

# **Akzeptanz von sozialen Einrichtungen im sozialräumlichen Umfeld**

**Begünstigende und kritische Faktoren für die Implementierung von sozialen Einrichtungen**

AutorInnen  
Mag. Holger Piringer (Projektkoordination)  
Laura Allinger, MA

TEAM FOCUS  
Wien, November 2017



<b>1.</b>	<b>AUSGANGSSITUATION</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>AKZEPTANZ VON SOZIALEN EINRICHTUNGEN</b>	<b>3</b>
<b>2.1.</b>	<b>Studien zur Akzeptanz von sozialen Einrichtungen im Sozialraum</b>	<b>3</b>
2.1.1.	Prozess der Implementierung	3
2.1.2.	Umgang mit Konflikten	6
2.1.3.	Strukturelle Faktoren im Sozialraum	7
2.1.4.	Gute Unterbringungspraxis und Begegnungsmöglichkeiten	7
<b>2.2.</b>	<b>Sichtweisen von ExpertInnen zur Akzeptanz von sozialen Einrichtungen</b>	<b>8</b>
2.2.1.	Prozess der Implementierung – <i>„Ein bisschen Glück braucht’s auch“</i>	8
2.2.2.	Umgang mit Konflikten – <i>„Nicht unter den Teppich kehren“</i>	10
2.2.3.	Sozialraum – <i>„Es gibt keine Patentlösungen“</i>	11
2.2.4.	Zielgruppe – <i>„Lautes und Unbekanntes beängstigt“</i>	13
2.2.5.	Art der Einrichtung – <i>„Sichtbarkeit und Wahrnehmbarkeit“</i>	13
2.2.6.	Unterbringungspraxis und Begegnungsmöglichkeiten – <i>„Was man nicht kennt, schafft Furcht“</i>	14
<b>3.</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>15</b>
<b>4.</b>	<b>LITERATURVERZEICHNIS UND INTERVIEWPARTNERINNEN</b>	<b>17</b>

# 1. Ausgangssituation

Im Auftrag des FSW-Fachbereichs Betreutes Wohnen führte TEAM FOCUS eine Erhebung zur Akzeptanz sozialer Einrichtungen im sozialräumlichen Umfeld durch. Mittels Auswertung bestehender Studien sowie Interviews mit ExpertInnen der sozialen Arbeit wurde der Frage nachgegangen, welche Einflussfaktoren kritisch bzw. begünstigend auf die Implementierung einwirken.

## 2. Akzeptanz von sozialen Einrichtungen

### 2.1. Studien zur Akzeptanz von sozialen Einrichtungen im Sozialraum

Zahlreiche aktuelle Studien zur Akzeptanz von sozialen Einrichtungen beziehen sich auf die Herausforderungen bei der Unterbringung von geflüchteten Menschen. In diesem Bereich wurden in den letzten Jahren Erfahrungen gesammelt, welche Faktoren die Akzeptanz bei der Bevölkerung beeinflussen.<sup>1</sup> Die Studien verweisen auf die Bedeutung des Sozialraums, des Prozesses der Implementierung der Einrichtung sowie einer guten Organisation der Einrichtung mit angemessenem Betreuungsschlüssel.<sup>2</sup>

#### 2.1.1. Prozess der Implementierung

##### Formate der Informationsweitergabe

Fallstudien unterstreichen die Bedeutung gelungener Kommunikation besonders in der ersten Phase der Projektumsetzung. Kommt es hier zu Verunsicherungen innerhalb der Bevölkerung, kann es zu Ängsten und einer breiten Ablehnung kommen.<sup>3</sup>

Bei den Formaten der Informationsweitergabe ist es wichtig, die **unterschiedlichen Zielgruppen spezifisch anzusprechen**. Zum unmittelbaren Umfeld sollte möglichst eine direkte Kommunikation aufgebaut werden. Dabei kann es sinnvoll sein, aufsuchende Formen

---

<sup>1</sup> vgl. **Alicke, T., Bohn, I.** (2015). Wie kann Integration von Flüchtlingen gelingen, damit die Stimmung nicht kippt? ISS-aktuell 19/2015. Frankfurt am Main: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V.

**Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C.** (2015). Die Aufnahme von Flüchtlingen in den Bundesländern und Kommunen. Behördliche Praxis und zivilgesellschaftliches Engagement. Teilhabe, Vernetzung, Engagement, Integration. Stuttgart: Robert Bosch Stiftung GmbH (Hg.).

**Kriemann, M.** (2016). Handreichung. Beispiele guter Praxis in der kommunalen Flüchtlings- und Integrationspolitik. Berlin: DESI - Institut für Demokratische Entwicklung und Soziale Integration.

**Gesemann, F., Roth, R.** (2017). Erfolgsfaktoren der kommunalen Integration von Geflüchteten. Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.

**TEAM FOCUS** (2017). Flüchtlingsunterkunft Ziedlergasse - Reaktionen der Bevölkerung und Maßnahmen zur Erhöhung der Akzeptanz. Wien.

[https://www.fsw.at/downloads/satzung\\_berichte/teamfocus/2017\\_TEAM\\_FOCUS\\_Bericht\\_Ziedlergasse.pdf](https://www.fsw.at/downloads/satzung_berichte/teamfocus/2017_TEAM_FOCUS_Bericht_Ziedlergasse.pdf) (zuletzt abgerufen am 04.10.2017)

<sup>2</sup> Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C. (2015). Die Aufnahme von Flüchtlingen in den Bundesländern und Kommunen. Behördliche Praxis und zivilgesellschaftliches Engagement. Teilhabe, Vernetzung, Engagement, Integration. Stuttgart: Robert Bosch Stiftung GmbH (Hg.). S.128ff.

<sup>3</sup> vgl. TEAM FOCUS, (2017).

der Informationsvermittlung zu wählen, um einzelne Gruppen wie unmittelbare AnrainerInnen, SeniorInnen oder sozial benachteiligte Menschen persönlich anzusprechen.<sup>4</sup> Auch Stiegenaushänge und persönlich adressierte Briefe wurden als positive Beispiele gezielter Informationspolitik genannt.<sup>5</sup> Runde Tische dienen der Reflexion der aktuellen Situation sowie der Abstimmung von unterschiedlichen AkteurInnen. Eine **Zusammenarbeit mit im Sozialraum tätigen Organisationen und Gruppen** wird als unerlässlich angesehen, da diese die Situation im jeweiligen Sozialraum sehr gut einschätzen können.<sup>6</sup> Neben guten Kommunikationsstrukturen bedarf es auch einer neuen **Kommunikationskultur im Sinne eines „Austauschs auf Augenhöhe“**.<sup>7</sup> Dazu können regelmäßige BewohnerInnenversammlungen beitragen, bei welchen die Beteiligten sich sehr praxisnah über das Geschehen vor Ort austauschen.<sup>8</sup> Dabei ist eine Einladungs politik sinnvoll, die alle miteinbezieht, wie die BetreiberInnen der Einrichtungen, Vertretungen der neuen BewohnerInnen sowie des direkten Umfeldes.<sup>9</sup>

### **Zeitpunkt der Information**

Prinzipiell sollte die Information **frühzeitig** erfolgen und bereits die Planung offen und transparent ablaufen, da dies Vertrauen schafft.<sup>10</sup> Um Fehleinschätzungen und Gerüchten entgegenzuwirken, ist dabei wichtig, **klare und faktenbasierte Information** zur Verfügung zu stellen.<sup>11</sup> Beim Zeitpunkt der Veröffentlichung eines geplanten Projektes müssen daher grundlegende Planungs details bereits fixiert sein, damit dies überhaupt möglich ist. Ist die Faktenlage noch sehr unklar, kann eine zu frühe und inadäquate Veröffentlichung des Vorhabens zur Verunsicherung und Verbreitung von Falschinformationen führen.<sup>12</sup> Die Wahl des Zeitpunkts hängt zudem von dem angestrebten Grad der Mitbestimmung der BürgerInnen ab.

### **AnsprechpartnerInnen**

Sowohl von Seiten der Politik als auch der Projektverantwortlichen sollte es **konkrete Ansprechpersonen** geben, welche den AnrainerInnen bekannt sind. Darüber hinaus können auch Telefonhotlines eingerichtet und regelmäßige Sprechstunden vor Ort abgehalten werden.<sup>13</sup> Für das Vertrauen in die Verantwortlichen ist es wichtig, dass diese eine **klare Haltung** einnehmen und gut vorbereitete Überzeugungsarbeit leisten.<sup>14</sup>

### **Zusammenarbeit und Vernetzung**

Um einen möglichst reibungslosen Kommunikationsfluss zwischen politischen, behördlichen aber auch zivilgesellschaftlichen AkteurInnen sicher zu stellen, braucht es eine gute Zusammenarbeit und Kooperation. Institutionen, die bereits im Sozialraum tätig sind, stellen eine wesentliche Ressource dar. Dabei ist regelmäßig zu prüfen, ob alle notwendigen PartnerInnen angemessen beteiligt sind.

---

<sup>4</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S. 31.

<sup>5</sup> vgl. ebd. sowie TEAM FOCUS, (2017).

<sup>6</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S. 25.

<sup>7</sup> vgl. ebd. (2015). S. 23.

<sup>8</sup> vgl. ebd. S.25.

<sup>9</sup> vgl. ebd. S.23.

<sup>10</sup> vgl. Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C. (2015). S. 127 & 129.

<sup>11</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). Wie kann Integration von Flüchtlingen gelingen, damit die Stimmung nicht kippt? ISS-aktuell 19/2015. Frankfurt am Main: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V. S. 29.

<sup>12</sup> vgl. TEAM FOCUS (2017). Flüchtlingsunterkunft Ziedlergasse - Reaktionen der Bevölkerung und Maßnahmen zur Erhöhung der Akzeptanz. Wien.

[https://www.fsw.at/downloads/satzung\\_berichte/teamfocus/2017\\_TEAM\\_FOCUS\\_Bericht\\_Ziedlergasse.pdf](https://www.fsw.at/downloads/satzung_berichte/teamfocus/2017_TEAM_FOCUS_Bericht_Ziedlergasse.pdf) (zuletzt abgerufen am 04.10.2017)

<sup>13</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S.28f.

<sup>14</sup> vgl. ebd. S.25ff.

## Rolle der Medien

Grundsätzlich sollten die BewohnerInnen der Umgebung von den zuständigen AnsprechpartnerInnen informiert werden und nicht über die Medien.

Medien (klassische und online-Medien) sollten jedoch beobachtet und kritisch in den Blick genommen werden, um im Bedarfsfall auf Beiträge reagieren zu können. Besonders in sozialen Netzwerken entwickeln sich nicht selten Formen der ausgrenzenden, rassistischen oder rechtsextremen Meinungsmache jenseits der öffentlichen Diskurse.<sup>15</sup>

## Beteiligung und Partizipation

In Fallstudien zur Flüchtlingsunterbringung wird deutlich, dass die **Einbeziehung der Bevölkerung** Vorurteile abbaut und zur Akzeptanz beiträgt.<sup>16</sup>

Dabei ist festzustellen, dass unter Beteiligung sehr unterschiedliche Stufen der Teilhabe und Mitbestimmung verstanden werden können. Der Grad der Einbeziehung der Beteiligten reicht dabei von transparenter Information bis hin zur Entscheidungsmacht.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig **aufzuzeigen, in welchen Belangen die BürgerInnen mitentscheiden können** und welche Rahmenbedingungen bereits feststehen. In jenen Bereichen, in denen eine Mitbestimmung zugesagt wurde, sollte die Umsetzung der eingebrachten Punkte jedoch verbindlich sein.

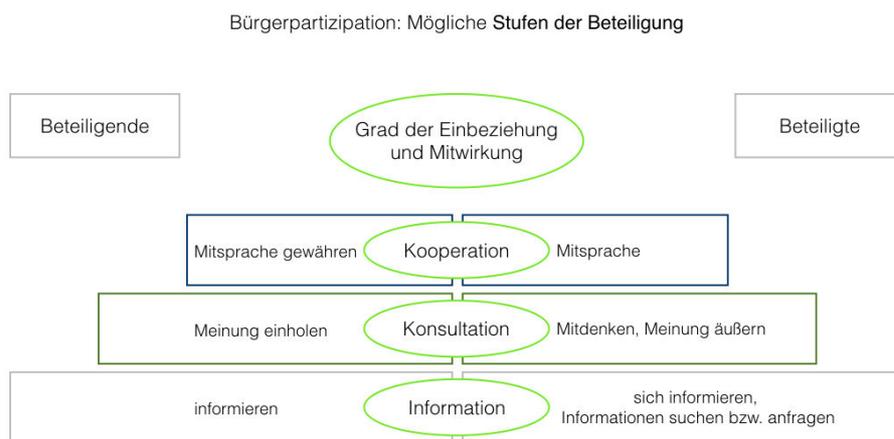


Abbildung 1: Formen der Bürgerbeteiligung<sup>17</sup>

<sup>15</sup> vgl. ebd. S.45.

<sup>16</sup> vgl. Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C. (2015). S.129.

<sup>17</sup> <http://wiki.hs-schmalkalden.de/NPRVorstellungEinesMusterverfahrensMitBuergerbeteiligung> (zuletzt abgerufen am 03.10.2017).



Abbildung 2: Stufen der Partizipation<sup>18</sup>

Bei den betrachteten Fallbeispielen bedeutet Beteiligung in der Planungsphase meist eine Vorstufe der Partizipation: Diese reicht von einer transparenten Information bis zur Konsultation bzw. Einbeziehung der Meinung der AnrainerInnen bei Entscheidungsprozessen.

Bei Angeboten zur Betreuung und Integration der BewohnerInnen von Flüchtlingsunterkünften in den einzelnen Kommunen geht die Beteiligung der Zivilbevölkerung in einzelnen Bereichen über diese Vorstufen hinaus. In diesem Bereich sind die Kommunen auf ehrenamtliches Engagement angewiesen. Um dieses breit zu fördern, müssen jedoch unterstützende und koordinierende Strukturen aufgebaut werden.<sup>19</sup>

In diesem Zusammenhang ist auch darauf hinzuweisen, dass eine umfassende Mitbestimmung alle Betroffenen miteinbeziehen sollte, manche Gruppen jedoch schwer zu erreichen sind. Daher sollte auch versucht werden, jene zu aktivieren, die sich aufgrund ihrer Lebenssituation, ihrer Bildung oder gesellschaftlichen Stellung nicht oder nur in geringem Maße artikulieren können oder wollen. Hier sind aktivierenden Methoden und eine lokale Gemeinwesenarbeit von zentraler Bedeutung.<sup>20</sup>

### 2.1.2. Umgang mit Konflikten

Die Studien verweisen darauf, dass die Prozesse der Implementierung in der Regel nicht spannungsfrei ablaufen. Konflikte sind ein Teil des Prozesses und eröffnen die Chance, **konstruktive Verfahren der Konfliktbewältigung** einzuüben.<sup>21</sup> Die Erfahrungen von neu gegründeten Wohnungslosen-Einrichtungen bestätigen, dass zu Beginn im Regelfall mit Protesten zu rechnen ist, im Laufe der Zeit jedoch Akzeptanz überwiegt.<sup>22</sup> Die Themen, die die BürgerInnen bewegen, sollten daher aufgegriffen und zum Gegenstand von lösungsorientierten öffentlichen Diskursen gemacht werden, noch bevor es zu massiven Protesten kommt. Dabei ist es wichtig, diese Prozesse gut zu begleiten und Veranstaltungen

<sup>18</sup> <http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/partizipation/stufen-der-partizipation.html> (zuletzt abgerufen am 03.10.2017).

<sup>19</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S.33.

<sup>20</sup> vgl. <https://www.netzwerk-buergerbeteiligung.de/kommunale-beteiligungspolitik-gestalten/mitwirkung-aller-akteure-ermoeglichen/> (zuletzt abgerufen am 20.9.2017).

<sup>21</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S.36.

<sup>22</sup> vgl. [https://www.vice.com/de\\_at/article/xdkp5n/wien-bekommt-ein-vinzidorf-963](https://www.vice.com/de_at/article/xdkp5n/wien-bekommt-ein-vinzidorf-963) (zuletzt abgerufen am 03.10.2017).

wie BürgerInnenversammlungen gut vorzubereiten, damit diese nicht zur öffentlichen Bühne für andere Interessen oder für alltagsrassistische Diskurse benutzt werden.<sup>23</sup>

### 2.1.3. Strukturelle Faktoren im Sozialraum

Die Akzeptanz von sozialen Einrichtungen wird auch durch strukturelle Faktoren im Sozialraum beeinflusst. Sozialräume haben unterschiedliche strukturelle und gesellschaftliche Potentiale, aber auch Herausforderungen. „Diese in den Blick zu nehmen ist notwendig, um angemessene Strategien der Unterstützung entwickeln zu können bzw. besser an die jeweiligen Herausforderungen angepasst handeln zu können.“<sup>24</sup>

Im Zusammenhang mit Flüchtlingsunterkünften zeigen sich Vorteile von **urbanen Räumen**. Die Infrastruktur für die Zielgruppe ist hier besser entwickelt, Angebote für Bildung, Beratung und psychologische Unterstützung sind vorhanden. Vernetzungsstrukturen sind durch die räumliche Nähe besser ausgeprägt, Gelegenheitsstrukturen für Freizeit, Sport, Kultur und Religion vermehrt vorhanden. Hinzu kommen Angebote von migrantischen Communities, die Unterstützung und soziale Anschlussmöglichkeiten bieten.

**Periphere, sozial schwächere und homogene Stadtteile** werden ambivalent eingeschätzt: „Untersuchungen zeigen, dass sich in homogenen Stadtvierteln Neiddebatten langfristig eher ausprägen, da insbesondere schicht- und lebenslagenbedingte Unterschiede als Normverstöße wahrgenommen werden und Diskurse über einen zu hohen Anteil an MigrantInnen‘ schneller aufkommen“.<sup>25</sup>

Unklar ist der Einfluss von **Wohlstand und Bildung der Bevölkerung im Sozialraum** auf die Akzeptanz von sozialen Einrichtungen bzw. Flüchtlingsunterkünften. Vergleichende Fallstudien können keinen direkten Zusammenhang zu Ablehnung oder Fremdenfeindlichkeit herstellen.<sup>26</sup> „So haben die Fallstudien gezeigt, dass zwar Motive des Sozialneids eine Rolle spielen können (...). Ein niedriger sozio-ökonomischer Status führt jedoch nicht notwendigerweise zur Ablehnung von Flüchtlingen (...).“<sup>27</sup>

### 2.1.4. Gute Unterbringungspraxis und Begegnungsmöglichkeiten

Eine angemessene Unterbringung und eine **gute Organisation einer Einrichtung** haben einen hohen Einfluss auf die Akzeptanz in der Bevölkerung. Dies betrifft einerseits die Größe der Unterkunft (kleinere Einheiten sind prinzipiell zu bevorzugen), aber auch begleitende Betreuungs- und Integrationsangebote.<sup>28</sup>

Für die Akzeptanz im Sozialraum und die Integration der BewohnerInnen in das Umfeld sind darüber hinaus **Begegnungsmöglichkeiten mit der lokalen Bevölkerung** von zentraler Bedeutung. Positive Beispiele in Flüchtlingsunterkünften sind Begegnungs- beziehungsweise Sprachcafés, Koch-, Musik- oder Gartenprojekte, Willkommensfeste, interkulturelle Feiern etc.<sup>29</sup>

Einen großen Beitrag leisten auch hier **zivilgesellschaftliche Initiativen**. Die Fallbeispiele machen deutlich, dass diese sich nicht nur auf die Verbesserung der Lebenssituation der neuen BewohnerInnen auswirken, sondern auch die Reaktionen der Lokalbevölkerung positiv prägen.<sup>30</sup>

---

<sup>23</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S. 37 sowie TEAM FOCUS, (2017).

<sup>24</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S.16.

<sup>25</sup> vgl. ebd. S.17.

<sup>26</sup> vgl. Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C. (2015). S.122.

<sup>27</sup> vgl. ebd. S.128.

<sup>28</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S.22, Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C. (2015). S.127f. & Kriemann, M. (2016).

<sup>29</sup> vgl. Alicke, T., Bohn, I. (2015). S.40, Kriemann, M. (2016). S. 8ff. sowie Team Focus, (2017).

<sup>30</sup> vgl. Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C. (2015). S. 128ff. sowie ISS S.23.

## 2.2. Sichtweisen von ExpertInnen zur Akzeptanz von sozialen Einrichtungen

Die interviewten ExpertInnen betonen, dass es für die Akzeptanz von sozialen Einrichtungen „keine Patentlösungen“ gibt. Der Erfolg einer Implementierung lässt sich nicht monokausal auf einzelne Faktoren zurückführen, sondern ist im Kontext von gesetzten Maßnahmen und der jeweiligen Situation vor Ort zu betrachten. Dennoch gibt es einzelne Faktoren, deren Berücksichtigung beim Prozess der Implementierung zu empfehlen ist.

Eine gute Vorbereitung erhöht in jedem Fall die Chancen auf eine gelungene Umsetzung. Die Akzeptanz von Einrichtungen hängt auch von der aktuellen gesellschaftlichen Stimmung gegenüber vulnerablen Personengruppen ab. Diese ist abhängig von öffentlichen Diskursen (z. B. durch medial präsente Vorfälle), von Saisonen (verstärkte Unterstützung von wohnungslosen Menschen vor Weihnachten) oder von gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen (Individualisierung und Entsolidarisierung).

### 2.2.1. Prozess der Implementierung – „Ein bisschen Glück braucht’s auch“

Für die zukünftige Akzeptanz der Einrichtung ist es förderlich, sich dem Umfeld mit einer **Sozialraumanalyse** anzunähern. Diese unterstützt dabei, die Umgebung besser einzuschätzen, Schlüsselpersonen und Institutionen kennen zu lernen und darauf aufbauend Handlungen zu planen. Konflikte lassen sich zudem präventiv abschätzen, wodurch deeskalierende Schritte gesetzt werden können.

*„Man sollte sich bestimmte **Fragen schon im Vorhinein stellen**, wie z.B.: Was kann man dort machen, was muss man dort erwarten, mit wem muss ich reden, was muss ich tun? Man kann sich dann am Anfang fragen: Wer hat das Potential zu agieren, aus welchen Logiken heraus? Was kann man der Community geben?“*

### Formate der Informationsweitergabe – „Kommunikation ist zentral“

Die ExpertInnen sind sich einig, dass die **(pro-)aktive Kommunikation mit dem Umfeld** für die Akzeptanz der Einrichtung zentral ist. Zum einen, um aktuelle Informationen zum Vorhaben bzw. zur Einrichtung zu vermitteln und zum anderen, um einen rechtzeitigen und konstruktiven Umgang mit Konflikten zu gewährleisten. Sie verwenden hierfür unterschiedlichste Mittel: Von **Dialogforen** und **Festen**, um Begegnung herzustellen, bis hin zu **Foldern** und **direkten AnsprechpartnerInnen** als Kontaktmöglichkeiten bei Anliegen oder Beschwerden.

### Zeitpunkt der Information – „Wenn alles noch diffus ist, schwappen auch diffuse Ängste zurück“

ExpertInnen betrachten die frühzeitige Informationsvermittlung vor der Eröffnung einer sozialen Einrichtung zwar prinzipiell als förderlich, verweisen jedoch auf **ambivalente Erfahrungswerte**. Während es Einrichtungen gibt, bei denen vor der Eröffnung faktenbasierte Informationen über die Implementierung gegeben wurden und es trotzdem zu Beschwerden kam, gibt es auch Eröffnungen, bei denen vorab *nicht* informiert wurde, die aber dennoch ohne Beschwerden angenommen wurden.

Zum einen ist die frühzeitige Informationsvermittlung ein Zeichen der **Bereitschaft einander zuzuhören** und **sich auszutauschen**. Frühzeitige, faktenbasierte Informationen können diejenigen abholen, die nur deshalb skeptisch sind, da ihnen **ausreichend Informationen**

fehlen.<sup>31</sup> Es sollte aber nur dann informiert werden, **wenn Konkretes feststeht** und nicht dann, wenn noch vieles unklar ist. *„Wenn alles noch diffus ist, schwappen auch diffuse Ängste zurück.“*

Zum anderen kann die gegebene Information aber auch der **politischen Instrumentalisierung** dienen, da durch sie über einen längeren Zeitraum die Möglichkeit besteht, vorab gegen die Einrichtung zu mobilisieren.<sup>32</sup> So gibt es unter den ExpertInnen die Erfahrung, dass politisch motivierte BürgerInnen(-initiativen) die Situation nutzen, um Ärger auf die Verantwortlichen aus Verwaltung und Politik (z.B. auf die Flüchtlingspolitik) auszudrücken.

Des Weiteren ist eine frühzeitige Informationsvermittlung zum Teil nicht möglich, da vor allem Notquartiere häufig **rasch implementiert** werden müssen. Neben diesem zusätzlichen zeitlichen Aufwand handelt es sich des Weiteren um einen **erhöhten finanziellen Aufwand**, der teilweise nicht geleistet werden kann.

Da sich die **vorauseilenden Befürchtungen** der AnrainerInnen, d.h. Befürchtungen vor dem Eintreten von realen Problemen, häufig nicht bestätigen, ist eine Überlegung einer/eines Experten/Expertin, erst dann zu informieren, wenn die Einrichtung bereits ein paar Monate eröffnet ist, um dadurch zu zeigen, dass es zu keinen nennenswerten Problemen gekommen ist. Diese Vorgehensweise birgt jedoch die Gefahr, dass sich die Betroffenen des Umfelds aufgrund der späten Information übergangen fühlen und dies ein zusätzlicher Grund zur Beschwerde wird.

EinE GesprächspartnerIn verweist darauf, dass es von Vorteil ist, **anfänglich ein Willkommensfest** zu organisieren und nicht allein durch eine Informationsveranstaltung Kontakt zur umliegenden Bevölkerung herzustellen. Durch das bloße Informieren ohne einen positiven Rahmen wird der Problematisierung eher eine Bühne gegeben, als durch die Informationsvermittlung mit Hilfe eines Festes, welches vermittelt: *„Wir sind da, wir bieten, wir machen (...)“*

### **AnsprechpartnerInnen – „Verantwortung übernehmen“**

Die GesprächspartnerInnen befürworten **klare AnsprechpartnerInnen** für die Anliegen des direkten Umfelds. In einem unmittelbaren Gespräch ist es möglich, zu vermitteln, dass Anliegen ernst genommen werden und zu zeigen: *„...das machen wir hier, so läuft das ab, das sind die neuen BewohnerInnen, die hierher kommen.“* Dadurch ist es möglich, direkt zu reagieren und Vertrauen aufzubauen. Die AnsprechpartnerInnen zeigen: *„...dass sie Verantwortung übernehmen, damit es gut läuft und falls es Schwierigkeiten gibt, kümmern wir uns darum.“*

### **Zusammenarbeit und Vernetzung – „Gemeinsam sieht man mehr“**

Um eine gelungene Zusammenarbeit und Vernetzung im Sozialraum zu gewährleisten, sind zentrale PlayerInnen, wie die **Bezirksvorstellung**, von Bedeutung. Die Bezirksvorstellung fördert die Akzeptanz der sozialen Einrichtung insofern, indem sie befürwortende Haltung zeigt und auf Beschwerden konstruktiv reagiert. Zudem kann sie Wissen über die Stimmung im Bezirk weitergeben und zu weiteren Schlüsselpersonen weitervermitteln. Die sozialen Einrichtungen selbst sind überwiegend *überregional* organisiert, aber *regional* tätig. **Regionalforen** der Bezirke sind daher ebenfalls eine wichtige Andockstelle, da sich hier zahlreiche VertreterInnen von ansässigen Organisationen regelmäßig austauschen und gegenseitig unterstützen.

---

<sup>31</sup> Beispielsweise ist manchen nicht bekannt, dass der Arbeiter-Samariter-Bund Wohnungslosenunterkünfte organisiert. Deshalb fühlen sich Einzelne von einer derartigen Einrichtung ohne frühzeitige Informationen aufgrund einer raschen Implementierung überrumpelt bzw. überfordert.

<sup>32</sup> Politisch motivierte Gruppen haben bereits während erster Informationsveranstaltungen über zukünftige Flüchtlingsunterkünfte massiv protestiert. Hier konnte erst nach längerem Bestehen der Unterkünfte Akzeptanz erreicht werden.

Weitere **Vernetzung im direkten Umfeld** der Einrichtungen hilft, um festzustellen, welches aktuelle Konfliktpotential und welche Ressourcen im sozialen Raum vorhanden sind und wie sich ein gemeinsamer Umgang gestalten lässt. Beispielsweise kann eine frühzeitige Absprache mit zuständigen HausbesorgerInnen dazu dienen, einen gegenseitigen Informationsaustausch zu ermöglichen und AnsprechpartnerInnen für zukünftige (mögliche) Beschwerden abzuklären. Es ist außerdem sinnvoll, Schlüsselpersonen zu identifizieren, da diese als MultiplikatorInnen dienen und zum guten Klima beitragen können.

Der **Kontakt zur Polizei** ist bedeutend, da viele Fragen den Sicherheitsbereich betreffen. Weitere potentielle KooperationspartnerInnen sind unter anderem die MA42, MA48, WasteWatcher, Kindergärten, Volkshochschulen und Bibliotheken.

### **Rolle der Medien**

Die Akzeptanz einer Einrichtung seitens der Bevölkerung muss nicht unbedingt mit der vermittelten Stimmung der Medien übereinstimmen. Ähnlich wie bei BürgerInneninitiativen können Fälle auftreten, in denen Medien Proteste nutzen, um Kritik an Verwaltung und Politik zu transportieren.

### **Beteiligung und Partizipation – „Von den Zielen und Ressourcen abhängig“**

Inwiefern Partizipation beziehungsweise Beteiligung sinnvoll ist, lässt sich vom jeweiligen **Ziel des Vorhabens** sowie von **finanziellen** beziehungsweise **zeitlichen Ressourcen** ableiten. Es sollte dabei keine offene Frage sein, *ob* eine soziale Einrichtung implementiert werden soll (oder nicht). Partizipationsmöglichkeiten sind stattdessen für einzelne, abgegrenzte Arbeitsschritte anzudenken.

In **Flüchtlingsunterkünften** sind Ehrenamtliche häufig eine **starke Stütze**. In Zusammenarbeit mit regionalen Institutionen werden unterschiedliche Projekte und Angebote für Menschen in Flüchtlingsunterkünften, aber auch Begegnungsmöglichkeiten für die Nachbarschaft geschaffen. Dabei zeigt sich, dass **bereits bestehende** und gut funktionierende regionale **Vernetzungsstrukturen** eine gute Voraussetzung sind, um rasche Maßnahmen setzen zu können.

In der Wohnungslosenhilfe und im Suchtbereich ist Ehrenamtlichkeit weniger üblich. Ehrenamtliche benötigen selbst professionellen Rückhalt. Im Rahmen des Winterpaketes verläuft die Planung im Regelfall zu kurzfristig, um Ehrenamtliche sinnvoll einzusetzen.

Die Beteiligung und damit das Empowerment von **KlientInnen selbst** werden in einzelnen Projekten gestärkt. Peerprojekte fördern die Eigenermächtigung der KlientInnen der Wohnungslosenhilfe. Ein von Wohnungslosen organisiertes Straßenfest eines sozial betreuten Wohnhauses wurde ebenfalls als positives Beispiel genannt: Hier kam es zu Beschwerden der AnrainerInnen, das daraufhin organisierte Straßenfest ermöglichte Begegnung und stärkte dadurch das Gemeinwesen vor Ort. Mit Hilfe des Festes wurde das Umfeld angesprochen und daraufhin Kleidung gespendet und die Eigeninitiative der Wohnungslosen gefördert.

### **Haltung zeigen – „Der Platz, den wir in Anspruch nehmen“**

Die ExpertInnen sind überzeugt, dass es wichtig ist, eine **klare Haltung zu zeigen**. Sie betonen, dass auch vulnerable Personen einen Teil der Gesellschaft ausmachen sowie Platz haben sollen und dürfen: *„Das ist jetzt der Platz, den wir jetzt in Anspruch nehmen, sie können sich gerne beschweren, wir werden immer ein Ohr für sie haben und freundlich bleiben, aber sie können uns jetzt nicht einfach weghaben.“*

### **2.2.2. Umgang mit Konflikten – „Nicht unter den Teppich kehren“**

Im Regelfall akzeptiert die **Mehrheit** die Einrichtungen und **nur eine Minderheit zeigt eine ablehnende Haltung**. Diese kann aber im Umfeld oder in Medien **hohe Wellen schlagen**. *„Oftmals hängt es an einer einzigen Person, oftmals kippt die Stimmung durch eine einzige Person und wenn man da nicht genau hinschaut, könnte man meinen, dass die Einrichtung*

*abgelehnt wird, obwohl der Großteil der Bevölkerung eh nichts dagegen hat, aber es eine Person oder Partei gibt, die sehr laut ist.*“ Die Erfahrung zeigt, dass bei einzelnen „lauten“ BeschwerdeführerInnen auch individuelle Problemlagen bis hin zu psychiatrischen Auffälligkeiten eine Rolle spielen können. In solchen Fällen muss spezifisch auf diese Personen eingegangen werden.

Anhand der Erfahrungswerte der ExpertInnen lässt sich erkennen, dass die meiste **Aufregung bei neueren, unbekanntem Einrichtungen** besteht. Sobald diese länger niedergelassen sind und dargestellt wird, wer die neuen BewohnerInnen sind, nimmt die Akzeptanz zumeist zu. Was jedoch bleibt, ist das Risiko von Zuschreibungen („*Das sind die aus der Einrichtung*“) bei auftretenden Vorfällen oder Verschmutzungen.

Im Umgang mit Konflikten betonen die ExpertInnen allesamt die Relevanz der gelungenen **Kommunikation** und die Ermöglichung von **Begegnung**. In manchen Einrichtungen werden die Teams geschult, auf Konflikte angemessen zu reagieren. Dabei soll signalisiert werden, dass Beschwerden angenommen werden und es die Möglichkeit der Auseinandersetzung gibt. *„Es ist wichtig, Konflikte nicht unter den Teppich zu kehren und so zu tun, als wäre nichts.“*

Sobald Konflikte schon stark emotionalisiert sind, wird in der Kommunikation ein **face-to-face-Austausch** großen Versammlungen vorgezogen, um den BeschwerdeführerInnen keine zu große Bühne zu geben und im direkten Kontakt Verständnis oder Kompromisse zu entwickeln. Um heiklere Konflikte zu lösen, kann auch der **Einbezug der Bezirksebene** und **Polizei** unterstützend wirken.

Bei massiven Konflikten mit AnrainerInnen wurde im Umfeld mancher Flüchtlings- und Wohnungsloseneinrichtungen **Sicherheitspersonal und Exekutive** eingesetzt. Ihre Präsenz sollte dazu beitragen, die subjektive Sicherheit der AnrainerInnen zu erhöhen, was auch teilweise erreicht wurde. Sicherheitsrelevante Anlässe für den Einsatz gab es allerdings nicht. Im Gegensatz dazu nahm der Protest gegen manche Einrichtungen ein so bedrohliches Ausmaß an, dass hier ebenfalls auf Sicherheitspersonal zurückgegriffen werden musste.

Abteilungsleitungen der Einrichtungen treffen sich zudem mit Haustechnik oder HausbesorgerInnen, um **gemeinsam Anliegen und Beschwerden** zu bearbeiten. Es werden im Regelfall auch dann Reparaturen oder Reinigungen durchgeführt, wenn zweifelhaft ist, ob die eigenen KlientInnen die VerursacherInnen waren. Teilweise werden auch KlientInnen eingebunden, z. B. um Müll einzusammeln.

Beinahe jede neuere Einrichtung sieht sich mit Beschwerden konfrontiert. **Häufige Themen** sind: KlientInnen, die vor Einrichtungen in Menschentrauben zusammenstehen, KlientInnen die sich in den Höfen von Wohnhausanlagen aufhalten, KlientInnen in der Nähe von Schulen oder Kindergärten, Lärm und Verschmutzung.

Es gibt auch Beschwerden, die nicht als solche aufgelöst werden. Zum Beispiel haben KlientInnen untertags im Freien Musik gehört und getanzt, woraufhin es – trotz Beschwerden – zu *keinen* sanktionierenden Maßnahmen kam, da sich die KlientInnen damit nicht rechtswidrig verhalten haben. Hier empfehlen die ExpertInnen, *„Spannungen auszuhalten.“*

### **2.2.3. Sozialraum – „Es gibt keine Patentlösungen“**

Ein relevanter Faktor für die Akzeptanz von sozialen Einrichtungen ist das **baulich-räumliche und das sozialräumliche Umfeld**.

Ähnlich zu den Ergebnissen von Studien, sehen auch die befragten ExpertInnen keinen eindeutigen Zusammenhang zwischen dem **sozioökonomischen Hintergrund der BewohnerInnen einer Region** (Bildung, Einkommen, Parteipräferenzen) und der Akzeptanz einer Einrichtung und können diesbezüglich keine Standortempfehlungen abgeben.

In sozioökonomisch stärkeren Regionen kann die generelle Akzeptanz benachteiligter Gruppen zwar höher sein, eine Einrichtung in der direkten Wohnumgebung dennoch abgelehnt werden. Diese Ablehnung lässt sich unter dem Phänomen NIMBY subsumieren.

Das Akronym steht für „Not In My Back Yard“ und beschreibt die ablehnende Haltung, ein soziales Problem im unmittelbaren Umfeld zu behandeln.

Ist in einer Region mehr materieller Wert vorhanden, besteht auch die Angst etwas zu verlieren. Auch eine Abwertung des Grätzels wird mitunter befürchtet. Erfahrungen zeigen, dass hier auch Personen mit mehr „Machtressourcen“ und sozialem Kapital vertreten sind. Dadurch sind sie leichter in der Lage, rasch machtvolle und medial präsenste Protestaktionen zu initiieren sowie politisch Einfluss zu nehmen.

In sozioökonomisch schwächeren Regionen wie z.B. Grätzeln mit Gemeindebauten wird die Situation ebenfalls ambivalent eingeschätzt, in der „sozialen Hierarchie“ liegt die Bevölkerung näher bei der Zielgruppe. „Die Probleme der Zielgruppen sind dort nicht unbekannt“ gleichzeitig wird eine verbreitetere Ablehnung von Unbekanntem und Fremdem beobachtet. Bei einer differenzierten Kommunikation über die Einrichtung sollte dies beachtet werden.

Bei zwei vergleichbaren Wohnungsloseneinrichtungen mit ähnlicher baulich-räumlicher Struktur und ähnlichem Zugang, aber unterschiedlicher Eigentumsstruktur, wurde die Beobachtung gemacht, dass die Ablehnung im Genossenschaftsbau höher war, als im Gemeindebau. Ein Argument lautete „Wir zahlen eh schon so viel, dass wir hier wohnen und jetzt haben wir da so etwas.“ Eine Generalisierung sollte aus dieser Erfahrung jedoch nicht abgeleitet werden.

Abhängig davon, ob eine Einrichtung **im zentralen oder peripheren Stadtgebiet** liegt, ist ein sozialräumlicher Unterschied zu erwarten. Anders als im dicht besiedelten urbanen Gebiet, indem sich viele unterschiedliche Gruppen im öffentlichen Raum begegnen und eine hohe Anonymität besteht, fällt in peripheren Stadtgebieten der Zuzug marginalisierter Gruppen mehr auf. Einen deutlichen Unterschied nehmen die ExpertInnen für die Zielgruppe wahr. Die Erfahrungen zeigen, dass Einrichtungen weniger angenommen werden, wenn sie abgelegen und mit öffentlichen Verkehrsmitteln schwer zu erreichen sind. Insbesondere im Winter und für gesundheitlich eingeschränkte Menschen kann dies eine nicht zu überwindende Hürde darstellen. Letztlich kommt dem Standort einer Einrichtung auch eine sozialpolitisch symbolische Bedeutung zu, hinsichtlich der Frage: „Darf Armut in der Stadt sichtbar sein?“

Hinsichtlich des **räumlichen und institutionellen Umfeldes** formulierten die ExpertInnen auch einige Erfahrungswerte:

Die Nähe von Wohnungsloseneinrichtungen zu anderen Institutionen kann kritische Reaktionen hervorrufen, dies gilt insbesondere für **Kindergärten und Schulen**. In einem solchen Fall sollte dies bei der Projektkommunikation besonders berücksichtigt werden.

Schwierig ist es auch, wenn der **Kontakt zwischen KlientInnen und BewohnerInnen räumlich eng** erfolgt. Wenn Wohnungslose im Bereich von Wohnhausanlagen wahrnehmbar und präsent sind. Eine Wohnungsloseneinrichtung gegenüber einem Gemeindebau funktionierte, solange die Straße eine Trennung herstellte. Aber als die KlientInnen den Bau aufsuchten und dort die Grünflächen und Bänke nutzten, kam es zu Beschwerden.

Ein sensibler Bereich ist der **Vorplatz von Einrichtungen**, wenn sich hier KlientInnen in größeren Gruppen sammeln, so erzeugt dies bei AnrainerInnen Unwohlsein oder Angst und ist eine mögliche Quelle für Konflikte.

In **Parks und Grünflächen** in der Nähe von Einrichtungen kommt es gehäuft zu Konflikten und Beschwerden, insbesondere wenn Aufenthaltsorte in der Nähe von Kinderspielplätzen liegen. ExpertInnen empfehlen auf jeden Fall die Parks in der Umgebung im Auge zu behalten und auf die Beschwerden zu reagieren. Allerdings gilt es hier zwischen gerechtfertigten und übertriebenen Beschwerden bzw. Zuschreibungen zu differenzieren.

**Beschwerden und Proteste repräsentieren nicht unbedingt den gesamten Sozialraum.** Die interviewten ExpertInnen betonen die Bedeutung einzelner oder weniger massiver BeschwerdeführerInnen. Eine Einrichtung kann scheinbar von der Bevölkerung abgelehnt

werden, bei genauerer Betrachtung erkennt man, dass nur eine oder wenige Personen hinter Beschwerden stecken. Diese können allerdings unter Umständen die Stimmung in einem Grätzel stark beeinflussen.

#### 2.2.4. Zielgruppe – „*Lautes und Unbekanntes beängstigt*“

Die Akzeptanz einer Einrichtung hängt auch von deren Zielgruppe ab. Gewohntes Verhalten wird eher akzeptiert als ungewohntes. In erster Linie beängstigt „*Lautes und Unbekanntes*“ beziehungsweise Phänomene, die für AnrainerInnen verunsichernd und schwer einzuordnen sind.

Als schwierige Zielgruppen hinsichtlich ihrer Akzeptanz werden Menschen mit psychischen Erkrankungen, DrogenkonsumentInnen aber auch Jugendliche genannt. Gegenüber geflüchteten Menschen beobachten ExpertInnen eine gesunkene Toleranz.

Eine höhere Akzeptanz ist gegenüber Familien und Frauen zu erwarten, die von Benachteiligung betroffen sind. Hier gilt es jedoch zu berücksichtigen, dass der Anteil an psychischen Erkrankungen bei wohnungslosen Frauen höher ist als bei Männern.<sup>33</sup> Daher werden sie von ExpertInnen nicht unbedingt als unproblematischere Zielgruppe eingeschätzt.

Auch sprachliche Barrieren spielen eine Rolle: Ist die Kommunikation zwischen BewohnerInnen und der Zielgruppe nicht möglich, ist tendenziell auch die Akzeptanz geringer. Bei Einrichtungen für Nicht-ÖsterreicherInnen (z. B. im Rahmen des Winterpakets) kann ebenfalls mit stärkerer Ablehnung gerechnet werden.

#### 2.2.5. Art der Einrichtung – „*Sichtbarkeit und Wahrnehmbarkeit*“

Eine weitere Rolle für die Akzeptanz von Einrichtungen spielt die **Sichtbarkeit und Wahrnehmbarkeit ihrer KlientInnen**. Sind die Zielgruppen sehr präsent und halten sich in großen Gruppen im öffentlichen Raum auf, führt dies eher zu Konflikten. Daher sind **kleinere Einrichtungen** eher akzeptiert als größere. Ein/e Experte/in machte die Erfahrung, dass Wohnungsloseneinrichtungen mit bis zu 50 Personen sozial gut verträglich sind.

Ein sehr wichtiger Faktor ist die **Eingangssituation**: Bei Wärmestuben oder Tageszentren kommt es durch Rauchverbote häufig zu Ansammlungen außerhalb der Einrichtungen – was bei AnrainerInnen (insbesondere bei räumlicher Nähe) eine ablehnende Haltung auslösen kann. Nachtquartiere sind durch ihre spezifische Nutzungsform weniger sichtbar, da sich ihre Zielgruppen oft nur abends und in der Früh im Umfeld der Einrichtung aufhalten. Hier sollte jedoch bei der Organisation berücksichtigt werden, dass um diese Uhrzeiten eine große Anzahl an Personen gleichzeitig die Einrichtung verlässt bzw. aufsucht. Eine zeitliche Überschneidung mit Kindern auf ihrem Schulweg sollte hier vermieden werden; gestaffelte Komm- und Gehzeiten können hier Abhilfe schaffen.

Die meiste Aufregung entsteht durch neue Einrichtungen, die „*plötzlich da sind*“ und „*niemand kann sich etwas darunter vorstellen*“. Sind **Einrichtungen etabliert**, die „*Gesichter bekannt*“ und Abläufe eingespielt, ist das Konfliktpotential wesentlich geringer. Ein/e Experte/in sieht darin auch ein Problem für temporäre Einrichtungen, die die Entstehungsphase mit den zugehörigen Widerständen durchlaufen müssen, jedoch nicht von einer Gewöhnung profitieren können, da sie in dieser Phase schon wieder geschlossen sind.

---

<sup>33</sup> Der Anteil an psychischen Problemlagen liegt bei wohnungslosen Frauen bei 49%, demgegenüber bei Männern bei 32%. Quelle: Wiener sozialpolitische Schriften MA24, Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe, September 2012

## **2.2.6. Unterbringungspraxis und Begegnungsmöglichkeiten – „Was man nicht kennt, schafft Furcht“**

**„Das wichtigste Mittel für Prävention und Deeskalation ist Begegnung – was man nicht kennt, schafft Furcht.“** Aus diesem Grund empfehlen ExpertInnen auf die BewohnerInnen zuzugehen. Ein Tag der offenen Tür, Willkommensfeste, Flugblätter oder auch gemeinwesenorientierte Straßensozialarbeit tragen dazu bei, die Einrichtung, die KlientInnen und die MitarbeiterInnen bekannt zu machen. Mit diesen Mitteln kann ein positives Bild der Einrichtung gezeichnet werden und dargestellt werden wer die Menschen sind, die die Einrichtung nutzen. Auch die Aufforderung zu Freiwilligenarbeit oder für Spenden bietet eine Möglichkeit für Begegnung.

Eine gute Unterbringungs- und Betreuungspraxis spielt laut ExpertInnen nicht nur für die Qualität der Einrichtung eine Rolle, sie wirkt auch nach außen.

### 3. Zusammenfassung

Die Ergebnisse der untersuchten Studien sowie die interviewten ExpertInnen stimmen darin überein, dass eine Vielzahl an Einflussfaktoren für die Akzeptanz von sozialen Einrichtungen ausschlaggebend ist. Ambivalenzen und situationsabhängige Einflüsse verunmöglichen ein generelles „Patentrezept“ zu formulieren.

Allerdings gehen sowohl die Studien, als auch die ExpertInnen übereinstimmend davon aus, dass eine gute Vorbereitung und die Berücksichtigung zentraler Faktoren die Chancen auf eine gelungene Implementierung erhöhen. Diese werden im Folgenden zusammengefasst dargestellt.

#### Prozess der Implementierung

- **Formate der Informationsweitergabe:** Um die Bevölkerung umfassend anzusprechen, sollte je nach Zielgruppe differenzierte Informations- und Einladungspolitik betrieben werden. Die Studien empfehlen zudem, einen Austausch auf Augenhöhe zu fördern, indem die KlientInnen ebenfalls eingeladen und somit inkludiert werden.
- **Zeitpunkt der Information:** Sobald wesentliche Fakten feststehen, ist das Informieren des Umfelds zu empfehlen. Zuvor raten die ExpertInnen und Studien jedoch davon ab. Die ExpertInnen stehen der frühzeitigen Informationspolitik aufgrund der vorausseilenden Proteste ambivalent gegenüber.
- **AnsprechpartnerInnen:** Es sollte für die Bevölkerung die Möglichkeit geben, eine/n konkrete/n AnsprechpartnerIn zu erreichen, der/die direkt auf Anliegen reagiert und Haltung zeigt.
- **Zusammenarbeit & Vernetzung:** Für den regelmäßigen Austausch und die gegenseitige Unterstützung sind mehrere PlayerInnen zentral, wie Institutionen und Schlüsselpersonen aus dem direkten Umfeld sowie Regionalforen, Exekutive und Bezirksvorstehung.
- **Rolle der Medien:** Aufgrund möglicher negativer Beiträge sollten Medien beobachtet und gegebenenfalls faktenbasierte Informationen als Gegengewicht geboten werden.
- **Beteiligung & Partizipation:** Partizipation trägt zur Akzeptanz bei und baut Vorurteile ab, ist jedoch mit zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden. Das Ausmaß der Beteiligung lässt sich von den Zielen des Vorhabens ableiten. Wenn Informationen gegeben werden, ist es wichtig, transparent zu machen, inwieweit die Bevölkerung einbezogen oder nur benachrichtigt werden soll.

#### Umgang mit Konflikten

- Konflikte sind als ein Teil des Prozesses zu betrachten.
- Um allgemeiner ablehnender Haltung kein Forum zu bieten, sollten Konflikte face-to-face gelöst werden.
- Vereinzelte Ursachen von Beschwerden lassen sich nicht verhindern, weshalb es hier gilt, Spannungen auszuhalten und Position zu beziehen.

#### Sozialraum

- Der sozioökonomische Status der BewohnerInnen einer Region (Einkommen, Bildung) lässt keine generalisierbaren Rückschlüsse auf die Akzeptanz einer Einrichtung zu.
- Die generelle Akzeptanz von benachteiligten Menschen in einer Region muss nicht unbedingt mit der Akzeptanz einer sozialen Einrichtung vor Ort korrelieren.

- In dicht besiedelten urbanen Gebieten, in denen sich viele unterschiedliche Gruppen im öffentlichen Raum begegnen und eine hohe Anonymität besteht, fallen marginalisierte Gruppen weniger auf als in homogenen peripheren Regionen.
- Kindergärten, Schulen oder ähnliche Institutionen in der Nähe von sozialen Einrichtungen sind besonders sensibel und sollten in der Kommunikation nach außen berücksichtigt werden. Auch auf Parks und Grünflächen in der näheren Umgebung sollte ein Augenmerk gelegt werden.
- Der Vorplatz von Einrichtungen als Aufenthaltsort für die Zielgruppe ist ein sensibler Bereich. Auch eine große räumliche Nähe zu Wohnhausanlagen kann Konflikte verursachen und verlangt besondere Aufmerksamkeit.

### **Zielgruppe**

- Personen, die als „*laut und unbekannt*“ wahrgenommen werden, werden weniger akzeptiert als andere Personengruppen.
- Sind die Zielgruppen sehr präsent und halten sich in großen Gruppen im öffentlichen Raum auf, führt dies eher zu Konflikten.

### **Art der Einrichtung**

- Kleinere Einrichtungen sind eher akzeptiert als größere.
- Sind Einrichtungen und deren Zielgruppen etabliert sowie Abläufe eingespielt, ist das Konfliktpotential wesentlich geringer als bei neuen Einrichtungen.

### **Unterbringungspraxis und Begegnungsmöglichkeiten**

- Das wichtigste Mittel für Prävention und Deeskalation ist Begegnung, „was man nicht kennt, schafft Furcht“.
- Eine gute Unterbringungs- und Betreuungspraxis spielt laut ExpertInnen nicht nur für die Qualität der Einrichtung eine Rolle, sie wirkt auch nach außen.

## 4. Literaturverzeichnis und InterviewpartnerInnen

### Kontaktierte Personen und Institutionen zur Akzeptanz von sozialen Einrichtungen

- Fonds Soziales Wien – Fachbereich Betreutes Wohnen, Wiener Wohnungslosenhilfe
- Fonds Soziales Wien – “wieder wohnen“
- Suchthilfe Wien
- Arbeiter Samariterbund Wien – Wohnungslosenhilfe

### Literaturverzeichnis

**Alicke, T., Bohn, I.** (2015). Wie kann Integration von Flüchtlingen gelingen, damit die Stimmung nicht kippt? ISS-aktuell 19/2015. Frankfurt am Main: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V.

**Aumüller, J., Daphi, P., Biesenkamp, C.** (2015). Die Aufnahme von Flüchtlingen in den Bundesländern und Kommunen. Behördliche Praxis und zivilgesellschaftliches Engagement. Teilhabe, Vernetzung, Engagement, Integration. Stuttgart: Robert Bosch Stiftung GmbH (Hg.).

**Gesemann, F., Roth, R.** (2017). Erfolgsfaktoren der kommunalen Integration von Geflüchteten. Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.

**Kriemann, M.** (2016). Handreichung. Beispiele guter Praxis in der kommunalen Flüchtlings- und Integrationspolitik. Berlin: DESI - Institut für Demokratische Entwicklung und Soziale Integration.

**TEAM FOCUS** (2017). Flüchtlingsunterkunft Ziedlergasse - Reaktionen der Bevölkerung und Maßnahmen zur Erhöhung der Akzeptanz. Wien.  
[https://www.fsw.at/downloads/satzung\\_berichte/teamfocus/2017\\_TEAM\\_FOCUS\\_Bericht\\_Ziedlergasse.pdf](https://www.fsw.at/downloads/satzung_berichte/teamfocus/2017_TEAM_FOCUS_Bericht_Ziedlergasse.pdf) (zuletzt abgerufen am 04.10.2017)

**Wiener sozialpolitische Schriften MA24** (2012), Evaluierung Wiener Wohnungslosenhilfe

<http://wiki.hs-schmalkalden.de/NPRVorstellungEinesMusterverfahrensMitBuergerbeteiligung> (zuletzt abgerufen am 03.10.2017)

<http://www.partizipative-qualitaetsentwicklung.de/partizipation/stufen-der-partizipation.html> (zuletzt abgerufen am 03.10.2017)

<https://www.netzwerk-buergerbeteiligung.de/kommunale-beteiligungspolitik-gestalten/mitwirkung-aller-akteure-ermoeglichen/> (zuletzt abgerufen am 20.9.2017)

[https://www.vice.com/de\\_at/article/xdkp5n/wien-bekommt-ein-vinzidorf-963](https://www.vice.com/de_at/article/xdkp5n/wien-bekommt-ein-vinzidorf-963) (zuletzt abgerufen am 03.10.2017)

*Hiermit bedanken wir uns bei allen GesprächspartnerInnen, von denen wir im Zuge unserer Recherche wertvolle Informationen erhielten und die durch ihre Offenheit und ihr wohlwollendes Entgegenkommen diesen Bericht ermöglichten.*

Team Focus: DSA<sup>in</sup> Alexandra Rajchl, MA (Leitung); Mag. Holger Piringer (Leitung Stv.); Mag.<sup>a</sup> Emsal Abuhelou; Laura Allinger, MA; DSA<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Sonja Gabler; Mag.<sup>a</sup> Marianne Kolar-Paceski

**Impressum:**

Fonds Soziales Wien

TEAM FOCUS

Grüngasse 14/20

1050 Wien

Tel.: 01/4000 66 380

E-Mail: [team.focus@fsw.at](mailto:team.focus@fsw.at)

Web: <http://www.fsw.at/teamfocus>