anonym nutzen können und die Möglichkeit haben, sich ohne spezielles (sozialarbeiterisches) Anliegen im Café aufzuhalten. Damit werden die BesucherInnen nicht auf bestehende Problemlagen reduziert und es entsteht Raum für das Knüpfen sozialer Kontakte und Kommunikation mit anderen BesucherInnen, dem Kernteam oder auch den SozialarbeiterInnen.

Dem Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ liegt das Konzept der Selbstverwaltung zugrunde, wo betroffene Personen (freiwillig und unentgeltlich) nach dem Peer-to-Peer-Ansatz ebenfalls betroffenen Personen Unterstützung anbieten und ihr Wissen weitergeben. Der Nutzen für die Freiwilligen ist einerseits das Angebot an sozialen Beziehungen und andererseits die Stärkung des Selbstwertes durch Wissensvermittlung und die Erweiterung persönlicher Kompetenzen und Qualifikationen. (vgl. Unterasinger 2013: 5f) Freiwillige Mitarbeit bedeutet in diesem Fall, dass interessierte Personen von sich aus im Internetcafé ZwischenSchritt anfragen, ob die Möglichkeit einer Mitarbeit besteht, die Mitarbeit jedoch jederzeit wieder beenden können, wenn sie das möchten.

2.2 Sozialarbeiterische Aspekte im Internetcafé ZwischenSchritt

Das hauptamtliche Team des Internetcafé ZwischenSchritt besteht aus zwei SozialarbeiterInnen, von denen eine Person die Funktion der Projektleitung einnimmt. Beide SozialarbeiterInnen arbeiten Vollzeit. Die Aufgabe der SozialarbeiterInnen ist die Gesamtkoordination des Projektes und umfasst Durchführung und Weiterentwicklung des Konzepts, Dokumentation, administrative Tätigkeiten (Bestellungen, Verwalten von Lieferungen etc.), Teilnahme an und Organisation von internen und externen Arbeitskreisen, Vernetzung, Öffentlichkeitsarbeit, Qualitätssicherung, Konflikt- und Krisenmanagement, Beschwerdemanagement, sozialarbeiterische Beratung und fachliche Anleitung der MitarbeiterInnen aus dem Kernteam.

Die Soziale Arbeit im Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ findet auf mehreren Ebenen statt. Ein wesentlicher Aufgabenbereich und der Hauptanteil der Arbeit ist

das Anleiten und Coachen des Kernteams, wobei hier insbesondere auf Gruppendynamiken und psychodynamische Prozesse geachtet und reagiert wird. Aufgrund laufender personeller Veränderungen im Kernteam ist von allen Beteiligten ein hohes Maß an Geduld und Sozialkompetenz erforderlich. Die SozialarbeiterInnen begleiten und moderieren die dabei entstehenden gruppendynamischen Prozesse. Es geht hierbei vor allem um die Entwicklung eines Teams von MitarbeiterInnen, denn, auch wenn diese freiwillig mitarbeiten, so sind sie doch auch wie andere MitarbeiterInnen zu sehen. Als BetreiberInnen des Internetcafés haben sie die Aufgabe, das Projekt mit zu entwickeln, zu gestalten und am Leben zu erhalten. Das heißt, die SozialarbeiterInnen sind einerseits gefordert, die Mitglieder „auszubilden“ und zu begleiten, sich jedoch andererseits im Hintergrund zu halten, um Partizipation und in weiterer Folge Selbstverwaltung überhaupt möglich zu machen. Gegebenenfalls wird den Mitgliedern des Kernteams zusätzliche Unterstützung angeboten. (vgl. Unterasinger 2013: 19)

Der Aufbau und die Entwicklung des Kernteams ist der innovative Teil des Projektes und beinhaltet für die SozialarbeiterInnen viele Aspekte und Ebenen. So kommen die an einer Mitarbeit interessierten Personen aus einer Situation mit langjähriger Erfahrung in der Sozialhilfelandchaft und dem Gefühl, nicht gebraucht zu werden bzw. mit einem geringen Selbstwertgefühl, sie haben ganz unterschiedliche Erfahrungen, Fähigkeiten und Kompetenzen. Dies bedeutet, dass sie sich auf unterschiedliche Art und Weise im Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ einbringen können bzw. dürfen. Die Entwicklung und Übung in den sozialen Fähigkeiten wird direkt in der Praxis gefordert und erprobt und stellt einen großen Teil der Aufgaben der Sozialarbeiterinnen dar. (vgl. Unterasinger 2013: 12) Der Balanceakt zwischen Anleitung, Vorgabe und Entstehen-Lassen ist nicht immer einfach. Besonders deshalb, weil die Menschen im Kernteam es nicht gewohnt sind, dass ihre Meinung zählt und ihre Beteiligung gefragt ist.

Eine weitere wichtige Aufgabe der SozialarbeiterInnen stellt die einzelfallorientierte Beratung dar. So haben BesucherInnen und auch die Mitglieder des Kernteams die Möglichkeit, eine sozialarbeiterische Beratung in Anspruch zu nehmen. Die Themenbereiche sind vielfältig und betreffen beispielsweise Arbeit, Ausbildung, behördliche Belange, Familie, Gesundheit, Kompetenzerweiterung, Konfliktlösung, Krisenintervention, Trauerarbeit, Wohnen etc. Die Beratung erfolgt entweder im Cafébereich oder im Büro – dies hängt davon ab, worum es bei der Beratung geht und was die betreffende Person bevorzugt. Vor Beginn der Beratung wird abgeklärt, ob bereits eine sozialarbeiterische Unterstützung besteht, um eine Doppelung zu vermeiden. Bei Bedarf erfolgt eine Unterstützung bei der Auswahl passender Einrichtungen bzw. Beratungsstellen (beispielsweise Louisebus, psychosozialer Dienst, Zahnarztpraxis im Neunerhaus etc.).

2.3 Zielgruppen

Primäre Zielgruppe des Internetcafé ZwischenSchritt sind Menschen, die bereits wohnversorgt sind. Es wird dabei keine Unterscheidung getroffen zwischen Personen, die in einer Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe wohnen und Personen, die bereits über eigenen Wohnraum verfügen und somit ehemals wohnungs- oder obdachlos sind. (vgl. Unterasinger 2013: 6)

Das Besondere zeigt sich darin, dass die Zielgruppe aus zwei Untergruppen besteht – dies sind die BesucherInnen einerseits und das sogenannte Kernteam andererseits, wobei das Kernteam einen wichtigen innovativen Grundpfeiler für das Projekt darstellt.

2.3.1 Besucherinnen und Besucher

BesucherInnen haben im Internetcafé ZwischenSchritt die Möglichkeit, in angenehmer Atmosphäre das Internet zu nutzen, soziale Kontakte zu knüpfen und zu kommunizieren.

Viele BesucherInnen haben noch nie mit dem Internet oder einem Computer gearbeitet oder es ist schon sehr lange her. Diese Menschen benötigen Unterstützung bei den ersten Schritten zur Überwindung des „Digital Gap“. Oft kommen BesucherInnen, um eine Arbeit zu suchen und Bewerbungen sowie einen Lebenslauf zu verfassen. Viele ArbeitgeberInnen verlangen Bewerbungen per E-Mail oder über ein Formular, welches online auszufüllen ist. Diese – für die Zielgruppe sehr hochschwellig – Anforderungen müssen gemeinsam mit den BesucherInnen des Internetcafé ZwischenSchritt bewältigt werden. Dabei werden die BesucherInnen sowohl von den Mitgliedern des Kernteams als auch von den SozialarbeiterInnen unterstützt.

Um den Einstieg in die digitale Welt zu erleichtern, haben die Zielgruppen die Möglichkeit, im Internetcafé ZwischenSchritt Kurse zu besuchen. Diese behandeln Themen wie Computergrundlagen, erste Schritte im Internet, Anlegen und Nutzen einer E-Mail-Adresse, Umgang mit Microsoft Word, online Speicher erstellen, Nutzung von Skype etc. Individuelle Bedürfnisse und Fragestellungen können ebenfalls bearbeitet werden. Die Schulungen finden alle zwei Wochen statt und werden sowohl von Mitgliedern des Kernteams als auch von den SozialarbeiterInnen durchgeführt.

BesucherInnen können das Internetcafé ZwischenSchritt auch dazu nutzen eigene kreative Ideen einzubringen. So gibt es beispielsweise einen Besucher, der Gitarre spielt und damit das eine oder andere Mal für Musikunterhaltung sorgt, eine Besucherin bietet einen Sprachkurs für Italienisch an, ein Besucher nutzt die Wände des Cafébereiches um seine selbst gemalten Bilder zu präsentieren etc. Partizipation der BesucherInnen ist im Internetcafé ZwischenSchritt ausdrücklich erwünscht.

2.3.2 Kernteam

Das Kernteam nimmt im Internetcafé ZwischenSchritt eine Sonderstellung ein. Es besteht aus einer Gruppe (ehemals) wohnungs- oder obdachlosen Menschen, die freiwillig mitarbeiten und so maßgeblich am reibungslosen Ablauf des Betriebes beteiligt sind. Jedes Kernteammitglied kann aktiv an der Weiterentwicklung des Projektes „Internetcafé ZwischenSchritt“ mitarbeiten und seine Interessen, Fähigkeiten und Stärken einbringen bzw. weiterentwickeln.

Die Voraussetzungen, um als Mitglied des Kernteams im Internetcafé ZwischenSchritt mitarbeiten zu können, ist grundsätzliches Interesse und die Bereitschaft des Erlernens neuer Fähigkeiten bzw. neuer sozialer Kompetenzen. Es sollte ebenso eine gewisse Grundstabilität vorhanden sein, die strukturiertes Arbeiten

ermöglicht. IT-Grundkenntnisse sind wünschenswert, aber nicht Voraussetzung, da die Mitglieder des Kernteams die Möglichkeit haben, auf Wunsch Kurse zu besuchen, um ihre diesbezüglichen Kompetenzen zu erweitern.

Ebenfalls notwendig ist die Bereitschaft, sich mit der Hauskultur der Einrichtung auseinander zu setzen. Die Hauskultur wurde gemeinsam mit BesucherInnen und dem Kernteam erstellt. Dabei wurde beschlossen, dass im Internetcafé ZwischenSchritt kein Alkohol und keine Drogen konsumiert werden dürfen. Außerdem kam von Seiten der BesucherInnen und von einigen Mitgliedern Kernteams das Anliegen, das Internetcafé ZwischenSchritt zu einer rauchfreien Zone zu machen. Daraufhin wurde während einer Kernteamsitzung beschlossen, dass nicht mehr geraucht werden darf. (vgl. Grasl et al.: 20) Die Hauskultur ist für alle ersichtlich in den Räumlichkeiten ausgehängt und wird neuen BesucherInnen auch ausgehändigt.

Kernteammitglieder können einerseits direkt aus den Wohnungsloseneinrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe kommen (beispielsweise aus den Häusern des Wiener Samariterbundes, weil die dort tätigen SozialarbeiterInnen sie über die Möglichkeit im Internetcafé ZwischenSchritt mitzuarbeiten informiert haben), oder BesucherInnen entwickeln nach mehrmaligem Besuch des Internetcafés Zwischenschritt das Interesse freiwillig mitzuarbeiten. Manche Kernteammitglieder arbeiten schon seit Projektstart im Internetcafé ZwischenSchritt mit, andere sind erst kurz dabei, wieder andere haben den Schritt ins externe Berufsleben geschafft etc.

Regelmäßige Gespräche mit den SozialarbeiterInnen geben den Kernteammitgliedern die Möglichkeit sich zu entscheiden, ob sie weiterhin mitarbeiten oder aufhören möchten. Dies ist Teil des Konzeptes, denn es ist legitim, andere Prioritäten zu setzen und ein wesentliches Kriterium der Partizipation hinsichtlich der Selbstbestimmung des Individuums. (vgl. Unterasinger 2013: 15f)

Die Aufgaben der Kernteammitglieder sind klar definiert. So liegen der sichtbare Bereich des Internetcafé ZwischenSchritt, also der Cafébereich und der Computerraum, im Verantwortungsbereich der Kernteammitglieder. (vgl. Berghofer et al. 2014: 18f) Dazu gehört die Vorbereitung für die Öffnung des Internetcafés (Routinearbeiten im Bereich Reinigung und Hygiene, Computer einschalten und auf Funktionstüchtigkeit prüfen, Kasse vorbereiten etc.). Außerdem fällt es in den Aufgabenbereich des Kernteams, den neuen BesucherInnen die Nutzungsbedingungen sowie den grundsätzlichen Ablauf und Betrieb des Internetcafé ZwischenSchritt zu erklären. Das Kernteam unterstützt die BesucherInnen bei Bedarf auch bei der Nutzung der Surfstationen sowie beim Scannen, Drucken, Kopieren und Faxen. Ausgabe von Getränken und die Kassaführung gehören ebenso zu den Tätigkeiten des Kernteams wie die Aufsicht über die Geräte, inklusive Vergabe der Tickets, die für den Internetzugang nötig sind. Nach Schließung des Internetcafés ist das Kernteam für die noch anfallenden Tätigkeiten verantwortlich (Routinearbeiten im Bereich Reinigung und Hygiene, Computer ausschalten, Kassa zählen etc.).

Kernteammitglieder stehen den BesucherInnen bei Fragen und Problemen als AnsprechpartnerInnen zur Verfügung. So ist es ebenfalls eine zentrale Aufgabe der Kernteammitglieder, den Unterstützungsbedarf der BesucherInnen wahrzunehmen und gegebenenfalls erforderliche Schritte (z. B. SozialarbeiterInnen hinzuziehen) in die Wege zu leiten. (vgl. Berghofer et al. 2014: 19)

Regelmäßig finden Kernteamsitzungen statt, wo aktuelle Themen, neue Ideen und auch die Dienste der Kernteammmitglieder besprochen werden. Alle Kernteammmitglieder haben so die Möglichkeit, sich aktiv an der Weiterentwicklung des Projektes zu beteiligen und ihre Anliegen einzubringen und zu besprechen. Außerdem gibt es Abläufe und Standards zu den Diensten bzw. Abläufen im Internetcafé ZwischenSchritt, die ebenfalls vom Kernteam, mit Unterstützung der SozialarbeiterInnen, erarbeitet wurden und nun auch schriftlich für alle MitarbeiterInnen zur Verfügung stehen. Neue Kernteammmitglieder werden bei Arbeitsbeginn eingeschult. (vgl. Unterasinger 2013: 14f) Von den Kernteamsitzungen gibt es Protokolle, die für alle einsehbar aufliegen. So haben auch Kernteammmitglieder, die nicht an der Kernteamsitzung teilnehmen können, die Möglichkeit sich zu Informieren und gegebenenfalls eigene Vorschläge dazu einzubringen.

Jedes Kernteammmitglied hat eine individuelle Geschichte und bringt individuelle Kompetenzen mit und kann dies im Austausch mit den BesucherInnen weitergeben. Die SozialarbeiterInnen dienen während des Dienstes als Unterstützung für die Kernteammmitglieder und stehen diesen bei allen Fragen zur Verfügung. (vgl. Berghofer et al. 2014: 17)

Die Gründe der Kernteammmitglieder im Internetcafé ZwischenSchritt mitzuarbeiten sind sehr unterschiedlich. Für viele ist die Erweiterung des persönlichen sozialen Netzwerkes ein ausschlaggebender Grund. Auch das Gefühl, gebraucht zu werden, spielt eine tragende Rolle. Einige Kernteammmitglieder wünschen sich eine klare Tagesstruktur mit sinnvollem Lebensinhalt, andere sind auf der Suche nach einer kognitiven Herausforderung. Auch die Arbeitserfahrung, die durch die Mitarbeit im Internetcafé ZwischenSchritt gewonnen wird, wirkt sehr motivierend auf einige Kernteammmitglieder. (vgl. Grasl et al. 2014: 16f)

3. Schlussbetrachtungen

Das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ arbeitet auf mehreren Ebenen: SozialarbeiterInnen, Kernteammmitglieder sowie BesucherInnen. Dies macht die Arbeit im Internetcafé ZwischenSchritt sehr dynamisch und herausfordernd, da alle Ebenen eng miteinander verknüpft sind. Mit der Partizipation des Kernteams (dem innovativen Teil des Projekts) wird Neuland betreten.

Die BesucherInnen des Internetcafé ZwischenSchritt werden von Peers, also Personen mit ähnlichem Lebenshintergrund, in der Auseinandersetzung mit dem Medium begleitet und unterstützt. Einerseits wird dadurch die Hemmschwelle für die Nutzung des Angebotes gesenkt und andererseits fungieren die Mitglieder des Kernteams als „role models“. Die Arbeit im Kernteam wiederum ermöglicht es den Mitgliedern des Kernteams, ihre eigenen Fähigkeiten weiterzuentwickeln und neu erworbene Kompetenzen für eigene Zielsetzungen zu nutzen. (vgl. Unterasinger 2013: 14) Die Kernteammmitglieder werden durch ihre Teilnahme dazu befähigt, mit ihrem Wissen andere Menschen unterstützen zu können. Außerdem fühlen sich die Kernteammmitglieder wertgeschätzt und empfinden es als positiv, selbst Neues dazu lernen zu können (beispielsweise Erweiterung der Sprachkenntnisse oder die Bedienung einer Kaffeemaschine). Das Selbsthilfepotenzial der Kernteammmitglieder wird durch den partizipativen Ansatz gestärkt und die Kernteammmitglieder schätzen

es, bei den Kernteamsitzungen ihre Ideen, Wünsche, Bedürfnisse und Beschwerden einbringen zu können und ernst genommen zu werden. (vgl. Grasl et al. 2014: 25)

Das Internetcafé ZwischenSchritt ist ein partizipatives Projekt. Dies beinhaltet einen laufenden Prozess unter Mitwirkung aller Beteiligten, vor allem jedoch jener, die es betrifft und die ExpertInnen für ihre Situation sind. Um dem Konzept der Partizipation im Internetcafé ZwischenSchritt gerecht zu werden, ist es essenziell, auch die Ebene der Konzeptumsetzung bzw. der Weiterentwicklung des Konzeptes immer mit der Zielgruppe (Kernteam und BesucherInnen) abzustimmen. Um dies gewährleisten zu können, muss regelmäßig rückgefragt werden (auf allen Ebenen) und die Beobachtung und die Bearbeitung des daraus entstehenden Prozesskreislaufs ist Teil der Arbeit im Internetcafé ZwischenSchritt. Hier lässt sich die Fragestellung anknüpfen: Unterstützt oder behindert die professionelle, sozialarbeiterische Begleitung den Prozess der Partizipation? (vgl. Unterasinger 2013: 20) Die Beleuchtung und Beantwortung dieser Frage würde jedoch den Rahmen dieses Artikels sprengen und sollte in einer eigenen (Forschungs-)Arbeit gesondert untersucht werden.

Die Soziale Arbeit nimmt eine organisatorische und leitende Position im Internetcafé ZwischenSchritt ein. Die SozialarbeiterInnen haben die Aufgabe, den partizipativen Anspruch des Projektes zu realisieren. Außerdem sind die SozialarbeiterInnen AnsprechpartnerInnen für BesucherInnen und Kernteammitglieder. Dies beinhaltet die Anleitung der Kernteammitglieder, Beobachten der Gruppendynamik im Kernteam sowie gegebenenfalls Eingreifen und Intervenieren bei Spannungen und Konflikten. SozialarbeiterInnen fördern die Kernteammitglieder dabei, selbstständig zu arbeiten und mit den BesucherInnen zu interagieren. So sind die SozialarbeiterInnen bestrebt, den Kernteammitgliedern möglichst viele Aufgaben im Internetcafé ZwischenSchritt zu übertragen. Wie Berghofer et al. zeigen, erleben es die SozialarbeiterInnen als große Herausforderung, die Aufgaben des Kernteams nicht selbst zu erledigen, jedoch gleichzeitig zu erkennen, ob ein Kernteammitglied bei der Erledigung seiner Aufgaben überfordert ist. (vgl. Berghofer et al. 2014: 20ff)

Einige Rückmeldungen der BesucherInnen lassen darauf schließen, dass sie den ganzheitlichen Blick gut heißen. Dies meint, dass der Mensch als Ganzes im Vordergrund steht und nicht „das Problem“ (der Obdachlose, der Arbeitslose, der Junkie etc.) im Focus ist. BesucherInnen werden nicht auf ihre Lebenssituation bzw. ihre Probleme reduziert und es wird Raum gelassen, eigene Problemlösungskompetenzen wieder zu entdecken und zu aktivieren. Im Internetcafé ZwischenSchritt gibt es die Möglichkeit, vorbei zu kommen ohne spezielles Anliegen und ein Gespräch mit Peers oder ProfessionistInnen zu führen. Hier wird ein Freiraum geschaffen, der sonst fast nirgends mehr vorhanden ist. (vgl. Unterasinger 2013: 37) Das Internetcafé ZwischenSchritt bietet eine zweckgebundene Tagesaufenthaltsmöglichkeit, die ebenfalls als Delogierungsprävention und Krisenbewältigung dient. So wird Exklusionsprozessen und drohender Einsamkeit vorgebeugt und es besteht die Möglichkeit sowohl für das Kernteam als auch für die BesucherInnen, sich mit Menschen auszutauschen, die ein ähnliches Schicksal erlebt haben oder gerade durchlaufen. Ein wesentlicher Aspekt dabei ist die Erweiterung des Sozialen Netzwerkes. (vgl. Grasl et al. 2014: 25) In diesem Sinne dient das Internetcafé ZwischenSchritt als Kommunikationsraum, Anlaufstelle und Informationsdrehscheibe. (vgl. Unterasinger 2013: 37) Das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ schließt den „Digital Gap“ der Zielgruppe und sowohl

BesucherInnen als auch Kernteammitglieder können Erfahrung im Umgang mit PCs gewinnen bzw. ihre erworbenen Kenntnisse erweitern. (vgl. Grasl et al. 2014: 25)

So kann abschließend gesagt werden, dass das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ im Rahmen eines unter Anleitung selbstverwalteten, offenen Betriebs noch großes Potential nach oben hat. Was jedenfalls festgehalten werden kann ist, dass das Internetcafé ZwischenSchritt von ehemals obdach- bzw. wohnungslosen Menschen bereitwillig genutzt wird. Einerseits wird von den Betroffenen der nicht stigmatisierende Zugang geschätzt und andererseits werden die vielfältigen Angebote im Internetcafé ZwischenSchritt sehr gerne angenommen. So haben im Jahr 2014 pro Monat durchschnittlich 580 BesucherInnen (davon durchschnittlich 493 Männer und 87 Frauen) das Angebot genutzt und es kommen laufend neue BesucherInnen dazu. Die maximale Anzahl der Kernteammitglieder betrug im Jahr 2014 15. Außerdem fanden im Jahr 2014 38 Veranstaltungen im Internetcafé ZwischenSchritt statt.

Literatur

Berghofer, Verena / Burkowsky, Madeleine / Edelbacher, Katharina / Reichmann, Silke / Sprengnagel, Daniela (2014): Partizipationsmöglichkeiten im Internetcafé ZwischenSchritt. Forschungsbericht, Fachhochschule Campus Wien.

Bisky, Lothar / Scheele, Jürgen (2007): Die digitale Spaltung der Gesellschaft. In: Utopie kreativ, H. 203, 09/2007, S. 816-825, http://pcglobal.org/files/Die%20Digitale%20Spaltung_Bisky.pdf (02.02.2015).

Grasl, Claudia / Kronhuber, Katharina / Sieber, Stephanie / Tone, Bianca (2014): Motivation für die Mitarbeit im Internetcafé ZwischenSchritt. Forschungsbericht, Fachhochschule Campus Wien.

Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (2005): Lebensweltorientierung. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans / Böllert, Karin (Hg.): Handbuch Sozialarbeit, Sozialpädagogik. 3. Aufl. München/Basel: E. Reinhardt (Soziale Arbeit), S. 1136-1148.

Hanko, Nathalie / Schwab, Alexander / Trsek, Barbara / Wukitsevits, Jasmin (2014): Mögliche Gründe der mangelnden Inanspruchnahme des Projekts ZwischenSchritt bei obdachlosen Frauen aus der Sicht von ExpertInnen und diesbezügliche Verbesserungsvorschläge. Forschungsbericht, Fachhochschule Campus Wien.

Hoffmann, Dagmar / Münch, Thomas (2003): Mediale Aneignungsprozesse im Netz. Zum Gebrauchswert des Internet für jugendliche Intensivnutzer. In: merz wissenschaft medien + erziehung, zeitschrift für medienpädagogik 47 (5), S. 39-51.

Scheu, Bringfriede / Autrata, Otger (2013): Partizipation und Soziale Arbeit. Einflussnahme auf das subjektiv Ganze. Wiesbaden: Springer VS.

Scheule, Rupert M. (2005): Das „Digitale Gefälle“ als Gerechtigkeitsproblem. In: Informatik_Spektrum 12/2005, S. 474-488, http://download.springer.com/static/pdf/865/art%253A10.1007%252Fs00287-005-0038-8.pdf?auth66=1422870849_b0c168ba658673b6d160fe17fc9f0db0&ext=.pdf (02.02.2015).

Stoik, Christoph / Krisch, Richard / Benrazougui-Hofbauer, Evelyn / Kellner, Johannes (2011): Glossar. Soziale Arbeit im öffentlichen Raum. Kurz- und Langfassung. Wien: FH Campus Wien, http://www.sainetz.at/dokumente/2011_Glossar_Soziale_Arbeit_oeffentlichen_Raum.pdf (30.01.2015).

Studený, Susanne (2014): Der virtuelle Raum im toten Winkel der Sozialen Arbeit. Warum sich die Soziale Arbeit den Anforderungen und Herausforderungen im sozialen Raum „Internet“ stellen muss. Bachelorarbeit, Fachhochschule Campus Wien.

Thiersch, Hans (2005): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit im städtischen Milieu. In: Projekt „Netzwerke im Stadtteil“ (Hg.): Grenzen des Sozialraums. Kritik eines Konzepts – Perspektiven für Soziale Arbeit. 1. Aufl., Schriften des Deutschen Jugendinstituts. Jugend, [19]. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 109-123.

Unterasinger, Gertrud (2013): Halbjahresbericht Internetcafé ZwischenSchritt. Mai bis Oktober 2013. Halbjahresbericht. Wien: Internetcafé ZwischenSchritt.

Wiener Frauenarbeitskreis der BAWO (2014): „... wie schläft die Marie?“. Frauengerechte Qualitätsstandards in der Wohnungslosenhilfe. Inklusive Positionspapiere, Housing First und niederschwellige Notunterbringung für Frauen. Wiener Frauenarbeitskreis der BAWO. [http://www.bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/Publikationen/Berichte Studien/Frauen/Qualitaetsstandards_2014_Logos_vollstaendig.pdf](http://www.bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/Publikationen/Berichte_Studien/Frauen/Qualitaetsstandards_2014_Logos_vollstaendig.pdf) (02.02.2015).

Webseiten

A1-Projekt „Internet für alle“: <http://a1internetfueralle.at/> (02.02.2015).

BAWO – Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe: <http://www.bawo.at> (02.02.2015).

Das „Digitale Gefälle“ als Gerechtigkeitsproblem: http://download.springer.com/static/pdf/865/art%253A10.1007%252Fs00287-005-0038-8.pdf?auth66=1422870849_b0c168ba658673b6d160fe17fc9f0db0&ext=.pdf (02.02.2015).

Die digitale Spaltung der Gesellschaft: http://pcglobal.org/files/Die_Digitale_Spaltung_Bisky.pdf (02.02.2015).

Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe: <http://www.wien.gv.at/gesundheit/einrichtungen/planung/pdf/evaluierung-wohnungslosenhilfe.pdf> (02.02.2015).

Fonds Soziales Wien: <http://wohnen.fsw.at/> (02.02.2015).

Internetcafé ZwischenSchritt: <http://www.samariterbund.net/soziales/wohnungslosenhilfe/internetcafe/> (02.02.2015).

Soziale Inklusion: <http://inclusion.fhstp.ac.at/index.php/ueberdasinstitut/inklusion> (02.02.2015).

Wie schläft die Marie?: [http://www.bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/Publikationen/Berichte Studien/Frauen/Qualitaetsstandards_2014_Logos_vollstaendig.pdf](http://www.bawo.at/fileadmin/user_upload/public/Dokumente/Publikationen/Berichte_Studien/Frauen/Qualitaetsstandards_2014_Logos_vollstaendig.pdf) (02.02.2015).

Wohnungslosenhilfe des Wiener Samariterbunds: <http://www.samariterbund.net/soziales/wohnungslosenhilfe/> (02.02.2015).

Über die Autorin

Susanne Studeny, BA, Jg. 1972

susanne.studeny@samariterwien.at

Studium der Sozialen Arbeit an der FH Campus Wien

Bachelorarbeit: Der virtuelle Raum im toten Winkel der Sozialen Arbeit. Warum sich die Soziale Arbeit den Anforderungen und Herausforderungen im sozialen Raum „Internet“ stellen muss.

Leitung der Arbeitsgemeinschaft „Soziale Arbeit und Internet“ bei der OGSA – Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit

Leitung des Projekts SaiNetz - „Soziale Arbeit im Netz“

Sozialarbeiterin im Internetcafé ZwischenSchritt beim Samariterbund Wien

Abstract

Das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ des Samariterbunds Wien ist ein innovatives Angebot im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe für ehemals obdach- bzw. wohnungslose Menschen, das sich von klassischen Nachbetreuungsangeboten bzw. Tageszentren unterscheidet. Dem Konzept liegt die Idee der Partizipation und in weiterer Folge der Selbstverwaltung zugrunde. Nach dem Peer-to-Peer-Ansatz stellt ein Team von freiwilligen Betroffenen, das sogenannte Kernteam den innovativen Teil und das Besondere des Projektes dar. Ziel ist die Überwindung des „Digital Gap“, um damit die Teilhabe an gesellschaftlichen und sozialen Prozessen zu ermöglichen.

Keywords: Internet, Internetcafé, soziale Netzwerke, Kommunikation, Wohnen, Wohnungslosenhilfe, Digital Gap, Empowerment, Partizipation, Selbstverwaltung, MultiplikatorInnen