



universität
wien

MAGISTERARBEIT

„Diskursiver Journalismus am Beispiel der Drogenhilfseinrichtung *streetwork*“

Eine Inhaltsanalyse der Berichterstattung zu Selbst- und
Fremdbild.

Verfasserin

Petra Kröpfl, Bakk.phil., Dipl.Päd.

Matrikelnummer: 9900872

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag.phil.)

Wien, im Dezember 2011

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 066 84

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

Betreuer:

ao. Univ.-Prof. Dr. Roland Burkart

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	5
1. EINLEITUNG	6
2. EINFÜHRENDE KOMMUNIKATIONSWISSENSCHAFTLICHE BEMERKUNGEN & THEORETISCHE PERSPEKTIVEN ZUM DISKURSIVEN JOURNALISMUS	10
2.1. Kommunikatorforschung	10
2.1.1. Öffentlichkeitsarbeit	10
2.1.2. Journalismus	14
2.1.3. Das Verhältnis von Öffentlichkeitsarbeit und Journalismus	17
2.2. Der diskursive Journalismus	20
2.2.1. Die Habermas'sche Theorie des kommunikativen Handelns	22
2.2.2. Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit (VÖA) nach BURKART	24
2.2.3. Messbarkeit und Operationalisierung der Verständigungsorientierung	29
2.3. Öffentliche Beziehungen als Sozialkapital	31
2.3.1. Integrierter Ansatz & soziales Vertrauen	32
2.3.2. Öffentlichkeitstheorien	33
2.3.3. Öffentlichkeit, Teilöffentlichkeiten & Stakeholder	36
2.3.3.1. Der Stakeholder-Ansatz	38
2.3.3.2. Das Linkages-Konzept	41
2.3.3.3. Öffentliche Meinungsbildung & Vertrauen	43
2.3.3.4. Reputation & Image	46
2.3.4. Faktoren erfolgreicher Medienresonanz	48
2.3.5. AdressatInnen-adäquate Kommunikation im Sozialen	49
3. DROGENPOLITISCHE AUSGANGSSITUATION	51
3.1. Das Verhältnis von Drogenpolitik und Drogenhilfe	51
3.2. Strategien im Umgang mit Drogen	52
3.2.1. Ansätze, Positionen und Strategien der Drogenpolitik	53
3.2.2. Abstinenzmodell & Akzeptanzmodell	55
3.3. Das Wiener Drogenkonzept von 1999	57
3.3.1. Ziele des Wiener Drogenkonzepts	58
3.3.2. Handlungsfelder des Wiener Drogenkonzepts	59
3.3.2.1. Beratung – Behandlung – Betreuung	59
3.3.2.2. Sicherheit	60

4. GRUNDLAGEN & PERSPEKTIVEN SOZIALER ARBEIT	62
4.1. Die Wissenschaft Soziale Arbeit	62
4.1.1. Gegenstandsbereich und Ziele der Sozialen Arbeit	62
4.1.2. „Das doppelte Mandat“: Problemfeld Sozialarbeit – Sozialpolitik	63
4.2. Begriffe und Theorien der Wissenschaft Soziale Arbeit.....	65
4.2.1. Norm und Devianz	66
4.2.2. Theorie der Lebensweltorientierung	68
4.2.3. Akzeptanzorientierte Sozialarbeit	70
4.2.3.1. Niederschwelligkeit.....	71
4.2.3.2. Spritzenabgabe & Spritzentausch	72
4.2.3.3. Aufsuchende Sozialarbeit: Streetwork.....	72
4.3. Zusammenfassung & Ausblick: Kommunikation im Sozialen	73
 5. DER VEREIN WIENER SOZIALPROJEKTE (VWS)	 75
5.1. Der VWS und seine Institutionen	75
5.2. Entwicklung, Leitbild und Angebot von <i>streetwork</i>	77
5.3. Die offene Wiener Drogenszene der Karlsplatz Passage	78
5.3.1. Manifestation der Drogenszene Karlsplatz	78
5.3.2. Offene Drogenszene und Öffentlichkeit.....	79
5.3.3. Sozialpolitik und Sozialarbeit am Karlsplatz	81
5.4. Inanspruchnahme und Leistungen von <i>streetwork</i>	82
5.4.1. Sozialarbeiterische Maßnahmen in der Beratungsstelle	82
5.4.2. Aufsuchende Sozialarbeit am Karlsplatz	85
5.4.3. Infektionsprophylaxe durch das Spritzentauschprogramm	88
5.4.4. Öffentlichkeitsarbeit & Öffentlichkeitswirkung.....	90
5.5. Zusammenfassung: Gegenwärtige Rahmenbedingungen für <i>streetwork</i>	91
 6. KOMMUNIKATIONSWISSENSCHAFTLICHE STUDIEN IM SOZIALEN	 93
6.1. Öffentlichkeitsarbeit im sozialen Bereich	93
6.1.1. Das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Öffentlichkeit	93
6.1.1.1. Dargestelltes Selbstbild	94
6.1.1.2. Wahrgenommenes Fremdbild	95
6.1.2. Notwendigkeit von PR im Sozialen.....	97
6.1.3. Legitimationsdruck auf PR im Sozialen	98
6.1.4. Medialisierungsdruck auf PR im Sozialen	99
6.1.5. Schwierigkeiten für PR im Sozialen.....	100
6.1.6. Bedarf und Bedingungen für PR im Sozialen	101

6.2. Die mediale „Wirklichkeitsproduktion“ des Sozialen	103
6.2.1. Das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Medien	103
6.2.1.1. Hemmnisse und Risiken einer medialen Berichterstattung des Sozialen	104
6.2.1.2. Chancen einer medialen Berichterstattung des Sozialen	105
6.2.2. Mediale Repräsentanz sozialer Arbeit	106
6.2.2.1. Soziale Arbeit im Blickfeld der Finanzen: Inszenierung	106
6.2.2.2. Soziale Arbeit im Blickfeld ihrer Klientel: Skandalisierung	107
6.2.2.3. Soziale Arbeit im Blickfeld öffentlicher Vorstellungen: Stereotypisierung	108
6.3. Fazit: Medien-Konstrukt „Risiko“ am Karlsplatz	109
 7. EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG	112
7.1. Untersuchungsgegenstand	112
7.1.1. Theoretische Problemperspektive: Verständigungsorientierung & diskursiver Journalismus im Sozialen	113
7.1.2. Erkenntnisinteresse	114
7.1.3. Forschungsfragen	115
7.1.4. Hypothesen	118
7.2. Forschungsdesign	119
7.2.1. Methodik	119
7.2.2. Kategorienbildung	120
7.2.3. Operationalisierung	123
7.2.4. Datenerhebung und Samplebildung	124
7.3. Durchführung der Forschung	125
 8. ERGEBNISSE	127
8.1. Auswertungsmodell	127
8.2. Darstellung & Interpretation der Ergebnisse	128
8.2.1. Beschreibung des Untersuchungsmaterials	128
8.2.2. Medialisierungsdruck: Ereignisorientierung	133
8.2.3. Themenanalyse: Öffentliche Meinungen & Bezugsfelder	134
8.2.4. AkteurInnenanalyse	140
8.2.5. Qualitätsanalyse: Argumente & Begründungen	145
8.2.6. Qualitätsanalyse: Probleme und Lösungsvorschläge	151
8.2.7. Qualitätsanalyse: Respekt & Verständnis	152
8.2.8. Qualitätsanalyse: Zweifel	154
 9. SCHLÜSSE AUF DIE BEDINGUNGEN EINER VERSTÄNDIGUNGSORIENTIERUNG IM SOZIALEN BEREICH	159

LITERATURVERZEICHNIS.....	163
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	172
TABELLENVERZEICHNIS.....	173
ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS DES ANHANGS	174
ANHANG	175
Codebuch (Kategoriensystem und Codierregeln)	175
Interviewleitfaden.....	199
Zusätzliche empirische Tabellen	200
Abstract (Deutsch)	214
Abstract (English)	215
Lebenslauf	216
Eidesstattliche Erklärung.....	218

VORWORT

Die Entscheidung zu dem Thema der vorliegenden Magisterarbeit beruht auf meinem Interesse an gesellschaftlichen und sozialen Problemstellungen, mit denen unter anderem die Gruppe der DrogenkonsumentInnen in ihrer Lebensrealität konfrontiert ist. Vor dem Hintergrund dieses Themas wird das Privileg eines stabilen, liebevollen Umfelds umso deutlicher.

Ich danke all jenen lieben Menschen, auf die ich mich immer verlassen kann, auf deren Verständnis, Lachen und Unterstützung ich in jeder Situation zählen kann. Im Bezug auf die Magisterarbeit möchte ich mich vor allem auch für die Bemühungen und die Geduld von Kathi, Babsi, Bernd, Ira, Renate, Hubi, Anna, Alba und speziell meiner Mutter bedanken, die mich mit wertvollen Kommentaren, kritischen Anregungen und dem nötigen last minute support durch die komplexe Themenstellung begleitet haben.

Mein Dank gilt außerdem Professor Burkart für seine persönliche, wohlwollende Betreuung und seine Offenheit für neue Themenstellungen!

Außerdem möchte ich mich bei Eva-Maria Wimmer und Andrea Jäger für ihre Bereitschaft bedanken, diese Arbeit durch Interviews abzurunden. Ein großer Dank gilt ihrem inhaltlichen Interesse an dieser Arbeit und ihrem Input.

1. EINLEITUNG

Öffentlichkeitsarbeit ist längst auch im Sektor der Sozialen Arbeit ein unverzichtbarer Bestandteil der Innen- und Außendarstellung des Organisationsmanagements (vgl. PLEINER 2009, S. 11). In der Sozialen Arbeit lässt sich Öffentlichkeitsarbeit als das „Management von Beziehungen zwischen Organisation und ihren relevanten Teilöffentlichkeiten“ verstehen (ebd., S. 18). Demnach ist das Ziel der PR, die eigenen Interessen und Bemühungen nach außen zu vertreten sowie Verständnis und Sympathie von den Teilöffentlichkeiten zu bekommen (vgl. ebd., S. 18).

Speziell im Bereich der Drogenarbeit ergeben sich durch gesellschaftspolitische Diskriminierung, weitgehende Verständnis- und Kenntnislosigkeit sowie Angst und Unsicherheiten (vgl. FISCHER 2001, S. 57) zahlreiche Schwierigkeiten und Problematiken in einer (verständigungsorientierten) Kommunikation und Image-Bildung nach außen. Die niederschwellige, akzeptierende, aufsuchende Drogenarbeit der Drogenberatungsstelle *streetwork* läuft durch seinen primären Tätigkeitsbereich der Schadensminimierung umso mehr Gefahr, auf Verständnislosigkeit und Ablehnung der Öffentlichkeit zu stoßen, als dies bei anderen sozialen Einrichtungen der Fall ist, die ebenfalls Präventionsarbeit leisten.

Angesichts dieser allgemeinen Schwierigkeiten und der politischen Brennpunkthematik „Karlsplatz“, dessen Passagen-Umbau seit Juni 2010 die Einstellung des Spritzentauschprogrammes für DrogenkonsumentInnen durch *streetwork* und damit auch eine Veränderung der Drogenszene und ihren sozialen Einrichtungen bedingte (vgl. JILCH 2010, o.S.), ergibt sich ein Spannungsfeld zwischen sozialer Arbeit und Öffentlichkeit, welches eine nähere Beleuchtung wert ist bzw. sogar erforderlich macht. Die Eingliederung der Institutionen des Vereins Wiener Sozialprojekte¹ in die Sucht- und Drogenkoordination Wien², die mit Jänner 2012 unter dem Namen „Suchthilfe Wien“³ offiziell ist, ergeben zusätzlich neue Herausforderungen für die interne und externe Kommunikation von *streetwork*.

¹ im Folgenden auch kurz: „VWS“

² im Folgenden auch kurz: „SDW“

³ im Folgenden auch kurz: „SHW“

Genau diese Ausgangsposition spricht für einen enormen Bedarf an (verständigungsorientierter) Öffentlichkeitsarbeit, die alle relevanten Anspruchs- und Interessensgruppen, also Stakeholder, anspricht und ein Image nach außen vermittelt, das dem Selbstbild und den sozialen Leistungen von *streetwork* gerecht wird.

Die vorliegende Magisterarbeit will genau dieses Spannungsfeld zwischen wertvoller sozialer Arbeit, Meinungen und Ansprüchen der Öffentlichkeit(en), Imageproblemen und der Notwendigkeit von PR in der Sozialarbeit untersuchen. Das Forschungsinteresse gilt der Verständigungsorientierung der Öffentlichkeitsarbeit bzw. Medienberichterstattung zu den Themenschwerpunkten des Umbaus der Karlsplatz Passage und der damit verbundenen Verlagerung des Spritzentauschs von *streetwork* zu anderen sozialen Drogenhilfseinrichtungen des VWS. Inwiefern die Selbstbilder der Beratungsstelle und der aktuellen Drogenpolitik mit dem medial kommunizierten Image korrelieren, bzw. ob und worüber Zweifel kommuniziert werden, bildet den Kernpunkt des kommunikationswissenschaftlichen Erkenntnisinteresses dieser Arbeit.

Im theoretischen Teil gibt zunächst das Kapitel 2 eine Einführung in die für diese Arbeit grundlegenden kommunikationswissenschaftlichen Perspektiven. Dabei sind aufgrund der Forschungsintention das Zusammenspiel zwischen PR und Journalismus sowie auch Faktoren der Diskurs- und Verständigungsorientierung relevant. Dem Modell der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit⁴ und dem diskursiven Journalismus gilt dabei insofern besonderes Augenmerk, als das empirische Forschungsdesign darauf aufbaut. Durch die öffentliche Brennpunktstellung des Karlsplatzes wird auch Öffentlichkeitstheorien und dem Konzept der Stakeholder und ihrer Linkages Beachtung geschenkt.

Im Weiteren dient eine hermeneutische Einführung in die Soziale Arbeit der Darstellung und Diskussion jener Grundlagen, die für diese Arbeit und das Verständnis des Untersuchungsgegenstandes relevant sind und gleichsam das Selbstbild der niederschweligen⁵ Drogeneinrichtung *streetwork* beschreiben. In Kapitel 3 werden zunächst drogenpolitische Gegebenheiten und Voraussetzungen dargestellt. Sie bilden das Grundgerüst für den Wirkungsbereich des VWS und seiner Beratungsstelle von

⁴ im Folgenden auch kurz: „VÖA“

⁵ zum Begriff der „Niederschwelligkeit“ s. Kapitel 4.2.3.1.

streetwork und schaffen somit die Basis für alle weiteren Ausführungen, Perspektiven und Analysen über die Öffentlichkeitsarbeit und Berichterstattung der Hilfseinrichtung.

Im darauf folgenden Kapitel 4 werden sozialwissenschaftliche Begrifflichkeiten und theoretische Ansätze zur Sozialen Arbeit genauer erläutert, welche das vorherige Kapitel inhaltlich vertiefen und den wissenschaftlichen Standpunkt der Sozialen Arbeit klarlegen. Dies soll zusätzlich dem Verständnis für das Selbstbild von *streetwork* dienen und die Schwierigkeiten und Problematiken einer verständnisorientierten Kommunikation nach außen verdeutlichen. Den erwarteten Funktionen der sozialen Arbeit, dem Problemfeld „Sozialarbeit – Sozialpolitik“ und dem niederschweligen Zugang von *streetwork* gilt besonderes Augenmerk.

Das Kapitel 5 dient der Darstellung des VWS mit besonderem Blick auf die Institution *streetwork*. Ihr Selbstverständnis und ihre kommunikativen Maßnahmen werden vor allem anhand der Tätigkeitsberichte erhoben. Der Schwerpunkt dieses Abschnittes gilt der Analyse der sozialarbeiterischen Maßnahmen und Leistungen für die „Drogenszene“ Karlsplatz. Die durch den Umbau der Karlsplatz-Passage bedingten Veränderungen werden genauer betrachtet.

Im Kapitel 6 sollen aus kommunikationstheoretischer Sicht und anhand empirischer Studienergebnisse einerseits (Selbst)Bilder der Sozialen Arbeit untersucht werden und andererseits formale, strukturelle und inhaltliche Bedingungen beleuchtet werden. Die interne Logik der beiden Systeme „Soziale Arbeit“ und „Medien“ wird mitunter im Hinblick auf ihre Interdependenzen und Widersprüche diskutiert. Den Schwierigkeiten, geeignete Strategien und Konzepte von Öffentlichkeits- und Medienarbeit im Sozialen zu entwickeln und durchzusetzen, wird dabei besondere Beachtung geschenkt.

Um die Selbstbilder von *streetwork* mit ihren Fremdbildern, also der Berichterstattung, vergleichbar zu machen, soll im empirischen Teil eine Medienresonanzanalyse erheben, was und wie in Zeitungsartikeln über die Drogenhilfseinrichtung, deren Tätigkeiten und die aktuellen Entwicklungen kommuniziert wird. Inwiefern stützen diese Fremdbilder das Selbstbild? Wie verständigungsorientiert ist die Berichterstattung? Welche Qualitätsmerkmale weisen die Berichte auf? Welche Zweifel werden artikuliert?

Der empirische Schwerpunkt gilt der Verständigungsorientierung der bestehenden Kommunikationen über *streetwork* und die Situation in der Karlsplatz Passage. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen alle möglichen Themenschwerpunkte der Berichterstattung, Lösungsansätze des VWS und der SDW, sowie die Kritik- und Meinungsvielfalt durch ExpertInnen, PolitikerInnen und diffuse Öffentlichkeiten.

Im abschließenden Kapitel 8 sollen mögliche Schlüsse gezogen werden, wie verständigungsorientiert die Medienberichterstattung über *streetwork* ist und sein kann, sowie außerdem was einer verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit fehlt. Qualitative ExpertInneninterviews mit Eva-Maria Wimmer, Pressesprecherin der SDW, und Andrea Jäger, Leitung Öffentlicher Raum und Sicherheit, sollen die Interpretation der Ergebnisse vertiefen und absichern.

2. EINFÜHRENDE KOMMUNIKATIONSWISSENSCHAFTLICHE BEMERKUNGEN & THEORETISCHE PERSPEKTIVEN ZUM DISKURSIVEN JOURNALISMUS

Dieses Kapitel widmet sich der kommunikationswissenschaftlichen Beleuchtung jener Perspektiven und Modelle, die im Hinblick auf die Fragestellung der vorliegenden Arbeit von Bedeutung sind. Zu den Themenschwerpunkten zählen Öffentlichkeit, öffentliche Meinung(en), Öffentlichkeitsarbeit und Journalismus, die zunächst aus verschiedenen kommunikationstheoretischen Blickwinkeln betrachtet werden, die für die zentralen Aspekte dieser Arbeit interessant sind. Für das empirische Erkenntnisinteresse sind vor allem ein diskursives Verständnis von Öffentlichkeit sowie die handlungstheoretisch motivierte Diskursethik der Verständigungsorientierung relevant, die im Folgenden dargestellt werden. Dem Verhältnis von PR und Journalismus kommt sowohl auf allgemeiner Ebene wie auch im Bezug auf den Bereich der Sozialen Arbeit Bedeutung zu.

2.1. Kommunikatorforschung

2.1.1. Öffentlichkeitsarbeit⁶

Kommunikationstheoretische Begriffsklärung und Perspektiven

Inmitten der zahlreichen Definitionen von PR werden zunächst zwei Begriffsklärungen herausgegriffen, die mit der Themensetzung der Arbeit im Einklang stehen. Im Weiteren wird Öffentlichkeitsarbeit aus den jeweiligen Perspektiven unterschiedlicher kommunikationswissenschaftlicher Ansätze näher erläutert.

Öffentlichkeitsarbeit ist nach BAERNS (1991, S. 16, zit. n. BURKART 2002a, S. 292/ BAERNS 2009, S. 287) als „Selbstdarstellung partikulärer Interessen durch

⁶ Im Einklang mit der wissenschaftlichen Praxis werden auch in der vorliegenden Arbeit die Begriffe „Öffentlichkeitsarbeit“ und „Public Relations (PR)“ synonym verwendet (vgl. BENTELE 2003, S. 54, BURKART 2002a, S. 292, KUNCZIK 2002, S. 22, PLEINER 2009, S. 17).

Information“ zu verstehen, „wobei als Mittel alle Techniken und Formen schriftlicher, mündlicher, fotografischer, filmischer und audiovisueller Publizistik sowie interpersonaler Kommunikation denkbar sind“ (ebd.). Dieser Ansatz bezieht sich mit dem Terminus „Selbstdarstellung“ vorwiegend auf die Kommunikatorperspektive, die mit dem vorliegenden Forschungsschwerpunkt eng verknüpft ist. Nach BURKART (2002, S. 292) und KUNCZIK (2002, S. 30) umfasst diese Begriffsbestimmung vor allem externe, also nach außen gerichtete PR-Aktivitäten, die darauf ausgerichtet sind, die Öffentlichkeit bzw. relevante Teilöffentlichkeiten durch die Darstellung eigener Interessen zu beeinflussen und diese letztlich durchzusetzen. Es handelt sich also um eine „organisierte kommunikative Tätigkeit (Kommunikationsmanagement) innerhalb von Organisationen“ (BENTELE 2003, S. 56). Es bleibt zu diskutieren, aber an dieser Stelle offen, ob bzw. inwiefern der – durchaus als persuasiv oder gar manipulativ zu verstehende – Charakter der Interessensdurchsetzung gekoppelt an Wirkungsvorstellungen einer PR-Praxis entsprechen kann und soll (vgl. KUNCZIK 2002, S. 55ff.).

Die Deutsche Public Relations Gesellschaft (DPRG 1984, zit. n. KUNCZIK 2002, S. 28) definierte in der *Wirtschaftswoche* vom 5.10.1984 PR als „das bewußte [sic], geplante und dauerhafte Bemühen um ein Vertrauensverhältnis zwischen Unternehmen, Institutionen oder Personen und ihrer Umwelt. Öffentlichkeitsarbeit meint vor allem aktives Handeln durch Information und Kommunikation auf konzeptioneller Grundlage. Sie ist darum bemüht, Konflikte zu vermeiden oder bereinigen zu helfen.“ Diese Perspektive ergänzt den organisationstheoretischen Ansatz durch die Einbeziehung von handlungs- und systemtheoretischen Aspekten, die im kommunikativen Handeln auf sprachlicher Basis, im Anspruch zur Überwindung von Verständigungsproblemen (vgl. BURKART 2002a, S. 436f., LANG 1993, S. 214f.) und im Bemühen um soziales Vertrauen und ein gutes Verhältnis zwischen unterschiedlichen Sozialsystemen zur Geltung kommen (vgl. SIGNITZER 2007, S. 150f., MERTEN 2009, S. 58ff.). Im Weiteren werden diese Perspektiven näher erläutert.

Theorien und Ansätze der Public Relations

Eine gängige Differenzierung von PR unterscheidet ihren Geltungsbereich auf Mikro-, Meso- und Makro-Ebene, welche jedoch auch wieder je nach wissenschaftlicher Meinung unterschiedlich klassifiziert und systematisiert werden (vgl. KUNCZIK 2002,

S. 73f.). Für die vorliegende Arbeit scheint die folgende Unterscheidung am plausibelsten: Die Mikro-Ebene bezieht sich auf Individuen oder Kleingruppen, also im Fall der PR auf innerorganisatorische Wechselbeziehungen, die hier mit marketingbezogenen PR-Aufgaben gleichgesetzt werden können. Theorien auf der Meso-Ebene sprechen die Wechselbeziehungen zwischen PR und anderen gesellschaftlichen Funktionssystemen an, also organisationsbezogene PR-Leistungen, die zum Beispiel mit Politik, Wirtschaft oder Wissenschaft verknüpft sind. Die Makro-Ebene untersucht das Verhältnis und die Bedeutung der PR zur Gesamtgesellschaft, gleichsam die gesellschaftsbezogene PR-Funktion (vgl. BENTELE 2003, S. 62, RONNEBERGER/ RÜHL 1992, S. 249f., SIGNITZER 2007, S. 142ff.).

Nach ROLKE (2009, S. 178) dient diese Unterscheidung einer „Abgrenzung von handlungsbezogenen, institutionellen und gesellschaftlichen Fragestellungen“ in der Theorie der PR und wenngleich Forderungen nach einer Integration dieser Zugänge zu PR zu Recht existieren, argumentiert SIGNITZER (2007, S. 149), dass eine „weitere Entwicklung und Verfeinerung der jeweiligen Stärken (und Minimierung der Schwächen) der einzelnen Zugänge“ durchaus sinnvoll ist.

Was nun Public Relations-Theorien betrifft, so sind die Ansätze so vielfältig wie die kommunikationswissenschaftlichen Paradigmen. Im Rahmen dieser Arbeit folgt lediglich eine kurze, überblicksweise Darstellung einiger Ansätze zu Öffentlichkeitsarbeit, die zentrale Aspekte behandeln, welche für die vorliegende Fragestellung relevant sind: Image, Selbst- und Fremdbild, Stakeholder, Vertrauen, Verständigungsorientierung. Keineswegs werden die Theorien über PR vollständig oder eingehend diskutiert.

Aus konstruktivistischer Sicht auf PR spielt der Image-Begriff eine wesentliche Rolle, zumal das Image als fiktionaler Wirklichkeitsentwurf gesehen werden kann, der die Intention verfolgt, Wissen und Sichtweisen über Objekte (und Subjekte/ Anm. P.K.) zu produzieren. In Bezug auf Probleme der Glaubwürdigkeit ist außerdem das Image der Image-Konstrukteure selbst von zentraler Bedeutung, umso stärker angesichts der konstruktivistischen Logik, die auch auf Seiten der RezipientInnen eine personen- und situationsbezogene Bedeutungskonstruktion annimmt (vgl. SIGNITZER 2007, S. 151f.).

Auf die wechselseitige Bezug- und Einflussnahme unterschiedlicher Akteure in einem Kommunikationsprozess gehen vor allem systemtheoretische Ansätze ein, die an dem Denken ansetzen, dass soziale Systeme durchgängig durch Interdependenzen und Transaktionsbeziehungen mit ihren Umwelten verknüpft sind. Dabei sind differenzierte Aktionen, Rollen und Funktionen innerhalb eines Systems und zwischen unterschiedlichen Systemen stets wechselseitig und sehr komplex auf einander bezogen, sodass eines der wichtigsten Probleme der Systemtheorie die Frage der Abgrenzung von System und Umwelt ist (vgl. BURKART 2002a, S. 458f., KUNCZIK 2002, S. 195ff., S. 200). So genannte günstige Beziehungen bedeuten nach KUNCZIK eine autonome, weitgehende Freihaltung von Interferenzen aus der Umwelt und eine größtmögliche, vorteilhafte Nutzung der Umweltbeziehungen. Aufgabe der PR wäre demnach „sowohl die Beeinflussung als auch das Rückkoppeln von Information aus der Umwelt“ (ebd., S. 195f.).

In SZYSZKAs integrativem Ansatz werden PR auf organisationsbezogener Ebene als das „*Netzwerk öffentlicher Beziehungen* einer Organisation zu ihrer Umwelt“ aufgefasst und mit dem Ziel der „Bildung und Bindung von Sozialkapital⁷ (Reputation, soziales Vertrauen)“ verknüpft (SZYSZKA 2009, S. 135/ Hervorheb. i.O.). Dabei unterscheidet er auf systemtheoretischer Basis zwischen:

- „*Public Relations* als Netzwerk der Beziehungen zwischen einer Organisation und ihrem sozialen Umfeld [Bezugsgruppen bzw. Stakeholder/ Anm. P.K.],
- *Public Relations-Management* als organisationale Managementfunktion zum Umgang mit diesem Beziehungsnetz und
- *Public Relations-Operationen* als spezifische, auf ausgewählte Teile des Beziehungsnetzes ausgerichtete Aktivitäten mit funktionalen Wirkungszielen“ (SZYSZKA 2009, S. 135f./ Hervorheb. i.O.).

Aus der Sicht des Public Relation-Managements steht das soziale Vertrauen als Beziehungsqualität der Öffentlichkeitsarbeit im Vordergrund und damit auch ihr Grundproblem, nämlich die „*Unmöglichkeit eines gemeinsamen Verstehens* von Haltungen, Entscheidungen und Verhalten, weil immer eine Differenz zwischen organisationaler Selbstbeschreibung und –beobachtung (Sinndisposition) und einer in

⁷ ausführlicher s. Kapitel 2.3.

selektiver Fremdbeobachtung entstandenen Fremdbeschreibung (unterstellte Sinndisposition) als Relation besteht“ (SZYSZKA 2009, S. 141/ Hervorheb. i.O.).

Genau an dieser Problematik der Überwindung von Differenzen setzen seit den 1950er Jahren zahlreiche Konzepte der Public Relations an, die den Interessensausgleich (HUNDHAUSEN), Anpassung und Integration (OECKL), Verstehen und Verständnis (NITSCH), das wechselseitige Verstehen (GRUNIG/HUNT), Vertrauen und Legitimität (LUHMANN) oder die konsensorientierte Kommunikation und den argumentativen, vertrauensvollen Dialog (ZERFASS) in den Mittelpunkt rücken (vgl. BURKART 1993b, S. 219/ ZERFASS 1996, S. 51/ KUNCZIK 2002, S. 201).

In der Tradition dieser adressatInnen-orientierten PR-Wissenschaft entwickelt BURKART 1991 unter Anknüpfung an die HABERMAS'sche Theorie des kommunikativen Handelns und dessen Verständigungsbegriff seinen Ansatz der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit⁸. Dieser ist nicht nur als kommunikationstheoretischer Ansatz zu verstehen, sondern inkludiert forschungsnahe, operationalisierbare und empirisch überprüfbare Ziele (bzw. Defizite) von Öffentlichkeitsarbeit, in deren Mittelpunkt der Dialog, Verständigung und Interessensausgleich stehen (vgl. BURKART 1993b, S. 218ff/ BURKART 2002a, S. 446f.).

2.1.2. Journalismus

Das Forschungsfeld Journalismus weist eine lange Tradition auf, die sich auf unterschiedliche Konzepte, Paradigmen und Theorien stützt. Da sich der empirische Teil mit den Inhalten der Presseberichterstattung gleichsam als Instrument für die Messung des kommunizierten Fremdbildes über die Drogenszene Karlsplatz und seine AkteurInnen auseinandersetzt, werden Theorien über die Bedingungen der Nachrichtenproduktion (wie u.a. die Gatekeeper-Forschung, News Bias, Nachrichtenselektion und –faktoren,...) wie auch die Nutzungs- oder Wirkungsperspektive (z.B. Agenda-Setting-Hypothese) vernachlässigt. Im Rahmen

⁸ zur ausführlichen Darstellung der VÖA s. Kapitel 2.2.2.

dieser Arbeit wird Journalismus nur überblicksartig in seiner Rolle und Funktion für den gesellschaftlichen Diskurs⁹ und in seinem Verhältnis zu PR¹⁰ dargestellt.

Die Bereiche der empirischen Journalismusforschung können prinzipiell fünf thematischen Perspektiven zugeordnet werden (vgl. LÖFFELHOLZ 2003, S. 41): (1.) Systemaspekt (= Beziehungen zwischen Journalismus und Gesellschaft), (2.) Strukturaspekt (= Bedingungen und Strukturen des Journalismus), (3.) Produktaspekt (= Spezifika journalistischer Produkte), (4.) Leistungsaspekt (= Leistungen des Journalismus) und (5.) Akteursaspekt (= Merkmale journalistischer AkteurInnen).

Ad 1.) Unter dem Blickwinkel funktionalistischer Systemtheorien kann Journalismus als soziales „Leistungssystem der Öffentlichkeit“¹¹ beschrieben werden, das Gesellschaftssysteme beobachtet und „damit ihre (Selbst-) Beobachtung ermöglicht“ (ebd., S. 42/ vgl. auch ALTMEPPEN/ LÖFFELHOLZ 1998, S. 415). Als soziales System betrachtet erweist sich die Beziehung des Journalismus zur Gesellschaft zunehmend als reflexiv, zumal die wachsende Relevanz der Medien für gesellschaftliche Prozesse (Mediatisierung bzw. Medialisierung¹²) wiederum Rückkoppelungen auf den Journalismus bewirkt. In diesem Kontext gilt auch dem Verhältnis von Journalismus und PR großes (wissenschaftliches) Interesse (vgl. LÖFFELHOLZ 2003, S. 42).

Ad 4.) Was die konkreten Leistungen des Journalismus (bzw. der Massenmedien allgemein) betrifft, so wird ihm eine große Bandbreite an Aufgaben und Funktionen für die Gesellschaft zugeschrieben. Grundsätzlich gilt, dass zwischen normativ-ethischen Ansprüchen und empirisch nachweisbaren tatsächlichen Leistungen differenziert werden muss (vgl. LÖFFELHOLZ 2003, S. 46). Mit dem Blick auf Gesellschaft als soziales System beschreibt der Funktionsbegriff alle Leistungen, die dessen Anpassungsmöglichkeiten an die Umwelt fördern (funktional) oder auch behindern (dysfunktionale Leistungen) (vgl. BURKART 2002a, S. 381). Die folgende Tabelle veranschaulicht in einem Überblick die Funktionen in ihren drei Bezugsrahmen, wobei für detaillierte Ausführungen auf BURKART 2002 verwiesen wird:

⁹ s. Kapitel 2.2. und darauf folgende.

¹⁰ s. Kapitel 2.1.3.

¹¹ s. Kapitel 2.3.2.

¹² s. Kapitel 2.1.3.

Tab.1. Funktionen der Massenmedien

FUNKTIONEN DER MASSEN MEDIEN		
soziale	politische	ökonomisch
• Sozialisationsfunktion • Soziale Orientierungsfunktion • Rekreationsfunktion (Unterhaltung, Eskapismus) • Integrationsfunktion	• Informationsfunktion • Herstellen von Öffentlichkeit • Artikulationsfunktion • Politische Sozialisations- bzw. Bildungsfunktion • Kritik- und Kontrollfunktion	• Zirkulationsfunktion - Wissensvermittlung - Sozialtherapie - Legitimationshilfe • Regenerative Funktion • Herrschaftliche Funktion
soziales	politisches	ökonomisches
GESELLSCHAFTLICHES SYSTEM		

Quelle: visuell leicht adaptiert nach BURKART 2002a, S. 382

Aus der handlungstheoretischen Perspektive wird Journalismus als soziales Handeln verstanden, das in seinem intendierten Sinn auf das Verhalten anderer bezogen ist und auch dadurch geleitet wird (vgl. WEBER 1984, S. 19, zit. n. LÖFFELHOLZ 2003, S. 36). Anknüpfend an die Habermas'sche Theorie der verständigungsorientierten Kommunikation setzt sich GOTTSCHLICH (1980) mit der Legitimität des journalistischen Einflusses auf den öffentlichen Diskurs und damit auf die Gesellschaft als solche auseinander (vgl. LÖFFELHOLZ 2003, S. 36). GOTTSCHLICH bestimmt journalistische Leistung, indem sie „mittels bereitgestellter Themen (zugleich auch) die Bedingung zur Möglichkeit von Teilhabe an Welt“ schafft, d.h. das öffentlich-kommunikative Handeln über mediale Berichterstattung findet sowohl auf Basis der Verständigung mit den RezipientInnen (= Verstehbarkeit journalistischer Aussagen) statt, als auch auf der Ebene der Verständigungsprozesse der RezipientInnen mit deren Umwelten (= Bereitstellung öffentlicher Themen) (vgl. GOTTSCHLICH 1980, S. 46). Dabei bleibt zu bedenken, dass die Chancen gesamtgesellschaftlicher Integration von Massenmedien stets gleichermaßen mit der Gefahr desintegrativer Folgeerscheinungen einhergehen, die sich aus der Medienrezeption als mittelbares „Erleben aus zweiter, künstlicher Hand“ ergeben. Denn das Informationsangebot ist noch kein Garant für die Fähigkeit und Bereitschaft zu verstehen oder (an-) teilzunehmen (vgl. ebd., S. 13f.).

2.1.3. Das Verhältnis von Öffentlichkeitsarbeit und Journalismus

ROLKES Umriss einer neuen Theorie der Public Relations setzt genau bei der „Mitgestaltung öffentlicher Meinung“ an, indem er die handlungstheoretische und die systemtheoretische Perspektive mit einander verbindet und davon ausgeht, dass Öffentlichkeitsarbeit „*mit* und mitunter versuchsweise *gegen* die Medien als die Hauptverantwortlichen für die tägliche Selbstbeschreibung der Gesellschaft“ wirksam werden kann (ROLKE 2008, S. 195/ Hervorheb. P.K.). Öffentlichkeitsarbeit kann demnach „*als ein funktionales Interventionsprogramm zur Mitgestaltung der öffentlichen Informations- und Interpretationsprozesse, vornehmlich im Mediensystem*“ definiert werden und versteht sich in diesem Konzept insofern als Gegenstück zum Journalismus, als es „in das Orientierungssystem mit all seinen Öffentlichkeiten und Plattformen veröffentlichter Meinung hineinwirkt“ (ebd., S. 186/ Hervorheb. i.O.).

Während der Journalismus normativ sich selbst, seinem Medium [und der Gesellschaft/ Anm. P.K.] verschrieben ist und im Spannungsfeld zwischen ökonomischen Gesetzmäßigkeiten, journalistischer Individualethik und der Medienethik folgt (vgl. WASHIETL 2004, S. 323f.), dient PR, wie bereits oben erläutert, der Darstellung eigener Interessen (vgl. BAERNS 1991, S. 292). Auch wenn Öffentlichkeitsarbeit nicht auf Medienarbeit zu beschränken ist, hat diese dennoch einen großen Stellenwert für die Arbeit der PR (vgl. BURKART 2002a, S. 292). Gleichzeitig sind auch Medien auf Öffentlichkeitsarbeit angewiesen angesichts der geleisteten Vorarbeit an Informationsaufbereitung, welche der medialen Ressourcenknappheit entgegen kommt (vgl. WASHIETL 2004, S. 334).

Die wesentlichen Unterscheidungsmerkmale zwischen PR und Journalismus sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

Tab.2. Abgrenzung zwischen Journalismus und PR/ Öffentlichkeitsarbeit

	Journalismus	PR/ Öffentlichkeitsarbeit
Funktion	aktuelle Ereignisse und Entwicklungen in der Gesellschaft beobachten und thematisieren	Organisationsbezogene Ereignisse und Entwicklungen beobachten und thematisieren
Kommunikationsziele	▪ allgemein relevante Informationen verbreiten ▪ Bewertung/ Kommentierung ▪ Unterhaltung	▪ organisationsbezogene Informationen verbreiten ▪ Vertrauensbildung ▪ Imageaufbau und -pflege
Adressaten	▪ breite Öffentlichkeit ▪ Publikumssegmente	▪ Ziel –oder Bezugsgruppen ▪ Medienvertreter ▪ breite Öffentlichkeit
Instrumente	▪ Beiträge in journalistischen Medien	▪ Presseinformationen/ Medienarbeit ▪ eigene Publikationen (Corporate Publishing) ▪ Kampagnen (Einsatz verschiedener Kommunikationsinstrumente) ▪ interpersonelle Kommunikation

Quelle: visuell leicht adaptiert nach RAUPP/ VOGELSANG 2009, S. 37

Inwiefern aber Öffentlichkeitsarbeit beim Entstehen publizistischer Beiträge Einfluss nimmt, ist die zentrale Fragestellung zahlreicher Untersuchungen, die im Folgenden kurz vorgestellt werden.

Die Determinationshypothese

Auf theoretischer Ebene ist das Verhältnis von Journalismus und PR im deutschsprachigen Raum erstmals von Barbara BAERNS untersucht (1979) und im Rahmen ihrer Determinationsthese (1985) erklärt worden. Sie wies bei Tageszeitungen ein breites Wirkungsfeld der Öffentlichkeitsarbeit nach, indem sie einen hohen Niederschlag der Presseaussendungen in journalistischen Berichten und geringe journalistische Transformationsleistung, also Änderungen oder Kommentare zu den Presstexten, entdeckte (vgl. BURKART 2002a, S. 293ff/ KUNCZIK 2002, S. 355). Eine spätere Untersuchung durch ROSSMANN (1993) zeigte, dass Öffentlichkeitsarbeit nicht nur auf die Themen sondern auch auf das Timing der Berichterstattung Einfluss nimmt (vgl. BURKART 2002a, S. 295).

Die Determinationsthese steht in ihrer Annahme einer einseitigen Bestimmung der Abhängigkeit des Journalismus zahlreicher Kritik gegenüber (vgl. dazu BURKART 2002a, S. 296f., KUNCZIK 2002, S. 356ff.). Nachfolgende Untersuchungen zum Einfluss von PR auf JournalistInnen zum Beispiel durch BARTH/ DONSBACH (1992)

und LÖFFELHOLZ (1997) belegen, dass Journalismus keineswegs pauschal an Öffentlichkeitsarbeit gekoppelt ist (vgl. KUNCZIK 2002, S. 356ff.), sondern nur unter bestimmten Bedingungen und keinesfalls einseitig beeinflusst wird (vgl. BURKART 2002a, S. 296ff.).

Das Intereffikationsmodell

Genau an diesen Schwachpunkt knüpft das Intereffikationsmodell von BENTELE (1997) an, der aus systemtheoretischer Perspektive Journalismus und PR als zwei Teilsysteme der öffentlichen Kommunikation annimmt, die zu einander in einem komplexen Verhältnis stehen, sodass jeweils die eine Seite die andere beeinflusst. Die Leistungen von PR und Journalismus ermöglichen einander und weisen wechselseitig Adaptionen (= Anpassungen an Regeln zur Optimierung des eigenen Kommunikationserfolges) und Induktionen (= Kommunikationsanregungen als Wirkung auf das andere System) auf. Damit wird aber nicht automatisch ein Gleichgewicht angenommen, sondern vielmehr eine wechselseitige Beeinflussung, die eine Basis für empirische Untersuchungen schafft (vgl. BURKART 2002a, S. 299ff., KUNCZIK 2002, S. 358ff.).

Das Konzept der Medialisierung

Die Beziehungen zwischen Journalismus und Öffentlichkeitsarbeit sind schon aufgrund ihrer immanenten System- und Funktionslogik(en) von strukturellen Konflikten gekennzeichnet. Aufgrund des gemeinsamen Ziels, die Aufmerksamkeit des Medienpublikums bzw. der Medienpublika zu gewinnen, sind aus professioneller Sicht die Neutralisierung der Konflikte und die Abstimmung von Ressourcen für möglichst hohe Synergieeffekte die verbleibende rationale Konsequenz. Allerdings wird die Situation umso komplexer, wenn man bedenkt, dass auch unterschiedliche gesellschaftliche Akteure mit einander konkurrieren, um relevante Publika durch Thematisierungs- und Deutungsleistungen zu erreichen und ihre jeweilige Problemdefinition gegenüber anderen durchzusetzen (vgl. RAUPP 2009, S. 277).

Damit fungieren die Massenmedien als Raum für öffentliche Diskussionen über unterschiedliche Positionen und Konflikte, jedoch nehmen Medien bei der Herstellung

von Publizität natürlich eine eigenständige Position ein: Mit der Selektion der Themen und dem jeweiligen Framing verfolgen sie Eigeninteressen und dabei darf nicht ungeachtet bleiben, dass die mediale Darstellung von Kontroversen und Konflikten stärkere Aufmerksamkeit und ein vermehrtes Diskussionspotenzial erregt als konsensorientierte Abhandlungsprozesse. In dieser „Arena der massenmedialen Öffentlichkeit“¹³ erhöht sich gleichzeitig auch der Druck zu strategischen Koalitionen innerhalb der komplexen und pluralen Kommunikationsbeziehungen zwischen den konkurrierenden Akteuren aus Gesellschaft, PR, Journalismus und Medienpublikum (vgl. ebd., S. 278f.).

„Die konkurrenten und kooperativen Beziehungskonstellationen zwischen einerseits PR und Journalismus und andererseits zwischen konkurrierenden Akteuren untereinander und zu den Medien sind die Voraussetzungen dafür, dass PR-vermittelte Medialisierungseffekte auftreten. Die Tatsache, dass Themen in den Massenmedien konfliktuell aufbereitet werden, zwingt Organisationen zum ‚going public‘ und erhöht gleichzeitig die Anforderungen an das Kommunikationsmanagement. In dieser Konfliktkonstellation fällt PR die Funktion zu, durch Antizipation der Erwartungen der unterschiedlichen Gegenüber, d.h. der Strategien und der Interessen von konkurrierenden Akteuren und der Selektionslogik der Massenmedien, die eigenen Chancen auf die Durchsetzung in der massenmedial vermittelten Kommunikation zu erhöhen“ (ebd., S. 279).

2.2. Der diskursive Journalismus

Eine Perspektive auf Journalismus, die genau bei diesem Druck der Interessenskonflikte zwischen den unterschiedlichen AkteurInnen öffentlicher Kommunikation ansetzt, schließt an die in Folge näher dargestellte Theorie des kommunikativen Handelns. Gemeint ist das Konzept des diskursiven Journalismus, in dem JournalistInnen in der öffentlichen (politischen) Meinungsarena die deliberative Aufgabe zufällt, unterschiedliche Perspektiven und Argumente zu beleuchten, zu interpretieren und zu analysieren. Damit treten JournalistInnen in die Rolle der „public agents“ bzw. der Diskursanwälte, die den öffentlichen Dialog im Sinne des Publikums bzw. der WählerInnen steuern und leiten können. Das geschieht durch die Initiierung und Aufrechterhaltung von Kommunikationsprozessen, die – nach der Habermas’schen Begrifflichkeit – zu gegenseitigem Verständnis aller involvierten

¹³ s. Kapitel 2.3.2.

DiskurspartnerInnen führen sollen. Verständigungsorientierte JournalistInnen orientieren sich an den Habermas'schen Geltungsansprüchen der Wahrheit, Wahrhaftigkeit, Richtigkeit und Verständlichkeit von Aussagen und hinterfragen diese Geltungsansprüche durch die Möglichkeit des Zweifels (vgl. BURKART/ RUSSMANN 2010, S. 13ff., BROSDA 2008, S. 375ff.).

In anderen Worten wird Journalismus in Anknüpfung an die Journalismustheorie und die Theorie des kommunikativen Handelns „als kommunikatives und damit verständigungsorientiertes Handeln verstanden [...], das aus sich selbst heraus eine (mitunter kontrafaktische) Normativität entfaltet“ (BROSDA 2008, S. 307). In diesem Verständnis orientiert sich Journalismus an Verständigung und ermöglicht einerseits durch „reflexive Vermittlung soziale Orientierung“ und andererseits „durch Inanspruchnahme kommunikativer Kompetenz Teilhabemöglichkeiten“ der diskursiven bürgerlichen Öffentlichkeit (ebd.). Durch die Möglichkeit des Diskurses gewinnt der Journalismus emanzipatorisch-kritische Funktion, indem Verständigungsbarrieren abgebaut werden können und Machtstrukturen hinsichtlich ihrer Begründbarkeit geprüft werden (vgl. ebd., S. 118).

Damit begründet sich ein Verständnis von Journalismus,

„das anschlussfähig ist an die handlungsorientierten Annahmen journalistischer Praktiker, an die systemtheoretischen Überlegungen der kommunikationswissenschaftlichen Journalismusforschung, an die normativ-praktischen und kritisch-emanzipatorischen Potenziale der Journalistik und nicht zuletzt auch an die gesellschafts- und demokratietheoretisch relevanten Überlegungen einer kommunikationstheoretisch fundierten ‚kritischen‘ Gesellschaftstheorie“ (ebd., S. 373).

In diesem Sinne zeichnet sich ein diskursiv verfasster Qualitätsjournalismus dadurch aus, dass er die in Teilöffentlichkeiten zerfallene gesellschaftliche Kommunikation rationalisiert, versachlicht und integriert, um so über den gesellschaftlichen Diskurs die notwendige Orientierung zu ermöglichen. Damit wird im Konzept des Qualitätsjournalismus das diskursive Potenzial journalistischen Handelns sichtbar (vgl. ebd., S. 379). Im Gegensatz zu den systemisch verorteten Massenmedien weist journalistisches Handeln die folgenden Charakteristika auf:

Tab.3. Unterscheidung zwischen journalistischem Handeln und Massenmedien

	Journalistisches Handeln	Massenmedien
gesellschaftstheoretische Verortung	Lebenswelt	System
maßgeblicher Handlungstypus	soziale Interaktion	Arbeit
Rationalitätsmodus	kommunikativ	instrumentell / zweckrational
Zielorientierung	verständigungsorientiert	zweckorientiert
gesellschaftliche Leistung	Reproduktion symbolischer Ressourcen	Reproduktion materieller Ressourcen
Aufgabe / Funktion	kommunikative Koordinierung gesamtgesellschaftlichen Handelns	Generierung von Berichterstattung unter Maßgabe kommerzieller Verwertungs- und Profitinteressen
Koordinierungsmechanismus	(ethische) Diskurse	symbolisch generalisierte Steuerungsmedien
Legitimationsgrundlage	Konsens	Effizienz

Quelle: BROSDA 2008, S. 376

Da sich der empirische Teil mit ebendiesen journalistischen Möglichkeiten beschäftigt, Themen in der Öffentlichkeit im Sinne einer wechselseitigen Bezugnahme der unterschiedlichen AkteurInnen und Systeme mit dem Ziel des Einverständnisses zu behandeln, werden im Folgenden grundlegende Perspektiven für den diskursiven Journalismus behandelt. Die Theorie des kommunikativen Handelns wird insofern genauer betrachtet, als sie nicht nur aus kommunikationswissenschaftlicher Perspektive die Grundlagen des diskursiven Journalismus erläutert, sondern auch für die lebensweltorientierten Theorien der Wissenschaft Soziale Arbeit von Bedeutung ist (s. Kapitel 4.2.2.). Ein Unterkapitel widmet sich der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit, die in dieser Arbeit für den Bereich der Sozialen Arbeit von *streetwork* als sinnvolles Instrument angenommen wird und deswegen in weiterer Folge wissenschaftlich diskutiert wird.

2.2.1. Die Habermas'sche Theorie des kommunikativen Handelns¹⁴

Jürgen Habermas verfolgt mit seiner Theorie des kommunikativen Handelns eine Kommunikationstheorie, die den Verständigungsprozess – gleichsam aus der

¹⁴ Auf eine ausführliche Diskussion der Theorie des kommunikativen Handelns in ihrer Bedeutung für die Soziale Arbeit sei auf MAY 2009, S. 145ff. verwiesen.

Innenperspektive aller am Verständigungsprozess Beteiligten – von seinen humanspezifischen Grundbedingungen durchleuchten will (vgl. BURKART 2002a, S. 436/ BURKART/ LANG 2007, S. 42). Verständigung wird dabei als Prozess der „Einigung unter kommunikationsfähigen Subjekten, mit dem Ziel der Herbeiführung eines Einverständnisses“ begriffen, d.h. es muss rational, freiwillig und konsensual motiviert sein (LANG 1993, S. 215).

Unter dem Paradigma der Verständigung ist das zentrale Analyseobjekt die „zum Zweck der Kommunikation verwendete Sprache, also die sprachlichen Handlungen („Sprechakte“) bzw. das Gespräch“ (BURKART/ LANG 2007, S. 42), wobei HABERMAS eine verständigungsorientierte Kommunikation nicht als prinzipiell gegeben, sondern als normativen, kritischen Maßstab definiert, an dem eine nicht-konsensuale Kommunikation als defizitär identifiziert wird (vgl. LANG 1993, S. 215). Verständigung wird dabei aber nicht bloß wie im symbolischen Interaktionismus als übereinstimmende Symbolinterpretation begriffen, sondern soll die grundlegenden Voraussetzungen von kommunikativem Handeln konstituieren (vgl. BURKART 2003a, S. 181).

In dem Versuch, universale Verständigungsbedingungen zu rekonstruieren, entwickelt HABERMAS die Theorie der kommunikativen Kompetenz bzw. Universalpragmatik, die davon ausgeht, dass jede/r kommunikativ Handelnde, die/ der an einem Verständigungsprozess teilnehmen will, folgende universale Geltungsansprüche (implizit) für sich und ihre/ seine KommunikationspartnerInnen anerkennen und erfüllen muss: (1.) den Anspruch der Verständlichkeit (= das Wissen um einen sprachlich richtigen Ausdruck, den das Gegenüber verstehen kann), (2.) den Anspruch der Wahrheit (= der Bezug auf einen real existierenden Sachverhalt, den das Gegenüber anerkennen kann), (3.) den Anspruch der Wahrhaftigkeit (= die tatsächliche Intention und Darstellung der Interessen, die das Gegenüber glauben kann) und (4.) den Anspruch der Richtigkeit (= der Einklang beiderseits anerkannter Normen und Werte, die das Gegenüber akzeptieren kann) (vgl. BURKART 2002a, S. 437f., BURKART/ LANG 2007, S. 42).

Beim kommunikativen Handeln wird also die Geltung von Sinnzusammenhängen für den Informationsaustausch vorausgesetzt. Im Gegensatz dazu steht die diskursive

Verständigung, bei der es nicht um Informationsaustausch geht, sondern um die Überwindung problematisierter Geltungsansprüche (vgl. KUNCZIK 2002, S. 289). Werden nicht alle Geltungsansprüche erfüllt bzw. wird auch nur ein Geltungsanspruch angezweifelt, so muss das problematisch gewordene Einverständnis durch einen Diskurs wiederhergestellt werden, also auf Basis argumentativer Begründungen auf der Metaebene (vgl. BURKART/ LANG 2007, S. 42f.).

Auf der Ebene der Gesellschaftstheorie konzipiert HABERMAS Gesellschaft als System und Lebenswelt. Das System umfasst in seiner Begriffsvorstellung die Bereiche Wirtschaft und Staat, also Geld und Macht, wohingegen er unter der Lebenswelt die Bereiche der Privatsphäre und der Öffentlichkeit¹⁵ versteht. Die Lebenswelt ist auf Verständigungsprozesse angewiesen, einerseits für Sozialisation und Persönlichkeitsbildung im Privaten und andererseits für eine diskursive Willensbildung im Öffentlichen. Damit erweitert HABERMAS seine Theorie der Humankommunikation auf eine Theorie öffentlicher Kommunikation, denn auch die massenmedial vermittelte Kommunikation kann auf ihre Verständigungsleistung analysiert werden und etwaige Kommunikationsprobleme im öffentlichen und massenkommunikativen Raum können als Verständigungsprobleme verstanden werden (vgl. LANG 1993, S. 216).

2.2.2. Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit (VÖA) nach BURKART

Die Theorie des kommunikativen Handelns in PR

In Anlehnung an die Theorie des kommunikativen Handelns geht BURKART davon aus, dass sich die universalen Ansprüche von Verständigung auf Öffentlichkeitsarbeit übertragen lassen und begreift Verständigung als Prozess zur Realisierung von Einverständnis (vgl. SIGNITZER 2007, S. 152). Das folgende Schaubild stellt die VÖA schematisch in ihren Voraussetzungen, Wirklichkeitsdimensionen und Zielsetzungen dar.

¹⁵ s. Kapitel 2.3.2.

Ziele verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit nach BURKART

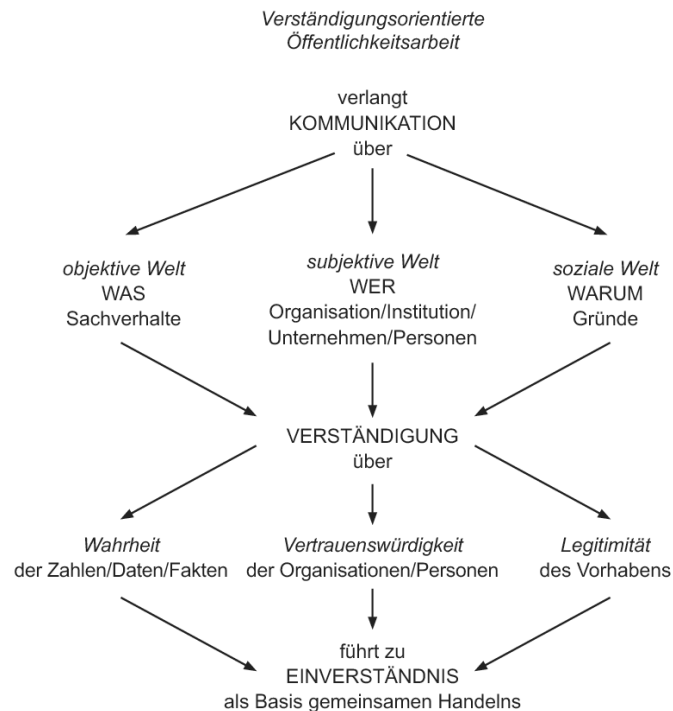


Abb.1. Ziele der VÖA. Quelle: BURKART 1996, S. 256

Die in diesem Modell veranschaulichten Wirklichkeitsdimensionen, auf die sich das kommunikative Handeln bezieht, sind die objektive, subjektive und soziale Welt. Die Aufgabe der Öffentlichkeitsarbeit ist, ein Einverständnis zwischen PR-Auftraggeber bzw. Organisation/ Institution/ Unternehmen und den betroffenen Gruppen herzustellen, und zwar mit Bezug auf:

- (1.) den eigentlichen Interessensgegenstand, also das tatsächliche Thema (= wechselseitiges Anerkennen allfälliger Wahrheitsansprüche)
- (2.) die Vertrauenswürdigkeit der Personen, die die Interessen vertreten (= wechselseitiges Anerkennen allfälliger Wahrhaftigkeitsansprüche) und
- (3.) die Legitimität bzw. Angemessenheit des verfolgten Interesses (= wechselseitiges Anerkennen allfälliger Richtigkeitsansprüche).
- (vgl. BURKART 1993b, S. 220ff., SIGNITZER 2007, S. 153f.)

Ziele einer verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit

Der Ansatz der verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit gilt der „Optimierung gesellschaftlicher Verständigungsverhältnisse“ und verfolgt das Ziel, vor allem in Konfliktsituationen Einverständnis zwischen der Organisation, die über PR ihre Interessen durchsetzen will, und jenen Gruppen, die davon betroffen sind, herbeizuführen (vgl. BURKART 1996, S. 255). Die VÖA bezieht sich vor allem auf Situationen, „in denen Interessen durchgesetzt werden sollen, aber in der Öffentlichkeit Ablehnung bzw. Widerstand besteht oder zu erwarten ist, so daß [sic] die Interessendurchsetzung (in demokratischen Gesellschaften) nur unter Miteinbeziehung der Betroffenen möglich scheint“ (KUNCZIK 2002, S. 298).

Das oberste Ziel des Verständigungsprozesses kommt schließlich zum Tragen, wenn ein Einverständnis zwischen den Kommunikationspartnern herbeigeführt werden kann, welches auf wechselseitigem Verstehen, geteiltem Wissen, gegenseitigem Vertrauen und Übereinstimmung beruht. Im diskurstheoretischen Kontext liegt wechselseitiges Einverständnis – als Ergebnis erfolgreich abgelaufener Kommunikations- und Verständigungsprozesse – immer dann vor, wenn Kommunikator und Rezipient übereinstimmen in Hinblick auf die zu thematisierenden Sachverhalte (= Klarheit und Konsens über den Wahrheitsgehalt von Behauptungen und Erklärungen), die involvierten Kommunikatoren (= Transparenz und Konsens über die Wahrhaftigkeit und Vertrauenswürdigkeit) und die vertretenen Interessen (= Nachvollziehbarkeit und Konsens über die Legitimität, Richtigkeit und Angemessenheit der zum Ausdruck gebrachten Interessen) (vgl. BURKART 2002b, S. 307/ BURKART 2010, S. 25).

Phasen verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit

Diese Annäherung an ein Einverständnis hat nach BURKART (1993a, S. 224ff., 1993b, S. 29ff., 1996, S. 264) stufenweise zu erfolgen:

- (1.) In der ersten, sehr einseitigen, Phase müssen Informationen und zentrale Wissensinhalte als Basisvoraussetzung bereitgestellt werden. Im Bereich der objektiven Welt bedeutet das die Transparenz der Interessen, Sachverhalte und Konsequenzen und auf subjektiver Ebene die Verdeutlichung der inneren Struktur und des Selbstverständnisses. Im sozialen Bereich ist die

Rechtfertigung auf Basis eines normativen Bezugsrahmens ausschlaggebend, d.h. die Gründe, die die Rechtmäßigkeit/ Legitimität bzw. moralische Angemessenheit einsehbar machen, müssen kommuniziert werden.

- (2.) Danach erfolgt eine öffentliche Diskussion, also die Schaffung von Kontaktmöglichkeiten mit den Betroffenen/ Teilöffentlichkeiten. Diese Phase bringt eine inhaltliche Auseinandersetzung mit den relevanten Sachverhalten und Begriffen sowie mit der Angemessenheit der Begründungen. Die subjektive Wirklichkeitsdimension ist davon ausgenommen, denn die Wahrhaftigkeit kann nicht diskutiert werden.
- (3.) Problematisch gewordenes Einverständnis soll durch Einigung über die Richtlinien zur Einschätzung von Urteilen auf sachlicher und sozialer Ebene geschaffen werden. Wurden Geltungsansprüche im Bereich von sachlichen oder moralischen Urteilen verletzt, so müssen sie im Diskurs dargelegt und wiederhergestellt werden. Davon ausgenommen ist die subjektive Wirklichkeitsdimension, denn Wahrhaftigkeit kann nicht diskursiv eingelöst werden.
- (4.) Zuletzt müssen die gemeinsam erarbeitete Situationsdefinition und deren Entstehungsbedingungen möglichst allen Mitgliedern der Teilöffentlichkeiten zugänglich gemacht werden. Hier wird ein rationales Einverständnis angestrebt, das in Form eines Konsenses über den gesamten Problembereich oder über einzelne Aspekte vorliegen kann. Wenn PR in den vorherigen Phasen eine „handlungsleitende, treibende, agierende Kraft“ war, so kann sie in dieser Phase eher kontrollierend beschrieben werden (vgl. BURKART 1993a, S. 224ff., 1993b, S. 29ff., 1996, S. 264).

Ein Erfolg in der Informationsphase liegt dann vor, wenn aus der Kommunikatorperspektive eine bestimmte Qualität im Informationsangebot erreicht wird, aus Medienperspektive ein gewisser Niederschlag in der Berichterstattung stattfindet und aus der RezipientInnenperspektive die Informationen von den Teilöffentlichkeiten angenommen werden (vgl. BURKART 2010, S. 27). In der Diskussionsphase bedeutet Erfolg, Kontakt- und Auseinandersetzungsmöglichkeiten mit den Teilöffentlichkeiten zu schaffen, um Kritik und Erklärungsbedarf offen zu beantworten. (vgl. ebd., S. 29). Von Erfolg in der Diskursphase ist dann zu sprechen, wenn vorhandene Zweifel an der Verständlichkeit sowie an Sach- und Werturteilen minimiert oder sogar in Konsens übergeführt werden (vgl. ebd., S. 30). In der Phase

der Situationsdefinition wird der erreichte Stand der Verständigung zunächst festgestellt und folglich kommuniziert. Auf Basis dessen liegt die Entscheidung für die weitere Vorgehensweise beim/ bei der PR-AuftraggeberIn, wobei bei einem hohen Grad an Einverständnis mit großer Akzeptanz der jeweiligen Projektziele zu rechnen ist (vgl. ebd. S. 32).

In dieser Form steht Öffentlichkeitsarbeit im Dienste eines soliden Konfliktmanagements: Die Schritte der Information, der Diskussion, des Diskurses und der Situationsdefinition „zielen allesamt darauf ab, ein rational motiviertes, (also: argumentativ begründetes) Einverständnis zwischen PR-Betreiber und Betroffenen herzustellen und zwar über die Wahrheit der aufgestellten Behauptungen, die Wahrhaftigkeit der geäußerten Absichten und über die Legitimität des intendierten Vorhabens“ (vgl. BURKART 1993a, S. 35).

Der Diskurs in der VÖA

Wie bereits oben ausgeführt meint das übergreifende Ziel verständigungsorientierter Öffentlichkeitsarbeit in anderen Worten das „Gewährleisten eines möglichst ‚störungsfrei‘ ablaufenden Kommunikationsprozesses zwischen dem PR-Auftraggeber und den jeweils relevanten Teilöffentlichkeiten“ (BURKART 2010, S. 25). „Störungen“ treten dann auf, wenn Zweifel an einem oder mehreren dieser Geltungsansprüche bestehen. In diesem Fall besteht im Sinne der Theorie des kommunikativen Handelns Bedarf nach einem Diskurs über ebendieses gestörte Einverständnis, der von der VÖA wahr- und ernst genommen werden muss (vgl. ebd., S. 26).

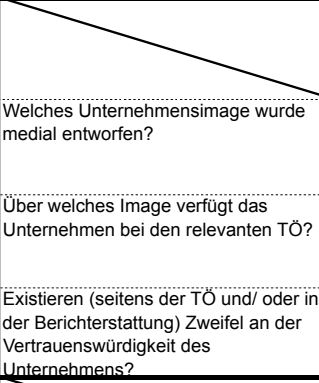
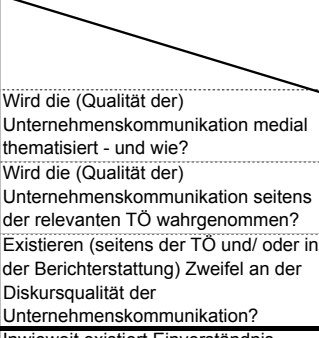
Innerhalb des Diskurses sollen überzeugende Argumente hinsichtlich der Geltungsansprüche eingelöst oder zurückgewiesen werden und zwar „explikativ“ im Hinblick auf die Problematisierung der Verständlichkeit einer Äußerung, „theoretisch“ im Bezug auf Zweifel an deren Wahrheit oder in Form des „praktischen“ Diskurses über die normative Richtigkeit einer Sprechhandlung (vgl. ebd., S. 20f/ BURKART/ LANG 2007, S. 50). Der besondere Anspruch des Diskurses ist nach HABERMAS die Freiheit von äußeren und inneren Zwängen, d.h. der Konsens ist nur aufgrund einleuchtender Argumente und auf Basis gleicher Herrschaftsverhältnisse herzustellen. Diese symmetrische Verteilung der Kommunikationschancen auf alle DiskursteilnehmerInnen

entspricht einer Idealsituation, die real zwar nicht anzutreffen ist, aber eine unvermeidliche und wirksame fiktive Argumentationsvoraussetzung darstellt. Damit wird eine Interessensrealisierung beschrieben, die nicht bedingungslos ist, sondern auf Grundlage einer gemeinsamen Situationsdefinition übereinstimmend ausgehandelt wird. Erst danach kann entschieden werden, „was in der Sache selbst getan werden soll“ (vgl. ebd., S. 21f., BURKART 2002a, S. 527).

2.2.3. Messbarkeit und Operationalisierung der Verständigungsorientierung

Diese Idealvorstellung von Kommunikation, die zu einer einvernehmlichen Lösung als Basis für gemeinsames Handeln führt, „ist zwar noch keine Erfolgsgarantie auf eine für alle Beteiligten akzeptable Problembewältigung“, jedoch eine eindeutige Chance (vgl. BURKART 1993a, S. 34). Zudem bietet das Konzept der VÖA als etappenweise, prozesshafte Beschreibung von Öffentlichkeitsarbeit eine Möglichkeit, den Kommunikationserfolg bzw. –misserfolg benennbar und überprüfbar zu machen (vgl. BURKART 1993b, S. 224). Anders formuliert dient das VÖA-Konzept als PR-Evaluationsprogramm, das die Qualität und den Erfolg von Öffentlichkeitsarbeit misst und bewertet (vgl. BURKART 2010, S. 33).

Diese Möglichkeit einer Evaluation wird durch Abbildung 2 veranschaulicht. Einzelne Fragen dieses Prüfungsschemas werden für die vorliegende empirische Untersuchung der Verständigungsorientierung der Medienberichterstattung herangezogen.

Verständnisorientierte Öffentlichkeitsarbeit - Fragen zur Evaluation auf drei Ebenen				
Verständigungs- ebenen →		objektive Welt WAS	subjektive Welt WER	soziale Welt WARUM
VÖA Phasen ↓		Sachverhalte	Unternehmen/ Person	Gründe
INFORMATION	K	Wurden die relevanten Sachverhalte/ Themen dargestellt?	Wurden zentrale Unternehmensdaten präsentiert?	Wurden die Projektziele begründet?
	M	Welche dieser Sachverhalte oder Themen waren medial präsent (und wie)?	Welche dieser Unternehmensdaten waren medial präsent (und wie)?	Über welche dieser Projektziele und Gründe wurde berichtet (und wie)?
	R	Inwieweit wissen die TÖ über die relevanten Sachverhalte Bescheid?	Inwieweit sind die TÖ über das Unternehmen informiert?	Inwieweit kennen die TÖ die projektbezogenen Begründungen?
	G	Existiert (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) Erklärungsbedarf - und wenn ja: für welche Themen?	Existiert (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) weiteren Informationsbedarf über das Unternehmen?	Existiert (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) Rechtfertigungsbedarf - und wenn ja: für welche Projektziele?
DISKUSSION	K	Inwieweit hat der Projektbetreiber eine themenbezogene Auseinandersetzung ermöglicht und/ oder geführt?		Inwieweit hat der Projektbetreiber eine Auseinandersetzung über die Projektziele ermöglicht und/ oder geführt?
	M	Wie haben sich die sachbezogenen Auseinandersetzungen medial niedergeschlagen?		Wie haben sich die Auseinandersetzungen über die Projektziele medial niedergeschlagen?
	R	Inwieweit haben die TÖ an diesen Sachdiskussionen partizipiert und/ oder diese rezipiert?		Inwieweit haben die TÖ an diesen Legitimitätsdiskussionen teilgenommen und/ oder diese rezipiert?
	G	Existieren (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) Zweifel an der Wahrheit von Daten/ Fakten?		Existieren (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) Zweifel an der Legitimität der Projektziele?
DISKURS	K	Wurden Sachurteile als Wahrheitsbeweise für angezweifelte Daten/ Fakten angeboten?		Wurden Werturteile als Legitimitätsnachweise für angezweifelte Begründungen angeboten?
	M	Waren diese Sachurteile bzw. Wahrheitsbeweise medial präsent - und wie?		Waren diese Werturteile bzw. Legitimitätsnachweise medial präsent - und wie?
	R	Inwieweit haben die TÖ diese Sachurteile bzw. Wahrheitsbeweise rezipiert?		Inwieweit haben die TÖ diese Werturteile bzw. Legitimitätsnachweise rezipiert?
	G	Existieren (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) Zweifel an der Wahrheit der jew. Sachurteile?		Existieren (seitens der TÖ und/ oder in der Berichterstattung) Zweifel an der Legitimität der jew. Werturteile?
SITUATIONS- DEFINITION	M	Inwieweit existiert Einverständnis bezüglich der Themen und Sachurteile?	Inwieweit existiert Einverständnis bezüglich der Vertrauenswürdigkeit des Unternehmens?	Inwieweit existiert Einverständnis bezüglich der Projektziele und Werturteile?
	R			
	K	Wurde das Ergebnis angemessen kommuniziert?		

TÖ ... Teilöffentlichkeit(en), K ... Kommunikator bzw. PR-AuftraggeberIn, M ... Medien bzw. redaktionelle Berichterstattung von JournalistInnen, R ... RezipientInnen bzw. Mitglieder der anzusprechenden Teilöffentlichkeiten, G ... Kommunikative Geltungsansprüche

Abb.2. PR-Evaluation nach VÖA-Kriterien. Quelle: visuell leicht adaptiert nach BURKART 2010, S. 35

Wie auch in der Theorie des kommunikativen Handelns Verständnis nicht als Regelfall von Kommunikation angenommen wird, sondern angezweifelte Geltungsansprüche in einem Diskurs wiederhergestellt werden müssen, verschreibt sich eine verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit ebenso dem Auftrag, den Verständigungsprozess zu beobachten und Voraussetzungen und Möglichkeiten für eine verständigungsorientierte PR-Kommunikation bereitzustellen. Das bedeutet

einerseits die Schaffung von Raum für die Artikulation von Zweifeln am Geltungsanspruch der Wahrheit und andererseits die Wiederherstellung der Legitimität der Interessen (vgl. BURKART 1993b, S. 224).

Wesentlich ist allerdings, dass der Anspruch der Wahrhaftigkeit weder diskutiert noch diskursiv eingelöst werden kann. Die subjektive Wirklichkeitsdimension kann lediglich in der Informationsphase durch die Erläuterung des Selbstbildes und der Absichten dargestellt werden und in weiterer Folge durch Demonstration und Beobachtung glaubhaft gemacht werden. In der Phase der Situationsdefinition zeigt sich der Grad des Einverständnisses über diese Geltungsdimension durch eine Einigung über die Vertrauenswürdigkeit der Handlungsträger (vgl. BURKART 2002b, S. 315).

Ohne das VÖA-Konzept leichtfertig als Wundermodell zur Akzeptanzbeschaffung zu deklarieren, begünstigt das schrittweise, dialogische Vorgehen die Entstehung von Akzeptanz: Sofern die verantwortlichen Kommunikatoren den Diskursbedarf und die Interessen der involvierten Teilöffentlichkeiten ernst nehmen und beantworten, lässt sich Einverständnis herstellen, das schließlich wiederum die Akzeptanz für Vorgehensweisen der ProjektbetreiberInnen erhöht (vgl. BURKART 2010, S: 34).

Die intensiven kritischen Diskussionen, Analysen und Weiterführungen werden an dieser Stelle vernachlässigt. Hier sei lediglich auf die Leipziger Skripten herausgegeben von BENTELE/ LIEBERT 1995 (vgl. KUNCZIK 2002, S. 303/ BENTELE 2003, S. 64) und HÖMBERG/ HAHN/ SCHAFFER 2010 verwiesen.

2.3. Öffentliche Beziehungen als Sozialkapital

Um dem Verständnis einer diskursiven Öffentlichkeit gerecht zu werden, die „zwischen den beiden gesellschaftlichen Bereichen (politisches) System und Lebenswelt positioniert“ ist und damit dem gesellschaftsintegrativen Anspruch nach allgemeingültiger Verständigung (im Sinne des lebensweltlichen kommunikativen Handelns) Rechnung tragen muss (vgl. BROSDA 2008, S. 311), widmet sich dieses Kapitel öffentlichen Beziehungen und Theorien zu Öffentlichkeit(en).

2.3.1. Integrierter Ansatz & soziales Vertrauen

SZYSZKA verdeutlicht in seinem integrativem PR-Ansatz¹⁶, dass Organisationen gezwungen sind, „sich mit den kommunikativen (Aus-)Wirkungen der eigenen Existenz auf ihre Umwelt auseinanderzusetzen und bei Bedarf zu intervenieren (Kommunikationsmanagement). Die Beziehungsqualität von Public Relations schlägt sich im *Sozialkapital* einer Organisation (Reputation, Image) nieder. Sozialkapital kommt im *sozialen Vertrauen* zum Ausdruck, mit dem einer Organisation umweltseitig von Bezugsgruppen bzw. Stakeholdern begegnet wird“ (SZYSZKA 2009, S. 135/ Hervorheb. i.O.).

Das integrative Modell basiert auf zwei relationalen Momenten: Soziales Vertrauen ist ein Beziehungsproblem. Als „Merkmal und Qualität öffentlicher Beziehungen“ ist es gleichermaßen eine Existenzbedingung wie Grundlage für organisationale Entscheidungen und Entwicklungen (SZYSZKA 2010, S. 160). Denn das Sozialkapital, konkret Reputation und soziales Vertrauen, ist im Sinne des Stakeholder Ansatzes eine wesentliche Voraussetzung für das Bestehen einer Organisation (vgl. SZYSZKA 2009, S. 136). Das zweite Moment, die funktionale Transparenz, ist ein Kommunikationsproblem und meint die „über Mitteilung hergestellte Einsicht in Teile organisationaler Sinn-Dispositionen, deren Auswahl sich an den Geltungs- und Autopoesieansprüchen einer Organisation und damit an Organisationsinteressen orientieren“ (SZYSZKA 2010, S. 161/ vgl. SZYSZKA 2009, S. 145f.).

Da Organisationen in der Regel die soziale Macht fehlt, um ihre Geltungsansprüche vollständig durchzusetzen, und sie natürlich wenig Interesse an einer übermäßigen Anpassung ihrer Geltungsansprüche haben, kann Verständigungsorientierung als Grundprinzip organisationaler Koexistenz herangezogen werden. Darunter kann man die Bereitschaft verstehen, die eigenen Geltungsansprüche so weit zu nivellieren, wie es in Verbindung mit der Umwelt und deren sozialem Vertrauen sinnvoll erscheint (vgl. SZYSZKA 2010, S. 163). Um (aus systemtheoretischer Sichtweise) die wechselseitig beeinflussenden System-Umwelt-Beziehungen in eigenen Interessen zu steuern sowie Differenzen und Diskrepanzen einer Organisation und ihrer Bezugsgruppen zu

¹⁶ s. Kapitel 4.1.1.2.

evaluieren und im Weiteren Lösungskonzepte entwickeln zu können, bietet die VÖA in ihren (handlungstheoretischen) Phasen ein gutes Instrumentarium (vgl. ebd., S. 163f.).

2.3.2. Öffentlichkeitstheorien

Im Vorfeld wurden bereits drei Konzepte des Öffentlichkeitsbegriffes indirekt angesprochen, die an dieser Stelle explizit erläutert werden sollen: zum einen HABERMAS' „*normatives, basisdemokratisches orientiertes Idealmodell von Öffentlichkeit*“, zum anderen die systemtheoretisch betrachtete „*Öffentlichkeit als ein Beobachtungssystem der Gesellschaft*“ (GERHARDS 1998, S. 268f.) und schließlich das arenatheoretische Modell der Öffentlichkeit (vgl. IMHOF 2003, S. 201f.).

Öffentlichkeit meint in gegenwärtigen Gesellschaften vor allem massenmediale Öffentlichkeit, d.h. öffentliche Kommunikation ist nicht mehr unmittelbar, sondern medial vermittelt. Das vornehmlich passive Publikum der RezipientInnen kann täglich an der medialen Öffentlichkeit der politischen Kommunikation partizipieren, wobei Medienorganisationen und –akteurInnen öffentliche Kommunikationen nach eigenen Interessen selektieren und gestalten und um Aufmerksamkeit und Durchsetzung buhlen (vgl. GERHARDS 1998, S. 270f). Gleichzeitig nimmt die Öffentlichkeit aber eine wichtige strategische Stellung ein, zumal sich über das Kommunikationssystem Öffentlichkeit alle BürgerInnen, AkteurInnen und politischen EntscheiderInnen wechselseitig beobachten können und via Öffentlichkeit über öffentliche Meinungen mit einander kommunizieren (vgl. ebd., S. 269).

Im Bezug auf politische Kommunikation bedingt deswegen die für das Funktionieren von Demokratien unverzichtbare Stellung von Öffentlichkeit eine Betrachtung ihrer Gütekriterien und Strukturprobleme. In der Auffassung von Öffentlichkeit als vermittelndes System zwischen BürgerInnen und politischem Entscheidungssystem lassen sich drei Strukturkomponenten unterscheiden, anhand derer die Güte gemessen werden kann: (1.) die Offenheit von Öffentlichkeit für alle BürgerInnen als Kriterium für gleiche Zugangschancen (= Input-Ebene), (2.) die Diskursivität als Gütekriterium für eine öffentliche Kommunikation der guten Argumente (=

kommunikative Struktur) und (3.) die Wirksamkeit von Öffentlichkeit auf politische Entscheidungen (= Output-Ebene) (vgl. ebd., S. 273).

System- und diskurstheoretische Öffentlichkeitstheorien zeichnen sich durch fünf Charakteristika aus: (1.) Die systemtheoretische Beobachtungssemantik prägt die Vorstellung von Öffentlichkeit als Medium der Selbstbeobachtung. (2.) Die verschiedenen Ebenen von Öffentlichkeit, wie Interaktions-, Versammlungs- und Medienkommunikation, werden unterschieden. (3.) Den Interdependenzen von Teilsystemen der Gesellschaft, wie v.a. zwischen Medien und Politik, wird Beachtung geschenkt. (4.) Die unterschiedlichen AkteurInnen und ihre Rollen werden differenziert betrachtet. (5.) Die Werte und Normen, die dem Öffentlichkeitsbegriff inhärent anhaften, werden explizit reflektiert und auf ihre normativen Ansprüche im Hinblick auf politisch-rechtliche (= Transparenzfunktion), deliberative (= Validierungsfunktion) und sozialintegrative (= Orientierungsfunktion) Leistungen geprüft (vgl. IMHOF 2003, S. 202).

Systemtheoretische „Spiegelmodelle“ von Öffentlichkeit als Selbstbeobachtungssystem der Gesellschaft sind normativ wenig anspruchsvoll und beziehen sich vor allem auf die Forderung nach Offenheit auf der Input-Seite (= Transparenzfunktion) bei relativer Vernachlässigung von diskursiver Validierung und Orientierung durch Argumente (vgl. ebd., S. 202). Als (virtuelles) soziales System begriffen konstituiert sich Öffentlichkeit als Wissen um das Wissen anderer und wird folglich immer dann aktiv, wenn der Konsens dieses Wissens durch den Input neuen Wissens, also durch journalistische Aktualität, gefährdet ist. Genau dann müssen Kommunikationsprozesse in der Öffentlichkeit aktiviert werden, um den Wissenskonsens neu herzustellen (vgl. MERTEN 2009, S. 60f.).

Im Gegensatz dazu betont HABERMAS in seinem normativ anspruchsvollen Diskursmodell öffentlicher Meinungsbildung alle drei Funktionen von Öffentlichkeit. Er bezeichnet Öffentlichkeit als kommunikativen Bereich, der allen BürgerInnen frei zugänglich sein muss (=Transparenz/ Input), um mit Argumenten an der Diskussion öffentlicher Belange teilzunehmen, an deren Ende eine vernünftige öffentliche Meinung steht, die als gemeinsame Situationsdefinition (= Validierung/ kommunikative Struktur)

die Grundlage politischer Entscheidungen bildet (= Orientierung/ Output) (vgl. IMHOF 2003, S. 203/ GERHARDS 1998, S. 268).

In HABERMAS' zweistufigem Gesellschaftssystem wird wie oben bereits erwähnt zwischen System und Lebenswelt unterschieden. Letztere – bestehend aus den institutionellen Komponenten der Öffentlichkeit und Privatsphäre – bildet nicht nur das Umfeld für kommunikatives Handeln, sondern reproduziert sich durch ebendieses, indem alle InteraktionsteilnehmerInnen sich über ihre Situation verständigen, ihre Geltungsansprüche, Wertorientierungen und Handlungen koordinieren und damit ihre Kultur gleichermaßen benutzen wie erneuern. Unter diesen funktionalen Aspekten von Verständigung und Handlungskoordination erfüllt kommunikatives Handeln zugleich Leistungen der kulturellen Reproduktion (= Ebene der Kultur), der sozialen Integration (= Ebene der Gesellschaft) und der Sozialisation (= individuelle Personenebene) (vgl. BURKART/ LANG 2007, S. 54f.).

Die Öffentlichkeit ist dabei mit einer kulturellen und einer politischen Dimension konfrontiert. In der politischen Öffentlichkeit werden öffentliche Angelegenheiten und damit das gesellschaftliche Zusammenleben geregelt, wofür ein gewisses Maß an Solidarität als Grundlage für soziale Integration geschaffen werden muss (vgl. ebd., S. 59). Dabei gilt: Je differenzierter und komplexer eine Gesellschaft ist, desto mehr Bedarf besteht an integrativen Leistungen der Verständigung mit dem Zweck des gesellschaftlichen Konsenses, der sich über öffentliche Meinung(en) und massenmediale Kommunikation artikuliert (vgl. ebd., S. 59/ BURKART 2002a, S. 387f.).

Da diese normativen Ansprüche an Öffentlichkeit hinsichtlich der politisch-rechtlichen, deliberativen und sozialintegrativen Bedeutungsfelder durch die Massenmedien nur schwerlich realisiert werden, will das arenatheoretische Modell das „Netzwerk von Kommunikationen“ differenzierter betrachten (vgl. IMHOF 2007, S. 203). Auch das Arenamodell geht von der indirekten Kommunikation über Medien zwischen (politischen) AkteurInnen aus, die über öffentliche Diskurse zu konkurrierenden Themen und Meinungen um die Zustimmung des Publikums wetteifern. Eben dieses Forum wird von PETERS (1994, S. 169, zit. n. RUSSMANN 2010, S. 173) „als Arena (massenmedialer) öffentlicher Kommunikation“ bezeichnet.

Aus der arenatheoretischen Perspektive werden nun zum einen auch die hierarchische und segmentäre Dimension von Öffentlichkeit betrachtet, also nach der unterschiedlichen Definitionsmacht und Partizipationschancen der AkteurInnen gefragt. Zum anderen differenziert dieses Konzept auch auf funktionaler Ebene, nämlich nach den Leistungsrollen der AkteurInnen einerseits (politisches System, Wirtschaftssystem und Mediensystem) und den Publikumsrollen andererseits (StaatsbürgerInnenpublikum, KonsumentInnenrolle, MedienkonsumentInnenrolle). Das Kommunikationsnetz Öffentlichkeit konstituiert sich demnach aus dem Interdependenzverhältnis der Teilsysteme Politik, Wirtschaft und Medien (vgl. IMHOF 2003, S. 204f.).

RUSSMANN geht davon aus, dass für einen öffentlichen politischen Diskurs in der Arena zwischen den KommunikationspartnerInnen „ein Mindestmaß an Verständigung über politische Streitfragen“ notwendig ist. Die Aufgabe, die dabei im Sinne der Verständigungsorientierung den Medien zukommt, ist diesen öffentlich ausgetragenen Diskurs an das Publikum weiterzugeben und die Gesellschaft durch Zweifel und kritisches Hinterfragen zu vertreten (vgl. RUSSMANN 2010, S. 174f.).

2.3.3. Öffentlichkeit, Teilöffentlichkeiten & Stakeholder

Wenn Öffentlichkeit als System der Selbstbeobachtung definiert werden kann, so ist die Aufgabe der Massenmedien – als „*gesellschaftlich autorisierte Fremdbeobachter*“ – nicht nur zu beobachten, sondern auch wiederum Öffentlichkeit für die wahrgenommenen Probleme und Themen herzustellen. Durch dieses Produzieren von Öffentlichkeit wirken Medien auf zweifache Weise auf Organisationen ein, nämlich direkt durch die Reaktion der thematisierten Organisation und indirekt über die Reaktionen der organisationalen Umwelt (vgl. SZYSZKA 2009, S. 140).

Da diese Umwelt(en) durchaus unterschiedliche Referenzpunkte und Beziehungsmerkmale zur Organisation aufweist(en), ist eine Herausforderung der PR-Praxis demnach, die organisationalen Umweltbereiche bzw. „die Öffentlichkeit“ so zu identifizieren, segmentieren und hierarchisieren, dass darauf aufbauend eine Kommunikationsstrategie entwickelt werden kann, mit der die Organisation situationsbezogen oder dauerhaft eine Beziehung mit relevanten Umweltsegmenten

aufbaut und erhält (vgl. RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 94f.). Zu dieser Eingrenzung und Identifizierung gibt es zahlreiche Konzepte, wie zum Beispiel den Begriff der „Zielgruppe“ aus dem Marketing, den Stakeholder-Ansatz oder das Konzept der Teilöffentlichkeiten. Während im Rahmen des Zielgruppen-Konzepts die Öffentlichkeit aktiv durch das Unternehmen segmentiert wird, liegt dem Stakeholder-Ansatz und der Theorie der Teilöffentlichkeiten die Annahme zugrunde, dass sich die AdressatInnen von alleine, d.h. ohne organisationales Zutun, bilden (vgl. ebd., S. 95ff.).

GRUNIG/ HUNT (1984, S. 143ff.) haben in diesem Sinne für verschiedene Teile der organisationalen Umwelt auf den Begriff „publics“ nach BLUMER und DEWEY zurückgegriffen, der deutsch als „Teilöffentlichkeiten“ oder „Bezugsgruppen“ verwendet wird (vgl. SZYSZKA 2009, S. 140). Teilöffentlichkeiten werden gemäß DEWEY definiert als Gruppen von Personen „who face a similar problem, recognize that the problem exists, and organize to something about the problem“ (GRUNIG/ HUNT 1984, S. 143f.). Um von der Öffentlichkeit der heterogenen passiven RezipientInnen abgegrenzt zu werden, weisen Teilöffentlichkeiten drei Merkmale auf: (1.) Sie stehen einem ähnlichen Problem gegenüber, (2.) erkennen, dass dieses Problem besteht, und (3.) organisieren sich, um mit diesem Problem umzugehen (vgl. ebd., S. 143ff.).

Teilöffentlichkeiten bilden sich demnach entlang eines Problems oder Themas und können je nach Problembewusstsein und Aktivitätsgrad in „nonpublic“ bzw. „latent“, „aware“ und „active public“ differenziert werden. Die Nicht-Öffentlichkeiten sind von dem oben angesprochenen Problem nicht betroffen, wohingegen die latente Teilöffentlichkeit sehr wohl ein ähnliches Problem teilt, wenn sie dieses auch nicht erkennt. Bewusste Teilöffentlichkeit meint Gruppen, die das Problem bereits erkennen, und aktive Teilöffentlichkeiten treten in Diskussion und Handlungen. Die Übergänge im Verhältnis zwischen Organisation und Umwelt sind situationsbedingt dynamisch, durchaus kurzfristig und fließend veränderbar aufzufassen (vgl. GRUNIG/ HUNT 1984, S. 145ff.).

Eine weitere Differenzierung der AdressatInnen von Dienstleistungseinrichtungen Sozialer Arbeit ist die der Beziehungshierarchien, denn neben der asymmetrischen Beziehung von SozialarbeiterInnen und KlientInnen existieren auch symetrische Beziehungen von BürgerIn zu BürgerIn (vgl. VAN DER LAAN 1998, o.S., zit. n.

SCHAARSCHUCH 1999, S. 46). Diese Bezugsgruppen haben zwar dasselbe Referenzobjekt, nämlich die Organisation, aber jeweils unterschiedliche Referenzpunkte, an denen sich ihre Beobachtung, Meinungsbildung – und im besten Fall auch PR – ausrichten. Aus Sicht der Organisation verfügen diese differenzierten Teile und Gruppen der organisationalen Umwelt über unterschiedliche Relevanz, die sich entweder als Chance oder als Risiko für die Existenz und Entwicklung des Unternehmens ausdrücken kann. Dieses Kriterium der Relevanz und Nutzenerwägung macht Teilöffentlichkeiten, die als besonders wichtig eingestuft werden, zu Stakeholdern (vgl. SZYSZKA 2009, S. 140).

2.3.3.1. Der Stakeholder-Ansatz

Für Organisationen besonders relevante, einflussreiche oder existenzielle, Bezugsgruppen werden also mit dem ökonomischen Terminus „Stakeholder“ bezeichnet. Der Begriff leitet sich aus dem Management ab, das seine (Nicht-) Handlungen in erster Linie an den Interessen der Stock- und Shareholder, der Anteilseigner, ausrichtet (vgl. LIES 2008, S. 551). Ein „stake“ in einer Unternehmung begründet sich entweder ökonomisch durch (1.) Eigentum an einer Organisation oder auch außerökonomisch durch (2.) ein gesetzliches oder moralisches Recht oder (3.) durch ein Interesse an dem Unternehmen aufgrund ein- oder wechselseitiger Beziehungen (vgl. RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 101).

Davon abgeleitet bezeichnen Stakeholder all jene Gruppen, die einen Anspruch gegenüber dem Unternehmen haben und gegenüber denen das Unternehmen auch umgekehrt Verantwortung trägt. In der Begriffsprägung des Stand Research Institute 1963 werden unter Stakeholder all jene Gruppen zusammengefasst, ohne deren Unterstützung das Unternehmen nicht existieren kann. Der Begriff „Stakeholder“ meint im engeren Sinn all jene Personen und Gruppen, von denen eine Organisation systematisch abhängt, also mitunter MitarbeiterInnen, LieferantInnen, KundInnen und auch Shareholder. Im weiteren Sinn zählen zu den Stakeholdern auch jene, die Einfluss auf das Unternehmen haben oder beeinflusst werden, also Gewerkschaften, Interessens- oder Protestgruppen (vgl. FREEMAN/ REED 1983, S. 89ff., zit. n. LIES 2008, S. 551f.). Während sich situative Teilöffentlichkeiten erst im Kontext von Themen herausbilden, bestehen Stakeholder dauerhaft und themenunabhängig (vgl. RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 102).

Je nach dem Ausmaß von Machtpotenzial und Willen zur Machtausübung gliedert OERTEL nach ACHLEITNER Stakeholder in Bezugs-, Interessens-, Anspruchs- oder strategische Anspruchspersonen auf (vgl. OERTEL 2000, o.S., zit. n. LIES 2008, S. 552). Damit werden „*zwei Ebenen aus zwei Perspektiven*“ gleichzeitig angesprochen, nämlich die Anspruchs- und die Handlungsebene, die jeweils aus der Perspektive der AkteurInnen und auch der Stakeholder-Gruppen diskutiert – sowie manchmal auch vermischt – werden. Für die öffentliche Kommunikation und die Einflussnahme durch PR wird dennoch deutlich, dass eine unspezifische Ansprache an „die Öffentlichkeit“ wenig sinnvoll und zweifelhaft bleibt, da Haltungen, Botschaften, Nutzenmaßstäbe und Ansprüche unterschiedlicher Stakeholder eine differenzierte Kommunikation erfordern (vgl. LIES 2008, S.553/ Hervorheb. i.O.).

Bei KARMASIN findet sich eine ähnliche Differenzierung des Stakeholder-Ansatzes zwischen primären Stakeholdern, die auf organisationale, marktliche Prozesse und Leistungen direkt Einfluss nehmen, und sekundären, die über den nicht-marktlichen Weg der öffentlichen Kommunikation auf die primären Stakeholder und damit indirekt auf die Organisation wirken. Damit nimmt KARMASIN Bezug auf die Doppelrolle, die ein Unternehmen als Produzent von Realkapital (= Kommunikation und Produktion, Organisation als Teil der Gesellschaft, Identität) und von Sozialkapital (= Aufmerksamkeit, Organisation als Teil der Öffentlichkeit, Legitimation) einnimmt (vgl. KARMASIN 2007, S. 74). Denn in der Mediengesellschaft hängen „die Art und Qualität des Umganges mit der öffentlichen Exponiertheit, der ‚Öffentlichkeit‘, und die Legitimation des unternehmerischen Handelns“ von den Wirkungen ab, die eine Unternehmung „auf ihre (relevanten) Umwelten bzw. Anspruchsgruppen (‘stakeholder’) hat“ (ebd., S. 75/ Hervorheb. i.O.).

Eine weitere Differenzierung nach MITCHELL, AGLE und WOOD (1997, o.S., zit. n. RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 105f.) bietet eine Priorisierung der Stakeholder nach den Kriterien der Macht, Legitimität und Dringlichkeit. Damit wird ermöglicht, das Bedrohungspotenzial Externer einzuschätzen, wenn auch nur in einer Momentaufnahme. Das Unternehmen und die Einflusspotenziale der Stakeholder unterliegen permanenten situationsbedingten Veränderungsprozessen, die es zu berücksichtigen gilt. Die folgende Abbildung veranschaulicht die Priorisierung von Stakeholdern:

Stakeholder-Typologie nach MITCHELL et al. (1997, S. 874)

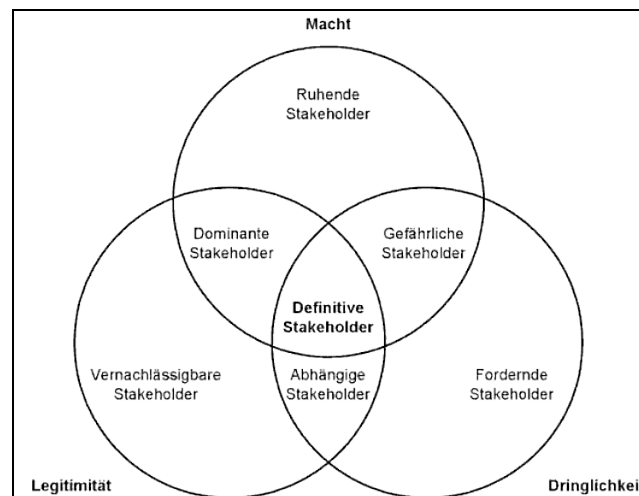


Abb.3. Stakeholder-Typologie. Quelle: RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 106

Zusammenfassend zählen zu den strategischen und operativen Aufgaben eines Unternehmens somit nicht nur die Durchsetzung von Partikulärinteressen (= Produktion und Verwertung von Realkapital), sondern auch die „Erfüllung von Ansprüchen und [...] Sicherstellung der Wohlfahrt der Anspruchsgruppen“ (= Produktion und Verwertung von Sozialkapital) (vgl. KARMA SIN 2007, S. 75):

„Damit rücken die Organisation von Kommunikation und die Kommunikation der Organisation in den Mittelpunkt der Aufgaben des Managements. Es geht also nicht nur um den öffentlichkeitswirksamen und imagedrängenden Transport der Stellung der Organisation in der Gesellschaft (im Sinne von good corporate citizenship oder sozialer Verantwortung etc.), den Erhalt von Markenwerten oder die Reputationssicherung der Führungskräfte und nicht nur um die Kommunikation von Ansprüchen (im Sinne der operativen Abwicklung von Stakeholder-Dialogen, Stakeholder Assemblies etc.), sondern um eine kommunikative Restrukturierung der Organisation bzw. um eine Reorganisation der Kommunikation (ebd.).“

Der Stakeholder-Ansatz betrachtet Unternehmen genau deswegen als „Plattform für die Aushandlung von Interessen von Anspruchsgruppen“ (ebd., S. 78) und verlangt eine Kommunikation als Dialog, die der Organisation neben personellen und unternehmerischen Aspekten auch Verantwortung für die Qualität der Unternehmenskommunikation abverlangt - und zwar in der Richtung, wie die verständigungsorientierte Öffentlichkeit argumentiert (vgl. ebd., S. 82).

2.3.3.2. Das Linkages-Konzept

Um die Stakeholder zu identifizieren, gehört festgelegt, wer Ansprüche an die Organisation hat und wie diese begründet werden. GRUNIG/ HUNT (1984, S. 139f.) haben nach einer ursprünglichen Systematisierung von MILTON ESMAN (1972) ein Konzept entwickelt, das die unterschiedlichen Verlinkungen von Organisationen und Stakeholdern nach vier Kriterien unterscheidet und damit auch jene Anspruchsgruppen identifizieren kann, die das Gleichgewicht des Unternehmens stören könnten. Damit wird ebenso ermöglicht, adäquate individuelle Kommunikationsangebote zu entwickeln (vgl. RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 102ff.). Die folgende Abbildung veranschaulicht diese Differenzierung:

External Linkages of Organizations nach ESMAN



Abb.4. Concept of Linkages. Quelle: visuell leicht adaptiert nach GRUNIG/ HUNT 1984, S. 141

Enabling linkages beschreiben existenzielle Verbindungen einer Organisation mit jenen Anspruchsgruppen, die Einfluss und Kontrolle auf grundlegende Ressourcen haben, wie z.B. Stockholder oder die Regierung. Sie gewähren, dass die Organisation besteht. Functional linkages meinen jene Verbindungen mit Anspruchsgruppen, die für die

Aufrechterhaltung und die Funktionsfähigkeit eines Unternehmens notwendig sind, zum einen auf der Input-Seite der MitarbeiterInnen, Gewerkschaften oder LieferantInnen, zum anderen auf der Output-Seite der KundInnen oder HändlerInnen. Sie gewähren, dass die Organisation funktioniert, indem sie Input generieren oder auf die Erzeugnisse zugreifen. Normative linkages beziehen sich auf die Verbindungen mit Anspruchsgruppen, mit denen die Organisation ähnliche Interessen, Ziele, Werte und Probleme teilt. Dazu zählen sowohl gemeinsame Branchenvertretungen, Programme und Verbände wie auch Unternehmen im Wettbewerb (vgl. GRUNIG/ HUNT 1984, S. 140ff., RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 103f., HEATHE 2005, S. 719).

Diffused linkages sind schwierig auszumachen, da sie sich auf jene Teile der Gesellschaft beziehen, die nicht in direkter Verbindung zum Unternehmen stehen („elements in society which cannot clearly be identified by membership in formal organizations“ i.O. nach ESMAN, zit. n. GRUNIG/ HUNT 1984, S. 142). Gemeint sind diffuse Verbindungen der Organisation mit Anspruchsgruppen, die vor allem zeitweilig und situativ von Konsequenzen des Unternehmens betroffen sind. „Diffused linkages also seem to include what PARSONS calls linkages with 'public opinion' that occur when the organization violates laws or 'standards of good practice'“ (GRUNIG/ HUNT 1984, S. 142). Damit sind Teilöffentlichkeiten wie NachbarInnen, Medien und andere Öffentlichkeiten von AktivistInnen oder Interessensgruppen gemeint, die sich themen- oder problemabhängig immer wieder neu formieren. Sie können das Unternehmen blockieren oder auch unterstützen (vgl. ebd., RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 103f., HEATHE 2005, S. 719).

KARMASIN (2007, S. 78), der wie oben erwähnt, eine Organisation als Plattform für die Aushandlung von Interessen betrachtet, setzt in seinem Konzept der Stakeholder-Kommunikation und –Interaktion den Schwerpunkt auf die Legitimität der Ansprüche. Demnach konstituiert sich Öffentlichkeit „je spezifisch in Bezug auf die Organisation in einem Prozess der Interaktion und des Dialoges mit den Anspruchsgruppen“ (ebd.). Die folgende Abbildung veranschaulicht das kommunikative Konstrukt von Organisationen exemplarisch:

Die Stakeholder-Perspektive nach KARMASIN

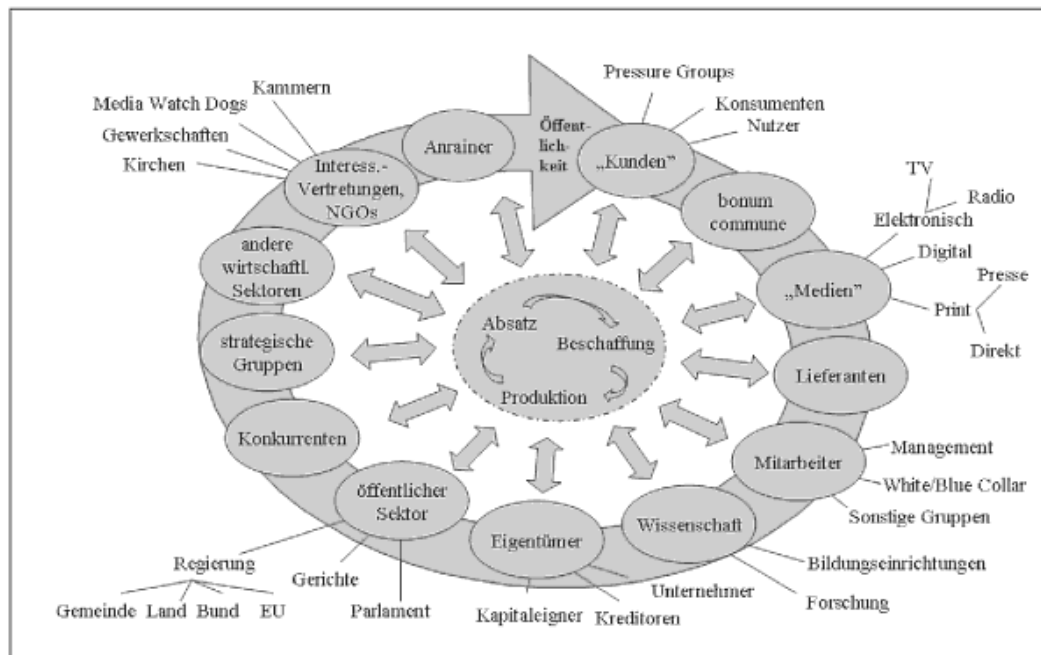


Abb.5. Stakeholder-Perspektive nach KARMASIN. Quelle: KARMASIN 2007, S. 78

Die Kommunikation einer Organisation wird „als Umgang mit der durch die Organisation selbst erzeugten Öffentlichkeit verstanden“. Und das normative Ziel der Organisation als „öffentlich exponiertes soziales System“ ist deren Integration in die Gesellschaft oder anders formuliert die Rückkehr der Gesellschaft in die Organisation (ebd.).

2.3.3.3. Öffentliche Meinungsbildung & Vertrauen

Kommunikation mit und in der Öffentlichkeit rückt eine Organisation zwangsläufig „in den Fokus öffentlicher Interpretation und Meinungsbildung“ (vgl. SZYSZKA 2009, S. 137). „Öffentliche Meinungen“ werden nach GERHARDS als „die im Öffentlichkeitssystem kommunizierten Themen und Meinungen“ bezeichnet (GERHARDS 1998, S. 269), wobei öffentliche Meinung vielmehr eine „kollektive Größe“ als ein „statistisches Aggregat individueller Meinungen“ ist, die „sich in der Arena öffentlicher Meinungsbildung durchgesetzt hat und mit breiter Zustimmung rechnen kann, unabhängig davon, was die einzelnen Beteiligten ‚tatsächlich‘ darüber denken und im privaten Raum dazu äußern“ (GERHARDS/ NEIDHARDT 1990, S. 12, zit. n. PUHL 2003, S. 38).

Elisabeth NOELLE-NEUMANN (1998, S. 84) fasst öffentliche Meinung als Prozess der sozialen Kontrolle, des Konformitätsdrucks und Integrationsmittel der Gesellschaft auf und spricht in der schwierigen Begriffsbestimmung mitunter von der Kraft der Meinungsführerschaft (nach PLATON), von Zusammenhängen zwischen Meinung, Reputation und Mode (nach LOCKE) und der empfundenen Übereinstimmung von Werten, Zielen und Stimmungen (nach SMEND). Dass manche Meinungen sich in der öffentlichen Vertretung gegen eine tonangebende Mehrheit nicht durchsetzen können („Schweigespurale“) oder mit Isolationsgefahr bzw. -drohung einhergehen, und dass öffentliche Meinung [oft/ Anm. P.K.] „nicht aufgrund von Sachargumenten durchsetzt, sondern über moralische Ladungen“, sind bekannte Dynamiken in der öffentlichen Meinungsbildung (vgl. NOELLE-NEUMANN 1998, S. 86ff.).

Die öffentliche Kommunikation und darauf aufbauende Meinungsbildung bringen als Prozesse der Fremdbeobachtungen auch Differenzen und Fragen zu organisationalen Selbstdarstellungen auf, die vom Unternehmen Erklärungen und Transparenz von Sinndispositionen und Entscheidungen erfordern. Dies kann insofern zum Risiko werden, als zunehmende Transparenz und intensive Beobachtungen auch zu Konsistenzerwartungen und Druck führen, was den organisationalen Handlungsspielraum eingrenzen kann. Das „Potenzial problematischer Haltungen, Ziele und Verhaltensweisen einzugrenzen“ liegt deswegen im Eigeninteresse jeder Organisation. Gleichzeitig bringen öffentliche Kommunikation und Aufmerksamkeit auch Chancen, da in öffentlicher Präsenz, Akzeptanz und Zustimmung nicht nur Merkmale für die Qualität der öffentlichen Beziehungen ruht, sondern auch große Ressourcen für die Realisierung organisationaler Ziele liegen (vgl. SZYSZKA 2009, S. 137f., KLAUS 2009, S. 60ff.).

In diesem Zusammenhang kommt das öffentliche Vertrauen ins Spiel, das in Anlehnung an LUHMANN als „ein *kommunikativer Mechanismus zur Reduktion von Komplexität* [aufgefasst wird/ Anm. P.K.], in dem öffentliche Personen, Institutionen und das gesamte gesellschaftliche System in der Rolle als „Vertrauensobjekts“ fungieren. Öffentliches Vertrauen ist ein medienvermittelter Prozeß [sic], in dem „Vertrauenssubjekte zukunftsgerichtete *Erwartungen* haben, die stark von vergangenen *Erfahrungen* geprägt sind“ (BENTELE 1994, S. 141/ Hervorheb. i.O.).

In diesem Kontext fällt PR große Bedeutung zu, da Beziehungen zwischen einer Organisation und ihrer Umwelt in ihrer Qualität von „Beobachtungs-, Interpretations-, Bewertungs- und Meinungsbildungsprozesse(n) sowie der diesen Prozessen zugrunde liegenden Erfahrungen und Erwartungen“ abhängen und durch die daraus resultierende Nicht-/Akzeptanz wiederum auf Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten, Chancen und Risiken der Organisation zurückwirken (vgl. SZYSZKA 2009, S. 139). Diese Beziehungsqualität kommt im sozialen Vertrauen zum Ausdruck, das somit eine wesentliche Rolle im PR-Diskurs spielt. Soziales Vertrauen als „Erwartung in die Kontinuität von Haltungen, Entscheidungen und Verhalten einer Organisation bzw. einer Bezugsgruppe in sachlicher, zeitlicher und sozialer Dimension“ ist in doppelter Hinsicht ein Gewinn und anzustrebendes PR-Ziel für ein Unternehmen: zum einen weil die Organisation sich vom Beobachtungsdruck entlastet und damit Ressourcen frei macht, ohne die Qualität der sozialen Beziehung zu beeinflussen, zum anderen weil Entscheidungs- und Handlungsoptionen größer werden, je weniger konkrete Vertrauenserwartungen gestellt werden (vgl. ebd., S. 140f.).

Da öffentliches Vertrauen, als generalisierte Form des sozialen Vertrauens, in der öffentlichen Meinungsbildung richtungsweisend ist (vgl. ebd., S. 141), kann angenommen werden, dass es auch das soziale Vertrauen im Netzwerk öffentlicher Beziehungen fördert. Zudem wird auch unterstellt, dass der Einfluss öffentlichen Vertrauens dort stärker ist, wo direkte Erfahrungen fehlen, d.h. dass Stakeholder-Beziehungen eher von sozialem Vertrauen geprägt sind, während andere Bezugsgruppen eher im Einfluss des öffentlichen Vertrauens stehen (vgl. ebd., S. 141).

„Die Öffentlichkeit“ und „die Stakeholder“ sowie deren unterschiedliche Nutzenmaßstäbe, Ansprüche und gruppenspezifische Koordination zur Durchsetzung ebendieser sind die hochinteressanten Themen einer PR, die sich mit einer adressatInnen-bezogenen Kommunikation auseinandersetzen will (vgl. LIES 2008, S. 553f.).

„Die Akzeptanz der Stakeholder durch die Organisation, aber auch die Akzeptanz der kommunikativen Bemühungen der Organisation durch die Stakeholder als legitim und authentisch sind die Voraussetzungen für den Aufbau von Sozialkapital (Vertrauen, Reputation, Anschlussfähigkeit an Netzwerke etc). [...] Deshalb ist die Kommunikation mit den Stakeholdern auch als offener, rekursiver Prozess zu gestalten, in dessen Mittelpunkt die Definition der

Organisation und ihrer Leistungen in Relation zu je spezifischen Ansprüchen und Anspruchsgruppen steht [...].“ (KARMASIN 2007, S. 79)

2.3.3.4. Reputation & Image

Das Problem, dass Sinn als implizite Information immer von den BeobachterInnen in der Umwelt rekonstruiert werden muss und damit Fremdbeobachtungen immer nur zu Sinnunterstellungen führt, wurde bereits im Vorfeld diskutiert. Auch Image und Reputation beruhen aus diesem Grund immer auf Annahmen und Interpretationen von BeobachterInnen. Jedoch sind sie nicht nur das Ergebnis von Fremdbeobachtung, sondern auch ein Ausdruck von Erwartungen und Wünschen (vgl. SZYSZKA 2009, S. 137).

Image und Reputation lassen sich „als Teil eines umfassenden Wertschöpfungsprozesses anwenden“ (BUSS 2007, S. 243), da sie hohe Werte im Hinblick auf Kontakt, Aufmerksamkeit, Resonanz, Öffentlichkeit, Identifikation, Zustimmung, Respekt, Orientierung und die Wahl von Handlungsalternativen aufweisen (vgl. ebd., S. 237ff.). „Die Reputation eines Unternehmens prägt die Attraktion seiner Leistungen; nicht nur im Markt, sondern auch in der politischen und gesellschaftlichen Arena der öffentlichen Diskussion“ (ebd., S. 237).

„Image ist das Ergebnis eines öffentlichen Deutungsprozesses. Es ist ein mit einem Unternehmen unmittelbar erworbenes, historisch begründetes, relativ dauerhaftes und auf die Zukunft gerichtetes Vorstellungsbild [...]“ (ebd., S. 228). Bezogen auf wirtschaftliche Märkte hilft Image, Vertrauensbeziehungen und damit (Marken-) Akzeptanz zu stiften (vgl. ebd., S. 230). Denn Image steuert und generiert Bewertungen eines Unternehmens und daraus resultierende Wertschätzung oder Ablehnung, Loyalität oder Zurückweisung. Damit wirkt es – nach innen (Selbstbild) wie nach außen (Fremdbild) – verhaltens- und handlungssteuernd (vgl. ebd., S. 228).

„Ein klares Image schafft Unterscheidungen, schafft Differenzen, schafft Positionierungen im Markt und in der Öffentlichkeit. Es ermöglicht, sich mit den öffentlichen Adressaten in Form stillschweigenden Verstehens zu arrangieren. Image erzeugt also auf besondere Weise feste Bindungen zu einer eigenen Klientel – und das Interessante ist, dass eine vom Image

gesteuerte Entscheidung Kunden und Öffentlichkeit mehr befriedigt als eine Entscheidung aufgrund kompletter Informationen“ (BUSS , S. 236)

Image und Reputation fungieren damit als soziales Kapital, denn sie stärken und sichern das Vertrauen der Öffentlichkeit bzw. von Bezugsgruppen und verhindern Misstrauen. Während der Imagebegriff eher neutral konnotiert ist, weist Reputation aber eine evaluative Funktion auf, indem sie eine Rangordnung in Absetzung von anderen vergleichbaren Organisationen entfaltet und AkteurInnen so Rang und Position innerhalb der Gesellschaft zuweist (vgl. EISENEGGER/ IMHOF 2009, S. 253f.).

In Anlehnung an HABERMAS' Differenzierung der drei Welten lässt sich eine dreidimensionale Reputationstheorie entwickeln, die mit universellen Geltungsansprüchen auf beliebige AkteurInnen, Institutions- und Organisationstypen übertragbar ist (vgl. ebd., S. 245f.): (1.) Die funktionale Reputation als objektive Welt des „Wahren“ entspricht der Bewertung von Organisationen nach den Maßstäben von Zweck und *Leistungszielen* der Funktionssysteme Politik, Wirtschaft, Wissenschaft usw. Es geht um Fachkompetenz und Erfolge, die in Zahlen (z.B. Wähleranteile, Einschaltquoten, Auflagezahlen, Gewinne,...) von Reputationsinstanzen (z.B. ExpertInnen, WissenschaftlerInnen, AnalystInnen,...) gemessen werden kann. (2.) Die soziale Reputation entspricht der normativen Welt des „Guten“ und „Korrekten“ und wird nach den Kriterien der gesamtgesellschaftlichen Geltung, Werte und *Legitimität* beurteilt. Da ethische Auseinandersetzungen im Gegensatz zu kognitiven Diskursen ein viel breiteres Spektrum an KommunikationsakteurInnen aufweisen, treten in der sozialen Welt deutlich mehr Reputationsinstanzen (z.B. religiöse, politische oder zivilgesellschaftliche AkteurInnen, RedakteurInnen, JournalistInnen,...) als in der objektiven auf. (3.) Die subjektive Welt des „Schönen“ drückt sich in der expressiven Reputation aus, die sich in der individuellen Welt der AkteurInnen selbst konstituiert, nämlich durch *emotionale Attraktivität* und *emotionale Geschmacksurteile*. Auch wenn sich die expressive Reputation in Abhängigkeit von der „objektiven Welt der Zwecksysteme“ und der „sozialen Welt der Normen und Werte“ entwickelt, sind einzelne AkteurInnen in ihren *affektualen Einstellungen* (z.B. *Faszination*, *Authentizität*,...) die Reputationsinstanzen (vgl. ebd., S. 246ff./ Hervorheb. i.O.).

In seinen handlungstheoretischen Implikationen wird der Zusammenhang zwischen Reputation und Vertrauen deutlich, denn erwartungskonformes Handeln führt zu Vertrauenswürdigkeit bei gleichzeitiger Annahme von zukünftigem erwartungskonformen Handeln. Damit geht mit der Fremdwahrnehmung von Reputation als Zuspruch von Anerkennung auch umgekehrt die Erwartung von funktionalen und sozialen Leistungen einher (vgl. ebd., S. 249f.). „Reputation kann man somit als Ruf der *Vertrauenswürdigkeit* bezeichnen“ (ebd., S. 249).

2.3.4. Faktoren erfolgreicher Medienresonanz

Zusammenfassend identifiziert KLAUS (2009, S. 60ff.) im Rahmen ihrer Studie über die Greenpeace Kampagne „Brent Spar“ in der PR-Forschung drei grundlegende Ziele der Öffentlichkeitsarbeit, die als Faktoren für Medienresonanz stehen und Öffentlichkeitsarbeit im Sinne eines Selbstverständigungsprozesses begreifen: (1.) Aufmerksamkeit (= Relevanz) erzeugen, (2.) Vertrauen in die Glaubwürdigkeit (= Kompetenz) vermitteln und (3.) Konsens zu den Intentionen und Zielen erreichen. Aufmerksamkeit ist die zentrale Herausforderung beim Erreichen der Teilöffentlichkeiten, indem Ziele und Intentionen verallgemeinert und in ihrer Relevanz verdeutlicht werden müssen, nach dem bereits beliebten Motto „Es geht *uns alle* an“. Aufmerksamkeitsfaktoren bestimmen darüber, ob Themen überhaupt Gegenstand medialer Berichterstattung werden.

Glaubwürdigkeit steht in engem Zusammenhang mit der Authentizität und bildet die Basis für Legitimation(s Krisen) (vgl. ebd., S. 61). Vertrauensfaktoren sind nach BENTELE (1994, S. 145) Sach- und Problemlösungskompetenz, Kommunikationsadäquatheit, kommunikative Konsistenz, Transparenz und Offenheit sowie gesellschaftliche Verantwortung und Verantwortungsethik.

Schließlich resultiert die Zustimmung zu Zielen und Intentionen bestimmter Organisationen oder Personen aus den beiden Faktoren Aufmerksamkeit und Vertrauen. Die journalistische Berichterstattung ist zwar der Objektivität verschrieben, allerdings zeugt die Veröffentlichung eines bestimmten Themas bereits von der Akzeptanz der Relevanz und der Kompetenz einer Organisation; in Kommentaren oder

Meinungsäußerungen zeigen sich dann Konsens oder Dissens. Als Konsensfaktoren können die normative Bedeutung eines Themas, die Berührung mit grundsätzlichen Werten oder auch die Konflikthaftigkeit eines Themas gelten (vgl. KLAUS 2009, S. 62ff.).

2.3.5. AdressatInnen-adäquate Kommunikation im Sozialen

Die Ausführungen der vergangenen Kapitel zusammenfassend, gilt auch für den Bereich der sozialen Arbeit, dass öffentliche Meinung(en), Teilöffentlichkeiten, Fremdwahrnehmungen und Image zentrale Bestandteile von Unternehmen und deren PR-Aktivitäten sein müssen.

„Öffentliche Meinungen“ spiegeln Beobachtungen und Beurteilungen wider und geben damit Organisationen als sozialen Systemen eine Fremdreferenz, die aus Sicht der PR im besten Fall dem Selbstbild entspricht. „Die Öffentlichkeit“, die in diesem Sinne als beobachtbares Abbild von sich selbst und anderen aufzufassen ist, wird einschneidend von der stellvertretenden Erfahrung durch massenmediale Aufbereitungen geprägt und folgt damit auch zu großen Teilen der steuernden Logik des Medienmarkts, der wiederum von politischen und ökonomischen Interessen geprägt wird (vgl. PLEINER 2009, S. 47f.). Um in der Fremdwahrnehmung unterscheidbar und profilstark zu erscheinen, ist ein gutes Image unverzichtbar. Dieses gibt Orientierung, beeinflusst Meinungen, Vorstellungen, Verhalten und Handeln von Menschen und schafft damit Vertrauen sowie Akzeptanz und Geltung (vgl. ebd., S. 53).

Dass das Image von DrogenkonsumentInnen und drogensüchtigen Menschen in der Öffentlichkeit über jahrzehntelange Desinformation, Ausgrenzung, Kriminalisierung und Stigmatisierung ein Dilemma für alle Betroffenen darstellt, machen HAVES und SCHNEIDER bereits in ihrem Essay von 1992 deutlich. Denn, trotz der weit übereinstimmenden Überzeugung von der Notwendigkeit einer entkriminalisierenden Drogenpolitik und zusätzlicher Hilfsangebote, sind diese Forderungen nicht konsequent umzusetzen; die Öffentlichkeit würde diese Art der Zugeständnisse als Niederlage gegen die organisierte Kriminalität auffassen und die Politik wird sich in Anbetracht dessen vor all zu viel Engagement scheuen (vgl. ebd., S. 33).

„Öffentlichkeitsarbeit und Bewußtseinsveränderung [sic] auf der einen Seite, Umsetzung des heute Machbaren auf der anderen, die Politik der kleinen Schritte – mag sie sich auszahlen oder nicht – an der Sündenbockfunktion von illegalen Drogenkonsumenten wird sich wohl so schnell nichts ändern“ (ebd., S. 34), ist die desillusionierte Haltung der Autoren. Dennoch sprechen sich die Experten nicht nur für eine praxisorientierte, unbürokratische Pluralisierung von Hilfsangeboten aus, sondern auch für eine akzeptierende Grundposition, die den Drogengebrauch als eine von mehreren Verhaltensweisen anerkennt und dadurch auch KonsumentInnen illegalisierter Drogen ein Recht auf Menschenwürde, Gleichberechtigung und die Kompetenz, selbstverantwortlich zu handeln zuspricht (vgl. ebd.).

Im Sinne adressatInnengerechter Kommunikationsformen ist für PR im Sozialen nützlich, „Öffentlichkeit als System spezifischer Teilöffentlichkeiten“ zu begreifen, nämlich (1.) die interne Öffentlichkeit aller in und mit der Organisation beruflich verbundenen AkteurInnen inklusive UnterstützerInnen, (2.) die Klientel-Öffentlichkeit, (3.) die Fachöffentlichkeit all derer mit beruflichen oder fachpolitischen Berührungspunkten wie KollegInnen, WissenschaftlerInnen, ParlamentarierInnen oder JournalistInnen und (4.) die allgemeine Öffentlichkeit des unspezifischen Publikums der (Massen-)Medien (vgl. PLEINER 2009, S. 47f.).

Die folgenden Kapitel dienen der Konkretisierung des Untersuchungsgegenstandes der vorliegenden Arbeit und befassen sich mit den Grundlagen der Sozialen Arbeit des VWS und seiner Drogenhilfseinrichtung *streetwork*, die im Sinne des Selbstbildes das Grundgerüst für die Untersuchung der verständigungsorientierten Kommunikation darstellen.

3. DROGENPOLITISCHE AUSGANGSSITUATION

Dieses Kapitel dient als Einführung in die sozialwissenschaftliche Themenstellung und soll die (politischen) Rahmenbedingungen der Drogenhilfe in ihrer Theorie und Praxis grundlegend erläutern. Damit wird eine Basis geschaffen, die einerseits dem Verständnis des Tätigkeits- und Kommunikationsfelds von *streetwork* dient, das in den darauffolgenden Kapiteln 4 und 5 dargestellt wird, und andererseits die forschungsleitenden Annahmen und Theorien begründet, die im empirischen Teil Gewicht haben.

3.1. Das Verhältnis von Drogenpolitik und Drogenhilfe

Die Soziale Arbeit befindet sich gesellschaftlich „zwischen den großen Funktionsbereichen des sozialen Sicherungssystems, des Gesundheitssystems, des Erziehungssystems und des Sanktionssystems“ und unterliegt damit den Politikbereichen der Sozialpolitik, Gesundheitspolitik, Bildungspolitik und Rechtspolitik (vgl. SCHILLING/ ZELLER 2010, S. 203).

„Soziale Arbeit und Sozialpolitik stehen in einem spannungsreichen Verhältnis zueinander. Die sicherste Aussage, die man über das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Sozialpolitik machen kann, ist die, dass es sich um ein ambivalentes Verhältnis handelt. Beide sind aber in einer unterschiedlich definierbaren Weise aufeinander bezogen. SozialpolitikerInnen möchten in der Regel möglichst ungestört über Ziele und Projekte der Sozialen Arbeit entscheiden. Wissenschaftlich fundierte Einlassungen von SozialarbeiterInnen gegen politische Entscheidungen könnten erheblich stören und sind deswegen wenig erwünscht.“ (ENGELKE 2004, S.269f.)

In der gesamten sozialen Drogenarbeit finden sich Konflikte im Verhältnis zwischen Drogenpolitik und Drogenhilfe (vgl. LOVISCACH 1996, S. 111), sei es in den unterschiedlichen Auffassungen von Prävention als Abstinenz oder kontrollierter Verbrauch (vgl. ebd., S. 205f.), sei es im Dilemma von Therapie und/oder/statt Strafe (vgl. ebd., S. 115f.) oder in der Frage der Substitutionsbehandlung (vgl. ebd., S. 263f.). Aus Sicht der sozialen Arbeit ist das Ziel, die drogenpolitischen Rahmenbedingungen im Sinne fachlicher Standards und Grundauffassungen zu verbessern. So ist es auch bereits durch Entwicklungen zu Substitutionsprogrammen, Veränderungen in der

Suchtprävention und Angebote von niedrigschwelliger Suchtbegleitung passiert. Nichtsdestotrotz konkurrieren innerhalb des Systems der Drogenhilfe medizinische, psychosoziale, drogenpolitische und fachliche Zugänge (vgl. ebd., S. 111f.).

Die Komplexität und die bipolare Interpretation des Drogenproblems nach kriminellen und gesundheitlichen Aspekten verlangen einer angemessenen Problembearbeitung außerdem ressortübergreifende Strategien ab. Sämtliche Lebens- und Politikbereiche sind in irgendeiner Art und Weise betroffen: die Bundesministerien für Inneres, Justiz, Jugend, Familie, Gesundheit, Soziales, Arbeit, Wissenschaft, Wirtschaft, Verteidigung und auch Äußeres (vgl. FRIEDRICHS 2002, S. 45).

Noch immer werden KonsumentInnen „illegalisierter Drogen zwischen strafrechtlicher Verfolgung und unterstellter Behandlungsbedürftigkeit gesehen“ (FRIEDRICHS 2002, S. 49). Beide Perspektiven gehen von dem Zwang zur Therapie aus und verfolgen das Ziel, „die durch Drogenkonsum verhinderte ‚Motivation‘ einer anderen Gruppe anzugehören, mit Zwangsmaßnahmen zu fördern“ (ebd.). Damit werden DrogenkonsumentInnen auch aus politischer Sicht reduziert. Weder einer gruppenspezifischen Differenzierung noch den strukturellen Ungleichheitsproblemen in diesem Themenzusammenhang wird entsprechende Beachtung geschenkt (vgl. ebd.). Kennzeichnend für die aktuelle Sozialpolitik sind also nach FRIEDRICHS die Bemühungen, „normativ definierte Störungen der Sozialordnung“ zu verhindern bzw. beseitigen, und zwar vorwiegend über individualisierte, also personenbezogene, Behandlungsangebote und Dienstleistungen (vgl. ebd., S. 49f.).

3.2. Strategien im Umgang mit Drogen

Bisherige politische Strategien um strafrechtliche Ächtung des Drogenhandels und teilweise des Drogenkonsums basierten auf der Annahme, das Phänomen des Konsums verbotener Drogen sei ein kurzweiliges. Das brachte die KonsumentInnen illegaler Drogen in eine Zwickmühle zwischen Kriminalität und Krankheit, zwischen strafrechtlicher Verfolgung und Behandlungsbedürftigkeit (vgl. FRIEDRICHS 2002, S. 44).

Da allerdings bereits seit den 1990er Jahren angenommen wird, dass unsere Gesellschaft auch zukünftig mit Missbrauch, Abhängigkeiten und den damit verbundenen Problemen von legalen und illegalen Drogen konfrontiert sein wird, muss sie Voraussetzungen schaffen, mit Ursachen und Symptomen angemessen umzugehen bzw. präventiv handeln zu können. Bereits im Jahr 1991 weiß man über Drogenpolitik, dass repressive Maßnahmen im Stil ‚Kampf den Drogen‘ wenig zu den oben genannten Ansprüchen beitragen. Vielmehr braucht es Beratung, Hilfe, Forschung und ursachenorientierte Prävention (vgl. DHS 1991, S. 28, zit. n. LOVISCACH 1996, S. 111).

3.2.1. Ansätze, Positionen und Strategien der Drogenpolitik

RAUSCH unterscheidet bereits 1991 in seinen internationalen Analysen zur Drogenpolitik und -kontrolle zwischen der „Kriminalstrategie“ und der „Sozialstrategie“, die in ihren Konzepten gegensätzliche Intentionen verfolgen: Während die eine mit strafrechtlichen Mitteln den Handel und Konsum unter Druck setzen und bestrafen will und damit gleichzeitig die Gesellschaft schützen bzw. abschrecken möchte, versucht die andere den Abhängigen und KonsumentInnen Angebote zur Überwindung der Sucht oder zu einer angemessenen Lebensführung zu schaffen (vgl. RAUSCH 1991, S. 103). KREUZER nennt neben diesen Zugängen, die er als „legal approach“ und „social approach“ ausführt, bereits in den 80er Jahren einen dritten Ansatz, den „liberal approach“. Diese liberale Strategie definiert Etikettierung und Kriminalisierung von KonsumentInnen und Abhängigen als Hauptprobleme des Drogenkonsums. So lehnt dieser Zugang die Bestrafung von „opferlosen Delikten“ ab und fordert „ein Recht auf Selbstbestimmung hinsichtlich des Konsums jeglicher Drogen“, die Entkriminalisierung des Drogengebrauchs, die Abgabe von Ersatzdrogen und letztlich die Freigabe aller Drogen (vgl. KREUZER 1982, S. 108f., zit. n. RAUSCH 1991, S. 52).

HAVES und SCHNEIDER (1992, S. 29ff.) differenzieren in diesem Zusammenhang aus sozial-medizinischer und normativer Sicht zwischen problematischem und gesellschaftlich akzeptiertem Gebrauch von so genannten legalen Genussmitteln wie Alkohol und Tabak sowie zwischen abhängigem und kontrolliertem Konsum von illegalen Drogen wie Cannabis, Kokain oder Heroin. In ihren Ausführungen halten sie fest, dass die Debatte um sinnvolle Wege der Drogenpolitik und Drogenhilfe stets von

ideologischen Argumenten und Positionen geleitet wird, die sich auf die jeweilige selektive Wahrnehmung des „Drogenproblems“ stützen (vgl. ebd., S. 29f., 33/ Hervorheb. i.O.). Stattdessen plädieren HAVES und SCHNEIDER (ebd., S. 29, 33) für drogenpolitische Konsequenzen, die sich aus dem Forschungsstand ableiten und von Seiten der Menschen, die in der Drogenhilfe tätig sind, übereinstimmend akzeptiert werden: Dazu zählen Entkriminalisierung und Konzepte einer Pluralisierung von Hilfsangeboten, die den Drogengebrauch als eine von mehreren Verhaltensweisen akzeptieren und Selbstorganisationsbestrebungen für eine Gebrauchskultur illegaler Drogen fördern.

FRIEDRICHS spricht 2002 von drei Strategien, die mit unterschiedlichen Intensitäten die aktuelle Drogenpolitik ausmachen: eine „kriminalistisch-juristische“ (Resozialisierung), eine „medizinisch-sozialtherapeutische“ (Rehabilitation) und eine „präventive Strategie“ (FRIEDRICHS 2002, S. 44). Im Weiteren nennt er fünf Positionen, welche „die seit vielen Jahren heftig geführten Diskussionen zur ‚Drogenpolitik‘“ bestimmen (vgl. ebd., S. 47f.):

- „Konservierung/ Repression“: Die Aufrechterhaltung des Strafrechts und der Strafverfolgung bzw. Strafverschärfung, auch auf der KonsumentInnenebene werden gefordert. Gleichzeitig sollen repressive Maßnahmen, wie z.B. Zwangsbehandlung, legitimiert werden.
- „Liberalisierung“: Um eine Kriminalisierung auf der KonsumentInnenebene möglichst zu vermeiden, gleichzeitig aber eine abschreckende Präventivwirkung von Strafandrohungen zu bewahren, sollen Gesetzesgrundlagen „kreativ“ ausgelegt werden. Basis dieser Position ist die Annahme, dass eine kontrollierte Abgabe von Drogen möglich ist.
- „Entpönalisierung“: Besitz und Erwerb von illegalen Drogen sollen auch in geringen Mengen zur Deckung des Eigenbedarfs strafrechtlich verboten bleiben; allerdings soll von einer Strafverfolgung abgesehen werden.
- „Entkriminalisierung“: KonsumentInnen sollen entkriminalisiert werden. Besitz und Erwerb von Drogen sollen für geringe Mengen zum Eigenverbrauch nicht mehr unter Strafe gestellt werden.
- „Legalisierung“: Tatbestände und Strafvorschriften sollen aus dem Gesetz genommen werden. Somit würden einige Drogen oder Drogengruppen frei

gegeben werden; Zugangsbeschränkungen könnten wie bei Alkohol und Tabak durch Jugendschutzbestimmungen erfolgen.

COHEN (2001, S. 52) meint zur Europäischen Drogenpolitik folgendes:

„Auf Papier lautet der Auftrag Europas die Bekämpfung des Drogenproblems, aber in Wirklichkeit geschieht das Gegenteil: man fördert das Drogenproblem dadurch, daß [sic] man die Substanzen weiterhin als illegal erklärt, man erhöht die Dimension des Drogenproblems, weil man den ‚normalen‘ Risikogehalt um viele Male künstlich erhöht, man fördert das Drogenproblem durch das Erstellen von allerlei Theorien über die Ursache weshalb Menschen sogenannten ‚süchtig‘ werden, wodurch der Suchtjargon stets erneut bekräftigt wird.“

3.2.2. Abstinenzmodell & Akzeptanzmodell

RAUSCH (1991, S. 72) nennt hinsichtlich der Interventionsformen zum so genannten Drogenproblem zwei Zielrichtungen, zum einen den „Zustand der Abstinenz auf welchen Wegen auch immer zu erreichen“ und zum anderen „die Abhängigen in ihrem Konsum zu belassen, aber günstigere Lebensbedingungen für sie zu schaffen“.

Das Abstinenzparadigma verfolgt mit dem Ziel einer drogenfreien Gesellschaft die Modellvorstellung der Abstinenz über die Schritte der Beratung, Entgiftung, Therapie und Nachsorge. Dieser Prozess stützt sich auf die beiden Säulen des „Leidensdrucks“, der als Allheilmittel „letztendlich erst den Willen zur Abstinenz schaffe“, und des „helfenden Zwangs“, der als Antwort auf fehlende Behandlungswilligkeit Abhängige durch die Wahl zwischen Gefängnis und Behandlung unter Druck setzt. Sucht wird als schwere Krankheit angesehen und Drogenabhängigkeit gilt als problemverschärfendes Verhalten, sodass DrogenkonsumentInnen ein vorgegebenes Ziel auferlegt wird, dem sie sich unterstellen müssen (vgl. LOVISCACH 1996, S. 175ff.).

Allerdings zeigte sich bereits zu Beginn der 80er Jahre, dass „die Zahl der Behandlungswilligen nicht in gleicher Weise anstieg wie die Zahl der Drogenabhängigen“ (RAUSCH 1991, S. 72). Außerdem erwies sich die abstinenzorientierte Strategie in Anbetracht der wachsenden wirtschaftlichen und internationalen Verflechtungen des Drogenhandels und im Angesicht der wachsenden Übertragungsgefahr des HIV-Virus als wirkungslos und vollkommen ungeeignet, um

den Schaden des Drogengebrauchs von Individuum und Gesellschaft abzuwenden (vgl. ebd., S. 137). Das traditionelle Abstinenzmodell zeigte also wenig Effizienz und sowohl die Prämisse des Leidensdrucks, welcher die Hilflosigkeit und Verelendung der Süchtigen eher verstärkte als in Motivation verwandelte, als auch die Verknüpfung der Hilfestellungen mit Zwangsandrohungen stießen auf starke Kritik (vgl. LOVISCACH 1996, S. 180).

So entstand in der Mitte der 80er Jahre eine Umorientierung der Drogenhilfe, die Akzeptanz in den Vordergrund rückt und Drogenabhängige nicht mehr als Objekte betrachtet. Diese akzeptierende Drogenhilfe unterstellt sich den Ansprüchen und Bedürfnissen der DrogenkonsumentInnen. Das Ziel ist ein bedürfnisgerechtes Angebot, das einerseits die KlientInnen selbst entscheiden lässt, ob, wann und welche Hilfe sie brauchen und wollen. Andererseits werden neben der traditionellen Therapie weitere Ziele wie Überlebens- und Gesundheitshilfen angestrebt. Gegen Ende der 80er Jahre entwickeln sich somit Angebote, die die Reichweite der Drogenhilfe vergrößern und die Zielgruppen differenzierter ansprechen sollen (vgl. LOVISCACH 1996, S. 183f.). Dazu zählen mitunter „Kontaktläden, Notschlafeinrichtungen, [...], zunehmend niedrigschwellige Substitutionsangebote, Streetwork mit Hilfsangeboten vor Ort [...]“ (ebd., S. 184).

Für das Individuum bedeutet das die Prämisse, dass jede/r einzelne das Recht hat, über ihren/seinen Drogenkonsum selbst zu entscheiden. Auf nationaler und weltweiter Ebene stehen die Einsichten im Vordergrund, dass sich Drogen weder auf der Ebene des Konsums noch auf der des Angebots gänzlich beseitigen lassen werden und die Menschheit liberale und wirkungsvolle Strategien entwickeln müsse (vgl. RAUSCH 1991, S. 137). „Mit Drogen leben zu lernen ist die Anerkennung der Hypothese, das Drogenangebot lasse sich nicht beseitigen, die Behandlung der Abhängigen sei schwierig (aber möglich und bei einem Teil auch erfolgreich), wichtigste Bedeutung komme der Prävention zu und der Verringerung der Gefahren beim Drogenkonsum“ (ebd.).

Dennoch stößt die akzeptierende Drogenarbeit immer wieder an politische Grenzen, zumal sie in ihren Implikationen für eine Drogenpolitik, die von einer (möglichst/ Anm. P.K.) drogenfreien Gesellschaft und der Kriminalisierung bestimmter Drogen und

DrogenkonsumentInnen ausgeht, noch weitgehend „unverdaulich“ ist (vgl. LOVISCACH 1996, S. 186f.). SCHNEIDER (2004, S. 21) hält fest, dass es eine wirklich akzeptierende Drogenarbeit „der Selbstgestaltung mit und ohne Drogengebrauch statt offensichtlicher und/oder subtiler Zwangskorrektur“ unter der weiterhin gültigen Drogenverbotspolitik nicht geben kann.

Positiv formuliert lassen sich aus dem Konzept der akzeptanzorientierten Drogenhilfe folgende Forderungen an die Politik ableiten:

„Akzeptanzorientierte Drogenarbeit bezieht sich nicht auf das Drogenfreiheitspostulat, stellt keinen Appell an sofortige Verhaltensänderung. Sie kooperiert mit den Drogengebrauchenden bei der Erarbeitung eines eigenverantwortlichen, risikominimierenden, aber auch genussorientierten Umgangs mit illegalisierten Drogen. Dazu muss sie ‚Drogen-Beratung‘ im wahrsten Sinne des Wortes durchführen und Angebote unterbreiten, die einen gesundheitsschonenden Konsum in Eigenregie ermöglichen. Eine akzeptierende Drogenarbeit mit dem Ziel einer Normalisierung der Lebensbedingungen von drogenkonsumierenden Menschen wird aber erst dann gelingen, wenn sich auch die Drogenpolitik notwendigen Konsequenzen (personenbezogene Entkriminalisierung, substanzbezogene Legalisierung) nicht verschließt. Dies ist sicherlich keine Lösung des Suchtproblems und schon gar kein neuer Königsweg. Drogen würden so unter qualitäts- und dosiskontrollierten Bedingungen erhältlich sein für diejenigen, die sie so oder so konsumieren und die sie sich unter den *heutigen Verhältnissen* in der illegalen Drogenszene verschaffen, koste es was es wolle, nämlich die Gesundheit und oft genug das Leben“ (AKZEPT e.V. 2000, o.S.).

3.3. Das Wiener Drogenkonzept von 1999

Das Wiener Drogenkonzept wurde 1999 im Rahmen einer Arbeitsgruppe der Wiener Drogenkommission, bestehend aus ExpertInnen und VertreterInnen aller im Gemeinderat vertretenen Parteien, erstellt. Das Ziel ist „eine erfolgreiche Drogenpolitik“, die alle Bereiche der Drogenproblematik auf einander abstimmt und koordiniert, wobei zunächst keiner der Begriffe näher definiert wird. Gemeinsam mit den rechtlichen Rahmenbedingungen des geltenden Suchtmittelgesetzes bildet das Wiener Drogenkonzept die Basis für die Wiener Drogenpolitik (vgl. MAGISTRAT DER STADT WIEN 1999, S. 1).

Diese legt wiederum „die notwendigen Rahmenbedingungen für die erforderlichen Maßnahmen“ zum „gesellschaftlichen Phänomen ‚Sucht und Drogen‘“ fest: „Eine zeitgemäße Gesetzgebung und differenzierte Kontrollmaßnahmen sind genauso wichtig wie unterschiedliche präventive, soziale und therapeutische Maßnahmen“ (ebd., S. 3). Aufgrund der globalen Reichweite der Problemfelder Sucht und Drogen bilden aber internationale Zusammenarbeit, Abstimmung und Austausch auf fachlicher und politischer Ebene eine wesentliche Dimension des Wiener Drogenkonzepts (vgl. ebd., S. 2).

Aus gesundheitspolitischer Sicht sind grundsätzlich alle Suchtmittel und damit auch der Missbrauch von Medikamenten, Alkohol und Nikotin abzulehnen (vgl. ebd., S. 3). Ungeachtet der „Tatsache, dass weitaus mehr Menschen durch den Missbrauch von Alkohol und [anderen legalen/ Anm. P.K] psychotropen Substanzen als durch den Missbrauch illegaler Drogen betroffen sind“, konzentrieren sich die Inhalte des Wiener Drogenkonzepts „auf die Probleme im Zusammenhang mit jenen Substanzen, die im Suchtmittelgesetz geregelt sind, wie Opiate, Kokain, Amphetamine und Cannabis“ (ebd., S. 1). Die neue Tendenz zu unkritischem Konsum von teils nicht ärztlich verschriebenen Tabletten, die Entwicklung neuer Jugendkulturen des Drogenkonsums, neue Erkenntnisse von Erkrankungen, die mit Drogenkonsum in Zusammenhang stehen, und die verschärfte Situation am Arbeitsmarkt stellen zusätzliche Herausforderungen an die Suchtprävention, -behandlung und Integration von drogenabhängigen Menschen dar (vgl. ebd., S. 2).

3.3.1. Ziele des Wiener Drogenkonzepts

Das Konzept baut insbesondere auf dem im Suchtmittelgesetz festgehaltenen Grundsatz „Therapie statt Strafe“ und dem Grundsatz der „Integrierten Drogenpolitik“ auf. Damit ist einerseits die Integration von Randgruppen und die Verhinderung ihrer Ausgrenzung gemeint, andererseits auch die Integration von Suchtberatung und -betreuung in das sozialmedizinische Netz der Stadt Wien (vgl. ebd., S. 2). Die Wiener Drogenpolitik basiert als „Querschnittspolitik“ auf vier Säulen: „Prävention – Gesundheitsbezogene Maßnahmen – Soziale Maßnahmen – Sicherheit“ (ebd. S. 4f.).

Oberstes Ziel der Wiener Drogenpolitik ist, einerseits die Anzahl der DrogenkonsumentInnen und andererseits den individuellen und gesellschaftlichen Schaden möglichst gering zu halten. Dafür sind eine Verringerung von Drogenangebot und -nachfrage sowie die Bestrafung des Handels von großer Bedeutung. Der Beratung und Behandlung von drogenabhängigen Menschen kommt größeres Gewicht als deren strafrechtlicher Verfolgung zu (vgl. ebd., S. 3). Im Einzelnen listet das Wiener Drogenkonzept sieben Ziele auf (vgl. ebd., S. 6f.):

1. Gesundheit und Persönlichkeit fördern – Suchtentwicklung verhindern
2. Suchtgefahren früh erkennen – rechtzeitig intervenieren, Vertrauen in Hilfsangebote fördern
3. Kranke behandeln – Schaden begrenzen
4. Hilfe und Beratung – angstfreie Rahmenbedingungen für KonsumentInnen schaffen
5. Beratung, Behandlung und Betreuung vernetzen
6. Soziale Integration und Rehabilitation fördern – soziale Ausgrenzung vermeiden
7. Sicherheit gewährleisten – auf sicherheits-, gesundheits- und sozialpolitischer Ebene

3.3.2. Handlungsfelder des Wiener Drogenkonzepts

Das Wiener Drogenkonzept definiert zehn Handlungsfelder, die sich aus den bisherigen Ausführungen ableiten und eine konkrete Umsetzung des „Wiener Weges“ vorgeben (vgl. ebd., S. 8). Für die vorliegende Arbeit, die im Zusammenhang mit dem Tätigkeitsfeld von *streetwork* steht, sind die beiden Handlungsfelder der „Beratung – Behandlung – Betreuung“, mit speziellem Blick auf niederschwellige¹⁷ Einrichtungen, und der „Sicherheit“ von Bedeutung.

3.3.2.1. Beratung – Behandlung – Betreuung

„Um den unterschiedlichen Ursachen und Verlaufsformen der Suchtkrankheit richtig begegnen zu können, ist ein breites und differenziertes Spektrum von Beratungs-,

¹⁷ zum Begriff der „Niederschwelligkeit“ bzw. „Niedrigschwelligkeit“, die in der vorliegenden Arbeit synonym verwendet werden, s. Kapitel 4.2.3.1.

Behandlungs- und Betreuungsmaßnahmen erforderlich“ (ebd., S. 18). Grundsätzlich ist das Ziel die Heilung der Suchtkrankheit. Jedoch wird Sucht nicht als isoliertes Problem gesehen, sondern als chronische Erkrankung, die tiefer liegende Ursachen und Störungen aufweist, die es zu erkennen und behandeln gilt. Oftmals kann das Ziel von Betreuung und Behandlung lediglich ein möglichst normales Leben mit der Krankheit sein. Drei Betreuungsformen stehen dazu zur Verfügung: abstinenzorientiert, substituierend oder suchtbegleitend (vgl. ebd.).

Für die kleine Gruppe der KlientInnen der offenen Szene¹⁸, die „besonders gefährdet, in hohem Maß sozial desintegriert, gesundheitlich belastet und in der Öffentlichkeit besonders auffällig“ ist, muss „die sozialarbeiterische und medizinische Betreuung und Behandlung [...] vor Ort angeboten werden“ (ebd., S. 20). Straßensozialarbeit und niederschwellige Einrichtungen sind nicht an „anspruchsvolle Behandlungsregeln“ gebunden und bieten damit eine Möglichkeit, drogensüchtige Menschen zu erreichen, die nicht in der Lage oder ohne Motivation sind, von sich aus Hilfe zu suchen. Als erste Anlaufstelle wird ihnen anonym Hilfe zur Abdeckung ihrer Lebensgrundbedürfnisse, zur ärztlichen Basisversorgung und zu sekundärpräventiven, also schadensbegrenzenden, Maßnahmen geboten. Der direkte Kontakt zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen der Straßenszene schafft sowohl ein „Auffangnetz“ bei Verelendung oder Rückfällen in die Drogensucht als auch „eine Vertrauensbasis für die Inanspruchnahme von weiterführender Hilfe“. Das Wiener Drogenkonzept 1999 empfiehlt, den niederschweligen Bereich der Drogenhilfe auszubauen und insbesondere infektionsprophylaktische Maßnahmen, wie Spritzentauschprogramme, zu erweitern (vgl. ebd., S. 20f.).

3.3.2.2. Sicherheit

Der Sicherheitsbegriff im Wiener Drogenkonzept umfasst gleichermaßen objektive Sicherheit, soziale Verträglichkeit und Konfliktregelungen. Um Eskalationen der Probleme in der offenen Drogenszene zu vermeiden, sieht das Wiener Drogenkonzept eine „intensive Kommunikation“ und „eine Kooperation auf strategischer Ebene“ zwischen Sozialarbeit und Polizei vor. In Problemen der objektiven Sicherheit sollen gezielte Maßnahmen der Polizei und Interventionen der Sozialarbeit entschärfend

¹⁸ zum Begriff der „offenen Szene“ s. Kapitel 5.3.

wirken. Gegen die Gefahr von in der Öffentlichkeit weggeworfene Spritzen werden seinerzeit sowohl der Spritzensammeldienst „Moskito“¹⁹ als auch Spritzentauschprogramme durchgeführt, welche bedarfsweise auch auf ganz Wien ausgedehnt werden sollen. Ein weiteres Anliegen ist das subjektive Sicherheitsgefühl, das durch sicherheitspolizeiliche Maßnahmen und soziale Interventionen gestärkt werden soll. Im Sinne einer größtmöglichen sozialen Verträglichkeit müssen die Belastung und das Gefühl der Unsicherheit in der Bevölkerung verringert werden (vgl. ebd., S. 33f.).

¹⁹ Im Interview am 28.12.2011 betont die Pressesprecherin der SDW Eva-Maria Wimmer, dass die Zuständigkeit der fachgerechten Entsorgung von gebrauchten Spritzen heute bei der MA 42 liegt, der Spritzentausch beim VWS/ SHW.

4. GRUNDLAGEN & PERSPEKTIVEN SOZIALER ARBEIT

Dieses Kapitel versteht sich als wissenschaftliche Ergänzung zur situativen politischen Einleitung des vorhergehenden Kapitels und soll die oben angesprochenen Begrifflichkeiten und Voraussetzungen für den Status Quo der Sozialen Arbeit am Karlsplatz näher erklären. Die Ausführungen dienen im Weiteren als Deutungsgrundlage für den folgenden Abschnitt mit Bezug auf den VWS und die empirische Untersuchung.

4.1. Die Wissenschaft Soziale Arbeit

Die Wissenschaft Soziale Arbeit kennt viele Paradigmen, wie z.B. von „Abweichung“ (RÖSSNER), „Hilfe“ (SHERPNER), „System“ und „Prozess“ (STAUB-BERNASCONI) oder „Alltag“ bzw. „Lebenswelt“ (THIERSCH). Auch wenn die Scientific Community der Sozialen Arbeit sich nicht auf ein Paradigma beschränken lässt (vgl. ENGELKE 2004, S. 368), ist allgemein festzuhalten, dass ein Paradigmenwechsel von einfachen kausalen Erklärungsmustern hin zu zielgerichteten Erklärungs- und Handlungsansätzen stattgefunden hat (vgl. SCHILLING/ ZELLER 2010, S. 202).

4.1.1. Gegenstandsbereich und Ziele der Sozialen Arbeit

Die International Federation of Social Workers (IFSW) betrachtet eine professionelle Soziale Arbeit als dynamisch und in stetiger Entwicklung. Wenn sie auch nicht als endgültig anzusehen ist, bietet sie folgende Definition Sozialer Arbeit (IFSW 2005, o.S.):

„Soziale Arbeit als Beruf fördert den sozialen Wandel und die Lösung von Problemen in zwischenmenschlichen Beziehungen, und sie befähigt die Menschen, in freier Entscheidung ihr Leben besser zu gestalten. Gestützt auf wissenschaftliche Erkenntnisse über menschliches Verhalten und soziale Systeme greift soziale Arbeit dort ein, wo Menschen mit ihrer Umwelt in Interaktion treten. Grundlagen der Sozialen Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit.“

Zusammengefasst beinhaltet der Gegenstandsbereich Sozialer Arbeit die „Bewältigung individueller und sozialer Problemlagen“ (vgl. ENGELKE 2004, S. 301ff.). Die IFSW kommentiert ihren Gegenstandsbereich als Befähigung von Menschen zur Entwicklung ihrer gesamten Möglichkeiten, zur Bereicherung ihres Lebens und zur Vorbeugung von Dysfunktionen. Dafür operiert Soziale Arbeit schwerpunktmäßig mit Problemlösung und Veränderung und agiert als ein Netzwerk von Werten, Theorien und Praxis. Diese Werte gründen sich auf humanitären und demokratischen Idealen sowie auf dem Respekt vor der Gleichheit, Würde und den Bedürfnissen aller Menschen (vgl. IFSW 2005, o.S.).

„Soziale Arbeit ist von ihren Wurzeln her der sozialen Gerechtigkeit und der Gleichberechtigung aller Menschen verpflichtet und strebt einen sozialen Wandel an, wenn soziale Sachverhalte als sozial problematisch definiert, öffentlich gemacht und verändert werden sollen“ (ENGELKE 2004, S. 272).

Ihre Wissenschaftsgeschichte zeigt, dass soziale Arbeit „eine integrierende Größe und ein Korrektiv in der modernen Gesellschaft ist“ (ebd., S. 274), wobei sie in ihrer wissenschaftlichen Reflexion der sozialen Fragen und Probleme mitunter störend ist, und zwar für diejenigen „einflussreichen Kreise“ der Gesellschaft, die einen Nutzen ziehen innerhalb ebender Bedingungen, in denen sich die sozialen Probleme erst herausbilden (vgl. ebd., S. 272).

4.1.2. „Das doppelte Mandat“: Problemfeld Sozialarbeit – Sozialpolitik

Soziale Arbeit kann nie nur mit Blick auf die KlientInnen betrachtet werden, sondern muss immer auch Bezug auf Gesellschaft haben (vgl. ERATH 2006, S. 69). Die Art und Weise, wie Bedürfnisse und Problemlagen eines Menschen oder einer Gruppe definiert werden, bestimmt in hohem Ausmaß darüber, ob und wie sie gewichtet und bearbeitet werden. Wenn ein Sachverhalt als soziales Problem anerkannt wird und gelöst werden soll, passiert das in der Regel durch Veränderung bzw. Anpassung. Die Frage, wer sich wem anpassen muss, ist direkt mit der Frage nach Macht verbunden und auch eng mit Loyalitätskonflikten der SozialarbeiterInnen geknüpft. Dieses hohe Konfliktpotenzial des Gegenstands-bereichs Sozialer Arbeit innerhalb einer

Gesellschaft bezieht sich vereinfacht ausgedrückt auf das Dreiecksverhältnis KlientInnen – Umwelt (z.B. Staat, Stadt, Nachbarn) – Soziale Arbeit. Allzu oft soll Soziale Arbeit unter Handlungsdruck zwei oder sogar mehrere sich ausschließende Aufträge, also Mandate, gleichzeitig ausführen, z.B. Kontrolle im Auftrag des Staates und Hilfe im Sinne der HilfsempfängerInnen. In der Wissenschaft Soziale Arbeit wird diese Interessensproblematik üblicherweise als „doppeltes Mandat“ bezeichnet (vgl. ENGELKE 2004, S. 307f.).

Problemfelder für SozialarbeiterInnen entstehen sehr leicht in Loyalitätskonflikten zwischen den eigenen Interessen sowie denen der KlientInnen(gruppen) und der Bevölkerung, wie auch in Handlungskonflikten zwischen helfenden und kontrollierenden Rollen oder zwischen sozialarbeiterischen und ökonomischen Zielsetzungen (vgl. ebd., S. 324f.). SozialarbeiterInnen agieren in unterschiedlichen politischen Systemen und sind innerhalb ihrer Profession zumeist als Angestellte von Organisationen oder als Beauftragte des Staates gegenüber AuftraggeberInnen und Klientel verpflichtet. Prinzipiell gilt der (anspruchsvolle und oft nicht realisierbare/ Anm. P.K.) Kodex, dass der Dienst gegenüber den Menschen höher steht als die Loyalität zur Organisation (vgl. ebd., S. 326). Tatsächlich ist das Handeln von SozialarbeiterInnen abhängig von Geld- und AuftraggeberInnen und hat deren Interessen Folge zu leisten, was die Soziale Arbeit oft in Widersprüche mit ihrem professionellen Handeln bringt, eben durch ihr immanentes „doppeltes Mandat“ zwischen dem staatlichen Normalisierungsauftrag und den Bedürfnissen und Rechten ihrer KlientInnen (vgl. SIMON 2007, S. 167).

Dass vorgegebene gesellschaftliche, normative und sozialrechtliche Ordnungsmodelle und Vorstellungen von „Normalität“, „Devianz“ und „sozialen Problemen“ bis heute den Bezugs-, Orientierungs- und Handlungsrahmen der Sozialen Arbeit bilden und auch begrenzen, bringt die Asymmetrie ihres Gegenstandsbereichs zum Ausdruck: ebendie „doppelte Verpflichtung sowohl gegenüber den Ansprüchen gesellschaftlicher bzw. staatlicher Vorgaben, als auch gegenüber einem eigenen professionellen und gegenstandbezogenen Selbstverständnis“ (BETTINGER 2008, S. 26). In diesem Sinne darf Sozialgesetzgebung sich nicht auf die Schaffung eines konstitutiven Rahmens der Sozialen Arbeit beschränken, sondern erfordert zwangsläufig auch kontroverse Sozialdiskurse, innerhalb derer „die Soziale Arbeit eine eigenständige Position in

Bezug auf die sozialpädagogischen Herausforderungen“ finden kann (GEDRATH/SCHRÖER 2010, S. 879f.).

Dieses „Eingebundensein in rechtliche und bürokratische Kontexte“ scheint zwar nicht überwindbar; dennoch gibt es Möglichkeiten für eine kritische Soziale Arbeit, die Dominanz staatlicher Vorgaben einzuschränken und selbstbestimmtes Handeln zu erweitern. Dazu muss Soziale Arbeit „sich als (sozial-)politische Akteurin des Staates verstehen“ und damit einerseits zumindest partiell Einfluss auf soziale, kulturelle und individuelle Lebensbedingungen ihrer AdressatInnen nehmen und andererseits auf gesamtgesellschaftlicher Ebene kollektive Lernprozesse „zum Zwecke der Veränderung gesellschaftlicher Verhältnisse“ in Gang setzen (vgl. BETTINGER 2008, S. 32ff.).

4.2. Begriffe und Theorien der Wissenschaft Soziale Arbeit

Seit der Wende der 1970er Jahre durch das Konzept des Alltags bzw. der Lebenswelt (THIERSCH) und dem Aufkommen systemischer Theorien orientiert sich die Soziale Arbeit nicht mehr am traditionellen Konstrukt des Defizits, sondern sucht professionelle Wege für einen Umgang mit pluralen Lebenswelten (vgl. SCHILLING/ ZELLER 2010, S. 202).

Was die Drogenhilfe im Besonderen betrifft, so erfolgte durch die Ausbreitung von AIDS und das veränderte öffentliche Erscheinungsbild der DrogenkonsumentInnen in den 1980er Jahren ein Paradigmenwechsel²⁰. Seit damals gilt die Verminderung des Infektionsrisikos und zusätzlicher Gefahren als wichtiges Ziel der Sozialen Arbeit und sucht- bzw. konsumakzeptierende Konzepte wie Substitutions- und Spritzentauschprogramme rechtfertigen sich durch diese Sichtweise (vgl. PETZOLD et al. 2006, S. 49).

Soziale Arbeit versteht sich „sowohl in ihrer Theorie sozialer Interventionsprozesse als auch in ihren Handlungslehren als komplexe Strategie [...], die sowohl an der Person des Hilfsbedürftigen als auch an seinem gesellschaftlichen Umfeld ansetzt“ (OLK 2008,

²⁰ s. Kapitel 3.2.1. und 3.2.2.

S. 289). Insbesondere der Ansatz der Lebensweltorientierung²¹ verweist auf den Kern der Sozialen Arbeit, Menschen bei ihrer Problembewältigung „im Kontext ihrer alltäglichen Anforderungen und Ressourcen zu unterstützen“ (ebd.).

4.2.1. Norm und Devianz

Das Normative ist die Grundlage der Gesellschaft und damit auch der Sozialen Arbeit, die zur Durchsetzung gesellschaftlicher Normen beiträgt. Was jedoch als normal bzw. pathologisch gilt, bleibt kontextgebunden vor dem Hintergrund der jeweiligen gesellschaftlichen Situation - wenn auch eine „gewisse Globalisierung von sozialen Normen feststellbar ist“ (vgl. KOLLAND 2008, S. 154f.). Unter sozialen Normen sind Verhaltenserwartungen und -anweisungen zu verstehen, die eine gewisse Gleichförmigkeit der sozialen Handlungsabläufe bewirken und damit das Individuum entlasten. Sie befriedigen Grundbedürfnisse des Menschen wie u.a. nach sozialem Vergleich und Zusammengehörigkeit, und legen fest, was in spezifischen sozialen Situationen erlaubt oder verboten ist (vgl. ebd., S. 156f.). Während sich im 20. Jahrhundert die normative Kontrolle zunehmend in den Bereich der Selbstverantwortung des Individuums verlegt hat, geschieht soziale Kontrolle aber nicht nur über die Internalisierung von Normen, „sondern auch über den verstärkten Einsatz technischer Überwachungsgeräte (wie Videokameras, Zugangsschranken oder Audiokontrolle) oder die architektonisch abweisende Gestaltung von Räumen“ (ebd., S. 158f.).

Abweichendes Verhalten ist dabei konstitutiv für den Erhalt sozialer Normen und meint jedes Verhalten, das mit gesellschaftlichen Normen nicht übereinstimmt, wie z.B. Drogenabhängigkeit, Kriminalität, Randgruppenzugehörigkeit oder auch Behinderung. Dieser neutrale Begriff vermeidet Diskriminierung auffälligen Verhaltens und ideologische Belastungen wie Verwahrlosung oder Gefährdung (vgl. ebd., S. 160f.). Nichtsdestotrotz ist abweichendes Verhalten mit Macht und Herrschaft verknüpft, denn eine andere Definition beschreibt Devianz als solche Verhaltensweisen, „die in einer bestimmten Gesellschaft und in einer bestimmten historischen Epoche von den jeweils Herrschenden und einflussreichen Eliten zur öffentlichen Distanzierung und Ächtung freigegeben sind“ (ebd., S. 161).

²¹ s. Kapitel 4.2.2.

„Die Gesellschaft selbst wird auf der Seite der Konformität und alle die, denen geholfen werden soll, kann oder muß [sic], werden auf der Seite der Abweichung verrechnet. Hilfe wird dann zur Korrektur von Abweichungen aus Interesse an der Norm. Entsprechend spaltet sich die Hilfe auf in Sozial*hilfe* einerseits, die aus Sorge um die Norm hilft, und Sozial*arbeit* andererseits, die vor das Interesse an einer Korrektur der Devianz das Interesse an den Abweichungen stellt“ (BAECKER 1998, S. 178).

Da soziale Ungleichheit konstitutiv für unsere Gesellschaft und existenziell für unsere Wirtschaftsweise ist, dienen Drogenabhängige „als willkommenes Opfer der Diskriminierung mit der Funktion der Normalitätssicherung“: „Die Ausgrenzung der Abhängigen gewährleistet die Normalität der ‚Normalen‘, die Etikettierung und Stigmatisierung erlaubt es, eine widersprüchliche Ordnung aufrechtzuerhalten, und dies sichert das Funktionieren der bürgerlichen Gesellschaft“ (RAUSCH 1991, S. 105). Nicht umsonst meint COHEN (2001, S. 54): „Menschen leiden weniger am Konsum von Drogen, sondern an dessen sozialen Folgen. Genau wie homosexuelle Menschen nicht an Homosexualität leiden, sondern an der gesellschaftlich basierten Homophobie. Drogenkonsumenten brauchen meistens weniger Hilfe als Leute, die an ‚Drogophobie‘ leiden [...]“.

Für die Soziale Arbeit stellt sich die Normenfrage innerhalb ihres Engagements in konkreten Konfliktverhältnissen. Sie ist zum einen gesellschaftlich-sozialpolitischen Funktionen und zum anderen institutionell-administrativen Vorgaben verschrieben, richtet sich aber natürlich auch nach ihren Selbstkonzepten und Programmen. Durch diese doppelte Funktion der Hilfe und Kontrolle wird Soziale Arbeit genau im Zusammenhang auf soziale Normen und abweichendes Verhalten sowie auf ihre Interventionsformen herausgefordert (vgl. ebd., S. 164f.).

„Die Eigenständigkeit der Sozialen Arbeit wird sich in Zukunft daran bewerten lassen, inwieweit sie ihre Widerständigkeit gegenüber Kontrollzumutungen aufrecht erhält bzw. diesen entgegentritt. Die Kontrollformen werden unpersönlicher, abstrakter und zunehmend mit dem Zwang zur individuellen Abarbeitung versehen. Hier braucht es ein Korrektiv durch die Soziale Arbeit. Zu erwarten sind weitere Diversifizierung der Wert- und Moralvorstellungen und eine höhere Akzeptanz sozialer und kultureller Abweichungen“ (ebd., S. 167).

4.2.2. Theorie der Lebensweltorientierung

Der Lebensweltbegriff in der Sozialen Arbeit bezieht sich häufig auf die HABERMAS'sche Abgrenzung zum Systembegriff in seiner Theorie des kommunikativen Handelns²² (vgl. MAY 2009, S. 51). Dabei geht es um eine Integration in der Gesellschaft, die sich als „*Lebenswelt einer sozialen Gruppe*“ konstituiert und auf verständigungsorientiertem kommunikativem Handeln basiert, das nur als soziales Handeln möglich ist und zu einem „normativ gesicherten und kommunikativ erzielten Konsens“ führt (HABERMAS 1981, S. 179, zit. n. MAY 2009, S. 51). In diesem Sinne wird über Konzepte der Lebensweltorientierung das System der Drogenhilfe „mit der Lebenswelt der Drogenkonsumenten [sic] rückgekoppelt. Streetwork trägt dazu bei, eine Verselbständigung von Institutionen der Drogenarbeit zu verhindern“ (STEFFAN 1988, S. 25).

Auch THIERSCH setzt in seinem Aufsatz von 1978 an HABERMAS Konzept der Gesellschaft als System und Lebenswelt an. Er fordert eine Soziale Arbeit, die bewusst bei der Alltäglichkeit ansetzt und die dort gegebenen „Chancen einer komplexen, betroffenen Handlungsorientierung“ nutzt sowie Räume schafft, „in denen qualifiziertes Handeln sich entfalten kann“ (THIERSCH 1978, S. 19, zit. n. ERATH 2006, S. 78f.). Damit setzt die Theorie der alltags-/lebensweltorientierten Sozialen Arbeit bei einem kritischen Verständnis von sich selbst und der Gesellschaft an und leistet ihren Beitrag zu einem gelingenderen Alltag der KlientInnen vor allem über Kommunikation und Reflexion (vgl. ERATH 2006, S. 85).

Nach THIERSCH (1993, S. 144, zit. n. SCHILLING/ ZELLER 2010, S. 165) ist die Lebenswelt in zwei Konzepte zu unterteilen: (1.) „*Lebenswelt als Selbstverständlichkeit*“, gleichsam „als eine Wirklichkeit in der wir uns selbstverständlich vorfinden“, herausgefordert werden und uns durch Routinen und selbst erstellte Regeln zurechtfinden. (2.) „*Lebenswelt als Aufgabe*“, somit als „Wirklichkeit, die in unserer Zeit offensichtlich schwierig, mühsam, herausfordernd und z.T. überfordernd ist“, zwischen den Polen der „*Pluralität* der Lebenswelten und der *Individualisierung* der Lebensführung“ braucht es der Anregung, Unterstützung und

²² aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht näher in Kapitel 2.2.1. erläutert

Beratung sowie der Schaffung von sozialen Beziehungen, Bezügen und Lebensräumen (vgl. SCHILLING/ ZELLER 2010, S. 165/ Hervorheb. i.O.).

Eine weitere relevante Differenzierung ist die der objektiven und subjektiven Lebensweltstrukturen. Damit wird der/die KlientIn von dessen sozialer Umwelt getrennt, wobei es stets gilt, beide Teile zu beobachten und verändern. Damit rücken sowohl das Milieu mit seinen „objektiven“ geltenden Bedingungen, Regeln und Deutungsmustern wie auch die subjektiven Deutungen und Relevanzstrukturen der KlientInnen in das Zentrum der Sozialen Arbeit. Diese muss also gleichermaßen den Lebensraum und seine von KlientInnen unabhängigen Bedingungen beachten, als auch die besondere Position der KlientInnen, für die ausschließlich sie selbst ExpertInnen sein können (vgl. PANTUCEK 1998, S. 89).

Die lebensweltorientierte Soziale Arbeit zeigt Respekt vor den Handlungsrouinen, Bewältigungsstrategien sowie auch Destruktionsmechanismen der Menschen und knüpft auf der Basis des Vertrauens an Chancen und Ressourcen an, die innerhalb des sozialen Feldes Veränderung bringen können. Innerhalb der gegebenen Lebensverhältnisse wird nach neuen Optionen für einen „gelingenderen“ Alltag gesucht (vgl. THIERSCH/ GRUNWALD/ KÖNGETER 2002, S. 178). Somit richtet die lebensweltorientierte Sozialarbeit sich in ihren unterstützenden Maßnahmen so „an den hilfsbedürftigen Menschen so aus, dass diese sich dennoch als Subjekte ihrer Verhältnisse erfahren können“ (ebd., S. 187).

In diesem Verständnis formuliert THIERSCH (1993, S. 148, zit. n. SCHILLING/ ZELLER 2010, S. 166/ Hervorheb. i.O.) die Grundmerkmale der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit im Einzelnen wie folgt: (1.) „Respekt vor den Verständnis- und Handlungsmustern der AdressatInnen in ihrer Lebenswelt“; die Soziale Arbeit versteht sich als eingebunden in den Erfahrungsraum, die Ressourcen und sozialen Netze der Lebenswelt. (2.) Die Soziale Arbeit agiert mit der Frage, inwieweit Menschen sich in ihren Verhältnissen realisieren können und „drängt auch auf Veränderung und Verbesserung, begründet auf Wertungen“. (3.) Da der Respekt vor der Lebenswelt das Verständnis von Menschen „als Regisseure ihres Lebens“ impliziert, kann Soziale Arbeit Lösungen nur über „Aushandlungsprozesse“ anstreben. (4.) Soziale Arbeit will „verlässliche [sic] Verhältnisse, überschaubare Lebensräume, aktivierbare Ressourcen“

schaffen. (5.) Es geht der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit also um den heiklen „Balanceakt zwischen Respekt und Veränderung“, zwischen Respekt, Bewertung und Kritik, zwischen Respekt und Neugestaltung“.

Ausgangspunkt der lebensweltorientierten Drogenarbeit ist also eine akzeptierende Szenearbeit, die die Betroffenen in ihren Einschätzungen und Interpretationen ernst nimmt und alle Interventionen nach ihnen ausrichtet (vgl. STEFFAN 1988, S. 26). Damit begründet sich auch der niederschwellige Zugang unter Verzicht auf Ansprüche der Drogenfreiheit oder des Leidensdrucks (vgl. ebd., S. 37). Beide Begriffe werden im anschließenden Kapitel aus sozialarbeiterischer Sicht erläutert.

4.2.3. Akzeptanzorientierte Sozialarbeit

Wie bereits im Kapitel 3.2.2. aus drogenpolitischer Sicht erläutert wird, basiert die akzeptanzorientierte Soziale Arbeit auf Erkenntnissen neuer lebensweltnaher Forschung, nach denen weder ein substanzfixiertes Krankheitsbild noch die simplifizierende Kausalkette „Persönlichkeitsdefizit – Soziale Probleme – Abhängigkeit – Therapie – Abstinenz“ haltbar sind. Vielmehr werden DrogengebraucherInnen als aktive, selbstverantwortliche und selbstbestimmte Subjekte gesehen, deren Drogengebrauchsentwicklung offen und vielschichtig ist mit variablen Einstiegs- und (selbst eingeleiteten und durchgeführten) Ausstiegsverläufen sowie der Möglichkeit der Entwicklung kontrollierter, regelorientierter Gebrauchsmuster. „Drogengebrauchende werden so *akzeptiert* wie sie sind.“ (AKZEPT 2000, o.S./ Hervorheb. i.O.).

Die folgenden sechs Ziele sollen die Qualität akzeptanzorientierter Drogenarbeit gewährleisten: „Überleben sichern, Sicherung eines gesunden Überlebens ohne irreversible Schädigungen, Verhinderung sozialer Desintegration, gesundheitliche und psychosoziale Stabilisierung, Unterstützung eines selbstverantwortlichen, kontrollierten Drogengebrauchs als Vermeidung dysfunktionaler Gebrauchsmuster, Ermöglichung der Unterstützung längerer Drogenkontrollphasen (mit Substitut oder ohne), Unterstützung individueller Herauslösung aus der Drogenszene“ (SCHNEIDER 2004, S. 19).

HAVES und SCHNEIDER sprechen sich im Kontext von akzeptierender Drogenhilfe für biographieorientierte Forschungsmethoden aus, die die unterschiedlichen Lebenswelten illegaler DrogenkonsumentInnen untersuchen und mit auf die Bedürfnisse der Betroffenen abgestimmten Hilfsangeboten beantworten. Nur durch eine akzeptierende Grundhaltung werden KonsumentInnen illegaler Drogen nicht als „kranke, ‚defizitäre Persönlichkeiten‘“ stigmatisiert, sondern als gleichberechtigte Menschen anerkannt. Damit wird ihnen ein Recht auf Menschenwürde und die Selbstkompetenz, verantwortlich handeln zu können, zugestanden (HAVES/SCHNEIDER 1992, S. 33f.)

Normativ betrachtet meint akzeptierende Drogenarbeit also die Akzeptanz eines differenten Lebensstils inklusive der Rauschbedürfnisse, den Verzicht auf ein vorab bestimmtes Hilfeziel und den Dialog zur Förderung von Lebensbewältigungskompetenzen. Politisch bedeutet sie die Forderung nach dem Verzicht auf strafrechtliche Kontrollmodelle und nach Entkriminalisierung der GebraucherInnen, wie im Kapitel 3.2.1. ausführlich dargestellt wird. Und methodisch-praktisch bedingt eine akzeptierende Drogenhilfe einen niedrigschwelligen Kontakt, lebensweltnahe Prävention, Betreuung und Begleitung, zielgruppenspezifische Ansprache, Harm Reduction (sterile Spritzen, Substitution, Konsumräume) und Basisversorgung, Schwerpunkt auf ambulanten, pragmatischen und unbürokratischen Zugängen, Unterstützung von Selbstorganisation, Dialog (vgl. STÖVER 2001, S. 38f.).

4.2.3.1. Niederschwelligkeit²³

Diese Grundlage der menschenwürdigen Behandlung resultiert in einem Zugang der Sozialen Arbeit, der auf Freiwilligkeit basiert und nicht bevormundend ausgerichtet ist. Der Begriff „Niedrigschwelligkeit“ beschreibt nun einen methodischen Ansatz, der vorsieht, dass möglichst wenig strukturelle und inhaltliche Hemmschwellen DrogengebraucherInnen von der Inanspruchnahme von Hilfsangeboten abschrecken bzw. ausschließen, und der damit die Reichweite von Drogenhilfe erhöht. Es gibt keine Zugangsvoraussetzungen wie komplizierte Terminvereinbarungen, Abstinenz oder die Forderung nach Abstinenzmotivation. Zudem wird auf die Vorstellung von Heilungsidealen und Defizittheorien, die Unterstellung einer generellen

²³ Die Begriffe Niederschwelligkeit (AUT) und Niedrigschwelligkeit (D) werden in Anlehnung an die Fachliteratur synonym benutzt.

Behandlungsbedürftigkeit und jeglichen „helfenden Zwang“ verzichtet. Damit sind, wie nationale und internationale Forschungsergebnisse zeigen, akzeptanzorientierte Drogenhilfsprogramme in der Lage, DrogengebraucherInnen direkt anzusprechen und schadensbegrenzende Unterstützungsmöglichkeiten, Überlebenshilfen, Ressourcen zur Selbsthilfeorganisation sowie Safer-Use-Strategien umzusetzen und auf Wunsch ergänzende Hilfen anzubieten (vgl. SCHNEIDER 2004, S. 18/ Hervorheb. i.O.).

4.2.3.2. Spritzenabgabe & Spritzentausch

Spritzenabgabeprogramme verfolgen exakt in diesem Sinne das Ziel der Schadensminimierung durch Verhinderung von Infektionen bei intravenösem Drogenkonsum (vgl. VWS 2010, S. 6). Vor dem Hintergrund der Verbreitung des HIV-Virus in der Mitte der 1980er Jahre kommt der Ausgabe von sterilen Spritzensets im Rahmen von Spritzentauschprogrammen hohe Bedeutung zu. Als Risikogruppe ist der Spritzentausch für intravenöse DrogenkonsumentInnen eine notwendige Hilfe und Sicherung zum Überleben (vgl. RAUSCH 1991, S. 89). Gebrauchte Spritzen können gratis gegen neue eingetauscht werden, was einen achtlosen Umgang (nochmalige Verwendung oder Entsorgung im öffentlichen Raum) verhindert, bzw. können neue Spritzen auch gekauft werden. Der Spritzentausch dient nicht nur der Infektionsprophylaxe gegen den HI-Virus, Hepatitis-Viren und andere Krankheitserreger, sondern auch dem Kontaktaufbau bzw. der Regelmäßigkeit des Kontakts mit der Zielgruppe (vgl. VWS 2006, S. 28, VWS 2010, S. 6).

4.2.3.3. Aufsuchende Sozialarbeit: Streetwork

Aufsuchende Sozialarbeit meint im Wesentlichen eine Vorgehensweise, bei der SozialarbeiterInnen direkt im Lebensumfeld ihrer AdressatInnen Kontakt aufbauen und Unterstützung anbieten. Streetwork ist eine Form aufsuchender Sozialarbeit (vgl. ERATH 2006, S. 166). Vom Arbeitsauftrag her geht es bei Streetwork um Kontaktaufnahme mit jenen DrogenkonsumentInnen, die Beratungsstellen nicht genügend Vertrauen entgegenbringen, um sie aufzusuchen. Deswegen arbeitet die aufsuchende Sozialarbeit an jenen Lokalitäten, an denen ihre KlientInnen lebensweltlichen Bezüge haben (vgl. STEFFAN 1988, S. 10). Streetwork versteht sich als akzeptierende Drogenarbeit, indem seine Helferhaltung und Vorgehensweise

bewusst auf DrogenkonsumentInnen abzielt, die (noch) nicht bereit sind, ihren Drogenkonsum zu reduzieren oder aufzugeben (vgl. ebd., S. 13f.).

Mit dem Verlassen des institutionenfixierten Beratungsarrangements und dem Verzicht auf teils manipulative Behandlungsvorstellungen und –erwartungen werden gleichzeitig Machtpositionen abgebaut und einseitig dominante Interaktionen aufgelöst. Das schafft eine neue Offenheit und ein Vertrauensverhältnis der KlientInnen zu ihren SozialarbeiterInnen und ermöglicht allen Beteiligten, authentisch und selbstbestimmt zu bleiben (vgl. ebd., S. 22ff, S. 28f.). In der Szenearbeit stehen menschliche Begegnung, vertrauensvolle Gespräche und emotionale Zuwendung im Vordergrund. Dabei sind nicht nur eine kurzfristige, oberflächliche Kontaktaufnahme, sondern durchaus tiefgründige und nachhaltige Beziehungen möglich, die Beratung und Begleitung in konkreten Problemlagen veranlassen können (vgl. ebd., S. 112ff.). Damit geht Streetwork weit über Notfallhilfe vor Ort hinaus, denn die Interventionshandlungen sind durchaus auch auf prozesshafte Betreuungsbeziehungen angelegt sowie auf die Vermittlung zu Beratungs- und Stützungsangeboten (vgl. ebd., S. 127ff.).

4.3. Zusammenfassung & Ausblick: Kommunikation im Sozialen

Aufgrund der durch das doppelte Mandat entstehende Asymmetrie der Sozialen Arbeit muss die Profession kritisch auf ihren Gegenstand Bezug nehmen, indem sie (1.) über strukturelle Zusammenhänge und Konsequenzen (z.B. von sozialer Ausgrenzung oder Ungleichheit) aufklärt und in Bezug zum eigenen Selbstverständnis und den politischen und gesellschaftlichen Erwartungen setzt, (2.) gesellschaftliche Machtverhältnisse und Interessenskonflikte analysiert, strukturiert und deutlich macht, (3.) sich selbst nicht als Lösung zu sozialen Problemen darstellt, sondern (4.) sich von den Zumutungen ordnungspolitischer Problemlösungen distanziert und sich über die Thematisierung von sozialer Ungleichheit, Unterdrückung und Ausschließung zu begründen versucht. Nur so kann Soziale Arbeit (5.) herrschaftslegitimierende Diskurse und Wirklichkeitsproduktionen entlarven und (6.) im Sinne emanzipatorischer Prinzipien Bildungsprozesse zu politischer Mündigkeit und selbstbestimmte Lebensführung kreieren (vgl. BETTINGER 2008, S. 35f.).

Diese kritisch-reflexive Grundhaltung zwischen Selbstverständnis und Fremdzuschreibungen kommt der verständigungsorientierten Perspektive sehr nahe und findet speziell im akzeptierenden Bereich der Sozialen Arbeit Resonanz. Denn akzeptierende Drogenarbeit bedeutet „auf der Unterstützungsebene (moderierendes Empowerment) die Berücksichtigung der vorhandenen Stärken drogengebrauchender Menschen in ihrem Lebensraum in einem verständigungsorientierten Dialog ohne Überidentifikation, Verantwortungsübernahme und Klientelisierung als vorschnelle Zuschreibung psychischer Defizite und von Hilfs- und Behandlungsbedürftigkeit“ (SCHNEIDER 2004, S. 21).

Ob dieser kritische, verständigungsorientierte Dialog auch in den Medien präsentiert wird oder ob die Akzeptanz eher der populistischen Mehrheitsvorstellung gegen das abweichende Verhalten weicht, bildet das Zentrum der empirischen Untersuchung.

5. DER VEREIN WIENER SOZIALPROJEKTE (VWS)

5.1. Der VWS und seine Institutionen

„Der Verein Wiener Sozialprojekte (VWS) betreibt Drogenhilfseinrichtungen und Gemeinwesenprojekte in Wien. Damit verfolgt er das Ziel, psychische, physische und soziale Probleme von DrogenkonsumentInnen und anderen marginalisierten Gruppen zu reduzieren, deren gesellschaftlicher Ausgrenzung entgegenzuwirken, zu ihrer gesundheitlichen, sozialen und beruflichen (Re-)Integration beizutragen und/oder das soziale Miteinander im öffentlichen Raum sowie das subjektive Sicherheitsgefühl der WienerInnen zu fördern“ (VWS online. Home. o.J., o.S).

Vor dem Hintergrund der wachsenden Drogenproblematik im öffentlichen Raum wurde 1990 im Auftrag der Stadt Wien der Verein Wiener Sozialprojekte gegründet (vgl. VWS 2003a, S. 2), „um in Wien neue Wege in der Drogenhilfe beschreiten und flexibel auf neue Problemlagen reagieren zu können“ (VWS online. General Info. o.J. o.S.). Die Leitidee basierte auf dem Ziel, für diejenigen KlientInnen ein suchtbegleitendes Konzept anzubieten, die mit bestehenden abstinenzorientierten Hilfsangeboten nicht erreicht werden konnten. Im Gegensatz zu ebendiesen etablierten Einrichtungen bot der VWS erstmals in Österreich eine niedrigschwellige Suchtkrankenhilfe und setzte damit den Paradigmenwechsel zur akzeptierenden Drogenarbeit in Gang (vgl. VWS 2003a, S. 2).

Damals startete der VWS sein sozialmedizinisches Betreuungszentrum *ganslwirt*. Außerdem operierte direkt in der Drogenszene eine mobile Anlaufstelle (vgl. VWS online. Geschichte. O.S. o.J.). Der *ganslwirt* schuf damals und bietet noch heute – neben anderen Institutionen des VWS – ein Suchthilfekonzert, das in erster Linie auf Schadensminimierung und Überlebenshilfe abzielt, um erst in weiterer Folge Grundvoraussetzungen schaffen zu können, von denen aus weiterführende soziale und medizinische Rehabilitationsmaßnahmen denkbar werden (vgl. VWS online. Ganslwirt. o.S. o.J.).

Seither wurden die Drogenhilfsprojekte des VWS fortlaufend ausgebaut und den Bedürfnissen der KlientInnen in der Straßenszene angepasst. Der VWS setzt sich zur Zeit aus acht Institutionen zusammen, deren Zielgruppen mittlerweile über DrogenkonsumentInnen hinausgehen:

Die suchtbegleitenden, sozialmedizinischen Einrichtungen *ganslwirt*, *streetwork* und TaBeNo-Süd betreuen vorwiegend KlientInnen, die in der offenen Drogenstraßenszene verkehren. *ChEck iT!* bietet als europaweit anerkanntes Gemeinschaftsprojekt Information und Beratung für KonsumentInnen von neuen synthetischen Drogen, so genannten Freizeitdrogen. *fix und fertig*, als sozialökonomischer Betrieb, und *betreutes wohnen*, als Wohnprojekt, zielen auf die Integration von DrogenkonsumentInnen ab, bei noch aufrechtem Drogenkonsum. Im Bereich des Gemeinwesens sorgen die beiden Projekte *sam: sozial – sicher – aktiv – mobil* und *Help U* für soziale Verträglichkeit und Sicherheit bei Problemen im öffentlichen Raum (vgl. VWS online. Geschichte. o.S. o.J.).

Die Tätigkeiten des VWS unterstellen sich den Zielen der Suchtprävention, die im Wiener Drogenkonzept von 1999 definiert sind (vgl. VWS 2003s, S. 2). Zu den Methoden des VWS zählen u.a. zielgruppengerechte Information und Beratung, Betreuung zur schrittweisen Erarbeitung von individuellen Lösungsstrategien, Risk und Harm Reduction sowie Krisenintervention. Außerdem führt der VWS in seinem Leitbild die Vernetzung und Koordination mit anderen sozialen, medizinischen und therapeutischen Institutionen sowie auch Öffentlichkeitsarbeit als Arbeitsfelder an (vgl. VWS 2003a, S. 8f.). Neben seiner Tätigkeit in der aktiven Drogenhilfe arbeitet der VWS auch institutions- und länderübergreifend in Netzwerken, Studien und Untersuchungen zu innovativen Sozialprojekten im Zusammenhang mit Drogenkonsum (vgl. VWS online. Geschichte. o.S. o.J.).

Mit Jahresende 2011 soll der VWS laut einer Presseaussendung vom 20.05.2011 in eine gemeinnützige GmbH umgewandelt werden (VWS 2011, o.S.). Im Interview am 28.12.2011 erklärt die Pressesprecherin der Sucht- und Drogenkoordination Wien (SDW) Eva-Maria Wimmer, dass die neue „Suchthilfe Wien“ (SHW) ab Jänner 2012 als eigenständige gGmbH operieren wird, deren Eigentümer die SDW sein wird. Dies wird/ wurde in einer Presseaussendung am 30.12.2011 veröffentlicht.

Laut eigenen Angaben des VWS dient diese Veränderung auf organisatorischer Ebene lediglich der strukturellen Anpassung der Rechtsform als soziales Unternehmen. „Die Umwandlung des Vereins in eine gGmbH wird sich nicht auf die Dienstverträge und auch nicht auf das Angebotsspektrum für die KlientInnen auswirken. Es handelt sich um einen Betriebsübergang im Sinn des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz (AVRAG)“ (VWS 2011, o.S.).

5.2. Entwicklung, Leitbild und Angebot von *streetwork*

Streetwork wurde 1996 als Einrichtung des Vereins *Rettet das Kind* übernommen und mit der mobilen Anlaufstelle des VWS zusammengeführt. Damit hatte der VWS den gesamten niedrighschwelligen Bereich der Drogenarbeit in Wien über (vgl. ebd.). *Streetwork* ist seither als Drogenberatungsstelle mit seinem Stützpunkt am Karlsplatz tätig und leistet aufsuchende Sozialarbeit, psychosoziale Betreuung und Krisenintervention an Szeneplätzen (vgl. VWS 2003a, S. 2).

Die Institution richtet ihr Angebot an DrogenkonsumentInnen, die in der offenen Straßenszene verkehren. Der Schwerpunkt liegt dabei bei der Information, Beratung und Betreuung von jenen Personen, die vor allem auch intravenös konsumieren und soziale, psychische bzw. physische Probleme haben (VWS online. *Streetwork*. o.S. o.J.):

„Wesentliche Merkmale eines Großteils dieser Personen sind die Abhängigkeit von mehreren Substanzen, ausgeprägtes Risikoverhalten und eine eingeschränkte Fähigkeit zu kontrolliertem Konsum. Ihre soziale Situation ist geprägt von instabilen Wohnverhältnissen, Arbeitslosigkeit und den damit assoziierten Folgen wie Obdachlosigkeit, Verschuldung, Armut und dem Verlust eines tragfähigen sozialen Netzes. Neben der Kriminalisierung durch den Drogenkonsum selbst verstärken Beschaffungskriminalität und -prostitution die soziale Desintegration“ (VWS online. *Streetwork*. o.S. o.J.).

Im Fall von Subkulturen in diesem tabuisierten und kriminalisierten Bereich der Gesellschaft, in dem es den Betroffenen nur schwer möglich ist, sich bei Problemen an traditionelle Institutionen zu wenden, ist der Leitgedanke der Sozialarbeit von *streetwork*, sich in die „Lebenswelt“ der KlientInnen zu begeben und dadurch direkt und niederschwellig Kontakt aufzubauen (vgl. ebd.). Konkret inkludierte bzw. inkludiert

der Tätigkeits- und Wirkungsbereich von *streetwork* folgende Maßnahmen: Betreuung und Beratung in der Anlaufstelle Karlsplatz, mobile Anlaufstelle durch den Bus an unterschiedlichen Szeneplätzen in Wien (bis September 2006), aufsuchende Sozialarbeit durch mobile Einsätze zur Kontaktaufnahme („Outreach“) oder Erkundung des Szenegeschehens („Monitoring“), Informationsgespräche, Safer-Use-Gespräche, Infektionsprophylaxe durch das Spritzentauschprogramm (bis Juni 2010), Vermittlung zu anderen Institutionen, ärztliche Sprechstunden (bis Ende Mai 2010), Wundversorgung, lebensrettende Maßnahmen, Observationen, telefonische Interventionen, Kriseninterventionen, Frauen-Café (bis Mai 2010), Bistro mit Aufenthaltsmöglichkeit (bis Juni 2010) und monatliche erlebnisorientierte Gruppenangebote, die zur Tagesstrukturierung und sinnvollen Freizeitgestaltung animieren (vgl. VWS 2010, S. 3ff.).

Seit Juni 2010 sind die Teams von *streetwork* nach Angabe von Eva-Maria Wimmer im Bereich des Monitorings und der Straßensozialarbeit neben Karlsplatz und Umgebung verstärkt auch an unterschiedlichen Orten in Wien unterwegs. Der Spritzentausch und weiterführende Betreuungs- und Behandlungsaktivitäten werden vorwiegend an anderen Einrichtungen erfüllt, *streetwork* vergibt bei Bedarf Notfallspritzensets.

5.3. Die offene Wiener Drogenszene der Karlsplatz Passage

5.3.1. Manifestation der Drogenszene Karlsplatz

Diese oben erwähnte „Lebenswelt“ der KlientInnen bezieht sich im Fall von *streetwork* auf die (ehemals/ Anm. P.K.) offene Drogenszene der Kärntnerter Passage, die mit dem angrenzenden Resselpark den österreichweit bekanntesten Umschlagplatz bildet. Der so genannte „Karlsplatz“ ist ein geschichtsträchtiger Szenetreffpunkt, zumal dort bereits in der Besatzungszeit von 1945-1955 der Schleichhandel mit dem gängigen Zahlungsmittel Sacharin blühte (vgl. ZÄUNER 2007, S. 131f.).

Mit der Manifestation von jugendlichem Problemverhalten in Gestalt von Drogengebrauch zur Wende der 1960er/ 70er Jahre etablierte sich erstmals der Begriff

„Drogenszene“. Anfangs fand diese „Vergesellschaftung der Drogengebraucher“ an unterschiedlichen Orten statt. Doch mit dem Ausbau des Wiener U-Bahnnetzes versammelten sich ab der Mitte der 70er Jahre die überwiegend jugendlichen Cannabis- und HalluzinogenkonsumentInnen zunehmend in der zentralen Station Karlsplatz, die bereits damals als erster Szeneort „Prominenz“ erlangte. Im Lauf der Zeit veränderten sich die Verhaltens- und Drogenkonsummuster und damit auch die äußere Erscheinung der Drogenszene. Durch das Auftreten von polytoxikomanen DrogenkonsumentInnen, die üblicherweise Sedativa und Stimulanzien gebrauchten, bekam der Karlsplatz eine zunehmend elende und kranke Gestalt (vgl. UHL/ SPRINGER 1997, S. 7). In den 1990er Jahren begann der Handel mit Heroin, Kokain und opiathältigen Medikamenten zu florieren (vgl. ZÄUNER 2007, S. 131).

Heute dient der Karlsplatz vorwiegend dem Deal mit Tabletten und Substitol sowie als Kommunikationsraum (vgl. ebd., S. 132). Aufgrund von Polizeipräsenz und Videoüberwachung finden direkte Warenübergaben am Karlsplatz nur selten statt, vielmehr dient die Szene mit ihren Haltestellen, Untergrundpassagen und dem Resselpark dem Austausch von Informationen und Vermittlungen (vgl. UHL/ SPRINGER 1997, S. 22).

Obwohl man am Karlsplatz grundsätzlich alle Drogen beziehen kann, ist er vor allem als Medikamentenszene bekannt und hat damit unter Drogenabhängigen selbst einen äußerst schlechten Ruf. Durch eine generelle Geringschätzung der Abhängigkeit von Polytoxikomanie und Medikamenten gilt die Drogenszene Karlsplatz selbst unter Abhängigen als „das Letzte“ – so sehr, dass tablettenabhängige SzenegängerInnen ihre regelmäßigen Besuche und Geschäfte am Karlsplatz leugnen würden (vgl. UHL/ SPRINGER 1997, S. 22)²⁴.

5.3.2. Offene Drogenszene und Öffentlichkeit

Seit der Begriff der offenen „Drogenszene“ in Wien Anfang der 1970er Jahre eingeführt wurde, muss er nach seinen unterschiedlichen Bedeutungen, implizierten

²⁴ UHL und SPRINGER betonen in ihren Ausführungen, dass die Szene stets in Bewegung ist und dass sich damit unter Umständen auch große Veränderungen ergeben können (vgl. UHL/ SPRINGER 1997, S. 22). Auch wenn die Erhebungen aus dem Jahr 1996 stammen, scheinen die Beschreibungen im Abgleich mit den Tätigkeitsberichten des VWS aber auch noch heute, 15 Jahre später, Gültigkeit zu haben.

Attribuierungen und auch nach dem Grad öffentlicher Sichtbarkeit differenziert werden. Das Wort „Drogenszene“ kann in seiner Begrifflichkeit sowohl als Schauplatz interpretiert werden, „an dem mit dem Drogenverkauf, -erwerb und -konsum zusammenhängende Aktivitäten von Drogenhändlern und -konsumenten stattfinden“, als auch als Milieu, d.h. als örtliche und/oder personelle Umgebung. Weiters kann der Begriff „Drogenszene“ auch den Anblick, der sich unbeteiligten BetrachterInnen bietet, bedeuten. Interviews mit Drogenabhängigen zeigten, dass sie selbst unter „Drogenszene“ auch den Personenkreis verstehen, die regelmäßig drogenkonsumierenden oder -handelnden Akteure (vgl. UHL/ SPRINGER 1997, S. 17f.).

Neben seiner begrifflichen Mehrdeutigkeit ist auch der Grad der Öffentlichkeit ein bedeutungsbestimmendes Kriterium. Ob eine „Drogenszene“ nur öffentlich zugängliche Orte beschreibt oder alle, also ebenfalls private, DrogenkonsumentInnen einbezieht, ist eine Frage der Definition (vgl. ebd., S. 18f.). In einer internationalen Studie wurde außerdem darauf verwiesen, dass eine „offene“ Drogenszene nicht unbedingt eine „sichtbare“ beschreiben muss, sondern auch als „toleriert“ verstanden werden kann (vgl. RENN/ LANGE 1995, zit. n. UHL/ SPRINGER 1997, S. 19).

Für diese Arbeit erscheint folgende Differenzierung relevant: Die Drogenszene am Karlsplatz ist einerseits eine Aufenthaltsszene, gleichsam ein Treffpunkt und Kommunikationsraum für drogenabhängige und teilweise wohnungslose Personen. Andererseits ist der Karlsplatz auch Teil der öffentlichen Straßenszene, nämlich wenn der öffentliche Raum sichtbar von KonsumentInnen genutzt wird, sei es für den Handel mit illegalisierten Substanzen, sei es für die Verwendung von Drogen oder als Lebensraum (vgl. KRIEGER et al., S. 6f.). Damit wird die Szene auch für Außenstehende ein sichtbares Bild und durch die starke Frequentierung des U-Bahn-Bereiches zu ihrem eigenen Umfeld.

Da diese Sichtbarkeit – im historischen Rückblick und auch heute noch – in den Augen der PassantInnen und der U-Bahnaufsicht Ärgernis und Sicherheitsbedenken auslöst(e), folgt(e) Druck von Seiten der Bevölkerung und Politik nach strengen Maßnahmen zur Dezentralisierung und Auflösung der Szene. Im Blickfeld der Öffentlichkeit wurden und werden die DrogenkonsumentInnen am Karlsplatz zur

Zielscheibe öffentlichen Ärgernisses, als Störung der Ordnung und als Sicherheitsrisiko angesehen. Maßnahmen gegen diese stigmatisierte soziale Gruppe waren und sind das Einschreiten der Exekutive sowie ordnungs- und sicherheitspolitische Vorkehrungen zur Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit bzw. zur Herstellung von subjektivem Sicherheitsgefühl (vgl. ebd., S. 7).

5.3.3. Sozialpolitik und Sozialarbeit am Karlsplatz

Wie im Jahresbericht 2004 des VWS deutlich wird, bestehen durchaus konträre Vorstellungen über die Vor- und Nachteile von sichtbaren Aufenthaltsszenen, wie dem Karlsplatz, im Gegensatz zu schnellen, veränderlichen Verkaufsszenen. So war es „das erklärte Ziel der Stadt Wien, die Drogenszenen in Bewegung und damit ‚klein‘ (bezogen auf ihren sichtbaren Anteil) zu halten“ (VWS 2004, S. 10/ Hervorheb. i.O.). Diese politische Direktive war jedoch „mit negativen Konsequenzen für die Sozialarbeit“ verbunden, wie der VWS im Weiteren kokett in seinem Bericht schreibt: „Die ‚aufsuchende Sozialarbeit‘, welche die ideale Methode im Fall von Aufenthaltsszenen darstellt, wird bei schnellen Verkaufsszenen unversehens zu einer ‚nachlaufenden‘“ (ebd.).

Bis Februar 2005 herrschte in Wien ein „pragmatischer Grundkonsens“ bezogen auf die Kärntnertor Passage, der eine Aufenthaltszone tolerierte, solange sie quantitativ überschaubar blieb und Unbeteiligte und PassantInnen nicht belästigte oder bedrohte, also sofern sie sozial verträglich war (vgl. VWS 2004, S. 13). Aus sozialarbeiterischer Sicht des VWS gab es einen dreifachen Nutzen von dieser Durchführung: die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit drogenkranken Menschen durch SozialarbeiterInnen, die Kontrollierbarkeit der Lage durch die Exekutive und der Verzicht auf rechtsstaatliche Exklusion von Personengruppen an öffentlichen Orten (vgl. ebd.). Am 14. Februar 2005 trat am Karlsplatz schließlich die Schutzzonenverordnung in Kraft, womit die hiesige Szene dem permanenten Druck der Exekutive ausgesetzt war und mittels Geldstrafen vertrieben werden konnte (vgl. ebd.).

Wenn sich auch die Drogenszene am Karlsplatz, nicht zuletzt durch polizeiliche Restriktionen, in den Jahren stetig verändert hat und andere Örtlichkeiten in Wien eine im Vergleich größere Stellung in der Drogenlandschaft Wiens eingenommen haben, hat der Karlsplatz dennoch bis heute medial und politisch eine sehr hohe „Bedeutung“ inne (vgl. ZÄUNER 2007, S. 132/ Hervorheb. P.K.).

5.4. Inanspruchnahme und Leistungen von *streetwork*

5.4.1. Sozialarbeiterische Maßnahmen in der Beratungsstelle

Die Tätigkeitsberichte des VWS und von *streetwork* dokumentieren, dass die Beratungsstelle am Karlsplatz seit 2002 – bei gleichbleibender bzw. nur gering vergrößerter Aufenthaltsszene – einen stark steigenden Zulauf und damit stetig wachsende Nachfrage und Akzeptanz verzeichnete. 2004 stieg die Anzahl der Gesamtkontakte um 49% gegenüber dem Vorjahr, was einer totalen Kontaktzahl von 89.213 entsprach. Im Juni 2004 reagierte *streetwork* auf die erhöhte Nachfrage mit einer deutlichen Erweiterung der Öffnungszeiten der Beratungsstelle um 34%. Die folgende Statistik (Abb. 1.) verdeutlicht die Steigerung der Inanspruchnahme der Basisstation Karlsplatz, die mit Spitzen bis 478 Kontakten pro Tag die Ressourcen der MitarbeiterInnen überstieg und laut eigenen Angaben auf Kosten von Informations- und Beratungsgesprächen ging (vgl. VWS 2004, S. 10f.).

Beratungsstelle Karlsplatz 2004: Kontakte pro Tag (Schnitt im jeweiligen Monat)
Gesamtkontakte 2004: 89.213

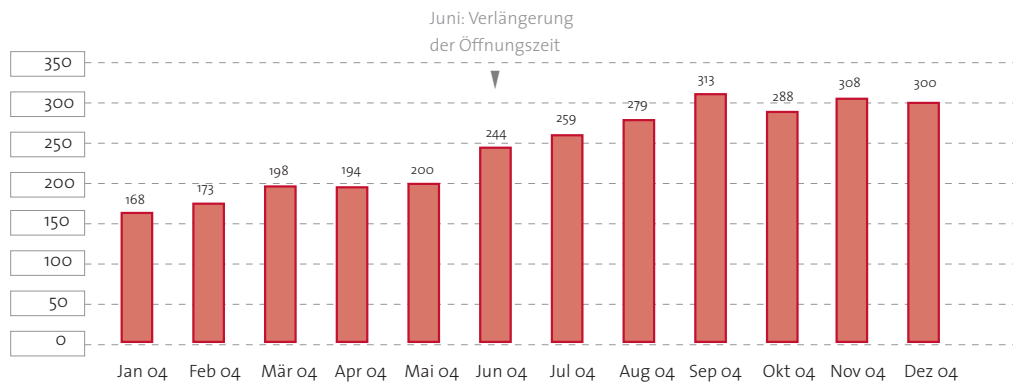


Abb.6. Kontaktzahlen Beratungsstelle *streetwork* 2004. Quelle: VWS 2004, S. 11

„Aufgrund der verstärkten polizeilichen Kontroll- und Vertreibungsaktivitäten an praktisch allen relevanten Szeneorten Wiens“ (VWS 2005, S. 3) zog der verhältnismäßig leicht zugängliche Karlsplatz auch 2005 immer mehr DrogenkonsumentInnen an. Zwar blieb die Größe der Aufenthaltsszene weiterhin stabil, aber die Zahl jener Personen, die das Spritzentauschprogramm in Anspruch nahmen, stieg. Aufgrund dieser hohen Inanspruchnahme wurde mit Beginn 2005 Security Personal in der Beratungsstelle eingesetzt (vgl. VWS 2005, S. 3) und im September 2006 neue Räumlichkeiten in der Passage zur Sezession bezogen, die über angemessene Ressourcen verfügten und eine Erweiterung des Beratungs- und Betreuungsangebotes möglich machten (vgl. VWS 2006, S. 24).

Auch in den folgenden Jahren zeigt die Entwicklung ein kontinuierliches Anwachsen der Kontakte von *streetwork*. Die folgende Abbildung 7 aus dem Jahr 2008 verdeutlicht den drastischen Anstieg der Kontaktzahlen sowohl durch die Beratungsstelle als auch durch mobile Einsätze im Resselpark.

Kontakte in den Anlaufstellen von *streetwork* in den Jahren 2004 – 2008

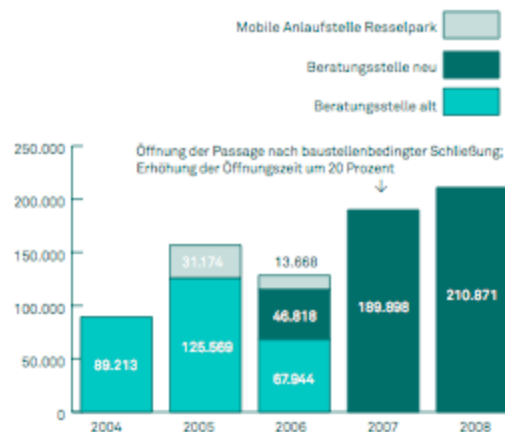


Abb.7. Kontaktzahlen *streetwork* 2004 – 2008. Quelle: VWS 2008, S. 34

Im Jahr 2009 erhöhten sich die Kontakte in der Beratungsstelle nochmals um 6% gegenüber dem Vorjahr, was einer Gesamtanzahl von 224.393 Kontakten pro Jahr und einem Tagesdurchschnitt von 658 entspricht (vgl. VWS 2009, S. 4). Auch im ersten Halbjahr 2010 verzeichnete *streetwork* einen Anstieg von 17% gegenüber dem Schnitt vom Vorjahr, nämlich durchschnittlich 718, bei Spitzen bis zu 1.200 Kontakte pro Tag, also eine Gesamtzahl von 121.421 Kontakten (vgl. VWS 2010, S. 5).

Seit 19. Juni 2010 arbeitet die Hilfseinrichtung mit einer deutlich modifizierten Angebotsstruktur als zuvor. Die Umbauarbeiten am Verkehrsknotenpunkt Karlsplatz brachten weitgehende Absperrungen, verstärkte Polizeipräsenz und Veränderungen für die Einrichtung mit sich. Zahlreiche Aufgaben und Angebote von *streetwork*, die bisher in der Anlaufstelle erfolgt waren, wurden in die niedrigschwelligen Partnerprojekte *ganslwirt* und *TaBeNo-Süd* ausgelagert. Das galt auch für das Spritzentauschprogramm, sodass *streetwork* seither nur noch „Notfallspritzensets“ ausgibt. Der Haupttätigkeitsbereich bezieht sich seitdem auf die Straßensozialarbeit, der Stützpunkt-Betrieb bietet sozialarbeiterische Unterstützung, Beratung und Betreuung nach Terminvereinbarungen und im Rahmen des Journdienstes, der den KlientInnen täglich 3,5 Stunden zur Verfügung steht und Kontinuität gewährleisten soll (vgl. VWS 2010, S. 5ff.).

5.4.2. Aufsuchende Sozialarbeit am Karlsplatz

Im Gegensatz zum Standortbetrieb am Karlsplatz blieb der Zugang zur so genannten „mobilen Szene“ 2004 und 2005 unbefriedigend. Die niedrigen Kontaktzahlen des Outreach lagen nach Angaben des VWS sowohl an der vergleichsweise schlechten Erreichbarkeit von Drogenabhängigen in der schnellen Verkauf-/ Kaufszene, als auch an einzelnen Verschiebungen von Szenetreffpunkten Wiens, die aus zunehmenden Beschwerden von PassantInnen und Polizeieinsätzen resultierten. Deswegen führte *streetwork* 2004 das „Szene-Monitoring“ ein, also die Beobachtung und aktive Erkundung des Szenegeschehens, um Zugang zur Zielgruppe zu finden und auf potenzielle Konflikte im öffentlichen Raum frühzeitig reagieren zu können (vgl. VWS 2004, S. 10-14).

Obwohl bzw. weil in der mobilen Anlaufstelle am Resselpark von September bis Dezember 2005 ein Rückgang der Tageskontakte von 44% verzeichnet wurde, der den Verein besorgte und dem Ziel der möglichst weit gestreuten Maßnahmen zur Harm-Reduction gänzlich widersprach (vgl. VWS 2005, S. 4), wurde die aufsuchende Sozialarbeit 2006 deutlich verstärkt. Während die gesamte Karlsplatz-Route rund um die Kärntnertor Passage, den Resselpark und den U-Bahnbereich nur 25% aller Einsätze ausmachte, fanden dort 81% aller Outreach-Kontakte und damit verbundenen Informationsgespräche statt (vgl. VWS 2006, S. 23). Die folgende Grafik verdeutlicht den Anstieg des Outreaches und Monitorings in diesen Jahren.

Aufsuchende Sozialarbeit und Kontakte am Karlsplatz in den Jahren 2005 – 2006

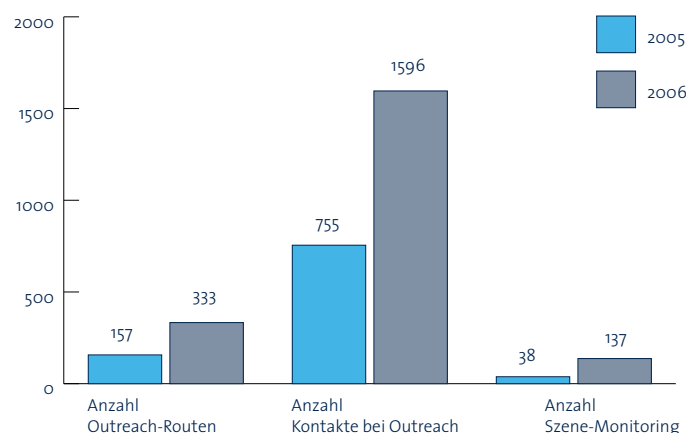


Abb.8. Kontaktzahlen Outreach *streetwork*. Quelle: VWS 2006, S. 23

Zusätzlich zum sozialarbeiterischen Wirken von *streetwork* ist seit Juni 2005 auch die Einrichtung *Help U* am Karlsplatz im Einsatz. Initiiert vom Fonds Soziales Wien in Kooperation mit den Wiener Linien, bald darauf von der Sucht- und Drogenkoordination Wien übernommen und seit März 2008 in den VWS integriert, ist das Ziel dieser vermittelnden Instanz, den öffentlichen Raum Karlsplatz im Sinne der vielfältigen Nutzungsinteressen frei von Konflikten und deren Eskalation zu halten (vgl. VWS 2008, S. 28). Durch Präsenz und Kommunikation „mit den Personen aus den sozial desintegrierten Gruppen wird störendes Verhalten reduziert und folglich das Miteinander der vielen NutzerInnen mit unterschiedlichen Interessen verbessert“ (ebd).

Help U Kontakte nach Gruppen im Jahr 2008, Gesamtkontakte: 74.819

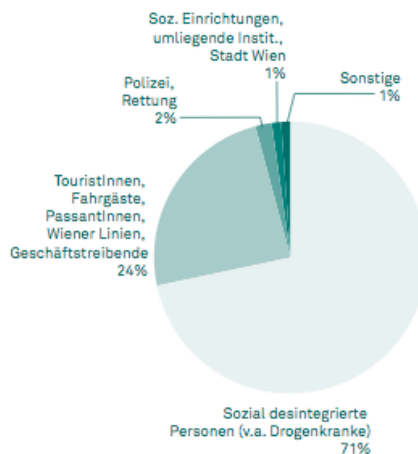


Abb.9. Kontaktzahlen *HELP U* 2008. Quelle: VWS 2008, S. 32

Wie bereits oben erwähnt, zählt die mobile Szene des Outreach und Monitoring seit Mitte 2010 zu den Schwerpunktbereichen von *streetwork*, weswegen die Frequenz der Einsätze erhöht wurde und damit die Kontaktzahlen gesteigert werden konnten. Die folgenden Abbildungen veranschaulichen diese Verschiebung des Tätigkeitsbereichs.

Einsätze Straßensozialarbeit 2010

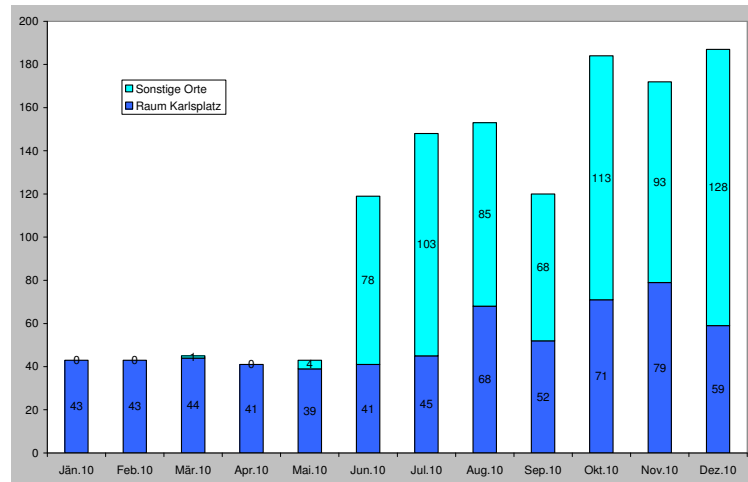


Abb.10. Einsatzzahlen Outreach *streetwork* 2010. Quelle: VWS 2010, S. 9

Kontakte Straßensozialarbeit 2010

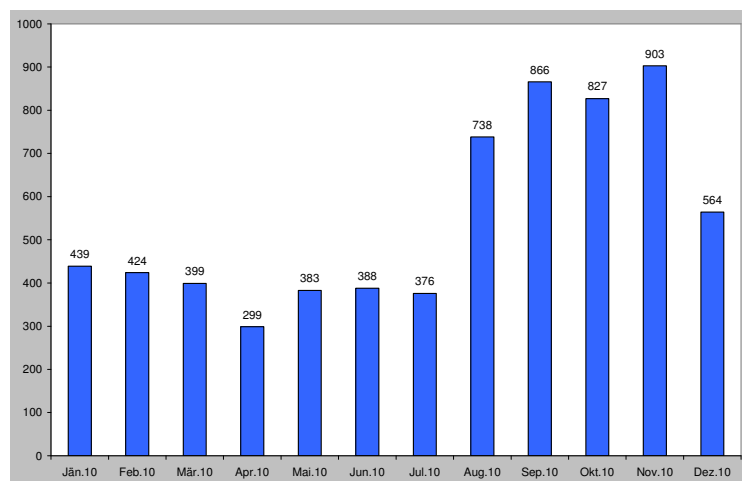


Abb.11. Kontaktzahlen Outreach *streetwork* 2010. Quelle: VWS 2010, S. 10

5.4.3. Infektionsprophylaxe durch das Spritzentauschprogramm

Der VWS betont in seinen Jahresberichten die interessante Tatsache, dass sich die sichtbare Szene am Karlsplatz trotz der erhöhten Nachfrage nach den Leistungen der Beratungsstelle nicht nennenswert vergrößerte (vgl. VWS 2004, S. 11 und VWS 2006, S. 22). Vielmehr lagen die Gründe für die enorme Steigerung der Kontakte in einer Erweiterung der Erreichbarkeit von KlientInnen, die bisher in der mobilen Szene verkehrt hatten oder auch (noch) sozial integriert waren, und von DrogenkonsumentInnen aus ganz Wien und Umgebung, die lediglich das Spritzentausch-Angebot in Anspruch nahmen. Der VWS deutete diese Fakten als Hinweis, dass es in Wien an Möglichkeiten zum Spritzentausch fehlte (vgl. ebd. S. 11). Die folgenden Erhebungen aus dem Bericht zur Drogensituation 2010 zeigen den österreichweit hohen Bedarf an sauberen Spritzensets im Jahr 2009.

Tab.4. Spritzentausch und -verkauf nach Anzahl der Angebote und nach Bundesländern, 2009

Bundesland	Anzahl der Einrichtungen	Anzahl der Spritzenautomaten	Gesamtzahl der getauschten und verkauften Spritzen
Burgenland	0	0	0
Kärnten ¹	–	–	–
Niederösterreich	0	0	0
Oberösterreich	3	1	163.610
Salzburg	1	2	9.400 ²
Steiermark ³	2	2	386.822
Tirol	3	3	322.028
Vorarlberg	4	7	237.641
Wien	2	0	2.846.993
Gesamt	15	15	3.966.494

¹ – = keine Informationen/Daten übermittelt

² Angaben nicht vollständig

³ Angebot ist auf Graz beschränkt

Quelle: ST10 Syringe Availability 2010; GÖG/ÖBIG-eigene Berechnungen und Darstellung

Quelle: GÖG/ÖBIG 2010, S. 164

Abbildung 12 macht einerseits deutlich, dass die Gesamtzahl der abgegebenen und verkauften Spritzen im Vergleich zu den vorangegangenen Erhebungsjahren weiterhin gestiegen ist. Andererseits zeigt sie die Verteilung des Spritzentauschs/ -verkaufs auf die unterschiedlichen Spritzenabgabestellen, wobei niedragschwellige Einrichtungen absolut dominieren. Die kontinuierlich und stark sinkenden Zahlen in der mobilen Spritzenvergabe (Bus) führten zur Einstellung mobiler Angebote in Wien (vgl. GÖG/ÖBIG 2010, S. 68).

Spritzentausch und -verkauf in Österreich 2005, 2007, 2009

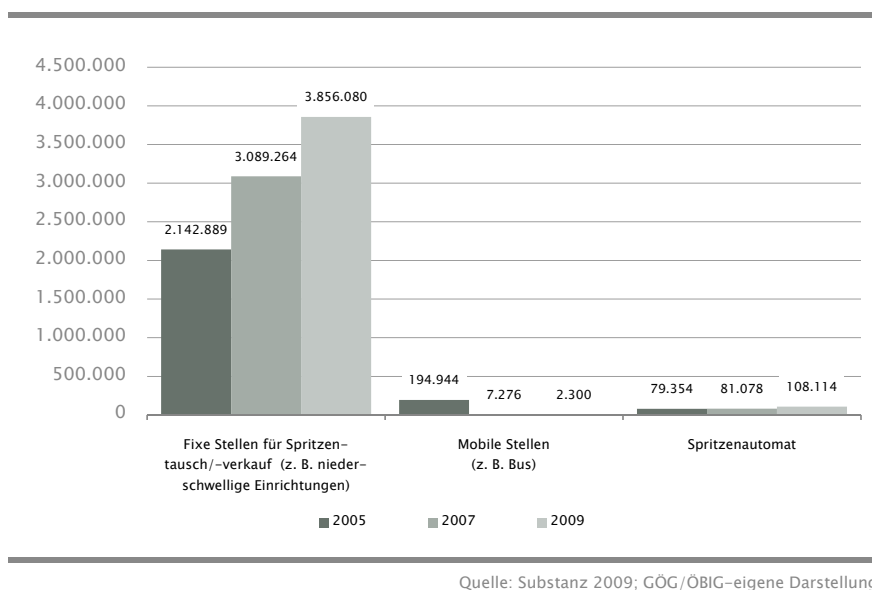


Abb.12. Spritzenabgabe österreichweit 2005, 2007, 2009. Quelle: GÖG/ÖBIG 2010, S. 68

Ebenso erhöhte sich die Spritzenabgabe in der Beratungsstelle von *streetwork*, nämlich auf eine Gesamtzahl von 794.260 Spritzensets. Zu 94% wurden die Spritzen in Form eines Tauschs abgegeben, sodass die benutzten Spritzen ordnungsgemäß entsorgt werden konnten (vgl. VWS 2010, S. 6).

Spritzenabgabe durch *streetwork* 2007 – Juni 2010

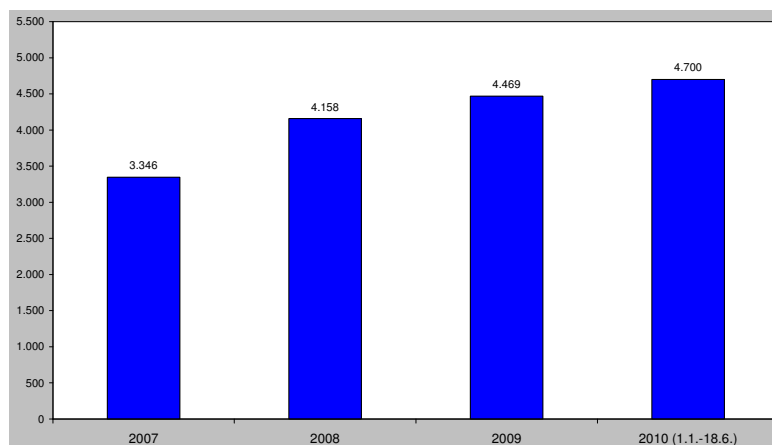


Abb.13. Spritzenabgabe *streetwork* 2007 – 2010. Quelle: VWS 2010, S. 6

5.4.4. Öffentlichkeitsarbeit & Öffentlichkeitswirkung

Wie bereits in Kapitel 5.1. erwähnt, zählt der VWS in seinem Leitbild Öffentlichkeitsarbeit explizit zu seinen Aufgabenbereichen. So finden sich in den Jahresberichten 2004 bis 2006 zahlreiche aufklärende, informierende und diskursive Inhalte, die einerseits die konkreten Maßnahmen von *streetwork* legitimieren und sich andererseits auf Vorgaben und Reaktionen von Seiten der Politik wie auch der Öffentlichkeit beziehen, um gezielt den sozialarbeiterischen Standpunkt des VWS deutlich zu machen.

Unter dem Titel „Gesucht: Schutzzone für eine rationale Drogenpolitik“ bezieht der VWS in seinem Jahresbericht 2004 gezielt Stellung zur Drogenszene Karlsplatz und seinen sozialarbeiterischen Ansprüchen und Grundsätzen. An dieser Stelle äußert der VWS seinen Standpunkt zur Schutzzonen-Verordnung, die am Karlsplatz mit 14. Februar 2005 in Kraft getreten ist. *Streetwork* sei „als eine der beteiligten Institutionen, die an der Erarbeitung der sozialen Verträglichkeit am Karlsplatz mitwirkt“, nicht bereit, „für diesen Zustand“ Verantwortung zu übernehmen (vgl. VWS 2004, S. 13):

„Die Alternative zu einer ‚Voodoo-Drogenpolitik‘, die versucht, schwer suchtkranke Personen mittels ordnungspolitischer Maßnahmen ‚wegzuzaubern‘, ist die Rückkehr zu Rationalität und Pragmatismus. Das Drogenproblem im öffentlichen Raum braucht eine ausgewogene Strategie, bestehend aus sicherheits- UND sozialpolitischen Maßnahmen. Bei Letzterem geht es nicht nur um eine Betreuung vor Ort, sondern um Integrationsangebote, die das Bedürfnis verringern, sich in offenen Szenen aufzuhalten: beispielsweise um Konsumräume; eine Weiterentwicklung der Substitutionsbehandlung, die jenen Suchtkranken, die darauf nicht verzichten können, einen intravenösen Konsum ermöglicht; ausdifferenzierte Beschäftigungsprogramme, die eine Tagesstruktur schaffen. All diesen Angeboten ist gemein, dass sie ein Einstieg in den Ausstieg der Szene sein können. Die ‚soziale Qualität‘ einer Großstadt zeigt sich unter anderem darin, wie sie mit den DrogenkonsumentInnen der Straßenszene umgeht. Der diesbezügliche ‚Wiener Weg‘ war lange Zeit eine Schutzzone, in der Law-and-Order-Politik außen vor gehalten wurde. Der *Verein Wiener Sozialprojekte* fordert daher die Rückkehr zum bisher geltenden Grundkonsens und ist bereit seinen Beitrag zu rationalen Lösungen zu leisten.“ (ebd./ Hervorheb. i.O.)

Eine offene Drogenszene mit schwer suchtkranken Menschen, deren Verwahrlosung und substanzbedingten Beeinträchtigungen ist in den Worten des VWS „selten etwas

Schönes“ und nicht „angenehm“. Umso interessanter ist die Auskunft der Exekutive, dass „eine objektive Bedrohung beziehungsweise Straftaten gegen Unbeteiligte“ in den Vorjahren nicht stattgefunden hatten (vgl. ebd.). Außerdem bleibt festzuhalten, dass die Aufenthaltsszene am gesamten Karlsplatz nach den Beobachtungen von *streetwork* keineswegs den Medienberichten „über eine ausufernde Szene“ entspricht. Vielmehr war sie gleichbleibend bzw. gemäß dem Jahresbericht von 2006 von zirka 62 auf etwa 76 Personen „nur leicht vergrößert“ (vgl. VWS 2006, S. 22). Die Störungen und Belästigungen von PassantInnen durch Menschenansammlungen konnten aufgrund der Maßnahmen des VWS weitgehend beseitigt werden (vgl. VWS 2004, S. 13).

Diese Voraussetzungen bilden den Rahmen für die Tätigkeiten und Bemühungen des VWS um eine sozialarbeiterisch fundierte Betreuung der KlientInnen und die Wahrung bzw. Herstellung von sozialer Verträglichkeit. Auffallend ist, dass die Jahresberichte 2007 bis 2010 eher als Tätigkeitsberichte von beschreibendem und faktischem Charakter zu verstehen sind und im Gegensatz zu den Vorjahren keine Stellungnahmen oder Bewertungen des VWS zu den sich verändernden Arbeitsbedingungen enthalten. Das in den vorhergehenden Kapiteln skizzierte Bild von den Bedingungen und Maßnahmen für eine Öffentlichkeitsarbeit durch *streetwork* soll im empirischen Teil dieser Arbeit näher untersucht werden.

5.5. Zusammenfassung: Gegenwärtige Rahmenbedingungen für *streetwork*

In den vorhergehenden Kapiteln wurde bereits auf einzelne Faktoren und Entwicklungen, die die Institution *streetwork* betrafen und betreffen, eingegangen. Zusammenfassend sind für diese Arbeit vor allem die Veränderungen des Vorjahres und die damit verbundenen aktuellen Arbeitsbedingungen von Bedeutung. Seit Juni 2010 ist der Haupttätigkeitsbereich des „Spritzentausches“ bei *streetwork* eingestellt, was von ExpertInnen aus Wiener Drogenhilfeeinrichtungen mitunter aufgrund dramatischer Gesundheitsbedenken durchaus skeptisch betrachtet wird (vgl. WINKLER-HERMADEN 2010, o.S.).

Durch den Tätigkeitsbericht des Jahres 2004 wird deutlich, wie abhängig die Sozialarbeit des VWS von (Sozial)Politik ist²⁵. Wenn auch von Seiten der Stadt Wien die Drogenszene am Karlsplatz für die Öffentlichkeit möglichst unsichtbar gehalten werden soll und die Kontroll- und Sicherheitspolitik zur Überwachung des öffentlichen Raums von vielen BürgerInnen begrüßt wird, ist aus sozialem Blickwinkel klar: Prozesse der Ausschließung, der räumlichen Verdrängung und Exklusion, der Stigmatisierung und Kriminalisierung, und damit nicht zuletzt der Grundrechtseinschränkungen gewisser Personengruppen müssen thematisiert und bearbeitet werden (vgl. KRIEGER et al. 2007, S. 10f.).

Mit dem Umbau der Karlsplatz Passage, der Umorganisation und auch Neugründung von Hilfseinrichtungen des Vereins Wiener Sozialprojekte sowie vor allem mit der 2012 kommenden Eingliederung dieser Institutionen in die SDW besteht enormer Bedarf an interner wie auch externer Kommunikation, die ebendiesen Veränderungen der Unternehmensstruktur und der Tätigkeitsbereiche gerecht wird. Was und wie der VWS und Zeitungen über diese Thematik berichten, bildet den Fokus dieser Arbeit.

²⁵ vgl. Kapitel 3.1. und 4.1.2.

6. KOMMUNIKATIONSWISSENSCHAFTLICHE STUDIEN IM SOZIALEN

6.1. Öffentlichkeitsarbeit im sozialen Bereich

„Öffentlichkeitsarbeit bedeutet im sozialen Bereich die Initiierung eines bewussten, langfristig und systematisch geplanten Kommunikations-prozesses zwischen Adressatengruppen, Klient, Sozialarbeiter, Träger und Öffentlichkeit. Öffentlichkeitsarbeit (bedeutungsidentisch mit Public Relations) will einen möglichst großen Teil der Gesellschaft erreichen, sie informieren und beteiligen, bestimmte Tatsachen oder Meinungen verbreiten, gewisse Tendenzen, Informationen oder auch Kontroversen in die öffentliche Kommunikation einbringen, um für Verständnis sozialer Belange zu werben, das notwendige Vertrauen in sozialarbeiterisches Tun aufzubauen und zu pflegen und eventuell Einstellungsveränderungen zu bewirken“ (PUHL/ THORUN 2002, S. 675, zit. n. PLEINER 2009, S. 31).

Der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit (damals „Deutscher Berufsverband für Sozialarbeit, Sozial- und Heilpädagogik e.V., kurz: „DBSH“) postulierte schon 1998 die für die Umsetzung der Vereinsziele unverzichtbare Stellung von Öffentlichkeitsarbeit. Die „Darstellung sozialer Not und Sozialer Arbeit“ durch Öffentlichkeitsarbeit soll den Zwecken dienen, „das Bewusstsein in der Bevölkerung dafür zu verstärken, die Anliegen der von Not Betroffenen in der Öffentlichkeit zu unterstützen, [...] die Verantwortung der Gesellschaft für die von Not Betroffenen zu verdeutlichen“ (DBSH 1998, o.S., zit. n. PLEINER 2009, S. 28). Die hohen Ideale und klaren Zielvorstellungen kommen im Weiteren zum Ausdruck: „Wichtig ist, dass durch die Darstellung von Erfordernissen Sozialer Arbeit und der Leistungen der in Sozialberufen Tätigen die Beteiligung aller Mitglieder unserer Gesellschaft an der Entstehung und Bewältigung sozialer Not deutlich und nachvollziehbar wird. [...] Eine informierte Öffentlichkeit ist der Garant für die aktuelle Konkretisierung der Ziele und Aufgaben der DBSH unter Berücksichtigung seiner Grundsätze für Soziale Arbeit“ (ebd., zit. n. PLEINER 2009, S. 28f./ Auslassungen i.O. und P.K).

6.1.1. Das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Öffentlichkeit

Wie in den vorhergegangenen Kapiteln detailliert ausgeführt, steht Soziale Arbeit mit Öffentlichkeit in einem Wechselverhältnis, da sie einerseits von dieser wahrgenommen

und beurteilt wird, andererseits ihre Themen und Anliegen öffentlich machen will, also informieren und auch öffentliche Meinung(en) bilden will (vgl. PLEINER 2009, S. 37). Die soziale Arbeit ist auf öffentliche Aufmerksamkeit angewiesen, oftmals alleine schon aufgrund ihrer Finanzierung und deren Rechtfertigung (vgl. WOLFER 2009, S. 58). Umgekehrt will Soziale Arbeit auf Lebenswelten und Missstände ihrer Klientel aufmerksam machen und gerade im niederschweligen, aufsuchenden Bereich ein „Sprachrohr“ für deren Anliegen, Sorgen und Nöte sein (vgl. WOLFER 2009, S. 61).

6.1.1.1. Dargestelltes Selbstbild

Die empirischen Tatsachen belegen allerdings eher das Gegenteil: Am Beispiel Jugendverbände untersucht PUHL 1996 „das (damalige?) PR-Dilemma“ mit dem Ergebnis, dass die vielen engagierten SozialarbeiterInnen und Jugendlichen kaum zu Wort kamen, dass die Medien nur über auffälliges Verhalten wie Straftaten, Drogenkonsum oder Arbeitslosigkeit berichteten, [nicht aber über Leistungen und Perspektiven der Sozialarbeit/ Anm. P.K.], und dass Öffentlichkeitsarbeit nebenbei und nicht als eigenständiges Aufgabengebiet der Sozialarbeit gemacht wird (vgl. PUHL 1996, S. 171ff., zit. n. PLEINER 2009, S. 29).

Das korreliert mit den Ergebnissen der 1993 durchgeführten Studie zur Praxis von Öffentlichkeitsarbeit in Sozialen Einrichtungen. PR genoss bereits damals schon einen hohen Stellenwert bei den Befragten, von denen zwei Drittel sie als unerlässlich betrachteten. Allerdings war nur einer von hundert mit den Ergebnissen der Öffentlichkeitsarbeit zufrieden, jeder Achte war überhaupt nicht zufrieden mit den Erfolgskriterien „öffentliches Interesse“, „Image“ und „Bekanntheitsgrad“. Während auch die „Anwaltsfunktion“ als Sprachrohr für sozial schwache Menschen und die Erhöhung des Verständnisses für „sozialstaatliches Tun“ als wichtige mögliche Wirkungen von PR eingestuft wurden, stand Öffentlichkeitsarbeit als Legitimations- und Finanzierungsmittel Sozialer Arbeit in der Rangfolge ganz unten. Zu diesen Ergebnissen sei angemerkt, dass die absolute Mehrheit der Befragten dieser Studie Öffentlichkeitsarbeit weder als eigenständigen Inhalt der Ausbildung sah noch erlernt hatte, wohingegen die damaligen Studierenden, die an der Umfrage teilnahmen, bereits ein deutlich positiveres und umfassenderes Bild von PR aufwiesen. Eine Studie von PUHL/ STRAUB aus dem Jahr 2000 belegt bereits, dass Öffentlichkeitsarbeit in der Lehre Sozialer Arbeit Einzug gehalten hat (vgl. PUHL 2003, S. 127ff., 150ff.).

In ihrer Untersuchung zur „Popularisierung sozialpädagogischer Themen in Zeitschriften“ betont PUHL 2002 als auffällig, dass sich kaum ExpertInnen aus der Sozialarbeit zu diesen Themen äußern, sondern vor allem Menschen aus anderen Disziplinen wie der Soziologie oder Psychologie das Wort ergreifen (vgl. PUHL 2002b, o.S., zit. n. PUHL 2002a, S. 19).

„Skandalisierung als mediale Methode“ entspricht der „typischen wie dominanten Art, das Soziale in den Medien darzustellen“ (PUHL 2002a, S. 20). Diese rezeptionstheoretische Logik ist der Sozialen Arbeit zwar bekannt, aber sie versteht sie nicht für sich zu nützen, sodass die „bad news“ für SozialarbeiterInnen, die KlientInnen und die Profession an sich vor allem Schaden bringen (vgl. ebd.).

Insgesamt können „nur wenige ExpertInnen aus Profession wie Disziplin [...] ihre fachliche Orientierung nach außen verständlich und glaubhaft vermitteln, sprich im Krisenfall Haltungen und Standards Sozialer Arbeit auch verteidigen“ (PUHL 2002a, S. 20). Das bedeutet, dass Soziale Arbeit ihre Definitionsmacht bezüglich der Erzeugung eines öffentlichen (Selbst- und Fremd-)Bildes ungenügend nützt und aus der Hand gibt, denn sie präsentiert kaum ihre fachlichen und fachpolitischen Stellungen, präsentiert sich als zögerlich und larmoyant, spekuliert zwecks Sponsoring- und Aufmerksamkeitseffekten auf Vereinfachungen, Übertreibungen, Verschleierungen, Beschönigungen oder Dramatisierungseffekte und stigmatisiert damit selbst ihre KlientInnengruppen als marginal oder defizitär (vgl. ebd., S. 20f.).

6.1.1.2. Wahrgenommenes Fremdbild

„Das Hassliebe-Verhältnis“ von Sozialer Arbeit und Öffentlichkeit stellt PUHL im Jahr 2002 explizit dar: „Entgegen der großen Bedeutung, die Sozialer Arbeit und ihren Akteuren, den Wohlfahrtsverbänden, in der Öffentlichkeit zukommt, existieren erstaunlicherweise kaum Untersuchungen mit belegbaren Fremdbildern“ (PUHL 2002a, S. 17).

THIERSCH (1999, S. 121f.) fasst die allgemeinen, kritisch-abwertenden Vorstellungen von Sozialer Arbeit zusammen: (1.) „Soziale Arbeit sei der letzte Repräsentant der ‚guten Menschen‘; [...] Soziale Arbeit ist, so heißt es, vielleicht rührend, aber

hoffnungslos veraltet.“ (2.) Soziale Arbeit sei insofern, als sie den „Sozialmüll“ stützt, gefährlich, überflüssig und ungesund. (3.) Soziale Arbeit sei in ihrer typischen „Bedenkenträgerei“ unfähig zu starken Impulsen und dabei auch noch ineffektiv, weil ehrenamtlich engagierte Menschen die Aufgaben angemessener und geschickter lösen könnten. (4.) Zudem sei sie auch insofern ineffektiv, als sie schlecht organisiert ist und aufwendig muffelig arbeitet, gleichsam nur zur Sicherung ihrer eigenen Arbeitsplätze.

Insgesamt wird Soziale Arbeit in der Öffentlichkeit wenig thematisiert; ihr haftet zum einen das Image eines „verstaubt(en), altbacken(en), teuer(en) und wenig effektiv(en)“ Systems behördlicher Zwänge an, zum anderen auch das ebenso wenig schmeichelhafte „naive Gutmenschentum“, das sich von raffinierten KlientInnen instrumentalisieren lässt. Welche konkreten Vorstellungen in der Öffentlichkeit über die Aufgaben, Methoden, Rechtsgrundlagen u.ä. kursieren und wie genau die Sozialarbeit wahrgenommen wird, ist empirisch nur in vereinzelten Studien erforscht. Auch Untersuchungen über die mediale Thematisierung von sozialen Themen, den Aufgaben und AdressatInnen sozialer Arbeit sind seltener anzutreffen als z.B. politische Forschungsfragen (vgl. PUHL 2002a, S. 17).

In der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft finden sich Studien, die sich im Kern mit sozialen Problemstellungen beschäftigen und damit „indirekt Bildausschnitte zur Sozialen Arbeit in der Öffentlichkeit liefern“ (ebd., S. 18). Dazu zählen Untersuchungen zu Kriminalität, (sexualisierte) Gewalt, MigrantInnen, (HIV-) Prävention und Kindeswohl, die Medieninszenierungen, -wirkungen und auch -rezeption betreffen (vgl. ebd.), allerdings betont die Autorin das interessante Phänomen, dass diese Fragestellungen zumindest im Beobachtungszeitraum der neunziger Jahre „nicht Gegenstand einschlägiger publizistischer oder kommunikationswissenschaftlicher Studien“ waren (ebd., S. 19). Im Bezug auf die Themenbereiche Drogenkonsum und -sucht finden sich jenseits von Fachdiskussionen und Studienforschungen der Sozialen Arbeit wenig Hinweise auf wissenschaftliches Interesse.

6.1.2. Notwendigkeit von PR im Sozialen

„Was nicht ‚in der Zeitung‘ steht oder ‚in den Medien kommt‘, ist so gut wie nicht existent“ (PLEINER 2009, S. 33). Wer sich nicht profiliert, positioniert und um Fundraising kümmert, „wer nicht wahrgenommen wird, ist auf dem Markt der Möglichkeiten nicht präsent“ (ebd., S. 32). Somit werden Imagefragen zu Existenzfragen und Gutes zu tun ist untrennbar daran gebunden, sich auch gut zu präsentieren, um die sozialen Angebote abzusichern und auch in der Zukunft finanzieren und erhalten zu können (vgl. ebd., S. 32f.).

Soziale Arbeit ist vor allem im aufsuchenden Bereich, der mit so genannten Randgruppen zu tun hat, auf der Seite der KlientInnen auf staatliche Hilfeleistungen und auf der Seite der Einrichtungen oftmals auf die Finanzierung von Drittmitteln angewiesen sowie gleichzeitig von Kürzungen bedroht (vgl. WOLFER 2009, S. 58/ PLEINER 2009, S. 32). Alleine diese Bedingungen machen Öffentlichkeits- und Medienarbeit im Bereich des Sozialen notwendig, und zwar, wie HAMBURGER (2002, S. 771ff.) für das Beispiel der Deutschen Caritas verdeutlicht, auf nationaler Ebene (= gesamtverbandliche Zentralkommunikation), auf regionaler (= angebots- und klientInnenbezogene Öffentlichkeitsarbeit) und auf individueller Ebene der jeweiligen Einrichtung (= konkrete unmittelbare Leistungen).

PLEINER (2009, S. 12) geht von folgenden Annahmen für die derzeitige „Pressepraxis“ im sozialen Bereich aus: (1.) Soziale Arbeit, die im sozialen Nahraum stattfindet, wird genau dort beobachtet und legitimiert. Deshalb muss sie hier ihre Angebote, Leistungen und Präsenz für die KlientInnen und das lokale Geschehen beweisen und lokale Medien dazu nutzen, den öffentlichen Meinungsbildungsprozess zu beeinflussen. (2.) Pressearbeit ist ein wichtiger Teil der Öffentlichkeitsarbeit, aber nur *ein* Bereich der kommunikativen Möglichkeiten. (3.) Viele soziale Organisationen weisen nach wie vor keine systematische Pressepraxis auf. (4.) Trotz „aller Reizüberflutung und Medienvielfalt“ sowie dem Kampf um Aufmerksamkeit können soziale Organisationen durch gekonnte Öffentlichkeitsarbeit ertragreich und nützlich im Sinne ihrer KlientInnen kommunizieren. (5.) Neben der klientInnenorientierten Grundhaltung erfordert Öffentlichkeitsarbeit im Sozialen auch journalistisches

Verständnis und Kompetenzen für mediale Qualitätskriterien wie Aktualität, Attraktivität und Verständlichkeit.

6.1.3. Legitimationsdruck auf PR im Sozialen

Während es ab den späten 1960er Jahren erklärtes Ziel der Sozialen Arbeit war, gesellschaftliche Macht- und Herrschaftsverhältnisse offensiv und kritisch durch öffentliche Anprangerung, Empörung und Skandalisierung sozialer Ungerechtigkeit sowie durch gezielte Meinungsführerschaft in der öffentlichen Arena zu bekämpfen, ist sie heute selbst unter Druck und verhält sich der Öffentlichkeit gegenüber defensiv (vgl. PUHL 2002a, S. 20/ SCHAARSCHUCH 1999, S. 37f.). Nach SCHAARSCHUCH (1999, S. 38) wird die Soziale Arbeit „aus einer ‚vermachteten‘ (Habermas) massenmedialen Öffentlichkeit heraus unter Legitimationsdruck gesetzt“, mitunter auch weil sie als sozialstaatliche Institution dem generellen Legitimationsverlust sozialstaatlicher Politik unterworfen ist und, wie oben bereits erwähnt, als „zu teuer“, „bürokratisch-schwerfällig und ineffektiv“ gilt.

PUHL nennt in Anlehnung und Erweiterung an SCHAARSCHUCH (ebd.) mehrere Gründe für die defensive Reaktion der Sozialen Arbeit gegenüber dem öffentlichen Druck: (1.) Anders als die Medizin, Justiz oder Religion hat die Soziale Arbeit bislang ihr Recht nicht beansprucht, sich in ihrer sozialstabilisierenden Funktion und als Experte der eigenen Angelegenheiten und Deutungen zu behaupten. (2.) Die Komplexität von Aufgaben, Methoden und dem Gegenstand an sich behindern eine klare Berufsidentität und deren Vermittlung nach außen. (3.) Die Soziale Arbeit reagiert auf den Druck durch gesellschaftliche Legitimation und ökonomische Anpassung sehr passiv und kritikfern (vgl. PUHL 2002a, S. 20).

Die Anpassung an (privat-)wirtschaftliche Vorgaben, Instrumente und Methoden erfolgt „nicht zuletzt auch aus dem Mangel an konzeptionellen Gegenentwürfen“, resultiert aber aus der „Verschiebung hegemonialer Positionen und Kräfteverhältnisse auf gesamtgesellschaftlicher Ebene [...], in deren Verlauf Öffentlichkeit und Staat in einen Gegensatz geraten zu sein scheinen“ (SCHAARSCHUCH 1999, S. 39). Dass der Staat bis in die 1970er Jahre als Moderator, Initiator und Träger von gesellschaftlichen

Verhältnissen und deren Modernisierung betrachtet wurde, ging mit zahlreicher oppositioneller und gesellschaftlicher Kritik einher,

„Wenn man Öffentlichkeit versteht als Arena, in der Akteure Information herstellen, kommunizieren und konsumieren (vgl. NEIDHARDT 1994, o.S., zit. n. PUHL 2002a, S. 16), und wenn an die öffentliche Meinung versteht als ‚Konsonanz öffentlicher Meinungsäußerungen‘, so setzt sich Soziale Arbeit zu beiden Systemen kaum in Bezug: nicht zur (politischen) Öffentlichkeit und nicht zur öffentlichen Meinung“ (PUHL 2002a, S. 16).

6.1.4. Medialisierungsdruck auf PR im Sozialen

Die Komplexität von Kommunikationsbeziehungen zwischen Organisationen und ihrem Umfeld, die analog der gesellschaftlichen Funktionssysteme in themenspezifische Öffentlichkeiten unterschieden werden können und vornehmlich in der (massenmedial verfassten) Öffentlichkeit stattfinden, geben Schlüsse auf die Rahmenbedingungen, die PR-treibende Organisationen in der Kommunikation mit und über Medien beachten müssen (vgl. RAUPP 2009, S. 273). Dazu gehört, dass die Kommunikationsbeziehungen zwischen PR-Treibenden und Medien einerseits durch Selbst- und Fremdbilder der jeweiligen Berufsrollen und andererseits durch gefestigte Erwartungen geprägt und vorstrukturiert sind. Außerdem wirken sich die Strukturmerkmale und die Funktionsweise massenmedialer Öffentlichkeit gegenüber anderen Öffentlichkeitsformen und -ebenen übergeordnet aus, sodass sie den Rahmen für die Medialisierung der Politik bilden und die Beziehungen zwischen Journalismus und PR bestimmen (vgl. ebd., S. 273f.).

Wie oben schon ausgeführt, stehen die unterschiedlichen Funktions- und Handlungslogiken von Massenmedien und Organisationen schon per se strukturell in Konflikt. Dieser wird durch die Pluralität an konkurrierenden AkteurInnen mit divergierenden Positionen noch gesteigert (vgl. ebd., S. 277). Wenn auch PR vor allem der Handlungsrationalität des Unternehmens verschrieben sind und erst in zweiter Linie dem des Mediensystems, gehört aus der Sicht des symbolischen Interaktionismus dennoch zwangsläufig auch die Rezeption der Kommunikationsprozesse als Voraussetzung für jede weitere Kommunikation zu den

Aufgaben der PR-KommunikatorInnen. Eine medienorientierte Darstellung von Organisationen benötigt also sowohl die Antizipation der Medienlogik als auch der Erwartungen konkurrierender AkteurInnen (vgl. ebd., S. 279f.). Denn „je besser ihr dies gelingt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, Aufmerksamkeit für die eigenen Themen zu erlangen und die eigenen Problemdeutungen gegenüber konkurrierenden Akteuren durchzusetzen“ (ebd., S. 280). „Solange das Verhältnis zwischen PR und Medien von der Spannung unterschiedlicher Handlungslogiken lebt, sind Medialisierungseffekte auf Organisationen nicht pauschal als dysfunktional zu bewerten. Sie sind vielmehr einer offenen Gesellschaft angemessen“ (ebd., S. 281).

6.1.5. Schwierigkeiten für PR im Sozialen

Die Schwierigkeiten der Sozialen Arbeit im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit liegen nach THIERSCH (1999, S. 122ff.) an mehrerlei Gründen: (1.) Zum einen agiert die Sozialarbeit in der Peripherie der hegemonialen „Kultur der Reichen und Etablierten“ und verweist damit nicht nur auf Schattenseiten wie Armut, vorenthaltene Lebensressourcen, Ausgrenzung oder Isolation, sondern auch auf politische Auseinandersetzungen, in denen es gilt, Stellung zu beziehen. Vor allem weil die „ökonomisch-effektiv orientierte Kultur“ auf soziale Probleme und Nöte mit Verdrängung oder Demoralisierung sozialer Strategien reagiert, benötigt die Soziale Arbeit eine starke Gegenposition, die als Anspruch auf soziale Gerechtigkeit „unbequem“ ist und strukturelle Probleme öffentlich macht (vgl. ebd., S. 123f.).

(2.) Soziale Arbeit als Dienstleistung greift in Alltagszuständigkeiten des privaten und intermediären Raums und steht damit im Zentrum der [scheinbaren/ Anm. P.K.] Diskrepanz zwischen „vergesellschafteten, institutionell geregelten“ Hilfs- bzw. Bevormundungsprogrammen und Formen des „empowerment“ zur Erfahrung und Selbstzuständigkeit in Problemen des eigenen Nahbereichs. Das Verhältnis der Sozialen Arbeit und ihren Hilfskompetenzen und -konzepten zu „Ermutigung, Förderung und Deutlichkeit in Regeln und Grenzen“, also zu „Fördern, Behüten und Gegenwirken“, bedarf einer intensiven und vor allem auch nach außen transparenten Diskussion. Denn die Veränderungen, die sich durch die Ausweitung der Sozialen Arbeit auf Probleme der Desorientierung und auf die „Schwierigkeiten in den normalen

Krisen heutiger schwieriger Normalität“ ergeben, machen die Soziale Arbeit in ihrem Status und Stellenwert für die Öffentlichkeit offenbar schwer zu verstehen und begreifen (vgl. ebd., S. 124ff.).

(3.) Die eben genannten Irritationen zwischen Sozialer Arbeit und Öffentlichkeit verweisen auch auf die zuvor erläuterten Defizite der Selbstdarstellung der Sozialen Arbeit sowie auf Unzulänglichkeiten in Transparenz und öffentlicher Deutlichkeit. Das politische Bewusstsein der Sozialen Arbeit scheint gespalten, da sie zwar soziale Nöte und Themen politisch versteht, die eigenen Handlungen aber unpolitisch praktiziert; dies belegen sowohl die Arbeitskonzepte zur individuellen, gesellschaftsneutralen Beratung und Problemlösung, als auch Strategien der Lebensweltorientierung, die im Zeichen einer unpolitischen, bunten Vielfältigkeit stehen. Will Soziale Arbeit sich präsentieren, so muss sie sich „im politischen Spiel“ auf eine dezidierte, standfeste sozialstaatliche Position beziehen und Vertrauen und Freiraum beanspruchen, um ihre Schwierigkeiten mit der gesellschaftlichen Entwicklungen sachpolitisch und sachlich behandeln zu können. Eine angemessene Präsentation in der Arena der Öffentlichkeit muss sich verständlich, für die Öffentlichkeit und ihre Probleme nützlich, leistungsstark und kompetent zeigen (vgl. ebd., S. 126ff.).

Speziell das erweiterte Hilfsangebot der akzeptanzorientierten Drogenhilfe gibt für politische Diskussionen wenig her (vgl. HAPPEL 2001, S. 70). In einer in Österreich durchgeführten qualitativen Studie zur Kooperation zwischen Sozialarbeit und Journalismus kritisieren alle befragten JournalistInnen, dass SozialarbeiterInnen durch ihre existenzielle Abhängigkeit und Weisungsgebundenheit durch „Behörden“ oder den „Staat“ in ihrer Redefreiheit eingeschränkt sind (vgl. LUIMPÖCK 2010, S. 99). Dass das doppelte Mandat für eine offene öffentliche Kommunikation der Sozialen Arbeit hinderlich ist, legt auch eine Untersuchung am Karlsplatz nahe (vgl. KRIEGER et al. 2007, S. 35, 40, 44).

6.1.6. Bedarf und Bedingungen für PR im Sozialen

In diesem Sinne bedürfen sozialwirtschaftliche Unternehmungen zunehmend der Verschreibung öffentlichkeitswirksamer Strategien und damit einer strukturierten,

qualifizierten und ressourcenstarken Öffentlichkeitsarbeit: sei es in der „Kunst des Bettelns“ (BURENS) beim Fundraising oder Spendenaufruf, sei es aufgrund der Verpflichtung, sich gegenüber Finanziers, LeistungsempfängerInnen und der allgemeinen Öffentlichkeit zu positionieren (vgl. PLEINER 2009, S. 32f., BUESTRICH/GÜTZLAFF 2006, S. 46, zit. n. ebd.).

Gerade in Anbetracht der hohen Konkurrenz um Aufmerksamkeit und der radikale strukturellen Veränderungen der Sozialen Arbeit (u.a. Legitimationsdruck gegenüber Öffentlichkeit, Politik, Verwaltung und GeldgeberInnen, betriebswirtschaftliche Maßstäbe, Qualitätsmanagement,...), kommt der Öffentlichkeitsarbeit im Sozialen immer mehr Bedeutung zu, um öffentliche Reputation und positive Images aufzubauen, um fachliche Vernetzungen professionell zu gestalten, um „ihre primäre Zuständigkeit (‘jurisdiction’) für bestimmte Leistungen und Arbeitsformen gegenüber anderen Professionen durchzusetzen und zu institutionalisieren“, um soziale und sozialpolitische Zusammenhänge darzustellen, um Verständnis und Vertrauen für Belange der Sozialen Arbeit zu schaffen, um ihre professionellen Leistungen erfolgsorientiert darzustellen und um differenzierte Instrumente für Lösungen zu entwickeln (vgl. PLEINER 2009, S. 33f.). Nachdrücklich sei erwähnt, dass die Selbstinszenierung des Sozialen „erst im Sinne einer klientelorientierten Strategie zur sozial- und gesellschaftspolitischen Willensbildung“ an Gewicht gewinnt (vgl. ebd., S. 34).

SCHÜRMANN (2004, S. 121ff.) leitet aus fünf Thesen folgende Grundelemente für eine „soziale Öffentlichkeitsarbeit“ ab: (1.) Soziale Arbeit braucht keine „übertrieben präsentabel stilisierte(e)“ Darstellung für die Vermittlung eines positiven Erscheinungsbildes. (2.) Soziale Probleme sollten als „schwierige und unangenehme Themen“ offen, präzise und aufklärend dargestellt ins Bewusstsein gebracht werden, nicht verschönert, nicht verschleiert. (3.) Für den Aufbau von Sympathie und Identifikation sollen „Symbole, Formen und Farben, Namen und Schlagwörter“ genutzt werden. Auf Anspielungen, Doppeldeutigkeiten und Scherze muss im sozialen Bereich unbedingt verzichtet werden. (4.) Für eine Transparentmachung der sozialarbeiterischen Maßnahmen ist ein wichtiger Bereich der Öffentlichkeitsarbeit die Darstellung von Handlungsalternativen und Ansätzen zur Problembewältigung. (5.) Positive, ermunternde und interessante Darstellungen von Praxisbeispielen sollen Sympathien verschaffen und die Öffentlichkeit zur Teilnahme anregen.

6.2. Die mediale „Wirklichkeitsproduktion“ des Sozialen

Medien generieren Fremdbilder von sozialer Arbeit, die zwar nicht zwangsläufig zum ihrem Schaden ausfallen müssen, die aber jedenfalls stattfinden, unabhängig davon, ob sie erwünscht oder unerwünscht sind (vgl. PLEINER 2009, S. 38). Genau deswegen ist Sozialarbeit „auf eine gewisse Medienkompetenz angewiesen, denn gerade die aufsuchende Sozialarbeit will Sprachrohr für (junge) Menschen sein und vor allem (außer-)gewöhnliche Lebenslagen darstellen“ (WOLFER 2009, S. 59).

6.2.1. Das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Medien

Das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Massenmedien ist in mehrerlei Hinsicht auffallend: (1.) Medien sind gesellschaftliche Informationsinstanzen und bilden damit Wissen. (2.) Medien sind auch einflussreiche Sozialisationsinstanzen, die den Erlebnis- und Erfahrungshintergrund und damit die Weltsicht prägen. (3.) Sie bringen Themen aus der Sozialen Arbeit in die Öffentlichkeit und auch umgekehrt dient die Öffentlichkeit der Sozialarbeit als kritischer Spiegel. (4.) Medien präsentieren Bilder und Rollen über die Profession und die Klientel, wobei nicht nur in Unterhaltungsserien Klischeevorstellungen konstruiert werden. (5.) Beratungs- und Bildungsformate übernehmen selbst sozialpädagogische und helfende Funktion, wobei sie nicht immer fachgerechte Standards vermitteln (vgl. PLEINER 2009, S. 38f.).

Auch wenn sich das Gebiet der Öffentlichkeits- und Medienarbeit bereits in der Berufs- und Ausbildungspraxis der Sozialen Arbeit etabliert hat (vgl. PLEINER, S. 11ff, 24-37), ist das „Zusammenspiel“ von SozialarbeiterInnen und Medien in seinen Chancen und Risiken noch immer Gegenstand von Fachtagungen und Forschung (vgl. WOLFER 2009, S. 59). Dieser Bedarf beruht darauf, dass Medienkontakte von SozialarbeiterInnen nach wie vor eher negativ erlebt werden und dass die Sozialarbeit Potenziale besser ausschöpfen soll, um ihre Wirkung(en) darzustellen und weiter zu entwickeln (vgl. ebd.). Dennoch ist das Dilemma der öffentlichen Auseinandersetzungen um soziale Probleme und deren Lösung augenfällig, denn die Soziale Arbeit selbst meldet sich in diesen Debatten kaum zu Wort und wird auch kaum gefragt (vgl. PUHL 2002a, S. 19).

6.2.1.1. Hemmnisse und Risiken einer medialen Berichterstattung des Sozialen

Ein wesentlicher Grund für die vernachlässigte Berichterstattung des Sozialen liegt in der strukturellen Entwicklung der Zeitungsressorts, in denen Politik, Wirtschaft, Kultur, Sport und Lokales einen fixen Platz und damit Stellenwert in der Nachrichtenproduktion haben (vgl. MAST 2004, S. 539, zit. n. PLEINER 2009, S. 38), während Ereignisse aus anderen gesellschaftlichen Teilbereichen „höhere Hürden“ zu überwinden haben, um berichtenswert zu sein (vgl. MEIER 2002, S. 95, zit. n. PLEINER 2009, S. 38). So bemisst HAMBURGER (1999, S. 82) in seiner Untersuchung an der Universität Mainz vom Sommersemester 1995 bis zum Sommer 1996 den Gesamtumfang der Darstellungen Sozialer Arbeit in ausgewählten Tageszeitungen auf 2,12%.

Davon kommen 45,6% Themen der Praxis Sozialer Arbeit zu, 19% beziehen sich auf die Bedingungen der Praxis und 30,2% thematisieren politische Entscheidungen über die Praxis und ihre Bedingungen. Die restlichen 5,2% können keinem klaren Themenschwerpunkt zugeordnet werden (vgl. HAMBURGER 1999, S. 86). PUHL kommt in ihrer Zeitschriftenuntersuchung von 2002 zu dem Schluss, dass sozialpädagogische Themen durchaus gängig vorkommen, allerdings nicht als eigenständiges Themenstichwort (vgl. PUHL 2002b, S. 783ff., zit. n. PUHL 2002a, S. 19). Das bedeutet, dass sie sich nicht auf die Profession beziehen, sondern von dieser losgelöst thematisiert werden. Sozialpädagogisch relevante Themen sind zwar im öffentlichen Bewusstsein, aber soziale Leistungen durch Soziale Arbeit spielen keine angemessene Rolle (vgl. ebd., S. 792, zit. n. PUHL 2003, S. 49).

Nach PUHL (2003, S. 49ff.) ist es insgesamt nur wenigen sozialen Bewegungen wie z.B. im Umweltbereich gelungen, ihre Themen und Funktionen öffentlich zu thematisieren. Zieht man den unzulässigen Vergleich mit der Medienwirksamkeit von Umweltorganisationen wie Greenpeace heran, die zum einen den Schwung sozialer Bewegungen aufgegriffen haben und andererseits auch enorme finanzielle Summen in die Öffentlichkeitsarbeit investiert haben, scheint für die Soziale Arbeit der viel genannte hemmende Faktor der finanziellen und personellen Ressourcen gar nicht so entscheidend zu sein wie die Einbettung ihrer Themen und Maßnahmen in

sozialstaatliche Vorgaben oder Initiativen. Die strukturelle Einbindung von sozialen Themen und Initiativen scheint sowohl ein Hemmnis als auch eine Chance zu sein.

6.2.1.2. Chancen einer medialen Berichterstattung des Sozialen

Durchaus kommt Soziale PR „im Jahr 2009 in buntem Gewande daher“ (PLEINER 2009, S. 31), d.h. durch Pressemitteilungen, Spenden-Mailing, Events, Internetauftritte, Imagefilme, zielgruppenspezifische Flyer, usw. Zu den guten Voraussetzungen von Öffentlichkeitsarbeit im Sozialen zählen die prinzipiellen Zugänge, die soziale Organisationen sowohl in struktureller als auch personeller Hinsicht durch ihre Arbeitskontakte aufweisen. Eine weitere gute Basis ergibt sich durch den fachlichen Bezug auf lebensweltorientierte Konflikte, durch die direkten Kontakte zur Klientel und durch die steigende Normalisierung von sozialen Problemen und Hilfen. Die AdressatInnen und LeistungsempfängerInnen Sozialer Arbeit sind heute nicht mehr nur Randgruppen der Gesellschaft im Rahmen einer ‚Nothilfepädagogik‘ (PUHL 2003, S. 48f.).

Aus Sicht der Sozialarbeit ist ein menschenwürdiger, integrierender, normalisierender Zugang nicht nur im Sinne ihrer KlientInnen sondern auch für die professionelle Ausrichtung und Funktionssteigerung wünschenswert:

„Eine verständnis- und dem Menschen gegenüber respektvolle Berichterstattung mit gesellschaftspolitischen Hintergründen wäre hilfreich, um eben den Beruf Streetwork [...] adäquat darzustellen und um wirkliche Prävention anzubieten. Hier könnten die unterschiedlichen Professionen Sozialarbeit und Journalismus sicher vieles voneinander lernen oder gar im Bezug zu den dargestellten Szenen und Adressaten lokale und überregionale Verbesserungen im Sinne der (jungen) Menschen erreichen.“ (WOLFER 2009, S. 62).

So betont SCHÜRMANN (vgl. ebd., S. 204f.), dass die Medien im Zusammenspiel aller öffentlicher Aktivitäten ein wichtiger Verstärker für die Soziale Arbeit sein können: (1.) Populäre Medien liefern ein *Identifikationsmuster für Zielgruppen*. Da Medien prinzipiell als Sprachrohr für ihr Publikum fungieren wollen, besteht ein grundsätzliches Interesse an Alltagsproblemen, das die Soziale Arbeit in ihrer Öffentlichkeitsarbeit zu ihren Interessen nützen kann. Sie muss sich bemühen, „allgemein verständliche und ansprechende Formulierungen für die eigenen Botschaften zu finden, die sich dem populären Trend anpassen, ohne jedoch die Soziale Arbeit zu banalisieren. (2.)

Medien verarbeiten konkrete Situationen, Aktionen und Bilder. Wenn sich eine soziale Organisation für die Presse interessant machen will, muss die Öffentlichkeitsarbeit solches Material liefern. (3.) Um die kurze Aktualität von Presseberichten für die Interessen der sozialen Organisation zu nutzen, muss sie aktuelle Anlässe und Aktivitäten mit Hilfe der Medien öffentlich streuen. Länger gültige Selbstdarstellungen erfolgen in Form von Broschüren. (4.) Medien und das Forum der öffentlichen Meinung werden als politische Instrumente genutzt. Soziale Organisationen müssen die öffentliche Diskussion gezielt für ihre Interessen einsetzen und damit in der Lage sein, ihre Handlungen mit politischen Argumenten zu verknüpfen.

6.2.2. Mediale Repräsentanz sozialer Arbeit

Mediale Berichterstattung ist ihrer immanenten Logik gemäß vorwiegend an Ereignissen und Tagesaktivitäten im lokalen Raum interessiert und nicht darauf ausgerichtet, die Soziale Arbeit als Infrastruktur für einen unspektakulären, dauerhaften Prozess mit kontinuierlichen Leistungen darzustellen (vgl. HAMBURGER 1999, S. 88, 91). Damit stehen Medien „in grundsätzlichem Widerspruch zur Logik sozialer Prozesse“ (PLEINER 2009, S. 40).

Soziale Arbeit wird damit „nicht als soziales Funktionssystem zur Bereitstellung kontinuierlicher, sozialstaatlicher Leistungen präsentiert“ (PUHL 2003, S. 70) und wird in ihren Organisationen zwischen Menschenhilfe und Unkontrollierbarkeit auch ambivalent wahrgenommen.

6.2.2.1. Soziale Arbeit im Blickfeld der Finanzen: Inszenierung

Themen mittelfristiger oder langfristiger Dauer wie finanzielle Kürzungen von sozialen Einrichtungen finden in Artikeln also weit weniger Niederschlag als spektakuläre Anlässe aus dem Tagesgeschehen. Skeptisch betrachtet besitzt Soziale Arbeit vor allem dann Nachrichtenwert, wenn sie durch Kommunalpolitik zum Ereignis gemacht wird oder „paradoxerweise [...] als Anhängsel der Öffentlichkeitsarbeit von Sponsoren Karriere macht“ (HAMBURGER 2010, S. 1012). Auch dann wird nicht die Soziale Arbeit selbst thematisiert, sondern PolitikerInnen oder sonstige SpenderInnen rücken

ihre Wohltätigkeit ins Blickfeld der Öffentlichkeit. Nur gelegentlich finden sich sozialarbeiterische Argumentationen oder mediale Interpretationen, die Soziale Arbeit mit der Gewährleistung sozialer Rechte und der Unterstützung in unterschiedlichen Lebenslagen verbinden (vgl. ebd., S. 1012f.). Damit wird deutlich, dass sich die Wertschätzung gegenüber der Sozialen Arbeit über ihren politischen und öffentlichen „Tauschwert“ konkretisiert. Ihr „gesellschaftlicher Gebrauchswert“ besteht vor allem darin, „unangenehme oder lästige Situationen zu bewältigen oder problematische Personengruppen auf- und damit ‚der Gesellschaft‘ abzunehmen“ (ebd., S. 1012).

Eine Gefahr bergen öffentliche Stellungnahmen und Selbstdarstellungen von sozialen Institutionen über finanzielle Kürzungen und den „Sozialabbau“. Wenn dann seitens der sozialen Einrichtung Bedrohliches und Gefährliches an die Wand gemalt wird, trägt dies womöglich weniger zur Verdeutlichung der eigenen Wichtigkeit bei als zu einer Stigmatisierung der AdressatInnen Sozialer Arbeit. Diese Art der Öffentlichkeitsarbeit muss auf ihre Wirkungen untersucht werden (vgl. HAMBURGER 1999, S. 88).

6.2.2.2. Soziale Arbeit im Blickfeld ihrer Klientel: Skandalisierung

„In der nachrichtenwertorientierten Logik der Medien wird meist nur das Außergewöhnliche zur erwähnenswerten Nachricht. Erst Ereignisse, die vom ‚Normalzustand‘ abweichen und die dort gegebene Routine zu gefährden drohen, sind eine Meldung wert“ (PLEINER 2009, S. 41). Gerade im Bereich der aufsuchenden Sozialarbeit liefern das Leidhafte, Risiko- und Suchtverhalten sowie Kriminalität der KlientInnen brisante Themen für die mediale Aufbereitung. Denn speziell bei Fernsehformaten wird deutlich, dass die Einschaltquoten steigen, je dramatischer die Schicksale sind (vgl. WOLFER 2009, S. 59).

„Unzweifelhaft liefert die vielgestaltige Klientel der Sozialen Arbeit medienkompatible Vorlagen für nachrichtenwerthaltige und publikumsträchtige Darstellungen, Analysen und Bewertungen“ (PLEINER 2009, S. 40). So werden Inhalte der Sozialen Arbeit – in verschiedensten Genres und Formaten von Reality-Shows bis zu Kriminalfilmen – oft in verzerrte, „voyeuristische, entwürdigende und hemmungslos ausgewertete“ Geschichten eingebettet. Fälle von Drogenabhängigkeit wie auch diverse

Randgruppen stoßen auf Publikumsinteresse, und besonders Kinder und Jugendliche stehen im Licht der Öffentlichkeit (vgl. PEINER 2009, S. 40f/ WOLFER 2009, S.58f.).

In Anbetracht dessen erscheint es nicht verwunderlich, dass Untersuchungen einen besonders hohen Anteil persönlicher und dramatisierender Medienberichterstattungen über Fälle von extrem abweichendem Verhalten zeigen (vgl. HAMBURGER 2002, S. 765/ SCHÜRMANN 2004, S. 210). Darüber hinaus führen ebensolche individualisierten und medienträchtigen Aufbereitungen sozialer Themen im Zusammenhang mit Gewalt auf Seiten der RezipientInnen zu einer Überschätzung der Kriminalitätsentwicklung (vgl. WOLFER 2009, S. 59f.).

6.2.2.3. Soziale Arbeit im Blickfeld öffentlicher Vorstellungen: Stereotypisierung

Im Vergleich zu anderen Berufsgruppen scheint das Bild der Sozialen Arbeit noch wenig bekannt bzw. ausdifferenziert zu sein (vgl. WOLFER 2009, S. 61). Nach HAMBURGER (1999, S. 89) wird sie vor allem mit Kindern und Jugendlichen assoziiert. Familien und Frauen stehen an zweiter Stelle; arbeitslose Menschen, Menschen mit Behinderungen, PensionistInnen und misshandelte Kinder stehen eher im Hintergrund. Nur 7% der Artikel widmen sich den Themen „Aussiedlern“ und „Suchtkranken“. Insgesamt findet die unterstützende Arbeit mit AdressatInnen in der Orientierungsphase (z.B. Ausbildung) mehr mediale Resonanz als die mit Randgruppen. Diese Ergebnisse sprechen für eine öffentliche Berichterstattung durch Mainzer und Wiesbadener Zeitungen, die die Soziale Arbeit „normalisiert“ (vgl. HAMBURGER 1999, S. 89f.), stehen aber in Widerspruch zu anderen Studienergebnissen.

Eine qualitative Untersuchung der „Kronen Zeitung“ und des „Standard“ in den Jahren 2002 bis 2008 zeigt, dass vor allem das Boulevardblatt sehr einseitige Darstellungen publiziert und dass dramatisierende Einzelbeispiele, generalisierende Aussagen und klare Grenzen zwischen erwünschten und unerwünschten BesucherInnen am Karlsplatz die Berichterstattung prägen. DrogenkonsumentInnen werden in der „Kronen Zeitung“ tendenziell als Kriminelle konnotiert und die Formen der Kontrolle am Karlsplatz scheinen begrüßenswert. Wenn auch „der Standard“ mehr Kritik und

unterschiedliche Ansichten berücksichtigt, gilt für beide Zeitungen, dass Meinungen von KonsumentInnen illegalisierter Substanzen nicht berücksichtigt werden und auch Positionen von VertreterInnen der Sozialen Arbeit wenig Beachtung geschenkt wird (vgl. JANDL 2009, S. 92ff.).

Auch für das Medium Fernsehen gilt, dass zwar einerseits positiv zu bewerten ist, dass Streetwork und andere soziale Themen in Sendungen thematisiert werden, jedoch nähren sie eingeschränkte bzw. verzerrte Vorstellungen vom weitläufigen Bereich der Sozialarbeit und geben zudem keine Verweise auf reale Einrichtungen oder adäquate Informationsmöglichkeiten (vgl. WOLFER 2009, S. 61f.).

6.3. Fazit: Medien-Konstrukt „Risiko“²⁶ am Karlsplatz

Was die „Drogenszene Karlsplatz“ und seine Akteure „streetwork“ und „*Help U*“ betrifft, zeigen zwei Untersuchungen des FH Campus Wien von KRIEGER et al. und JANDL, dass die Berichterstattung nicht im Sinne und zum Vorteil der Sozialen Arbeit und ihrer Klientel abläuft. Wenn auch eine direkte und unmittelbare Kriminalisierung und Problemzentrierung in den Medien vermieden wird, finden sie dennoch durch den Fokus auf „soziale Randgruppen“, „Konflikten“ und „Krisen“ mehr oder weniger subtil statt (vgl. KRIEGER et al. 2007, S. 27f.).

Inmitten der wachsenden politischen Bedeutung und Instrumentalisierung des Sicherheitsbegriffs widmen sich auch die Medien im Untersuchungszeitraum 2002–2008 dem sicherheits- und ordnungspolitischen Diskurs am Karlsplatz. Dabei wird deutlich, dass der Aspekt „Sicherheit“ vor allem im Kontext von Belästigungen und Bedrohungen thematisiert wird, nicht aber aus dem Blickwinkel der existenziellen Unsicherheiten der betroffenen Menschen der „Drogenszene“, die den Karlsplatz als öffentlichen Raum mitunter nützen, weil ihnen private Rückzugsmöglichkeiten oder entsprechende finanzielle Ressourcen fehlen (vgl. JANDL 2009, S. 94).

²⁶ Auf den Aspekt der Angst, der von OECKL herausgestrichen und durch LANGENBUCHER im Konzept der Risikogesellschaft aufgegriffen wird, wird im Rahmen dieser Arbeit nicht näher eingegangen. Auf die weiterführende Abhandlung sei verwiesen auf LANGENBUCHER 1996, S. 33ff. (In: DORER/ LOJKA (Hrsg.) Öffentlichkeitsarbeit. Theoretische Ansätze, empirische Befunde und Berufspraxis der Public Relations, S. 28-36) sowie auf KUNCZIK 2002, S. 226ff.

Wie zuvor theoretisch erläutert und durch allgemeine, empirische Befunde belegt, gilt das Phänomen der „schweigenden“ bzw. „stillen“ SozialarbeiterInnen auch für die Szene Karlsplatz. So zeigt auch die Untersuchung von JANDL (2009, S. 84), dass in der Diskussion um KlientInnen der Sozialen Arbeit nur der Leiter von *streetwork* vereinzelt medial Aussagen trifft, während SozialarbeiterInnen in ihren ExpertInnenmeinungen im Hinblick auf Lösungen, speziell durch soziale Interventionen, nicht berücksichtigt werden. Vielmehr werden die Regulierungen am Karlsplatz in den Medien aus marktwirtschaftlich ideologischer Sicht betrachtet, denn in der Berichterstattung kommt vor allem die Relevanz des zentralen Verkehrsknotenpunktes für den Tourismus, Wiens Image und die privaten UnternehmerInnen in der Passage zur Geltung. Und die als „Drogenszene“ bezeichnete Gruppe wird deutlich als Hindernis dargestellt (vgl. ebd., S. 95).

Die Ursachenzuschreibung der Probleme am Karlsplatz trifft die Angehörigen der so genannten Drogenszene umso härter, zumal keinerlei Faktoren oder Hintergründe für die Anwesenheit dieser Menschen am Karlsplatz beleuchtet werden. Die Verantwortlichkeit für alle Unsicherheiten, Unordnung und Nutzungskonflikte wird alleine der Selbstschuld der normabweichenden Einzelpersonen zugeschrieben; somit findet eine deutliche Distanzierung von strukturellen, gesellschaftlichen Ursachen zu Lasten der „Drogenszene“ statt (vgl. ebd., S. 96f.). Wenn sich auch ein Wandel zu „sanften und subtilen Formen der Kontrolle“ abzeichnet, entsprechen die Regulierungsmaßnahmen am Karlsplatz dennoch einer präventiven Kriminalpolitik, die jegliche vermeintliche Gefahrenquelle im Vorfeld unterbinden möchte und damit die Betroffenen stigmatisiert und kriminalisiert (vgl. ebd., S. 97).

Sowohl in der Untersuchung von KRIEGER et al. als auch bei JANDL zeigt sich, dass die Soziale Arbeit öffentlichkeitswirksam für die Umsetzung sicherheits- und ordnungspolitischer Ideale instrumentalisiert bzw. vereinnahmt wird. Die Verstärkung repressiver drogenpolitischer Zugänge sowie Kriminalisierungstendenzen „potenzieller“ StraftäterInnen und die räumliche Exklusion von DrogenkonsumentInnen haben massive Einflüsse auf ebendiese und auf die Arbeit von sozialen Einrichtungen, die in ihren lebensweltnahen und szeneorientierten Ansätzen niederschweligen Zugang zu ihrer Zielgruppe suchen. So wird die akzeptierende Drogenarbeit von *streetwork* in vielerlei Hinsicht erschwert: die „unerwünschten“ Drogensüchtigen werden tendenziell vertrieben oder „unsichtbar“ gemacht, dadurch der Zugang zu ihnen sowie

lebenssichernde und reintegrative Prozesse erschwert, die Förderung individueller Ressourcen wie Selbstbefähigung und Eigenverantwortung behindert und nicht zuletzt bewirkt die sozialraumorientierte Problembehandlung die gefahrenträchtige Abstraktion von sozialen Ursachen (vgl. KRIEGER et al. 2007, S. 14f., JANDL 2009, S. 98).

Über diese allgemeinen Implikationen des öffentlichen Diskurses hinaus, wird außerdem in beiden Untersuchungen sehr kritisch betrachtet, dass die sozialarbeiterische Einrichtung *streetwork* und die unterstützende, kontrollierende Instanz *Help U* mit völlig verschiedenen Interessen und Aufgaben vom selben Träger, dem VWS (und in Zukunft durch die „Suchthilfe Wien“/ Anm. P.K.), geführt werden. Sowohl KRIEGER et al. als auch JANDL gehen in ihren Studien davon aus, dass nicht zuletzt aufgrund des politischen Sicherheits-Mainstreams und der öffentlichen Problemorientierung die Kontrollinteressen des Trägers auch bei *streetwork* Niederschlag finden und damit der Sozialarbeit der Einrichtung außerordentlich schaden (vgl. KRIEGER et al. 2007, S. 27f., JANDL 2009, S. 98).

Was die Selbstdarstellung betrifft, so zeigen sich die SozialarbeiterInnen im Interview nur bedingt zufrieden: Die in den Tätigkeitsberichten angeführten Statistiken und Zahlen sagen ihrer Meinung nach wenig über die Qualität der Kontakte und die Bedeutung der Beziehungen zu den KlientInnen aus, um die es den MitarbeiterInnen von *streetwork* geht, die die Soziale Arbeit und alle Maßnahmen erst ermöglichen und im Weiteren erst erfolgreich und hochwertig machen (vgl. KRIEGER et al., S. 33, 36). Die direkte Verbindung von politischen Vorgaben und dem Legitimationsdruck gegenüber den GeldgeberInnen mit Hilfe von quantitativen Daten beschreiben die hierarchischen Ambivalenzen, denen *streetwork* unterliegt. „Die MitarbeiterInnen sind sich zwar der unzulänglichen Relevanz dieser Daten für die Darstellung ihrer Arbeit im qualitativen und fachlichen Sinne bewusst. Aber die Daten werden dennoch geliefert.“ (ebd., S. 35).

7. EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG

Der empirische Teil begründet sich mitunter in seiner Methodik in Anlehnung an die theoretischen Ausführungen, praktischen Beispiele und das exemplarische Codebuch zur Medienresonanzanalyse der Berichterstattung über die Max-Planck-Gesellschaft (2007/ 2008) von RAUPP und VOGELSANG 2009. Den zweiten Referenzrahmen bilden Instrumente zur Verständigungsorientierung in der Öffentlichkeitsarbeit und im diskursiven Journalismus, wie BROSDA 2008, PAVLOVA 2010 und BURKART/ RUSSMANN/ GRIMM 2010 theoretisch ausführen und/ oder empirisch verwenden. Die Inhaltsanalyse und Indexbildung richtet sich nach BORTZ/ DÖRING 2003 und FRÜH 2004.

7.1. Untersuchungsgegenstand

Die „Wiener Drogenszene“ des Karlsplatzes wird durch die starke Frequentierung und die deutliche Sichtbarkeit der DrogenkonsumentInnen seit jeher als bedeutsames Problem interpretiert. Trotz der zahlenmäßig kleinen Größe der Personengruppe werden ihr „als öffentliches Ärgernis und sicherheitspolitisches Risiko kontinuierliche Medienpräsenz“ und zahlreiche innenpolitische „Querelen“ zuteil (vgl. UHL/ SPRINGER 1997, S. 7). Insgesamt ist der Druck der Öffentlichkeit, die „Karlsplatzszene“ mit ihren auffälligen Abhängigen zu zerschlagen, sehr stark (vgl. ebd., S. 22).

Während die Kommunikation nach außen eine dezidierte Aufgabe der Sozialen Arbeit ist, nämlich sowohl im Sinne einer professionellen Selbstdarstellung der eigenen Positionen und Leistungen als auch als „Sprachrohr“ für ihre sozial artikulierungsbedürftigen AdressatInnen (vgl. WOLFER 2009, PUHL 2003, u.a.), so zeigen empirische Ergebnisse große Mängel und Versäumnisse auf dem Gebiet (vgl. LUIMPÖCK 2010, PLEINER 2009, PUHL 2003, PUHL 2002a, u.a.). Bis auf wenige Ausnahmen wie z.B. durch Greenpeace gelingt es der Sozialen Arbeit nicht, öffentliche Themen und Meinungen zu platzieren, die abseits von Skandalen Medienwirksamkeit erzielen (vgl. PLEINER 2009, S. 50ff.).

Wie in den vorherigen Kapiteln aus verschiedenen Perspektiven ausgeführt wurde, nimmt *streetwork* mit seinem Sitz am Karlsplatz und seinen organisationsinternen Veränderungen eine besonders prekäre Ausgangssituation ein. Darüber hinaus verdeutlichen theoretische und empirische Analysen, dass Soziale Arbeit in ihrem Widerspruch des „doppelten Mandats“ Gefahr läuft, von der Politik für ordnungs- und sicherheitspolitische Interessen instrumentalisiert und in ihrer Redefreiheit eingeschränkt zu werden (vgl. LUIMPÖCK 2010, S. 98f., JANDL 2009, S. 50, KRIEGER et al. 2007, u.a.).

Aufgrund der aktuellen Gegebenheiten, die einerseits durch den Umbau der Karlsplatz Passage und durch die damit einhergehende Verlagerung der Drogenszene und der Sozialen Arbeit seit Juni 2010 resultieren, und angesichts der Überführung der Einrichtungen des VWS unter den Dachverband der SDW andererseits bietet die Thematik eine vielschichtige Grundlage für eine wissenschaftliche Untersuchung. Die mediale Kommunikation über *streetwork* bzw. über dessen Tätigkeitsfeld am Karlsplatz ist Untersuchungsgegenstand der vorliegenden empirischen Arbeit.

7.1.1. Theoretische Problemperspektive: Verständigungsorientierung & diskursiver Journalismus im Sozialen

„Die Etablierung einer diskursiven politischen Öffentlichkeit in demokratischen Gesellschaften ist ein hochkomplexes Beobachtungsfeld der Kommunikationswissenschaft“ (PAVLOVA 2010, S. 183). Die Rollen, Aufgaben, Funktionen, Wechselwirkungen und Beeinflussungen von PR und Journalismus sind zentrale Fragen der Wissenschaft mit Bedarf an Erklärungsansätzen und Modellen (vgl. ebd.). Auf wachsendes Interesse stoßen auch Formen der partizipativen und diskursiven Entstehung und Vermittlung von (politischer) Öffentlichkeit, die in institutionelle Entscheidungsverfahren eingebunden werden (vgl. ebd., S. 189). Das Modell der Verständigungsorientierten Öffentlichkeitsarbeit von BURKART setzt genau bei diesem Gedanken an und bietet ein „Instrument zur *Schaffung eines Klimas der Verständigung*“ (BURKART 1996, S. 248, auch zit. n. PAVLOVA 2010, S. 183/ Hervorheb. i.O.).

Der Rückgriff auf die Geltungsansprüche der Wahrheit, Wahrhaftigkeit und Richtigkeit gibt die Schritte für eine argumentative öffentliche Auseinandersetzung vor und ebnen damit das Ziel des Einverständnisses über „Fragen der Gemeinwohldienlichkeit bzw. Sozialverträglichkeit politischer Maßnahmen“. Damit leistet die VÖA einen entscheidenden Beitrag zur Verbesserung des Verständigungsprozesses zwischen

politischen EntscheidungsträgerInnen und relevanten Teilöffentlichkeiten (vgl. PAVLOVA 2010, S. 190f.).

Die Öffentlichkeitsarbeit einer Organisation wirkt entscheidend am öffentlichen Bild der KlientInnen und an möglichen Erklärungen für deren „Probleme“ mit (vgl. HAMBURGER 2010, S. 1018/ Hervorheb. i.O.). Die Kommunikation dient aber nicht nur ebendieser unmittelbaren Hilfeleistung und Information von Dritten, sondern sie richtet sich auch gleichermaßen als Werbung und Rechtfertigung an AuftraggeberInnen, KostenträgerInnen, Finanziers, SpenderInnen und andere UnterstützerInnen (vgl. ebd.).

Auch wenn die Partizipation der Bevölkerung faktisch unmöglich ist, legt die Vielzahl der (Teil-)Öffentlichkeiten und Stakeholder eine Orientierung an wechselseitigem Verständnis, Dialog und Austausch nahe. Das bedeutet für die Soziale Arbeit, dass sie ihre Belange in Themen von gesamtgesellschaftlicher Relevanz verwandelt und die Bedürfnisse und Nachfragen nach sozialen Dienstleistungen durch Sozialberichterstattung, Gemeinwesenarbeit und BürgerInnenbeteiligung realitätsnah vermittelt (vgl. PUHL 2003, S. 22ff.).

7.1.2. Erkenntnisinteresse

Bei der öffentlichen Thematisierung sozialarbeiterischer Themen stellen sich prinzipiell drei Fragen zum Verhältnis von PR und Sozialer Arbeit: (1.) nach dem Output, also der öffentlichen Meinung zu Sozialer Arbeit, (2.) nach den Konsequenzen, die sich aus diesem Output für die Bevölkerung und das Politiksystem ergeben und (3.) nach der Steuerbarkeit des Inputs, inwiefern und mit welchen Instrumenten und Zielrichtungen dieser auf Selektions- und Verarbeitungsprozesse des Öffentlichkeitssystems Einfluss nehmen kann (vgl. PUHL 2003, S. 47).

Im Rahmen dieser Arbeit steht die Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit die Einrichtung *streetwork* im Fokus des Erkenntnisinteresses – und zwar im Sinne von (1.) anhand einer Analyse der medial kommunizierten öffentlichen Meinungen bzw. Diskurse zur Beratungsstelle und deren Tätigkeitsfeld am Karlsplatz. Im Verständnis

des diskursiven Journalismus mit dem Ziel des Einverständnisses der beteiligten AkteurInnen ist zu prüfen, welche Perspektiven, Stakeholder und Argumente angesprochen, begründet und/ oder auch angezweifelt werden. Durch einen Vergleich zwischen ebendiesen medial vermittelten oder konstituierten Fremdbildern/ Images der Drogenszene und der Sozialarbeit von *streetwork* mit dem Selbstbild kann auf die Verständigungsorientierung rückgeschlossen werden. Dabei ist vor allem der Umbau des Karlsplatzes, der für die Arbeit von *streetwork* zahlreiche Veränderungen (und auch Nachteile) bewirkt, von speziellem Interesse.

Das Selbstbild der Institution ergibt sich durch die Ausführungen und Analysen in den Kapiteln 3, 4 und 5, und markiert im Sinne einer Verständigungsorientierung aus der sozialarbeiterischen Sicht all das, was kommuniziert werden „soll“. Die Forschungsfragen richten sich nach den im theoretischen Teil diskutierten Problemfeldern, Schwierigkeiten und empirischen Befunden zur öffentlichen Kommunikation des Sozialen im Allgemeinen und zur speziellen Situation des (ehemaligen) Brennpunktes Karlsplatz im Besonderen.

Die kommunikationswissenschaftlichen Kapitel 2 und 6 bilden durch die erläuterten wissenschaftlichen Grundlagen und Studien den theoretischen und empirischen Fokus, in den die vorliegende Untersuchung eingebettet ist. Die Theorie und die Messung der Verständigungsorientierung, der diskursive Journalismus und öffentliche Beziehungen zu den Stakeholdern bilden damit den Rahmen des zu Untersuchenden, nämlich zu all dem, was kommuniziert wird.

7.1.3. Forschungsfragen

Die forschungsleitenden Fragestellungen zur Berichterstattung in den Medien über den Karlsplatz (U-Bahn-Bereich, Karlsplatz Passage, Resselpark) und dessen Umbau leiten sich aufgrund der theoretischen Ausführungen der vergangenen Kapitel wie folgt ab:

I. THEMENBEZOGENE FORSCHUNGSFRAGEN

- Welche öffentlichen Meinungen und Bezugsfelder werden in der Berichterstattung über den Karlsplatz (als öffentlichen Raum) im Blickfeld der Öffentlichkeit zum Thema gemacht?
 - Wie hoch ist der Anteil der Berichte, in denen die (sichtbare) Drogenszene und die (un/sichtbare) Sozialarbeit durch *streetwork* thematisiert wird?
 - Wie hoch ist der Anteil der Berichte, in denen der Karlsplatz im Brennpunkt öffentlicher Interessen – als Verkehrsknoten, Kunstzone, Geschäftsbereich und Schutzzone – thematisiert wird?
 - Wie hoch ist der Anteil der Berichte, in denen der Karlsplatz mit Bezug auf Un-/Sicherheit thematisiert wird?
- Wie dominant sind politische bzw. sozialarbeiterische Themenbezüge? (Themenebene)
- Gibt es Unterschiede zwischen den Zeitungen in der Ausführlichkeit (Länge) der Berichterstattung?
- Gibt es Unterschiede in der Häufigkeit der Berichterstattung in Abhängigkeit des Berichtszeitraumes vor und ab dem Umbau der Karlsplatz Passage?
- Gibt es Unterschiede in der Häufigkeit der Berichterstattung über einzelne Themenfelder vor und ab dem Umbau der Karlsplatz Passage?

II. AKTEURINNENBEZOGENE FORSCHUNGSFRAGEN

- Welche politischen, sozialarbeiterischen und andere AkteurInnen (Stakeholder) werden in der Berichterstattung über den Karlsplatz (als öffentlichen Raum) im Blickfeld der Öffentlichkeit zum Thema gemacht oder zu aktiv Handelnden?
 - Wie hoch ist der Anteil der Berichte, in denen Menschen aus der Drogenszene, *streetwork*, *HELP U*, andere Vereine des VWS, die SDW, Geschäftsleute, PassantInnen, die Exekutive, Wiener Linien und/ oder politische AkteurInnen wie die Sozialstadträtin und politische Parteien thematisiert werden oder Stellung nehmen?
- Gibt es Unterschiede in der Häufigkeit der Nennung einzelner Stakeholder in Abhängigkeit der Zeitungen?

III. FORSCHUNGSFRAGEN ZUR VERSTÄNDIGUNGSORIENTIERUNG

III.I. QUALITÄTSMERKMAL: ARGUMENTE UND BEGRÜNDUNGEN

- Welche Argumente werden in der Berichterstattung über den Karlsplatz und dessen Umbau im Blickfeld der (Verlagerung der) Drogenszene und Sozialarbeit durch *streetwork* zum Thema gemacht?
- Gibt es Unterschiede zwischen den einzelnen Zeitungen?

III.II. QUALITÄTSMERKMAL: PROBLEME & LÖSUNGSANSÄTZE

- Werden allgemein Probleme und Lösungsvorschläge zum Umbau der Karlsplatz Passage und der verbundenen Verlagerung der sozialen Hilfeleistung genannt?
- Werden Probleme und Lösungsvorschläge zum Umbau der Karlsplatz Passage und der verbundenen Verlagerung der sozialen Hilfeleistung für *streetwork* genannt?
- Werden Probleme und Lösungsansätze zu den allgemeinen Problemen und jenen, die der Umbau der Karlsplatz Passage für *streetwork* bedeutet, in einem systemischen oder lebensweltlichen Frame diskutiert?

III.III. QUALITÄTSMERKMAL: RESPEKT & VERSTÄNDNIS

- In welchem Problemverständnis/ Kontext wird das Themenfeld „Drogenszene/ Drogensucht“ wahrgenommen und diskutiert? (Framing Drogensucht)
- In welchem Problemverständnis/ Kontext wird das Themenfeld „Soziale Arbeit“ wahrgenommen und diskutiert? (Framing Sozialarbeit)

III.IV. QUALITÄTSMERKMAL: ZWEIFEL

- Wird Zustimmung bzw. Zweifel an repressiven Maßnahmen gegen die DrogenkonsumentInnen des Karlsplatzes artikuliert? (Position „Verlagerung/ ‚Säuberung‘ der Drogenszene Karlsplatz“)
- Wird Zustimmung bzw. Zweifel an den sozialarbeiterischen Folgen und Konsequenzen artikuliert, die der Umbau der Karlsplatz Passage und die „Vertreibung“ der hiesigen Drogenszene bedingen, artikuliert? (Position „Verlagerung der Sozialen Arbeit“)
- Werden Zweifel an Menschen aus der Drogenszene artikuliert? (Akteur „DrogenkonsumentInnen“)

7.1.4. Hypothesen

Die Arbeitshypothesen, die sich aus den theoretischen Zugängen und den empirischen Ergebnissen zu Studien der medialen Darstellung von sozialen Themen ableiten, lauten wie folgt:

Hypothese 1: Das Ereignis „Umbau der Karlsplatz Passage“ bedingt eine Steigerung der Presseberichterstattung über den Karlsplatz.

Hypothese 2: Das Ereignis „Umbau der Karlsplatz Passage“ bedingt eine Veränderung der Thematisierung einzelner Themenfelder.

Hypothese 3: Wenn die Presseberichterstattung über den Karlsplatz Bezug zur Drogenszene aufweist, besteht ein Zusammenhang zum Themenbezug „Un-/Sicherheit“.

Hypothese 4: Wenn die Presseberichterstattung über den Karlsplatz Bezug zur Drogenszene aufweist, besteht ein Zusammenhang zum Themenbezug „Soziale Arbeit“.

Im Weiteren werden in der vorliegenden Untersuchung auch Verteilungsunterschiede zwischen den einzelnen Zeitungen untersucht, nämlich in der Häufigkeit der Nennung einzelner Stakeholder, bei der Häufigkeit und Intensität der Zustimmung bzw. des Widerspruchs einzelner Argumente und auch in der Artikulation von Zweifeln bzw. Zustimmung zu einzelnen Positionen.

7.2. Forschungsdesign

7.2.1. Methodik

Inwiefern es der Sozialen Arbeit von *streetwork* gelingt, die Anliegen ihrer KlientInnen und ihre eigenen professionellen Standards öffentlichkeitswirksam und verständigungsorientiert zu vermitteln, soll über eine Medienresonanzanalyse von Zeitungsartikeln österreichischer Tagesblätter erhoben werden. Dabei wird das Selbstbild der Einrichtung über dessen Tätigkeitsberichte sowie anhand der theoretischen Erkenntnisse der Sozialen Arbeit definiert und mit dem Fremdbild, das durch den öffentlichen Diskurs in Presseberichten vermittelt wird, in Bezug gesetzt, d.h. im Rahmen einer Inhaltsanalyse untersucht.

Diese Vorgehensweise entspricht der Definition von Barbara BAERNS, die für ihre Untersuchung (1991/ 1985) zum Einfluss der Öffentlichkeitsarbeit auf das Mediensystem grundlegend folgende Abgrenzung vorschlägt: PR bedeuten demnach die „Selbstdarstellung partikularer Interessen und speziellen Wissens durch Information“, wohingegen Journalismus als „Fremddarstellung sowie als Funktion des Gesamtinteresses und allgemeinen Wissens“ gilt (BAERNS 2009, S. 287).

Bis auf die Jahresberichte des VWS lassen sich keine Maßnahmen einer Öffentlichkeitsarbeit finden. Auch die Recherche beim APA Originaltext-Service nach Presseaussendungen von *streetwork* bzw. vom VWS stellt sich als nahezu ergebnislos heraus. Auch aufgrund des fehlenden Untersuchungsmaterials an Presstexten und anderen PR-Maßnahmen wird keine Input-Output-Analyse durchgeführt, sondern in Anlehnung an BURKART/ RUSSMANN/ GRIMM (2010) die Verständigungsorientierung des medialen Pressediskurses erhoben. In dieser Untersuchung des Nationalratswahlkampfes 2008 werden JournalistInnen als „Anwälte des öffentlichen Diskurses“ positioniert, die die öffentliche Debatte um Streitfragen wiedergeben und damit mitgestalten (vgl. BURKART/ RUSSMANN/ GRIMM 2010, S. 256). Ähnlich wie im Wahlkampf, in dem die öffentliche Kommunikation der Legitimierung der (politischen) Interessensvertretung und Handlungsweise dient (vgl. RUSSMANN 2010, S. 177), wird auch in der sozialpolitischen Debatte um die „Karlsplatz-Problematik“

angenommen, dass die unterschiedlichen AkteurInnen um Abgrenzung und Durchsetzung gegen „gegnerische“ Meinungen und Lösungsansätze konkurrieren.

Ebendiese Positionen des in (auserwählten) österreichischen Printmedien veröffentlichten Diskurses am Meta-Thema Karlsplatz stehen im Mittelpunkt dieser empirischen Untersuchung. Dem Umbau des Karlsplatz, der für die Arbeit von *streetwork* entscheidende Veränderungen bringt, und seinen drogenpolitisch bzw. sozialarbeiterisch relevanten Themen gilt besonderes Augenmerk in der Analyse der Berichterstattung. Deswegen werden dafür entsprechende Sub-Themenfelder beobachtet, die sich im Zusammenhang der unterschiedlichen Stakeholder-Positionen ergeben. Die Fremdwahrnehmung, die im medialen Diskurs öffentlich wird, soll gestützt durch qualitative Interviews mit verantwortlichen Stakeholdern interpretiert werden.

7.2.2. Kategorienbildung

Die unterschiedlichen AkteurInnen bzw. Stakeholder werden in Anlehnung an das Konzept nach ESMAN und GRUNIG/ HUNT wie folgt klassifiziert und in der Inhaltsanalyse als „akteurInnenbezogene Variablen“ codiert:

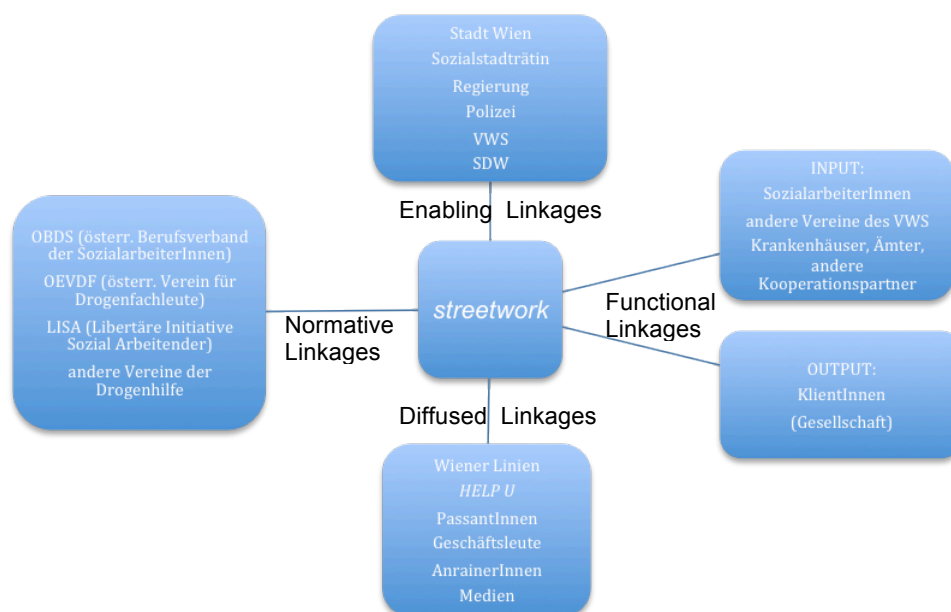


Abb.14. Concept of Linkages angepasst an *streetwork*

Es wird geprüft, mit welcher Häufigkeit und Verteilung einzelne Stakeholder in der Berichterstattung vorkommen. Die unterschiedlichen Meinungen und Positionen der Stakeholder werden in der empirischen Untersuchung in Form von Sub-Themen bzw. Themenfeldern zum Meta-Thema „Karlsplatz“ kategorisiert. Dabei sind in Anlehnung an den theoretischen Teil der Kapitel 2, 3 und 4 zum einen die Bezugsfelder „Drogenszene“ und „Soziale Arbeit“ interessant, weiters „Un-/ Sicherheit“, der „Karlsplatz als öffentlicher Raum“ und als „Schutzzone“, sowie baustellenbedingt auch der „Karlsplatz als Kunstzone“ sowie Verschiebungen der Drogen-Aufenthaltsszene Karlsplatz zu „anderen Hotspots“. Trotz der verfänglichen Begrifflichkeit wurden aufgrund der teils undifferenzierten Sprachverwendung in den Berichten „Verlagerungen“ der Drogenszene zu anderen öffentlichen Orten und Verlagerungen der Drogenhilfe zu sozialen Ersatz-Einrichtungen zusammengefasst.

Eine Analyse der „Themenebene“ nach dem Kriterium des Interessensbezugs der Stakeholder erfasst politische und sozialarbeiterische Schwerpunkte der Berichterstattung. In der Phase der Probecodierung erweisen sich zusätzlich folgende Kategorien von Themenebenen als hilfreich: polizeilich, medizinisch, öffentlich (BürgerInnen, AnrainerInnen, Betroffene), medial (Ereignisorientierung, Inszenierung), wirtschaftlich (Geschäftsleute), baulich (Umbau der Karlsplatz Passage), medizinisch (Drogenthematik aus ärztlicher Perspektive), städtisch (Kunst) sowie aus der Sicht von Menschen aus der Drogenszene.

Die Verständigungsorientierung des öffentlichen Diskurses zum Meta-Thema „Karlsplatz“ und den Sub-Themen des Umbaus wird nicht nur mittels dieser unterschiedlichen Positionen, sondern auch anhand von Qualitätsmerkmalen geprüft, nämlich (1.) anhand einzelner gelieferter Begründungen/ Argumente, (2.) der genannten Problem- und Lösungsvorschläge, (3.) des respektvollen Umgangs mit den Problemfeldern „Drogenszene/ Drogensucht“ sowie „Soziale Arbeit“ und (4.) anhand der artikulierten Zweifel an den Geltungsansprüchen (in Adaption nach BURKART/ RUSSMANN/ GRIMM 2010, S. 256f.).

Die Argumente ad (1.) sind im Detail im Codebuch (s. Anhang) aufgelistet. Aufgrund der drogenpolitischen und wissenschaftlichen Diskussion zur Drogenhilfe wie auch in Betracht von empirischen Studien zur Situation am Karlsplatz – vor und seit dem

Umbau – ergeben sich einzelne Begründungstendenzen, die in der Inhaltsanalyse untersucht werden sollen. So wird für die Erstellung des Codebuchs angenommen, dass die Argumente der Unsicherheit bzw. des Konfliktpotenzials durch die Drogenszene unter anderem beliebte Begründungsmuster aus politischer Sicht darstellen. Aus der Position der Sozialen Arbeit sind Verweise auf die Leistungen und den Bedarf der niederschweligen Hilfestellung vor Ort zentrale Argumente.

Ob und mit welcher Häufigkeit Problem- und Lösungsvorschläge ad (2.) genannt werden, bildet einen weiteren Indikator für eine Verständigungsorientierung der Presseberichte. Diese werden sowohl in einem allgemeinen Bezug auf die Soziale Arbeit wie auch speziell auf *streetwork* untersucht.

Im Bezug auf das Qualitätsmerkmal Respekt und Verständnis ad (3.) erweisen sich im Zuge der Probecodierung die Kategorien „Tendenz zur Drogenszene“ bzw. „Tendenz zur Sozialen Arbeit“ mit einer fünfstufigen Intervallskala von „stark repressiv“ bis „stark liberal“ zwar als wissenschaftlich codierbar, aber als inhaltlich „unsensibel“ und insofern „schwach“ in ihrer Aussage. Deswegen werden für die Untersuchung des respektvollen Umgangs mit der Problematik der „Drogenszene/ Drogensucht“ und der „Sozialen Arbeit“ inhaltlich feiner definierte Problemdimensionen, die sich aus dem Literaturstudium ableiten, bevorzugt. Diese beziehen sich auf den Rahmen bzw. Problem-„Frame“, in welchen die Themenfelder in der medialen und öffentlichen Diskussion eingebunden werden, und sollen zeigen, ob und wie differenziert unterschiedliche Blickwinkel der Drogensucht und Suchthilfe angesprochen bzw. diskutiert werden. So ist in Anlehnung an die Theorie für das „Framing Drogenszene/ Drogensucht“ von Interesse, in welchen Häufigkeiten und Anteilswerten Drogensucht zum Beispiel als „soziales“ oder „persönliches“ Problem behandelt wird, wie oft die „Randgruppenproblematik/ Diskriminierung“ sowie „Hilfs-“ und „Integrationsbedarf“ angesprochen werden. Für das „Framing Sozialarbeit“ sind Leistungen der Sozialen Arbeit allgemein wie auch im Speziellen durch *streetwork* und die Sichtweise der akzeptierenden Drogenhilfe von Bedeutung. Außerdem wird untersucht, ob der Einfluss der Sozialpolitik auf die Sozialarbeit in den Presseberichten thematisiert wird.

Zweifel ad (4.) werden in Bezug auf die Positionen „Verlagerung/ ‚Säuberung‘ der Drogenszene Karlsplatz“ und „Verlagerung der Sozialen Arbeit von *streetwork*“ sowie

auf die AkteurInnen „Drogensüchtige Menschen“ untersucht. Dabei gilt es, die Aussagen in den Dimensionen der „Wahrheit – Vertrauenswürdigkeit/ Wahrhaftigkeit – Legitimität – Verständlichkeit“ auf artikulierten Zuspruch oder Zweifel zu prüfen. Durch ein fünfstufiges Intervall von „-2“ bis „2“ kann ein Index für eine Berechnung der Zweifel bzw. des Gegenpols der Zustimmung gebildet werden.

In Anlehnung an den Diskursqualitätsindex (DQI) von STEENBERGEN et al. (2003) und den Index für Verständigungsorientierung (VOI) von BURKART et.al. werden Indizes für die in den Presseberichten artikulierten Argumente/ Begründungen und auch Zweifel gebildet, die auf das Ausmaß der journalistischen Verständigungsqualität einzelner Printmedien messbar machen können (vgl. RUSSMANN 2010, S. 178, BURKART/ RUSSMANN/ GRIMM 2010, S. 265f.).

Im Gegensatz zu dieser Untersuchung der politischen Kommunikation wird in der Auswertung der vorliegenden Arbeit aber davon abgesehen, die artikulierten Argumente und Zweifel ihren KommunikatorInnen, seien es Stakeholder oder JournalistInnen, zuzuordnen; denn anders als im Wahlkampf handelt es sich bei Argumenten im sozialen Bereich nicht um vergleichbar homogene, klar abgesteckte und relativ stabile Positionen, wie sie innerhalb von Parteilinien üblicherweise vorhanden sind. Zudem bedingt die hohe Anzahl der Stakeholder bzw. UrheberInnen von Aussagen eine zu große Menge an Variablen, als dass eine Auswertung im Rahmen dieser Arbeit sinnvolle und signifikante Ergebnisse brächte. Für die vorliegenden Forschungsfragen ist zu vernachlässigen, wer Zweifel artikuliert, da die Relevanz vielmehr darin liegt, ob Zweifel artikuliert werden, und wenn dies der Fall ist, welcher Art.

7.2.3. Operationalisierung

Die ausführlichen Darstellungen des theoretischen Teils und die Konzeptionen in den vorhergehenden Kapiteln legen den Grundstein für die Operationalisierung der vorliegenden Untersuchung, also für die systematische Übersetzung der theoretischen Begriffe (Variablen und Merkmale) in konkret überprüfbare Sachverhalte. Die Kategorien und Codierregeln sind objektiv (d.h. intersubjektiv nachvollziehbar), valide

(also gültig und nachvollziehbar im Hinblick auf die Messbarkeit der Forschungsfrage) und reliabel (also verlässlich im Sinne der Reproduzierbarkeit der Ergebnisse) erstellt (vgl. FRÜH 2004, S. 108).

Konkrete Indikatoren für eine Codierung bzw. eine Nicht-Codierung sind im Codebuch im Anhang aufgelistet.

7.2.4. Datenerhebung und Samplebildung

Die Stichprobeneinheit entspricht einem Convenience Sample bestehend aus der Erhebung der Zeitungsinhalte auf WISO PRESSE, die die folgenden Aufgriffskriterien erfüllen:

- Alle Berichte aus österreichischen Tagesblättern
- im Zeitraum von 01.01.2007 – 23.11.2011,
- welche die folgenden Wortkombinationen enthielten
 - „Wiener Karlsplatz Umbau“
 - „Wiener Karlsplatz Drogenszene“
 - „Wiener Karlsplatz Drogen“
 - „Wiener Karlsplatz Konsumräume“
 - „Wiener Karlsplatz Spritzentausch“
 - „Spritzentausch Wien“
- und den U-Bahn-Bereich Karlsplatz inkl. Resselpark betreffen,
- ausgeschlossen all jene Artikel, die als (Kultur-)Programmhinweise und kulturkritische Beiträge der umliegenden Kunstszene zu verstehen sind.

Eine Analyseeinheit ist definiert als Zeitungsmeldung, also als inhaltlich zusammengehöriger Nachrichtenbeitrag in Form eines Artikels, Interviews, Kommentars oder Leserbriefs.

Der Untersuchungszeitraum begründet sich zum einen dadurch, dass die wissenschaftliche Untersuchung von KRIEGER et al. im Jahr 2007 nahelegt, dass die

sozialen AkteurInnen am Karlsplatz mit gravierenden Veränderungen konfrontiert sind/ sein würden. Zum anderen spricht der Tätigkeitsbericht von *streetwork* aus dem Jahr 2007 von einem neuen Konzept, das ab dem damaligen Herbst eine sukzessive Bündelung der Ressourcen und Intensivierung des Beratungs-, Betreuungs- und Vermittlungsangebots vorsieht (vgl. VWS 2007, S. 4). Genau seit diesem Jahr beschränken sich die Tätigkeitsberichte des VWS auch auf Statistiken, also auf Zahlen und Fakten, während in den Vorjahren nicht nur persönliche Berichte, sondern auch sozialarbeiterische Stellungnahmen zu politischen Maßnahmen oder Plänen gegeben wurden.

7.3. Durchführung der Forschung

Aufbauend auf den theoretischen und empirischen Erkenntnissen zur Sozialen Arbeit und zum (verständigungsorientierten) Diskurs in der Öffentlichkeit widmet sich die empirische Forschung der vorliegenden Arbeit den kommunizierten Inhalten über *streetwork* und sein Arbeitsfeld der „Drogenszene Karlsplatz“. Eine qualitativ-quantitative Medienresonanzanalyse, welche die Presseberichte auserwählter Zeitungen über die Thematik nach inhaltsanalytischen Kriterien untersucht, bildet den methodischen Schwerpunkt der vorliegenden Untersuchung.

Um die öffentliche Fremdwahrnehmung, also die Medienberichterstattung von Zeitungen, in Vergleich zur Eigenwahrnehmung, also dem Selbstbild der Drogenhilfseinrichtung, setzen zu können, waren in der ursprünglichen Konzeption des Forschungsdesigns von der Autorin Interviews mit relevanten existenziellen und funktionellen Stakeholdern, also EntscheiderInnen auf der Regierungsseite sowie MitarbeiterInnen und Führungspersonal von *streetwork*, angedacht. Diese sollten einerseits das Selbstbild der Beratungsstelle vertiefen und andererseits die Bedingungen und die Zufriedenheit mit der bestehenden Öffentlichkeitsarbeit und (medialen) Kommunikation aus der Sicht der Sozialarbeit erheben.

Die Kontaktaufnahme per email mit dem Leiter von *streetwork* Günter Tomschitz und dem sozialen Leiter des VWS Roland Reithofer vollzieht sich im Juli 2011 über den Geschäftsführer Mag. Robert Öllinger. Der Erstkontakt vom 12. und 13. Juli verläuft

mit einer positiven Rückmeldung, indem Herr Öllinger sich für das Interesse an der Arbeit von *streetwork* bedankt und seine prinzipielle Unterstützung der vorliegenden Diplomarbeit zusagt, mit der Bitte nach einem konkreten Fragenkatalog für die Vermittlung an die „richtigen Ansprechpersonen“. Am 19. Juli 2011 erfolgt jedoch eine Absage mit der Begründung, dass aufgrund großer interner Veränderungsprozesse aus terminlichen Gründen nicht genügend Ressourcen zur Verfügung zu stehen. Auch Gespräche mit SozialarbeiterInnen von *streetwork* werden damit verwehrt.

Die Kontaktaufnahme mit politischen Stakeholdern wie der Sucht- und Drogenkoordination Wien und der Stadträtin für Gesundheit und Soziales, Mag^a Sonja Wehsely, gestaltet sich insofern positiv, als beide Pressestellen sehr rasch mit dem Wunsch nach detaillierten Informationen zum Forschungsinteresse reagieren. Der Mediensprecher der Stadträtin, Mag. Michael Eipeldauer, meldet sich einige Tage später telefonisch bei der Verfasserin und verweist als kompetenten Ansprechpartner auf die SDW. Die interne Vernetzung der beiden Stellen scheint gut gegeben, angesichts der Tatsache, dass Herr Eipeldauer von dem bestehenden Kontakt der Autorin mit der Pressesprecherin der SDW, Mag^a Eva-Maria Wimmer, bereits in Kenntnis ist und ihren Anruf für die kommenden Tage ankündigt. Frau Wimmer zeigt sich in diesem Telefonat interessiert und sagt einem Interview im späten Herbst zu.

Nach telefonischen Kontakten, E-Mail-Korrespondenz und einem persönlichen Gespräch im Vorfeld findet das Interview am 28.12.2011 im Büro des Wiener Drogenkoordinators statt. Vor Ort vermittelt Eva-Maria Wimmer, die ausführliche Vorbereitungen für alle Themenfelder des Interviews getroffen hat, die Autorin an Andrea Jäger, die mit der Leitung Öffentlicher Raum und Sicherheit beauftragt ist. Frau Jäger ist spontan bereit, inhaltliche Fragen durch ein kurzes Interview zu vertiefen.

8. ERGEBNISSE

8.1. Auswertungsmodell

Die codierten Zeitungsberichte werden in SPSS analysiert. In Anlehnung an die Forschungsfragen und Hypothesen werden die Prüfungen anhand von deskriptiven Statistiken wie auch Korrelationsuntersuchungen vollzogen. Für die Untersuchungen der Qualitätsmerkmale „Argumente und Begründungen“ und „Zweifel“ werden jeweils Indizes gebildet, die sich als Prozentwert gemessen an der jeweils maximal erreichbaren Punkteanzahl interpretieren lassen.

Für den Bereich der „Argumente und Begründungen“ werden drei Argumentationsdimensionen „Drogenszene“, „Sozialarbeit“ und „Umbau/ Verlagerung der Sozialen Arbeit“ anhand von je vier Subargumenten untersucht. Für eine Indexbildung zu diesen Argumentationen werden die vier Subdimensionen jeweils zu einem Meanscore zusammengefasst. Eine vierte Argumentationsdimension bezieht sich auf „*streetwork*“ und beinhaltet nur drei Aussagen, die ebenfalls mittels Meanscore zusammenfassend geprüft werden.

Um negative, neutrale und positive Ausprägungen gleichermaßen zu erfassen, werden die Subargumente je Argumentationsdimension in einer dreistufigen Skala von „-1“ (Zustimmung des Arguments) bis „+1“ (Widerspruch des Arguments) bewertet. „0“ bezeichnet dabei eine objektive, interessens-neutrale Nennung bzw. ausgeglichene Diskussion der Argumente; nicht erwähnte Aussagen werden als fehlende Werte behandelt und in weiterer Folge für die Reliabilitätsanalyse mittels Datenimputation als Mittelwerte behandelt.

Für die Qualitätsdimension „Zweifel“ werden zwei Positionen, „Verlagerung/ ‚Säuberung‘ der Drogenszene“ und „Verlagerung der Sozialen Arbeit von *streetwork*“, und die Personengruppe „Drogensüchtige Menschen“ jeweils im Hinblick auf Wahrheit, Wahrhaftigkeit, Legitimität und Verständlichkeit untersucht. Auch hierfür wird jeweils ein Meanscore aus den vier Items gebildet, der das Maß der jeweiligen Zweifel abbildet. Aufgrund der gegebenen Themenstellung „Karlsplatz“ und der ersten

Erkenntnisse aus der Probecodierung wird allerdings auch hier ein Gegenpol zur Qualitätsdimension der Zweifel geschaffen, nämlich das Vertrauen zu den Positionen im Sinne von „Zustimmung“. Deswegen wird für die Qualitätsdimension „Zweifel“ eine fünfstufige Skala herangezogen, die von „-2“ (starke Zustimmung zur Position) bis „+2“ (starker Zweifel an der Position) reicht. In dieser Untersuchung werden nicht erwähnte Äußerungen demnach nicht als fehlende Fälle behandelt, sondern mit dem mittleren Wert „0“ als neutral codiert und ausgewertet.

8.2. Darstellung & Interpretation der Ergebnisse

8.2.1. Beschreibung des Untersuchungsmaterials

Mit den definierten Aufgriffskriterien ließen sich im Untersuchungszeitraum von 1.1.2007 bis 23.11.2011 insgesamt 138 Artikel aus den ausgewählten Printmedien finden. Die Verteilung auf die einzelnen Zeitungen wird durch die folgende Tabelle 5 veranschaulicht. „Die Presse“ sticht mit 33,3% hervor, während die „Salzburger Nachrichten“ als nicht-regionales Blatt das Schlusslicht bilden.

Tab.5. Häufigkeiten und Anteilswerte der Berichte in Abhängigkeit des Printmediums

Zeitungen		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Die Presse	46	33,3
	Wr. Zeitung	26	18,8
	Der Standard	10	7,2
	Kronenzeitung	22	15,9
	Kurier	29	21,0
	Salzburger Nachrichten	5	3,6
	Gesamt	138	100,0

Von diesen 138 Zeitungsberichten bilden Presseartikel und –kommentare mit 84,1% die absolute Mehrheit. Kurzanreißer kommen mit 12,3% und Interviews zu 3,6% vor,

während auffällig ist, dass im Untersuchungszeitraum keine Leserbriefe/ nichtjournalistische Kommentare aufzufinden sind (s. Anhang – Tabelle I).

Setzt man den Nachrichtentyp in Abhängigkeit des Printmediums, fällt die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße mit χ^2 (korrigiert mittels exaktem Test nach Fisher) = 12.169, $p = .161$ nicht signifikant aus. Wie Tabelle 6 zeigt, kann kein Verteilungsunterschied des Nachrichtentyps in Abhängigkeit der Druckzeitung beobachtet werden.

Tab.6. Kontingenztafel Nachrichtentyp in Abhängigkeit des Printmediums

		Nachrichtentyp				
		Presseartikel				
		und- kommentar	Interview	Kurzanreißer / Überblick	Gesamt	
Zeitung	Die Presse	Anzahl	38	3	5	46
		Erwartete Anzahl	38,7	1,7	5,7	46,0
		% innerhalb von Zeitung	82,6%	6,5%	10,9%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-,1	1,0	-,3	
Wr. Zeitung		Anzahl	23	0	3	26
		Erwartete Anzahl	21,9	,9	3,2	26,0
		% innerhalb von Zeitung	88,5%	,0%	11,5%	100,0%
		Standardisierte Residuen	,2	-1,0	-,1	
Der Standard		Anzahl	8	2	0	10
		Erwartete Anzahl	8,4	,4	1,2	10,0
		% innerhalb von Zeitung	80,0%	20,0%	,0%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-,1	2,7	-1,1	
Kronen Zeitung		Anzahl	16	0	6	22
		Erwartete Anzahl	18,5	,8	2,7	22,0
		% innerhalb von Zeitung	72,7%	,0%	27,3%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-,6	-,9	2,0	
Kurier		Anzahl	26	0	3	29
		Erwartete Anzahl	24,4	1,1	3,6	29,0

	% innerhalb von Zeitung	89,7%	,0%	10,3%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,3	-1,0	-,3	
Salzburger	Anzahl	5	0	0	5
Nachrichten	Erwartete Anzahl	4,2	,2	,6	5,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,4	-,4	-,8	
Gesamt	Anzahl	116	5	17	138
	Erwartete Anzahl	116,0	5,0	17,0	138,0
	% innerhalb von Zeitung	84,1%	3,6%	12,3%	100,0%

Die durchschnittliche Wortanzahl je Artikel beträgt $M = 389.5$ ($SD = 319.2$), das heißt, die Artikellängen sind unter Berücksichtigung des Streuungsmaßes relativ unterschiedlich. Die Artikellänge unterliegt relativ deutlich keiner Normalverteilung (Schiefekoeffizient = 3.194, $Md = 344.5$), wie aus der folgenden Tabelle 7 hervorgeht.

Tab.7. Artikellänge definiert nach Wortanzahl

Anzahl der Worte		
N	Gültig	138
	Fehlend	0
	Mittelwert	389,54
	Median	344,50
	Standardabweichung	319,160
	Schiefe	3,194
	Standardfehler der Schiefe	,206
	Minimum	19
	Maximum	2670

Aufgrund der schiefen Verteilung und der Messwertausreißer wird geprüft, ob die Artikellänge Unterschiede in Abhängigkeit der Zeitungen aufweist. Mittels parameterfreier Kruskal-Wallis-Rangvarianzanalyse wird eine Abweichung der Wortanzahl zwischen den Printmedien getestet (Tabelle 8).

Tab.8. Kruskal-Wallis-Test der mittleren Wortanzahl je Zeitung

	Zeitung	N	Mittlerer Rang	Mittelwert	Standard- abweichung
Anzahl der Worte	Die Presse	46	76,27	412,02	244,780
	Wr. Zeitung	26	85,73	476,08	275,404
	Der Standard	10	100,65	815,70	754,918
	Kronen Zeitung	22	31,14	157,32	79,876
	Kurier	29	64,72	322,17	143,467
	Salzbg. Nachrichten	5	57,00	293,00	176,566
	Gesamt	138		389,54	319,160

Die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße fällt mit $\chi^2(5) = 32.834$, $p < .001$ signifikant aus. Es kann ein Unterschied in der Verteilung angenommen werden, der durch die folgende Abbildung 15 veranschaulicht wird.

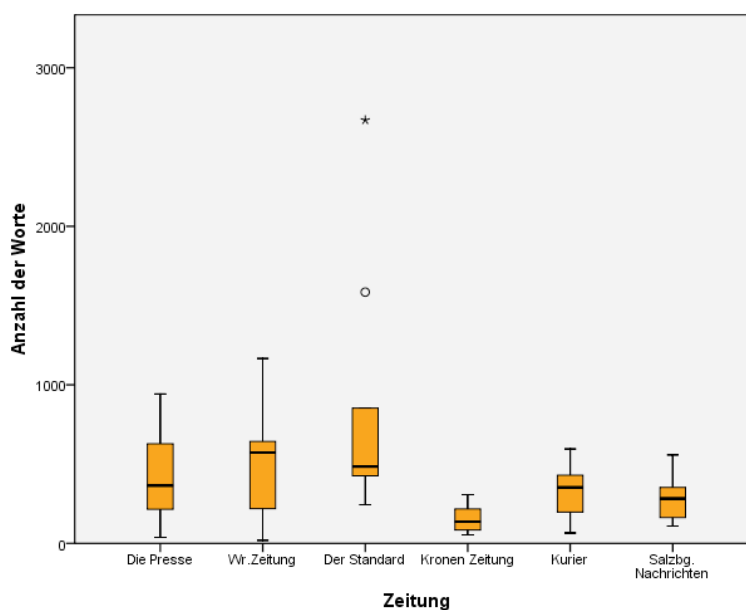


Abb.15. Box-Plot der Artikellängen nach Wortanzahl in Abhängigkeit der Zeitungen

Die „Wiener Zeitung“ weist den höchsten Median von 572,5 Worten auf, gefolgt von „der Standard“ mit 458. Die „Kronen Zeitung“ rangiert mit 136,5 Worten an letzter Stelle. Beim „Standard“ können ein Extremwert und ein Ausreißer beobachtet werden. „Wiener Zeitung“ und „Presse“ verhalten sich sehr variabel in der Artikellänge,

wohingegen „Kronen Zeitung“, „Kurier“ und die „Salzburger Nachrichten“ mit einer kleinen Streuung ähnlich homogen sind.

Bezüglich der Bilddarstellung der untersuchten Artikel in Abhängigkeit zur Zeitung zeigt sich ein interessantes Ergebnis, das in der folgenden Grafik dargestellt wird.

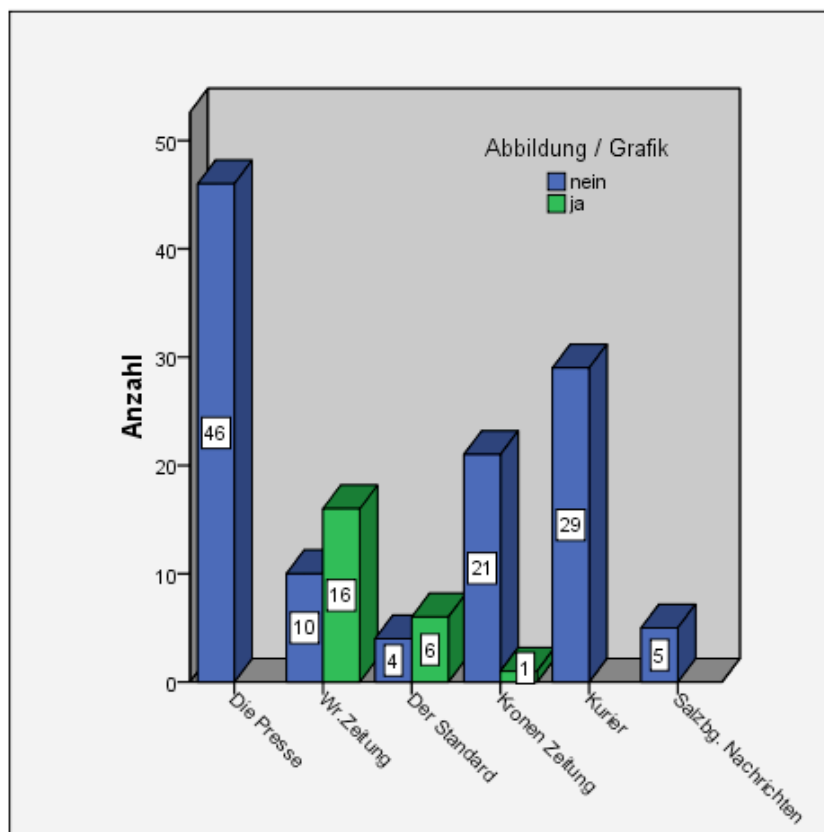


Abb.16. Balkendiagramm Bilddarstellung in Abhängigkeit des Printmediums

Die Berechnung der Prüfgröße ergibt mit χ^2 (korrigiert mittels exaktem Test nach Fisher) = 59.86, $p < .001$ ein signifikantes Ergebnis. Ein signifikanter Verteilungsunterschied in der Häufigkeit der bildlichen Darstellung kann angenommen werden. Auffällig ist, dass die „Wiener Zeitung“ und „der Standard“ unter Berücksichtigung der standardisierten Residuen aus Tabelle II (siehe Anhang) Artikel wesentlich häufiger mit Bildern und Fotos versehen als andere Medien. „Die Presse“, „Kurier“ und „Salzburger Nachrichten“ zeigen wiederum nie Bilder.

8.2.2. Medialisierungsdruck: Ereignisorientierung

Aufgrund der Themenstellung der vorliegenden Arbeit wird in der Phase der Auswertung eine künstliche Zäsur geschaffen, nämlich bezogen auf den Umbau der Karlsplatz Passage ab Juni 2010. Der erste Artikel, der sich auf den Umbau und die damit einhergehenden Veränderungen für die Soziale Arbeit bezieht, bildet den Stichtag, welcher auf den 15.04.2010 fällt. Damit wird der Berichtszeitraum von insgesamt 1788 Tagen inhaltlich aufgespalten, nämlich auf die Berichterstattung bis zum 14.04.2010 und ab dem 15.04.2010. Das entspricht 1200 Tagen im „alten“ Berichtszeitraum vor dem Umbau, das sind mit 67,11% gut zwei Drittel, und 588 Tagen im „neuen“ Untersuchungszeitraum, also 32,89%.

Tab.9. Nichtparametrischer Vergleich einer empirischen mit einer theoretischen Erwartung in Abhängigkeit der Zäsur

Zäsur * Artikelanzahl	Beobachtetes N	Erwartete Anzahl
bis 14.04.2010	59	92,6
ab 15.04.2010	79	45,4
Gesamt	138	

Die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße ergibt mit $\chi^2(1) = 37.090$, $p < .001$ ein signifikantes Ergebnis. Es kann im Sinne von Hypothese 1 angenommen werden, dass im neuen Untersuchungszeitraum ab dem Umbau des Karlsplatzes eine überproportionale Steigerung der Berichterstattung stattgefunden hat.

Entgegen der Annahme, dass ein Unterschied in der Ereignisorientierung zwischen den (so genannten Qualitäts- und Boulevard-) Zeitungen besteht, zeigt die Prüfgröße mit $\chi^2(5) = 3.008$, $p = .699$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Es kann kein Verteilungsunterschied zwischen den Printmedien angenommen werden, d.h. zwischen den Zeitungen gibt es keinen Unterschied in der Berichtshäufigkeit (s. Tabelle III im Anhang).

8.2.3. Themenanalyse: Öffentliche Meinungen & Bezugsfelder

Die Themenfelder, die im Kapitel 7.2.2. definiert sind, werden mittels deskriptiver Statistik auf ihr Vorkommen und ihre Anteilswerte geprüft.

Tab.10. Anteilswerte der einzelnen Themenfelder

Themen	M	SD
Drogenszene	,93	,260
Sozialarbeit	,57	,497
Sicherheit	,59	,493
KP als öffentlicher Ort	,44	,498
Schutzzone	,36	,482
Kunstzone	,12	,330
Andere „Drogen-Hotspots“	,35	,478

M = Mittelwert (Anteilswert), SD = Standardabweichung

Insgesamt fällt die Berechnung mittels abhängiger Varianzanalyse, ob die einzelnen Anteilswerte der Themenfelder unterschiedlich sind, mit $F(4.925, 674.670) = 50.394$, $p < .001$ signifikant aus. Dies bedeutet, dass einzelne der sieben Themenbereiche als Stufen eines Innersubjektfaktors wesentlich häufiger vorkommen als andere, wie die folgende Abbildung 17 veranschaulicht.

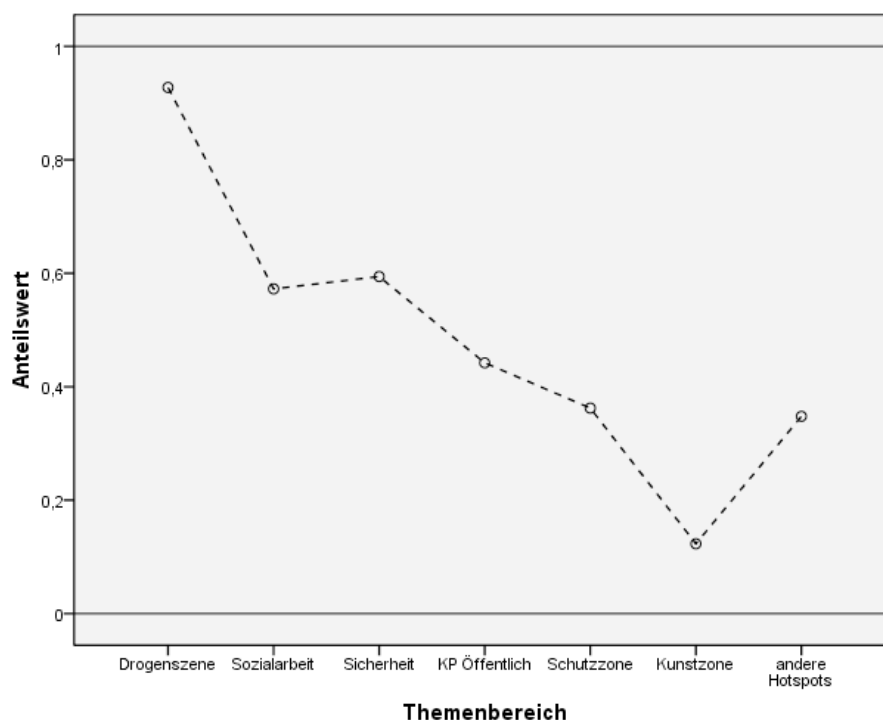


Abb.17. Profildiagramm Themenfelder

Wenn die Häufigkeiten und Anteilswerte der einzelnen Themenfelder in Abhängigkeit der einzelnen Zeitungen für das Thema „Drogenszene“ untersucht wird, fällt χ^2 (korrigiert mittels exaktem Test nach Fisher) = 4.979, $p = .344$ nicht signifikant aus (s. Kontingenztafel Tab.IV. im Anhang). Es können keine Verteilungsunterschiede angenommen werden, die einzelnen Zeitungen berichten nicht unterschiedlich häufig über die Drogenszene. Auch für die Themenbereiche „Sozialarbeit“ ($p = .218$), „Sicherheit“ ($p = .188$), „Karlsplatz als öffentlicher Ort“ ($p = .298$), „Schutzzone“ ($p = .803$), „Kunstzone“ ($p = .210$) sowie „andere Drogenhotspots“ ($p = .687$) können, jeweils korrigiert nach Fisher, keine Zusammenhänge zwischen dem Pintmedium und der Häufigkeit einer Berichterstattung abgeleitet werden.

Jedoch ist für diese Inferenzstatistik eine Signifikanz auf Grund der Fallzahlen nur schwer zu erreichen, sodass in weiterer Folge die Häufigkeiten und entsprechenden Anteilswerte direkt aus den Kontingenztafeln (s. Tab.V. im Anhang) zu interpretieren sind. Auffällig ist, dass die „Salzburger Nachrichten“ in ihrer Berichterstattung über den Karlsplatz zu 100% das Themenfeld „Soziale Arbeit“ behandeln, gefolgt von „der Standard“ mit 70% und „die Presse“ mit 61%, das von der „Kronen Zeitung“ nur in 41% der Artikel aufgegriffen wird. Das Thema „Sicherheit“ wird von der „Kronen Zeitung“ mit

68,2%, der „Presse“ mit 69,6% sowie den „Salzburger Nachrichten“ zu 80% wesentlich häufiger aufgegriffen als von den anderen Zeitungen. Während das Thema „Schutzzone“ von den Wiener Zeitungen nur in 28% bis 40% der Berichte vorkommt, ragen die „Salzburger Nachrichten“ mit 60% hervor, wenngleich zu bedenken bleibt, dass es sich dabei nur um fünf Artikel handelt.

Wenn die Zeitungen als Zwischensubjektfaktor gesondert betrachtet werden, wird deutlich, welche Präferenzen die einzelnen Zeitungen aufweisen, wie in der Abbildung 18 ersichtlich ist. Es können jedoch keine signifikanten Wechselwirkungen aus Themenbereich und Zeitung mit $F(25.578, 675.247) = 1.040$, $p = .411$ angenommen werden, sofern die Sphärizitätsverletzung mit der Korrektur nach Huynh-Feldt ($\epsilon = .853$) berücksichtigt wird, d.h. es können keine überadditiven Effekte einzelner Zeitungen mit einzelnen Themen angenommen werden. Nichtsdestotrotz sind durch die Prozentwerte innerhalb der einzelnen Stufen Unterschiede zwischen den Zeitungen erkennbar. „Die Presse“ und die „Wiener Zeitung“ liegen im Mittelwert aller Zeitungen, auch „Kurier“ und „der Standard“ sind nicht auffällig. „Salzburger Nachrichten“ und „Kronen Zeitung“ stehen einander als Gegenpole in der Bandbreite gegenüber.

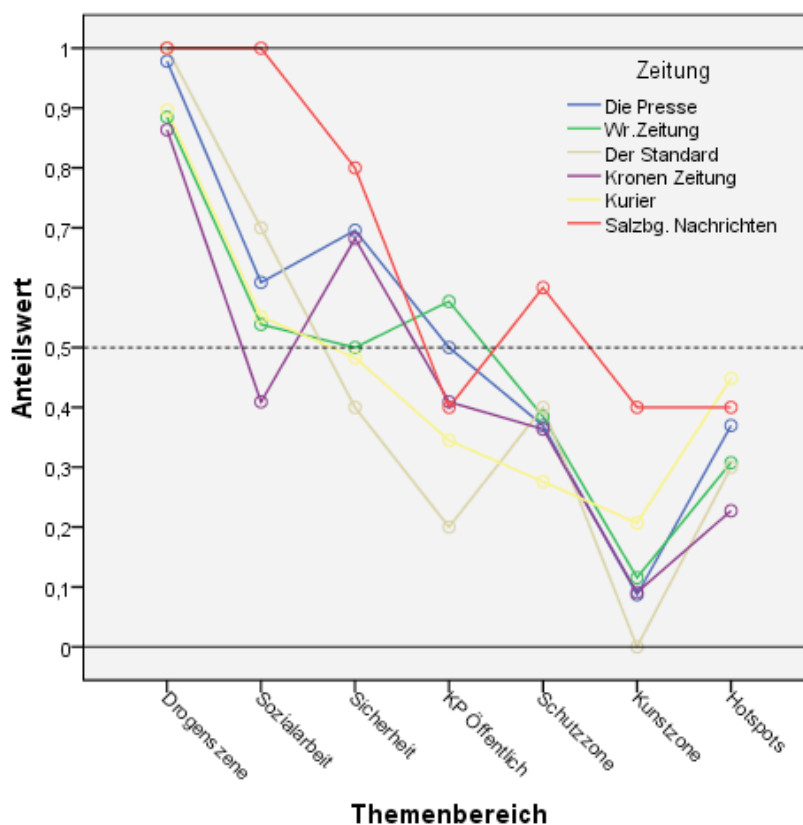


Abb.18. Profildigramm Häufigkeiten und Anteilswerte der einzelnen Themenfelder in Abhängigkeit vom Printmedium

Die Thematisierung der Drogenszene in Abhängigkeit der Zäsur vom 15.04.2010 auf Basis der Kreuztabelle fällt mit $\chi^2(1) = 0.231$, $p = .631$ nicht signifikant aus. Es kann kein Verteilungsunterschied in der Häufigkeit der Thematisierung des Themenfeldes festgestellt werden. Die Drogenszene wird datumsunabhängig gleich stark thematisiert, wie Tabelle 11 veranschaulicht.

Tab.11. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Drogenszene“ in Abhängigkeit zum Berichterstattungszeitraum

			Drogenszene		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	5	54	59
		Erwartete Anzahl	4,3	54,7	59,0
		% innerhalb von Zäsur	8,5%	91,5%	100,0%

	Residuen	,7	-,7	
ab 15.04.2010	Anzahl	5	74	79
	Erwartete Anzahl	5,7	73,3	79,0
	% innerhalb von Zäsur	6,3%	93,7%	100,0%
	Residuen	-,7	,7	
Gesamt	Anzahl	10	128	138
	Erwartete Anzahl	10,0	128,0	138,0
	% innerhalb von Zäsur	7,2%	92,8%	100,0%

Ebenso sind bei den Themen „Soziale Arbeit“ ($p = .334$), „Sicherheit“ ($p = .984$) und „Karlsplatz als öffentlicher Ort“ ($p = .312$) keine Zusammenhänge aus dem Beobachtungszeitraum mit der erhobenen Berichterstattung zu erkennen (s. Tabellen VI, VII, VIII im Anhang). Die Berichterstattung der „Sozialen Arbeit“ steigert sich nicht signifikant, während die Thematisierung des Themenfeldes „Karlsplatz als öffentlicher Ort“ nicht signifikant abnimmt und das Themenfeld „Sicherheit“ zäsurunabhängig gleich stark in den Artikeln vorkommt. Das bedeutet, dass diese Themenfelder in Zurückweisung von Hypothese 2 medial nicht stärker aufgegriffen werden, obwohl die Ereignisorientierung des Umbaus der Karlsplatz Passage und der bedingten Verlagerung der hiesigen Drogenszene aus politischer Sicht Bedeutungszusammenhänge suggerieren.

Signifikante Ergebnisse im Sinne von Hypothese 2 können bei der Schutzzone mit $\chi^2(1) = 6.973$, $p = .008$ angenommen werden, während bei der Thematisierung der Kunstzone mit $\chi^2(1) = 2.928$, $p = .087$ ein Trend beobachtet werden kann. In beiden Bereichen ist nach der Zäsur eine häufigere Thematisierung festzustellen. Auch für den Themenbereich der „anderen Drogenhotspots“, die sowohl für ausweichende soziale Einrichtungen und auch verlagerte öffentliche Drogenszenen erhoben wurden, wird ein signifikantes Ergebnis mit $\chi^2(1) = 27.524$, $p < .001$ beobachtet (s. Tabellen IX, X, XI im Anhang).

Ein signifikantes Ergebnis zeigt sich auch bei Hypothese 3 im Zusammenhang zwischen der Berichterstattung über das Themenfeld „Drogenszene“ und „Un-/

Sicherheit“. Es kann ein signifikanter Verteilungsunterschied bzw. Zusammenhang mit χ^2 (korrigiert mittels exaktem Test nach Fisher) = 10.920, $p = .001$ zwischen diesen beiden Themenfeldern angenommen werden. Wenn über die Drogenszene berichtet wird, wird in 63,3% der insgesamt 128 Artikel auch „Un-/ Sicherheit“ thematisiert, wie die folgende Tabelle zeigt.

Tab.12. Vierfeldertafel Drogenszene * Sicherheit

		Sicherheit		Gesamt
		nicht vorhanden	vorhanden	
Drogenszene	nicht vorhanden	Anzahl	9	1
		Erwartete Anzahl	4,1	5,9
		% innerhalb von Drogenszene	90,0%	10,0%
		Standardisierte Residuen	2,5	-2,0
	vorhanden	Anzahl	47	81
		Erwartete Anzahl	51,9	76,1
		% innerhalb von Drogenszene	36,7%	63,3%
		Standardisierte Residuen	-,7	,6
Gesamt		Anzahl	56	82
		Erwartete Anzahl	56,0	82,0
		% innerhalb von Drogenszene	40,6%	59,4%
				100,0%

Ebenso für das Themenfeld „Soziale Arbeit“ kann gemäß Hypothese 4 ein Zusammenhang mit der Berichterstattung über die Drogenszene beobachtet werden. Die Prüfgröße ergibt mit χ^2 (korrigiert mittels exaktem Test nach Fisher) = 6.111, $p = .019$ ein signifikantes Ergebnis. In 60,2% der insgesamt 128 Artikel, in denen die Drogenszene thematisiert wird, wird auch die Sozialarbeit behandelt (s. Tabelle XII im Anhang).

8.2.4. AkteurInnenanalyse

Die Häufigkeitsanalyse, welche Stakeholder in den Artikeln am ausführlichsten bzw. wenigsten vorkommen, wird nach „bloßer Nennung“ und „direkten wie auch zitierten Sprechäußerungen“ differenziert.

Tab.13. Häufigkeiten und Anteilswerte der Stakeholder in allen Presseberichten

Stakeholder	nicht vorhanden F (P)	wird genannt F (P)	ergreift Wort F (P)	Gesamt F (P)
DrogenkonsumentInnen	13 (9,4)	120 (87,0)	5 (3,6)	138 (100,0)
<i>streetwork</i>	110 (79,7)	27 (19,6)	1 (,7)	138 (100,0)
SozialarbeiterInnen*	104 (75,4)	22 (15,9)	12 (8,7)	138 (100,0)
<i>HELP U</i>	124 (89,9)	13 (9,4)	1 (,7)	138 (100,0)
VWS	99 (71,7)	20 (14,5)	19 (13,8)	138 (100,0)
andere Vereine	127 (92,0)	7 (5,1)	4 (2,9)	138 (100,0)
Geschäftsleute	101 (73,2)	23 (16,7)	14 (10,1)	138 (100,0)
PassantInnen	77 (55,8)	56 (40,6)	5 (3,6)	138 (100,0)
Wiener Linien	121 (87,7)	7 (5,1)	10 (7,2)	138 (100,0)
Exekutive	64 (46,4)	50 (36,2)	24 (17,4)	138 (100,0)
SDW	96 (69,6)	7 (5,1)	35 (25,4)	138 (100,0)
Stadt Wien	91 (65,9)	26 (18,8)	21 (15,2)	138 (100,0)
Politische Parteien	79 (57,2)	20 (14,5)	39 (28,3)	138 (100,0)
andere ExpertInnen	115 (83,3)	10 (7,2)	13 (9,4)	138 (100,0)

F = Häufigkeit, P = Prozent

* Im Gegensatz zu den anderen Variablen sind „SozialarbeiterInnen“ nicht exklusiv codiert, sondern nach Vorkommen. Hierbei wurde in der Codierung bewusst vernachlässigt, dass auch Nicht-SozialarbeiterInnen von *HELP U* als solche bezeichnet wurden oder doppelte Codierungen mit zugehörigen Vereinen stattfanden.

Wenn über den Karlsplatz berichtet wird, sind „Menschen aus der Drogenszene“ mit 87% die meistgenannte Gruppe aller Stakeholder. PassantInnen werden in 40,6% aller Artikel genannt, gefolgt von der Polizei, die in 36,2% aller Artikel vorkommt. Die

Institution *streetwork* kommt in insgesamt 19,6% der Artikel vor, wobei es sich dabei nicht nur um direkte namentliche Nennungen handelt, sondern auch um Verweise auf deren Beratungsstelle und sonstige Hilfsangebote am Karlsplatz. Direkt zu Wort kommen vor allem Stakeholder aus der Gruppe der Enabling Linkages, nämlich politische Parteien in 28,3% aller Presseberichte und die Sucht- und Drogenkoordination Wien in 25,4%. Auch die Exekutive (17,4% der Artikel) und die Stadt Wien (15,2%) werden verhältnismäßig oft mit Stellungnahmen genannt. Der VWS als Dachverein ergreift in 13,8% der untersuchten Berichte das Wort, wohingegen *streetwork* nur in einem Artikel (0,7%) mit einer Stellungnahme vorkommt. SozialarbeiterInnen werden zwar mehr als doppelt so oft genannt (15,9%) wie ExpertInnen aus anderen Bereichen als der Sozialen Arbeit (7,2%), allerdings kommen die beiden Gruppen ähnlich oft mit Wortmeldungen vor.

Eine Analyse der Häufigkeit der Nennungen und Wortmeldungen der Stakeholder in Abhängigkeit zum Printmedium gilt der Prüfung von Verteilungsunterschieden. In Summe aller Stakeholder können keine Verteilungsunterschiede in der Häufigkeit der Nennung in Abhängigkeit von den Printmedien beobachtet werden. Die Berechnung der Prüfgrößen χ^2 (korrigiert mit exaktem Test nach Fisher) für die einzelnen Kontingenztafeln fallen jeweils nicht signifikant aus ($p > .05$). Das heißt, man kann nicht feststellen, dass einzelne Zeitungen überzufällig öfter oder seltener bestimmte Stakeholder in ihrer Berichterstattung nennen oder zu Wort kommen lassen. Einzig im Bereich der „ExpertInnen“ kann mit χ^2 (korrigiert mit exaktem Test nach Fisher) = 13.860, $p = .095$ ein Trend dahingehend beobachtet werden, dass „der Standard“ in seinen zehn Artikeln dreimal ExpertInnen zu Wort kommen lässt, was bei anderen Zeitungen nicht in diesem Ausmaß festgestellt werden kann (s. Tabelle XIII im Anhang).

Dennoch können einzelne Auffälligkeiten aufgrund der Deskriptivstatistiken beobachtet werden, die im Folgenden beschrieben werden. Es ist auffällig, dass der „Kurier“ zu 10% seiner Artikel (3 Presseberichte) DrogenkonsumentInnen zu Wort kommen lässt, während „Presse“ und „Wiener Zeitung“ in einem Artikel und die anderen Zeitungen in keinem Artikel Stellungnahmen von Menschen aus der Drogenszene veröffentlichen. Die Institution *streetwork* kommt in 110 Artikeln (79,7%) überhaupt nicht vor. Innerhalb der einzelnen Zeitungen wird sie vor allem von den „Salzburger Nachrichten“ (40%) und der „Wiener Zeitung“ (30,8%) genannt, in nur einem Artikel des „Kurier“ ergreift *streetwork* das Wort.

Eine Analyse der Häufigkeit der Nennungen politischer Parteien in Abhängigkeit der Zeitung gibt mit der Prüfgröße χ^2 (korrigiert mit exaktem Test nach Fisher) = 28,113, $p = .076$ kein signifikantes Ergebnis und weist auf keinen Verteilungsunterschied bezüglich der Zeitungen hin. Jedoch bleibt zu berücksichtigen, dass hierbei nur 18 Artikel (13,2%) eine Nennung politischer Parteien beinhalten. Von diesen werden in 13 Presseberichten allgemein Verweise auf Parteien gemacht bzw. mehrere Parteien genannt (s. Tabelle XIV im Anhang).

Im Vergleich dazu zeigt die analoge Untersuchung hinsichtlich der Wortmeldungen durch politische Parteien mit χ^2 (korrigiert mit exaktem Test nach Fisher) = 52.770, $p < .001$ ein signifikantes Ergebnis. Es können Verteilungsunterschiede in der Häufigkeit der Stellungnahmen politischer Parteien in Abhängigkeit der Zeitungen beobachtet werden (s. Tabelle XV im Anhang). Unter Berücksichtigung der entsprechenden standardisierten Residuen bzw. Anteilswerte können von den insgesamt 43 Artikeln (31,2%), in denen politische Parteien „aktiv“ zu Wort kommen, je Zeitung bevorzugte Parteien identifiziert werden: „Die Presse“ gibt in 63,6% ihrer Artikel, in denen Parteien zu Wort kommen, Kommentare und/ oder Meinungen der ÖVP wider, auch die „Wiener Zeitung“ veröffentlicht Stellungnahmen der ÖVP oder hält sich eher im Allgemeinen. Die „Kronen Zeitung“ lässt in 62,5% der Artikel die FPÖ zu Wort kommen, wobei es sich hierbei um fünf (von insgesamt acht) Artikeln handelt. „Der Standard“ und der „Kurier“ berichten eher ausgewogen und die „Salzburger Nachrichten“ scheinen eher unpolitisch, zumal sie nur in einem Artikel politische Parteien zu Wort kommen lassen.

Eine deskriptive Analyse der Themenebene nach dem Kriterium der politischen, sozialarbeiterischen und anderen Interessensbezüge zeigt eine ausgeglichene Berichterstattung. In etwa der Hälfte der Artikel (49,3 %) werden politische Inhalte thematisiert und die sozialarbeiterische Perspektive wird in 52,2% der Artikel angesprochen. 86,2% der Presseberichte beinhalten auch andere Themenbezüge, die sich folgendermaßen verteilen:

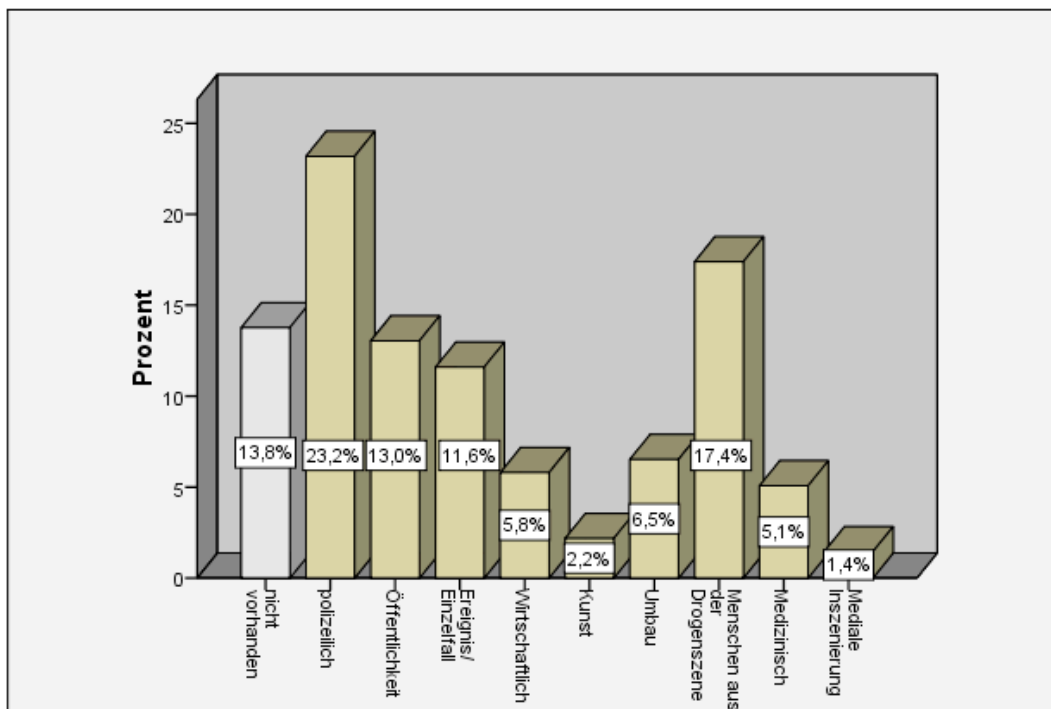


Abb.19. Themenebenen nach Interessensbezügen, andere als politische und sozialarbeiterische

Am häufigsten werden hier polizeiliche Inhalte und Menschen aus der Drogenszene thematisiert. Auffällig ist, dass der Umbau der Karlsplatz Passage in nur 6,5% der Artikel und die damit zusammenhängende Kunstzone in nur 2,2% vorkommen.

Die Analyse des Themenbezugs in Abhängigkeit zum Printmedium weist mit $\chi^2(10) = 21.727$, $p = .017$ ein signifikantes Ergebnis auf, wobei für die Berechnung die asymptotische Näherungslösung heranzuziehen ist²⁷.

Tab.14. Kontingenztafel systemisch-politischer vs. lebensweltlich-alltagsbezogener Themenbezug in Abhängigkeit zum Printmedium

		Systemisch-politischer vs. lebensweltlich-alltagsbezogener Themenbezug			
		systemisch	lebensweltlich	beides	Gesamt
Zeitung	Anzahl	21	8	17	46
	Erwartete Anzahl	18,7	11,0	16,3	46,0
	% innerhalb von Zeitung	45,7%	17,4%	37,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,5	-,9	,2	

²⁷ Die Korrektur mittels exaktem Test nach Fisher ist bei dieser Berechnung nicht durchführbar, da die rechnerischen Kapazitäten der Hardware (Arbeitsspeicher) hierzu nicht ausreichen.

Wr. Zeitung	Anzahl	14	1	11	26
	Erwartete Anzahl	10,6	6,2	9,2	26,0
	% innerhalb von Zeitung	53,8%	3,8%	42,3%	100,0%
	Standardisierte Residuen	1,1	-2,1	,6	
Der Standard	Anzahl	5	2	3	10
	Erwartete Anzahl	4,1	2,4	3,6	10,0
	% innerhalb von Zeitung	50,0%	20,0%	30,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,5	-,3	-,3	
Kronen Zeitung	Anzahl	3	12	7	22
	Erwartete Anzahl	8,9	5,3	7,8	22,0
	% innerhalb von Zeitung	13,6%	54,5%	31,8%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-2,0	2,9	-,3	
Kurier	Anzahl	10	9	10	29
	Erwartete Anzahl	11,8	6,9	10,3	29,0
	% innerhalb von Zeitung	34,5%	31,0%	34,5%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,5	,8	-,1	
Salzbg. Nachrichten	Anzahl	3	1	1	5
	Erwartete Anzahl	2,0	1,2	1,8	5,0
	% innerhalb von Zeitung	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,7	-,2	-,6	
Gesamt	Anzahl	56	33	49	138
	Erwartete Anzahl	56,0	33,0	49,0	138,0
	% innerhalb von Zeitung	40,6%	23,9%	35,5%	100,0%

Der Anteilswert der systemischen Berichterstattung liegt bei 40,6%, eine lebensweltliche Bezugnahme erfolgt bei 23,9%, und 35,5% der Artikel beinhalten beide Themenbezüge. Unter Berücksichtigung der standardisierten Residuen zeigt sich im Detail, dass die „Kronen Zeitung“ mit 54,5% ihrer Artikel lebensweltliche Themenbezüge bevorzugt, während die anderen Zeitungen nicht auffällig sind. Lediglich die „Wiener Zeitung“ weist mit 53,8% ihrer Artikel eine Tendenz zu systemisch orientierter Berichterstattung auf.

8.2.5. Qualitätsanalyse: Argumente & Begründungen

Die Qualitätsanalyse der Argumente und Begründungen vollzieht sich in vier thematischen Bereichen: „Drogenszene“, „Sozialarbeit“, „Umbau“ und „streetwork“. Die Argumentation der ersten drei Bereiche wird jeweils anhand von vier Aussagen geprüft, nur bei „streetwork“ werden lediglich drei Items untersucht.

Für die Prüfung von möglichen Verteilungsunterschieden zwischen den Zeitungen werden die Argumente gegen die Drogenszene mittels Aussagen in den vier Bereichen „Säuberung der Drogenszene“, „Konflikt durch die Drogenszene“, „Gefahr durch die Drogenszene“ und „Konfliktkontrolle durch Polizeimaßnahmen“ in einer dreistufigen Skala von „-1“ (Zustimmung des Arguments) bis „+1“ (Widerspruch des Arguments) bewertet. Um einen Index zu bilden, werden die vier Argumentenbereiche zu einem Meanscore zusammengefasst.

Insgesamt ist bei 85 Zeitungsartikeln zumindest ein Argument zur „Drogenszene“ vorhanden, sodass in diesen Fällen ein Index berechnet werden kann. Die Zuverlässigkeit dieses Scores wird über eine Reliabilitätsanalyse berechnet; diese ergibt für die Argumentenskala „Drogenszene“ mit Cronbachs Alpha = .639 einen ausreichend hohen Wert. Fehlende Werte wurden hierbei durch Datenimputation ersetzt, sodass die Reliabilitätsanalyse durchgeführt werden konnte. Die Meanscores können Tabelle 15 entnommen werden.

Tab.15. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „Drogenszene“

Zeitung	gültig	fehlend	M (SD)
Die Presse	29	17	-.18 (.61)
Wr. Zeitung	16	10	.08 (.62)
Der Standard	5	5	.43 (.43)
Kronen Zeitung	12	10	-.67 (.62)
Kurier	18	11	.00 (.45)
Salzburger Nachrichten	5	0	-.23 (.52)
Gesamt	85	53	-.13 (.61)

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Die Prüfung erfolgt mittels parameterfreier Kruskal-Wallis-Rangvarianzanalyse, um der Indexbildung aus den dreikategoriellen Einzelskalen Rechnung zu tragen. Die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße ergibt mit $\chi^2(5) = 17.068$, $p = .004$ ein signifikantes Ergebnis. Es kann angenommen werden, dass ein Unterschied in der Stärke der Argumentation zwischen den einzelnen Printmedien existiert. Wie Abbildung 20 zeigt, rangiert die „Kronen Zeitung“ im untersten negativen Bereich und unterscheidet sich von „Wiener Zeitung“, „der Standard“ und „Kurier“, sofern das 95%-Konfidenzintervall berücksichtigt wird. Der Kurier liegt im neutralen Argumentationsbereich, während die „Wiener Zeitung“ und „der Standard“ gegen die Aussagen argumentieren und damit im positiven Bereich der Darstellung liegen.

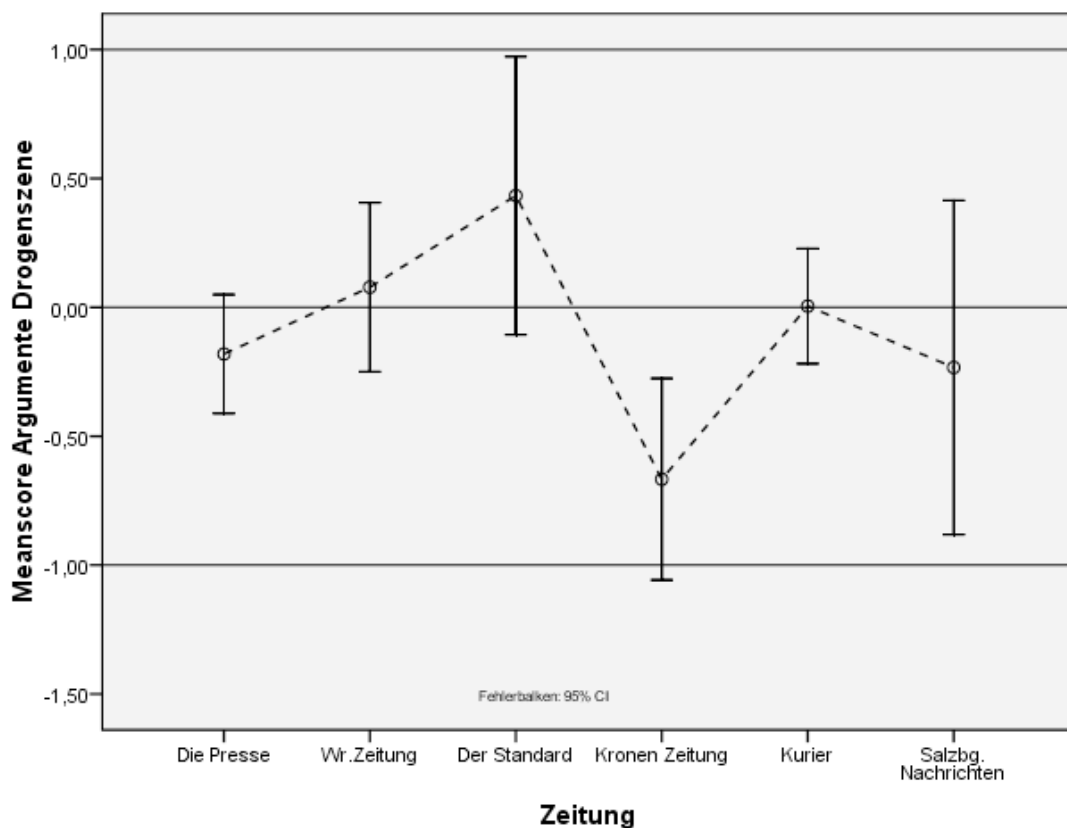


Abb.20. Argumente und Begründungen „Drogenszene“ in Abhängigkeit zum Printmedium

Die Argumente und Begründungen zur Sozialen Arbeit werden nach folgenden vier Aussagen geprüft: „Kommunikationsmaßnahmen helfen der Situationskontrolle am Karlsplatz.“, „Die Drogenszene Karlsplatz bietet/ bot eine Anlaufstelle für drogensüchtige Menschen.“, „Niederschwellige Einrichtungen und Maßnahmen leisten einen wesentlichen Beitrag zur Versorgung drogensüchtiger Menschen“.

Insgesamt ist bei 69 Zeitungsartikeln zumindest ein Subargument zur „Sozialarbeit“ vorhanden, sodass in diesen Fällen ein Index berechnet werden kann. Die Zuverlässigkeit dieses Scores wird über eine Reliabilitätsanalyse berechnet; diese ergibt für die Argumentenskala „Sozialarbeit“ mit Cronbachs Alpha = .587 einen noch ausreichend hohen Wert. Die Meanscores können Tabelle 16 entnommen werden.

Tab.16. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „Sozialarbeit“

Zeitung	gültig	fehlend	M (SD)
Die Presse	21	25	.86 (.30)
Wr. Zeitung	15	11	.91 (.27)
Der Standard	6	4	.75 (.42)
Kronen Zeitung	8	14	.21 (.85)
Kurier	14	15	.88 (.31)
Salzburger Nachrichten	5	0	.73 (.28)
Gesamt	69	69	.78 (.45)

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Die Prüfung erfolgt ebenfalls mittels parameterfreier Kruskal-Wallis-Rangvarianzanalyse, um der Indexbildung aus den dreikategoriellen Einzelskalen Rechnung zu tragen. Die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße ergibt mit $\chi^2(5) = 11.649$, $p = .040$ ein signifikantes Ergebnis. Auch für die „Sozialarbeit“ kann ein Unterschied in der Stärke der Argumentation zwischen den einzelnen Printmedien angenommen werden, da die „Kronen Zeitung“ insgesamt deutlich weniger positive Argumente über die Soziale Arbeit nennt als die anderen Zeitungen. Außerdem ist bei der „Kronen Zeitung“ die relativ große Streuung auffällig, wie aus Abbildung 21 hervorgeht.

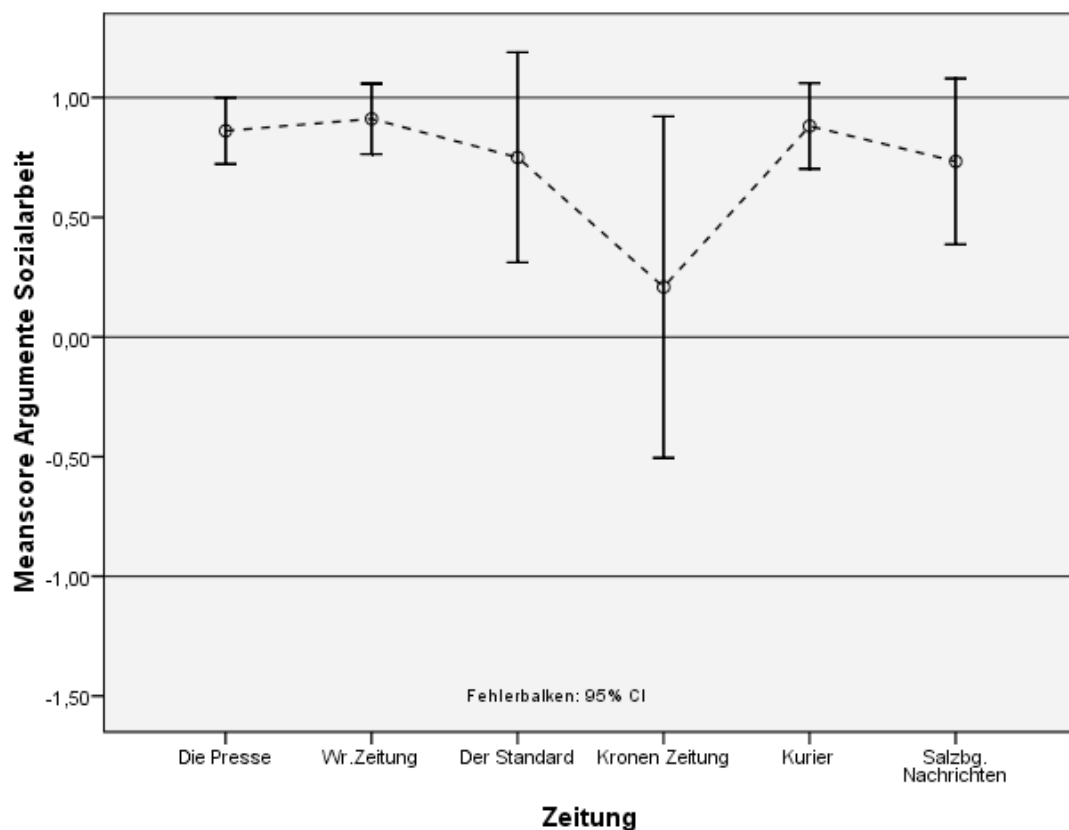


Abb.21. Argumente und Begründungen „Soziale Arbeit“ in Abhängigkeit zum Printmedium

Folgende Aussagen werden zu den Argumenten um den „Umbau der Karlsplatz Passage und der Verlagerung der Sozialen Arbeit“ bewertet: „Der Umbau des Karlsplatzes seit Juni 2010 bedingt schwierige Veränderungen für die Soziale Arbeit.“, „Die Veränderungen durch den Umbau bedingen Verschlechterungen für suchtkranke Menschen.“, „Die Verlagerung des Spritzentauschprogrammes vom Karlsplatz zu anderen Einrichtungen ist sinnvoll.“ und „Die Verlagerung des Spritzentausches wird von den KlientInnen gut angenommen.“ Diese beiden ersten Dimensionen sind genau anders gepolt als die beiden letzten.

Insgesamt ist bei 39 Zeitungsartikeln zumindest ein Argument zur „Umbau der Karlsplatz Passage“ vorhanden, sodass in diesen Fällen ein Index berechnet werden kann. Die Zuverlässigkeit dieses Scores wird über eine Reliabilitätsanalyse berechnet, die für die Argumentenskala „Umbau des Karlsplatzes“ mit Cronbachs Alpha = .704 einen ausreichend hohen Wert ergibt. Die Meanscores können Tabelle 17 entnommen werden.

Tab.17. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „Umbau“

Zeitung	gültig	fehlend	M (SD)
Die Presse	16	30	.17 (.71)
Wr. Zeitung	5	21	.60 (.45)
Der Standard	1	9	.33 (*)
Kronen Zeitung	3	19	.17 (1.04)
Kurier	10	19	.10 (.32)
Salzburger Nachrichten	4	1	.08 (.17)
Gesamt	39	99	.20 (.58)

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

* keine Standardabweichung vorhanden, da nur ein gültiger Fall vorliegt

Die Prüfung erfolgt auch hier mittels parameterfreier Kruskal-Wallis-Rangvarianzanalyse, um der Indexbildung aus den dreikategoriellen Einzelskalen Rechnung zu tragen. Die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße ergibt mit $\chi^2(5) = 3.995$, $p = .550$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Für die Argumentation zum „Umbau“ können keine signifikanten Unterschiede zwischen den Zeitungen festgestellt werden, d.h. die Argumentation im Hinblick auf den Umbau der Karlsplatz Passage ist ähnlich neutral. Aufgrund der bereits kleinen Fallzahl werden in dieser Grafik keine Konfidenzintervalle angegeben, da diese zu breit ausfallen.

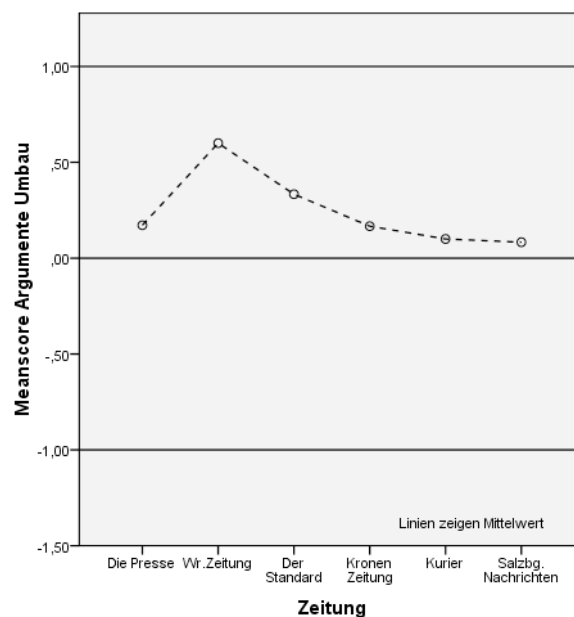


Abb.22. Argumente und Begründungen „Umbau des Karlsplatzes“ in Abhängigkeit zum Printmedium

Die nur drei Subdimensionen der Argumente zu *streetwork* beziehen sich auf namentliche Nennungen der Institution: „Die sozialarbeiterischen Maßnahmen durch *streetwork* helfen der Situationskontrolle am Karlsplatz.“, „*streetwork* ist eine sinnvolle Drogenhilfseinrichtung.“ und „Der Umbau des Karlsplatzes bedingt Veränderungen für die Soziale Arbeit von *streetwork*.“

Insgesamt ist bei nur 19 Zeitungsartikeln zumindest eines von drei Argumenten zu „*streetwork*“ vorhanden, sodass in diesen Fällen ein Index berechnet werden kann. Die Zuverlässigkeit dieses Scores mittels Reliabilitätsanalyse ergibt für die Argumentenskala „*streetwork*“ mit Cronbachs Alpha = .593 einen noch ausreichend hohen Wert. Die Meanscores können Tabelle 18 entnommen werden.

Tab.18. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „*streetwork*“

Zeitung	gültig	fehlend	M (SD)
Die Presse	7	39	.90 (.25)
Wr. Zeitung	4	22	1 (.00)
Der Standard	1	9	1 (*)
Kronen Zeitung	1	21	.33 (*)
Kurier	4	25	.75 (.50)
Salzburger Nachrichten	2	3	.50 (.71)
Gesamt	19	119	.82 (.36)

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

* keine Standardabweichung vorhanden, da nur ein gültiger Fall vorliegt

Die Prüfung erfolgt auch hier mittels parameterfreier Kruskal-Wallis-Rangvarianzanalyse, um der Indexbildung aus den dreikategoriellen Einzelskalen Rechnung zu tragen. Die Berechnung der entsprechenden Prüfgröße ergibt mit $\chi^2(5) = 5.559$, $p = .351$ ein nicht signifikantes Ergebnis. Für die Argumentation zu „*streetwork*“ können keine signifikanten Unterschiede zwischen den Zeitungen beobachtet werden, was aber durch die geringe Anzahl der gültigen Fälle mit $n = 19$ erklärt werden kann. Wenn Argumente zu *streetwork* genannt werden, liegen sie deutlich im positiven Bereich. Auch hier fallen die Konfidenzintervalle aufgrund der bereits kleinen Fallzahl zu breit aus, um sie in der Grafik Abb.26. anzuzeigen.

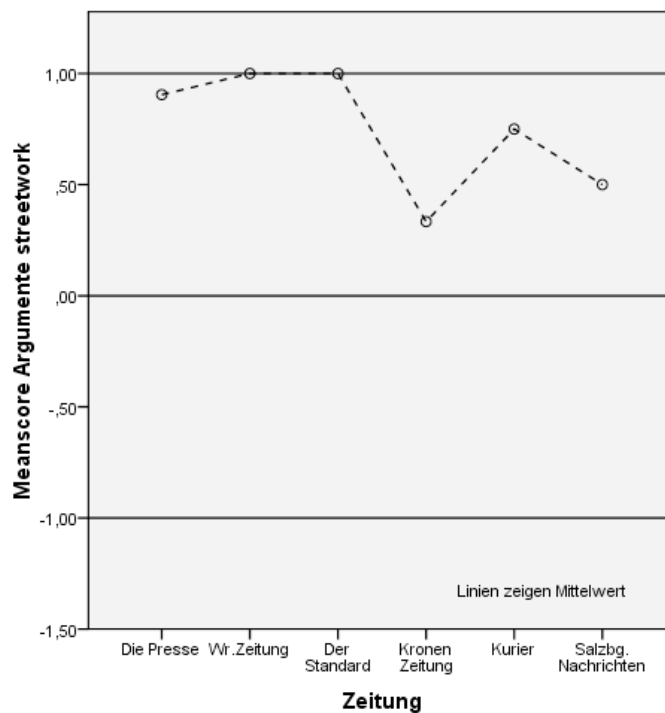


Abb.23. Argumente und Begründungen „streetwork“ in Abhängigkeit zum Printmedium

8.2.6. Qualitätsanalyse: Probleme und Lösungsvorschläge

Bezüglich des Qualitätsmerkmals „Probleme und Lösungsvorschläge“ wurden zwei Problemdimensionen hinsichtlich des Umbaus der Karlsplatz Passage untersucht: „Allgemeine Probleme“ und „Probleme für *streetwork*“ sowie jeweils auch Lösungsvorschläge. Aufgrund der geringen Fallzahl wird hier von einer Analyse in Abhängigkeit der einzelnen Zeitungen abgesehen. Auffallend ist der geringe Prozentsatz der Thematisierung von Problemen und Lösungsvorschlägen zu *streetwork*. Während in verschieden starker Intensität insgesamt in 30,4% der Berichte allgemeine Probleme und in 25,5% der Berichte allgemeine Lösungsvorschläge genannt bzw. diskutiert werden, kommen in Bezug auf *streetwork* nur in 9,4% der Artikel Probleme vor und in 7,2% Lösungsvorschläge. Im einzelnen können die Werte Tabelle 19 entnommen werden.

Tab.19. Häufigkeiten und Anteilswerte Probleme & Lösungsvorschläge

Probleme & Lösungsvorschläge	nicht vorhanden F (P)	vorhanden, nicht diskutiert F (P)	vorhanden, mäßig diskut. F (P)	vorhanden, ausführlich diskut. F (P)	Gesamt F (P)
------------------------------	--------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------	---	-----------------

Probleme allgemein	96 (69,6)	16 (11,6)	10 (7,2)	16 (11,6)	138 (100,0)
Lösungsvorschläge allgemein	102 (73,9)	15 (10,9)	5 (3,6)	16 (11,6)	138 (100,0)
Probleme <i>streetwork</i>	125 (90,6)	3 (2,2)	6 (4,3)	4 (2,9)	138 (100,0)
Lösungsvorschläge <i>streetwork</i>	128 (92,8)	2 (1,4)	4 (2,9)	4 (2,9)	138 (100,0)

F = Häufigkeit, P = Prozent

8.2.7. Qualitätsanalyse: Respekt & Verständnis

Für das Qualitätsmerkmal „Respekt und Verständnis“ werden angesichts der wissenschaftlichen Prämissen des Theorieteils dieser Arbeit die beiden Problemdimensionen „Drogensucht“ und „Soziale Arbeit“ näher auf ihre medialen Frames untersucht. Diese Vorgehensweise legitimiert sich angesichts der Ausführungen (u.a. im Kapitel 4.2.2.) über die Notwendigkeit der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit, ihren drogensüchtigen KlientInnen Respekt gegenüber Handlungsmustern, -routinen und Bewältigungsstrategien entgegenzubringen, wie auch durch die Diskussion des Medialisierungsdrucks (mitunter im Kapitel 2.1.3.), welcher für die mediale Orientierung nach Aufmerksamkeit und Diskussionspotenzial eher kontroverse Themenframes als konsensorientierte Darstellungen suggeriert.

Je Frame werden sechs Items herangezogen, die auf die Häufigkeit und die Intensität ihres Vorkommens in der medialen Diskussion geprüft werden. Für den Respekt und ein Verständnis von Drogensucht werden die Frames „soziales Problem“, „persönliches Problem“, „Selbstbestimmte Lebensweise“, „Randgruppenproblematik/Diskriminierung“, „Integration“ und „Hilfsbedarf“ analysiert. Tabelle 20 zeigt die Häufigkeiten und Intensität der Themennennungen.

Tab.20. Häufigkeiten und Anteilswerte Framing Drogensucht

Framing Drogensucht	nicht vorhanden F (P)	vorhanden, nicht diskutiert F (P)	vorhanden, mäßig diskut. F (P)	vorhanden, ausführlich diskut. F (P)	Gesamt F (P)
Soziales Problem	43 (31,2)	36 (26,1)	29 (21,0)	30 (21,7)	138 (100,0)
Persönl. Problem	86 (62,3)	14 (10,1)	13 (9,4)	25 (18,1)	138 (100,0)

Selbstbestimmung	114 (82,6)	3 (2,2)	8 (5,8)	13 (9,4)	138 (100,0)
Diskriminierung	77 (55,8)	23 (16,7)	21 (15,2)	17 (12,3)	138 (100,0)
Integration	121 (87,7)	4 (2,9)	3 (2,2)	10 (7,2)	138 (100,0)
Hilfsbedarf	67 (48,6)	28 (20,3)	13 (9,4)	30 (21,7)	138 (100,0)

F = Häufigkeit, P = Prozent

Drogensucht wird vor allem als soziales Problem dargestellt, nämlich insgesamt in 68,8% der Artikel angesprochen. Auch der Hilfsbedarf wird in 51,4% der Presseberichte zum Thema gemacht und mitunter genau so oft ausführlich diskutiert wie soziale Probleme. Die Randgruppenproblematik bzw. Diskriminierung von drogensüchtigen Menschen wird in insgesamt 44,2% angesprochen und Drogensucht als persönliches Problem kommt in 37,6% der Artikel vor, wobei hier auffällt, dass dieses Thema vor allem ausführlich diskutiert wird. Drogensucht als persönliche, selbstbestimmte Entscheidung wird nur in 17,4% der Berichte angesprochen und der Integrationsbedarf von drogensüchtigen Menschen bildet mit einer Berichterstattung in nur 12,3% der untersuchten Fälle das Schlusslicht.

Für das Framing der Sozialen Arbeit werden „Leistungen allgemein“, „Leistungen von *streetwork*“, die „Sichtweise der lebensweltorientierten Sozialarbeit“ und ihre „Fortschritte“, sowie „das doppelte Mandat allgemein“ und „das doppelte Mandat in der Sozialarbeit am Karlsplatz“ als Untersuchungssitems herangezogen.

Tab.21. Häufigkeiten und Anteilswerte Framing Soziale Arbeit

Framing Soziale Arbeit	nicht vorhanden F (P)	vorhanden, nicht diskutiert F (P)	vorhanden, mäßig diskut. F (P)	vorhanden, ausführlich diskut. F (P)	Gesamt F (P)
Leistungen allgem.	68 (49,3)	35 (25,4)	13 (9,4)	22 (15,9)	138 (100,0)
Leistungen <i>streetw.</i>	111 (80,4)	12 (8,7)	7 (5,1)	8 (5,8)	138 (100,0)
Sichtweise	80 (58,0)	16 (11,6)	17 (12,3)	25 (18,1)	138 (100,0)
Fortschritt	103 (74,6)	10 (7,2)	14 (10,1)	11 (8,0)	138 (100,0)
Doppeltes Mandat	94 (68,1)	17 (12,3)	10 (7,2)	17 (12,3)	138 (100,0)
Dopp. Mandat KP	103 (74,6)	11 (8,0)	12 (8,7)	12 (8,7)	138 (100,0)

F = Häufigkeit, P = Prozent

Auffällig ist, dass die auserwählten Themen der Sozialen Arbeit insgesamt weniger in den Presseberichten Niederschlag finden als die der Drogensucht. In insgesamt 50,7% der untersuchten Artikel werden allgemeine Leistungen der Sozialarbeit angesprochen, wobei trotz des Themenbezugs zum Karlsplatz nur in 19,6% der untersuchten Fälle auch die hiesige Soziale Arbeit durch *streetwork* thematisiert wird. In 42% fließt die Sichtweise der Sozialarbeit in die Berichterstattung ein und in 25,4% der Artikel werden ihre Fortschritte behandelt. 31,9% der Artikel beinhalten die Problematik des doppelten Mandats und in 25,4% wird der konkrete Einfluss der Politik auf die Soziale Arbeit am Karlsplatz angesprochen.

8.2.8. Qualitätsanalyse: Zweifel

Die Qualitätsanalyse der Zweifel vollzieht sich anhand der vier Geltungsdimensionen der „Wahrheit“, „Wahrhaftigkeit“, „Vertrauenswürdigkeit/ Legitimität“ und „Verständlichkeit“. Diese Items werden jeweils für drei Bereiche geprüft: die beiden Positionen „Verlagerung/ ‚Säuberung‘ der Drogenszene Karlsplatz“, „Verlagerung der Sozialen Arbeit“ und die Personengruppe „Menschen aus der Drogenszene“. Die entsprechenden Indikatoren für eine Codierung sind im Codebuch im Detail aufgelistet.

Für die Prüfung der Verteilungsunterschiede zwischen den einzelnen Zeitungen werden die Aussagen jeweils in einer fünfstufigen Skala von „-2“ (starke Zustimmung zur Position) und „+2“ (starker Zweifel an der Position) bewertet, wobei die mittlere Stufe „0“ für alle Nichtnennungen eine neutrale Haltung ohne Zustimmung und ohne Zweifel suggeriert. Damit können zum einen beide Pole erfasst werden und damit sowohl positive (= Zweifel) als auch negative (= Zustimmung) Ausprägungen der Positionen erfasst werden. Zum anderen werden durch diese Skalierung fehlende Werte vermieden und damit auch die Konfidenzintervalle kleiner gehalten. Für eine Indexbildung der jeweiligen Zweifel an den Positionen bzw. der Personengruppe werden die Werte der je vier Geltungsansprüche zu einem Meanscore zusammengefasst.

Die Prüfung des Zweifelindexes „Verlagerung/ ‚Säuberung‘ der Drogenszene Karlsplatz“ mittels Kruskal-Wallis-Test ergibt für die Prüfgröße $\chi^2(5) = 12.722$, $p = .026$

ein signifikantes Ergebnis. In der Artikulation von Zweifeln zu dieser Position können Unterschiede zwischen den Zeitungen angenommen werden. Die Prüfung der Zuverlässigkeit der Scores mittels Reliabilitätsanalyse fällt mit Cronbachs Alpha = .692 ausreichend hoch aus. Tabelle 22 zeigt die Meanscores.

Tab.22. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Zweifelindizes „Säuberung Karlsplatz“

Zeitung	M	SD
Die Presse	.19	.52
Wr. Zeitung	.32	.62
Der Standard	.23	.32
Kronen Zeitung	-.15	.34
Kurier	.20	.42
Salzburger Nachrichten	.40	.52
Gesamt	.17	.50

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Wie Abbildung 24 veranschaulicht, ist die „Kronen Zeitung“ als einziges der untersuchten Printmedien im negativen Bereich, d.h. sie beinhaltet durchschnittlich mehr zustimmende Äußerungen zur „Säuberung der Drogenszene Karlsplatz“ als Zweifel an dieser Position. Die „Salzburger Nachrichten“ weisen den höchsten Meanscore auf, gefolgt von der „Wiener Zeitung“.

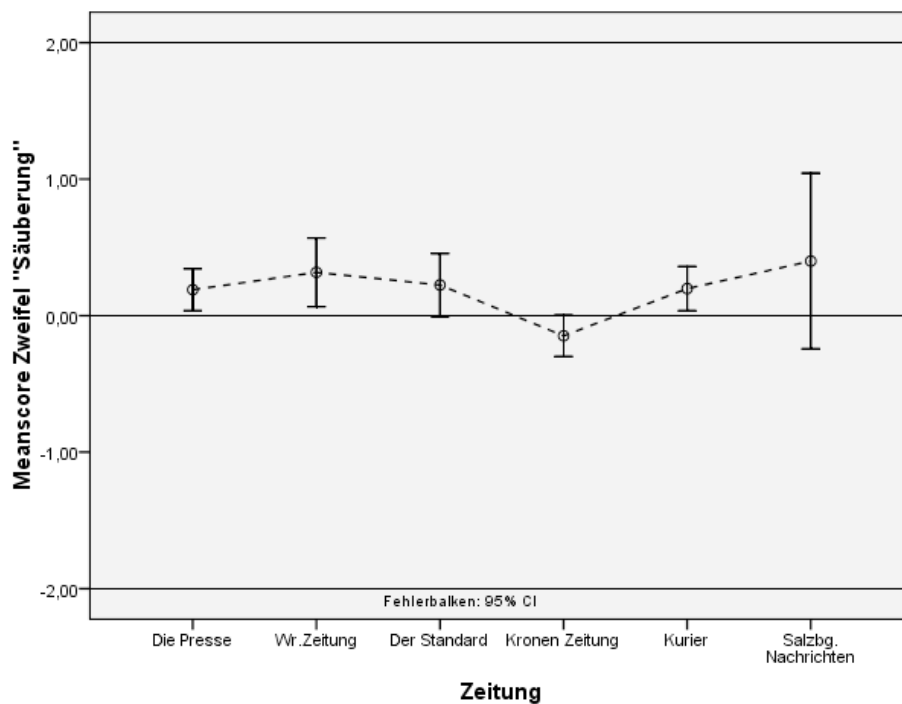


Abb.24. Zweifel „Säuberung Karlsplatz“ in Abhängigkeit zum Printmedium

Die Prüfung der Position „Sozialarbeit am Karlsplatz“ mit Kruskal-Wallis-Test ergibt für die Prüfgröße $\chi^2(5) = 8.936$, $p = .112$ kein signifikantes Ergebnis. Zwischen den Zeitungen gibt es keinen Unterschied an Zweifeln an der Verlagerung der Sozialarbeit. Die Prüfung der Reliabilität ergibt mit Cronbachs Alpha mit .662 einen ausreichend hohen Wert. Die Meanscores sind in Tabelle 23 aufgelistet.

Tab.23. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Zweifelindizes „Sozialarbeit Karlsplatz“

Zeitung	M	SD
Die Presse	.12	.41
Wr. Zeitung	.27	.60
Der Standard	.10	.24
Kronen Zeitung	-.05	.20
Kurier	.10	.35
Salzburger Nachrichten	.25	.25
Gesamt	.12	.41

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Wie aus Abbildung 25 hervorgeht, liegt zwar auch hier die „Kronen Zeitung“ im negativen Bereich, d.h. sie beinhaltet mehr befürwortende als zweifelnde Äußerungen zur Verlagerung der Sozialarbeit vom Karlsplatz zu anderen Orten. Aber die Unterschiede sind nicht signifikant. Die „Salzburger Nachrichten“ und die „Wiener Zeitung“ weisen die höchsten Meanscores auf.

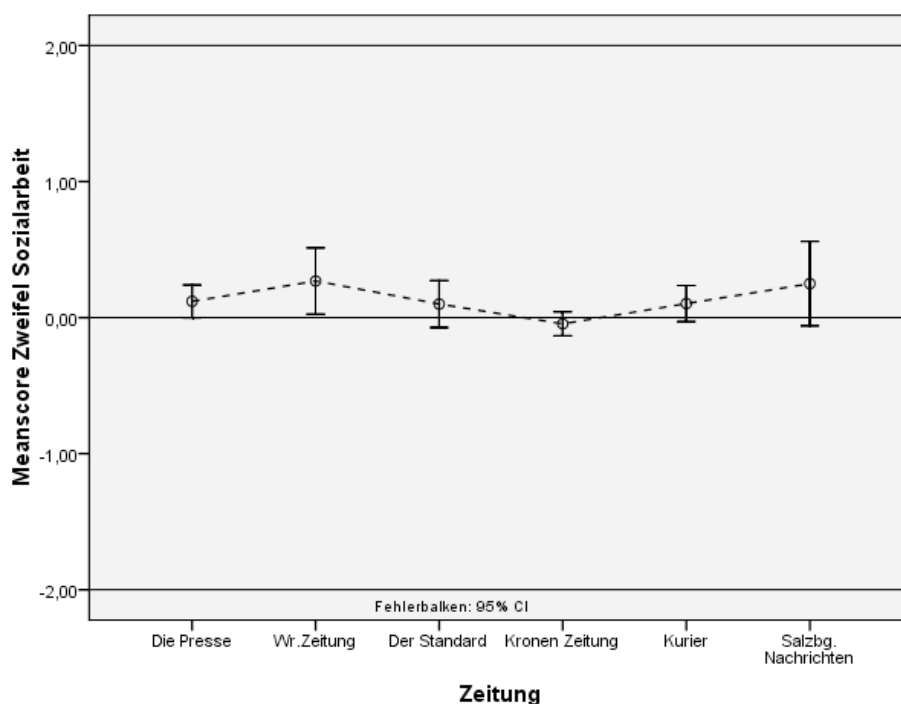


Abb.25. Zweifel „Sozialarbeit Karlsplatz“ in Abhängigkeit zum Printmedium

Die Prüfung der Zweifelindizes „DrogenkonsumentInnen“ mit Kruskal-Wallis-Test ergibt für die Prüfgröße $\chi^2(5) = 24.814$, $p < .001$ ein signifikantes Ergebnis. Die einzelnen Zeitungen unterscheiden sich in ihrer Berichterstattung in der Häufigkeit von Zweifeln gegen Vorurteile über DrogenkonsumentInnen. Die Zuverlässigkeit dieses Scores wird über eine Reliabilitätsanalyse berechnet, die für die Zweifelskala „drogensüchtige Menschen“ mit Cronbachs Alpha = .569 einen noch ausreichend hohen Wert ergibt. Die Meanscores können Tabelle 24 entnommen werden.

Tab.24. Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Zweifelindizes „DrogenkonsumentInnen“

Zeitung	M	SD
Die Presse	.23	.43

Wr. Zeitung	.45	.56
Der Standard	.55	.31
Kronen Zeitung	-.08	.37
Kurier	.15	.24
Salzburger Nachrichten	.25	.25
Gesamt	.23	.44

M = Mittelwert, SD = Standardabweichung

Auch hier liegt die „Kronen Zeitung“ als einzige der untersuchten Printmedien im negativen Bereich. Gesamt ist der Meanscore für Zweifel an Vorurteilen gegen drogenkonsumierende Menschen der höchste der drei untersuchten Positionen. „Der Standard“ und die „Wiener Zeitung“ weisen mit 0,55 und 0,45 die höchsten Werte auf, wie auch Abbildung 26 veranschaulicht.

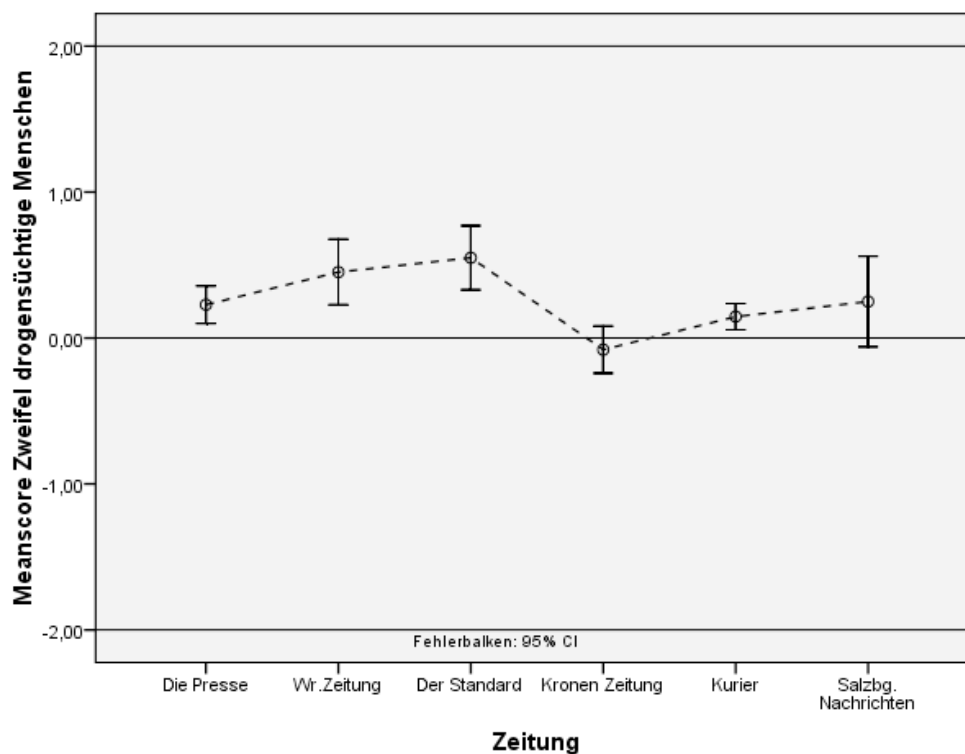


Abb.26. Zweifel „drogenkonsumierende Menschen“ in Abhängigkeit zum Printmedium

9. SCHLÜSSE AUF DIE BEDINGUNGEN EINER VERSTÄNDIGUNGSORIENTIERUNG IM SOZIALEN BEREICH²⁸

Wie auch aus Studien im sozialen Bereich deutlich wird, betonen Eva-Maria Wimmer und Andrea Jäger im Interview, dass der „Mythos des 'Drogenhotspots' Karlsplatz“ mit den Interessen der Sozialen Arbeit unverträglich ist und dass es gilt, diese medienwirksame Emotionalisierung zu entzaubern und die Diskussion auf eine sachlich-fachliche Ebene zu bringen. Bei einem komplexen Thema wie der Drogenhilfe müssen klare, einfache Aussagen gefunden werden. Da aber so oft für Medien gilt „Good News are Bad News“, ist es nach Eva-Maria Wimmer nicht immer leicht, auf Erfolge und Fortschritte aufmerksam zu machen.

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zeigen eine Steigerung der Berichterstattung in Abhängigkeit des Ereignisses Umbau, wobei die Themenfelder „Drogenszene“ und „Soziale Arbeit“ ab dem Umbau der Karlsplatz Passage unverändert stark, also nicht weniger oder häufiger, in der Berichterstattung vorkommen. Der Themenbereich der „Verlagerung der Sozialen Arbeit“, der gleichermaßen für andere öffentliche Orte wie für soziale Einrichtungen codiert wurde, nimmt signifikant zu, was bedeutet, dass dieses sozialarbeiterische Thema medial stark aufgegriffen wurde. Dieses Ergebnis entspricht auch den Aussagen von Eva-Maria Wimmer: Auch wenn natürlich gewisse Erfolge der Integrationsoffensive des VWS in die Berichterstattung eingezogen sind, wie u.a. die Akzeptanz der Tagesbetreuungseinrichtungen *TaBeNo* und *ganslwirt*, merkte man in den Medien vor allem die polarisierende Frage zum Thema Karlsplatz: „Wo sind die Leute denn hin?“

Beide Expertinnen betonen im Interview die Erfolge der SDW und des VWS, die im Zuge der Integrationsoffensive in Richtung verstärktes Angebot an Beratung, Vermittlung, Straßensozialarbeit und Ausbau der Tagesbetreuungsstätten zu verzeichnen waren/ sind. Seit der Umstrukturierung und den Schwerpunktänderungen der Einrichtungen des VWS, wodurch der Karlsplatz nicht mehr die klassische Drogenhandelsszene ist und die Aufenthaltsszene sich weg vom öffentlichen Raum hin

²⁸ Das vorliegende Kapitel stützt sich inhaltlich zu großen Teilen auf die Interviews mit Eva-Maria Wimmer und Andrea Jäger am 28.12.2011. Aufgrund der sensiblen Themen werden die Transkripte in Absprache mit den Interviewpartnerinnen nicht im Anhang aufgelistet, sondern liegen dem Institut auf. Beide stehen für Fragen gerne zur Verfügung. Der Fragenkatalog, der als Gesprächsimpuls genommen wurde, befindet sich im Anhang.

zu Tageseinrichtungen bewegt, scheint es auch leichter, in den Medien ein breiteres Interesse zu wecken und sozialpolitisch wichtige Themen zu platzieren, wie zum Beispiel die Schwangerschaft von Drogenkonsumentinnen.

Die Hintergründe der Integrationsoffensive, also die Bündelung und Schaffung von Ressourcen und Kapazitäten, zielen nach Angaben von Eva-Maria Wimmer nicht nur auf eine Optimierung der Bedarfsorientierung von Hilfeleistungen für die KlientInnen ab, sondern resultieren auch aus einem partizipatorischen Prozess, in dem Lösungsvorschläge und –ansätze gemeinsam entwickelt wurden. Teilnehmer der Arbeitsgruppe waren nicht nur SDW und VWS, sondern auch die Polizei, die Wiener Linien, der FSW (Fonds Soziales Wien), die Caritas, die MA 48 und die MA 42. Auch wenn dies aus den öffentlichen Diskursen nicht hervorgeht, wurden die Lösungskonzepte unter ExpertInnenmeinungen und unter Hauptberücksichtigung der unterschiedlichen KlientInnengruppen erarbeitet, deren Wünsche und Verbesserungsvorschläge in einer Studie von Dr. Irmgard EISENBACH-STANGL et.al. (2008) befragt wurden.

Was die AkteurInnen betrifft, die in den Medienberichten genannt werden oder zu Wort kommen, zeigt sich eine klare Dominanz von Stakeholdern aus der Gruppe der „enabling linkages“, also vor allem von politischer Seite, aber auch durch die SDW. Der VWS kommt in 13,8% der Artikel zu Wort, *streetwork* selbst nur in einem Artikel. Auch in dieser Untersuchung zeigt sich, ähnlich wie in der vorhergehenden Studie von JANDL 2009 (s. Kapitel 6.3.), dass die SozialarbeiterInnen selbst verhältnismäßig wenig oft in Presseberichten genannt werden (8,7%). Laut Eva-Maria Wimmer liegt dies mitunter an einer klaren Trennung des Verantwortungs- und Aufgabenbereichs. Die Zuständigkeit der Pressearbeit liegt beim VWS bei der Geschäftsführung und wird auch zukünftig in der gGmbH „Suchthilfe Wien“ ähnlich strukturell aufgegliedert sein.

Im Bezug auf die Qualität der Verständigungsorientierung, die im Rahmen dieser Untersuchung durch die Merkmale „Argumente & Begründungen“, „Probleme & Lösungsvorschläge“, „Respekt & Verständnis“ und „Zweifel“ erhoben wurden, zeigen sich mitunter signifikante Verteilungsunterschiede zwischen den Zeitungen. Die „Kronen Zeitung“ weist die geringste Qualität auf, vor allem in den Bereichen „Argumente Drogenszene“, „Argumente Sozialarbeit“ sowie „Argumente *streetwork*“,

aber auch in den Zweifeln zu „'Säuberung' Karlsplatz“, „Sozialarbeit Karlsplatz“ und „drogensüchtige Menschen“. Sowohl in der Häufigkeit der Berichterstattung als auch in der Qualität der Berichte, gemessen an den in dieser Arbeit definierten Merkmalen, weist die „Wiener Zeitung“ die höchsten Werte auf. „Der Standard“ berichtet in seinen wenigen Artikeln überdurchschnittlich verständigungsorientiert.

Was „Probleme und Lösungsvorschläge“ im Hinblick auf den Umbau der Karlsplatz Passage und „Respekt und Verständnis“ gegenüber den Themen Drogensucht und Soziale Arbeit betrifft, konnten aufgrund der Menge der Variablen keine Auswertungen in Abhängigkeit der Zeitungen durchgeführt werden. Auffällig ist jedoch, dass insgesamt weniger als ein Drittel der Berichte allgemeine Probleme und Lösungen nennt und im Bezug auf *streetwork* nur in 9,4% bzw. 7,2% der Artikel Probleme bzw. Lösungsvorschläge thematisiert werden. Das Thema Drogensucht wird vor allem im Kontext als soziales Problem behandelt, aber auch der Hilfsbedarf wird in den Artikeln zum Thema gemacht. Integration und Selbstbestimmung der DrogenkonsumentInnen kommen verhältnismäßig wenig in den Berichten vor. Das korreliert mit den Ergebnissen von KRIEGER 2007 und JANDL 2009, die den Fokus der „Randgruppe“ als nachteilig für die Gruppe der DrogenkonsumentInnen bewerten (s. Kapitel 6.3.). Die Soziale Arbeit wird am ehesten anhand ihrer allgemeinen Leistungen dargestellt, gefolgt von der sozialarbeiterischen Sichtweise. Fortschritte werden hingegen kaum zum Thema gemacht.

Was die Öffentlichkeitsarbeit des VWS ab 2007 betrifft, so begründet Andrea Jäger im Gespräch die verstärkte quantitative Orientierung der Tätigkeitsberichte der – noch im VWS angesetzten, ab Jänner 2012 in der SHW integrierten – Hilfseinrichtungen damit, dass der Schwerpunkt auf (quantitative) Leistungsnachweise gesetzt wurde. Das lag zum einen an den Konzeptveränderungen der Einrichtungen des VWS, die zum Beispiel den Ausbau der Räumlichkeiten und damit auch die Verstärkung von Beratung, Betreuung und Beziehungsarbeit von *streetwork* betrafen (s. Kapitel 5). Zum anderen standen qualitative Auswertungen, nicht nur bei *streetwork* sondern bei allen Institutionen des VWS, durch die aufwendigen und teils schwierigen Veränderungen in den Prioritäten hintenan und wurden vornehmlich durch Einzelreflexionen und Gespräche abgedeckt. Frau Jäger betont jedoch die gleichrangige Wichtigkeit von qualitativen Nachweisen und spricht von der Zielsetzung, im Prozess der gGmbH Gründung ab dem nächsten Jahr für 2013 neue und aussagekräftige Instrumente für

Qualitätsdokumentationen gemeinsam und übergreifend mit den MitarbeiterInnen der unterschiedlichen Einrichtungen zu erarbeiten.

Ob die Integrationsoffensive längerfristig eine Themenverschiebung der Problemorientierung in Richtung Fortschritte der Sozialen Arbeit bringt, ist ein Gesprächsthema mit Andrea Jäger. Für den diskursiven Journalismus und einen sozialpolitischen Machtausgleich im Sinne des Konzepts des kommunikativen Handelns müsste jedoch folgendes Konfliktfeld, das sich nach Mehrheitsverhältnissen richtet, entkräftet werden:

„[...] Insofern werden zwei Dimensionen für den Lokalen Staat deutlich erkennbar, die miteinander in Konflikt stehen: Der Karlsplatz als imageträchtiger innerstädtischer Ort und weicher Standortfaktor einer angebotsorientierten Standortpolitik sowie dem entgegenlaufend der Karlsplatz als Ort, an dem soziale Probleme wie Sucht, Armut oder Wohnungslosigkeit sichtbar werden. [...] Über die Selbstidentifizierung und Zuordnung zu einer Gruppe von ‚NormalbürgerInnen‘, z.B. auch über den erforderlichen Schutz von Kindern und Jugendlichen, wird die Zustimmung oder Akzeptanz zum vermittelten ‚sozialen Problem‘ und dessen Lösung am Karlsplatz gesteuert. Mit dieser Legitimation im Rücken verschiebt sich die Aufmerksamkeit staatlichen Handelns: Nicht gesellschaftliche Ursachen sozialer Phänomene oder kollektiver Unterstützung von Menschen in schwierigen Lebenslagen stehen auf der Agenda, sondern das zugeschriebene Verhalten der benachteiligten Personen, das außerhalb der ‚Normalitätszone‘ liegt.“ (DIEBÄCKER/ HAMMER 2009, S. 20)

LITERATURVERZEICHNIS

- AKZEPT e.V. – Landesverband für akzeptierende Drogenarbeit und humane Drogenpolitik (2000). Drogenpolitisches Leitkonzept. Bedingungen und Chancen akzeptanzorientierter Drogenarbeit. URL: http://www.indro-online.de/akze_ptnrw.htm, Stand: 02. August 2011
- ALTMETZEN, Klaus-Dieter/ LÖFFELHOLZ/ Martin (1998). Journalismus. In: JARREN, Ottfried/ SARCINELLI, Ulrich/ SAXER, Ulrich (Hrsg.). Politische Kommunikation in der demokratischen Gesellschaft. Ein Handbuch mit Lexikonteil. Opaten/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag GmbH, S. 414-421
- BAECKER, Dirk (1998). Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: MERTEN, Roland (Hrsg.). Sozialarbeit – Sozialpädagogik – Soziale Arbeit. Begriffsbestimmungen in einem unübersichtlichen Feld. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag, S. 177-206
- BAERNS, Barbara (1991). Öffentlichkeitsarbeit oder Journalismus? Zum Einfluß [sic] im Mediensystem. (2., Überarb. Neuaufl.). Köln: Berend von Nottbeck
- BAERNS, Barbara (2009). Öffentlichkeitsarbeit und Erkenntnisinteressen der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2. Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 285-297
- BENTELE, Günter (1994). Öffentliches Vertrauen – normative und soziale Grundlage für Public Relations. In: ARMBRECHT, Wolfgang/ ZABEL, Ulf (Hrsg.). Normative Aspekte der Public Relations. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 131-158
- BENTELE, Günter (2003). Kommunikatorforschung: Public Relations. In: BENTELE, Günter/ BROSIUS, Hans-Bernd/ JARREN, Ottfried (Hrsg.) Öffentliche Kommunikation. Handbuch Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikations- und Medienwissenschaft. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 54-78
- BETTINGER, Frank (2008). Auftrag und Mandat. In: BAKIC, Josef/ DIEBÄCKER, Marc/ HAMMER, Elisabeth (Hrsg.) Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Wien: Erhard Löcker GesmbH, S. 25-39
- BORTZ, Jürgen/ DÖRING, Nicola (2003). Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. (3., überarbeitete Auflage). Berlin, Heidelberg, New York: Springer-Verlag
- BROSDA, Carsten (2008). Diskursiver Journalismus. Journalistisches Handeln zwischen kommunikativer Vernunft und mediensystemischem Zwang. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- BUESTRICH, Michael/ GÜTZLAFF, Kathrin (2006). Muddling through. Eine Momentaufnahme der betrieblichen Öffentlichkeitsarbeit in sozialen Einrichtungen. In: Sozialmagazin, 31. Jg./ Heft 5, S. 40-46
- BURKART, Roland (1993a). Public Relations als Konfliktmanagement. Ein Konzept für verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Untersucht am Beispiel der Planung von Sonderabfalldeponien in Niederösterreich. Studienreihe Konfliktforschung, Bd. 7. Wien: Braumüller
- BURKART, Roland (1993b). Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit – Ein Transformationsversuch der Theorie des kommunikativen Handelns. In: BENTELE, Günter/ RÜHL, Manfred (Hrsg.). Theorien öffentlicher Kommunikation. Problemfelder, Positionen, Perspektiven. Schriftenreihe der Deutschen

- Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft. Band 19. München: Verlag Ölschläger, S. 218-227
- BURKART, Roland (1996). Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. Der Dialog als PR-Konzeption. In: BENTELE, Günter/ STEINMANN, Horst/ ZERFASS, Ansgar (Hrsg.). Dialogorientierte Unternehmenskommunikation. Grundlagen - Praxiserfahrungen – Perspektiven. Berlin: Vistas Verlag, S. 245-270
- BURKART, Roland (2002a). Kommunikationswissenschaft. Grundlagen und Problemfelder. Umriss einer interdisziplinären Sozialwissenschaft. (4., überarbeitete und aktualisierte Aufl.). Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag
- BURKART, Roland (2002b). Verständigungsorientierte Public Relations-Kampagnen. Eine kommunikationswissenschaftlich fundierte Strategie für Kampagnenarbeit. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). PR-Kampagnen. Über die Inszenierung von Öffentlichkeit. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 303-318
- BURKART, Roland (2003). Kommunikationstheorien. In: BENTELE, Günter/ BROSIUS, Hans-Bernd/ JARREN, Ottfried (Hrsg.) Öffentliche Kommunikation. Handbuch Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikations- und Medienwissenschaft. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 169-192
- BURKART, Roland (2010). Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit. In: HÖMBERG, Walter/ HAHN, Daniela/ SCHAFFER, Timon B. (Hrsg.). Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. Festschrift für Roland Burkart. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 17-37
- BURKART, Roland/ LANG, Alfred (2007). Die Theorie des kommunikativen Handelns von Jürgen Habermas – Eine kommentierte Textcollage. In: BURKART, Roland/ HÖMBERG, Walter (Hrsg.). Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung. (4. Auflage). Studienbücher zur Publizistik- und Kommunikationswissenschaft herausgegeben von Wolfgang R. Langenbacher. Band 8. Wien: Braumüller, S.42-71
- BURKART, Roland/ RUSSMANN, Uta (2010). Journalism, democracy and the role of doubts: An analysis of political campaign communication in Austria. In: Studies in Communication Sciences 10/1, S. 11-27
- BURKART, Roland/ RUSSMANN, Uta/ GRIMM, Jürgen (2010). Wie verständigungsorientiert ist Journalismus? Ein Qualitätsindex am Beispiel der Berichterstattung über Europa im Österreichischen Nationalratswahlkampf 2008. In: PÖTTKER, Hans/ SCHWARZENEGGER, Christian (Hrsg.). Europäische Öffentlichkeit und journalistische Verantwortung. Journalismus International, 6. Köln: Halem, S. 256-281
- BUSS, Eugen (2007). Image und Reputation – Werttreiber für das Management. In: PIWINGER, Manfred/ ZERFASS, Ansgar (Hrsg.). Handbuch Unternehmenskommunikation. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH, S. 227-243
- COHEN, Peter (2001). Europäische Drogenpolitik(?). In: INDRO – Institut zur Förderung qualitativer Drogenforschung, akzeptierender Drogenarbeit und rationaler Drogenpolitik e.V. (Hrsg.). Gesellschaft mit Drogen – Akzeptanz im Wandel. Dokumentationsband zum 6. internationalen Drogenkongress 5.-7. Oktober 2000 in Berlin. Studien zur qualitativen Drogenforschung und akzeptierenden Drogenarbeit. Band 31. Berlin: VWB - Verlag für Wissenschaft und Bildung, S. 49-55
- DBSH – Deutscher Berufsverband für Sozialarbeit, Sozial- und Heilpädagogik e.V. (1998). Öffentlichkeitsarbeit, In: Forum Sozial-Aktuell, o.V., o.S.

- DHS – Deutsche Hauptstelle gegen die Suchtgefahren (1991). Dokumentation: Drogenhilfe und Drogenpolitik. In: DHS (Hrsg.). Drogenpolitik und Drogenhilfe. Freiburg im Breisgau: Lambertus, S. 28-34
- DIEBÄCKER, Marc/ HAMMER, Elisabeth (2009). Zur Rolle von Sozialer Arbeit im Staat. Skizzen aus regulationstheoretischer und Foucault'scher Perspektive. URL: <http://www.beigewum.at/kurswechsel/jahresprogramm-2009/kurswechsel-3-2009-kritische-soziale-arbeit/>, Stand: 27. Juli 2011
- EISENBACH-STANGL, Irmgard/ PILGRAM, Arno/ REIDL, Christine (2008). Wiener Drogenpolitik 1970 – 2005. Außen- und Innenansichten. Wien: Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung
- EISENEGGER, Mark/ IMHOF, Kurt. Funktionale, soziale und expressive Reputation – Grundzüge einer Reputationstheorie. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2. Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 243-264
- ENGELKE, Ernst (2004). Die Wissenschaft Soziale Arbeit. Werdegang und Grundlagen. (2. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag
- ERATH, Peter (2006). Sozialarbeitswissenschaft. Eine Einführung. Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag
- FISCHER, Rosemarie (2001). Die Akzeptanz der DrogenkonsumentInnen. In: INDRO – Institut zur Förderung qualitativer Drogenforschung, akzeptierender Drogenarbeit und rationaler Drogenpolitik e.V. (Hrsg.). Gesellschaft mit Drogen – Akzeptanz im Wandel. Dokumentationsband zum 6. internationalen Drogenkongress 5.-7. Oktober 2000 in Berlin. Studien zur qualitativen Drogenforschung und akzeptierenden Drogenarbeit. Band 31. Berlin: VWB - Verlag für Wissenschaft und Bildung, S. 57-63
- FREEMAN, R. Edward/ REED, David L. (1983). Stockholders and Shareholders: A new perspective on Corporate Governance. In: California Management Review. Vol. 25, No. 3, S. 88-106
- FRÜH, Werner (2004). Inhaltsanalyse. Theorie und Praxis. (unveränderter Nachdruck der 5. Auflage von 2001). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH
- GEDRATH, Volker/ SCHRÖER, Wolfgang (2010). Die Sozialgesetzgebung und die Soziale Arbeit im 20. Jahrhundert. In: THOLE, Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 863-882
- GERHARDS, Jürgen (1998). Öffentlichkeit. In: JARREN, Ottfried/ SARCINELLI, Ulrich/ SAXER, Ulrich (Hrsg.). Politische Kommunikation in der demokratischen Gesellschaft. Ein Handbuch mit Lexikonteil. Opaten/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag GmbH, S. 268-274
- GERHARDS, Jürgen/ NEIDHARDT, Friedhelm (1990). Strukturen und Funktionen moderner Öffentlichkeit. Fragestellungen und Ansätze. Berlin: Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Abteilung: Öffentlichkeit und soziale Bewegung, Discussion Paper, FS III 90-101
- GÖG/ ÖBIG – Gesundheit Österreich GmbH/ Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen 2010. Bericht zur Drogensituation 2010. Wien: GÖG
- GRUNIG, James E./ HUNT, Todd (1984). Managing Public Relations. Fort Worth/ Texas et al.: Holt, Rinehart and Winston
- HABERMAS, Jürgen (1981). Theorie des kommunikativen Handelns. Band 1-2. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag
- HAMBURGER, Franz (1999). Sozialpädagogische Praxis im Licht der Medien. In: HAMBURGER, Franz/ OTTO, Hans-Uwe (Hrsg.). Sozialpädagogik und Öffentlichkeit. Systematisierungen zwischen marktorientierter Publizität und sozialer Dienstleistung. Veröffentlichungen der Kommission

- Sozialpädagogik der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft. Weinheim, München: Juventa Verlag, S. 79-95
- HAMBURGER, Franz (2010). Soziale Arbeit und Öffentlichkeit. In: THOLE, Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 999-1022
- HAPPEL, Hans-Volker (2001). Weiterentwicklung und Verstetigung akzeptierender Drogenarbeit. Zwischen Praxiserfolgen und Problemlagen – von der Grauzonenpragmatik zur offiziellen Interventionsmaßnahme – von der Selbsthilfe zur Dienstleistung. In: INDRO – Institut zur Förderung qualitativer Drogenforschung, akzeptierender Drogenarbeit und rationaler Drogenpolitik e.V. (Hrsg.). Gesellschaft mit Drogen – Akzeptanz im Wandel. Dokumentationsband zum 6. internationalen Drogenkongress 5.-7. Oktober 2000 in Berlin. Studien zur qualitativen Drogenforschung und akzeptierenden Drogenarbeit. Band 31. Berlin: VWB - Verlag für Wissenschaft und Bildung, S. 69-77
- HAVES, W.²⁹/ SCHNEIDER, Wolfgang (1992). Kontrollierter Gebrauch illegaler Drogen: Forschungsstand und Konsequenzen. In: Wiener Zeitschrift für Suchtforschung. 1/1992, S.29-36
- HEATHE, Robert Lawrence (Hrsg.) (2005). Encyclopedia of Public Relations. Volume 2. Thousand Oaks: Sage Publications Inc.
- IFSW – International Federation of Social Workers. Definition von Sozialarbeit (German version). URL: <http://www.ifsw.org/p38000409.html>, Stand: 19.09.2011
- JANDL, Ines (2009). (Un-)Sicherheiten am Wiener Karlsplatz? Eine inhaltsanalytische Untersuchung zur Aktualität von sicherheits- und ordnungspolitischen Diskursen in der massenmedialen Berichterstattung – am Beispiel des Wiener Karlsplatzes. Diplomarbeit: FH Campus Wien
- JILCH, Niko (2010). „Aus den Augen“. In: Die ZEIT Nr. 28, 08.07.2010, Seite A10/ Politik ÖSTERREICH. URL: http://han.onb.ac.at/han/wisopresseneu/www.wiso-net.de/webcgi?START=A20&T_FORMAT=5&DOKM=120980_ZEIT_0&TREFFER_NR=17&WID=980329970941-91620_5, Stand: 16. Juli 2011
- KARMASIN, Matthias (2007). Stakeholder-Management als Grundlage der Unternehmenskommunikation. In: PIWINGER, Manfred/ ZERFASS, Ansgar (Hrsg.). Handbuch Unternehmenskommunikation. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH, S. 70-85
- KLAUS, Elisabeth (2009). Öffentlichkeitsarbeit als Selbstverständigungsprozess. Das Beispiel Brent Spar. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). PR-Kampagnen. Über die Inszenierung von Öffentlichkeit. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 47-68
- KOLLAND, Franz (2008). Norm und Abweichung. In: BAKIC, Josef/ DIEBÄCKER, Marc/ HAMMER, Elisabeth (Hrsg.) Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Wien: Erhard Löcker GesmbH, S. 154-196
- KREUZER, Arthur (1982). Das deutsche Betäubungsmittel-Gesetz und seine rechtspolitischen Grundlagen. In: BURIAN, Wilhelm/ EISENBACH-STANGL, Irmgard. Haschisch: Prohibition oder Legalisierung. Weinheim: Beltz Verlag
- KRIEGER, Maria et al. (2007). Soziale Akteure im Öffentlichen Raum am Bei spiel Karlsplatz. Die Projekte „Streetwork“ und „Help U“. Fallbeispiel erstellt im Rahmen des Workpackage 3 des Projektmoduls 4 „Fachliche Standards in der Sozialwirtschaft: gestern – heute – morgen“. EntwicklungspartnerInnenschaft „Donau-Quality Inclusion“. URL: www.sozialearbeit.at/data/documents/krieger_et al_streetworkhelpu.pdf, Stand: 26. Juni 2011

²⁹ Der vollständige Name des Autors/ der Autorin ist nicht ausfindig zu machen.

- KUNCZIK, Michael (2002). Public Relations. Konzepte und Theorien. (4., völlig überarbeitete Aufl.). Köln, Weimar, Wien: Böhlau
- LANG, Alfred (1993). Jürgen Habermas' Verständigungsparadigma als theoretischer und forschungsleitender Rahmen in der Kommunikationswissenschaft. In: RÜHL, Manfred (1993). In: BENTELE, Günter/ RÜHL, Manfred (Hrsg.). Theorien öffentlicher Kommunikation. Problemfelder, Positionen, Perspektiven. Schriftenreihe der Deutschen Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft. Band 19. München: Verlag Ölschläger, S. 214-217
- LIES, Jan (Hrsg.) (2008). Public Relations. Ein Handbuch. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH
- LÖFFELHOLZ, Martin (2003). Kommunikatorforschung: Journalistik. In: BENTELE, Günter/ BROSIUS, Hans-Bernd/ JARREN, Ottfried (Hrsg.) Öffentliche Kommunikation. Handbuch Kommunikations- und Medienwissenschaft. Studienbücher zur Kommunikations- und Medienwissenschaft. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 28-53
- LOVISCACH, Peter (1996). Soziale Arbeit im Arbeitsfeld Sucht. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus
- LUIMPÖCK, Sabrina (2010). Angst vor den Medien? Kooperation zwischen Sozialarbeit und Journalismus. Diplomarbeit: FH Campus Wien
- MAY, Michael (2009). Aktuelle Theoriediskurse Sozialer Arbeit. Eine Einführung. (2., überarbeitete und erweiterte Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- MERTEN, Klaus (2009). Zur Theorie der PR-Theorien. Oder: Kann man PR-Theorien anders als systemisch modellieren? In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2., aktualisierte und erweiterte Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 51-70
- MITCHELL, Ronald K./ AGLE, Bradley R./ WOOD, Donna J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience. Defining the principle of who and what really counts. In: Academy of Management Review 1997, Vol. 22, No. 4, S. 853-886
- NEIDHARDT, Friedhelm (Hrsg.) (1994). Öffentlichkeit, öffentliche Meinung, soziale Bewegungen. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Sonderheft 34, S. 7-41
- NOELLE-NEUMANN, Elisabeth (1998). Öffentliche Meinung. In: JARREN, Ottfried/ SARCINELLI, Ulrich/ SAXER, Ulrich (Hrsg.). Politische Kommunikation in der demokratischen Gesellschaft. Ein Handbuch mit Lexikonteil. Opaten/ Wiesbaden: Westdeutscher Verlag GmbH, S. 81-94
- OERTEL, Cordula (2000). Stakeholder-Orientierung als Prinzip der Unternehmensführung. In: MEYER, Paul W./ MEYER, Anton (Hrsg.). Arbeitspapier zur Schriftenreihe Schwerpunkt Marketing. Band 108. München: Fördergesellschaft Marketing, o.S.
- OLK, Thomas (2008). Soziale Arbeit und Sozialpolitik – Notizen zu einem ambivalenten Verhältnis. In: BIELEFELDER ARBEITSGRUPPE 8 (Hrsg.). Soziale Arbeit in Gesellschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 287-298
- PANTUCEK, Peter (1998). Einige methodische Konsequenzen des lebensweltorientierten Zugangs. In: PANTUCEK, Peter/ VYSLOUZIL, Monika (Hrsg.). Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten: SozAKTIV e.V., S. 87-103
- PAVLOVA, Zlatka (2010). Öffentlichkeitsarbeit und diskursiver Journalismus. Instrumente zur Förderung der Diskursivität in der politischen Kommunikation. In: HÖMBERG, Walter/ HAHN, Daniela/ SCHAFFER, Timon B. (Hrsg.). Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. Festschrift für Roland Burkart. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 183-208

- PETERS, Hans Peter (1994). Wissenschaftliche Experten in der öffentlichen Kommunikation über Technik, Umwelt und Risiken. In: Neidhardt, Friedhelm (Hrsg.). Öffentlichkeit, öffentliche Meinung, soziale Bewegung. KZfSS, Sonderheft 34. Opladen: Westdeutscher Verlag, 162-190
- PLEINER, Günter/ HEBLICH, Britta (2009). Lehrbuch Pressearbeit. Grundlagen und Praxismethoden für die Soziale Arbeit. Weinheim, München: Juventa Verlag
- PUHL, Ria (1996). Kritische Einschätzung der Öffentlichkeitsarbeit von Jugendverbänden. In: Deutsche Jugend 44/ 4, S. 171-176
- PUHL, Ria (2002a). Die Hassliebe. Vom schwierigen Verhältnis der Sozialen Arbeit zur Öffentlichkeit – und umgekehrt. In: Sozialmagazin, 27. Jg./ Heft 7-8, S. 16-23
- PUHL, Ria (2002b). Von der Bravo bis zum Spiegel – Die Popularisierung sozialpädagogischer Themen in Zeitschriften. In: THOLE, Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen: Leske und Budrick, S. 779-793
- PUHL, Ria (2003). Klappern gehört zum Handwerk. Funktion und Perspektive von Öffentlichkeitsarbeit in der Sozialen Arbeit. Weinheim, München: Juventa Verlag
- PUHL, Ria/ THORUN, Walter (2002). Öffentlichkeitsarbeit. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.). Fachlexikon der sozialen Arbeit. (5., aktualisierte Auflage.) Frankfurt am Main: Eigenverlag, S. 675-676
- RAUPP, Juliana (2009). Medialisierung als Parameter einer PR-Theorie. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2., aktualisierte und erweiterte Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 265-284
- RAUPP, Juliana/ VOGELANG, Jens (2009). Medienresonanzanalyse. Eine Einführung in Theorie und Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- RAUSCH, Christian (1991). Drogenarbeit und Drogenpolitik in Europa. In: Gesellschaft, Erziehung und Bildung 13. Studien zur vergleichenden Sozialpädagogik und internationalen Sozialarbeit herausgegeben von Franz Hamburger. Band 1. Rheinfelden-Berlin: Schäuble Verlag
- RENN, Heinz/ LANGE, K. J. (1995). Stadtviertel und Drogenszene. Eine vergleichende Untersuchung zur Belästigung durch "offene" Drogenszenen in europäischen Großstädten. Im Auftrag der Europäischen Kommission. Unveröffentlichtes Manuskript. Hamburg
- ROLKE, Lothar (2009). Public Relations – die Lizenz zur Mitgestaltung öffentlicher Meinung. Umriss einer neuen PR-Theorie. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2., aktualisierte und erweiterte Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 173-198
- RÖTTGER, Ulrike/ PREUSSE, Joachim/ SCHMITT, Jana (2011). Grundlagen der Public Relations. Eine kommunikationswissenschaftliche Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- RÜHL, Manfred (1993). Kommunikation und Öffentlichkeit. Schlüsselbegriffe zur kommunikationswissenschaftlichen Rekonstruktion der Publizistik. In: BENTELE, Günter/ RÜHL, Manfred (Hrsg.). Theorien öffentlicher Kommunikation. Problemfelder, Positionen, Perspektiven. Schriftenreihe der Deutschen Gesellschaft für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft. Band 19. München: Verlag Ölschläger, S. 77-102
- RÜHL, Manfred (2009). Für Public Relations? Ein kommunikationswissenschaftliches Theorienbouquet! In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2., aktualisierte und erweiterte Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 71-85

- RUSSMANN, Uta (2010). Verständigungsorientierte Kommunikationsprozesse in der öffentlich politischen Diskussion. Das VÖA-Modell in der Wahlkampfkommunikation. In: HÖMBERG, Walter/ HAHN, Daniela/ SCHAFFER, Timon B. (Hrsg.). Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. Festschrift für Roland Burkart. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 171-182
- SCHAARSCHUCH, Andreas (1999). Soziale Arbeit in der Öffentlichkeit – Öffentlichkeit in der Sozialen Arbeit. In: HAMBURGER, Franz/ OTTO, Hans-Uwe (Hrsg.). Sozialpädagogik und Öffentlichkeit. Systematisierungen zwischen marktorientierter Publizität und sozialer Dienstleistung. Veröffentlichungen der Kommission Sozialpädagogik der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft. Weinheim, München: Juventa Verlag, S. 37-49
- SCHILLING, Johannes/ ZELLER, Susanne (2010). Soziale Arbeit. Geschichte – Theorie - Profession. (4., überarbeitete Auflage). München: Ernst Reinhardt Verlag
- SCHNEIDER Wolfgang (2004). Akzeptanzorientierte Drogenarbeit/ Acceptance-Oriented Drug Work. Kritische Bilanz akzeptanzorientierter Drogenhilfe. Einige durchaus auch polemisch zu verstehende Ausführungen. In: Akzeptanz. Zeitschrift für akzeptierende Drogenarbeit und humane Drogenpolitik 1/2005. 13. Jahrgang. (vergriffen). o.S. URL: www.indro-online.de/Schneider_ADA_1_04.pdf, Stand: 27. Juli 2011
- SCHMIDT-SEMISCH Henning/ WEHRHEIM, Jan (2005). Der halbierte Erfolg der „akzeptierenden Drogenarbeit“ oder: Ein Plädoyer für mehr „humane Drogenpolitik“. In: Akzeptanz. Zeitschrift für akzeptierende Drogenarbeit und humane Drogenpolitik 1/2005. 13. Jahrgang. o.S. URL: http://www.google.at/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.kriso.at%2Ffileadmin%2Fupload.dir%2FArtikel_SchmidtSemIsch.Wehrheim.Drogenpolitik2005.pdf&rct=j&q=zeitschrift%20akzeptanz%20semisch%20wehrheim%202005&ei=resvTq_tOMKbOrq7hX8&usg=AFQjCNGfxsyk0Uy6ekQxGyCnEEaRTX9PKg&sig2=d94P5FN1NjTA5CW_3OmLkA&cad=rja, Stand: 27. Juli 2011
- SCHÜRMANN, Ewald (2004). Öffentlichkeitsarbeit für soziale Organisationen. Praxishandbuch für Strategie und Aktionen. Weinheim, München: Juventa Verlag
- SIGNITZER, Benno (2007). Theorie der Public Relations. In: BURKART, Roland/ HÖMBERG, Walter (Hrsg.). Kommunikationstheorien. Ein Textbuch zur Einführung. (4., erweiterte und aktualisierte Aufl.). Studienbücher zur Publizistik- und Kommunikationswissenschaft herausgegeben von Wolfgang R. Langenbacher. Band 8. Wien: Braumüller, S.42-71
- SIMON, Titus (2007). Öffentlichkeit und öffentliche Räume – Wem gehört die Stadt? In: BAUM, Detlev (Hrsg.). Die Stadt in der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch für soziale und planende Berufe. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 156-172
- STEENBERGEN, Marco R./ BÄCHTINGER, André/ SPÖRNDLI, Markus/ STEINER, Jürg (2003). Measuring political deliberation: A discourse quality index. In: Comparative European Politics. 1, S. 21-48. URL: www.poli-sci.utah.edu/.../steenbergen2003.pdf, Stand: 23. Oktober 2011
- STEFFAN, Werner (1988). Streetwork in der Drogenszene. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag
- STEINER, Antonia (2010). Sozialraum Karlsplatz. Eine Analyse im Hinblick auf weitere mögliche Angebote von Sozialarbeit. Diplomarbeit: FH Campus Wien
- STÖVER, Heino (2001). Fachliche Innovationen und drogenpolitische Bewegungen: „Was wir wollten, was wir wurden“. In: INDRO – Institut zur Förderung qualitativer Drogenforschung, akzeptierender Drogenarbeit und rationaler Drogenpolitik e.V. (Hrsg.). Gesellschaft mit Drogen – Akzeptanz im Wandel. Dokumentationsband zum 6. internationalen Drogenkongress 5.-7. Oktober 2000 in Berlin.

- Studien zur qualitativen Drogenforschung und akzeptierenden Drogenarbeit. Band 31. Berlin: VWB - Verlag für Wissenschaft und Bildung, S.35-47
- SZYSZKA, Peter (2009). Organisation und Kommunikation: Integrativer Ansatz einer Theorie zu Public Relations und Public Relations-Management. In: RÖTTGER, Ulrike (Hrsg.). Theorien der Public Relations. Grundlagen und Perspektiven der PR-Forschung. (2., aktualisierte und erweiterte Aufl.). Heidelberg: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 135-150
- SZYSZKA, Peter (2010). Die Verständigungsorientierte Öffentlichkeitsarbeit und das Integrative Public Relations-Modell. In: HÖMBERG, Walter/ HAHN, Daniela/ SCHAFFER, Timon B. (Hrsg.). Kommunikation und Verständigung. Theorie – Empirie – Praxis. Festschrift für Roland Burkart. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 149-167
- THIERSCH, Hans (1978). Alltagshandeln und Sozialpädagogik. In: Neue Praxis 8, S. 6-25
- THIERSCH, Hans (1999). Soziale Arbeit und Öffentlichkeit – Verwerfungen zwischen Politik, Alltagszuständigkeit, Dienstleistungsangebot und Legitimationspflicht. In: HAMBURGER, Franz/ OTTO, Hans-Uwe (Hrsg.). Sozialpädagogik und Öffentlichkeit. Systematisierungen zwischen marktorientierter Publizität und sozialer Dienstleistung. Veröffentlichungen der Kommission Sozialpädagogik der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaft. Weinheim, München: Juventa Verlag, S. 121-131
- THIERSCH, Hans/ GRUNWALD, Klaus/ KÖNGETER, Stefan (2010). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: THOLE, Werner (Hrsg.). Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 3., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 175-196
- VWS – Verein Wiener Sozialprojekte (2003a). Leitbild VWS. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/leitbilder.html>, Stand: 21. Juli 2011
- VWS (2003b). Jahresbericht VWS 2003. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2004). Jahresbericht VWS 2004. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2005). Jahresbericht VWS 2005. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2006). Jahresbericht VWS 2006. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2007). Jahresbericht VWS 2007. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2008). Jahresbericht VWS 2008. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2009). Jahresbericht VWS 2009. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2010). Jahresbericht VWS 2010. URL: <http://www.vws.or.at/vws/publikationen/jahresberichte.html>, Stand: 22. Juli 2011
- VWS (2011). Presseaussendung am 20. Mai 2011. „Organisatorische Veränderungen im niederschweligen Sucht- und Drogenhilfereich in Wien“. URL: http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20110520_OTS0189/organisatorische-veraenderung-im-niederschweligen-sucht-und-drogenhilfereich-in-wien, Stand: 24. Juni 2011

- VWS online. Ganslwirt. URL: <http://www.vws.or.at/ganslwirt/general-info/uber-uns.html>, Stand: 24. Juni 2011
- VWS online. General Info. URL: <http://www.vws.or.at/vws/general-info/uber-uns.html>, Stand: 24. Juni 2011
- VWS online. Geschichte. URL: <http://www.vws.or.at/vws/general-info/geschichte.html>, Stand: 24. Juni 2011
- VWS online. Home. URL: <http://www.vws.or.at/home/>, Stand: 24. Juni 2011
- VWS online. Streetwork. URL: <http://www.vws.or.at/streetwork/general-info/uber-uns.html>, Stand: 24. Juni 2011
- WASHIETL, Engelbert (2004). Ethik und Verantwortung im Journalismus. In: PÜRER, Heinz/ RAHOFER, Meinrad/ REITAN, Claus (Hrsg.). Praktischer Journalismus. Presse, Radio, Fernsehen, Online. (5., völlig neue Auflage). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH
- WINKLER-HERMADEN, Rosa (2010). „Kein Spritzentausch mehr für Suchtkranke am Karlsplatz“. In: derStandard.at, 16. April 2010. URL: <http://derstandard.at/1269449785511/Kein-Spritzentausch-mehr-fuer-Suchtkranke-am-Karlsplatz>, Stand: 24. Juni 2011
- WOLFER, Dieter (2009). Chancen und Risiken: aufsuchende Sozialarbeit und Journalismus. In: Sozialmagazin, 34. Jg./ Heft 1, S. 58-63
- ZERFASS, Ansgar (1996). Dialogkommunikation und strategische Unternehmensführung. In: BENTELE, Günter/ STEINMANN, Horst/ ZERFASS, Ansgar (Hrsg.). Dialogorientierte Unternehmenskommunikation. Grundlagen - Praxiserfahrungen – Perspektiven. Berlin: Vistas Verlag, S. 23-58

Weiterführende Quellen

- KRISO – Kritische Soziale Arbeit. URL: <http://www.kriso.at/>, Stand: 27. Juli 2011
- LISA – Libertäre Initiative Sozial Arbeitender (Wien). URL: <http://lisasyndikat.wordpress.com>, Stand: 24. Juni 2011
- OBDS – Österreichischer Berufsverband der SozialarbeiterInnen. URL: <http://www.wien-sozialarbeit.at>, Stand: 24. Juni 2011
- OEVDf – Österreichischer Verein für Drogenfachleute. URL: <http://oevdf.at>, Stand: 24. Juni 2011
- SDW – Sucht- und Drogenkoordination Wien. URL: <http://drogenhilfe.at>, Stand: 24. Juni 2011

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb.1.	Ziele der VÖA. Quelle: BURKART 1996, S. 256	25
Abb.2.	PR-Evaluation nach VÖA-Kriterien. Quelle: visuell leicht adaptiert nach BURKART 2010, S. 3530	
Abb.3.	Stakeholder-Typologie. Quelle: RÖTTGER/ PREUSSE/ SCHMITT 2011, S. 106	40
Abb.4.	Concept of Linkages. Quelle: visuell leicht adaptiert nach GRUNIG/ HUNT 1984, S. 141	41
Abb.5.	Stakeholder-Perspektive nach KARMASIN. Quelle: KARMASIN 2007, S. 78.....	43
Abb.6.	Kontaktzahlen Beratungsstelle <i>streetwork</i> 2004. Quelle: VWS 2004, S. 11.....	83
Abb.7.	Kontaktzahlen <i>streetwork</i> 2004 – 2008. Quelle: VWS 2008, S. 34.....	84
Abb.8.	Kontaktzahlen Outreach <i>streetwork</i> . Quelle: VWS 2006, S. 23.....	85
Abb.9.	Kontaktzahlen <i>HELP U</i> 2008. Quelle: VWS 2008, S. 32	86
Abb.10.	Einsatzzahlen Outreach <i>streetwork</i> 2010. Quelle: VWS 2010, S. 9	87
Abb.11.	Kontaktzahlen Outreach <i>streetwork</i> 2010. Quelle: VWS 2010, S. 10.....	87
Abb.12.	Spritzenabgabe österreichweit 2005, 2007, 2009. Quelle: GÖG/ÖBIG 2010, S. 68	89
Abb.13.	Spritzenabgabe <i>streetwork</i> 2007 – 2010. Quelle: VWS 2010, S. 6	89
Abb.14.	Concept of Linkages angepasst an <i>streetwork</i>	120
Abb.15.	Box-Plot der Artikellängen nach Wortanzahl in Abhängigkeit der Zeitungen.....	131
Abb.16.	Balkendiagramm Bilddarstellung in Abhängigkeit des Printmediums	132
Abb.17.	Profildiagramm Themenfelder.....	135
Abb.18.	Profildiagramm Häufigkeiten und Anteilswerte der einzelnen Themenfelder in Abhängigkeit vom Printmedium	137
Abb.19.	Themenebenen nach Interessensbezügen, andere als politische und sozialarbeiterische	143
Abb.20.	Argumente und Begründungen „Drogenszene“ in Abhängigkeit zum Printmedium	146
Abb.21.	Argumente und Begründungen „Soziale Arbeit“ in Abhängigkeit zum Printmedium	148
Abb.22.	Argumente und Begründungen „Umbau des Karlsplatzes“ in Abhängigkeit zum Printmedium	149
Abb.23.	Argumente und Begründungen „ <i>streetwork</i> “ in Abhängigkeit zum Printmedium	151
Abb.24.	Zweifel „Säuberung Karlsplatz“ in Abhängigkeit zum Printmedium	156
Abb.25.	Zweifel „Sozialarbeit Karlsplatz“ in Abhängigkeit zum Printmedium	157
Abb.26.	Zweifel „drogenkonsumierende Menschen“ in Abhängigkeit zum Printmedium	158

TABELLENVERZEICHNIS

Tab.1.	Funktionen der Massenmedien.....	16
Tab.2.	Abgrenzung zwischen Journalismus und PR/ Öffentlichkeitsarbeit	18
Tab.3.	Unterscheidung zwischen journalistischem Handeln und Massenmedien.....	22
Tab.4.	Spritzentausch und -verkauf nach Anzahl der Angebote und nach Bundesländern, 2009	88
Tab.5.	Häufigkeiten und Anteilswerte der Berichte in Abhängigkeit des Printmediums.....	128
Tab.6.	Kontingenztafel Nachrichtentyp in Abhängigkeit des Printmediums	129
Tab.7.	Artikellänge definiert nach Wortanzahl.....	130
Tab.8.	Kruskal-Wallis-Test der mittleren Wortanzahl je Zeitung	131
Tab.9.	Nichtparametrischer Vergleich einer empirischen mit einer theoretischen Erwartung in Abhängigkeit der Zäsur	133
Tab.10.	Anteilswerte der einzelnen Themenfelder	134
Tab.11.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Drogenszene“ in Abhängigkeit zum Berichterstattungszeitraum.....	137
Tab.12.	Vierfeldertafel Drogenszene * Sicherheit	139
Tab.13.	Häufigkeiten und Anteilswerte der Stakeholder in allen Presseberichten.....	140
Tab.14.	Kontingenztafel systemisch-politischer vs. lebensweltlich-alltagsbezogener Themenbezug in Abhängigkeit zum Printmedium	143
Tab.15.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „Drogenszene“	145
Tab.16.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „Sozialarbeit“ ..	147
Tab.17.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „Umbau“	149
Tab.18.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Argumentenindizes „streetwork“	150
Tab.19.	Häufigkeiten und Anteilswerte Probleme & Lösungsvorschläge.....	151
Tab.20.	Häufigkeiten und Anteilswerte Framing Drogensucht.....	152
Tab.21.	Häufigkeiten und Anteilswerte Framing Soziale Arbeit	153
Tab.22.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Zweifelindizes „Säuberung Karlsplatz“ 155	
Tab.23.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Zweifelindizes „Sozialarbeit Karlsplatz“ 156	
Tab.24.	Kennwerte (Mittelwerte und Standardabweichungen) der Zweifelindizes „DrogenkonsumentInnen“	157

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS DES ANHANGS

Tab.I.	Häufigkeiten des Nachrichtentyps.....	200
Tab.II.	Kontingenztafel Bilddarstellung in Abhängigkeit des Printmediums	200
Tab.III.	Kontingenztafel Presseberichte nach Erscheinungsdatum in Abhängigkeit vom Printmedium	201
Tab.IV.	Kontingenztafel Presseberichte nach Themenfeld „Drogenszene“ in Abhängigkeit vom Printmedium	202
Tab.V.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte der einzelnen Themenfelder in Abhängigkeit vom Printmedium	203
Tab.VI.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Soziale Arbeit“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt	205
Tab.VII.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Sicherheit“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt	205
Tab.VIII.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Karlsplatz als öffentlicher Ort“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt	206
Tab.IX.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Schutzzone“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt	206
Tab.X.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Kunstzone“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt	207
Tab.XI.	Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Andere Drogen-Hotspots“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt	207
Tab.XII.	Vierfeldertafel Drogenszene * Soziale Arbeit.....	208
Tab.XIII.	Kontingenztafel Häufigkeit der Nennung und Wortmeldung der „ExpertInnen aus anderen Feldern als Soziale Arbeit“ in Abhängigkeit des Printmediums.....	208
Tab.XIV.	Kontingenztafel Häufigkeiten der Nennungen politischer Parteien in Abhängigkeit der Zeitung 210	
Tab.XV.	Kontingenztafel Häufigkeiten der Wortmeldungen politischer Parteien in Abhängigkeit der Zeitung	212

ANHANG

Codebuch (Kategoriensystem und Codierregeln)

Beitragsbezogene Variablen

Nr.	Variable	Value	Label
1	ARTNR	Artikelnummer	Fortlaufende Zahl - numerisch
2	ZEITUNG	Zeitung	
		1	Die Presse
		2	Wiener Zeitung
		3	Der Standard
		4	Kronen Zeitung
		5	Kurier
		6	Salzburger Nachrichten
3	ERSCHDAT	Erscheinungsdatum	TT.MM.JJJJ
4	NACHTYP	Nachrichtentyp	
		1	Presseartikel und Pressekommentar
		2	Interview
		3	Leserbrief/ Kommentar (nicht journalistisch)
		4	Kurzanreißer/ Überblick
5	TITEL	Titel des Beitrags	Wörtlich
6	WORT	Wortanzahl	Metrisch skaliert
7	BILD	Formale Gestaltung	
		0	Bild/ Foto nicht vorhanden
		1	Bild/ Foto vorhanden
8	BILDINH	Bildinhalt: Sachbild vs. Sensationsbild	Nüchtern, auf Sachzusammenhänge ausgerichtet vs. emotionalisiert
		1	Emotionales Bild/ Sensationsbild
		2	Nüchtern/ Sachbild
		3	Standardbild
		4	Kombination

1. Themenbezogene Variablen: Bezugsfelder/ Perspektiven und Tendenzen

Die Values und Labels bleiben jeweils für alle Kategorien „THEM“, THEM_x_TEND“ und „URH“ gleich.

Bei Bedarf weicht die Datenmaske in den UrheberInnen-Kategorien und damit auch in der Nummerierung vom Codebuch ab, nämlich wenn mehrere UrheberInnen einer Tendenz oder einer Position zugeordnet werden können. Die Datenmaske wird in diesen Fällen um „URH3“ usw. erweitert.

Nr.	Variable	Dimension Value & Label	Indikatoren
9	THEM_DROG	Bezugsfeld 1: Drogenszene Karlsplatz	„Drogen, Medikamente, Konsum, Handel, Junkies, Drogenszene, Drogenmilieu, Drogenkranke, Drogenabhängige, Drogensüchtige, Aufenthaltsszene“

		0	Nicht vorhanden	
		1	Vorhanden	
10	THEM_DROG_TEND	Tendenz: Drogenszene Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz in Bezug auf Drogenszene		Repressiv: Bezeichnungen wie „Junkies“, „elend“ und Drogenszene/ DrogenkonsumentInnen in der Sündenbock-Rolle, Stigmatisierungen, Vorurteile Ausgeglichen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien Liberal: Orientierung an „Bedürfnissen der DrogenkonsumentInnen“ und DrogenkonsumentInnen als Menschen explizit „verteidigt“, gegen Vorurteile
		-	Keine Tendenz	Keine Aussagen
		1	Stark repressive/ kritische Tendenz, Unverständnis	2+ Argumente/ Aussagen
		2	Mäßig repressive/ kritische Tendenz	1 Argument
		3	Ambivalente/ ausgewogene Tendenz	Ausgeglichene Argumente, neutral
		4	Mäßig liberale/ freundliche Tendenz	1 Argument
		5	Stark liberale/ freundliche Tendenz, Verständnis	2+ Argumente/ Aussagen
11	URH1.THEM_DROG_TEND_lib	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz		UrheberInnen sind diejenigen, die aktiv Aussagen treffen oder denen eindeutig Aussagen zugeschrieben werden
		1	Nicht eindeutig	Allgemeine Aussagen/ Vorurteile/ Mutmaßungen, Aussagen ohne klare Zuschreibung zu UrheberIn -> auch bei „diffusen“ Äußerungen, die nicht eindeutig einer Person/ Personengruppe bzw. der/dem JournalistIn zuzuordnen sind
		2	Streetwork	
		3	VWS	Roland Reithofer
		4	Grüne, Hebein	
		5	SPÖ	
		6	FPÖ	
		7	ÖVP	
		8	SDW	Michael Dressel
		9	Polizei	
		10	ExpertIn aus anderem Feld als Soziale Arbeit	Andere Felder: Soziologie, Psychologie, Pädagogik, Sozialkriminologik, Medizin, etc.
		11	Stadt Wien	Gesundheits- und Sozialstadträtin Wehsely, Bürgermeister Häupl
		12	JournalistIn	Eindeutig als Meinung, Frage,

				Stilmittel oder Aussage des/der JournalistIn
		13	Regierung (ÖVP + SPÖ)	
		14	BetroffeneR	Außenstehende Person: AnrainerIn, Geschäftsperson, PassantIn,...
		15	ÖVP + FPÖ	
		16	DrogenkonsumentIn	Menschen aus der Drogenszene
		17	DrogenexpertIn/ SozialarbeiterIn	• eine Person, die (nicht explizit für einen Verein, sondern) für sich spricht, oder SozialarbeiterInnen allgemein, z.B. „Sozialarbeiter kritisieren...“, „an der Front bei den Sozialarbeitern gärt es“ • „Drogenexperten“ ohne Differenzierung, die nicht dezidiert einem anderen Feld als der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind
		18	Wiener Linien	
12	URH2.THEM_D ROG_TEND_re pr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz		

14	THEM_SOZ	Bezugsfeld 2: Sozialarbeit		„Drogenhilfe, Drogenberatung, Drogenbetreuung, niederschwellige Angebote, akzeptierende Sozialarbeit, Spritzentausch“
15	THEM_SOZ _TEND	Tendenz 2: Sozialarbeit Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz in Bezug auf Sozialarbeit		Kritisch: Sozialarbeit allgemein und speziell am Karlsplatz wird in Frage gestellt -> Kritik an Erfolgen, Leistungen, (niederschwelligem) Zugang Ausgeglichen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien Freundlich: mit Hinweis auf die Leistungen, Erfolge und Zugänge der Sozialarbeit und Aussagen wie „KlientInnen nehmen Angebote gut wahr.“
16	URH1.THEM_SOZ_TEND_lib	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz		
17	URH2.THEM_SOZ_TEND_repr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz		

18	THEM_SICHER	Bezugsfeld 3: Sicherheit & Sicherheitsgefühl mit Drogenszene (am Karlsplatz und allgemein)		„Sicherheit, Kriminalität, Handel/ Dealen, Gefahr, Konflikte, Unsicherheit, Ängste, Attacke, Bedarf an Polizeiinterventionen und anderen schlichtenden Institutionen, Bedarf an Exekutivmaßnahmen, ansteckende Krankheiten“
----	-------------	--	--	---

19	THEM_SICHER a	Bezugsfeld 3a: Subjektives Sicherheitsgefühl vs. Objektive Sicherheit Thematisierung und Unterscheidung zwischen subjektivem Un-/Sicherheitsgefühl und objektiver Un-/Sicherheit/ Gefährdung getroffen		Subj: Ausdrücke wie „subjektives Un-/Sicherheitsgefühl, Beschwerden, wenig erfreut, unwohl fühlen“ Objektiv: Fakten und Zahlen zu realen Fällen von Gefährdung und/ oder Kriminalität, inkl. Handel
		1	Dominanz subj. Sicherheitsgefühl	Mind. 75% der Argumente/ Nennungen
		2	Dominanz objektive Sicherheit	s.o.
		3	Beides angesprochen, klare Differenzierung/ Gegenüberstellung	Weniger als 75% Dominanz, wobei explizit beide Aspekte von Sicherheit genannt und einander mit Argumenten gegenüber gestellt werden
		4	Beides angesprochen, mäßige Differenzierung	Weniger als 75% Dominanz, wobei explizit beide Aspekte genannt werden, klare Begriffliche Trennung, aber keine weitere argumentative Gegenüberstellung
		5	Beides angesprochen, keine Differenzierung	Weniger als 75% Dominanz, keine explizite Trennung, sondern Vermischung der Begriffe
20	THEM_SICHER b	potenzielle vs. reale Sicherheitsbedrohung/ Kriminalität (inkl. Dealen, exkl. Konsum) Thematisierung inszenierter/ fiktiver, potenzieller und tatsächlicher/ erlebter Sicherheitsgefahren		Real: tatsächliche Begebenheiten, Fakten, Zahlen Inszeniert: „Dieses mögliche Szenario ist fiktiv“ potenziell: „mögliche Gefahren“
		1	Dominanz fiktiver/ inszenierter Gefahr(en)	Mind. 75% der Aussagen
		2	Dominanz realer potenzieller Gefahr(en)	s.o., ansteckende Krankheiten übertragen, potenzielle Übergriffe, „Dealer könnten kommen“
		3	Dominanz realer tatsächlich erlebter Gefahr(en)	s.o., Spritzen am Spielplatz finden, tatsächliche Übergriffe, Handel
		4	Mehrere Aspekte von Sicherheit angesprochen, in hohem Maße klare Differenzierung/ Gegenüberstellung	Differenzierung in hohem Maße: das reale Gefahrenpotenzial wird deutlich von potenzieller oder fiktiver Bedrohung abgegrenzt; klare Gegenüberstellung durch eindeutige Argumente und Zahlen; Aussagen wie: „nur ... Fälle von Konflikten oder kriminellen Handlungen“
		5	Mehrere Aspekte von Sicherheit angesprochen, mäßige Differenzierung zw. Realität und Fiktion	Mäßige Differenzierung: mehrere Aspekte von Gefahr werden angesprochen, klare begriffliche Trennung, aber keine klare Gegenüberstellung mangels eindeutiger Argumente und Zahlen
		6	Mehrere Aspekte von Sicherheit angesprochen, keine Differenzierung	Keine Differenzierung: mehrere Aspekte von Gefahr werden angesprochen, keine explizite Trennung, sondern Vermischung der Begriffe
21	THEM_SICHER _TEND	Tendenz 3: Sicherheit & Sicherheitsgefühl Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz		Kontrollbedarf: „es braucht Polizeimaßnahmen, verstärkte Kontrollen, härtere Maßnahmen“, Drogenszene „unsichtbar“ machen

		in Bezug auf Sicherheit & Kontrollbedarf	Ausgeglichen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien z.B. Ordnungsbedürfnis und Sicherheitsgefühl der Menschen sind wichtig; un-/sichtbare Drogenszene braucht Hilfsangebote; ebenso Öffentlichkeit durch Ansprechpartner wie Help U • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien Sicherheit: Kritische Position im Hinblick auf Kontrolle Aussagen wie: „Lage ist im Griff“, „Gefahr, die von Drogenszene ausgeht, wird überbewertet“ bzw. „ist gut kontrolliert“
22	URH1.THEM_SICHER_TEND_li b	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz	in Richtung Sicherheit bzw. kritisch gegenüber Kontrollmaßnahmen
23	URH2.THEM_SICHER_TEND_repr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz	In Richtung Unsicherheit bzw. pro Kontrollmaßnahmen

24	THEM_KP_OEFF	Bezugsfeld 4: Karlsplatz als öffentlicher Ort	„Verkehrsknoten, PassantInnen, AnrainerInnen, Schulen, TouristInnen, Geschäftsleute, öffentlicher Ort, öffentliche Interessen, Bevölkerung, Beschwerden“
25	THEM_KP_OEFF_TEND	Tendenz 4: Öffentlicher Ort Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz in Bezug auf öffentliche Interessen	Kritisch: Argumentation in Richtung „Beschwerden, Belästigung“ oder „unzumutbar“ -> starke Schuldzuweisungen zu Drogenszene und i.S.v. „alle sind verdächtig“ oder „Konfrontation wäre unvermeidbar gewesen“ Ausgewogen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien Interessenskonflikte werden thematisiert, aber neutral, ohne Schuldzuweisungen • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien Liberal: Argumentation in Richtung Duldung, Forderung nach Konsumräumen Aussagen wie: „Die Leute haben sich mit dem Karlsplatz arrangiert.“, kritischer Umgang mit dem Begriff „verdächtig“ und klare Aussagen zur „Gefährdung“

26	URH1.THEM_KP_OEFF_TE ND_lib	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz	
27	URH2.THEM_KP_OEFF_TE ND_repr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz	

28	THEM_SCHUTZ_TZ	Bezugsfeld 5: Karlsplatz als Schutzzone -> Vertreibung der Drogenszene	“Schutzzone, Räumung, Vertreibung, Wegweisung, ordnungspolitische Maßnahmen, Polizeipräsenz, Polizeieinsätze, Ordnungspolitik, Kriminalpolitik“
29	THEM_SCHUTZ_TZ_TEND	Tendenz 4: Schutzzone - Vertreibung Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz in Bezug auf Verlagerung der Drogenszene	Repressiv: Aussagen pro Schutzzone wie „Die gehören vom KP vertrieben.“, „Die Schutzzone gehört erweitert.“, „Verlagerung der Drogenszene (durch Umbau) ist gut.“, „Es besteht gesteigerter Bedarf an Kontroll- und Schutzmaßnahmen.“, rigoroser Umgang mit dem Begriff der „Gefährdung“ und „Säuberung“ Ausgewogen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien Liberal: differenzierter Umgang mit dem Begriff des „Schutzbedürfnisses“ der Öffentlichkeit, differenzierte bzw. kritische Aussagen zu Schutzzone wie „Eine Vertreibung ist nicht sinnvoll.“, „führt zu Verlagerung zu anderen öffentlichen Orten“, „Es ist eine rein populistische Initiative, den Karlsplatz drogenfrei zu machen.“, „Zentralisierung und/ oder Verstreuung nicht sinnvoll“
30	URH1.THEM_SCHUTZ_TE ND_lib	UrheberIn der liberalen Tendenz	
31	URH2.THEM_SCHUTZ_TE ND_repr	UrheberIn der repressiven Tendenz	

32	THEM_KUNST	Bezugsfeld 6: Karlsplatz als Kunstzone	“Sanierung der Sanitäranlagen und Passagen, Helligkeit, Sauberkeit, Renovierung, Modernisierung, Kunst, Attraktivität“
33	THEM_KUNST_TEND	Tendenz 6: Kunstzone Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz in Bezug auf Kunstzone	Kritisch: Indikatoren dafür, dass die Kunstzone in Konflikt mit der Drogenszene ist. Ausgewogen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den

			UrheberInnen-Kategorien • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien Liberal: Indikatoren dafür, dass die Kunstzone mit der Drogenszene vereinbar ist
34	URH1.THEM_K UNST_TEND_li b	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz	
35	URH2.THEM_K UNST_TEND_re pr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz	

36	THEM_ANDER E	Bezugsfeld 7: andere soziale Einrichtungen und andere Drogenhotspots im öffentlichen Raum	„Drogenszene Josefstädterstraße, Stadtpark, Gumpendorferstraße, TaBeNo, Ganslwirt neu“
37	THEM_ANDER ES_TEND	Tendenz 7: andere Drogenhotspots Darstellung/ Sozialpolitische Tendenz	Positive Tendenz: Lösung andernorts unkritisch dargestellt und/ oder beschönigende Dargestellung; Aussagen wie: „in Tageszentren sind Menschen nicht der Öffentlichkeit ausgesetzt“, „andere Drogenhotspots haben nichts mit Verlagerung zu tun“, „andere Hilfsangebote werden gut angenommen“ Ausgewogen: Ausgewogen: • objektive“, neutrale Aussagen - > keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien Verschiebung der Drogenszene ist logische Konsequenz - ob zu anderen Einrichtungen oder an öffentliche Orte, „man müsse ein Angebot schaffen, das die Klientel erreicht“ • sowohl kritische als auch freundliche Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien kritische/ zweifelnde Tendenz: Verschiebung der Drogenszene vom KP unerfreulich, Verlagerung allgemein in Akzeptanz und Ressourcen zu hinterfragen, neuerliche Verlegung Ende 2011, Kapazitäten fraglich, Verschiebung bringt andernorts Beschwerden, macht Drogenszene unübersichtlich
38	URH1.THEM_A NDERE_lib	UrheberIn 1: kritische Tendenz	
39	URH2.THEM_A NDERE_repr	UrheberIn 2: unkritische Tendenz	

40	THEMEB01	Themenebene1: politisch	
		0	Nicht vorhanden
		1	vorhanden

41	THEMEB02	Themenebene2: sozialarbeiterisch		
		0	Nicht vorhanden	
		1	vorhanden	
42	THEMEB3	Themenebene3: andere		
		0	Nicht vorhanden	
		1	Polizeilich	Polizeimaßnahmen, „Aktion scharf“, Schutzzone, Zahlen/ Fakten an Übergriffen, Drogenhandel,...
		2	Öffentlichkeit	BürgerInnen, AnrainerInnen, unbeteiligte/ betroffene Menschen
		3	Ereignis/ Einzelfall	z.B. Übergriff, Gewaltvorfall
		4	Wirtschaftlich	Geschäftsleute
		5	Kunst	
		6	Umbau	
		7	Menschen aus der Drogenszene	
		8	Medizinisch	Ärztliche Perspektive
		9	Mediale Inszenierung	z.B. „fiktiver Vorfall“

2. AkteurInnenbezogene Variablen: Stakeholder und Tendenzen

AkteurInnen werden in der Untersuchung als Stakeholder (Menschen, Gruppen und Institutionen) definiert, die in den Zeitungsbeiträgen - aktiv handelnd und auch passiv - genannt werden.

Die Tendenzen beziehen sich darauf, ob und mit welchem Grad an Verständnis bzw. an Kritik die Interessen, Perspektiven und Bedürfnisse der Akteure im Artikel angesprochen oder diskutiert werden.

Die Values und Labels bleiben jeweils für alle Kategorien „AKT“, „AKT_x_TEND“ und „URH“ gleich. Auch hier gilt, dass bei Bedarf mehrere UrheberInnen codiert werden, jeweils als „URH3“ usw.

Nr.	Variable	Dimension Value & Label		Indikatoren
43	AKT_DROG	Akteur 1: Menschen aus Drogenszene (allgemein, nicht nur am Karlsplatz)		„Junkies, DrogenkonsumentInnen, Drogensüchtige, DealerInnen, KlientInnen“
		0	Nicht vorhanden	
		1	Vorhanden, passiv, werden genannt	namentliche Nennung, ohne Wort
		2	Vorhanden, aktiv	ergreifen Wort oder werden zitiert
44	AKT_DROG _TEND	Tendenz zu Akteur 1: Drogensüchtige Darstellung/ Tendenz in Bezug auf Drogensüchtige		Repressiv/ kritisch: herablassende, respektlose Äußerungen, Begriffe wie „Junkies“, „Drogensüchtige als Menschen zweiter Klasse“ und/ oder als „Last“, Vorurteile wie „die Kriminellen“ Ausgewogen: • objektive“, neutrale Aussagen - > keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien • Randgruppenproblematik wird besprochen, sowohl kritische als auch freundliche Aussagen - > Codierung in den folgenden Kategorien Liberal/ freundlich: Begriffe wie „suchtkrank“, explizit positive (für das Image förderliche) Äußerungen, Drogensüchtige werden als

				Menschen „verteidigt“ gegen Vorurteile, Stigmatisierungen etc., Differenzierung zwischen DealerInnen und KonsumentInnen
		-	Keine Tendenz	Keine Aussagen
		1	Stark kritische Tendenz/ wenig Verständnis	3+ Aussagen
		2	Mäßig kritische Tendenz	1 oder 2 Aussagen mehr
		3	Ambivalente/ ausgewogene Tendenz	Ausgeglichene Argumente, ambivalente Aussagen
		4	Mäßig freundliche Tendenz	1 oder 2 Argumente mehr
		5	Stark freundliche Tendenz/ hohes Verständnis	3+ Aussagen
45	URH1.AKT_DROG_TEN D_lib	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz		UrheberInnen sind diejenigen, die aktiv Aussagen treffen oder denen durch die JournalistInnen Aussagen zugeschrieben werden
		1	Nicht eindeutig	Allgemeine Aussagen/ Vorurteile/ Mutmaßungen, Aussagen ohne klare Zuschreibung zu UrheberIn -> auch bei „diffusen“ Äußerungen, die nicht eindeutig einer Person/ Personengruppe bzw. der/dem JournalistIn zuzuordnen sind
		2	Streetwork	
		3	VWS	Roland Reithofer
		4	Grüne, Hebein	
		5	SPÖ	
		6	FPÖ	
		7	ÖVP	
		8	SDW	Michael Dressel
		9	Polizei	
		10	ExpertIn aus anderem Feld als Soziale Arbeit	Andere Felder: Soziologie, Psychologie, Pädagogik, Sozialkriminologik, Medizin, etc.
		11	Stadt Wien	Gesundheits- und Sozialstadträtin Wehsely, Bürgermeister Häupl
		12	JournalistIn	Eindeutig als Meinung, Frage, Stilmittel oder Aussage des/der JournalistIn
		13	Regierung (ÖVP + SPÖ)	
		14	BetroffeneR	Außenstehende Person: AnrainerIn, Geschäftsperson, PassantIn,...
		15	ÖVP + FPÖ	
		16	DrogenkonsumentIn	Menschen aus der Drogenszene
		17	DrogenexpertIn/ SozialarbeiterIn	- eine Person, die (nicht explizit für einen Verein, sondern) für sich spricht, oder SozialarbeiterInnen allgemein, z.B. „Sozialarbeiter kritisieren...“, „an der Front bei den Sozialarbeitern gärt es“ „Drogenexperten“ ohne Differenzierung, die nicht dezidiert einem anderen Feld als der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind
		18	Wiener Linien	
46	URH2.AKT_DROG_TEN D_repr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz		

47	AKT_STREE	Akteur 2: <i>streetwork</i>	<i>Streetwork</i> muss nicht namentlich genannt
----	-----------	-----------------------------	---

	T		werden – hier reichen Verweise auf ihren Tätigkeitsbereich: „Spritzentausch, Beratungsstelle“, etc.
48	AKT_STREET_TEND	Tendenz zu Akteur 2: <i>streetwork</i> Darstellung/ Tendenz in Bezug auf <i>streetwork</i>	Kritisch: herablassende, respektlose Äußerungen, Zweifel an Leistungen, Erfolgen, Zugängen Ausgewogen: • objektive“, neutrale Aussagen -> keine Codierung in den UrheberInnen-Kategorien • Randgruppenproblematik wird besprochen, sowohl kritische als auch freundliche Aussagen -> Codierung in den folgenden Kategorien Freundlich: explizit positive (für das Image förderliche) Äußerungen, Soziale Arbeit wird in Leistungen, Erfolgen und Zugängen gewürdigt
49	URH1.AKT_STREET_TEND_lib	UrheberIn der liberalen/ freundlichen Tendenz	
50	URH2.AKT_DROG_TEND_repr	UrheberIn der repressiven/ kritischen Tendenz	

51	AKT_HELPU	Akteur 3: <i>Help U</i>
----	-----------	-------------------------

52	AKT_SOZARB	Akteur 4: SozialarbeiterIn
----	------------	----------------------------

53	AKT_VWS	Akteur 5: andere Vereine des VWS	Ganslwirt, TaBeNo
----	---------	----------------------------------	-------------------

54	AKT_VEREINE	Akteur 6: andere Vereine außerhalb des VWS
----	-------------	--

55	AKT_GESCHAEFT	Akteur 7: Geschäftsleute, die von Drogenszene KP betroffen sind
----	---------------	---

56	AKT_PASSANT	Akteur 8: PassantInnen, die von Drogenszene KP betroffen sind
----	-------------	---

57	AKT_EXEKUT	Akteur 9: Exekutive
----	------------	---------------------

58	AKT_SDW	Akteur 10: SDW/ Drogenkoordinator Dressel
----	---------	---

59	AKT_SSR	Akteur 11: Gesundheits- und Sozialstadträtin Wehsely
----	---------	--

60	AKT_POLIT	Akteur 12: Politische Parteien	
61	AKT_POLIT_AKTIV	Welche politischen Parteien ergreifen das Wort?	
		1	Allgemein/ mehrere pol. Parteien
		2	Grüne
		3	SPÖ
		4	ÖVP

		5	FPÖ	
		6	BZÖ	
		7	ÖVP+FPÖ	
		8	Grüne+SPÖ	
		9	Regierung (SPÖ + ÖVP)	
62	AKT_POLIT_PASSIV	Welche politischen Parteien werden genannt?		

63	AKT_EXPERT	Akteur 13: ExpertIn	Eine Person oder Personen, die einem anderen Feld als der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind: Soziologie, Psychologie, Pädagogik, Sozialkriminologie, Medizin, etc.
----	------------	---------------------	--

3. Verständigungsorientierte Variablen

3.1. Qualitätsmerkmal: Ausgewogenheit der Argumente im Bezug auf Drogenszene Karlsplatz und Sozialarbeit durch *streetwork*

Argumente sind hier gängige „öffentliche Meinungen“, die sich aus dem Literaturstudium und bisherigen Studien zum Themenbereich hervorheben. Untersucht werden sie auf ihr Aufkommen und ihre Darstellung (zustimmende Übernahme, Diskussion bzw. Gegenargumente). Die Argumente müssen explizit vorkommen – die Aussage „Mit Druck lasse sich die Lage stabilisieren, sodass Fahrgäste nicht behelligt werden.“ bedeutet z.B. eine Codierung in „ARG2a_gef_exekut“, nicht aber in „ARG2_gefahr“.

Auch hier werden ggf. mehrere UrheberInnen für Zustimmung und/ oder Widerspruch codiert.

Die variierenden Pole der Aussagen/ Argumente werden in der Auswertung berücksichtigt!

Drogenszene/ Konflikte:

64	ARG1_saeub	Argument 1: Die Drogenszene Karlsplatz muss „gesäubert“/ verlagert werden./ Die Verlagerung/ Vertreibung der Drogenszene Karlsplatz ist wünschenswert/ notwendig.		
		MISSING VALUE	Nicht vorhanden/ kommt nicht vor	
		-1	Vorhanden/ wird zugestimmt/ befürwortet - PRO	Zustimmung/ Befürwortung meint: befürwortende Argumente dominant. Aussagen wie: „Verlagerung und/ oder Vertreibung wünschenswert, sinnvoll und zielführend“
		0	Vorhanden/ wird diskutiert - NEUTRAL	- Diskussion meint: IST-Zustand „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien - sowohl befürwortende als auch widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien zu UrheberInnen
		+1	Vorhanden/ bekommt Widerspruch - CONTRA	Widerspruch meint: Gegenargumente dominant, Verlagerung/ Vertreibung fragwürdig in Motiv, Ziel, Folgen und/ oder Sinn
65	URH1.saeub_Befürw.	UrheberIn der befürwortenden Argumente		
		1	Nicht eindeutig	Allgemeine Aussagen/ Vorurteile/ Mutmaßungen, Aussagen ohne klare

				Zuschreibung zu UrheberIn -> auch bei „diffusen“ Äußerungen, die nicht eindeutig einer Person/ Personengruppe bzw. der/dem JournalistIn zuzuordnen sind
		2	Streetwork	
		3	VWS	Roland Reithofer
		4	Grüne, Hebein	
		5	SPÖ	
		6	FPÖ	
		7	ÖVP	
		8	SDW	Michael Dressel
		9	Polizei	
		10	ExpertIn aus anderem Feld als Soziale Arbeit	Andere Felder: Soziologie, Psychologie, Pädagogik, Sozialkriminologik, Medizin, etc.
		11	Stadt Wien	Gesundheits- und Sozialstadträtin Wehsely, Bürgermeister Häupl
		12	JournalistIn	Eindeutig als Meinung, Frage, Stilmittel oder Aussage des/der JournalistIn
		13	Regierung (ÖVP + SPÖ)	
		14	BetroffeneR	Außenstehende Person: AnrainerIn, Geschäftsperson, PassantIn,...
		15	ÖVP + FPÖ	
		16	DrogenkonsumentIn	Menschen aus der Drogenszene
		17	DrogenexpertIn/ SozialarbeiterIn	• eine Person, die (nicht explizit für einen Verein, sondern) für sich spricht, oder SozialarbeiterInnen allgemein, z.B. „Sozialarbeiter kritisieren...“, „an der Front bei den Sozialarbeitern gärt es“ • „Drogenexperten“ ohne Differenzierung, die nicht dezidiert einem anderen Feld als der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind
		18	Wiener Linien	
66	URH1.saeub_Widerspr	UrheberIn des Widerspruchs		

67	ARG2_gefahr	Argument 2: Die Drogenszene Karlsplatz stellt eine Gefahr für PassantInnen dar.	Explizite Erwähnung von Gefahr für unbeteiligte PassantInnen: „Menschen außerhalb der Drogenszene sind durch ebendiese gefährdet“, z.B. „unschuldige PassantInnen, Kinder und Farbige ohne Bezug zum Suchtgifthandel“ • Zustimmung meint: bloße Nennung und befürwortende Argumente dominant, auch unkritische, einseitige Argumentation • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende als auch widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden • Widerspruch meint: böse Nennung des Widerspruchs oder der Gegenargumente dominant
68	ARG2a_gef_exekut	Argument 2a: Verstärkte Polizeikontrollen/ Exekutivmaßnahmen helfen der	Erhöhte Alarmbereitschaft, höhere Kontrollen, „Aktion scharf“

		Situationskontrolle gegen die Drogenszene - am Karlsplatz und auch andernorts.	• Zustimmung meint: bloße Nennung und befürwortende Argumente dominant, auch unkritische, einseitige Argumentation, auch undifferenzierte Aussagen pro „Aktion scharf“ und contra „auffällige Menschen“ • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende als auch widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden • Widerspruch meint: böse Nennung des Widerspruchs oder der Gegenargumente dominant, Polizeieinsatz fragwürdig in Motiv, Ziel, Folgen und/ oder Sinn. Aussagen wie: „Gefährliche Angriffe bleiben aus“ und „Betroffene aus der Drogenszene halten sich an sicherheitspolitische Maßnahmen“
--	--	--	---

69	ARG3_konfl	Argument 3: Die Drogenszene Karlsplatz verursacht Konflikte.	Gemeint sind Interessenskonflikte, in denen die „Randgruppe der DrogenkonsumentInnen“ involviert ist. Aussagen wie „unverträglich“ und „unerträglich“. • Befürwortung meint: Schuldzuweisung zu „Randgruppe“, Verteidigung der Interessen anderer • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien • Widerspruch meint: Schuldzuweisung klar von „Randgruppe“ abgewiesen, Verteidigung der „Interessen“ der DrogenkonsumentInnen; Anzeichen und Hinweise auf ein harmonisches Auskommen
70	ARG3a_konfl_kommunik.	Argument 3a: Die Kommunikations-/ Mediationsmaßnahmen helfen der Situationskontrolle am Karlsplatz.	u.a. durch Help U, durch Einbindung der Geschäftsleute und anderer „betroffener“ Unbeteiligter • Befürwortung meint: Zustimmung zu Wirksamkeit und Bedarf an Kommunikationsmaßnahmen, auch durch <i>Help U</i> • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente ->

			Codierung in den folgenden Kategorien Widerspruch meint: Kommunikationsmaßnahmen werden in ihrer Wirksamkeit hinterfragt, z.B. „es bedarf härterer Maßnahmen“
--	--	--	--

Sozialarbeit:

71	ARG4_hilfe	Argument 4: Die Drogenszene Karlsplatz bietet (bzw. bot) eine gute Anlaufstelle für drogensüchtige Menschen zu sozialen Hilfestellungen.	- Befürwortung meint: Nennung und/ oder positive Argumente; Aussagen wie: „Der Karlsplatz ist schon seit Jahrzehnten Aufenthaltsszene der Drogenkranken“, „Anlaufstelle muss kompensiert werden“ - Diskussion meint: „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien - sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien - Widerspruch meint: Nennung und/ oder Diskussion des Gegenarguments; Aussagen wie: „Andere Anlaufstellen leisten eine bessere Versorgung.“ Oder „Erste Erfolge – Der Karlsplatz leert sich allmählich!“
72	ARG4a_hilfe_street	Argument 4a: Die sozialarbeiterischen Maßnahmen durch <i>streetwork</i> helfen der Situationskontrolle am Karlsplatz.	s.o., <i>streetwork</i> namentlich genannt

73	ARG5_nied	Argument 5: Niederschwellige Einrichtungen und Maßnahmen leisten einen wesentlichen (individuellen und auch gesellschaftlichen) Beitrag zur Versorgung drogensüchtiger Menschen.	Allgemein - Befürwortung meint: Nennung und/ oder positive Argumente zu niederschweligen Maßnahmen und Leistungen wie Spritzentausch, Beratung vor Ort, Erstkontakt, etc. - Diskussion meint: „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien - sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien - Widerspruch meint: Nennung und/ oder Diskussion des Gegenarguments; Zweifel an niederschweligen Maßnahmen und Aussagen wie: „Jetzt sollen auch noch die Drogenberatungsräume
----	-----------	--	--

			ausgebaut werden.“
74	ARG5a_nied_street	Argument 5a: Der Verein <i>streetwork</i> ist eine gute/ sinnvolle/ wichtige Drogenhilfseinrichtung.	s.o., <i>streetwork</i> wird namentlich genannt
75	ARG6_umbau	Argument 6: Der Umbau der Karlsplatz Passage seit Juni 2010 bedingt schwierige Veränderungen für die Soziale Arbeit und/ oder suchtkranke Menschen.	• Zustimmung: Drogenszene muss andere Hilfsangebote aufsuchen, wird unübersichtlich und zerstreut, Einstellung der Spritzenabgabe am Karlsplatz, etc. • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien • Widerspruch: Aussagen wie: „Die Situation hat sich nicht geändert.“, „Die Streetworker werden auch während des Umbaus noch tätig sein“, „Verlagerung läuft einfach“
76	ARG6a_umbau_street	Argument 6a: Der Umbau der Karlsplatz Passage seit Juni 2010 bedingt Veränderungen für die Soziale Arbeit von <i>streetwork</i> .	s.o. „ <i>streetwork</i> “ wird explizit genannt
77	ARG6b_umbauverschlechterung	Argument 6b: Die Veränderungen durch den Umbau, also die Verlagerung der Drogenszene, bedingt Verschlechterungen für die soziale Arbeit und/ oder suchtkranke Menschen.	• Zustimmung: Die Veränderungen, die sich aus dem Umbau der Karlsplatz Passage ergeben, sind in ihren Auswirkungen für die Soziale Arbeit zu hinterfragen bzw. nicht sinnvoll und/ oder hinderlich, Ressourcenprobleme bei andere Einrichtungen • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien • Widerspruch: Die Veränderungen, die sich aus dem Umbau der Karlsplatz Passage ergeben, sind für die Soziale Arbeit nicht hinderlich bzw. wünschenswert -> neue Einrichtungen etc. Aussagen wie: „Wir wollen die Leute von der Straße wegbringen.“
78	ARG7_spritz	Argument 7: Der Spritzentausch am Karlsplatz ist/ war eine sinnvolle Einrichtung.	Spritzentausch allgemein • Zustimmung: Der Bedarf und die Nachfrage am Spritzentauschprogramm KP wird durch Zahlen und andere Argumente bestätigt. • Diskussion meint:

			• „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien • Widerspruch: Bedarf und Nachfrage wird in Frage gestellt;
79	ARG7a_spritz_verlag	Argument 7a: Die Verlagerung des Spritzentauschs zu anderen Hilfseinrichtungen ist sinnvoll/ gut machbar.	Spritzentausch speziell am KP • Zustimmung: Der Bedarf und die Nachfrage an Spritzentauschprogrammen andernorts ist gleich bleibend und wird gut gedeckt; • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien • Widerspruch: Der Entfall am KP beeinträchtigt den Spritzentausch; Aussagen wie: „Gebrauchte Spritzen liegen in Parks herum“ oder „Der Bedarf an Spritzentausch übersteigt die Kapazitäten anderer Einrichtungen.“ Fehlaussagen wie „Der Spritzentausch soll weiterhin bestehen“ werden mit 0 codiert.
80	ARG7b_spritz/akzep	Argument 7b: Die Verlagerung des Spritzentauschs zu anderen Hilfseinrichtungen wird gut von den KlientInnen angenommen.	Akzeptanz des Spritzentausches • Zustimmung: Aussagen wie: „Die Zahl der getauschten Spritzen hat sich nicht geändert.“, „Die KlientInnen nehmen das Angebot gut wahr.“ Oder „Diejenigen, die aus den Bundesländern anreisen können auch zum TaBeNo weiterfahren.“ • Diskussion meint: • „objektive“, interessen-neutrale Argumente ohne Schuldzuweisung -> keine Codierung in den folgenden Kategorien • sowohl befürwortende und widersprechende Argumente -> Codierung in den folgenden Kategorien • Widerspruch: Aussagen wie: „Ein Drogenkranker steht vor der geschlossenen Beratungsstelle KP.“

Argumentationstyp:

81	ARGTYP	Dominanter Argumentationstyp bei Vertreibung der Drogenszene und damit Verlagerung des Tätigkeitsbereichs von <i>streetwork</i> zu anderen Einrichtungen	<i>streetwork</i> muss nicht explizit genannt werden
		0	Kein dominanter Argumentationstyp
		1	Deskriptiv (beschreibend)
		2	Narrativ (historisch erzählend)

		3	Kausal (Ursache – Wirkung)	
		4	Final (zielgerichtet)	
		5	Ethisch (Wertebezug)	
		6	Problem-/ Lösungsorientiert	

3.2. Qualitätsmerkmal: Probleme und Lösungsansätze

82	PROBL_allgemein	Probleme, die sich durch den Umbau der Karlsplatz Passage allgemein ergeben, werden genannt		z.B. Verlagerung zu anderen Orten, „Unsichtbarmachung“ der DrogenkonsumentInnen, schwierigere Erreichbarkeit der KlientInnen bei Zerstreuung, Zentralisierung einer großen Drogenberatungsstelle nicht „der Weisheit letzter Schluss“
		0	Nicht vorhanden/ wird nicht angesprochen	
		1	Vorhanden, wird nicht diskutiert	Nur eine Argumentationsrichtung
		2	Vorhanden, wird mäßig diskutiert	Mehrere Argumentationsrichtungen, 1 – 2 Argumente
		3	Vorhanden, wird ausführlich diskutiert	Mehrere Argumentationsrichtungen, 3+ Argumente
83	LOESUNG_PROBL_allgemein	Lösungsvorschläge zu den Problemen, die der Umbau der Karlsplatz Passage allgemein bedeutet, werden genannt		z.B. mobile Anlaufstellen, mobile Einsätze, Ersatzeinrichtungen, Polizeiausrüstung (auch andernorts)
		0	Nicht vorhanden/ wird nicht angesprochen	
		1	Vorhanden, wird nicht diskutiert	Lösungsvorschlag nur genannt, keine Fragen nach Qualität der Lösung (Umsetzbarkeit, Akzeptanz, Ökonomie,...)
		2	Vorhanden, wird mäßig diskutiert	1 – 2 Argumente für/ gegen Qualität der Lösung
		3	Vorhanden, wird ausführlich diskutiert	3+ Argumente
84	PROBL_streetwork	Probleme, die der Umbau der Karlsplatz Passage für <i>streetwork</i> bedeutet, werden genannt		s.o., <i>streetwork</i> wird genannt! Konkrete Veränderungen für <i>streetwork</i> – Zugang zu KlientInnen, Beziehungsarbeit, Spritzentausch, Arbeitszeiten, etc.
		0	Nicht vorhanden/ wird nicht angesprochen	
		1	Vorhanden, wird nicht diskutiert	
		2	Vorhanden, wird mäßig diskutiert	
		3	Vorhanden, wird ausführlich diskutiert	
85	LOESUNG_PROBL_streetwork	Lösungsvorschläge zu den Problemen, die der Umbau der Karlsplatz Passage für <i>streetwork</i> bedeutet, werden genannt		s.o.
		0	Nicht vorhanden/ wird nicht angesprochen	
		1	Vorhanden, wird nicht diskutiert	
		2	Vorhanden, wird mäßig diskutiert	
		3	Vorhanden, wird ausführlich diskutiert	

3.3. Qualitätsmerkmal: Respekt und Verständnis

Framing Drogenszene/ Drogensucht:

86	FR1_sozprob	Drogenframe 1: Drogensucht als soziales/ gesellschaftliches Problem		Kriminalität, Belästigung, Drogensüchtige als Objekte
		0	Nicht vorhanden/ wird nicht	

			angesprochen	
		1	Vorhanden, wird nicht diskutiert	Frame nur genannt, keine Fragen nach Ursachen/ Bedeutung/ Blickwinkeln (Soziale Arbeit, KlientInnen, Betroffene, Stadt Wien, Politik, Polizei,...)
		2	Vorhanden, wird mäßig diskutiert	1 – 2 Argumente
		3	Vorhanden, wird ausführlich diskutiert	3+ Argumente, und/ oder explizite Aufklärungsarbeit

87	FR2pers	Drogenframe 2: Drogensucht als persönliches Problem	Krankheit, Therapiemöglichkeiten, Ursachen, Entscheidungs-freiheit, Drogensüchtige als Subjekte
88	FR3wahl	Drogenframe 3: Drogensucht als persönliche Wahl	selbstbestimmt
89	FR4disk	Drogenframe 4: Diskriminierung/ Stigmatisierung von Drogensüchtigen	Randgruppenproblematik wird explizit angesprochen: Ausgrenzung und Beschwerden i.S.v. „DrogenkonsumentInnen sind unerwünscht“, Verallgemeinernde Aussagen über DrogenkonsumentInnen -> Krankheiten, Ansteckung, Kriminalität, Drogenpass
90	FR5integ	Drogenframe 5: Integration von Drogensüchtigen	
91	FR6bedarf	Drogenframe 6: Hilfsbedarf und -bedürfnisse von Drogensüchtigen	

Framing Sozialarbeit:

92	FR7leist	Sozialarbeitsframe 1: Leistungen der niederschweligen Sozialarbeit	Spritzentausch, Beratung, Betreuung,...
93	FR8leist	Sozialarbeitsframe 2: Leistungen durch <i>streetwork</i>	s.o. <i>streetwork</i> muss nicht namentlich genannt werden!
94	FR9sicht	Sozialarbeitsframe 3: Sichtweise der akzeptierenden Sozialarbeit	Harm Reduction, Erreichbarkeit der KlientInnen, Auffangmöglichkeiten, prophylaktische Versorgung,...
95	FR10fortschr	Sozialarbeitsframe 4: Fortschritte in der Drogenpolitik/ Drogenarbeit	
96	FR11einfl	Sozialarbeitsframe 5: allgemeiner Einfluss der Sozialpolitik auf Sozialarbeit	Doppeltes Mandat im Allgemeinen: Politik bestimmt Soziale Arbeit; Aussagen wie: „politisch heftig geführte Diskussion“ oder genauere Erklärung der Wechselwirkung von Sozialpolitik und Sozialarbeit
97	FR12beding	Sozialarbeitsframe 6: konkreter Einfluss: Bedingungen/ Einschränkungen/ Probleme der Sozialarbeit am Karlsplatz -> durch politische Veränderungen/ Gegebenheiten (-> s. FR2sicht)	Doppeltes Mandant im Konkreten, d.h. politischer Einfluss auf die „Säuberung“ des Karlsplatzes und konkrete Auswirkungen auf die Verlagerung der Sozialarbeit

Framing systemischer vs. lebensweltlicher Themenbezug:

98	SYSLEB	Systemisch-politisch vs. lebensweltlich-alltagsbezogen	
		1 Systemisch-politischer Themenbezug	Systemischer Bezug meint eine Berichterstattung, die überindividuell ist, also bezogen auf das gesellschaftliche Kollektiv und auf politisches und/oder institutionenbezogenes Handeln -> wenn

				es für das Funktionieren des politisch, gesellschaftlichen Systems notwendig ist.
		2	Lebensweltlich-alltagsbezogener Themenbezug	Lebensweltlich meint den Bezug auf Individuen, also auf alltagsbezogene Zusammenhänge mit Informationen, Zuordnungen von Gefühlen und/oder Orientierungsfunktion für die/den Einzelne/n.
		3	Systemischer und lebensweltlicher Bezug	

3.4. Qualitätsmerkmal: Zweifel

Zweifel bzw. Bestätigungen der Positionen müssen explizit genannt oder durch eindeutige implizite Sinnzuschreibungen erkennbar sein. Kommen in einem Artikel gleichermaßen Bestätigungen der Positionen und auch Zweifel vor, werden dominant die Zweifel codiert.

Positionenbezogen 1: Vertreibung/ „Säuberung“ der Drogenszene Karlsplatz; drogenfreier Karlsplatz

99	Pos.ZW1 wahr	Zweifel an der Wahrheit der getroffenen Aussagen/ Ansprüche	• Zustimmung: Wahrheit wird angenommen als „Säuberung muss sein, löst Konflikte und Probleme am Karlsplatz“, Reduktion der Szene wünschenswert, Aussagen wie: „KP muss drogenfrei werden“, „erste Erfolge: Szene leert sich bereits“, „hell und freundlich soll es sein!“, Grund für Säuberung: Lösung während des Umbaus • Zweifel = Säuberung bringt nichts, führt zur Verschiebung der Drogenszene, nicht sinnvoll, andere Maßnahmen wie Konsumräume wären sinnvoller, Aussagen wie: „Absiedelung nicht notwendig“, „Insider bezweifeln...“, „Folgen nicht absehbar“ und „Szene abwanderung unrealistisch“, Grund: allgemein, Ziel ist der drogenfreie Karlsplatz, auch nach dem Umbau	
		-2	Zustimmung wird ausführlich diskutiert	2+ Argumente für Zustimmung
		-1	Zustimmung wird mäßig diskutiert	1 Argument
		0	Nicht vorhanden, wird nicht angesprochen	
		+1	Zweifel wird mäßig diskutiert	1 Argument
		+2	Zweifel wird ausführlich diskutiert	2+ Argumente für Zweifel
100	Pos.ZW1 awahr	Zweifel 1	IN WORTEN	
101	Urh.pos.z w1wahr	UrheberIn der befürwortenden Argumente	UrheberInnen sind diejenigen, die aktiv Aussagen treffen oder denen durch die JournalistInnen Aussagen zugeschrieben werden	
		1	Nicht eindeutig	Allgemeine Aussagen/ Vorurteile/ Mutmaßungen, Aussagen ohne klare Zuschreibung zu UrheberIn -> auch bei „diffusen“ Äußerungen, die nicht

				eindeutig einer Person/ Personengruppe bzw. der/dem JournalistIn zuzuordnen sind
		2	Streetwork	
		3	VWS	Roland Reithofer
		4	Grüne	
		5	SPÖ	
		6	FPÖ	
		7	ÖVP	
		8	SDW	Michael Dressel
		9	Polizei	
		10	ExpertIn aus anderem Feld als Soziale Arbeit	Andere Felder: Soziologie, Psychologie, Pädagogik, Sozialkriminologik, Medizin, etc.
		11	Stadt Wien	Gesundheits- und Sozialstadträtin Wehsely, Bürgermeister Häupl
		12	JournalistIn	Eindeutig als Meinung, Frage, Stilmittel oder Aussage des/der JournalistIn
		13	Regierung (ÖVP + SPÖ)	
		14	BetroffeneR	Außenstehende Person: AnrainerIn, Geschäftsperson, PassantIn,...
		15	ÖVP + FPÖ	
		16	DrogenkonsumentIn	Menschen aus der Drogenszene
		17	DrogenexpertIn/ SozialarbeiterIn	- eine Person, die (nicht explizit für einen Verein, sondern) für sich spricht, oder SozialarbeiterInnen allgemein, z.B. „Sozialarbeiter kritisieren...“, „an der Front bei den Sozialarbeitern gärt es“ „Drogenexperten“ ohne Differenzierung, die nicht dezidiert einem anderen Feld als der Sozialen Arbeit zuzuordnen sind
		18	Wiener Linien	

102	Pos.ZW2vertr	Zweifel an der Vertrauenswürdigkeit/ Wahrhaftigkeit der Akteure		- Zustimmung: Vertrauenswürdigkeit wird angenommen als „Säuberung entspricht dem Wunsch der Bevölkerung/ der Mehrheit“, Aussagen wie: „unzumutbar für Bevölkerung“ und „Fahrgäste sollen nicht behelligt werden“ - Zweifel: Aussagen wie: „populistische Initiative“, „Wunsch der Parteien/ Politiker“, „objektiv nicht gefährlich für Bürger“, „selten Probleme mit Drogensüchtigen“, „Menschen aus Drogenszene passen wohl nicht ins Bild des hellen KP“, „Öffentlichkeit hat sich mit Situation arrangiert“, „außenstehende Menschen zeigen Mitgefühl mit Menschen aus der Drogenszene, bieten Hilfe an, suchen Gespräch“, etc.
103	Pos.ZW2avertr	Zweifel 2	IN WORTEN	
104	Urh.pos.zw2vertr			

105	Pos.ZW3legit	Zweifel an der Legitimität der Aussagen/ Ansprüche		Legitimität wird angenommen als „die Mehrheit darf über die Minderheit
-----	--------------	--	--	--

			entscheiden; die Vertreibung der DrogenkonsumentInnen ist rechtmäßig“, Aussagen wie: „kein Platz für Drogensüchtige“, „Drogenszene stört Geschäftsleute und Passanten“, „Drogenszene nicht dulden“ oder „Erfolg der Vertreibung“
106	Pos.ZW3alegit	Zweifel 3	IN WORTEN
107	Urh.pos.zw3legit		

108	Pos.ZW4verst	Zweifel an der Verständlichkeit der Aussagen/ Ansprüche	Sprachliche Aussage, Begrifflichkeiten, Begründungs- und Lösungszusammenhänge werden hinterfragt
109	Pos.ZW4averst	Zweifel 4	IN WORTEN
110	Urh.pos.zw4verst		

Positionenbezogen 2: Verlagerung der Sozialen Arbeit von *streetwork*

111	Pos.ZW5wahr	Zweifel an der Wahrheit der getroffenen Aussagen/ Ansprüche	Wahrheit wird angenommen als „Soziale Arbeit ist weiterhin funktionell, nichts ändert sich an Qualität der Hilfestellung, andere Vereine andernorts helfen genau so gut, Verlagerung der Sozialen Arbeit macht Sinn“ Zweifel = Soziale Arbeit (von <i>streetwork</i>) wird „beeinträchtigt/ gestört“ -> Verlagerung und Zentralisierung der Drogenszene und Drogenhilfe nicht sinnvoll: • <i>streetwork</i> ist am Karlsplatz eingeschränkt im Einsatz (Spritzentausch-Verbot, beschränkte Zentralen-Beratung, vermehrten mobilen Einsätzen) • andere Vereine andernorts können keine vergleichbare niederschwellige Hilfsleistung wie <i>streetwork</i> am Karlsplatz bereitstellen Aussagen wie: „Wichtig ist, den Menschen vor Ort zu helfen.“
112	Pos.ZW5awahr	Zweifel 5	IN WORTEN
113	Urh.pos.zw5wahr	UrheberIn der befürwortenden Argumente	UrheberInnen sind diejenigen, die aktiv Aussagen treffen oder denen durch die JournalistInnen Aussagen zugeschrieben werden

114	Pos.ZW6vertr	Zweifel an der	• Vertrauenswürdigkeit wird
-----	--------------	----------------	-----------------------------

		Vertrauenswürdigkeit/ Wahrhaftigkeit der Akteure		angenommen als „oberstes Ziel der Sozialen Arbeit und Sozialpolitik ist die Hilfe der Betroffenen aus der (ehemaligen) Drogenszene Karlsplatz“, eine Lösung für DrogenkonsumentInnen und <i>streetwork</i> wird gesucht • Zweifel = „Menschen aus der Drogenszene werden abgeschoben; Ziel der ‚Säuberung‘ des Karlsplatz steht im Interessenskonflikt mit dem Ziel der hiesigen Sozialen Arbeit“; Aussagen wie: „Wichtig sind die hilfsbedürftigen Menschen“, Forderungen nach besserer Hilfeleistung
115	Pos.ZW6avertr	Zweifel 6	IN WORTEN	
116	Urh.pos.zw6vertr			

117	Pos.ZW7legit	Zweifel an der Legitimität der Aussagen/ Ansprüche		• Legitimität entspricht der Annahme, dass es legitim ist, den Tätigkeitsbereich von <i>streetwork</i> zu verlagern, Hilfe andernorts durch andere Vereine anzubieten, und dass diese Hilfe auch für drogensüchtige Menschen sinnvoll ist. Aussagen wie: „Die Drogeneinrichtungen/ der Spritzentausch wird gut akzeptiert.“ • Zweifel = Hilfe an anderen Orten läuft entgegen des niederschweligen Charakters von <i>streetwork</i>, Verlagerung zu anderen sozialen Einrichtungen ist in ihrer Akzeptanz und Rechtmäßigkeit (für <i>streetwork</i> und Klientel) zu hinterfragen; Befürchtung der Zunahme von Hepatitis- und HIV-Erkrankungen
118	Pos.ZW7alegit	Zweifel 7	IN WORTEN	
119	Urh.pos.zw7legit			

120	Pos.ZW8verst	Zweifel an der Verständlichkeit der Aussagen/ Ansprüche		Sprachliche Aussage, Begrifflichkeiten, Begründungs- und Lösungszusammenhänge werden hinterfragt
121	Pos.ZW8averst	Zweifel 8	IN WORTEN	
122	Urh.pos.zw8verst			

AkteurInnenbezogene: Drogenkonsumierende Menschen (allgemein & am Karlsplatz)

123	Akt.ZW1wahr	Zweifel an der Wahrheit der getroffenen Aussagen/ Ansprüche		• Wahrheit wird angenommen als „„Alle‘ drogensüchtigen Menschen sind kriminell, stecken unschuldige PassantInnen mit Krankheiten an und bedrohen diese“; Aussagen, dass es keine Drogenszene gibt • Zweifel: Menschen fürchten sich nicht, müssen in Entscheidungen eingebunden werden, Personengruppe und Fakten (Spritzentausch) sprechen für
-----	-------------	---	--	--

				Bedürfnisse wie Konsumräume, „Tatsächliche Zahlen an Übergriffen bestätigen die tendenzielle Geschlossenheit/ ‚Friedfertigkeit‘ der Szene.“, Differenzierung zwischen DrogenkonsumentInnen am Karlsplatz (Medikamente) und der harten Drogenszene mit „großen Deals“
124	Akt.ZW1awahr	Zweifel 1	IN WORTEN	
125	Urh.akt.zw1wahr			

126	Akt.ZW2vertr	Zweifel an der Vertrauenswürdigkeit/ Wahrhaftigkeit der Akteure		• Vertrauenswürdigkeit wird angenommen als „Die Menschen sollen abstinent werden.“; Aussagen in Richtung Zwangstherapie und auch: „Drogensüchtige Menschen sind Ballast für die Gesellschaft.“ • Zweifel: akzeptanzorientierte Aussagen wie: „Niemand ist freiwillig suchtkrank“, „Es gibt Menschen, die Drogen nehmen.“ Aussagen wie: „Drogensucht ist eine persönliche Krankheit/ eine persönliche Wahl.“, „DrogenkonsumentInnen sind selbst an Lösung interessiert.“
127	Akt.ZW2avertr	Zweifel 2	IN WORTEN	
128	Urh.akt.zw2vertr			

129	Akt.ZW3legit	Zweifel an der Legitimität der Aussagen/ Ansprüche		• Legitimität = „„Drogensüchtige Menschen sollen/ müssen in ihrem Elend und ihrer Kriminalität unsichtbar gemacht/ kontrolliert werden, d.h. die Öffentlichkeit vor ihnen geschützt und von ihnen abgeschirmt werden“. Aussagen wie: „Die sollen an andere Orte gehen.“, „An anderen unsichtbareren Stellen wird ihnen auch geholfen.“, „Wieso so zentral, dass sie jeder sehen kann, wo sie Leute belästigen und bedrohen?“ • Zweifel: Aussagen wie: „Der Karlsplatz ist für die DrogenkonsumentInnen eine (wichtige, sinnvolle) Aufenthaltsszene.“; die „typischen“ sedierten DrogenkonsumentInnen am Karlsplatz sind nicht harte DealerInnen; „Als Teil der Gesellschaft haben DrogenkonsumentInnen ein Recht, zu sein und sich am Karlsplatz aufzuhalten und Hilfe zu empfangen.“, „Wenn Spritzentausch möglich ist, muss auch Konsum möglich sein“
130	Akt.ZW3alegit	Zweifel 3	IN WORTEN	
131	Urh.akt.zw3legit			

132	Akt.ZW4verst	Zweifel an der Verständlichkeit der Aussagen/ Ansprüche		Sprachliche Aussagen und Begrifflichkeiten, Begründungs- und Lösungszusammenhänge werden hinterfragt
133	Akt.ZW4averst	Zweifel 4	IN WORTEN	
134	Urh.akt.zw4verst			

Interviewleitfaden

- In den 138 untersuchten Artikeln kommt streetwork nur einmal zu Wort, der VWS (Herr Reithofer) 19mal, die SDW (Herr Dressel) 35mal. Insgesamt wird streetwork nur in 19 Artikeln genannt. Haben Sie eine Erklärung dafür?
 - Gibt es eine interne Hierarchie in der Kommunikation nach außen?
 - Wer erledigt die Pressearbeit für streetwork?
 - Gibt es ein Budget dafür?
- Insgesamt sind politische Stakeholder in der Medienberichterstattung präsenter als sozialarbeiterische. Was sagen Sie dazu?
 - Ist das Ihrer Einschätzung nach eher auf die Logik der Medien zurückzuführen oder auf die schwierige Situation der Sozialen Arbeit zwischen KlientInnen-Auftrag und Staatsmandat ("doppeltes Mandat")?
- Die Literaturrecherche und auch die kritischen Stimmen, die im medialen Diskurs über den Umbau und die damit verbundene Verlagerung der Drogenszene (wie auch Sozialen Arbeit) das Wort ergreifen, suggerieren, dass die Verschiebung der Drogenszene Karlsplatz für die lebensweltorientierte, niederschwellige Soziale Arbeit eher ein Rückschritt ist. Die SDW musste sich und hat sich mit der veränderten Situation arrangiert und nach Lösungen gesucht. Nichtsdestotrotz: Wie zufrieden war man und ist man mit den politisch bedingten Veränderungen?

Zusätzliche empirische Tabellen

Tab.I. Häufigkeiten des Nachrichtentyps

Nachrichtentyp		Häufigkeit	Prozent
Gültig	Presseartikel und -kommentar	116	84,1
	Interview	5	3,6
	Kurzanreißer / Überblick	17	12,3
	Gesamt	138	100,0

Tab.II. Kontingenztafel Bilddarstellung in Abhängigkeit des Printmediums

			Abbildung / Grafik		Gesamt
			nein	ja	
Zeitung	Die Presse	Anzahl	46	0	46
		Erwartete Anzahl	38,3	7,7	46,0
		% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	100,0%
		Standardisierte Residuen	1,2	-2,8	
	Wr. Zeitung	Anzahl	10	16	26
		Erwartete Anzahl	21,7	4,3	26,0
		% innerhalb von Zeitung	38,5%	61,5%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-2,5	5,6	
	Der Standard	Anzahl	4	6	10
		Erwartete Anzahl	8,3	1,7	10,0
		% innerhalb von Zeitung	40,0%	60,0%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-1,5	3,4	
	Kronen Zeitung	Anzahl	21	1	22
		Erwartete Anzahl	18,3	3,7	22,0
		% innerhalb von Zeitung	95,5%	4,5%	100,0%
		Standardisierte Residuen	,6	-1,4	
	Kurier	Anzahl	29	0	29

	Erwartete Anzahl	24,2	4,8	29,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	1,0	-2,2	
Salzbg. Nachrichten	Anzahl	5	0	5
	Erwartete Anzahl	4,2	,8	5,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,4	-,9	
Gesamt	Anzahl	115	23	138
	Erwartete Anzahl	115,0	23,0	138,0
	% innerhalb von Zeitung	83,3%	16,7%	100,0%

Tab.III. Kontingenztafel Presseberichte nach Erscheinungsdatum in Abhängigkeit vom Printmedium

			Zäsur		Gesamt
			bis 14.04.2010	ab 15.04.2010	
Zeitung	Die Presse	Anzahl	19	27	46
		Erwartete Anzahl	19,7	26,3	46,0
		% innerhalb von Zeitung	41,3%	58,7%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-,2	,1	
Wr. Zeitung		Anzahl	14	12	26
		Erwartete Anzahl	11,1	14,9	26,0
		% innerhalb von Zeitung	53,8%	46,2%	100,0%
		Standardisierte Residuen	,9	-,7	
Der Standard		Anzahl	5	5	10
		Erwartete Anzahl	4,3	5,7	10,0
		% innerhalb von Zeitung	50,0%	50,0%	100,0%
		Standardisierte Residuen	,4	-,3	
Kronen Zeitung		Anzahl	8	14	22
		Erwartete Anzahl	9,4	12,6	22,0
		% innerhalb von Zeitung	36,4%	63,6%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-,5	,4	

Kurier	Anzahl	12	17	29
	Erwartete Anzahl	12,4	16,6	29,0
	% innerhalb von Zeitung	41,4%	58,6%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,1	,1	
Salzburger Nachrichten	Anzahl	1	4	5
	Erwartete Anzahl	2,1	2,9	5,0
	% innerhalb von Zeitung	20,0%	80,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,8	,7	
Gesamt	Anzahl	59	79	138
	Erwartete Anzahl	59,0	79,0	138,0
	% innerhalb von Zeitung	42,8%	57,2%	100,0%

Tab.IV. Kontingenztafel Presseberichte nach Themenfeld „Drogenszene“ in Abhängigkeit vom Printmedium

			Drogenszene		
			nicht vorhanden	vorhanden	Gesamt
Zeitung	Die Presse	Anzahl	1	45	46
		Erwartete Anzahl	3,3	42,7	46,0
		% innerhalb von Zeitung	2,2%	97,8%	100,0%
		Residuen	-2,3	2,3	
Wr.Zeitung		Anzahl	3	23	26
		Erwartete Anzahl	1,9	24,1	26,0
		% innerhalb von Zeitung	11,5%	88,5%	100,0%
		Residuen	1,1	-1,1	
Der Standard		Anzahl	0	10	10
		Erwartete Anzahl	,7	9,3	10,0
		% innerhalb von Zeitung	,0%	100,0%	100,0%
		Residuen	-,7	,7	
Kronen Zeitung		Anzahl	3	19	22
		Erwartete Anzahl	1,6	20,4	22,0
		% innerhalb von Zeitung	13,6%	86,4%	100,0%

	Residuen	1,4	-1,4	
Kurier	Anzahl	3	26	29
	Erwartete Anzahl	2,1	26,9	29,0
	% innerhalb von Zeitung	10,3%	89,7%	100,0%
	Residuen	,9	-,9	
Salzbg.	Anzahl	0	5	5
Nachrichten	Erwartete Anzahl	,4	4,6	5,0
	% innerhalb von Zeitung	,0%	100,0%	100,0%
	Residuen	-,4	,4	
Gesamt	Anzahl	10	128	138
	Erwartete Anzahl	10,0	128,0	138,0
	% innerhalb von Zeitung	7,2%	92,8%	100,0%

Tab.V. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte der einzelnen Themenfelder in Abhängigkeit vom Printmedium

	Zeitung	Mittelwert	SD	N
Drogenszene	Die Presse	,98	,147	46
	Wr.Zeitung	,88	,326	26
	Der Standard	1,00	,000	10
	Kronen Zeitung	,86	,351	22
	Kurier	,90	,310	29
	Salzbg. Nachrichten	1,00	,000	5
	Gesamt	,93	,260	138
Sozialarbeit	Die Presse	,61	,493	46
	Wr.Zeitung	,54	,508	26
	Der Standard	,70	,483	10
	Kronen Zeitung	,41	,503	22
	Kurier	,55	,506	29
	Salzbg. Nachrichten	1,00	,000	5
	Gesamt	,57	,497	138
Sicherheit	Die Presse	,70	,465	46

	Wr.Zeitung	,50	,510	26
	Der Standard	,40	,516	10
	Kronen Zeitung	,68	,477	22
	Kurier	,48	,509	29
	Salzbg. Nachrichten	,80	,447	5
	Gesamt	,59	,493	138
KP als öffentlicher Ort	Die Presse	,50	,506	46
	Wr.Zeitung	,58	,504	26
	Der Standard	,20	,422	10
	Kronen Zeitung	,41	,503	22
	Kurier	,34	,484	29
	Salzbg. Nachrichten	,40	,548	5
	Gesamt	,44	,498	138
Schutzzone	Die Presse	,37	,488	46
	Wr.Zeitung	,38	,496	26
	Der Standard	,40	,516	10
	Kronen Zeitung	,36	,492	22
	Kurier	,28	,455	29
	Salzbg. Nachrichten	,60	,548	5
	Gesamt	,36	,482	138
Kunstzone	Die Presse	,09	,285	46
	Wr.Zeitung	,12	,326	26
	Der Standard	,00	,000	10
	Kronen Zeitung	,09	,294	22
	Kurier	,21	,412	29
	Salzbg. Nachrichten	,40	,548	5
	Gesamt	,12	,330	138
Andere Drogen-Hotspots	Die Presse	,37	,488	46
	Wr.Zeitung	,31	,471	26
	Der Standard	,30	,483	10
	Kronen Zeitung	,23	,429	22
	Kurier	,45	,506	29

	Salzbg. Nachrichten	,40	,548	5
	Gesamt	,35	,478	138

SD = Standardabweichung

Tab.VI. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Soziale Arbeit“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt

			Sozialarbeit		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	28	31	59
		Erwartete Anzahl	25,2	33,8	59,0
		% innerhalb von Zäsur	47,5%	52,5%	100,0%
		Residuen	2,8	-2,8	
	ab 15.04.2010	Anzahl	31	48	79
		Erwartete Anzahl	33,8	45,2	79,0
		% innerhalb von Zäsur	39,2%	60,8%	100,0%
		Residuen	-2,8	2,8	
Gesamt		Anzahl	59	79	138
		Erwartete Anzahl	59,0	79,0	138,0
		% innerhalb von Zäsur	42,8%	57,2%	100,0%

Tab.VII. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Sicherheit“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt

			Sicherheit		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	24	35	59
		Erwartete Anzahl	23,9	35,1	59,0
		% innerhalb von Zäsur	40,7%	59,3%	100,0%
		Residuen	,1	-,1	
	ab 15.04.2010	Anzahl	32	47	79
		Erwartete Anzahl	32,1	46,9	79,0
		% innerhalb von Zäsur	40,5%	59,5%	100,0%

	Residuen	-,1	,1	
Gesamt	Anzahl	56	82	138
	Erwartete Anzahl	56,0	82,0	138,0
	% innerhalb von Zäsur	40,6%	59,4%	100,0%

Tab.VIII. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Karlsplatz als öffentlicher Ort“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt

			KP als öffentlicher Ort		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	30	29	59
		Erwartete Anzahl	32,9	26,1	59,0
		% innerhalb von Zäsur	50,8%	49,2%	100,0%
		Residuen	-2,9	2,9	
	ab 15.04.2010	Anzahl	47	32	79
		Erwartete Anzahl	44,1	34,9	79,0
		% innerhalb von Zäsur	59,5%	40,5%	100,0%
		Residuen	2,9	-2,9	
Gesamt		Anzahl	77	61	138
		Erwartete Anzahl	77,0	61,0	138,0
		% innerhalb von Zäsur	55,8%	44,2%	100,0%

Tab.IX. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Schutzzone“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt

			Schutzzone		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	45	14	59
		Erwartete Anzahl	37,6	21,4	59,0
		% innerhalb von Zäsur	76,3%	23,7%	100,0%
		Residuen	7,4	-7,4	
	ab 15.04.2010	Anzahl	43	36	79
		Erwartete Anzahl	50,4	28,6	79,0

	% innerhalb von Zäsur	54,4%	45,6%	100,0%
	Residuen	-7,4	7,4	
Gesamt	Anzahl	88	50	138
	Erwartete Anzahl	88,0	50,0	138,0
	% innerhalb von Zäsur	63,8%	36,2%	100,0%

Tab.X. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Kunstzone“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt

			Kunstzone		
			nicht vorhanden	vorhanden	Gesamt
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	55	4	59
		Erwartete Anzahl	51,7	7,3	59,0
		% innerhalb von Zäsur	93,2%	6,8%	100,0%
		Residuen	3,3	-3,3	
	ab 15.04.2010	Anzahl	66	13	79
		Erwartete Anzahl	69,3	9,7	79,0
		% innerhalb von Zäsur	83,5%	16,5%	100,0%
		Residuen	-3,3	3,3	
Gesamt	Anzahl	121	17	138	
	Erwartete Anzahl	121,0	17,0	138,0	
	% innerhalb von Zäsur	87,7%	12,3%	100,0%	

Tab.XI. Kontingenztafel Häufigkeiten und Anteilswerte des Themenfeldes „Andere Drogen-Hotspots“ in Abhängigkeit zum Berichtszeitpunkt

			Andere Drogen-Hotspots		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Zäsur	bis 14.04.2010	Anzahl	53	6	59
		Erwartete Anzahl	38,5	20,5	59,0
		% innerhalb von Zäsur	89,8%	10,2%	100,0%
		Residuen	14,5	-14,5	
	ab 15.04.2010	Anzahl	37	42	79

	Erwartete Anzahl	51,5	27,5	79,0
	% innerhalb von Zäsur	46,8%	53,2%	100,0%
	Residuen	-14,5	14,5	
Gesamt	Anzahl	90	48	138
	Erwartete Anzahl	90,0	48,0	138,0
	% innerhalb von Zäsur	65,2%	34,8%	100,0%

Tab.XII. Vierfeldertafel Drogenszene * Soziale Arbeit

			Sozialarbeit		Gesamt
			nicht vorhanden	vorhanden	
Drogenszene	nicht vorhanden	Anzahl	8	2	10
		Erwartete Anzahl	4,3	5,7	10,0
		% innerhalb von Drogenszene	80,0%	20,0%	100,0%
		Standardisierte Residuen	1,8	-1,6	
	vorhanden	Anzahl	51	77	128
		Erwartete Anzahl	54,7	73,3	128,0
		% innerhalb von Drogenszene	39,8%	60,2%	100,0%
		Standardisierte Residuen	-,5	,4	
Gesamt		Anzahl	59	79	138
		Erwartete Anzahl	59,0	79,0	138,0
		% innerhalb von Drogenszene	42,8%	57,2%	100,0%

Tab.XIII. Kontingenztafel Häufigkeit der Nennung und Wortmeldung der „ExpertInnen aus anderen Feldern als Soziale Arbeit“ in Abhängigkeit des Printmediums

		andere ExpertInnen (Soziologie, Pädagogik, Medizin...)		Gesamt
		nicht vorhanden	vorhanden, werden genannt ergreifen Wort	

Zeitung Die Presse	Anzahl	40	2	4	46
	Erwartete Anzahl	38,3	3,3	4,3	46,0
	% innerhalb von Zeitung	87,0%	4,3%	8,7%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,3	-,7	-,2	
Wr. Zeitung	Anzahl	20	3	3	26
	Erwartete Anzahl	21,7	1,9	2,4	26,0
	% innerhalb von Zeitung	76,9%	11,5%	11,5%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,4	,8	,4	
Der Standard	Anzahl	5	2	3	10
	Erwartete Anzahl	8,3	,7	,9	10,0
	% innerhalb von Zeitung	50,0%	20,0%	30,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-1,2	1,5	2,1	
Kronen Zeitung	Anzahl	22	0	0	22
	Erwartete Anzahl	18,3	1,6	2,1	22,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,9	-1,3	-1,4	
Kurier	Anzahl	23	3	3	29
	Erwartete Anzahl	24,2	2,1	2,7	29,0
	% innerhalb von Zeitung	79,3%	10,3%	10,3%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,2	,6	,2	
Salzbg. Nachrichten	Anzahl	5	0	0	5
	Erwartete Anzahl	4,2	,4	,5	5,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,4	-,6	-,7	
Gesamt	Anzahl	115	10	13	138
	Erwartete Anzahl	115,0	10,0	13,0	138,0
	% innerhalb von Zeitung	83,3%	7,2%	9,4%	100,0%

Tab.XIV. Kontingenztafel Häufigkeiten der Nennungen politischer Parteien in Abhängigkeit der Zeitung

		Welche politischen Parteien werden genannt?					
		allgemein/ mehrere pol.					
Zeitung	Parteien	ÖVP	FPÖ	BZÖ	Grüne+SPÖ	Gesamt	
Die Presse	Anzahl	4	1	0	1	0	6
	Erwartete Anzahl	4,3	,7	,3	,3	,3	6,0
	% innerhalb von Zeitung	66,7%	16,7%	,0%	16,7%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,2	,4	-,6	1,2	-,6	
Wr. Zeitung	Anzahl	3	0	0	0	0	3
	Erwartete Anzahl	2,2	,3	,2	,2	,2	3,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,6	-,6	-,4	-,4	-,4	
Der Standard	Anzahl	1	0	0	0	0	1
	Erwartete Anzahl	,7	,1	,1	,1	,1	1,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,3	-,3	-,2	-,2	-,2	
Kronen Zeitung	Anzahl	0	0	1	0	0	1
	Erwartete Anzahl	,7	,1	,1	,1	,1	1,0
	% innerhalb von Zeitung	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,8	-,3	4,0	-,2	-,2	

		Welche politischen Parteien werden genannt?					
		allgemein/ mehrere pol.					
	Kurier	Parteien	ÖVP	FPÖ	BZÖ	Grüne+SPÖ	Gesamt
Zeitung	Anzahl	5	0	0	0	0	5
	Erwartete Anzahl	3,6	,6	,3	,3	,3	5,0
	% innerhalb von Zeitung	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	,7	-,7	-,5	-,5	-,5	
Salzbg. Nachrichten							
	Anzahl	0	1	0	0	1	2
	Erwartete Anzahl	1,4	,2	,1	,1	,1	2,0
	% innerhalb von Zeitung	,0%	50,0%	,0%	,0%	50,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-1,2	1,6	-,3	-,3	2,7	
Gesamt							
	Anzahl	13	2	1	1	1	18
	Erwartete Anzahl	13,0	2,0	1,0	1,0	1,0	18,0
	% innerhalb von Zeitung	72,2%	11,1%	5,6%	5,6%	5,6%	100,0%

Tab.XV. Kontingenztafel Häufigkeiten der Wortmeldungen politischer Parteien in Abhängigkeit der Zeitung

Welche politischen Parteien ergreifen das Wort?											
allgemein/ mehrere											
	pol. Parteien	Grüne	SPÖ	ÖVP	FPÖ	ÖVP+FPÖ	Grüne+SPÖ	SPÖ+ÖVP	Gesamt		
Zeitung Die Presse	Anzahl	1	2	0	7	0	0	0	1	11	
	Erwartete Anzahl	1,3	1,8	,3	4,9	1,3	,5	,3	,8	11,0	
	% innerhalb von Zeitung	9,1%	18,2%	,0%	63,6%	,0%	,0%	,0%	9,1%	100,0%	
	Standardisierte Residuen	-2	,2	-5	1,0	-1,1	-7	-5	,3		
W.r. Zeitung	Anzahl	4	0	0	6	0	0	0	1	11	
	Erwartete Anzahl	1,3	1,8	,3	4,9	1,3	,5	,3	,8	11,0	
	% innerhalb von Zeitung	36,4%	,0%	,0%	54,5%	,0%	,0%	,0%	9,1%	100,0%	
	Standardisierte Residuen	2,4	-1,3	-5	,5	-1,1	-7	-5	,3		
Der Standard	Anzahl	0	2	0	1	0	1	0	1	5	
	Erwartete Anzahl	,6	,8	,1	2,2	,6	,2	,1	,3	5,0	
	% innerhalb von Zeitung	,0%	40,0%	,0%	20,0%	,0%	20,0%	,0%	20,0%	100,0%	
	Standardisierte Residuen	-8	1,3	-3	-8	-8	1,6	-3	1,1		
Kronen Zeitung	Anzahl	0	0	0	2	5	0	1	0	8	
	Erwartete Anzahl	,9	1,3	,2	3,5	,9	,4	,2	,6	8,0	
	% innerhalb von Zeitung	,0%	,0%	,0%	25,0%	62,5%	,0%	12,5%	,0%	100,0%	
	Standardisierte Residuen	-1,0	-1,1	-4	-8	4,2	-6	1,9	-7		

Welche politischen Parteien ergreifen das Wort?									
allgemein/ mehrere									
	pol. Parteien	Grüne	SPÖ	ÖVP	FPÖ	ÖVP+FPÖ	Grüne+SPÖ	SPÖ+ÖVP	Gesamt
Zeitung Kurier	Anzahl	0	3	1	3	0	0	0	7
	Erwartete Anzahl	,8	1,1	,2	3,1	,8	,3	,2	7,0
	% innerhalb von Zeitung	,0%	42,9%	14,3%	42,9%	,0%	,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,9	1,7	2,1	-,1	-,9	-,6	-,4	-,7
Salzbg.	Anzahl	0	0	0	0	0	1	0	1
Nachrichten	Erwartete Anzahl	,1	,2	,0	,4	,1	,0	,0	1,0
	% innerhalb von Zeitung	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
	Standardisierte Residuen	-,3	-,4	-,2	-,7	-,3	4,4	-,2	-,3
Gesamt	Anzahl	5	7	1	19	5	2	1	43
	Erwartete Anzahl	5,0	7,0	1,0	19,0	5,0	2,0	1,0	43,0
	% innerhalb von Zeitung	11,6%	16,3%	2,3%	44,2%	11,6%	4,7%	2,3%	100,0%

Abstract (Deutsch)

Die vorliegende Arbeit widmet sich der Untersuchung der Verständigungsorientierung des Journalismus am Beispiel der Drogenhilfseinrichtung *streetwork* am Wiener Karlsplatz. Die Soziale Arbeit läuft speziell im Bereich der niederschweligen Drogenhilfe Gefahr, dass ihre Interessen im öffentlichen Diskurs durch den Legitimationsdruck gegenüber Stakeholdern und durch Medialisierungstendenzen der Presseberichterstattung in den Hintergrund gedrängt werden. Das Konzept des diskursiven Journalismus setzt genau bei der deliberativen Aufgabe an, die öffentliche Kommunikation durch die Positionierung und Analyse der unterschiedlichen Argumente zu einem gegenseitigen Verständnis aller involvierten KommunikationspartnerInnen zu führen.

Inwiefern es der Sozialen Arbeit von *streetwork* gelingt, die Anliegen ihrer KlientInnen und ihre eigenen professionellen Standards öffentlichkeitswirksam und verständigungsorientiert zu vermitteln, soll über eine Inhaltsanalyse von Zeitungsartikeln österreichischer Tagesblätter erhoben werden. In Anlehnung an den Qualitätsindex der Berichterstattung über den Österreichischen Nationalratswahlkampf von Burkart/ Russmann/ Grimm 2010 werden auch für die vorliegende Untersuchung der Verständigungsorientierung zu Themen der Drogenszene Karlsplatz Qualitätskriterien entwickelt, die teils deskriptiv, teils mittels Index erhoben werden: Ein verständigungsorientierter öffentlicher Diskurs vermittelt in strittigen Fragen nicht nur Positionen, sondern liefert auch Begründungen, Lösungsvorschläge und gegebenenfalls Zweifel an unterschiedlichen Standpunkten und Argumenten. Außerdem zeichnet sich eine verständigungsorientierte Berichterstattung durch einen respektvollen Umgang der beteiligten Akteure aus.

Die Ergebnisse zeigen, dass signifikante Unterschiede in der Verständigungsorientierung zwischen den einzelnen Tagesblättern angenommen werden können.

Abstract (English)

The study presented here aims at investigating the ‘Verständigungsorientierung’ (‘understanding-orientation’) of journalism, i.e. how public relations can intervene in communicative conflicts and resolve such disputes amicably, using the addiction service *streetwork* at the Karlsplatz in Vienna as an example. Especially when it comes to low-threshold aid, social work risks that its interests are eclipsed during the public discourse due to the pressure of legitimation by stakeholders and the press’ news coverage, which tends to ‘mediatise’ reality. The concept of discursive journalism uses the following deliberative challenge as a starting point: to accomplish mutual understanding within all involved parties of a communicative interaction by positioning and analysing the various arguments that are put forward in a public discourse.

A media analysis of the press coverage by Austrian daily newspapers explores to which extent the Social Work of *streetwork* succeeds in conveying their professional standards and their clients’ interests, or in other words if and to what extent the press articles can be assumed as ‘understanding-oriented’. In the style of the quality index by Burkart et al. (2010) of the news coverage of the election of the National Assembly, quality criteria for the ‘understanding-orientation’ of topics concerning the drug scene at Karlsplatz are developed for the current study. Those quality criteria are partly descriptive and partly assessed using an index. A public discourse that is based on ‘understanding-orientation’ does not only convey viewpoints when it comes to solving controversial questions or disputes, but also voices opinions on reasoning, proposals for solutions and – if need be – doubts about different viewpoints and arguments. Such a public discourse is also characterised by handling the involved parties respectfully.

The results of this study indicate significant differences between the ‘understanding-orientation’ of the analysed daily newspapers.

Lebenslauf

CURRICULUM VITAE

PETRA KRÖPFL

Persönliche Daten

Name	Petra Kröpfl
Geburtsdatum	10. Juli 1981
Nationalität	Österreich
wohnhaft	Rudolfsplatz 8/1/13 1010 Wien
Email	petra.kroepfl@gmx.net
Mobil	+43 (0)650 52 66 127



Ausbildung

September 2009 – Juni 2010	Ausbildung zum Lerncoach an der PH Wien
seit September 2007	Magisterstudium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien
September 2006 – Juni 2007	Studium der Kommunikationswissenschaft an der Universidad de Sevilla (Erasmus)
September 2003 – September 2006	Bakkalaureatsstudium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien, abgeschlossen mit Bakk. phil. im September 2006
September 2000 – Juni 2003	Studium der Pädagogik für das Lehramt an Volksschulen an der Pädagogischen Akademie der Erzdiözese Wien, abgeschlossen mit Diplom im Juni 2003
September 1999 – Juni 2000	Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Wien
1991 - 1999	Gymnasium Sacré Coeur Pressbaum/ Niederösterreich, Matura im Juni 1999
1987 – 1991	Volksschule in Purkersdorf/ Niederösterreich

Sprach- und Informatikkenntnisse

Deutsch	Muttersprache
Englisch	fließend in Schrift und Sprache
Spanisch	fließend in Schrift und Sprache
Französisch	gute Kenntnisse
Russisch	Basiswissen
Microsoft und Apple	Grundkenntnisse, Alltags- und Büroverwendung

Berufserfahrung

seit September 2008	Klassenlehrerin in der PVS Antonigasse in Wien 1180
September 2009 – Juni 2010	Nachstellenpädagogin in Kooperation mit der WMS Antonigasse in Wien 1180
September 2007 – Juni 2008	Tätigkeiten im Management (Marketing, PR, interne und pädagogische Leitung) sowie auch als Sprachtrainerin im Nachhilfeinstitut Lernexpress in Wien 1100
August 2005	Fremdsprachenunterricht und Animation in Tunesien/ Marokko, Kooperation mit Magic Life
Februar 2002 – August 2006	Trainerin in Englisch, Französisch, Latein und Deutsch in mehreren Nachhilfe- und Sprachinstituten in Wien/ Schülerhilfe, Lernquadrat, Lerninstitut Mariahilf
2000 - 2003	unterschiedliche Praktika in Volksschulen in Wien (öffentlich, privat, bilingual)
Juli 2001	Praktikum bei Coca-Cola-Beverages Austria (Marketing & Sales, Animation)
März 2000 – April 2001	Teilzeitarbeit für Jet 2 Web Telekom/ Aonline Austria (zuständig für telefonische Kundenbetreuung, Beratung ausländischer Klienten, technische Assistenz)
1997 – 2000	diverse Tätigkeiten in Gastronomie und Promotion

persönliche Fähigkeiten & Orientierung

Fremde Sprachen, Kulturen und Reisen
Yoga, Laufen, Skifahren
Schauspiel und Literatur
Menschen und deren individuelle Förderung
soziale, pädagogische und kommunikative Kompetenzen

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre eidesstattlich, dass ich die vorliegende Magisterarbeit selbständig angefertigt, keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt und alle aus ungedruckten Quellen, gedruckter Literatur oder aus dem Internet im Wortlaut oder im wesentlichen Inhalt übernommenen Formulierungen und Konzepte gemäß den Richtlinien wissenschaftlicher Arbeiten zitiert und mit genauer Quellenangabe kenntlich gemacht habe.

Wien, am 30.12.2011

Petra Kröpfl