

Am Rand der Randgruppen

Analyse der Machtbeziehungen innerhalb der Besucher-
schaft eines Treffpunktes für marginalisierte Menschen

Bachelorarbeit
Eriene Leite de Araújo

Begleitperson
Michael Herzig

Bachelorstudiengang
Zürich, Frühlingse-
mester 2020

Abstract

Das Besucherprofil der niederschweligen Kontakt- und Beratungsstelle t-alk in der Stadt Zürich hat sich in den letzten Jahren gewandelt. Währenddem der Treff früher fast nur von Alkoholikerinnen und Alkoholikern frequentiert wurde, öffnet die Einrichtung ihre Türen heutzutage auch für ausländische Fremdarbeiter, Pfuusbüßler sowie Randgruppen mit anderen Suchtgewohnheiten und nicht selten psychischen Erkrankungen. Diese Diversität der Besucherschaft führt zu Spannungen, Konflikten, Diskriminierung und sozialer Ausgrenzung.

Auf der Grundlage von qualitativen problemzentrierten Gruppeninterviews mit Stammgästen, der neuen Besucherschaft sowie Fachmitarbeitenden des Treffs werden die Herausforderungen, die sich aus dieser neuartigen Zusammensetzung sowie dem veränderten Drogenkonsum der neuen Klientel für die Mitarbeitenden des Treffs ergeben, aufgezeigt. In Verknüpfung mit theoretischen Erkenntnissen zu Diskriminierung und Ausgrenzung werden die Machtbeziehung innerhalb dieser Klientenkonstellation analysiert und Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit im t-alk erarbeitet, die als Entscheidungsgrundlagen und Leitlinien für weitere Vorgehen dienen können.

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	5
Vorwort	6
1 Einleitung	7
1.1 Problem- und Fragestellung	7
1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit	8
1.3 Themenrelevanz	9
1.4 Begriffsklärung	9
1.4.1 Diskriminierung.....	9
1.4.2 Exklusion und soziale Ausgrenzung.....	10
1.4.3 Integration	10
1.4.4 Figuration	10
1.4.5 Macht und Machtbeziehung.....	11
2 Theoretischer Hintergrund	11
2.1 Elias: Von einer Fallstudie zur Figurationstheorie	11
2.1.1 Ausgangspunkt.....	13
2.1.2 Untersuchungsraum.....	13
2.1.3 Figuration zwischen statusgleichen Arbeiterfamilien	15
2.1.4 Ergebnis: ein ungleiches Machtverhältnis	17
2.1.5 Rezeption	17
2.2 Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit	18
2.2.1 Definition, Zielgruppe und Funktion	18
2.2.2 Arbeitsweisen niederschwelliger Sozialer Arbeit.....	19
2.2.3 Inklusion und Exklusion in niederschwelliger Sozialer Arbeit.....	20
2.2.4 Treffpunkt t-alk - Winston Parva en miniature in Zürich?.....	21
3 Methodisches Vorgehen	23
3.1 Methode: Qualitative Inhaltsanalyse	23
3.1.1 Datenerhebung.....	23
3.2.2 Rahmenbedingungen	24
3.2.3 Rekrutierung der Teilnehmenden.....	25
3.4 Interviewverlauf	27
3.5 Formale Charakteristika des Materials	28

3.6	Richtung der Analyse	29
3.6.1	Kategorienbildung	29
3.6.2	Zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse.....	30
3.6.3	Verwendung von Zitaten.....	30
4	<i>Präsentation und Diskussion der Ergebnisse</i>	31
4.1	Kategorie 1: Diskriminierung und Ausschluss	31
4.2	Kategorie 2: Selbst- und Fremdbild	35
4.3	Kategorie 3: Wandel der Zielgruppe und des Konsums	38
4.4	Kategorie 4: Machtbeziehung	41
5	<i>Schlussteil.....</i>	43
5.1	Diskussion der Fragestellung	43
5.2	Handlungsempfehlungen	45
5.2.1	Umstrukturierung der Einrichtung im Raum	45
5.2.2	Weniger sprachliche Voraussetzung für Kocheinsätze	46
5.2.3	Neue Teilnehmende aktiver anwerben	46
5.2.4	Verfassung eines neuen Konzeptes.....	46
5.2.5	Umzug in einen grösseren Ort	47
	<i>Literaturverzeichnis.....</i>	48
	<i>Anhang</i>	50

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Merkmale der Etablierten- und Aussenseitergruppe	14
Tabelle 2: Hürden bei der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten	20
Tabelle 3: Kriterien für die Teilnahme an Gruppeninterviews	25
Tabelle 4: Gruppeninterview 1 vom 6. Dezember 2019	25
Tabelle 5: Gruppeninterview 2 vom 7. Dezember 2019	26
Tabelle 6. Transkriptionsregeln	29

Vorwort

Während meines Praktikums im Treffpunkt t-alk in der Stadt Zürich war ich immer wieder mit Vorfällen von Diskriminierung und Ausgrenzung innerhalb der Besucherschaft des Treffs konfrontiert. Ich beobachtete, dass Klientinnen und Klienten, die am Rand der Gesellschaft leben, nicht selten ihresgleichen noch ein Stück weiter an den Abgrund drängten und damit eine Art unterschwellige Rangordnung schufen, die sich im Beschäftigungsprogramm der niederschweligen sozialen Einrichtung spiegelte. Der bessergestellten Gruppe gelang es, die Tätigkeit als Köchin oder Koch - das begehrteste Beschäftigungsangebot - für sich zu monopolisieren und damit im Treffpunkt einen höheren sozialen Status zu erlangen. Das ungleiche Machtverhältnis zwischen den unterschiedlichen Klientengruppen des Treffs erinnerte mich an die Etablierte-Aussenseiter-Figuration von Norbert Elias, eine im Modul 8 gelernte Theorie. Aufgrund von Diskussionen innerhalb des Teams über Machtbeziehungen und Rangstellungen unter marginalisierten Menschen und Menschengruppen entstand der Wunsch, dazu eine empirische Arbeit zu verfassen.

Um diese Bachelorarbeit erarbeiten zu können, war ich auf die Hilfe und Unterstützung von diversen Personen angewiesen. Hier möchte ich mich zunächst bei den Mitarbeitenden des t-alk bedanken, welche sich während meines Praktikums meine diversen Hypothesen über Ausschlussmechanismen und Rangstellungen unter der Klientel der niederschweligen Einrichtung anhörten, dazu wichtige Informationen und Gedanken einbrachten und in der Rolle als Expertenpersonen am Interview teilnahmen. Im Weiteren möchte ich an dieser Stelle auch den Klientinnen und Klienten des Treffs danken, die trotz aller Sorge um ihre Anonymität einer Teilnahme an der Befragung zustimmten. Für die konstante Unterstützung, mehrere Gespräche, das eingebrachte Fachwissen in den Diskussionen sowie den kritischen Blick auf der Arbeit danke ich meiner Begleitperson Michael Herzig. Als Letztes bedanke ich mich bei allen, die mir beim Arbeitsprozess mit Diskussionen, Korrekturlesen und psychischer Unterstützung zur Seite standen.

1 Einleitung

1.1 Problem- und Fragestellung

In der Stadt Zürich existieren verschiedene Beratungs- und Anlaufstellen für sozial desintegrierte Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen innerhalb des Sozialsystems abgestiegen sind und sich von Familie, Arbeit und Gesellschaft entfernt haben. Jedes dieser Angebote wurde für eine spezifische Zielgruppe mit dem Ziel konzipiert, deren Integration zu fördern, ihre Existenz zu sichern und den öffentlichen Sozialraum zu entlasten (Soziale Einrichtungen und Betriebe [SEB], 2017, S. 3).

Anfangs der 2000er-Jahre wurde der Treffpunkt t-alk, ein niederschwelliges Angebot für schwer alkoholabhängige Männer und Frauen gegründet, um der zunehmenden Szenebildung im öffentlichen Sozialraum, wie dem Stadelhofenplatz oder der Bäckeranlage, entgegenzuwirken sowie in der Sozialen Arbeit neue Ansätze mit Alkoholikerinnen und Alkoholikern auszuprobieren (SEB, 2011, o. S.). Aufgrund der politischen und wirtschaftlichen Entwicklung der letzten Jahre in der Schweiz und der Welt ist diese Klientel breiter und vielfältiger geworden. Neben Schweizer Alkoholikerinnen und Alkoholikern wird der t-alk nun ebenfalls von Drogenkonsumierenden, Obdachlosen, Flüchtlingen, Menschen in sozialer Isolation sowie anderen Menschen, die am Rand der Gesellschaft leben, besucht. Diese Heterogenität der Zielgruppen in den niederschweligen Treffpunkten der Stadt Zürich wurde von der Forschungsarbeit von Haunberger, Dykast und Gravagno (2019, S. 4) bestätigt.

Als die Verfasserin dieser Bachelorarbeit ein Praktikum im t-alk absolvierte, beobachtete sie, dass die Gruppendynamik zwischen der Stamm- und Neuklientel des Treffs rigide ist: Die Stammklientel, bestehend aus Schweizer Alkoholikerinnen und Alkoholikern, sass jeden Tag am gleichen Platz an einem zentralen runden Tisch und bildete eine kleine Gruppe unter sich, die sich von neuen Besuchenden abgrenzte. Sie arbeitete mehrheitlich in der Küche sowie im Thekendienst, beides Tätigkeiten, die bei der Klientel des Treffs einen hohen Stellenwert innehaben.

Die Gruppe der neuen Gäste war hingegen eher heterogen: Alkoholikerinnen und Alkoholiker, Drogenkonsumierende, Obdachlose und Menschen, die sozial isoliert sind. Ein grosser Teil stammte aus dem Ausland, aus unterschiedlichen Herkunftsregionen und sozialen Schichten. Wer in dieser Gruppe einen Zugang zu niederschweligen Beschäftigungsangeboten hatte, leistete meistens Einsätze in der Umgebungspflege und im Recycling, also in Beschäftigungsangeboten, die im t-alk weniger Ansehen haben.

Zwischen der Stamm- und der Neuklientel des Treffs scheinen demnach eine asymmetrische Gruppenbeziehung sowie Machtunterschiede zu bestehen. Es entstand der Eindruck, dass die Stammklientel den Zugang zur Tätigkeit als Köchin/Koch in den niederschweligen Beschäftigungsangeboten des Treffs für sich monopolisiert. Diese Konstellation weist Parallelen zum Etablierte-Aussenseiter-Figurationsmodell von Norbert Elias und John Scotson auf, wobei dort die Etablierten diejenigen sind, die an die Höherwertigkeit ihrer Gruppe glauben, andere Gruppen durch Zuschreibungen von Anomien entwerten und sie erfolgreich als Aussenseiter behandeln (Elias & Scotson, 2016, S. 12). Die Aussenseitergruppe weist im Gegensatz dazu ein Gefühl der eigenen Minderwertigkeit und eine Unfähigkeit zur Gegenwehr auf (S. 9). Vor diesem Hintergrund lassen sich für diese Arbeit folgende Haupt- und Nebenfragestellungen formulieren.

Hauptfragestellung:

In welchem Mass sind in den Beziehungsgeflechten zwischen der Neu- und Stammklientel des Treffpunkts t-alk Elemente der Etablierten-Aussenseiter-Figuration von Norbert Elias zu finden?

Teilfragen:

- *Inwiefern monopolisieren die Stammgäste des Treffpunkts t-alk die Position als Koch/Köchin für sich?*
- *Wie finden die Ausschlussmechanismen statt?*
- *Welche Herausforderungen ergeben sich daraus für die Mitarbeitenden des Treffpunkts?*

1.2 Zielsetzung und Aufbau der Arbeit

Das Ziel der vorliegenden Bachelorarbeit ist, anhand von Interviews die Mechanismen des gegenseitigen Ausschlusses der Neu- und Stammklientel des Treffpunktes zu analysieren. Die Untersuchung soll einen Beitrag zum Verständnis von Stigmatisierungs- und Diskriminierungsprozessen in der niederschweligen Sozialen Arbeit leisten, eine Diskussion über die damit für die Sozialarbeitenden verbundenen Herausforderungen anregen und Handlungsempfehlungen für die Praxis formulieren.

Diese Arbeit besteht aus einem theoretischen und einem empirischen Teil, die sich wie folgt gliedern: Das Kapitel 1 dient als Einleitung und schliesst mit einem Überblick über die gesamte Arbeit. Das zweite Kapitel ist dem theoretischen Hintergrund vorbehalten und legt zwei Schwerpunkte auf die Fallstudie «Etablierte und Aussen-

seiter» von Elias und Scotson sowie auf die niederschwellige Soziale Arbeit mit der Vorstellung des Treffpunkts t-alk. Im Kapitel 3 werden das gewählte Vorgehen und die Forschungsmethode vorgestellt und erläutert. Die Resultate der durchgeführten Interviews werden im Kapitel 4 mit den theoretischen Grundlagen in Bezug gesetzt und diskutiert. Im Schlussteil (Kapitel 5) werden auf der Grundlage der theoretischen und empirischen Erkenntnisse die Fragestellungen beantwortet sowie Empfehlungen für die Arbeit in der sozialen Einrichtung formuliert.

1.3 Themenrelevanz

Die niederschweligen Treffpunkte werden vor allem von sozial desintegrierten Menschen, die wenig bzw. keinen Zugang zu anderen beratenden Stellen finden, besucht. Um eine Besserstellung einzelner Gruppen zu vermeiden und für neue Besuchergruppen Anschlussmöglichkeiten anzubieten, sollten sich Sozialarbeitende der Ausschlussmechanismen zwischen Etablierten und Aussenseitern bewusst sein. Ein bewusster Umgang mit dieser Figuration kann der Ausgrenzung neuer Klientel entgegenwirken.

1.4 Begriffsklärung

Im Folgenden werden die für das Verständnis der vorliegenden Bachelorarbeit relevanten Begriffe definiert.

1.4.1 Diskriminierung

Gemäss Scherr (2019) wird der Begriff der Diskriminierung als herabsetzendes Sprechen und benachteiligendes Handeln gegenüber Menschen aufgrund derer gruppenspezifischen Erkennungszeichen verstanden. Die Diskriminierungsgründe stehen häufig im Zusammenhang mit ihrer ethnischen oder sozialen Herkunft, Hautfarbe, Sprache, ihren politischen oder religiösen Ansichten, ihrer sexuellen Orientierung, Behinderung, ihrem Geschlecht oder Alter. Jede Form von Diskriminierung beginnt mit der Konstruktion von Differenzen der anderen, der eine mittelbare oder unmittelbare Konstruktion der eigenen Gruppe entgegengesetzt wird. Betroffen sind damit Gruppen, die den herrschenden Normen nicht entsprechen, d. h. unzählige Minderheiten (S. 5-6).

1.4.2 Exklusion und soziale Ausgrenzung

Der Begriff der Exklusion hat sich als «Bezeichnung und Analyse von kritischen Soziallagen, Marginalisierungsphänomenen und Ausgrenzungsprozessen in der aktuellen Gegenwartsgesellschaft» etabliert (Mayrhofer, 2012, S. 21). Gemäss der Autorin basiert diese Sichtweise auf der Annahme, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen für das Funktionieren einer Gesellschaft irrelevant sind.

In den Sozialwissenschaften wird Exklusion in drei Kategorien verwendet: Erstens bezeichnet der Begriff die Desintegration im Arbeitsmarkt und die damit einhergehende Auflösung sozialer Bindungen, zweitens den Verlust an Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und drittens wird der Prozesscharakter betont, der in der Sozialberichterstattung der Europäischen Union ausgeführt wird (Kronauer, 2010, S. 44). Soziale Exklusion wird demnach als ein Prozess bezeichnet, «durch den bestimmte Personen an den Rand der Gesellschaft gedrängt und durch ihre Armut bzw. wegen unzureichender Grundfertigkeiten oder fehlender Angebote für lebenslanges Lernen oder aber infolge von Diskriminierung an der vollwertigen Teilhabe gehindert werden» (Europäische Kommission, 2004, S. 10).

1.4.3 Integration

In wissenschaftlichen Diskussionen tauchen unterschiedliche Definitionen von Integration auf. In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff als ein Prozess verstanden, «durch den gewährleistet wird, dass Personen, die von Armut und sozialer Ausgrenzung bedroht sind, die erforderlichen Chancen und Mittel erhalten, um am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Geschehen voll teilzunehmen und in den Genuss des Lebensstandards und Wohlstands zu kommen, der in der Gesellschaft, in der sie leben, als normal gilt. Sie stellt sicher, dass die Teilhabe dieser Menschen an Entscheidungsprozessen, die Auswirkungen auf ihr Leben und ihren Zugang zu den Grundrechten haben, zunimmt» (Europäische Kommission, 2004, S. 10).

1.4.4 Figuration

Elias (2006, zitiert nach Treibel, 2009, S. 138-140) versteht Figuration als ein Beziehungsgeflecht von Menschen, die in wechselseitiger Abhängigkeit stehen und dessen Interdependenz immer komplexer wird. Beteiligte einer Figuration sind dabei durch unterschiedliche Interdependenzketten miteinander verbunden. Laut Treibel (2008, S. 68) geht Elias generell davon aus, dass Menschen nicht individuell betrachtet werden können, weil sie ohne die Ausrichtung an anderen Menschen und

ohne die mittelbaren und unmittelbaren Zwänge, die andere auf sie ausüben, nicht existieren. Es ist daher wichtig zu verstehen, wie Menschen oder Menschengruppen zusammenhängen und aus welchem Grund sie miteinander diese Figuration bilden.

1.4.5 Macht und Machtbeziehung

Elias (2006) bricht mit der traditionellen Auffassung von Macht als einer Eigenschaft oder einer Ressource, welche der eine besitzt und der andere nicht. Man ist nicht in sich selbst mächtig, sondern nur in seiner Beziehung zu anderen: «Wir hängen von anderen ab, andere hängen von uns ab. Insofern als wir mehr von anderen abhängen als sie von uns, mehr auf andere angewiesen sind als sie auf uns, haben sie Macht über uns ...» (S. 119).

Macht gehört zu menschlichen Beziehungen (Elias, 2006, S. 93-95). Wo immer Menschen oder Menschengruppen in Beziehung zueinander treten, kommt es zu kleineren oder grösseren Machtproben. Nach einer gewissen Zeit spielen sich Menschen in einer Beziehung miteinander auf ein bestimmtes Machtgleichgewicht ein, das je nach den gesellschaftlichen und persönlichen Konstellationen bald stabiler, bald instabiler ist.

2 Theoretischer Hintergrund

Im folgenden Kapitel wird in Anlehnung an die Fragestellung der Arbeit die Fallstudie von Norbert Elias in Winston Parva dargestellt. Die dann folgenden Ausführungen zur Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit im Kapitel 2.2 sollen das Verständnis dieses theoretischen Ansatzes untermauern.

2.1 Elias: Von einer Fallstudie zur Figurationstheorie

«Etablierte und Aussenseiter» ist der Titel einer Fallstudie, die Norbert Elias in den Jahren 1958 bis 1960 zusammen mit seinem Schüler John Scotson in South Wigston, einem Vorort von Leicester (England), durchgeführt hat.¹ In der untersuchten Gemeinde trafen die Autoren auf ein ausgeprägtes Machtgefälle zwischen der langansässigen Arbeiterbevölkerung und einer Gruppe von später zugezogenen Arbeiterfamilien (Elias & Scotson, 2016, S. 7).

¹ Die englische Originalausgabe «The Established and the Outsiders. A Sociological Enquiry into Community Problems» wurde im Jahr 1965 in London publiziert (Elias & Scotson, 2016, S. 316).

Die alteingesessene Gruppe war in der Lage, die andere Gruppe als «minderwertig abzustempeln» und ihr «ein Stück weit selbst das Gefühl der Minderwertigkeit» zu geben, ohne dass zwischen ihnen Differenzen betreffend Nationalität, Hautfarbe oder Rasse erkennbar gewesen wären oder sie sich in ihrer sozialen Klasse unterschieden hätten (S. 10).

Sein Forschungsinteresse konzentrierte sich daher auf die Fragestellungen, mit welchen Machtinstrumenten die altansässige Bewohnerschaft eine höhere Rangstellung beanspruchen konnte und welche Rolle die Stigmatisierung im Prozess der Disqualifizierung und des Ausschlusses der Spätzugezogenen spielte (Barlösius, 2004, S. 63). Laut Elias stellte die bisherige Wohndauer ein wichtiges Kriterium bei der Definition, wer zu den etablierten Gruppen oder Aussenseitergruppen gezählt wurde, dar. Zudem sah er die Frage der sozialen oder symbolischen Anerkennung, die gewährt oder verwehrt wird, als zentral an (Mey et. al., 2019, S. 182).

Elias (1970, zitiert nach Barlösius, 2004, S. 71) verwendete in diesem Zusammenhang den Begriff der Figuration, den er als ein bewegliches Beziehungsgeflecht von Menschen verstand, die in wechselseitiger Abhängigkeit zueinanderstehen und sich mit den Prozessen der gesellschaftlichen Mobilität und des Wandels verändern. In diesen Beziehungsgeflechten kommt es zu Machtproben und damit zu einem Kampf um Verteilung von Macht- und Statuschancen in der Gesellschaft.

Elias schrieb dazu den Essay «Zur Theorie von Etablierten-Aussenseiter-Beziehungen», der im Jahr 1976 im Buch «Etablierte Aussenseiter» publiziert wurde (Treibel, 2008, S. 80). In diesem Essay verdeutlichte er, wie Machtverhältnisse zwischen Gruppen entstehen, wie sich diese in bestimmten Praktiken äussern und wie sie sich zementieren. Dabei kam er zum Schluss, dass in der Figuration dieser beiden Gruppen die Zuschreibung von negativen Eigenschaften der Neuzugezogenen durch die Alteingesessenen entscheidend war (Elias & Scotson, 2016, S. 7-56).

In Winston Parva traf der Elias auf ein universal-menschliches Thema «en miniature», wie er rückblickend ausführt (Elias & Scotson, 2016, S. 7). Die Fallstudie diente ihm dabei als eine Art empirisches Paradigma, um daraus ein Modell der gemeinsamen Struktureigenschaften der Etablierte-Aussenseiter-Beziehungen anzulegen (S. 10). Dieses Modell kann auf ganz unterschiedliche soziale Prozesse angewendet werden, sei es auf Diskussionen mit sozialer Dynamik zwischen Menschen verschiedener Ethnien, Hautfarben, Religionen, Geschlechtern oder auf grosse und mächtige Nationalstaaten im Verhältnis zu den relativ kleinen und machtlosen (S. 8).

2.1.1 Ausgangspunkt

Elias und Scotson (2016, S. 59) begannen mit ihrer Forschungsarbeit, nachdem Einheimische des englischen Ortes South Wigston sie darauf aufmerksam gemacht hatten, dass der Wohnbezirk Zone 3, besonders unter Jugendlichen, eine konstant höhere Delinquenzrate aufzeigte als die anderen Bezirke des Ortes. Die Zone 3 hatte zudem einen schlechten Ruf und wurde als kriminell abgestempelt. Nach drei Jahren Forschungsarbeit verschwand zwar der Unterschied der Delinquenzrate zwischen den beiden Bezirken, der schlechte Ruf und das negative Bild der Zone 3 blieben jedoch trotzdem erhalten (S. 60). Mit der Feststellung, dass die Delinquenzrate nicht mehr so hoch war, verschob sich die Forschungsinteresse von Elias und Scotson vom Problem der Kriminalität auf die Beziehungen sowie die gegenseitige Abhängigkeit zwischen zwei statusgleichen sozialen Gruppen (S. 60).

2.1.2 Untersuchungsraum

South Wigston wurde im Jahr 1883 vom Unternehmer Charles Wilson gegründet und wurde von den Forschern anonymisierend Winston Parva genannt. Zum Zeitpunkt der Untersuchung hatte diese Ortschaft weniger als 5'000 Einwohnerinnen und Einwohner und war in drei Wohnbezirke untergliedert: die Zonen 1, 2 und 3. Diese waren nicht nur räumlich getrennt, sondern «wurden auch von den Einheimischen als verschiedene wahrgenommen» (Elias & Scotson, 2016, S. 63).

Der kleinste Ortsteil (Zone 1) wurde in den Jahren 1920 bis 1930 gegründet und galt als der beste Teil der Gemeinde. Seit gut 40 Jahren lebten dort vor allem Freiberufler, Geschäftsleute und wohlhabende Zugezogene aus der Zone 2 - die Menschen dieser typischen Mittelklassegegend bildeten die Elite von Winston Parva. Elias und Scotson zufolge (2016, S. 92) nahm diese Gruppe kaum am Gemeindeleben teil und führte ihr eigenes Leben innerhalb der unsichtbaren Wände ihres Wohnquartiers.

Im ältesten Bezirk (Zone 2) wohnten seit mehr als 80 Jahren Arbeiterfamilien aus zweiter oder dritter Generation, die eine gemeinsame Vergangenheit und gemeinsame Normen teilten und miteinander einen Gruppenprozess durchgelaufen hatten (Elias & Scotson, 2016, S. 37). Diese Familien wiesen ein starkes Zugehörigkeitsgefühl in Bezug auf ihren Wohnbezirk und einen hohen Kohäsionsgrad untereinander auf. Dieser Ortsteil wurde von ihnen selbst als «das Dorf» bezeichnet (S. 79). In der Studie galten die «Dörfler» als die Etablierten.

Der jüngste Bezirk (Zone 3) wurde erst in den 1930er-Jahren im Zuge eines Ausbaus der lokalen Industrie von einer privaten Kapitalgesellschaft errichtet. Er war als «die Siedlung» bekannt. In der Bauphase sprachen sich die Alteingesessenen gegen die Bebauung dieses

Ortsteils aus. Sie sagten, dass Charles Wilson dieses Land nicht genutzt habe, weil es schlammig und von Ratten bevölkert war. Die Nachbarn nannten es deswegen «Rattengasse». Trotz des niedrigen Mietpreises zogen kaum Leute der Zone 2 in die Siedlung. Es kamen vor allem Familien aus dem armen proletarischen Nordengland, die während und nach dem Zweiten Weltkrieg von den besseren Beschäftigungsmöglichkeiten in dem Gebiet angelockt wurden (S. 81). Diese «Siedler» galten in der Studie als Aussenseiter.²

Elias und Scotson (2016, S. 10) stellten fest, dass sich die «Dörfler» und «Siedler» in Bezug auf Beruf, Einkommenshöhe oder Bildung kaum voneinander unterschieden und zudem die gleiche Nationalität und ethnische Abstammung hatten. Es wäre deshalb zu erwarten gewesen, dass sich die Menschen dieser Zonen als ebenbürtig empfinden würden. Im Gegensatz dazu betrachteten sich jedoch die «Dörfler» als bessere Menschen, glaubten an die Höherwertigkeit ihrer Gruppe, stigmatisierten die Arbeiterfamilien der Zone 3 und behandelten sie erfolgreich als Aussenseiter (S. 63).

Zur Übersicht sind aus der folgenden Tabelle 1 die zentralen Merkmale beider Gruppen zu entnehmen:

Tabelle 1. Merkmale der Etablierten- und Aussenseitergruppe

Etabliertengruppe	Aussenseitergruppe
Glaube an die Superiorität der eigenen Gruppe	Gefühl der eigenen Minderwertigkeit und Haltung der Unterwürfigkeit
Gruppencharisma	Gruppenschande
Entwertung der Neuankömmlinge durch Stigma und Zuschreibung von Anomien	Unfähigkeit zum Widerstand, ausgeliefert sein, Apathie
Hoher Organisationsgrad, Zusammenhalt, hoher Grad an innerer Kohäsion und Kontrolle über die Mitglieder der eigenen Gruppe	Mangel an Kohäsion, Fremdheit untereinander
Gemeinsame Normen und Interessen	Übernahme von Normen der Etablierten
Ausschluss der Aussenseiter	Resignation, Akzeptanz

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an Elias, 2016

Die Siedler selbst akzeptierten ihren niedrigen Status und zeigten ein Gefühl der Unterlegenheit respektive Unfähigkeit zum Widerstand. (Elias & Scotson, 2016, S. 64). Diese Statusordnung zwischen den Gruppen wurde von den Bewohnenden von Winston Parva jedoch

² Die Paarungsbegriffe Etablierte und Aussenseiter werden nicht als gegenseitige Pole, sondern als zusammenhängende Phänomene verstanden. In seinem Werk lehnt Elias die Gegenüberstellung und Dichotomisierung von mächtig oder machtlos ab (Treibel, 2008, S. 21)

kaum wahrgenommen (S. 109). Die Tatsache, dass die Aussenseiter den ihnen zugesprochenen Eigenschaften mitunter entsprachen, sah Elias als ein Phänomen, das mit ihren schwierigen Lebensbedingungen zusammenhängt (Juhasz & Mey, 2003, S. 77) und unter anderem auf die Armut und ihre ständigen Demütigungserfahrungen hinweist (Elias & Scotson, 2016, S. 21).

Doch wie ist es den Bewohnenden der Zone 2 gelungen, ihre behauptete Vorrangstellung zu bewahren? Im Folgenden wird die Statusordnung, die aufgrund der Beziehungsdynamik zwischen den «Dörflern» und «Siedlern» in Winston Parva entstand, näher erläutert.

2.1.3 Figuration zwischen statusgleichen Arbeiterfamilien

In Winston Parva gab es eine erhebliche Anzahl lokaler Vereine und Organisationen, die fast alle im Dorf ihr Zentrum hatten (Elias & Scotson, 2016, S. 123). Aufgrund der engen familiären Bindungen im Netzwerk der alten Familien übernahm eine Minderheit der «Dörfler» die Schlüsselpositionen in Vereinen, Clubs und in der Gemeinde und erlangte damit einen höheren sozialen Status. Die soziale Anerkennung dieser Minderheit war für die Mehrheit der Dörfler ein Grund, sich gleichwertig zu fühlen (S. 237). Um sich dieses Prestige zu sichern, schlossen die Etablierten die Zuzügler aus, hielten sie auf Abstand, behandelten sie mit Verachtung und lehnten Kontaktversuche strikt ab. Durch Stigmatisierung und Diskriminierung verwehrten sie ihnen zudem den Zugang zu wichtigen Positionen in der Gemeinde, die zu mehr Macht und Ansehen hätten führen können (Elias & Scotson, 2016, S. 246). Der Kontakt mit Neuankömmlingen war tabu. Wer sich widersetzte, wurde mit einer Herabsetzung seines Status sanktioniert. Dies entwickelte sich mit der Zeit zu einer sozialen Spaltung zwischen Alteingesessenen und Zugezogenen (S. 247).

Laut Juhasz und Mey (2003, S. 300) handelt es sich hierbei um einen Ausschlussmechanismus, welcher den Zugang zu verschiedenen Formen von Kapital regelt und über die Nutzung des vorhandenen Kapitals entscheidet. Doch welche Machtquellen ermöglichten den Etablierten, die Macht- und Statuschancen in Winston Parva zu monopolisieren und diese zu nutzen, um Mitglieder anderer, sehr ähnlicher Gruppen zu marginalisieren und zu stigmatisieren?

Ein wichtiges Instrument zur Stigmatisierung und Ausschluss war der sogenannte Dorfklatsch³. Elias und Scotson (2016, S. 247) unterscheiden zwischen sogenanntem «Lobklatsch», durch den die Etablierten aufgewertet wurden und dem «Schimpfklatsch», durch den die Neuankömmlinge abgewertet wurden. Die Dörfler selbst schrieben sich Tugendhaf-

³ «Klatsch» definieren Elias und Scotson (2016, S. 172-174) als herabsetzende Informationen über Dritte, die zwei oder drei Personen einander mitteilen.

tigkeit und Superiorität als bestätigendes Gruppencharisma zu. Die Siedler wurden hingegen durch eine Art Gruppenschande stigmatisiert, die die ihnen zugeschriebene Anomie und Inferiorität beweisen sollte. Das am meisten verbreitete Stigma wurde mit Devianz, Unordnung und Gesetzesübertretungen in Verbindung gebracht (S. 21-22).

Elias und Scotson zufolge genügt jedoch Stigmatisierung alleine nicht, um eine Machtüberlegenheit zu gewährleisten. Die Zuschreibung von negativen Merkmalen auf die schwächere Gruppe kann allerdings eine lähmende Wirkung ausüben. Sie ist eine «nicht zu unterschätzende Waffe in den Spannungen und Konflikten einer Machtbalance. Sie kann Gruppen mit einer geringen Machtrate zeitweilig so schwächen, dass sie ausserstande sind, zurückzuschlagen und die Machtmittel in ihrer Reichweite zu mobilisieren. Sie kann sogar dazu helfen, dass eine Gruppe, deren Machtüberlegenheit im Schwinden oder bereits geschwunden ist, noch eine Zeitlang ihre Statusüberlegenheit bewahrt» (2016, S. 19-20).

Andere wichtige Machtquellen für die soziale Dominanz der Machtstärkeren waren laut Elias und Scotson (2016) die «Wohndauer am Platz», ihr starker Organisations- und Kohäsionsgrad sowie ihre bessere Möglichkeit, sich durchzusetzen und die Aussenseiter zu kontrollieren. Dies garantierte ihnen nicht nur das Monopol auf die Schlüsselpositionen in der Gemeinde, sondern ermöglichte ihnen auch, ihre Normen, Überzeugungen und Werte in der Stadt durchzusetzen. Neuen Menschen den Eintritt in den Kreis zu gestatten, bedeutet, die Teilung der lokalen Macht zu akzeptieren (S. 11).

Der hohe Kohäsionsgrad von Etablierten entsteht dadurch, dass ...

- sie seit mindestens zwei oder drei Generationen in der Gemeinde leben,
- sie untereinander zusammenhalten oder sich zusammengehörig fühlen,
- sie über stabile und verlässliche Verhaltensregeln und Hierarchien verfügen,
- sie ein hohes Mass an Selbstkontrolle aufweisen und sich zivilisierter verhalten,
- sie sich an ungeschriebene Gesetze halten, wie die Vermeidung privater Kontakte zu Neuankömmlingen und
- sie eine gemeinsame Geschichte teilen, die sie aneinanderbindet oder auch kettet, sowohl in Freundschaft als auch in Feindschaft. (Treibel, 2008, S. 83)

In diesem Zusammenhang weisen die Autoren (2016, S. 14-16) darauf hin, dass in Winston Parva die Etablierte-Aussenseiter-Figuration einen besonderen Typ darstellte, der sich durch ein ungleiches Machtgefälle auszeichnet. Die Beziehungsgeflechte zwischen den machtstärkeren «Dörflern» und machtschwächeren «Siedlern» beschreibt also ein Muster der Interdependenz der Gruppen: Ohne die Anwesenheit von Aussenseitern gibt es keine

Etablierten, wie auch umgekehrt. Erst in der Koexistenz zwischen den beiden Gruppen werden sie zu dem, was sie sind (Juhasz & Mey, 2003, S. 80)

2.1.4 Ergebnis: ein ungleiches Machtverhältnis

Elias und Scotson (2016) legen den Schluss nahe, dass Konflikte zwischen Langzeitbewohnenden und Neuzuzüglern in einem Ort eher der Normalität als der Ausnahme entsprechen (S. 247). Den Hintergrund einer solchen Konfliktentwicklung fand er nicht in Klassenunterschieden, ökonomischen Benachteiligungen oder in den ethnisch-kulturellen Differenzen, sondern im Problem der Verteilung von Machtchancen. Ökonomische und ethnisch-kulturelle Unterschiede können solche Differenzen jedoch verstärken (S. 29, 36).

Macht wird von Elias (2006, S. 95) nicht als «Amulett» verstanden, das der eine hat und der andere nicht. Sie gehört zum «normalen Bestand aller menschlichen Beziehungen» (S. 93), der sich aus der Interdependenz der beteiligten Parteien ergibt (Freiheit & Sutterlüty, 2015, S. 237). Immer wenn Menschengruppen aufeinandertreffen, kommt es zu grösseren oder kleineren Machtproben. «Bin ich stärker, bist du stärker?» (Elias, 2006, S. 93). Der Autor geht davon aus, dass sich Menschen in ihren Beziehungen im Laufe der Zeit an ein gewisses Machtgleichgewicht untereinander gewöhnen, dieses jedoch je nach sozialen und persönlichen Umständen mal stabil und mal instabil sein kann (S. 93).

Die Beziehung zwischen den Dörflern und Siedlern ist ein Muster der Grundfiguration. Varianten derselben Figuration sowie Konfrontationen zwischen Gruppen von Neuankömmlingen, Immigranten, Ausländerinnen/Ausländern und Gruppen von Alteingesessenen sind auf der ganzen Welt zu entdecken (Elias & Scotson, 2016, S. 247).

2.1.5 Rezeption

Die Originalstudie von Elias und Scotson wurde im Jahr 1965 in London publiziert und damals sehr positiv aufgenommen. Die Arbeit wird in einem breiten Feld der Geistes-, Sozial- und Kulturwissenschaft verwendet und wurde zu den «Sternenstunden der Soziologie und zu einem Schlüsselwerk der Migrationssoziologie» gezählt (Lenz, 2017, S. 249). Im Hinblick auf ethnische und Gruppenbeziehungen musste Elias' Theorie laut Freiheit und Sutterlüty (2015, S. 240) ergänzt werden. In verschiedenen Studien wurde festgestellt, dass die Machtdifferenzen zwischen den Etablierten und Aussenseitern nicht nur aus dem Ausmass ihres Gruppencharismas oder durch den der Gruppe zugefügten Schaden zurückzuführen sind, sondern auch aus dem unterschiedlichen Zugang zu den Ressourcen, der für die Existenz der Figuration als Ganzes notwendig erscheint. Wenn beispielweise Ausländer als Minderheiten von den grundlegenden Bürgerrechten, dem Zugang zur Erwerbstätigkeit oder von

der politischen Partizipation ausgeschlossen bleiben, können sie kaum eine Etabliertenposition erlangen. In diesem Zusammenhang spielt ausserdem die Stigmatisierung anderer ethnischer Aussenseitergruppen eine wichtige Rolle. Diese sind Phänomene, die Elias und Scotson jedoch nicht direkt analysiert haben (S. 241).

2.2 Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit

Als zweites Schwerpunktthema des theoretischen Hintergrundes wird im Folgenden die Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit bezüglich ihrer Definition, Funktion, ihrer Zielgruppen und Arbeitsweise erläutert sowie das Gegensatzpaar Inklusion und Exklusion näher betrachtet.

2.2.1 Definition, Zielgruppe und Funktion

Niederschwelligkeit ist ein wichtiger Teilbereich der Sozialen Arbeit. Der Begriff entstammt aus der Praxis und Wahrnehmung einer modernen Profession, die mit Ausgrenzungstendenzen in der Gesellschaft zu kämpfen hatte und hat (Höllemüller, 2017, S. 20). Der Terminus bedeutet, dass Menschen einen Zugang zu Hilfsangeboten haben sollen, ohne grosse Hürden bzw. Schwellen überwinden zu müssen (S. 64). Das Ziel eines Angebotes bzw. einer Massnahme der Sozialen Arbeit besteht darin, diejenigen Klientinnen und Klienten anzusprechen, die durch andere Angebote nicht erreicht werden. Die «Herstellung von Adressierbarkeit potenzieller KlientInnen [sic] bzw. von Fällen für das Hilfssystem» ist daher die Hauptfunktion der niederschweligen Sozialen Arbeit (Mayrhofer, 2012, S. 151).

Hochschwelligkeit wird laut Mayrhofer (2012, S. 153) häufig als Begründung für die Nicht-Inanspruchnahme eines Angebots genannt. Dies lässt sich auch dadurch erklären, dass das Leistungsspektrum der Profession der Sozialen Arbeit undeutlich, ungenau und unbegreiflich kommuniziert wird, sodass die Möglichkeiten in diesem Bereich nicht nachvollzogen werden können. Was die Klientinnen und Klienten nicht verstehen, werden sie vermutlich auch nicht beanspruchen.

Mayrhofer (2012, S. 82-83) zufolge zielen niederschwellige Angebote und Massnahmen auf drei verschiedene Klientengruppen ab:

1. Personen, die zwar Hilfe suchen bzw. wollen, aber die Anforderungen der Einrichtung nicht einhalten können. Diese sind normalerweise Bedingung für die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen (z. B. Vorlegen bestimmter Dokumente, Berücksichtigung einer spezifischen zeitlichen Struktur),
2. Personen, die aufgrund negativer Erfahrung mit Hilfsangeboten bzw. sozialen Einrich-

tungen eine ablehnende Haltung gegenüber diesen Institutionen entwickelt haben und durch Vertrauensaufbau wieder an das Hilffsystem eingebunden werden müssen sowie

3. Personen, die noch kein problematisches Verhalten aufzeigen, aber von sozialarbeiterischen Hilfsangeboten profitieren können (z. B. Jugendliche, die im öffentlichen Raum ihre Freizeit verbringen und anomisches Verhalten zeigen).

2.2.2 Arbeitsweisen niederschwelliger Sozialer Arbeit

Die Arbeitsweise in der niederschweligen Sozialen Arbeit besteht darin, der Zugang zu Angeboten so leicht wie möglich zu machen. Viele staatliche Hilfsangebote bleiben ungenutzt, weil die Klientinnen und Klienten nicht wissen, an wen sie sich wenden müssen. Sie fürchten ausserdem, von Behörden befragt zu werden oder ihre Anonymität zu verlieren (Dauer & Scheller, 2018, S. 8).

Die niederschwellige Soziale Arbeit bemüht sich daher, solche Schwellen zu umgehen, indem so viel wie möglich in den Räumen gearbeitet wird, in denen sich die Klientinnen und Klienten aufhalten, zum Beispiel bei ihnen zuhause oder in öffentlichen und halböffentlichen Räumen. So können Schwellen, die den Zugang behindern, überschritten werden (Mayrhofer, 2012, S. 308)

Grundsätzlich stellt die niederschwellige Arbeitsmethode besondere Herausforderungen für die Mitarbeitenden dar, da die nach aussen gesenkten Hürden teilweise in das Team verlagert werden. Die Verringerung der Hürden für die Klientel hat zur Folge, dass die Mitarbeitenden im Alltag mit mangelnden Strukturen und hoher Unberechenbarkeit zurechtkommen müssen. Dies kann für einzelne Teammitglieder belastend sein (Mayrhofer, 2012, S. 243).

Die entsprechende Grundhaltung besteht in dem Unterbreiten von Hilfsangeboten, die einfach zugänglich sind. Dazu gehört auch, die eigene Kontrolle aufzugeben, d. h. Hilfe anzubieten, ohne die Klientel zu kontrollieren (Dauer & Scheller, 2018, S. 9). Viele Sozialarbeitende legen dabei besonderen Wert auf eine normative Grundeinstellung, bei der eine grosse Chancengleichheit der Menschen angestrebt wird (S. 239). Die Aufgabe der niederschweligen Sozialen Arbeit ist also, allen Menschen die notwendige Hilfe zukommen zu lassen, ungeachtet der Faktoren, die die Situation verursacht haben. Um dies zu erreichen, müssen die niederschweligen Hilfsangebote anhand von vier Dimensionen umgesetzt werden (vgl. Tabelle 2):

Tabelle 2. Hürden bei der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten

Dimensionen der Art der Schwelle	Beispiele
zeitliche	keine bzw. geringe Voraussetzung bezüglich Öffnungszeiten
räumliche	keine bzw. geringe Bedingungen für das räumliche Erreichen des Angebotes
sachliche	keine enge Begrenzung der thematisierten Problemlagen, keine bzw. geringe Anforderungen an Ziele, die erreicht werden sollen
soziale	Möglichkeit zu Anonymität, Freiwilligkeit

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an Mayring, 2012

2.2.3 Inklusion und Exklusion in niederschwelliger Sozialer Arbeit

Die Betrachtung der niederschwelligen Sozialen Arbeit unter den Aspekten der Inklusion und Exklusion beinhaltet die Einnahme einer soziologischen Perspektive. Es wird davon ausgegangen, dass innerhalb einer Gesellschaft manche Menschen stärker eingebunden sind als andere (Mayrhofer, 2012, S. 19).

Der Begriff Exklusion hat sich etwa seit Ende der 1990er-Jahre entwickelt und bezeichnet gesellschaftliche Ausgrenzungsprozesse (Mayrhofer, 2012, S. 21). In der niederschwelligen Sozialen Arbeit bezieht sich der Begriff auf den Ausschluss von Menschen von den Hilfsystemen (Höllmüller, 2016, S. 20), der möglichst zu vermeiden ist. Wenn die Erwartungen und Anforderungen gegenüber den Klientinnen und Klienten jedoch auf Dauer zu niedrig gehalten werden, kann dies die gesellschaftliche Exklusion verfestigen, da die Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit nicht der tatsächlichen gesellschaftlichen Teilhabe entspricht (Mayrhofer, 2012, S. 301). Beispielsweise können sich Klientinnen und Klienten, die sich an den gängigen kulturellen Mustern orientieren, als Exklusionsopfer begreifen, wenn sie in Hilfseinrichtungen auf Drogenabhängige stossen, die zu abweichendem Verhalten neigen (Dauer & Schneller, 2018, S. 96).

Inklusion bedeutet in der niederschwelligen Sozialen Arbeit hingegen, dass auch Menschen ohne Zugang zum Hilfsystem erreicht werden sollen. Die niederschwellige Inklusion basiert auf Kommunikationsmustern, die auch in Familien oder freundschaftlichen Beziehungen zu finden sind. Durch die kommunikative Adressierung der Zielgruppe wird die unterstützte Person mit all ihren Interessen und Problemen wahrgenommen. Ausserdem ermöglicht der niederschwellige Kontext, die Person wertzuschätzen (S. 297- 299).

2.2.4 Treffpunkt t-alk - Winston Parva en miniature in Zürich?

Zwischen dem Untersuchungsgebiet Winston Parva und dem Treffpunkt t-alk scheint es Ähnlichkeiten zu geben, was die Verwendung der Etablierten-Aussenseiter-Einzelfallstudie von Norbert Elias als theoretische Grundlage der vorliegenden Arbeiten nahelegt. Im Folgenden werden die Machtbeziehungen (vgl. Kapitel 4) als wichtigste gemeinsame Elemente zwischen den Stammgästen und den Neuankömmlingen im Treff analysiert. Zudem wird diskutiert, ob die Neuzugänge der sozialen Einrichtung - wie die Bewohner der Zone 3 von Winston Parva - ebenfalls Stigmatisierung und Ausgrenzung einer anderen Gruppe ausgesetzt sind.

Der t-alk (**T**reffpunkt für **A**lkoholiker) wurde am 1. Februar 2001 als Pilotprojekt des Sozialdepartementes der Stadt Zürich eröffnet. 2.5 Jahre später entschied der Stadtrat, das Projekt auf unbestimmte Zeit fortzuführen. Die Einrichtung sollte dafür sorgen, dass sich die in Zürich ansässigen Alkoholikerinnen und Alkoholiker weniger im öffentlichen Raum aufhalten. Das Angebot sollte daher so niederschwellig wie möglich gehalten werden (SEB, n. d., S. 3).

Gemäss Informationen der SEB (2011, o. S.) zählte der Treffpunkt im ersten Jahr täglich ca. 80 Besucherinnen und Besucher und hatte ein treues Stammpublikum. Um die angestrebte Zielgruppe zu erreichen, wurde das Trinken von mitgebrachtem Bier und Wein erlaubt. Der Konsum von hochprozentigen Getränken ist jedoch verboten. In diesem niederschwelligen Angebot kann auf freiwilliger Basis ein eigenständiger Umgang mit Alkohol erlernt werden. Zudem besteht die Möglichkeit zu duschen sowie die Kleidung zu waschen bzw. zu tauschen. Für 4 Franken stehen ein günstiges Mittagessen und eine kostenlose Suppe zur Verfügung (SEB, 2017, S. 5).

Die Zielgruppe sind vor allem Männer über 30 Jahren, die gesundheitliche Probleme haben und sozial desintegriert sind (SEB, 2017, S. 3). Sie sind mehrheitlich seit Jahren arbeitslos, obdachlos oder wohnen in niederschwelligen Wohnungen und sind auf Sozialhilfe oder Beiträge der Invalidenversicherung (IV) angewiesen. Zurzeit sind nach Auskunft eines Fachmitarbeitenden 87 % der Klientel männlich und stammen aus unterschiedlichen Herkunftsregionen, Religionen und Kulturen. Anders als bei der Eröffnung kommen heute nicht mehr nur Alkoholkonsumierende, sondern auch Konsumierende illegaler Drogen oder Medikamente in den Treff (vgl. Interview Fachmitarbeitende, 15. Januar 2020, Anhang D).

Die Besucherzahl variiert je nach Wetter und Jahreszeit. Es kann sein, dass bis zu 70 Personen täglich vorbeikommen. In der Regel besucht die Stammklientel den t-alk jeden Tag, andere kommen nur zum Mittagessen, oder um schnell ihre Wäsche zu waschen oder zu duschen. Zur Aufrechterhaltung der Ordnung in der Einrichtung ist die Hausordnung sehr

wichtig: keine Gewalt (auch keine verbale), kein Rassismus oder Sexismus, keine Waffen, keine illegalen Drogen, keine hochprozentigen Getränke. Diese Regeln sind in verschiedenen Sprachen beim Eingang zu lesen. Jeder, der dagegen verstösst, wird mit Hausverbot belegt (SEB, n. d., S. 2).

Laut dem Betriebskonzept verfügt t-alk über 32 Sitzplätze. Zwischen Oktober und März wird der «Winter t-alk» in der ehemaligen K&A Brunau in Betrieb genommen. Dessen Ziel ist, in diesem Zeitraum auch für die Obdachlosen vom Pfuusbus, einer Notschlafstelle der Stiftung Pfarrer Sieber, eine Tagesstruktur anzubieten. Mit der Eröffnung dieser zweiten Anlaufstelle wurde die Besucherzahl im t-alk und im Winter t-alk auf je 22 begrenzt. Wenn die Zahl der Besuchenden diese Grenze erreicht hat, werden die Türen geschlossen, was häufig zu Spannungen führt (vgl. Interview Fachmitarbeitende, 15. Januar 2020, Anhang D)

Der t-alk bietet zudem diverse Arbeitsmöglichkeiten, wie Kochen, Thekendienst und Umgebungspflege. Für die Teilnahme ist jedoch das Vorhandensein einer Jobkarte notwendig (SEB, 2014, S. 1). Gemäss den Beobachtungen der Verfasserin während ihres Praktikums hat die Tätigkeit als Koch im Treff den höchsten Stellenwert. Um in dieser Position Arbeitsstunden zu leisten, muss man zudem die Probezeit bestehen, das heisst zweimal als Koch arbeiten und auf Deutsch gut mit den anderen Klientinnen und Klienten kommunizieren zu können. Aktuell wird diese Tätigkeit vor allem von den Schweizern Stammgästen ausgeübt (vgl. Interview Fachmitarbeitende, 15. Januar 2020, Anhang D).

Die Beschäftigungsangebote als Koch und im Thekendienst werden zweimal im Monat während der Arbeitssitzung für Teilnehmende der Jobkarte verteilt. Diese Sitzung wird zwar von Mitarbeitenden des Treffs geleitet, jedoch werden die Beschäftigungsangebote unter den Teilnehmenden selber verteilt. Für Einsätze in der Umgebungspflege kann man hingegen meistens spontan vorbeikommen, da die Mitarbeitenden fast immer eine Beschäftigungsmöglichkeit für die Teilnehmenden der Jobkarte finden (vgl. Interview Fachmitarbeitende, 15. Januar 2020, Anhang D).

Das Verhältnis zwischen der Stamm- und der Neuklientel des Treffens ist starr: Die Stammklientel, die sich mehrheitlich aus Alkoholikern und einigen wenigen schwer alkoholkranken Frauen zusammensetzt, bildet untereinander eine kleine Gruppe, die sich von den neuen Besuchenden unterscheidet. Sie sitzt fast täglich am gleichen Ort an einem zentralen runden Tisch und weigert sich nicht selten, diese Plätze mit Neuzugängen zu teilen, wie aus dem Interview der Neuzugänge (vgl. Interview vom 7. Dezember 2019, Anhang C) hervorgeht:

Es gibt drei Tische. Jeder kann hinsitzen, wo er will. Dort darfst du vielleicht nicht hinsitzen, das ist vielleicht besser. Am Personaltisch.⁴ (Lina, 7.12.19)

Es gibt es. Sitzen ja, aber nicht reden. (Zara, 7.12.19)

Ihre Machtüberlegenheit ist ausserdem spürbar: Die meisten von ihnen arbeitet als Koch oder Köchin, also in einer Tätigkeit, die unter der Klientel des Treffpunktes begehrt ist, einen besonderen Status hat und demzufolge nach Aussagen der Neuzugänge nicht so niederschwellig zu bekommen ist.

Es ist nicht so einfach [als Koch zu starten]. (Said, 7.12.19)

3 Methodisches Vorgehen

Im Folgenden wird zuerst kurz die Auswahl der Methode für die Datenerhebung und die Datenauswertung erklärt und begründet, danach der Ablauf der Untersuchung dargelegt. Anschliessend wird aufgezeigt, wie die Interviewaussagen ausgewertet wurden.

3.1 Methode: Qualitative Inhaltsanalyse

Für die Beantwortung der Fragestellungen wurden Gruppeninterviews anhand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015, 2019) ausgewertet. Diese Analysemethode zeichnet sich durch ein strenges Regelwerk und eine Systematik aus. Der Grundgedanke besteht darin, das untersuchte Material, das aus irgendeiner Art von Kommunikation stammt, mittels eines Ablaufmodells so zu verkürzen, dass die wichtigsten Inhalte erhalten bleiben, aber gleichzeitig ein überschaubarer Text entsteht. Das Ziel ist, Schlussfolgerungen aus verschiedenen Kommunikationsperspektiven zu ziehen. Diese Methode wurde ausgewählt, weil die Einzelfallstudie ein Schwerpunkt der qualitativen Analyse ist, da diese die Durchführung mittels einer offenen, deskriptiven und interpretativen Methode zulässt (2019, o. S.).

3.1.1 Datenerhebung

Im Rahmen der Fragestellung dieser Arbeit wurden problemzentrierte Gruppeninterviews mit Stammgästen, Neuzugängen und Fachmitarbeitenden des Treffpunktes durchgeführt. In dieser Arbeit werden die Fachmitarbeitenden als Expertinnen

⁴ Der Personaltisch bedeutet in diesem Zusammenhang ein Tisch für diejenigen, die als Köche oder Thekendienst im t-alk arbeiten.

resp. Experten verstanden.⁵ Die Problemzentrierung orientiert sich laut Witzel (2000, o. S.) an einer gesellschaftlich wichtigen Problemstellung und ermöglicht der Interviewerin, einen Leitfaden vorzubereiten und zugleich während des Interviews spontan auf Erzählung der Befragten zu reagieren oder neue Fragen und Nachfragen zu stellen. Der Grund für die Wahl dieser Methode war die Möglichkeit, offene und halboffene Fragen zu kombinieren. Zudem wird der Anfang des Interviews weniger holprig und die Befragten haben nicht das Gefühl, verhört zu werden.

Das Ziel von Gruppeninterviews ist, unterschiedliche Meinung und Einstellung zu einem Befragungsgegenstand zu erforschen (Helferich, 2011, S. 30). Nach Mayring (2015, S. 76-77) eignet sich diese Interviewtechnik daher besonders zur Erhebung von kollektiven Grundhaltungen, Weltanschauungen und Vorurteilen, die im Einzelinterview nicht so leicht einzusehen sind. Im Fall der Untersuchung im t-alk ging es darum, die Meinungen der Beteiligten zu Themen wie Stigmatisierung, Diskriminierung und Ausschluss zu erheben.

Es wurden drei Gruppeninterviews mit insgesamt 10 Personen durchgeführt – je eines mit der Stammklientel, der neueren Klientel und den Fachmitarbeitenden als Expertinnen/Experten. Zwei Interviews wurden im Treffpunkt t-alk und das dritte im Winter t-alk durchgeführt. Es muss dabei beachtet werden, dass die Teilnehmenden der Klienten-Interviews unter dem Einfluss von Alkohol bzw. Drogen oder Medikamenten standen. Das Experteninterview wurden während der Arbeitszeit im Treffpunkt t-alk durchgeführt. Alle Gespräche wurden auf Tonband aufgenommen und im Anschluss transkribiert. Die Transkriptionen der geführten Befragungen sowie die zugrundeliegenden Fragebögen sind dem Anhang der vorliegenden Arbeit beigelegt.

3.2.2 Rahmenbedingungen

Aufgrund des beschränkten Umfangs der vorliegenden Arbeit wurden bewusst lediglich drei Gruppeninterviews durchgeführt. Um ein möglichst umfassendes Profil der Klientel zu erhalten, wurde die Leiterin des Treffs daher gebeten, Klientinnen und Klienten unterschiedlicher Herkunft, Problemlage und Geschlecht einzuladen.

⁵ Die Fachmitarbeitenden mit umfassender Erfahrung im t-alk bzw. in der aufsuchenden Sozialen Arbeit werden in der vorliegenden Arbeit als Expertinnen resp. Experten betrachtet. Die ausgewählten Interviewpartnerinnen und -partner arbeiten seit ca. 20 Jahren in diesem Bereich, haben den gesamten Veränderungsprozess im t-alk begleitet und kennen die Klientenschaft der sozialen Einrichtung gut.

Idealerweise sollten folgende Kriterien erfüllt werden:

Tabelle 3. Kriterien für die Teilnahme an Gruppeninterviews

Stammklient/in	Neuklient/in
Besucht t-alk fast täglich seit mindestens 10 Jahren	Besucht t-alk unregelmässig seit weniger als drei Jahren
Nimmt am Programm Jobkarte teil	Arbeitet oder möchte im t-alk arbeiten
Mindestens ein/e Klient/in ist Ausländer/in	Mindestens ein/e Klient/in ist Schweizer/in
Kann sich auf Deutsch verständigen	Kann sich auf Deutsch verständigen

Quelle: Eigene Darstellung

3.2.3 Rekrutierung der Teilnehmenden

Um passende Teilnehmende für die Befragung zu finden, war die Unterstützung der Treffleitung ausschlaggebend. Die Mitarbeitenden baten Klientinnen und Klienten um eine freiwillige Teilnahme an diesem Projekt. Es stellten sich insgesamt acht Personen aus der Klientschaft dafür zur Verfügung. Für die Experteninterviews wurde die Leitung des t-alk gebeten, drei Mitarbeitende des Treffs zu ernennen, die über umfangreiche Erfahrungen in der Arbeit mit drogen- und alkoholkonsumierende Klientinnen und Klienten bzw. in der Arbeit mit marginalisierten Personen oder über fundierte Erfahrung in einer niederschweligen sozialen Einrichtung für Erwachsene verfügen. Der Gegenstand dieser Bachelorarbeit wurde im Voraus erläutert und der Interviewzeitpunkt an die Öffnungszeiten der sozialen Einrichtung angepasst.

Aus den folgenden Tabellen 4 und 5 kann das Profil der Teilnehmenden beider Klienten-Gruppeninterviews entnommen werden. Wie diese Gruppenzusammensetzungen zustande kamen, wird im folgenden Kapitel 3.4 näher ausgeführt.

Tabelle 4. Gruppeninterview 1 vom 6. Dezember 2019 - Dauer: 52.49 Min.

Portrait ⁶	Urs (Stamm-gast)	Reto (Stamm-gast)	Jürg (Stamm-gast)	Verena (Neuklientin)
Herkunft	Schweizer	Österreicher, eingebürgert, ausgewandert mit 8 J.	Schweizer	Schweizerin

⁶ Alle Interviewpartner und -partnerinnen wurden anonymisiert. Sie erhielten geschlechtsspezifische Vornamen.

Wohnform	obdachlos	Mietwohnung	obdachlos	Mietwohnung
Ausbildung	Maurer	Maurer	Strassenwischer	Gastgewerbe
Einkommensquelle	IV-Bezüger	AHV und EL	Sozialhilfeempfänger	Sozialhilfeempfängerin
Geschlecht	männlich	männlich	männlich	weiblich
Alter	58	62	56	54
Suchtmittelhintergrund	Trinkt seit 4 Jahren keinen Alkohol. Konsum von Cannabis	Alkoholiker	Alkoholiker	Alkoholikerin
Art der Beschäftigung	Theke, kann als Koch springen	Theke. Vor 10 Jahren hat als Koch gearbeitet	Koch	Theke

Quelle: Eigene Darstellung

Tabelle 5. Gruppeninterview 2 vom 7. Dezember 2019 - Dauer: 57:32 Min.

Portrait	Lina Stammgast	Said Neuklient	Zara Neuklientin
Herkunft	Schweiz	Marokko, eingebürgert	Türkei, Seconda, eingebürgert
Wohnform	eigene Wohnung	eigene Wohnung	eigene Wohnung
Ausbildung	Coiffeurin	Securitas	keinen Abschluss
Einkommensquelle	Sozialhilfeempfänger	Sozialhilfeempfänger	IV-Bezügerin
Geschlecht	weiblich	männlich	weiblich
Alter	54	52	43
Suchtmittelhintergrund	Mehrfachkonsumentin von legalen und illegalen Drogen	Alkohol, Cannabis	Alkohol, Cannabis und Medikamente

Nutzung des Angebots	seit ca. 6 Monaten	seit ca. 3 Jahren	seit ca. 3 Jahren
Art der Beschäftigung im t-alk	Thekendienst	Thekendienst	keine

Quelle: Eigene Darstellung

Das dritte Gruppeninterview, das Experteninterview, wurde am 15. Januar 2019 durchgeführt und dauerte 1:07 Stunde. Die beiden männlichen Mitarbeitenden haben mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Arbeit mit Alkohol- und Drogenkonsumierenden, die weibliche Fachfrau Marina arbeitet seit ca. zwei Jahren im t-alk und hat ihre Ausbildung als Sozialarbeiterin vor ca. drei Jahren abgeschlossen.

3.4 Interviewverlauf

Die Orte für die Durchführung der Interviews wurden entsprechend den Bedürfnissen der Klientel und der Mitarbeitenden gewählt. Es sollte ein Ort sein, an dem sich die Befragten wohlfühlen. Die Interviews mit der Neuklientel wurde im Winter t-alk durchgeführt, weil an diesen Tag eine Teilnehmerin dort im Rahmen der Jobkarte arbeiten musste. Die Stammklientel und die Mitarbeitenden wurden im t-alk befragt. Bevor das Interview anfang, wurden die Personen jeweils mit den Datenschutzbestimmungen vertraut gemacht. Bei Bedarf wurden Kontaktangaben notiert, damit sie über das Ergebnis der vorliegenden Arbeit informiert werden können. Zum Einstieg wurden den Teilnehmenden einige Fragen gestellt, die nicht im Zusammenhang mit den genannten Fragestellungen standen und als Hintergrundinformationen dienten.

Der erste Tag der Befragung war für die Stammklientel reserviert. Mitten im Interview stellte sich heraus, dass eine der vier Teilnehmenden (drei Männer und eine Frau) eine neue Klientin der Einrichtung ist, die den Treffpunkt erst seit etwa sechs Monaten besucht. Zuerst argumentierte ich, dass die Teilnehmerin am nächsten Tag wiederkommen sollte, da der heutige Termin nur für Stammgäste reserviert war. Der Vorschlag wurde jedoch nicht nur von ihr, sondern auch von den drei anderen Befragten abgelehnt. Sie drohten, das Gespräch zu beenden, falls sie nicht daran teilnehmen würde. Um einen Konflikt oder einen Aufschub zu vermeiden, wurde das Interview daher schliesslich mit allen geführt. Das Interview verlief reibungslos und wurde nur für eine Pause unterbrochen, damit die Teilnehmenden eine Zigarette rauchen oder ein Bier trinken konnten.

Als ich am nächsten Tag im t-alk eintraf, um das Interview mit den neuen Klientinnen und Klienten zu führen, wurde ich davon überrascht, dass sie nicht vor Ort waren. Ich musste improvisieren. Während einer guten Stunde versuchte ich, neue Besucherinnen und Besucher, die zu diesem Zeitpunkt im Treffpunkt waren, davon zu überzeugen, mir ein Interview zu geben. Drei Personen erklärten sich dazu bereit. Um die Gruppendiskussion durchzuführen, musste ich jedoch auch jetzt wieder die Teilnahme einer Stammklientin akzeptieren, da es sich sonst um ein Zwei-Personen-Interview und nicht um eine Gruppendiskussion gehandelt hätte. Die gewünschten Kriterien der Befragten (vgl. Tabelle 3) konnten daher nicht erfüllt werden.

Wie im Interview des vorherigen Tages stand die Klientel auch jetzt wieder zum Teil unter Einfluss von Alkohol, Drogen bzw. Medikamenten. Besonders die Stammklientin war sehr auffällig. Sie redete am meisten, unterbrach die anderen immer wieder und beeinflusste damit in gewissem Mass den Inhalt der Befragung bzw. die Richtung der Antworten. Auch an diesem Tag legten die Teilnehmenden eine Pause für ein Bier und eine Zigarette ein.

Die Befragung der Mitarbeitenden fand etwa einen Monat später im t-alk statt, da diese vor und nach dem Interview arbeiten mussten. Es lief wie geplant und wurde keine Pause gemacht.

Am Schluss aller drei Interviews hatten die befragten Personen die Möglichkeit, bezüglich der Thematik Ergänzungen anzubringen und ihnen wichtig erscheinende Punkte anzusprechen, nach denen nicht explizit gefragt wurde.

Um die Motivation für die Teilnahme an der Befragung zu erhöhen, wurden die Klientinnen und Klienten, die am Interview teilgenommen hatten, mit einem Gutschein im Wert von zwanzig Franken belohnt. Die Mitarbeitenden bekamen als Dankeschön Schokolade.

3.5 Formale Charakteristika des Materials

Die Gruppeninterviews wurden mit der Applikation Diktiergerät des Smartphones aufgenommen und anschliessend in computergeschriebener Form transkribiert. Die Gespräche wurden der Reihe nach nummeriert (1-3) und mit dem Datum und der Uhrzeit der Befragung versehen. Die Anzahl der Personen wurde ebenfalls eingetragen. Die Transkription des Audiomaterials folgte den untenstehenden Regeln (vgl. Tabelle 6).

Tabelle 6. Transkriptionsregeln

- Es wird wörtlich transkribiert. Unvollständigkeiten und Wiederholung werden belassen.
- Dialekt wird in schriftdeutsche Sprache übersetzt. Typische Dialektausdrücke werden belassen bzw. in Anführungszeichen.
- Die Sprache und Interpunktion werden leicht geglättet, d. h. dem Schriftdeutschen angenähert, z. B. wird aus «nei» = nein, «weiss nöd» = ich weiss nicht.
- «Äh» und Ähnliches wird weggelassen.
- Alle Angaben, die einen Rückschluss auf eine befragte Person erlauben, werden anonymisiert.
- Die Befragten wurden aus Datenschutzgründen anders benannt.

Quelle: Eigene Darstellung, in Anlehnung an Mayring (2015, S. 57)

3.6 Richtung der Analyse

Es wurden drei verschiedenen Fragebögen erstellt. Diese wurden so ausgerichtet, dass die Klientel des Treffs angeregt wurde, über ihre Erfahrungen mit Stigmatisierung, Diskriminierung und Ausschluss in der Einrichtung, über ihr Selbst- und Fremdbild sowie ihre Wahrnehmung des Wandels der Zielgruppe sowie über die Alkohol- und Drogenkonsumierenden innerhalb der Einrichtung zu diskutieren. Der Schwerpunkt der Fragenbogens des Experteninterviews wurde so gestaltet, dass fast die gleichen Themen thematisiert wurden. Die Mitarbeitenden wurden zudem motiviert, über die Herausforderungen in der Arbeit mit unterschiedlichen marginalisierten Gruppen zu diskutieren. Dem Modell der Inhaltsanalyse zufolge besteht die Ausrichtung der Analyse darin, durch den Text Aussagen zu den obengenannten Themen machen zu können, sodass die Fragestellung der Arbeit im Kapitel 5 beantwortet werden kann.

3.6.1 Kategorienbildung

Der Kern dieses Modells ist die Arbeit mit Kategoriensystemen. Als Kategorien bezeichnet Mayring (2019) wichtige Aspekte des Textes, die auf sprachliche Kurzformeln reduziert werden. Die Textauswertung ist dadurch selektiv und limitiert. Textauszüge, die nicht kategorisiert werden sowie ganzheitliche Eindrücke des Textes werden nicht berücksichtigt. Sie müssen mithilfe anderen Textinterpretationsprozessen analysiert werden (o. S.).

In dieser Arbeit stehen die Kategorien in einem Zusammenhang mit dem theoretischen Hintergrund, insbesondere der Etablierten-Aussenseiter-Figuration und wer-

den anhand des konkreten Materials erarbeitet, das durch die Regeln der Klassifizierung definiert ist. Die folgenden vier Kategorien sollen die qualitative Inhaltsanalyse strukturieren.

1. Diskriminierung und Ausschluss
2. Selbst- und Fremdbild
3. Wandel der Zielgruppe und des Drogenkonsums
4. Machtbeziehungen

Die Kategorien wurden auf der Grundlage der Theorie deduktiv festgelegt. Sie orientieren sich an zu beantwortenden Haupt- und Nebenfragen, die im Kapitel 1 präsentiert wurden. Die Inhalte der Kategorien wurden allen drei Interviews entnommen. Die Interviews fliessen in Form von Paraphrasen, Zusammenfassungen und direkten Zitaten in die Analyse mit ein.

Das Ziel war, die Kategorien nicht in ihrer abgrenzenden Selbständigkeit zu betrachten, sondern sie miteinander zu verknüpfen.

3.6.2 Zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse

In dieser Bachelorarbeit wurde für die qualitative Datenanalyse die Technik der zusammenfassenden Inhaltsanalyse gewählt. Mayring (2015, S. 11) unterscheidet hierbei drei Grundformen: Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung. Das Verfahren vollzieht sich in folgenden Schritten: das Material wird zunächst paraphrasiert, dann nach und nach auf das Wesentliche reduziert und über mehrere Aussagen hinweg zusammengefasst (S. 69-71).

3.6.3 Verwendung von Zitaten

Bei der Auswertung und Analyse des Materials wurden Zitate aus den transkribierten Interviews verwendet, um die verschiedenen Aussagen der Teilnehmenden zu verstehen. Die Zitate wurden mit anonymisierten Namen sowie dem Datum versetzt.

4 Präsentation und Diskussion der Ergebnisse

Im Folgenden werden aus den insgesamt drei Gruppeninterviews die für diese Arbeit relevanten Daten extrahiert. Den vier oben beschriebenen Kategorien (vgl. Kapitel 3.6.1) werden die entsprechenden Textstellen aus der Befragung zugeordnet.

4.1 Kategorie 1: Diskriminierung und Ausschluss

Diskriminierung und Ausschluss können in verschiedenen Formen auftreten, werden jedoch häufig nicht als solche wahrgenommen. Aus diesem Grund wurden die Interviewteilnehmenden nicht direkt nach ihren Diskriminierungserfahrungen gefragt, sondern nach einer typischen Situation, die im t-alk zur Diskriminierung und Ausschluss führen könnte.

Folgende Frage wurde die Befragten aller drei Gruppen gestellt: «Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was halten Sie von einer Einführung eines multikulturellen Menüplans?». Die Gestaltung des Menüs ist hier ein symbolischer Zugang für mögliche soziale Vorurteile, Stigmatisierungen und Diskriminierung von Klientinnen und Klienten des Treffs, die eine unterschiedliche Herkunft, Religion oder Esskultur haben. Eine mögliche Änderung des etablierten Habitus wurde von den Stammgästen sofort aus einer Art patriotischem Grund abgelehnt:

Ich glaube, wir sind ein bisschen die Bratwurst und Röstli-Fraktion. (Urs, 06.12.19)

Was der Bauer nicht kennt, isst er nicht. Schweizer halt. (Reto, 06.12.19)

So viel Patriotismus muss schon sein. (Jürg, 06.12.19)

Die Aussagen lassen vermuten, dass die Stammklientel gegenüber dem Vorschlag eine defensive Haltung vertritt. Die Gestaltung der Speisekarte an eine andere Gruppe zu übergeben wird als starkes Beispiel eines möglichen Macht- bzw. Anerkennungsverlustes gesehen. Diesbezüglich zeigte sich auch das überlegene Selbstbild der Gruppe der Stammklientel, die auch Bezug auf Nationalität, Kultur und Religion der Neuzugänge nimmt:

Nein, das geht nicht. Nein, das gäbe einen Aufstand. Wie gesagt, wenn sie essen wollen wie zuhause, dann sollen sie selber kochen. (Reto, 06.12.19)

Kein Schweinefleisch essen, aber saufen und kiffen. (Reto, 06.12.19)

Die Stammgäste sind sich laut ihrer Aussage zu einem gewissen Grad ihrer Tendenz zu Vorurteilen und einem rassistischen Verhalten bewusst, was sie jedoch nicht da-

ran hindert, diese zu äussern. So beenden sie das Thema Schweinefleisch und Muslime mit folgenden Aussagen:

Was ja alles verboten ist nach dem komischen Buch. Lassen wir das Thema, da kommt sowieso nichts Gutes dabei raus. Es ist ein heikles Thema, nicht? (Jürg, 06.12.19)

Sehr heikles Thema. Da ist man schnell wieder beim Rassismus. (Reto, 06.12.19)

Ein weiteres Merkmal, das von den Stammgästen geteilt wird, ist das Selbstverständnis, Schweizer zu sein und eine bestimmte Kultur zu haben, die deutlich von anderen abzugrenzen ist:

Wenn sie kein Schweinefleisch essen wollen, sollen sie keines essen. Trink aber auch kein Bierli. Es tönt blöd, aber wir sind in der Schweiz. Wenn sie ihr Essen 'innebigä' wollen, sollen sie im Coop selber kaufen. Ich kann ja auch nicht weiss irgendwo hin nach Marokko und sagen, ich will Rösti. (Reto, 06.12.19)

Im Interview wird nicht direkt gesagt, dass Ausländerinnen und Ausländer, Muslime oder eine andere Menschengruppe die Tätigkeit als Koch im t-alk nicht ausüben dürfen; es wird jedoch hinterfragt, ob sie überhaupt berechtigt sind, den Treff zu besuchen und ihre kulturellen Essgewohnheiten ausleben. Somit kann vermutet werden, dass die Nationalität, Religion und Esskultur der Neuzugänge in diesem Zusammenhang als Mittel verwendet werden, um sie auf Distanz zu halten, sie von der Tätigkeit in der Küche auszuschliessen sowie die Macht- und Statuschancen, die mit dieser Tätigkeit verbunden sind, für sich zu monopolisieren.

Wie lässt sich diese Tendenz zu Diskriminierung und Ausschluss mithilfe der Theorie der Etablierten-Aussenseiter-Figuration verstehen? Wie im Kapitel 2 aufgezeigt haben die «Dörfler» von Winston Parva den «Siedlern» durch Praktiken der Ausgrenzung und Diskriminierung Schlüsselpositionen in Vereinen, Clubs und Ämtern in der Gemeinde verwehrt. Als Techniken sozialen Ausschlusses nutzten sie u. a. Schimpfkatsch, abwertende Worte und Missbilligung von Glaubensvorstellungen. Den Neuankömmlingen wurde ein negatives Merkmal zugeschrieben, und zwar so effizient, dass es den Alteingesessenen gelang, die Neuzuzügler von ihrer Minderwertigkeit zu überzeugen. Ihre Machtüberlegenheit beruhte hauptsächlich auf der Tatsache, dass sie seit zwei oder drei Generationen im Dorf lebten (Wohndauer am Platz). Der ethnische Unterschied ist laut Elias und Scotson (2016, S. 26) nur als verstärkendes Schibboleth (Erkennungszeichen) zu verstehen, das die Mitglieder der Aussenseiter-

gruppe einfacher als solche erkennbar macht.⁷ Es ist dabei wichtig zu betonen, dass es bei den «Siedlern» von Winston Parva um Menschen gleicher Nationalität, Bildung und sozialer Klasse ging.

Im t-alk dienen Sprache, Kultur, Religion und Nationalität hingegen nicht nur als Schibboleth, sondern als wichtiger Grund zur Abgrenzung der eigenen etablierten Position gegenüber derjenigen der Neuankömmlinge. Eine Abweichung vom traditionellen Menüplan würde den neuen Klientinnen und Klienten mehr Mitbestimmungsrecht und folglich mehr Macht geben, als ihnen gemäss der Stammklientel zusteht. Das Essensmenü anders zu gestalten, könnte ausserdem als Zeichen für einen Machtverlust der Stammklientel gesehen werden.

Wie schon erwähnt, wurde die Frage nach einer Einführung eines multikulturellen Menüplans ebenfalls der Neuklientel gestellt. Sie reagierten anders:

Positive. (Said, 07.12.19)

Auch das Thema Schweinefleisch wurde angesprochen. In ihrer Aussage nahm Zara Rücksicht auf die Kulturunterschiede und betonte, dass die Umsetzung eines multikulturellen Menüplans ein Problem darstellen könnte:

Das ist aber schwierig mit dem Schweinefleisch. (Zara, 07.12.19)

Anders als die Stammgäste gingen die Neuzugänge vorsichtig auf die Themen Diskriminierung und Ausgrenzung ein. Die Intention, eine multikulturelle Speisekarte einzuführen, wurde im Interview jedoch nicht in Frage gestellt. Die Neuzugänge erkennen die Tätigkeit als Koch als eine verantwortungsvolle Aufgabe an, da für eine grosse Gruppe Essen zubereitet werden muss und es nicht einfach ist, an diese Position zu gelangen:

Probieren darf man schon, aber wenn man keine Erfahrung hat, dann filtern sie dich raus. (Zara, 7.12.19)

Es ist nicht so einfach. (Said, 7.12.19)

Als die Verfasserin dieser Bachelorarbeit ein Praktikum im t-alk absolvierte, beobachtete sie, dass auch die Neuzugänge die Tätigkeit als Koch als eine Machtressource wahrnehmen. Viele versuchten zwar, diese Tätigkeit auszuüben, es funktionierte aber meistens nicht. Grund dafür waren die Rückmeldungen der Stammgäste, die meistens abwertend waren.

⁷ In dieser Debatte zeigte sich, dass das verstärkende Schibboleth einer anderen Haut- oder Haarfarbe oder gar Nationalität in den Mittelpunkt gestellt wurde. Die Wohndauer am Platz wurde ausserdem zugunsten ethnischer Merkmale oder rassistischer Argumente aufgehoben (Treibel, 2008, S. 84).

Mit Blick auf die von Elias beschriebene Figuration wird hier deutlich, dass es den Stammgästen gelingt, die Neuzugänge wegen ihrer Rasse und ihren kulturellen und religiösen Merkmalen zu stigmatisieren. Diese Zuschreibungen sind so effektiv, dass die Neuzugänge sich nicht trauen, die Tätigkeit als Koch auch für sich einzufordern. Die Neuzugänge zeigen weitere Gemeinsamkeiten mit den Siedlungsbewohnern von Winston Parva: Sie bilden keine Gruppe und sind sich nicht selten fremd. Sie haben unterschiedliche Nationalitäten, Kulturen und Religionen und können daher langfristig nicht auf eine gemeinsame Geschichte zurückblicken.

Auch den Mitarbeitenden des t-alk wurde die Frage nach einer Einführung eines multikulturellen Menüplanes gestellt. Aus dem Interview kann man entnehmen, dass die Implementierung eines solchen keine leichte Aufgabe wäre, auch wenn sie diese grundsätzlich unterstützen:

Wie ich das erlebt habe, ist es für die Köche schwierig, wenn jemand etwas anderes kocht als schweizerisch. (Miguel, 15.01.20)

Wir unterstützen das. Nur haben wir momentan die Köche, die wir haben, und sie kochen schweizerisch. Aber sobald sich jemand meldet, der etwas anderes kochen will, mega gern. Auch wenn es dann Aufstand gibt, ist dann sein Problem. (Marina, 15.01.20)

Wir reden nicht rein. Wir sagen den Leuten nicht, was sie kochen müssen. (Matheus, 15.01.20)

Die Mitarbeitenden stellen auch eine Diskriminierungslinie fest. Die Mehrzahl der Klientel des t-alk sei «eher konservativ und rechts-bürgerlich» einzuordnen. So seien nach Matheus (15.01.20) «eine Familie mit zwei Kindern und ein Auto das Traumbild» und dieses «Traumbild» sei kaum offen für Diversität bzw. Inklusion. In diesem Zusammenhang erwähnten die Fachmitarbeitenden auch, dass die Nationalität und Kultur der Neuzugänge deshalb im Vordergrund stünden, weil dies Ausgrenzung ermöglicht.

Die Ausgrenzung findet schon statt. Vor allem die Pfuusbüslers und unsere Stammklienten. (Miguel, 15.01.20)

Die Ausländerfrage (ist) ein sehr gutes Thema zum Ausgrenzen. Sie kommen nicht von hier, die Bosnier zum Beispiel. (Matheus, 15.01.20)

Dies verdeutlicht, dass die Merkmale der Neuzugänge, wie Kultur, Nationalität und Sprache, lediglich als Möglichkeit gesehen werden, die neue Klientel von einer Statusposition auszugrenzen und sie mit einem Stigma zu belegen, was eine weitere Diskriminierung legitimieren soll. In Verknüpfung mit der Theorie dieser Arbeit lässt

sich demnach schliessen, dass die Neuklientel des t-alk zu wenig Kohäsion aufzeigt, um die Tätigkeit als Koch für sich zu reklamieren. Im Gegensatz dazu bilden die Stammgäste eine homogenere Gruppe, die weiss, dass diese Tätigkeit innerhalb des t-alk grossen Einfluss nimmt.

Aus dem Experteninterview kann man ebenfalls entnehmen, dass Diskriminierungs- und Ausschlussmechanismen im t-alk ein altbekanntes Thema innerhalb des Teams sind. Dies wirft die Frage auf, ob das Fachpersonal nicht mehr unternehmen und stärker eingreifen müsste, um solchen Ausschlussmechanismus entgegenzuwirken. Um Ausschliessung unterbinden zu können, sollte dafür gesorgt werden, dass der Menüplan nicht nur ernährungstechnisch, sondern auch kulturell ausgewogen ist.

4.2 Kategorie 2: Selbst- und Fremdbild

Um das Selbst- und Fremdbild der Befragten näher zu verstehen, wurde nach ihrem Bild der Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den verschiedenen Klientengruppen gefragt. Hier tritt eine Haltung der Stammklientel zutage, die einen Kontrast zu den Aussagen des vorherigen Teils darstellt. Die Stammgäste sehen zwischen sich und den anderen Gruppen im t-alk viele Ähnlichkeiten:

Keinen grossen (Unterschied). Wir sind schlussendlich alle im gleichen Boot, zum Teil mit gleichen Problemen, keine Wohnung, Alkoholprobleme, psychische Probleme. (Reto, 6.12.19)

Auf der einen Seite verstehen sich die Stammgäste keiner Gruppe zugehörig, da jeder nur für sich selbst verantwortlich ist. Es wird zwar erkannt, dass unter den Stammgästen gemeinsame Interessen bestehen, jedoch werden diese als «oberflächlich» wahrgenommen. Sie sehen sich als Einzelgänger mit gemeinsamen Interessen, jedoch geht ihr Gruppenzusammenhalt auf den geteilten Alkoholkonsum zurück:

Jeder kocht seine eigene Suppe. (Urs, 6.12.19)

Wir haben gemeinsame Interessen. Aber im Grossen und Ganzen ist jeder für sich zwangsweise. Das ist schon oberflächlich. (Reto, 6.12.19)

Das Bier bis um 17:30 Uhr. Dann gibt es keinen Stamm mehr ... (Jürg, 6.12.19)

Würde man der Theorie von Elias folgen, sollten sich die Etablierten als eine starke Gemeinschaft wahrnehmen, um sich ihre Macht- und Statusposition in der Figuration im t-alk zu sichern. Im Interview wird jedoch klar, dass die Gruppenkohäsion und der

Zusammenhalt eher als vage wahrgenommen werden, da sie nur auf dem gemeinsamen Alkoholkonsum basieren.

Dies ermöglicht einen Blick auf den theoretischen Ansatz. Anders als die Dorfbewohnenden von Winston Parva zeigen die Stammgäste ein ambivalentes Selbstbild auf. Dies stellt einen Kontrast zur ersten Frage dar, bei der es ihnen bewusst zu sein schien, dass die Position des Koches eine Machtressource darstellt und bei der sie eine Differenzierung zwischen den Gruppen vornahmen.

Ihr Fremdbild der Neuzugänge ist davon geprägt, dass diesen eine moralisch verwerfliche Intention bezüglich des Besuchs des t-alk unterstellt wird. So lauten die Antworten auf die Frage, ob die Integration neuer Klientinnen und Klienten gelingen kann, wie folgt:

Sie wissen, wo das Sozialamt ist, wo es Geld gibt. (Jürg, 6.12.19)

Wenn du so aufwächst, kannst du nicht einfach einen Schalter umstellen. (Reto, 6.12.19)

Neben der Andeutung von moralisch fragwürdigen Absichten wird auch die Rolle von Anstand und Respekt betont. Beides, so sagt die Stammklientel, würde den Neuzugängen fehlen:

Sie haben keine Grenzen. Sie benehmen sich so, weil niemand ihnen sagt, wie weit man gehen kann. Es ist bescheuert. (Jürg, 6.12.19)

Diese Art der Fremdwahrnehmung lässt sich auch theoretisch bei Elias und Scotson (2016) erkennen. Sie postulieren, dass Neuankömmlinge einen deutlichen Nachteil haben, da sie kaum Zugang zum den moralischen Normen der Etablierten haben, die diese bereits über längere Zeit hochhalten. Die Aussenseiter gehorchen diesen Normen und Zwängen nicht und werden deswegen als anomisch empfunden (S. 18).

Wie auch in Winston Parva hat die Stammklientel den Eindruck, dass ihr Moralkodex gilt und von jedem befolgt werden muss. Die Neuzugänge des t-alk gefährden die eingebaute Abwehr der Stammgäste gegen Verletzungen der gemeinsamen Normen und Tabus. Ihr Fremdbild ist durch Stigmata geprägt, die ebenfalls zuhanden Diskriminierung und Ausschluss genutzt werden. Dies hat die soziale Funktion, die Machtüberlegenheit der Stammklientel im Treff zu wahren. Hiermit wird auch klar, dass die in dieser Arbeit erstellten Kategorien in Verbindung zueinanderstehen und nicht alleine betrachtet werden können.

Doch welches Selbst- und Fremdbild zeigen die Neuzugänge auf? Nachdem die Neuklientel im t-alk gefragt wurde, inwiefern neue Besuchende ausgeschlossen wer-

den, wurde aus ihrer Reaktion klar, dass sie gar nicht verstanden, nach welcher neuen Klientel hier gefragt wird. Es schien also, dass sie sich selber gar nicht als neue Klientel wahrnehmen. Zudem erwähnten die Befragten, dass niemand ausgeschlossen wird, solange eine menschliche Verbindung zu ihm möglich ist:

Wie gesagt, reinkommen. Wenn du niemand kennst, nimmst du einen Kaffee, langsam kennenlernen. Wenn es einem passt, kommt er wieder. Wenn nicht, kommt er wahrscheinlich nicht mehr. (Zara, 7.12.19)

Im Gegensatz zu den Stammgästen erwähnten die neueren Klientinnen und Klienten keine klaren Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten zwischen den Gruppen. Sie gehen davon aus, dass die Menschen generell unterschiedliche Charaktere haben. Einige bleiben alleine, während andere sich in Gruppen aufhalten. Es gibt diejenigen, die pessimistisch und lebensmüde sind und es gibt andere, die alles und jeden kritisieren. Sie nehmen jedoch wahr, dass sie sich eher fremd sind und eine heterogene Gruppe darstellen. Genauer gesagt stellen die Neuzugänge des t-alk – wie die «Siedler» von Winston Parva - keine einheitliche Gruppe dar.

Ihr Fremdbild ist jedoch ebenfalls nicht frei von Stigmata. Auf die Frage, wie die Beziehungen zwischen den Besuchenden im t-alk sind, erklärte Said, dass sich Personen aus anderer Herkunft, wie Polen oder «Tschingge», besser untereinander verstehen (7.12.19). Er bezeichnet hier die Italiener mit einem Wort, das diese lange nicht nur fremd gemacht hat, sondern sie auch verletzte, erniedrigte und entwürdigte. Die Italiener im t-alk sind jedoch als Gruppe eher etabliert als die Marokkaner, die eher als Aussenseiter gelten. Elias (2016, S. 204) spricht in diesem Zusammenhang von einem «Teufelskreis» von Stigmatisierung und Gegenstigmatisierung. Die Welle der Gegenstigmatisierung wird immer stärker, wenn sich die Machtungleichheit zwischen den Gruppen vermindert (S. 17).

Auf die Frage, inwiefern die Stammklientel für neue Klienten offen sei, wurde mehrmals darauf verwiesen, dass es keine Probleme geben würde, wenn die Chemie zwischen den beiden Gruppen stimmen würde. Allerdings erkennen die Neuzugänge eine Machtdifferenz. So kam es zum folgenden Austausch innerhalb der Gruppe:

Es ist einfach so. Ich meine, die Leute, die sich schon lange kennen, die haben mehr, also. (Said, 7.12.19)

Sie kennen sich schon besser. (Lina, 7.12.19)

Genau, die Neuen brauchen schon Zeit. Je nach Situation gibt es Leute, die auch neu in der Schweiz sind, ich meine, neue Obdachlose. (Said, 7.12.19)

Hier stellt sich die Frage, ob die Neuzugänge auch offen für weitere neue Besuchende sind. Sie fanden zwar nicht, dass alle berechtigt seien, den t-alk zu besuchen, zeigten jedoch Verständnis dafür, wenn Neuzugänge in den Treff kommen:

Ich sage nicht alle Leute (sind berechtigt, den t-alk zu besuchen). Eben die Leute wahrscheinlich, die keine Bewilligung haben. (Zara, 7.12.19)

Hinsichtlich der Theorie wird hier deutlich, dass die Neuklientel sich selbst nicht unbedingt als die Neuankömmlinge betrachtet, was sich an ihrer anfänglichen Reaktion auf die Fragestellung erkennen lässt; sie sieht sich jedoch auch nicht als Stammklientel, da diese sich schon zu lange kennt. Es lässt sich demnach das Bild zeichnen, dass sie sich auf halbem Weg zur Stammklientel befinden, diesen Status jedoch nicht erreichen können.

Wie auch in der Theorie der Etablierten-Aussenseiter-Figuration spielt der Faktor Zeit also eine bedeutende Rolle. Wie Mey et. al. (2019, S. 182) in Anlehnung an Elias gezeigt hat, wandeln sich die Figurationen mit der Zeit. Der ehemalige Neuankömmling wird mit der Zeit ein Alteingesessener und es kommen andere Akteure in die Figuration, welche die Aussenseiterposition übernehmen. Dieses Verständnis wird auch von den Mitarbeitenden des t-alk wahrgenommen, wie im nächsten Kapitel ausgeführt wird.

4.3 Kategorie 3: Wandel der Zielgruppe und des Konsums

Ein weiteres Ziel der Interviews war, den Wandel des t-alk der letzten Jahre näher zu erforschen. So wurde die Interviewteilnehmenden gefragt, ob und welchen Unterschied sie zwischen dem t-alk vor 20 Jahren und dem t-alk von heute sehen.

Von den Stammgästen wurde deutlich geäußert, dass die Art des Drogenkonsums sich stark verändert hat:

Es hat nicht mehr so viele Voll-Alkis. (Reto, 6.12.19)

Manchmal ist t-alk fast wie eine K&A, das ist so eine Scheisse. T-alk ist für Alkoholiker. Da darf auch viel zu viel abhängige Leute, also giftabhängige. Das ist manchmal ein echtes Problem Manchmal ist es hier voll von denen. So komische Sieche. (Jürg, 6.12.19)

Laut seiner Aussage wurde vor 20 Jahren innerhalb des t-alk deutlich mehr Alkohol konsumiert, wobei ein grösseres Zusammenhaltgefühl im Treff herrschte:

Früher ist man länger zusammengehockt. Man hat gejasst miteinander und alles zusammen gemacht, was heute nicht mehr ist. (Jürg, 6.12.19)

Dieser Wandel der Art des Drogenkonsums wird von der Stammklientel mit der ethnischen Zusammensetzung der Gäste gleichgesetzt. So erwähnt der Interviewpartner Urs, dass «alles multikulti» geworden sei und dabei jedoch der «Stammkern» immer gleichgeblieben sei. Da die Gäste heute Unterschiedliches konsumieren, hat sich auch das von der Stammklientel etablierte Bild des Ortes verändert. Diese Veränderung wird von ihnen kritisch betrachtet:

Sie kommen einfach 'klapfweise'. Nicht nur einer oder zwei, sondern sie kommen in Gruppen halt oft. Sie setzen sich gerne ein bisschen breit hin und beanspruchen viel Platz. (Urs, 6.12.19)

Es gibt Spannungen, auf jeden Fall. (Jürg, 6.12.19)

Ausserdem sehen sie sich im Vergleich zu anderen sozial marginalisierten Gruppen in einer höheren Position. Dies erweckt den Anschein, dass sie glauben, dass vor allem Alkoholiker (mit christlichem Glauben) berechtigt sind, das Angebot einer niederschweligen sozialen Einrichtung zu nutzen.

Die Neuzugänge haben hingegen kein so deutliches Bild des Wandels des t-alk, da sie über keine längerfristigen Erfahrungen mit diesem Ort verfügen. Die Herkunft der Neuzugänge wird jedoch nicht als Grund für Konflikte gesehen:

Es hat schon manchmal Streit, aber nicht wegen Nationalität, sondern andere Sachen. Es geht mehr um Alkohol, Bier, Zigaretten und solche Sachen. (Said, 7.12.19)

Sie zeigen auch Ähnlichkeiten mit Stammgästen, indem sie sich von anderen Neuzugängen abgrenzen:

Ich bin auch nicht Rassist, aber ich denke, wenn man da in einem Land ist, muss man sich anpassen. Vielleicht die Sprache lernen, damit man kommunizieren kann. (Zara, 7.12.19)

Dieser Mangel an Erfahrung hinsichtlich einer langfristigen Veränderung des Ortes spielte auch in Winston Parva eine Rolle: Dort beriefen sich die Etablierten auf eine friedlichere Zeit vor der Ankunft der Neuankömmlinge und identifizierten diese als Ursache der negativen Veränderung des Ortes. Die Neuankömmlinge selbst waren sich darüber nicht bewusst, da deren Erfahrungen darauf beruhten, was sie seit ihrer Ankunft erlebt hatten.

Die Sicht der Mitarbeitenden ist ebenfalls von grossem Wert, da zwei von ihnen über eine gewisse Kenntnis über den längerfristigen Wandel der Einrichtung verfügen. Sie betonen, dass der «klassische Alkoholiker» am «aussterben» ist. Die heutige Klientel

zeichne sich vor allem dadurch aus, dass sie Mehrfachkonsumierende sind, die einen Mischkonsum in verschiedenen Formen aufweisen:

Heute, behaupte ich, dass 98 % unserer Kunden ... verschiedene Substanzen intus haben, wenn wir sie kontrollieren würden Für mich ist das die grosse Veränderung. (Matheus, 15.01.20)

Zudem habe sich laut der Mitarbeitenden der Kodex des Drogenkonsums verändert. Aus diesem Grund habe sich auch die Zusammensetzung der Klientengruppen diversifiziert, da nun auch Konsumierende anderer Drogen im Treff ansässig sind:

Der Kodex, den es gegeben hat. Entweder trinkst du oder kiffst du. Aber nicht zusammen. So Zeugs ist inexistent heute. Der Alkoholiker trinkt, kifft und nimmt etwas anderes. Das ist klar gewesen, das ist tabu gewesen. (Matheus, 15.01.20)

Sie sind nie zusammengekommen. Alkoholiker und Drogenabhängige haben sich gemieden. (Miguel, 15.01.20)

Die Mitarbeitenden weisen zudem darauf hin, dass die Nationalität der Klientinnen und Klienten des t-alk immer divers war, sich jedoch früher aus anderen Nationen als heute zusammensetzten. So waren es am Anfang des Treffs hauptsächlich Ausländerinnen und Ausländer aus westlichen Staaten, wie Italien, Spanien und Portugal, während heute die Neuzugänge vor allem aus osteuropäischen Ländern kommen.

Ich sehe die Veränderung so. Es hat nicht wesentlich mehr Ausländer, sondern eine Verschiebung der Staaten und in dem Sinn Kultur, die osteuropäische Kultur ist für die Schweizer fremder als die italienische. (Matheus, 15.01.20)

Was ich auch denke, dass sich verändert hat, die ausländischen Leute, die gekommen sind. Die Fremdarbeiter und der Pfuusbüsler. Es ist nicht mehr so der Stammtisch. Es hat sich geöffnet. (Miguel, 15.01.20)

Wie auch Elias und Scotson (2016) in der Etablierten-Aussenseiter-Theorie feststellten, verlaufen die Beziehungen zwischen Etablierten und Aussenseitern selten konfliktfrei. Ausserdem verändern sich die Beziehungsgeflechte über die Zeit. Die Figurationsanalyse in der Migrationsforschung macht zudem deutlich, dass langansässige Migrantengruppe mit der Zeit als Etablierte wahrgenommen werden und andere Gruppe, die neu angekommen sind, die Position der Aussenseiter übernehmen (Mey et. al., 2019, S. 182). Die Stigmatisierung, der Ausschluss und der Wandel des Alkohol- und Drogenkonsums im t-alk führen zu Spannungen, die sich als Herausforderungen für die Fachpersonal darstellen:

Ich merke, dass man viel mehr präsent sein muss und viel früher intervenieren muss. Eines der grössten Risiken finde ich nach wie vor diejenigen, die hier reinkommen, nicht zu wissen, was sie in sich haben. Wie viel Substanzen hat die Person intus, wie verladen ist die Person? Das Risiko ist einfach erhöht. (Matheus, 6.12.19)

4.4 Kategorie 4: Machtbeziehung

Der letzte Teil der Analyse dient der Einordnung der analysierten Kategorien und den Herausforderungen für die Fachpersonen, die sich aus diesem Beziehungsgeflecht zwischen der Stamm- und Neuklientel des Treffs ergeben.

Mit dem Wandel des t-alk kann eine gewisse Angst seitens der Etablierten identifiziert werden, ihre etablierte Machposition zu teilen oder abgeben zu müssen. Ihrer Meinung nach gehört t-alk in seiner «alten Form» zu ihrer Gruppe. Die Veränderungen im Laufe der Zeit werden nicht nur als Diversifizierung und Öffnung verstanden, sondern als Stellungsverlust der eigenen Gruppe:

Wir müssen immer mehr zurückkriechen, weil die anderen immer mehr Forderungen machen. (Jürg, 15.01.20)

In diesem Zusammenhang werden die unterschiedlichen Kulturen und Nationalitäten bzw. der Wandel des Konsums innerhalb des Treffs durch die Neuzugänge in Vordergrund gestellt, wodurch diese eine negative Konnotation bekommen. Sie tendieren zudem dazu zu glauben, dass die alltäglichen Probleme im t-alk darauf zurückzuführen sind, dass die Neuankömmlinge mehrheitlich aus dem Ausland kommen. Dies geschieht teilweise ganz bewusst, da die Etablierten wissen, dass einige ihrer Aussagen gegen gesellschaftliche Normen verstossen könnten. Obwohl den Stammgästen also bewusst ist, dass eine solche Fremdenfeindlichkeit auf Widerstand stossen könnte, wird sie innerhalb der Interviews geäussert, um die Neuklientel als Gruppe zu stigmatisieren und abzuwerten.

In Bezug auf die Machtbeziehung unter den Besuchenden lässt sich sagen, dass die Stammgäste die Tätigkeiten innerhalb des Betriebs als Ressource wahrnehmen und es auch geschafft haben, diese Position für sich zu monopolisieren. Auch die Mitarbeitenden geben zu, dass die Tätigkeit als Koch von «Schweizern über 50», die schon relativ lange im t-alk verkehren, ausgeübt wird. Dies hat sich «von früher, aus der Geschichte» etabliert (Matheus, 15.01.20). In Bezug auf die Bedeutung dieser Position innerhalb der sozialen Einrichtung erkennen sie die Tätigkeit als Weg, im t-alk Anerkennung und Status zu erlangen:

Das ist der höchste Status, denn du haben kannst, wenn du bei uns irgendeinen Dienst leistest. Einen höheren Status kannst du eigentlich nicht haben. (Matheus, 15.01.20)

Sie sind die Chefs, an diesem Tag. (Miguel, 15.01.20)

Aufgrund dessen wurde vom Fachteam entschieden, dass die Position des Kochs nur dann ausgeführt werden kann, wenn genügende Deutschkenntnisse vorhanden sind. Diese Bestimmung verhindert jedoch einen einfachen Zugang der Neuklientel, deren Deutschkenntnisse häufig nicht flüssig sind. Dies wird von Mitarbeitenden folgendermassen beschrieben:

Und was dazu kommt, logischerweise bei den Jobs wie Kochen und Thekendienst, ist die Sprache. Wenn du einkaufen willst mit 70 Franken, musst du die Sprache können. Du kannst nicht in den Coop rein gehen und Spanisch sprechen oder Portugiesisch oder Arabisch. Du musst Deutsch können. Und das ist ein Hindernisgrund, wenn man kochen will oder Thekendienst hat. Wenn jemand kommt und etwas will, musst du antworten können. Wenn du nicht in der Sprache antworten kannst, die üblich ist, dann meldest du dich vermutlich weniger und wirst auch weniger genommen, weil es ein grosses Hindernis ist. (Matheus, 15.01.20)

In Winston Parva war die Sprache kein Thema, da die «Siedler» und «Dörfler» aus gleicher Herkunft stammten. Im t-alk ist jedoch die sprachliche Anforderung eine Voraussetzung für die Ausübung der Position als Koch, obwohl man die deutsche Sprache nicht unbedingt beherrschen muss, um zu kochen. In einer niederschweligen Einrichtung sollte Ausgrenzung jedoch keinen Raum bekommen. Es ist ein Paradox, wenn eine gegen Benachteiligung gerichtete Institution ein diskriminierendes Verhalten aufzeigt.

5 Schlussteil

5.1 Diskussion der Fragestellung

In der vorliegenden Arbeit wurde folgende Fragestellung untersucht:

In welchem Mass sind in den Beziehungsgeflechten zwischen der Neu- und Stammklientel des Treffpunkts t-alk Elemente der Etablierte-Aussenseiter-Figuration von Norbert Elias zu finden?

Um diese Fragestellung zu beantworten, wurden Erkenntnisse über Diskriminierung und Ausschluss, Selbst- und Fremdbild, Wandel der Zielgruppen und Machtbeziehung gewonnen und analysiert. Die Fragestellung entstand aus dem Eindruck der Verfasserin, dass zwischen der Stamm- und der Neuklientel des Treffs eine asymmetrische Gruppenbeziehung sowie Machtunterschiede zu bestehen scheinen. Diese Konstellation schien Parallelen zum Etablierte-Aussenseiter-Figurationsmodell von Norbert Elias aufzuweisen. Diese Annahme wurden durch die Analyse der Interviews bestätigt.

Elemente der Etablierte-Aussenseiter-Figuration in Winston Parva lassen sich zwar nicht ein zu eins auf die Beziehungsgeflechte zwischen der Stamm- und Neuklientel des Treffpunkts t-alk übertragen. Aus den Ergebnissen der Interviews kann jedoch entnommen werden, dass in einigen wesentlichen Punkten Ähnlichkeiten zwischen den «Dörflern» und den Stammgästen des t-alk sowie den «Siedlern» und den Neuzugängen im t-alk bestehen. Im t-alk lässt sich die Tendenz erkennen, dass die Stammklientel dazu neigt, sich als Etablierte zu verstehen und auch dementsprechend zu handeln. Dies kann damit erklärt werden, dass sie eine deutlich homogenere Gruppe bilden als die Neuklientel, da sie zu einem grossen Teil aus Schweizer Alkoholabhängigen bestehen, die bereits seit längerer Zeit den Treff besuchen und dass sie es sind, die als Köche arbeiten und diesen Tätigkeitsbereich auch verteilen. Die Stammklientel (im Sinne der Etablierten) verfügt also über eine klare Machtposition innerhalb des t-alk, die sich in der Verteilung der Macht- und Statuschancen – hier die Position als Koch – bemerkbar macht.

Obwohl die Stammgäste eine eher homogene Gruppe bilden, wurde ein Unterschied zwischen dem Kohäsionsgrad resp. Zusammenhalt der Stammgäste und der «Dörfler» identifiziert. Während die «Dörfler» ein hohes Mass an Kohäsion und Zusammenhalt aufzeigten, sehen sich die Stammgäste selbst eher als Einzelgänger mit ähnlichen Interessen und einem Gruppenzusammenhalt, der fast nur auf dem gemeinsamen Alkoholkonsum beruht. Ihre Gruppenkohäsion ist dementsprechend auf die Öffnungszeiten des Treffs beschränkt.

Die analysierten Interviews zeigen zudem, dass die Handlungen der Stammgäste von Stigmatisierung und Diskriminierung gekennzeichnet sind. Die soziale Herkunft und Religion, die Kulturen und Essgewohnheiten der neueren Klientel dienen den Stammgästen als Begründung für die Abgrenzung ihrer etablierten Position gegenüber derjenigen der Neuankömmlinge. Wie auch in der Beziehung zwischen den «Dörflern» und «Siedlern» werden den Neuzugängen negative Merkmale zugeschrieben und ihnen die Fähigkeiten für die Tätigkeit als Koch aberkannt. Damit wird die Etablierten-Aussenseiter-Figuration zwischen der Stamm- und Neuklientel weiter verstärkt: Im Stigmatisierungsprozess werden den Neuzugängen durch ihren Status als Aussenseiter symbolische Machtressourcen vorenthalten. Die Stammgäste betrachten die Tätigkeit in der Küche als ihnen zugehörig und fordern diese Ressourcen für sich ein. Dies bedeutet, dass die Stammklientel durch diese Privilegierung über einen zusätzlichen Trumpf verfügt, den sie zur Machtbegrenzung der neuen Klientel einsetzt.

Die Machtposition der Stammklientel äussert sich jedoch auch in anderer Hinsicht, wie aus den Interviews deutlich wurde. So sehen die Stammgäste den t-alk in Gefahr, da er sich seit seiner Gründung aus ihrer Sicht stark verändert hat. Mit einer gewissen Nostalgie beschreiben sie, dass der t-alk in der damaligen Zeit für sie ansprechender gewesen war, da damals ihre Gruppenmerkmale (Schweizer und Alkoholismus) im Fokus standen. Da der t-alk heutzutage auch ein sicherer Rückzugsort für andere sozial desintegrierte Personen ist, sind der Fokus von früher und damit auch ihre bisherigen Privilegien gefährdet. Dass der Treff auch für Menschen mit anderen Konsumverhalten offen ist, sieht die Stammklientel daher eher als eine Bedrohung, da die soziale Einrichtung nicht mehr nur ihnen zusteht. Diese «Bedrohung» führt zu einem verschärften Abgrenzungs- und Ausschlussverhalten, mit dem Ziel zu verdeutlichen, dass der t-alk eigentlich immer noch ihr Revier ist. Die Entscheidung des Fachteams, die Position des Kochs mit Deutschkenntnissen zu verknüpfen, behindert die Integration der Neuklienten, deren Deutschkenntnisse häufig nicht flüssig sind, zusätzlich.

Es wird also deutlich, dass sich im t-alk auf Rassismus beruhende Diskriminierungsstrukturen durchgesetzt haben, auch wenn diese häufig im Team thematisiert werden. Dabei werden diese ausgrenzenden Strukturen auch vom Fachteam gestützt, indem es mangelnde Sprachkenntnisse als Ausschlussgrund für den Kochdienst legitimiert. In diesem Zusammenhang lässt sich postulieren, dass die Beseitigung dieser Strukturen der Diskriminierung und sozialen Ausgrenzung, die sich innerhalb der sozialen Institution herauskristallisiert haben, eine wichtige Herausforderung für die

Fachmitarbeitenden darstellt. In diesem Zusammenhang ist also ebenfalls wichtig, die Haltung des Fachpersonals zu reflektieren und zu diskutieren.

Letztlich muss festgestellt werden, dass die Stammgäste ihren unterschweligen Kampf um die Machtverhältnisse im t-alk bisher gewonnen haben. Die Verminderung der Machtungleichheit wird allerdings Zeit brauchen und ist unter anderem, wie auch Elias ausführt, mit dem Wandel der Figurationen durch die Integration von neuen sozialen Gruppen verbunden.

Im Folgenden werden aus obigen Erkenntnissen Empfehlungen für die Praxis abgeleitet, anhand derer die Ausschlusstendenzen im t-alk vermindert werden könnten.

5.2 Handlungsempfehlungen

In diesem Kapitel sollen die Erkenntnisse der durchgeführten und analysierten Gruppeninterviews eine andere Perspektive der Beziehungsgeflechte zwischen Stammgästen und Neuzugängen im t-alk aufzeigen. Ein bewusster Umgang mit dieser Figuration kann dem Ausschluss neuer Klientel entgegenwirken. Die Empfehlungen stützen sich auf die Kombination der theoretischen und empirischen erarbeiteten Daten und Informationen. Durch diese sollen die Mitarbeitenden des Treffpunkts t-alk dazu bewegt werden, verstärkt zu intervenieren, um eine Besserstellung einzelner Gruppen zu vermeiden, Anschlussmöglichkeiten für Personen, die an den Rand der Randgruppen gedrängt werden, anzubieten sowie den Zugang zu Machtressourcen und Statuschancen für alle gleichermassen zur Verfügung zu stellen.

5.2.1 Umstrukturierung der Einrichtung im Raum

Der Treffpunkt t-alk verfügt - wie normale Cafés auch - über einen runden Tisch für die Stammklientel, zu dem Neuzugänge in der Realität keinen Zugang haben. Dies verhindert eine mögliche Inklusion der Neuklientel und erstellt symbolische Grenzen, die die Exklusion stützen. Um der Schaffung von Machtsymboliken entgegenzuwirken, sollte dieser Stammtisch aufgelöst werden und durch einen anderen «normalen» Tisch ersetzt werden. Es geht hierbei nicht darum, den Stammgästen weniger Anerkennungs- und Statuschancen zu geben, sondern darum, dass die Neuklientel ebenfalls Zugang zu diesem symbolischen Kapital bekommt.

5.2.2 Weniger sprachliche Voraussetzung für Kocheinsätze

Es ist davon auszugehen, dass ein reibungsloser Kochprozess auch ohne die Beherrschung der deutschen Sprache realisiert werden kann. Bisher wurde der Mangel an Deutschkenntnissen als Ausschlussgrund legitimiert. Die Mitarbeitenden des Treffs sind zwar auf Themen wie Diskriminierung und Ausschluss sensibilisiert, schaffen dennoch selber eine Schwelle in der niederschweligen sozialen Einrichtung, indem sie für Neuzugänge gute Sprachkenntnisse als Voraussetzung für die Tätigkeit als Koch definiert haben. Wie wäre es, wenn alte und neue Klientinnen und Klienten gemeinsam kochen würden? Dies mag zwar heute utopisch klingen, könnte aber vielleicht der Integration einen Schub geben und zudem den Gruppenzusammenhalt resp. die Kohäsion der beiden Gruppe verstärken.

5.2.3 Neue Teilnehmende aktiver anwerben

Theoretisch darf jede Person im t-alk als Koch oder Köchin tätig sein. Wenn sie als Probekoch/-köchin gearbeitet und gezeigt hat, dass sie das kann, dürfte sie sich während der Arbeitssitzung in den Arbeitsplan eintragen. Aktuell wird die Verteilung der Beschäftigungsmöglichkeiten jedoch von den Stammgästen geregelt. Dies ist zwar partizipativ, geht aber mit Problemen einher, deren Ursprung grundsätzlich in sozialen Diskriminierungsstrukturen zu finden ist. Die Mitarbeitenden sollten daher in dieser Machtfiguration keine neutrale Rolle einnehmen, sondern aktiver Teilnehmende für diese Position anwerben und gewährleisten, dass alle die gleichen Chancen haben, sie zu bekommen. Ohne eine Intervention des Fachteams wird diese Diskriminierungsstruktur kaum zu verhindern sein.

5.2.4 Verfassung eines neuen Konzeptes

Der Wandel der Gesellschaft hat den t-alk verändert. Wie in den Interviews erwähnt, ist der t-alk heute «multikulti» und kein exklusiver Treffpunkt der «Alkis» mehr. Anders als das aktuelle Konzept vorsieht, besteht das Zielpublikum der Einrichtung längst nicht mehr nur aus Alkoholikerinnen und Alkoholikern, sondern aus desintegrierten Menschen, wie beispielweise Drogenkonsumierenden, Flüchtlingen, Obdachlosen und Menschen mit oder ohne Suchterfahrung bzw. ohne oder mit psychische Störungen, die einen Tagesstruktur, eine niederschwellige Beratung oder möglichst unbürokratische Hilfeleistung in Notsituationen suchen. Das Konzept der sozialen Einrichtung ist somit veraltet und sollte überarbeitet werden. Es sollte den neuen

Zielgruppen angepasst werden und ein besonderes Augenmerk auf die Integration der neuen Klientenschaft legen.

5.2.5 Umzug in einen grösseren Ort

Ein häufiger Grund für Spannungen und Konflikte ist der Platzmangel. In der sozialen Einrichtung dürfen sich zwischen Oktober und März nur 22 Personen gleichzeitig aufhalten. Wenn man einen Platz bekommen möchte, muss man also schon frühmorgens vor der Türe stehen. Besonders im Winter ist diese Limitation sehr problematisch, da auch vielen Stammgästen der Zutritt verwehrt werden muss, wenn die festgelegte Besucherzahl erreicht wird. Es stellt sich daher die Frage nach einem Umzug an einen grösseren Ort.

Der Treffpunkt t-alk ist auch heute noch eine wichtige und sinnvolle Einrichtung für marginalisierte Menschen in Zürich. Der integrative Grundgedanke sollte daher angesichts der Entwicklungen der letzten Jahre nochmals grundsätzlich aufgenommen und den neuen Gegebenheiten angepasst werden. Dies sollte und könnte zur Folge haben, dass die Rahmenbedingungen der Einrichtung entsprechend angepasst werden, um ein ungleiches Machtgefälle zwischen den Gruppen zu vermeiden und Diskriminierung und Stigmatisierung innerhalb der gesellschaftlichen Randgruppen Vorschub zu leisten.

Literaturverzeichnis

- Arnold, H. & Höllmüller, H. (2017). *Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Barlösius, E. (2004). *Kämpfe um soziale Ungleichheit: Machttheoretische Perspektiven*. Wiesbaden: Springer VS.
- Dauer, L. & Scheller, G. (2018). *Niedrigschwellige Soziale Arbeit: Eine Illusion? Ergebnisse einer qualitativen Befragung von Nutzern und Nutzerinnen. Soziale Arbeit und Gesundheit im Gespräch*. Hildesheim: Hochschule für Angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim/Holzminen/Göttingen. Verfügbar unter: https://www.hawk.de/sites/default/files/2018-07/dauer_scheller_2018_niedrigschwellige_soziale_arbeit_eine_illusion.pdf
- Elias, N. (2006). *Was ist Soziologie?* Weinheim: Juventa.
- Elias, N. & Scotson, J. L. (2016). *Etablierte und Aussenseiter* (8. Aufl.). Suhrkamp.
- Europäische Kommission. (2004). *Gemeinsamer Bericht über die soziale Eingliederung*. Verfügbar unter: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CedaVHalo5AJ:https://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/soc-incl/joint_rep_de.htm+&cd=1&hl=de&ct=clnk&gl=ch
- Freiheit, M. & Sutterlüty, F. (2015). Wer war zuerst da? Zur Dynamik ethnischer Konflikte nach Norbert Elias und John L. Scotson: «Etablierte und Aussenseiter». In J. Reuter & P. Mercheril (Hrsg.), *Schlüsselwerke der Migrationsforschung. Pionierstudien und Referenztheorien*. Wiesbaden: Springer VS.
- Haunberger, S., Dykast, H.L. & Gravagno, E. (2019). *Niederschwellige Treffpunkte: Angebot und Bedarf im Gleichgewicht. SozialAktuell, 11, 4-5*. Verfügbar unter: <https://www.zhaw.ch/de/sozialarbeit/ueber-uns/sozial-abonnieren/sozial/>
- Helferich, H. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Höllmüller, H. (2012). *Niederschwelligkeit und dann? Plädoyer für ein eigenständiges Konzept Sozialer Arbeit*. In A. Helmut & H. Höllmüller (Hrsg.). *Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Juventa, S. 20–31.
- Juhász, A. & Mey, E. (2003). *Die zweite Generation: Etablierte oder Aussenseiter? Biographien von Jugendlichen ausländischer Herkunft*. Westdeutscher Verlag.

- Kronhauer, M. (2006). «Exklusion» als Kategorie einer kritischen Gesellschaftsanalyse. Vorschläge für eine anstehende Debatte. In H. Bude & A. Willisch (Hrsg.), *Das Problem der Exklusion. Ausgegrenzte, Entbehrliche, Überflüssige* (S. 27-45). Hamburger Edition.
- Lenz, R. (2017). Norbert Elias und John L. Scotson: Etablierte und Aussenseiter. In F. Eckardt, *Schlüsselwerk der Stadtforschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Mayrhofer, H. (2012). *Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit: Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive*. Wiesbaden: Springer VS.
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (12. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2019). Qualitative Inhaltsanalyse – Abgrenzungen, Spielarten, Weiterentwicklungen. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 20(3), Art. 16. doi: 10.17169/fqs-20.3.3343
- Mey, E., Gül, G., Davolio, M., Gehrig, M. & Steiner, I. (2019). *The Second Generation in Switzerland in Times of Crises: Biographies Between Meritocratic Promise and Experiences of Inequality and Insecurity*. doi: 10.1007/978-3-030-16331-0_11
- Scherr, A. (2019). Soziale Distanz und Diskriminierung. In A. Röder & D. Zifonun (Hrsg.), *Handbuch Migrationssoziologie* (S. 1-32). Wiesbaden: Springer VS.
- Soziale Einrichtungen und Betriebe (SEB). (2011). Jubiläum: Der t-alk wird 10. *SD Magazin*, 27.
- Soziale Einrichtungen und Betriebe (SEB). (2014). *Beschäftigungseinsätze im Treffpunkt t-alk*. Zürich.
- Soziale Einrichtungen und Betriebe (SEB). (2017). *Treffpunkt t-alk – Betriebskonzept*. Zürich.
- Soziale Einrichtungen und Betriebe (SEB). (n. d.). *S+D Sicherheitsdispositiv Treffpunkt t-alk – Arbeitsanleitung*. Zürich.
- Treibel, A. (2008). *Die Soziologie von Norbert Elias. Eine Einführung in ihre Geschichte, Systematik und Perspektive*. Wiesbaden: Springer VS.
- Treibel, A. (2009). Figurations- und Prozesstheorie. In G. Kneer & M. Schroer (Hrsg.), *Handbuch Soziologische Theorien*. Wiesbaden: Springer VS.
- Witzel, A. (1985). Das problemzentrierte Interview. In G. Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie: Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder* (S. 227-255). Weinheim: Beltz.

Anhang

Anhangverzeichnis

Anhang A: Interviewfragen	52
Anhang B: Transkript Interview Stammgäste.....	55
Anhang C: Transkript Interview Neuzugänge	68
Anhang D: Transkript Fachmitarbeitende	83

Anhang A: Interviewfragen

Fragebogen Stammgäste

- Frage 1: Erzählt mir bitte von eurem Bezug zum t-alk. Erzählt mir dabei alles, was ihr selbst als wichtig erachtet und lasst euch ruhig Zeit beim Überlegen. Es gibt dabei keine unwichtigen Details oder falsche Antworten, für mich ist eure persönliche Erfahrung sehr wichtig.
- Frage 2: Welche Unterschiede könnt ihr zwischen dem t-alk vor 20 Jahren und dem t-alk heute benennen?
- Frage 3: Inwiefern gibt es einen Unterschied der Klienten im Laufe der Zeit?
- Frage 4: Wie schätzt ihr diese Veränderungen ein?
- Frage 5: Welche Faktoren haben zu diesen Veränderungen beigetragen?
- Frage 6: Beschreibt bitte eure Beziehung zu den anderen Gästen vom t-alk.
- Frage 7: Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede sind bei den Klientinnen und Klienten vom t-alk zu sehen?
- Frage 8: Wie schätzt ihr die Gruppendynamik unter der Klientel ein?
- Frage 9: Was hält die Stammklientel zusammen?
- Frage 10: Auf welche Herausforderung stösst ihr bei der Kontaktaufnahme mit neuen Klientinnen oder Klienten?
- Frage 11: Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was haltet ihr von einer Einführung eines multikulturellen Menüs?
- Frage 12: Habt ihr Situationen im t-alk erlebt, in denen ihr euch im Vergleich zu anderen Klientinnen/Klienten ungleich/ungerecht behandelt gefühlt habt?
- Frage 13: Inwiefern erlebt ihr Vorurteile im Alltag?
- Frage 14: Inwieweit sind die neuen Klientinnen/Klienten integriert?
- Frage 15: Was möchtet ihr zum t-alk beziehungsweise zu der Klientel ergänzen?

Fragebogen Neuzugänge

- Frage 1: Erzählt mir bitte über euren Bezug zum t-alk. Erzählt mir dabei alles, was ihr selbst als wichtig erachtet und lasst euch ruhig Zeit beim Überlegen. Es gibt dabei keine unwichtigen oder falsche Antworten, für mich ist eure persönliche Erfahrung sehr wichtig.
- Frage 2: Welches Bild habt ihr von den verschiedenen Klientengruppen im t-alk?
- Frage 3: Inwiefern gehören diese Personen, die zum t-alk kommen, zur Einrichtung?
- Frage 4: Wie ist die Beziehung zwischen den Besucherinnen/Besuchern im t-alk?
- Frage 5: Wie schätzt ihr die Gruppendynamik ein?
- Frage 6: Auf welche Herausforderungen stösst ihr bei der Kontaktaufnahme mit anderen Besucherinnen oder Besuchern?
- Frage 7: Habt ihr Situationen im t-alk erlebt, in denen ihr euch im Vergleich zu anderen Klientinnen oder Klienten ungleich oder ungerecht behandelt gefühlt habt?
- Frage 8: Inwiefern erlebt ihr Vorurteile im Alltag?
- Frage 9: Inwiefern erlebt ihr Rassismus im Alltag?
- Frage 10: Wie schätzt ihr die Chancen für neue Besucherinnen und Besucher ein, als Köchin/Koch bzw. im Thekendienst Einsatz zu leisten?
- Frage 11: Ist es einfach, als Köchin/Koch zu starten?
- Frage 12: Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was haltet ihr von einer Einführung eines multikulturellen Menüplans?
- Frage 13: Wie ist die Stimmung im t-alk?
- Frage 14: Inwiefern sind die neuen Gäste integriert?
- Frage 15: Inwiefern sind die neuen Gäste ausgeschlossen?
- Frage 16: Inwiefern ist die Stammklientel offen für neue Gäste?
- Frage 17: Was möchtet ihr noch ergänzen?

Fragebogen Fachmitarbeitende

Frage 1: Beschreibt mir bitte zuerst einmal, wie eure Arbeit im t-alk aussieht.

Frage 2: Inwiefern hat sich im Lauf der Zeit die Zielgruppe des Treffs verändert?

Frage 3: Weshalb hat sich so viel verändert?

Frage 4: Welche Herausforderungen ergeben sich daraus?

Frage 5: Beschreibt bitte die Klientel vom t-alk nach Klientengruppe.

Frage 6: Warum streiten sich die Klientinnen und Klienten untereinander?

Frage 7: In welcher Form diskriminieren sich Klientinnen/Klienten untereinander?

Frage 8: In welcher Form wird Rassismus von Klientinnen/Klienten gegenüber anderen Klientengruppen ausgeübt?

Frage 9: Inwiefern ist es heute anders?

Frage 10: Inwiefern wird die Inklusion unter den verschiedenen Klientengruppen durch die Mitarbeitenden gefördert?

Frage 11: Inwiefern können die Mitarbeitenden des t-alk die Exklusion unter den verschiedenen Klientengruppen vermindern?

Frage 12: Was ist das Profil und die Herkunft der Klientel, die im t-alk als Koch und im Thekendienst arbeitet?

Frage 13: Und welche Herkunft?

Frage 14: Welche Bedeutung hat die Tätigkeit als Köchin/Koch für die Klientel?

Frage 15: Welche sind aus Ihrer Erfahrung die Gründe dafür, dass die Mehrheit der Köche und Thekendienstleister Schweizer bzw. Stammklienten des Treffs sind?

Frage 16: Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was haltet ihr von der Einführung eines multikulturellen Menüplans?

Frage 17: Möchtet ihr noch etwas ergänzen?

Anhang B: Transkript Interview Stammgäste

Freitag 6. Dezember 2019, Dauer 11:00 – 12:10 Uhr (mit 17 Min. Pause)

Frage 1: *Erzählt mir bitte von eurem Bezug zum t-alk. Erzählt mir dabei alles, was ihr selbst als wichtig erachtet und lasst euch ruhig Zeit beim Überlegen. Es gibt dabei keine unwichtigen Details oder falsche Antworten, für mich ist eure persönliche Erfahrung sehr wichtig.*

Urs: Im Moment nichts mehr als ein Aufenthaltsort, wo ich den Tag verbringe.

Reto: Damit ich nicht den ganzen Tag zuhause sitze, ganz einfach. Und Arbeitsstelle.

Urs: Ja, Arbeit natürlich. Theke oder Koch, je nach dem, das ist auch wichtig.

Jürg: Im Winter ist eine gute Sache.

Urs: Im Winter ist sicher besser.

Jürg: Im Winter sollte es länger offen sein, dafür könnte man es im Sommer schliessen.

Urs: Wäre eine Möglichkeit.

Verena: Ich bin ins t-alk hineingeschlittert, weil es mir gesundheitlich nicht so gut geht. Ich hatte einen Unfall und darum bin ich froh, dass es t-alk gibt. Und da kann ich auch mit der Jobkarte hingehen.

Frage 2: *Welche Unterschiede könnt ihr zwischen dem t-alk vor 20 Jahren und dem t-alk heute benennen?*

Verena: Ich keine, ich kenne das t-alk erst seit dem August dieses Jahres. Ich hatte immer vom t-alk gehört.

Jürg: Es gibt keinen grossen Unterschied vor zwanzig Jahren und heute. Ist immer etwa das Gleiche. Essen, Trinken, Lampe.

Reto: Es ist schon ruhiger geworden.

Jürg: Ja, es ist vielleicht ruhiger geworden. Vor zwanzig Jahren war es nicht viel anders als heute. Vor zwanzig Jahren war ich nicht so viel da. Das kennt man von der Selnau. Im Grossen und Ganzen bin ich vielleicht zweimal dort gewesen, jeden zweiten Sonntag, wenn es Zopf gab. Es ist aber immer

etwa gleich, immer die gleichen Leute dringesessen, wie da auch. Es hat sich nicht gross verändert.

Reto: Es hat nicht mehr so viele Voll-Alkis.

Jürg: Nein. Die sind alle weg.

Reto: Nein. Die meisten sind gestorben.

Reto: Der Rucksack-W. und der der Kräuter-J.

Reto: Da ist ruhiger geworden. Wir haben viel mehr Alkohol getrunken.

Jürg: Früher ist man länger zusammengehockt. Man hat gejasst miteinander und alles zusammen gemacht, was heute nicht mehr ist. Heute ist hier eine Gruppe und da eine andere Gruppe. Ja, wenn niemand von der Stadt Zürich kommt. Sind alle separiert, weisst du, was ich meine?

Urs: Die Gruppen sitzen zusammen. Russland, Jugoslawien.

Jürg: Am Anfang haben wir viel gejasst auch hier.

Urs: Ja, auch da am Anfang.

Frage 3: *Inwiefern gibt es einen Unterschied der Klientel im Laufe der Zeit?*

Urs: Heute ist sie multikulti. Der Stammkern ist eigentlich immer etwas geblieben, abgesehen von denen, die gestorben sind. Jetzt hat es viele Passanten, es hat sich wohl viel geändert. In der letzten Zeit hat es mehr Russen da. Letztes Jahr hatte es nicht so viele. Letztes Jahr hatte es mehr Rumänen. So merkt man das schon. Aber im Stamm, dem Kern der Stammgäste, gibt es eigentlich nur Änderungen, dadurch dass jemand gestorben ist.

Jürg: Manchmal ist t-alk fast wie eine K&A, das ist so eine Scheisse. T-alk ist für Alkoholiker. Da dürfen auch viel zu viel abhängige Leute, also Giftabhängige. Das ist manchmal ein echtes Problem. Wenn es draussen kalt und windig ist, dann ist drin immer besetzt, weil sie drinnen schlafen, nicht anderes. Manchmal ist hier voll von denen. So komische «Sieche».

Reto: Von denen hast du keine Ahnung.

Jürg: Dafür gibt es andere Anlaufstellen.

Urs: Tagesüber ist t-alk der einzige Ort, an dem man sich aufhalten kann. Vielleicht Jukka und dann noch Christenhäuschen allenfalls. Das ist noch wie-

der speziell. Und trinken darf man ja eigentlich nur im t-alk, soweit ich weiss. Das ist auch, was es ausmacht. Die ethnische Gruppe ändert sich fast jedes Jahr, ist mir aufgefallen, ist mir schon letztes Jahr aufgefallen. Da waren schon viele Rumänen gewesen, aber sie sind wieder weg. Sie waren nur temporär hier.

Reto: Was wir noch hier haben, ist Rosa.

Urs: Unser Case Management wird auch genutzt.

Reto: Wenn ich Probleme mit den Behörden habe, dann gehe ich zu der Rosa. Sie ist ruhig, sie ist gut.

Verena: Sie ist eine Gute.

Jürg: Ich sage nichts dazu.

Urs: Ist gut, wenn ich mich enthalte.

Frage 4: *Wie schätzt ihr diese Veränderungen ein?*

Jürg: Veränderungen können gut und nicht gut sein.

Reto: Ich meine, du muss hier nicht reinkommen.

Urs: Sie kommen einfach klafweise. Nicht nur einer oder zwei, sondern sie kommen in Gruppen halt oft. Sie setzen sich gerne ein bisschen breit hin und beanspruchen viel Platz.

Jürg: Es gibt Spannungen auf jeden Fall.

Urs: Es gibt sicher Spannungen. Was für Gründe auch immer, aber es sind andere Temperamente und andere Kulturkreise und dann ist manchmal mühsam, schnell zu switchen einfach wieder. Ist ein ganz anderer Umgang.

Verena: Es gibt hier, so wie ich es empfinde, Personen wie ich. Mir persönlich tut der t-alk nicht so gut. Von den Menschen her finde ich ein paar flotte und nicht so flotte und daher zieht es mich schnell wieder in den Alkoholkonsum. Ich komme vom Gastgewerbe und so, habe schon einen Entzug gemacht und wenn ich hier bin, und es regt mich irgendetwas auf, zieht es mich eher runter und verleitet mich, mehr zum Trinken. Ich mache mir das t-alk nicht zum Lebensinhalt. Ich finde es gut, dass es das gibt.

Jürg: Das macht niemanden.

Reto: Das ist für mich auch nicht direkt der Lebensinhalt.

- Urs:** Das ist ein Angebot. Nutz es oder lass es bleiben.
- Jürg:** Im Winter ist es gut, im Winter ist es wichtig. Manche sind froh, da drin zu sitzen. Bei schönem Wetter bin ich draussen. Wenn ich koche oder schaffe, aber sonst bin ich immer draussen.
- Reto:** Ich bin ich auch nicht von morgens um 10:15 bis 17:30 Uhr da innen. So viel Nähe fahre ich nicht. Hier ist gut, trinken, waschen und arbeiten.

Frage 5: *Welche Faktoren haben zu diesen Veränderungen beitragen?*

- Jürg:** Zu welcher Veränderung?
- Interv.:** Klientel, zum Beispiel.
- Reto:** Das kann ich nicht beeinflussen.
- Jürg:** Das ist die Werbung, die man macht. Irgendwo trifft die SIP einen auf der Gasse und sagt, geh ins t-alk. Oder sie bringen so gerne die Leute hierher. Das ist verrückt. Sie können nicht einen, der überhaupt «buuu». Der gehört ins Flugzeug und zurück und nicht ins t-alk, das ist nicht gut.
- Urs:** Caritas oder so sagt auch, dass es t-alk gibt. Am Bahnhof unten sind viele mit den Kärtchen von der Caritas gekommen. Woher sie die Kärtchen auch haben, weiss ich auch nicht, aber ich nehme an, es wird ihnen auch gesagt. Und im Seebach aussen, im Iglu, sagen sie ihnen ganz sicher auch, dass sie hierherkommen können.
- Jürg:** Eben, das ist verrückt. Da können nur 22 Leute rein, die eigentlich das ganze Jahr hier reingehören, die haben dann keinen Platz mehr, die können dann schauen, wo sie sich hinsetzen. Leute, die da drin sind, die gar nicht da drin sein sollten vom Gesetz her und von dem ganzen Seich.
- Reto:** Steht im Internet, für 4 Franken kann man essen.
- Urs:** Ja, im Internet ist es auch.
- Reto:** Wo kann ich in Zürich billig essen?
- Urs:** Komm, friss auf, ja im t-alk.
- Reto:** Jedenfalls ist es mal im Internet gewesen, wegen Essen und so.

Frage 6: *Beschreibt bitte eure Beziehung zu den anderen Gästen vom t-alk.*

- Urs:** Unterschiedlich.
- Reto:** Ganz einfach. Ich bin heute Morgen reingekommen, dass erste, was ich gemacht habe, ich musste einem arschloch sagen, er sollte es nicht mehr tun. Du weisst, was er gestern gemacht hat? Der mit der Brille. Ich gehe raus, er kommt mir zwei Meter neben mir entgegen, sagt etwas. Ich schaue ihn so an, weisst du, was er macht? Er spuckt.
- Urs:** Ich weiss, wen du meinst. Ja, es gibt die Oberflächlichen.
- Reto:** Ich bin selber Ausländer mit Schweizer Pass. Wir haben das Gefühl, wir sind alles arschlöcher und idioten.
- Jürg:** Lass die brüllen, die Typen. Die sind hohl.
- Reto:** Und es sind vor allem die Ausländer. Ich habe mein Leben lang mit Ausländern zusammengearbeitet, mit allen Ghanesen, Afghanen, Eritreern, Italienern, Jugos, Äthiopiern, Syrern. Aber hier drinnen gibt es Ausländer, die dir sagen, du bist ein Rassist, wenn du ihm sagst, so geht es nicht. Wenn du es so nicht willst, gehst du nach Hause, woher du kommst. Dann bist du ein Rassist. Ausgerechnet ich. Das ist etwas, was ich hasse.
- Urs:** Wir untereinander haben alle eine gute Beziehung. Wir müssen nicht alle Ausländer schlecht machen.
- Verena:** Es gibt auch gute.
- Urs:** Ja, es gibt auch gute. Man gibt sich nicht mit allen ab, mit einem hockt man sich hin und spricht miteinander, das würde ich mit einem anderen vielleicht nicht machen.
- Reto:** Ich würde auch nicht mit allen schwatzen.
- Urs:** Eben nicht. Das nehme ich nicht als Rassist oder nicht. Das ist grundsätzlich so.
- Verena:** Blöde.
- Urs:** Und ich denke, draussen ist nicht anders als drinnen im t-alk. Wir haben bessere Beziehung mit einem und mit anderen nicht. Und da drinnen ist noch der Alkohol.
- Reto:** Es ist recht komprimiert, hier drinnen.
- Urs:** Aber für das, dass da drinnen gesoffen wird, haben wir Ordnung. Es gibt fast keine Schlägereien, weiss nicht, wann die letzte gewesen ist. Schaden

mit Bruch gibt es fast auch nicht, ausser sie werfen mal eine Tasse weg. Aber für das, was wir reden, was gesoffen wird, stimmt schon, dass es wenig Schaden gibt. Sowohl Personen als auch Waren.

Jürg: Oder wenn man selber «auf den Grind gheit».

Urs: Das sind vielleicht auch die Regeln, die daran Schuld haben. Ohne Regeln wäre es vermutlich nicht so.

Frage 7: *Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede sind bei den Klientinnen und Klienten des t-alk zu sehen?*

Jürg: Eigentlich nicht.

Reto: Keine grossen. Wir sind schlussendlich alle im gleichen Boot, zum Teil mit gleichen Problemen: keine Wohnung, Alkoholprobleme, psychische Probleme. Ich denke nicht, dass es grosse Unterschiede gibt zwischen Schweizern und Ausländern. Ich lebe lange in der Schweiz. Man sieht es nicht und man hörte es nicht, dass ich Ausländer bin.

Reto: Manchmal ist das auch ein Aufschaukeln.

Jürg: Provozieren.

Reto: Dann geht etwas irgendwas los, dann schreit jemand 20 Meter nebenan noch etwas, der schreit noch etwas rein, dann explodiert es.

Jürg: Zuerst leerst du das Bier aus und der Zwanzigste nebenan sagt «Schafseckel». Was man nicht richtig versteht, dann ist das Theater da.

Reto: Es gibt Leute, die machen Probleme, wo kein Problem ist. Dann kommt die Tagesform der Leute. Man ist nicht jeden Tag gleich unterwegs.

Frage 8: *Wie schätzt ihr die Gruppendynamik unter der Klientel ein?*

Jürg: Es gibt keine Gruppe. Es hat nur die, die zusammen saufen.

Urs: Jeder kocht seine eigene Suppe.

Jürg: Das ist ein «Ufstächlerei». Es gibt einen, der macht alles für ein Bier.

Urs: Wir haben gemeinsame Interessen. Aber im Grossen und Ganzen ist jeder für sich zwangsweise. Das ist schon oberflächlich.

Verena: Ich habe angefangen, mit den Leuten, die hier drin sind, ein Haus weiter zu gehen. Es geht aber immer um das Beschaffung von Bier, wer geht Bier holen, wie viel wird gesoffen, wer trinkt, wer raucht noch einen Joint. Wenn ich das selber sage, wenn ich das weiterhin so mache, wäre ich schnell wieder dort, wo ich hergekommen bin. Nicht dass ich das verurteile, aber ich muss Abstand gewinnen. Und heute ist es so, wenn ich hier arbeite, dann gehe ich um 17:30 Uhr, dann mischt es sich so: Die einen gehen ihren Weg, andere sind zusammen. Es sind immer ein bisschen dieselben, die zusammenbleiben.

Frage 9: *Was hält die Stammklientel zusammen?*

Jürg: Das Bier bis um 17:30 Uhr. Dann gibt es keinen Stamm mehr. Jede geht raus und macht seinen Weg.

Urs: Was hält alle zusammen, warum?

Jürg: Saufen.

Verena: Vielleicht, weil wir alle im gleichen Boot hocken. Es wird nicht gross gefragt, wie es dir geht, weil es den anderen interessiert, weil du im t-alk bist. Ausser ich rede mit ihnen zwei, oder sie vielleicht mit mir, dass ich schon zeige, wen ich gut mag oder wer mich interessiert oder mich nicht interessiert. Aber Zusammenhalt würde ich nicht sagen, dass es das gibt.

Jürg: Das hält nicht.

Reto: Ich komme hierher, um nicht den ganzen Tag Fernsehen zu schauen. Gut, ich habe gar keinen. Ich kann nicht den ganzen Tag zu Hause sitzen. Und auch nicht den ganzen Tag in die Kneipe, auch wenn ich es mir leisten könnte. Da kann man einfach kommen und wenn es dir nicht passt, kannst du wieder gehen. Ich bin auch schon mal hierhergekommen und habe keinen Bock gehabt, hier zu bleiben. Wenn es mir nicht passt, dann kann du aufstehen und «tschüss zäme» sagen. Da ist es im Winter immer schön warm. Das macht schon einen Unterschied, ob es Winter oder Sommer ist. Da hat Jürg schon recht.

Jürg: Das hast du selber gesehen. Manchmal hat es fünf Menüs zum Essen.

Reto: Im Sommer kann man hier essen und dann zum See gehen.

Frage 10: *Auf welche Herausforderungen stossen Sie bei der Kontaktaufnahme mit neuen Klienten?*

Jürg: Keine.

Reto: Keine, wenn einer menschlich ist.

Jürg: Wenn man mit jemandem redet und es passt, dann passt es, wenn nicht, lasse ich ihn links liegen.

Reto: Es ist egal, ob im t-alk oder auf der Strasse. Das macht keinen Unterschied.

Urs: Sprachbarriere allenfalls, aber mehr nicht.

Reto: Mehr nicht.

Urs: Es ist eigentlich egal. Es bekommt jeder eine Chance, je nach dem, wie er sich benimmt, bekommt er mehr Kontakt oder weniger.

Frage 11: *Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was haltet ihr von einer Einführung eines multikulturellen Menüplans?*

Jürg: Nichts. Ja, gopferdammi. Kann ich zuerst noch diese Frage hören?

Urs: Dass jemand multikulti kocht, ich denke, das geht doch nicht. Ich denke nicht, dass es funktioniert.

Reto: Ich gehe nicht in ein anderes Land und sage, dass ich Röstli will.

Urs: Man kann das aber einmal machen. Es hat jemand aus Sri Lanka, glaube ich, er hat gekocht, ja das ist ok gewesen, aber nicht jedermanns Sache. Ich glaube, wir sind so ein bisschen die Bratwurst und Röstli-Fraktion.

Reto: Was der Bauer nicht kennt, isst er nicht. Schweizer halt.

Jürg: So viel Patriotismus muss schon sein.

Jürg: Es gibt Suppe und Menü und Vegi Menü gibt es immer. Von da her muss man nicht anfangen zu kochen für irgendwelche Leute.

Urs: Die Frage ist, wenn jemand kommt und sagt, ich möchte ein indisches Menü kochen. Das geht schon.

Jürg: Warum auch nicht.

Urs: Aber das fest einzuführen, ich glaube nicht, dass es funktioniert. Ich denke auch, ich hätte es lieber, wie es jetzt ist.

- Jürg:** Man muss mal W. fragen.
- Urs:** Wie es jetzt ist, ist ganz gut. Es wäre mir egal, aber ich muss sagen, es ist mir lieber, wenn es so bleibt.
- Jürg:** Mir wäre es nicht gleich. Ich würde aufhören.
- Urs:** Was? Aufhören zu essen oder aufhören zu kochen?
- Jürg:** Nein. Da hineinkommen.
- Urs:** Oh nein.
- Verena:** Ehrenwort? Du bist für alles zu haben.
- Urs:** Das würde wahrscheinlich nicht angenommen.
- Reto:** Keine Chance. Wenn ich essen müsste, was zwei oder drei Leute da drin wollen, dann hört es auf.
- Urs:** Das müssen wir auch nicht.
- Reto:** Wenn sie kein Schweinefleisch essen wollen, sollen sie keines essen. Trink aber auch kein «Bierli». Es tönt blöd, aber wir sind in der Schweiz. Wenn sie ihr Essen «innebigä» wollen, sollen sie in den Coop selber kaufen. Ich kann ja auch nicht weiss irgendwo hin nach Marokko gehen und sagen, ich will Rösti.
- Urs:** Pouletgeschnetzeltes und Reis sind wir nahe an der asiatischen Küche.
- Jürg:** Es geht ja nicht um das. Es geht darum, dass man immer mehr zurückkriechen muss.
- Urs:** Wir müssen ja nicht.
- Jürg:** Das ist eine Tatsache. Wir müssen immer mehr zurückkriechen, weil die anderen immer mehr Forderungen machen.
- Urs:** Nein, es wird nicht gefordert. Die Frage war, was würden wir davon halten, wenn ausländisch gekocht würde, ja muss nicht asiatisch oder türkisch sein. Es kann tibetisch oder der Teufel was sein. Grundsätzlich in die Runde werfen.
- Reto:** Ich habe auch kaiserlich-königlich gekocht. Es ist einfach ungarisch-österreichische Küche. Das ist auch ausländische Küche, obwohl es jeder kennt in der Schweiz. Nein, das geht nicht. Nein, das gäbe einen Aufstand. Wie gesagt, wenn sie essen wollen wie zuhause, dann sollen sie selber kochen.

- Jürg:** Oder nach Hause essen gehen, das wäre gescheiter.
- Reto:** Ich habe es nicht gesagt, ich habe es gedacht. Ich habe früher gekocht. Seit acht Jahren nicht mehr da gearbeitet. Mir hat auch einer, der immer Schweinefleisch wollte. Ja, hat es auch im Coop. Es hat zwei-, dreimal in der Woche immer Poulet oder Rind, es ist ja nicht so, dass wir extra Schweinefleisch kochen, damit andere nicht essen können. Man muss auch auf den Preis schauen. Man hat nicht kein Vermögen zum Kochen. Man kann nicht irgendwelches Fleisch holen oder irgendwelche komischen Würste hinstellen, dass man mit den Fingern hineinwürgt, wie in einem Schweinestall. Das geht nicht.
- Reto:** Kein Schweinefleisch essen, aber saufen und kiffen.
- Jürg:** Das geht ja dann.
- Reto:** Das ist ein bisschen inkonsequent.
- Jürg:** Was ja alles verboten ist nach dem komischen Buch. Lassen wir das Thema, da kommt sowieso nichts Gutes dabei raus. Es ist ein heikles Thema, nicht?
- Reto:** Sehr heikles Thema. Da ist man schnell wieder beim Rassismus.

Frage 12: *Habt ihr Situationen im t-alk erlebt, in denen ihr euch im Vergleich zu anderen Klientinnen/Klienten ungleich/ungerecht behandelt gefühlt habt?*

- Urs:** Das ist wahrscheinlich immer wieder der Fall.
- Reto:** Das ist es, was er vorhergesagt hat. Wegen dem Mass und dann einer quersteht.
- Jürg:** In der Regel werfen sie immer den Falschen raus.
- Reto:** Ich bin mal in einen «Ami» raingelaufen. Da habe ich gleich zwei Wochen Verbot bekommen. Ich habe nichts gemacht, bin einfach in ihn hineingelaufen. Hat zwei Wochen gegeben. Andererseits zwei drei Wochen vorher hat mir einer «Arschlötterli» gegeben, ist nichts passiert. Wir haben nichts gehört, wir sind nicht dabei gewesen. Jetzt sind wir wieder bei dem mit der Konsequenz. Ein Teamer sagt eine Woche, ein anderer Teamer sagt zwei Wochen. Es gibt keine sichtbare Linie dabei, finde ich.
- Urs:** Für uns keine sichtbare Linie.
- Reto:** Keine nachvollziehbare Linie.

Jürg: Sie wissen nicht einmal, was ein Rasierer kostet. Der eine sagt, 1 Stutz, der andere 50 Rappen. Sie reden nicht miteinander. Ich weiss nicht, was die im Büro oder in der Sitzung reden miteinander. Jeder hat seine eigenen Preise. Das Vegi Menü einmal 2 Fr., der andere 3 Fr. dafür. Je nach Lust und Tag, wer da ist. Schwierig.

Frage 13: Inwiefern erlebt ihr Vorurteile im Alltag?

Urs: Hier?

Jürg: Wir sind alle gleich. Im gleich gleichen Kuchen. Es hat keinen besseren oder schlechteren. Es gibt keine Vorurteile.

Reto: Wenn du irgendwo in einem Park hockst.

Jürg: Wir reden von da und nicht vom Park.

Reto: Ich meine als Bergleich. Ausserdem kann ich mich selber wehren. Und ich sage es den Leuten. Nein, Vorurteil. Wie gesagt, es hat einfach Leute, die sagen, du bist Schweizer, du bist ein Arschloch, halt deine Schnauze.

Jürg: Sie nutzen das aus.

Reto: Weil sie wissen, es hat keine Konsequenzen.

Verena: Ich glaube, wenn du dich als Mensch ungerecht behandelt fühlst oder dir jemand ans Bein fährt, dann schaust du schon, dass du deinen Platz hast. Wenn du dich verteidigen musst, machst du das. Gleich wie.

Jürg: Ich mache das so. Ich gehe ins Büro und mache dort Radau, sodass alle nach vorne kommen. Sonst haue ich dem Erstbesten eine auf die Fresse, wenn es niemand sieht.

Frage 14: Inwieweit sind die neuen Klientinnen/Klienten integriert?

Urs: Null.

Reto: Es gibt einfach einen Ort.

Jürg: Sie wissen, wo das Sozialamt ist, wo es Geld gibt.

Reto: Das wissen wir auch.

Jürg: Sicher wissen wir das selber.

Reto: Wenn du dich einigermaßen benimmst, ist wie überall auf der Welt, bist du auch eher akzeptiert. Wenn ich ins Ausland gehe, weiss ich, ich bin im Ausland. Andere Sitten, andere Mentalität, andere Lebenserfahrung, sie sind anders aufgewachsen, wenn du dich einigermaßen benimmst, ist doch egal, ob einer Kameltreiber ist oder nicht, wenn er anständig ist zu mir und zu anderen, dann kann er herkommen, woher er will. Er muss einfach anständig sein. Er muss sich einigermaßen an die Regeln halten, die wir uns gewohnt sind. In der Schweiz hat es einfach eine andere Kultur.

Reto: Wenn du so aufwächst, kannst du nicht einfach einen Schalter umstellen.

Jürg: Anstand und Respekt kann man überall haben.

Reto: Klar. Sie probieren einfach.

Jürg: Sie haben keine Grenzen. Sie benehmen sich so, weil niemand ihnen sagt, wie weit man kann gehen? Es ist bescheuert. Man kann jeden Tag in der Zeitung lesen, es ist Alltag, irgendein Mord oder Totschlag irgendwo.

Reto: Ich sage immer: ich kenne mehr Schweizer Arschlöcher als ausländische. Logisch, weil ich mehr Schweizer kenne. Die Ausländerdiskussion. Ich habe mit so vielen Ausländern gearbeitet. Ich hatte mal 15 Jugoslawen unter mir.

Jürg: Hast du auf dem Friedhof gearbeitet?

Reto: Nein. Im Bahnhof unten. Die 15 Jugos hatten nie Streit gehabt oder fast nie. Dann ist der Krieg losgegangen. Dann habe ich «dä Bätel anegrüert». Weil es nur Streit gegeben hat. Ich meine zuerst kommt der Mensch, wenn er ein anständig ist, ist er anständig. Wenn er ein Arschloch ist, ist er ein Arschloch. Egal woher er kommt. Ist auf der ganzen Welt so.

Frage 15: Was möchten ihr über den t-alk beziehungsweise die Klientel ergänzen?

Urs: Schön, dass es das gibt.

Verena: Positiv.

Jürg: Gut, dass es das gibt. Im Winter ist es gut, im Sommer sind die Leute zu 80 % irgendwo verteilt. Aber im Winter ist es schon eine gute Sache. Warme Suppe, guter Kaffee und soziale Kontakte. Hast du alles erfahren, was du erfahren wolltest?

Interv.: Ja.

Jürg: Dann viel Glück bei der Prüfung.

Interv.: Danke sehr!

Anhang C: Transkript Interview Neuzugänge

Samstag 7. Dezember 2019, Dauer 12:15 bis 13:25 Uhr (inkl. 20 Min. Pause)

Frage 1: Erzählt mir bitte über euren Bezug zum t-alk. Erzählt mir dabei alles, was ihr selbst als wichtig erachtet und lasst euch ruhig Zeit beim Überlegen. Es gibt dabei keine unwichtigen oder falschen Antworten, für mich ist eure persönliche Erfahrung sehr wichtig.

Zara: Für mich ist das t-alk gut. Wenn ich einen Brief habe, ist Rosa da. Viele Sachen kann sie für mich erledigen, schriftliche. Ich finde, im t-alk hat es nette Leute, anständige. Ich komme nicht nur zum t-alk, um Sachen zu erledigen, sondern auch für eine Tagesstruktur. Ich könnte schon eine Jobkarte machen, aber ich habe Angst, dass ich die Stunden nicht einhalten kann. Ich möchte schon eine Jobkarte, aber nicht für 50 Stunden, aber vielleicht im Monat für 20 oder 30, je nach Einteilung.

Said: Im t-alk man bekommt viel administrative Hilfe. Man bleibt nicht allein. Man kann immer dorthin gehen, mit den Leuten sprechen und reden. Wenn man eine Wohnung sucht, bekommt man Hilfe oder Orientation. Ich finde das sehr positiv. Sie machen auch günstig Mittagessen. Man kann sich pflegen. Das ist ein guter sozialer Platz, einfach sehr sehr hilfreich.

Lina: t-alk ist relativ gross. Man kann seine Wäsche machen, wenn man keine zuhause hat. Man kann sich beraten lassen, Sachen schriftliche machen, auch Coiffeur alle drei Monate. Dann ist einfach ein Platz zum Sein, wo man Leute treffen kann und sich austauschen. Wenn man etwas fragt, wird das Thema aufgegriffen. Es gibt immer Suppe ab 14:00 Uhr. Ab 12:30 Uhr ist Essen für 4 Franken. Arbeiterisch kann man sich auch betätigen. Es hat einen Garten, Restaurantbetrieb und Essen ausgeben und Koch helfen. So diese Sachen. Kühlschrank wird auch angeboten, wenn man das möchte. Man hat die Möglichkeit zu arbeiten.

Said: Die Organisation ist auch gut. Sie schauen auch auf hygienische Vorschriften.

Lina: Alles Duschen.

Said: Es hat auch verschiedene Leute, ich meine, gemischte Leute, ich meine nicht das Personal.

Lina: Nationalitäten kommen zusammen. Ich muss sagen, trifft man sonst nicht so. Als Schweizer im normalen Alltag ist es immer schwierig, nur im Bus und so. Dort lernt man auch wieder Fremdsprachen auffrischen. Inzwischen rede ich schon wieder Spanisch, Italienisch und Französisch. Das ist wirklich schön.

Said: International. Es gibt manchmal Konflikte, das kann passieren. Wenn man so viel trinkt, oder so.

Lina: Wenn jemand etwas sagt, hat es immer einen Hintergrund.

Said: Das Personal reagiert gut. Sie schauen und probieren zu beruhigen.

Lina: Gut. Das ist nicht ein Hauptfaktor. Es gibt schon solche, die aufmüpfen. Das muss man sagen, das weiss du selber.

Said: Man fühlt sich gut dort.

Lina: Dort ist eine grosse Stube.

Frage 2: *Welches Bild habt ihr von den verschiedenen Klientengruppen im t-alk?*

Said: Ist fast jeden Tag ein anderes Team.

Lina: Sie redet von den Leuten, die kommen.

Said: Ah, nicht vom Personal.

Lina: Nein. Die Leute, die kommen, versuchen, ihre Sachen zu erledigen, ihr Leben zu organisieren und bekommen Unterstützung. Aber es sind verschiedene Leute. Der eine könnte es selber machen, aber natürlich haben sie keinen Computer oder es fehlt ein Telefon. Und teils wollen die Leute kein Handy.

Said: Es hat verschiedene Leute. Es hat einige, die mit drei oder mit vier Personen zusammenkommen, und andere ganz allein. Leute sind da, aber einfach für sich. Je nach Charakter von Personen.

Lina: Charakter kommt hervor von jeder Person, weil sie mit relativ wenig durchs Leben gehen. Dann haben sie da sehr viel Struktur.

Said: Zum Beispiel hat es viele, die sind pessimistisch und lebensmüde.

Lina: Es gibt die, die Punkt zehn Uhr dort stehen.

Said: Die sind da nur zum Kritisieren.

Lina: Das auch. Es geht darum, Klienten hat sie gesagt, Klienten heisst Leute, die Hilfe in Anspruch nehmen. Es geht nicht um Pessimismus. Im Büro gibt es keinen Pessimismus. Darum sage ich. Dort hat es nichts verloren. Sonst sagt man immer, nimm es nicht so schwer oder Unterstützung.

Said: Es hat auch psychisch Kranke.

Lina: Sie müssen auch schauen, wie sie durchkommen.

Said: Solche mit IV, das heisst, sie haben schon etwas. Man bekommt IV nicht einfach so.

Lina: Nein, das bestimmt.

Said: Es gibt verschiedene, zum Beispiel vom Osteuropa.

Lina: Aber unter Klient verstehe ich etwas anderes.

Zara: Was ich in der letzten Zeit gesehen habe, kommen vermehrt Obdachlose.

Lina: Ist Winter. Es hat schon mit dem Winter zu tun.

Zara: Ja, für Pflege, zum Duschen, günstiges Essen und so. Mehrheitlich, die Obdachlose sind, haben keinen Ort zum hingehen.

Lina: Sind auf jeden Fall immer wieder da.

Zara: t-alk ist super. Vorteil ist, es ist jeden Tag offen.

Said: Es gibt manchmal Verbot für Klienten, die übertreiben.

Lina: Es gibt Auflagen. Man darf nicht streiten oder kein Schandwörter sagen, das muss man einfach einhalten. Sonst gibt es einfach Strafe.

Said: Es hat schon Regeln.

Lina: Hausregeln.

Said: Aber ich meine, manchmal vergisst man diese Regel. Dafür bekommt man Verbot.

Lina: Du vergisst sie bestimmt nicht.

Said: Ich nehme alles locker. Ich habe schon in Sicherheitsdienst gearbeitet, in Disco. Ich weiss, wie man sich verhält.

Frage 3: *Inwiefern gehören diese Personen, die zum t-alk kommen, zur Einrichtung?*

Zara: Ich sage, nicht alle Leute. Eben die Leute wahrscheinlich, die keine Bewilligung haben. Aber gibt keinen anderen Ort, wo man pflegt. Das ist eben Vorteil für diese Leute. Weisst du, was ich meine?

Lina: Die werfen sie nicht raus. Wer nicht in der Stadt gemeldet ist, wird nicht rausgeworfen. Die Polizei regelt das meistens.

Said: Es hat Leute, die leben alleine, sie kommen auch dorthin, um Kontakt zu haben mit anderen Leuten mit Tagesstruktur.

Lina: Und dann kommt eben Vorurteile, was viele Schweizer haben. Das ist im t-alk sehr positiv. Dass Leute aufeinander zukommen, wo einer im Bus ist und nichts mit dir zu tun haben will. Kann man sagen, hat man sozial sehr viel mehr Optionen, durch das Leben zu gehen.

Frage 4: *Wie ist die Beziehung zwischen den Besucherinnen/Besuchern im t-alk?*

Lina: Ein paar Witze machen, dass liegt schon drin, sonst geht jeder seinen Weg. Aber ist offen. Die Leute sind offen zueinander.

Zara: Man muss nicht mit allen reden. Vielleicht «Hoi» und «Tschau». Man kennt diese Leute nicht.

Lina: Diese Menschen haben auch Charakter. Die finden vielleicht auch, kommt ein anderer und nimmt mich aus. Das gibt es auch.

Zara: Sie haben andere Nationalität. Sie kommen und gehen, ist eine ganz andere Kultur.

Said: Bestimmte Gruppen verstehen sich untereinander.

Zara: Du meinst Schweizer unter Schweizer?

Said: Auch andere Tische.

Lina: Logisch. Wir haben genau das Gleiche.

Said: Auch andere. Ethnisch. Polen oder «Tschingge».

Lina: Auf jeden Fall keine Fussballfreaks und Hooligans. Sind wir noch human, oder?

Frage 5: *Wie schätzt ihr die Gruppendynamik ein?*

Lina: Gut. Es gibt drei Tische. Jeder kann hinsitzen, wo er will. Dort darfst du vielleicht nicht hinsitzen, das ist vielleicht besser. Am Personaltisch.

Zara: Es gibt es. Sitzen ja, aber nicht reden.

Lina: Das ist eine gute Idee. Wenn es keinen Platz hat, darf man dort sitzen, aber du redest besser nicht.

Said: Leute kennen sich von vorher.

Lina: Seit 20 Jahren.

Said: Wenn Neue kommen, brauchen sie schon ein bisschen Zeit.

Lina: Es gibt immer Platz. Rechts kann man immer hinsitzen. Schach spielen, Mühli, Ping-Pong, alles möglich. Es hat alles, was du willst, Manhattan, Karten.

Frage 6: *Auf welche Herausforderungen stösst ihr bei der Kontaktaufnahme mit anderen Besucherinnen oder Besuchern?*

Lina: Sie sollen beobachten und sich dementsprechend benehmen. Ausser es geht ihnen darum, sie brauchen etwas aus dem Büro. Von dem her gibt es keine Ausgrenzungen. Jeder findet doch einen Weg.

Said: Es kommt darauf an, was für eine Persönlichkeit man hat oder welches Niveau.

Lina: Mit dem hat es eher Probleme. Wenn der eine findet, auf diesem Niveau will ich gar nicht diskutieren, dann sagt man es einfach, wenn es ein Problem gibt, dann ist das Büro dafür zuständig. Wenn man nicht will und jemand drängt sich einem auf, dann darf man selber nichts sagen. Das ist Sache vom Team. Man darf selber nicht intervenieren. Gehst immer zu den Teamern. Auf der anderen Seite bist du eine Petze. Das ist auch saublöd.

Said: Es gibt Leute, die sind in schlechten Umständen, sind nicht gewohnt.

Lina: Ich gehe aus dem Weg.

Said: Wenn einer nett und kommunikativ ist, dann wird er langsam Leute kennenlernen.

Frage 7: *Habt ihr Situationen im t-alk erlebt, in denen ihr euch im Vergleich zu anderen Klientinnen oder Klienten ungleich oder ungerecht behandelt gefühlt habt?*

Said: Ich würde sagen, nein.

Zara: Ich auch nicht.

Said: Es hat schon Leute, die erzählen, es ist ungerecht.

Lina: Es sind die Regeln. Komm jetzt, neue Regeln.

Said: Sie sind manchmal falsch. Die machen auch Fehler. Die sind schon Fachleute und die wissen, wie reagieren, oder?

Lina: Es ist eine klare Trennung, dann.

Frage 8: *Inwiefern erlebt ihr Vorurteile im Alltag?*

Lina: Nein

Zara: Man muss aus dem Weg gehen, nicht hinhören.

Lina: Vielleicht sind einige stolz auf ihr Land, das ist zu weit. Hast du schon gestritten, wenn jemand eine andere Nationalität als du hatte?

Zara: Patriotismus ist etwas anders. Sie meint, die Leute, die Probleme machen und streiten.

Lina: Das habe ich schon lange verneint. Nein, ich bin schon eins weiter gegangen.

Said: Das Personal sagt, bitte leise. Sie machen immer die erste Warnung, zweite Warnung.

Lina: Es ist mehr darum gegangen, von welcher Nationalität und dann Streit. Ich habe nie Streit gehabt wegen einer anderen Nationalität.

Said: Es hat schon manchmal Streit, aber nicht wegen Nationalität, sondern andere Sachen. Es geht mehr um Alkohol, Bier, Zigaretten und solche Sachen.

Lina: Es geht nicht darum, woher du kommst. Nie.

Said: Es gibt schon Schweizer, die sagen, ja.

Lina: Die dich komisch anschauen?

Said: Ja, das auch. Aber ich höre «Scheiss-Ausländer».

Lina: Im t-alk?

Said: Es geht so. Nicht so direkt.

Lina: Dann musst du mir einen Namen sagen. Ich habe das noch nie erlebt.

Said: Es gibt einfach Leute, die extrem, die brauchen das.

Lina: Zum abreagieren. Aber es ist noch niemand diskriminiert worden, oder?

Said: Nein. Auch wenn, kann man sich an Personal wenden.

Lina: Sowieso.

Said: Es gibt auch Leute, die kommen jeden Tag. Am runden Tisch z. B. gibt es Leute, die sitzen jedes Mal dort.

Lina: Du meinst, jeder sagt jeden Tag das Gleiche?

Said: Es gibt Leute, die jeden Tag kommen.

Lina: Das heisst Stammgast.

Said: So extrem ist nie passiert. Ich meine, der muss weg, wenn jemand über-treibt.

Lina: Ist jeder gleichgestellt?

Said: Es ist nicht so schlimm.

Lina: Wir können sagen, es ist multikulturell.

Said: Es ist so einfach, wenn verschiedene Nationalitäten treffen sich.

Lina: Das hat nicht mit Nationalität zu tun. Es wird nie jemand diskriminiert. Somit ist diese Frage schon lange beantwortet.

Frage 9: *Inwiefern erlebt ihr Rassismus im Alltag?*

Said: Eigentlich nein.

Zara: Nein.

Said: Es hat schon Leute, die machen Spass.

Lina: Auf Witzbasis. Das habe ich noch gesagt. Aber das machen die umgekehrt vielleicht auch. Witze machen ist auch eine Art von Kommunikation.

Said: Wenn einer die Sprache nicht richtig, die deutsche Sprache beherrscht.

Lina: Sagt niemand etwas. Findest du anders?

Said: Nein, nein, schon gut. Ich meine, manchmal hat es schon solche, die auslachen.

Lina: Nein, ich glaube das ist umgekehrt. Wenn vier Leute am Tisch sitzen und deine Sprache reden und einer versteht eine Stunde lange nichts, dann findet er langsam, hei, jetzt nervt es und an dem Tisch habe ich nichts verloren. So kann passieren. Manchmal Ausländer, das mehr praktizieren, die nicht so viele Freunde da haben, um so mehr zusammen sind, und das für einen Schweizer eventuell störend sein kann. Man kann aber freiwillig bei den Kollegen sitzen oder anders.

Said: Es gibt auch verschiedene Schweizer.

Lina: Es hat vielleicht in diesen fünf Jahren zwei solche Situationen gegeben. Dann ist Matheus gekommen und geredet. Also, es gibt nicht.

Zara: Ich bin auch nicht Rassist, aber ich denke, wenn man da in einem Land ist, muss man sich anpassen. Vielleicht die Sprache lernen, damit man kommunizieren kann. Und wenn er nicht lernt, dann versteht man ihn gar nicht oder falsch. In der Aussprache z. B., wenn er Hochdeutsch redet oder nicht richtig Deutsch kann, dann meint man falsch vielleicht oder anders. Und man will es nicht so meinen.

Lina: Stell dir einen Schweizer im Ausland vor. Er würde nie so schnell wie du Zürdeutsch lernen. Oder die Sprache, den Dialekt von dort, niemals, keine Chance. Aber 100 %.

Zara: Der Vorteil ist, dass ich da geboren und aufgewachsen bin und da in die Schule bin. Es ist auch im Interesse von diesen Leuten, die hierher kommen.

Lina: Genau.

Zara: Wenn sie kein Interesse an der Sprache haben.

Lina: Das beinhaltet auch, dass z. B. Jugendliche, die zur «Stifti» gehen, sich nicht mehr so anstrengen, wie wenn ein Ausländer eine «Stifti» machen will. Wir Schweizer werden schon verdrängt, weil wir uns nicht anstrengen.

Frage 10: *Wie schätzt ihr die Chancen für neue Besucherinnen und Besucher ein, als Köchin/Koch bzw. im Thekendienst Einsatz zu leisten?*

Lina: Es darf jeder probieren.

Zara: Wenn man Erfahrung als Koch oder Hobbykoch hat.

Lina: Du machst ein Probekochen.

Zara: Probieren darf man schon, aber wenn man keine Erfahrung hat, dann filtern sie dich raus.

Lina: Probieren darf jeder.

Said: Das ist eine Erfahrungssache.

Lina: Das muss du nicht mitbringen.

Said: Ich weiss, aber ich meine, im Allgemeinen ist gut. Das Personal schaut schon auf Hygiene. Es hat diejenigen, die gerne kochen, die machen das gut, wie B., geben sich Mühe, andere kaufen etwas Gefrorenes und machen im Backofen.

Lina: Meinst du, Budget ist klein?

Said: Das auch. Theke auch. Ich habe zwei Tage Theke gemacht. Das erste Mal habe mich gut gefühlt, mit dem Koch gearbeitet. Man hilft einander. Ich weiss nicht, mit den anderen habe ich nicht probiert. Es war wirklich gut.

Lina: Der Koch bestimmt.

Frage 11: *Ist es einfach, als Köchin/Koch zu starten?*

Said: Es ist nicht so einfach.

Lina: Es gibt einfach ein Probekochen. Dann sagt der Koch, ob es in Ordnung ist.

Said: Ich meine, man kocht schon z. B. vorher für 20 Personen. Und jetzt ist für 15 oder 16 Personen. Das ist schon eine Verantwortung.

Lina: Siehst du, das ist schon wieder eine Information, die ich nicht kenne.

Said: R. erzählt mir alles.

Lina: Siehst du, das wollte ich wissen.

Said: Man darf wirklich keine Fehler machen. Ich meine, dass man zuviel Salz oder zu scharf. Das ist eine Verantwortung. Es gibt Leute, die sind gewohnt, mittags dort zu essen und man muss schauen, dass sie nicht enttäuscht sind. Man kocht vielleicht daheim für sich selber oder für die Familie, aber ab 15 Personen muss man sich schon Mühe geben. Dass das Resultat gut ist.

Zara: Ich kann schon kochen, Hobbykoch bin ich, aber für 4 oder 5 maximal 10 Leute. Aber für 20 Personen wird schon schwieriger. Es hat Budget für das Einkaufen. Man muss einkaufen, wenn man das nicht kann, ich würde mich nicht getrauen, falls etwas schiefläuft.

Lina: Dann ist Scheisse.

Said: Der Koch muss zwei Tage vorher schauen, ob es Aktionen gibt.

Lina: Ein Tag vorher einkaufen.

Frage 12: *Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was haltet ihr von einer Einführung eines multikulturellen Menüplans?*

Said: Positive.

Lina: Es kommt auf die Gäste an, was die nachher sagen. Auf das Feedback.

Zara: Das ist aber schwierig mit dem Schweinefleisch. Es hat Leute, die keine Schweinefleisch essen und kein Alkohol trinken.

Lina: Es wird aber respektiert.

Zara: Früher hat es Geschnetzeltes mit Weisswein und jetzt darf man leider nicht mehr mit Alkohol kochen.

Lina: Darum schaut man immer, dass es vegetarisch hat.

Zara: Es gibt immer Leute, die keinen Alkohol trinken und Schweinefleisch essen.

Lina: Es gibt immer Vegis. Es hat immer Ausweichmöglichkeiten.

Frage 13: *Wie ist die Stimmung im t-alk?*

Lina: So wie man sie macht.

Said: Es variiert.

Lina: Wie die Musik spielt.

Said: Jeden Tag ist anders. Es liegt daran, welche Personen kommen, es gibt launische, kommunikative Personen, man muss nicht vergessen, jeder kann ins t-alk. Also, man wird nicht die Identität oder so, beim Eintritt. Es ist nicht wie vorher, wo nur Leute von Stadt Zürich reindurften. Vorher war nur Stadt Zürich.

Lina: Wohnsitz in der Stadt muss man haben.

- Said:** Damals haben sie immer kontrolliert, jetzt nicht mehr.
- Lina:** Das weiss ich auch wieder nicht. Weisst du, was ich meine. Da sind wir sprachlos.
- Said:** Wenn man fragt, bekommt man Antwort.
- Lina:** Meinst du, ich gehe jetzt fragen, ob Ausländer arbeiten dürfen, die nicht aus Zürich kommen. Meinst du, es interessiert mich? Das mit dem Informativen, es klappt wirklich nicht. Ich sage nichts Negatives, ich sage nur, es ist nicht vorhanden.
- Lina:** Das natürlich nicht, aber wenn es eine Sitzung gibt, dann sollte man das auch besprechen. Punkt. Dann wären wir wieder beim müssen verdienen so und so viel und sind für uns da und finden, dass wir zu viel verlangen.

Frage 14: Inwiefern sind die neuen Gäste integriert?

- Lina:** Sehr gut.
- Said:** Ja, die neuen Gäste? Sie sind sehr nett, fröhlich. Es liegt manchmal an der deutschen Sprache. Sie können sich nicht gut ausdrücken.
- Lina:** Also komm, Matheus redet Spanisch. Es gibt immer jemanden, der es versteht.
- Said:** Aber bis jetzt habe ich noch nie.
- Lina:** Du kannst die Übersetzung vom Compi holen.
- Zara:** Menschen passen sich an, sind ruhiger.
- Said:** Die finden sofort Kontakt, wenn sie wollen. Sie finden schon mit anderen Leuten Kontakt. Zum Beispiel wenn sie eine Frage haben, oder irgendetwas oder Zigaretten brauchen.

Frage 15: Inwiefern sind die neuen Gäste ausgeschlossen?

- Lina:** Gar nicht.
- Said:** Die neuen?
- Zara:** Die neuen?
- Said:** Die neuen Gäste?
- Lina:** Wieso? Wieso ausgeschlossen?

Said: Ich selber, wenn ich selber das erste Mal an einen Ort gehe. Ich bin schon ein bisschen ausgeschlossen. Ich kenne die Leute nicht.

Lina: Gehen wir davon aus, du kommst mit dem Zug an, gehst ins t-alk, was passiert?

Said: Ich nehme meinen Kaffee, ich trinke ein Bier oder so. Ich meine, dann hocke ich dort.

Lina: Dann bist du gut aufgenommen worden.

Said: Ich meine Kontakt mit anderen Klienten.

Lina: Du meinst untereinander?

Said: Je nach dem, wie Neue reagiert, wenn er kommunikativ und fröhlich ist.

Lina: Man kann sich austauschen.

Said: Ja, genau. Das meine ich. Aber wenn einer nervös ist.

Lina: Der B. sagt, manchmal gerade, er will nicht. Das ist ja okay. Sind immer klare Verhältnisse.

Said: Es gibt auch, die kommen für eine Suppe.

Lina: Wenn du das erste Mal kommen würdest, und dich neben B. setzt, würde er sagen, bist du «Dubeli»? Jeder so, wie er ist. Man kann miteinander reden, umgänglich ist es nicht immer, okay. Ihr macht vielleicht andere Erfahrungen, darum habe ich es angesprochen.

Zara: Wie gesagt, reinkommen. Wenn du niemanden kennst, nimmst du einen Kaffee, langsam kennenlernen. Wenn es einem passt, kommt er wieder. Wenn nicht, kommt er wahrscheinlich nicht mehr.

Lina: Du hast es auch gut gehabt, als du das erste Mal gekommen bist. Du bist gekommen und hast «einen Draht» gefunden. Dann hat man dich gekannt.

Zara: Und die Teamer finde ich auch sehr nett und man kann mit ihnen reden.

Lina: Unter den anderen bist du auch aufgenommen worden, also gehörst du dazu.

Said: Es braucht Zeit.

Lina: Ja, es braucht Zeit.

Said: Am Anfang sind sie schon ein bisschen, ich meine nicht gemein, aber es ist nicht einfach.

Lina: Einfach zum Kennenlernen. Vielleicht sagt man auch etwas, damit man ein Feedback bekommt.

Said: Das ist auch normal. Aber wenn sie Fragen haben, z.B. wie es läuft, bekommen sie schon Antwort. Nicht nur von Personal, auch von den Gästen.

Frage 16: *Inwiefern ist die Stammklientel offen für neue Gäste?*

Lina: Jetzt kommt die Rätselfrage.

Said: Ja, wenn die Chemie stimmt

Lina: Ja, stimmt. Gute Antwort.

Said: Wenn die Chemie stimmt, dann geht es schneller.

Lina: Es geht schon so. Schlussendlich sind schon die Leute zusammen, wo es harmoniert.

Said: Die Meisten fühlen sich gut. Sie fühlen sie nicht von anderen ausgegrenzt.

Lina: Du bist auch in ein «Grüpli» reingekommen, oder? Und du auch. Der Mensch macht es aus.

Said: Es ist einfach so. Ich meine, die Leute, die sich schon lange kennen, die haben mehr, also.

Lina: Sie kennen sich schon besser.

Said: Genau. Die Neuen brauchen schon Zeit. Je nach Situation gibt es Leute, die auch neu in der Schweiz sind, ich meine neue Obdachlose.

Lina: Als Schweizer fragt man sich zuerst, wieso bist du hier? Was ist los gewesen? Und die sagen manchmal nicht viel. Aus verschiedenen Gründen.

Zara: Von den Stammgästen, die jeden Tag kommen, wie die sind. Ja, es gibt so viele verschiedene Menschen.

Lina: Einer ist Koch, der arbeitet spezifisch darauf.

Zara: Es hat andere Stammgäste, die nicht reden, die nicht tschau sagen, die nicht selber kommunizieren, zurückhaltend sind und so. Mit diesen kannst du nicht viel sprechen.

Lina: Ja, das stimmt so. Wenn sie «es Chäppli ahänd», die gibt es schon auch. Aber nicht über die Massen.

Said: Ich habe bemerkt, dass das Personal reagiert manchmal, wenn sie sehen, dass ein Neuer kommt.

Lina: Komisch, oder?

Said: Nein.

Lina: Wird immer abgecheckt. Sie wollen wissen, woran sie sind. Sie wollen wissen, wen sie gegenüber haben. Sozialarbeiter.

Said: Sie probieren zu wissen, ob sie eine Frage haben. Die Praktikantin, habe ich auch bemerkt, sie machen das auch. Sie kommen zur Person und wollen mit ihr reden. Sie lassen ihn nicht ganz allein. Wenn einer sehr traurig aussieht.

Lina: Dann heisst es, geh mal duschen.

Said: Wir lassen ihn in Ruhe. Wir wissen nie, wer er ist, aber das Personal, sie kennen das.

Lina: Leben und leben lassen.

Said: Du weisst nie, mit wem du zu tun hast.

Lina: Ihr seid skeptischer als wir Schweizer. Wir sind «blauäugig». Man darf nicht neugierig sein, dann bist du wieder diskriminierend. Wenn du nur ausfragst und einstuft in eine Schublade, das geht nicht.

Said: Wir haben auch viele Ausländer in unserem Land.

Lina: Ich stelle mir immer vor, wenn ich in ein anderes Land gehe, werde ich auch so akzeptiert wie hier. Weiss man nie. Es wird schwierig.

Said: Ich weiss nicht. Wie viel hast du gereist?

Lina: Die Menschen aus der Türkei sind meistens sehr freundlich, sehr gastfreundlich, mein Vater hat nur das gesagt. Wir sind in der Schweiz «hinädrü», rückständig. Trotzdem wird analysiert.

Said: Am Anfang nimmt man Distanz. Mit der Zeit kann man mit ihm reden. Dann wird auch das Vertrauen kommen mit der Zeit.

Lina: Der Charakter kommt hervor, dann ist gut. Ich finde voll wichtig.

Said: Es gibt auch Leute, die neu kommen, du kannst mit ihnen nichts anfangen.

Lina: Die gibt es auch. Dort müssen wir uns nicht darum kümmern in dem Sinn. Man bewegt sich, wo man möchte, was man möchte erreichen. Ich bin nicht wirklich so der Gast, merke ich gerade. Weil sie so viele Fragen über die Gäste stellt, darum.

Frage 17: Gut. Was möchtet ihr noch ergänzen?

Lina: Waschmittel und Reinigungszeug, Waschmaschine immer reinigen. Das ist mein Schlusswort.

Said: Das ist kein einfacher Arbeitsplatz. Manchmal sind die Leute stark alkoholisiert, aber es funktioniert trotzdem. Das finde ich geil. Ich meine, die Organisation ist gut gemacht, bis jetzt gab es keine grossen Konflikte. Es wird immer gelöst. Gut, dass t-alk gibt.

Zara: Von meiner Seite auch. T-alk ist gut, super. Ich bin zufrieden, sonst würde ich nicht kommen. Ich meine, sie sind sehr hilfreich, sind nette Leute und man kann wirklich reden mit den Leuten. Wenn man seine Ruhe haben will, ist t-alk etwas Spezielles. Es gibt nicht so viele Orte in der Stadt, wo man hingehen kann, wenn man ein Problem hat. Die Leute sind behilflich, wenn man sich anpassen kann und an die Regeln halten ist immer gut.

Said: Wenn es möglich wäre, ein bisschen grösser. Es gibt manchmal Leute, die kommen, und es ist schon voll. Ich meine, wenn man essen möchte, hat man nicht genug Platz, es wäre schön, wenn t-alk grösser wäre. Es ist so, weil es günstig ist. Da hat man keine Chance, weil es voll ist.

Zara: Im Winter mehr. Es hat so viele Leute.

Said: Es hat ältere Leute, die haben nichts mit Alkohol zu tun. Sie kommen nur zum Essen. Sie leben alleine. Dann ist für mich ein bisschen traurig.

Interv.: Vielen Dank!

Anhang D: Transkript Interview Fachmitarbeitende

15. Januar 2020, Dauer 16:00 bis 17:06 Uhr

Frage 1: *Beschreibt mir bitte zuerst einmal, wie eure Arbeit im t-alk aussieht.*

Matheus: Eigentlich geht es darum, wir haben zwei 1er-Schichten. Die haben eigentlich Tagesdienst, die sind an der Front, die schauen, dass die Leute kochen, einkaufen und putzen. Sie schauen, dass es Deeskalation gibt, dass es nicht eskaliert, Leute wegweisen oder verwarnen. Dann gibt es im Hintergrund noch einen B-Dienst im Normalfall, der Büro macht und Kasse abrechnet und so Zeugs. Aber die Hauptarbeit sind meines Erachtens im t-alk eigentlich zwei 1er-Schichten, die verantwortlich sind, dass der Betrieb über den Tag läuft, ohne dass etwas passiert.

Marina: Und ich finde, was auch dazu gehört, ist die Beziehungsarbeit mit den Leuten drinnen im 1er-Dienst, wo meistens einfach angehört, aber Gespräch ist. Den Leuten Zeit geben, sich mit ihnen hinsetzen und zuhören, was sie erzählen. Ein Ort, wo sie sich Gehör verschaffen können. Das ist auch ein wichtiger Teil.

Miguel: Ein grösserer Teil ist sicher präsent sein. Manchmal ist es wichtig, da sein ohne gross etwas zu machen, ohne gross etwas aufzuwirbeln. Präsent sein, beobachten, schauen.

Matheus: Und früh intervenieren. Auch ein wichtiger Teil davon.

Miguel: Bei mir kommt es darauf an, wie ich auch drauf bin. Dann komme ich mehr auf Klienten zu, komme ich mehr auf Konfrontation, kann ich auch mehr Gespräch führen mit ihnen. Das merke ich so, vor allem ein Tag nach den Ferien bin ich so frisch, bin ich so bei den Klienten, bin ich so 100 % da, voll empfänglich. Wenn es mir nicht gut geht, dann bin ich eher im Hintergrund, bin ich eher im Büro. Das kannst du dir ein bisschen aussuchen. Immer mit der Präsenz eingebunden. Man kann nicht immer abhängen.

Marina: Was ich auch wichtig finde, ist die Informationsvermittlung. Die Form der Beratung, die wir machen. Wenn die Leute kommen, kommen sie mit Schwierigkeiten, mit der ganzen Sozialhilfe und dem IV-Dschungel. Oder auch nur schnell ein Telefonat machen oder irgendwie eine Adresse fragen. Wir sind ein Ort, wo sie wissen, egal was ist, sie können schnell fragen. Man kann ihnen etwas raussuchen oder sie wissen, wo sie weiter

fragen können. Und auch mit der Jobkarte. Ist auch unser Job, eine Anleitung zu geben. Es sind meistens schon erfahrene Jobkarte-Mitarbeiter bei uns, kommt auch jemand Neues, dann Sachen sagen und anleiten. Das ist auch unser Job.

Frage 2: *Inwiefern hat sich im Laufe der Zeit die Zielgruppe des Treffs verändert?*

Matheus: Man kann das ganz einfach definieren. Der klassische Alkoholiker ist am Aussterben. Das gibt es eigentlich nicht mehr meines Erachtens. Die Klientel, die wir heute haben, im Vergleich zu den letzten 18 Jahren, sind Mehrfachkonsumenten, Mischkonsum jeglicher Form. Für mich ist das der grösste Unterschied. Als wir aufgemacht haben, ganz am Anfang, hatte es viele Männer, die Bier oder Wein getrunken haben oder vielleicht mal Schnaps. Aber nicht gekifft z. B. oder eine Linie Kokain reingezogen oder irgendwas. Vielleicht Benzos, das ist üblich etwas zum Schlafen. Heute, behaupte ich, dass 98 % unserer Kunden, männlich betont, weil es Männer sind, sehr wahrscheinlich 2, 3, 4, 5, 6 verschiedenen Substanzen intus haben, wenn wir sie kontrollieren würden. Sicher Alkohol. Im Normalfall auch Cannabis, vielleicht noch eine Linie Kokain oder sonst irgendetwas, dass sie meinen, es sei Kokain plus Medikament, würde ich behaupten. Für mich ist das die grosse Veränderung.

Miguel: Ich bin nicht so lange da. Früher war wie du, Matheus, gesagt hast, der Alkoholiker, der Schweizer Alkoholiker würde ich mal sagen. Was ich auch denke, dass sich verändert hat, die ausländischen Leute, die gekommen sind. Die Fremdarbeiter und der Pfuusbüßler. Es ist nicht mehr so der Stammtisch. Es hat sich geöffnet. Vielleicht würde ich sagen, früher hattest du das Gefühl, es sind alle Leute vom Stammtisch, die Stammtischler. Jetzt hat es sich erweitert. Ausländer sind da.

Matheus: Die waren immer da.

Miguel: Schon? Aber nicht so häufig.

Matheus: Der Anteil der Leute, die keinen Schweizerpass haben, wenn man es so auslegt, die zweite Generation, die Doppelbürger sind, in dem Sinn hat es sich schon verändert. Von mir aus gesehen, es ist nicht in dem Sinn, dass sie mehr sind, sondern kulturell anders. Vom Anfang an hatten wir relativ viele Italiener, Spanier, Portugiesen. Den klassischen sogenannten Fremdarbeiter, den wir in der Schweiz immer gehabt haben. Der

Wechsel hat stattgefunden. Die klassischen Italiener, Spanier und Portugiesen haben wir praktisch nicht mehr. Dafür haben wir mehr ex-jugoslawische Staaten, Serbien, Kroatien, Bosnien. Ich sehe die Veränderung so: Es hat nicht mehr Ausländer, sondern eine Verschiebung der Staaten und in dem Sinn Kultur und die osteuropäische Kultur ist für die Schweizer fremder als die italienische.

Miguel: Ungewohnter.

Matheus: Ja, ungewohnter. Und für mich kommt noch die Religion dazu. All diese Staaten sind katholisch. Aber Osteuropa ist auch oft anders, orthodox zum Beispiel. Das ist schon eine Veränderung.

Miguel: Vielleicht nicht mehr. Sie haben sich so integriert. Sie sind reingekommen, was früher nicht so gewesen ist.

Matheus: Der wesentliche Unterschied ist der Konsum. Das Konsumverhalten ist ganz klar anders als vor 18 Jahren. Heute wird alles gefressen. Hauptsache es fährt ein.

Frage 3: *Weshalb hat sich so viel verändert?*

Matheus: Ich denke, es ist die Gesellschaft um uns. Es ist alles viel schnelllebiger geworden. Es ist alles viel einfacher und billiger geworden. Eine Büchse Bier kostet 45 Rappen, eine Linie Kokain kostet 20 Franken. Es sind einfach Preise, wo man im Vergleich zu vor 20 Jahren, hat ein Gramm Kokain 700 Franken gekostet. Und heute kostet ein Gramm 100 Franken. Man kann es sich mehr leisten. Und es hat mehr synthetische Drogen im Umlauf, die dreckbillig sind.

Miguel: Wo sie es sich brauen können.

Matheus: Wo du einfach etwas zusammenmixt. Ich denke, es ist ein grosser Unterschied in der Beziehung. Auch der Kodex, den man nicht mehr einhält. Der Kodex, den es gegeben hat. Entweder trinkst du oder kiffst du. Aber nicht zusammen. So Zeugs ist inexistent heute. Der Alkoholiker trinkt, kifft und nimmt etwas anderes. Das ist klar gewesen, das ist tabu gewesen.

Miguel: Sie sind nie zusammengekommen. Alkoholiker und Drogenabhängige haben sich gemieden.

Matheus: Der Alkoholiker ist kein Süchtiger, er nimmt keine Drogen.

Miguel: Genau.

Matheus: Ich trinke, ich nehme keine Drogen.

Marina: Vor allem bei den Jüngeren habe ich mich gefragt, warum ist das eigentlich so? Ich denke, es geht auch um den Preis.

Matheus: Ich stelle mir das so vor, das Argument ist der Preis. Wenn etwas teuer ist, kannst du auch weniger kaufen, weil du wenig Geld hast. Ausserdem sind bestimmte Normen zusammengebrochen. Wir leben in einer extrem schnelllebigen Zeit, die extrem leistungsorientiert ist. Das ist für mich noch ein Indiz, dass es keine neuen Heroinkonsumenten in der Stadt hat. Aber auf Kokain garantiert. Heroin ist eine Looser-Droge, keine Leistungsdroge und Kokain ist eine Leistungsdroge. Wir leben in einer Zeit, in der Leistung gefragt ist, bis es nicht mehr geht. Darum nimmst du Koki. Koki gibt Speed. Das wären für mich Argumentationen. Du muss vol dabei sein.

Miguel: Vor 20 Jahren ist die Neufrankengasse aufgegangen. Das ist eine Beiz gewesen im Kreis 4 mit Alkoholikern. Dann ist die Beiz rausgegangen und die K&A ist reingekommen. Das ist wahnsinnig schwierig gewesen, Drogenabhängige dort reinzutun, so wie wir im Winter t-alk. Das ist für Drogenabhängige, da gehen wir nicht rein, die haben dort gespritzt, das machen wir nicht. Das ist genau gleich wie vor 20 Jahren. Niemand wollte dort rein, weil es eine Beiz für Alkoholiker war. Sie haben sich wie gebissen.

Matheus: Heutzutage ist es komplett durchmischt. Wenn man in die Bäcki geht, oder? Heute hast du nicht nur mehr den Junkie, der herumliegt, Alkoholiker mit einer Büchse in der Hand, nicht nur Junge, die drauf sind, sondern es ist voll durchmischt von 15-Jährigen bis 60-Jährigen. Ich glaube, die ganze Szene ist viel durchmischer als vor 20 Jahren.

Miguel: Wobei immer der Vorwurf im Raum steht, vor allem höre ich es von den Stammgästen, dass drogenabhängig nicht das Gleiche ist. Ich bin erstaunt, dass man hier die Jobkarte Abgabe hat. Es kommen viele Drogenabhängige, es kommen viele K&A Leute. Das ist ein anderes Volk. Du siehst es ihnen an, wie sie sich bewegen, anders, manchmal bin ich erstaunt, dass es so friedlich läuft, weil sie sind auch da in dem Moment.

Matheus: Sie gehen wieder.

Miguel: Es würde sich schon beissen. Manchmal bleiben sie auch da, aber schlafen dann. Sie machen nicht viel. Es sind komplett andere Leute, im Verhalten, im Aussehen wie sie sich bewegen, Tag und Nacht.

Frage 4: *Welche Herausforderungen ergeben sich daraus?*

Matheus: Man muss viel präsenter sein, von mir ausgesehen. Das ist ein wesentlicher Unterschied, die Leute, die illegale Substanzen einnehmen, sind häufiger weniger beständig. Sie sind zapplicher, es muss schneller gehen, sie können nicht 5 Minuten hocken bleiben, das ist anders als bei den Klienten, die nur Bier trinken. Der kommt hierher, sitzt acht Stunden da und trinkt Bier. Man nimmt die nicht gross wahr. Aber einer auf illegalen Substanzen kann hier sehr wahrscheinlich nicht 8 Stunden hocken, ohne dass etwas passiert. Ich merke, dass man viel mehr präsent sein muss, viel früher intervenieren. Eines der grössten Risiken finde ich nach wie vor diejenigen, die hier reinkommen, nicht zu wissen, was sie in sich haben. Wie viel Substanzen hat die Person intus, wie verladen ist die Person? Das Risiko ist einfach erhöht. Dass er einen Atemstillstand hat, wenn er ein Rohypnol oder eine Linie oder sonst irgendetwas genommen hat plus Alkohol. Man muss aufmerksamer sein. Es kann schneller etwas passieren.

Miguel: Wobei die K&A so viele Kontakte täglich hat, es sind über 100 oder 200 Kontakt. Es ist nicht wie hier, wo man sich aufhält. Sie kommen und gehen, sie mischen sich und kommen ein paar Mal täglich, das passiert wenig, es hat wenig Unfälle. Leute, die konsumieren, sie wissen, was sie konsumieren, sie sind jahrelang in dem Konsum, sie sind resistent in einer gewissen Art, sie spüren und merken es, wenn etwas passiert. Sie merken, wenn es ihnen schlecht geht. Es passiert wirklich wenig.

Matheus: Ich denke, der Unterschied ist einfach der, wenn die Klienten von der K&A in die K&A gehen, wissen sie, dass sie in die K&A gehen und dort eine raufziehen oder eine knallen. Sie wissen, dass sie in 15 Minuten bis einer halben Stunde wieder draussen sind. Sie wissen, dass die Leute, die dort arbeiten, sensibilisiert sind darauf. Wenn etwas passiert, sie sind einfach da. Das ist der Unterschied zu uns. Wir sind kein Konsumraum, wo du kommst, um zu konsumieren. Wir sind ein Raum, wo du vor oder nach dem Konsum reinkommst.

- Miguel:** Aber du konsumiert auch da.
- Matheus:** Nein, sie konsumieren nicht das, was sie in der K&A konsumieren. Sie konsumieren kein Heroin da.
- Miguel:** Ah, Drogen, meinst du.
- Matheus:** Ich weiss es nicht, wo er hingeht nach der K&A. Er kommt unter Umstände hierher. Darum habe ich vorhergesagt, ich weiss es nicht, was die Person in sich hat. Ich muss auch aufmerksamer sein oder gleich aufmerksam, wie die im K&A haben, weil sie genau wissen, es kann jederzeit einer aus den Latschen fallen, wenn es sein muss. Dort muss man sofort reagieren. Hier müssten wir es können. Da ist für mich die Herausforderung.
- Marina:** Das ist irgendwie nicht beobachtbar. Früher waren es nur die Alkoholabhängigen, dann hat man die den ganzen Tag gesehen, wieviel er trinkt und so, ob er vielleicht beim 15. Bier ist oder so, oder wenn er rausgeht, oder «weiss der Gugge was», «weiss der Gugge wo», weiss niemand.
- Matheus:** Auch in der K&A Kaserne wissen sie, warum die Klienten kommen. Sie kommen hierher, weil sie eine illegale Substanz konsumieren wollen. Und ich weiss, die Person fällt sehr wahrscheinlich nicht aus den Latschen, weil sie schon seit 10 Jahren hier verkehren. Aber die Aufmerksamkeit muss man trotzdem haben. Du muss sofort reagieren können. Das müssen wir auch können. Obwohl wir nicht wissen, was sie drin haben. Oder wann sie es eingenommen haben.
- Miguel:** Ich möchte einfach sagen, es kommt wenig vor. Ich kenne viele Leute von der Gasse, die ich noch aus der Brunau kenne. Sie sind seit ca. 25 Jahren auf der Gasse. Sie haben sich ziemlich im Griff. Das passiert wenig, für das, dass wir so viel Drogenabhängige im Zürich haben.
- Matheus:** Das spricht für das Hilfsmodell von Zürich. Es ist gleich, eben auch für uns. Dass so wenig passiert, spricht auch dafür, dass wir aufmerksam sind. Wir reagieren sehr schnell, wenn jemand umfällt oder bewusstlos ist.
- Miguel:** Wenn es in der Einrichtung ist.
- Matheus:** Das andere kann ich nicht beeinflussen. Auf der Strasse ist auf der Strasse und ich sehe es nicht. Ich kann nur da reagieren. Ich kann im Sihlcity nicht reagieren. Dort bin ich nicht.

Frage 5: *Beschreibt bitte die Klientel des t-alk nach Klientengruppe.*

Miguel: Es hat verschiedene Gruppen im t-alk.

Marina: Eine Definition gibt es nicht.

Matheus: Es hat 87 % Männer und 13 % sind Frauen. Alter: 35 bis 65.

Miguel: Mehr Ältere.

Matheus: Mit Ausnahmen, die älter sind, und mit Ausnahmen, die jünger sind. Der Schnitt wird um die 50 und älter sein. Es hat einen Anteil klassischer Zürich-Bewohner, Männer, hauptsächlich in der Stadt Zürich aufgewachsen oder in der Umgebung von Zürich, oder im weitesten Sinne Deutschschweiz, St. Gallen, Appenzell, Thurgau. Vielleicht aus der Innerschweiz ein paar. Hauptsächlich Stadt oder Kanton Zürich. Und noch ein Anteil ausländischer Besucher und Besucherinnen, ein grosser Teil logischerweise mit Niederlassungsbewilligung, die vor 20 oder 30 Jahren in die Schweiz gekommen sind, um zu arbeiten. Noch eine Teil Pfuusbüßler, vor allem aus Osteuropa oder saisonal, die plus minus da sind. Würde ich so definieren.

Marina: Es ist schon die Hauptgruppe, die in Zürich gemeldet ist. Die Mehrheit hat Sozialhilfe oder IV und Zusatzleistungen.

Matheus: 100 % unserer Besucher oder Besucherinnen haben irgendeine Form von Sozialleistung, Zusatzleistung, IV oder irgendeine soziale Leistung.

Frage 6: *Warum streiten sich die Klientinnen und Klienten untereinander?*

Matheus: Wegen allem.

Miguel: Wegen Kleinigkeiten zum Teil. Ausgelöst durch den Konsum von Alkohol. Es hat nicht so grosse Geschichten. Sachen und Gegenstände, Zigaretten, ein Bier. Es kann alles sein.

Matheus: Sie streiten nicht um anderes als andere auch. Wenn man in einem Restaurant sitzt und dem Stammtisch zuhört, muss man sagen, sie haben das gleiche Problem: Auto, Frauen, Geld, Essen und Ausgaben. Das ist immer die gleiche Geschichte. Da unterscheiden sie sich nicht so gross von uns. Es nimmt einfach zu wegen der Betrunkenheit.

Miguel: Sie sind einfach ein bisschen offener und freizügiger, weil sie mehr daheim sind hier. Hier ist ein geschützter Rahmen für sie. Sie können sich mehr erlauben.

Marina: Sie kennen sich mega gut. Es ist so, dass sich die Leute seit 10 Jahren schon kennen und sich schon da treffen. Das ist auch ein Unterschied.

Frage 7: *In welcher Form diskriminieren sich Klientinnen/Klienten untereinander?*

Marina: Bist du berechtigt zu kommen? Bist du Stammklient? Bist du Ausländer? Bist du Zürcher oder Winterthurer? Bist du Alkoholiker oder Drogenabhängiger? Oder Frau oder Mann? Alles, was es draussen auch geben kann.

Miguel: Aber die Herkunft ist das grösste Thema. Ob man von Winterthur oder Zürich kommt ist schon ein grosses Thema. Zum Beispiel R., der von Winterthur kommt, ist auch Ausländer. Das ist, wer kommt von wo?

Matheus: Wir müssen auch ganz klar davon ausgehen, dass unsere Klientel sehr wahrscheinlich eher bürgerlich bis rechts-bürgerlich ist, eher konservative Werte. Eine Familie mit zwei Kindern und einem Auto ist das Traumbild. Von dem her ist die Ausländerfrage ein sehr gutes Thema zum Ausgrenzen. Sie kommen nicht von hier, die Bosnier zum Beispiel.

Frage 8: *In welcher Form wird Rassismus von Klientinnen/Klienten gegenüber anderen Klientengruppen ausgeübt?*

Marina: Schon das Thema, jetzt t-alk und Winter t-alk. Das ist für mich schon eine gewisse Form von Rassismus. Wir haben jetzt seit Oktober bis März einen zweiten Treff aufgemacht. Da wir eine Regelung haben, wenn dort offen ist, dann haben wir hier 22 Personen und dort 22 Personen. Wenn die Kapazitätsgrenzen überschritten ist, müssen wir schliessen. Dann kommt die Diskussion von den Stammklienten, die meistens Schweizer sind: Dürfen die Ausländer hierher und wir müssen irgendwo sonst wohin. Uns werden dann die Türen geschlossen sozusagen. Haben wir nicht das Vorrecht, hier zu sein, weil wir Schweizer sind?

Miguel: Vor allem Stammkunden.

Matheus: Dort ist auch von uns eine Korrektur drin. Den t-alk gibt es jetzt schon bald 20 Jahre, dort merkt man schon den Einfluss des Teams über diese Zeit. Leute sind moderater in den Aussagen zu den Themen als am Anfang. Vor 18 oder 15 Jahren haben gewisse Klienten immer Schach gespielt, dann hat es durchaus von irgendeinem Schweizer heissen können, dieser Drecks-Jude, weil er jüdischer Herkunft ist. Das hörst du heute nicht mehr. Heute wissen die Leute, es liegt nicht mehr drin. Das ist viel mehr passiert früher als heute, so wirklich der da. Und sie ignorieren das halt einfach. Man hat nicht geredet. Ich mag mich gut daran erinnern, seit Nordafrikaner hierherkommen, wenn sie am Tisch gehockt sind, hat man nicht mit ihnen geredet. Das ist auch eine Form von Rassismus. Mit dir reden wir nicht, wir alle unterhalten uns miteinander, aber nicht mit dir, auch wenn du am Tisch sitzt. Solches Zeugs passiert. Von mir ausgesehen eindeutig.

Frage 9: *Inwiefern ist es heute anders?*

Matheus: Damals hat man gesagt, du hast hier nichts zu suchen, nichts verloren. Es gibt heute mehr Leute, die am runden Tisch hocken als sonst.

Miguel: Das ist nicht die Lösung.

Matheus: Es ist nicht mehr so, dass man sagt, du darfst hier nicht hocken und dass man mit ihm nicht redet. Das hat sich geändert, ganz einfach.

Miguel: Ich mag mich erinnern, es hat nicht mehr so viele Nordafrikaner. Es ist eine Überraschung gewesen, der der gestorben ist, der S., und es ist noch jemand gewesen, die haben schon gelitten. Sie sind immer wieder ein wenig ausgegrenzt worden. Es kommt immer darauf an, wer hat was für einen Stoff, das ist schon ein grosser Teil, wer bringt was mit und wer schenkt was jemanden. Die Ausgrenzung findet schon statt. Vor allem die Pfuusbüsler und unser Stammklienten.

Matheus: Das ist nicht mehr so offensichtlich, damals hat man sich öfter geäussert als heute.

Miguel: Ja, das ist nicht mehr so.

Matheus: Wenn etwas gesagt wird, ist das Team da. Das Team sagt, du musst gehen.

Miguel: Das ist deine Aussage.

Marina: Das haben wir in unserer Hausregeln, das wissen sie auch. Wenn wir etwas hören, oder ausgesprochen hören, dann geht es nicht so lange, bis sie gehen müssen. Es wird auch weniger direkt ausgesprochen.

Matheus: Was noch zusätzlich dazukommt, wieder das, was allgemein ist. Was sie im Radio hören, was sie in der Zeitung lesen oder wo ich irgendwo etwas wahrnehme, nehme ich auch bei unseren Besuchern und Besucherinnen wahr. Toleranz gegenüber dem Islam zum Beispiel ist auch bei unseren Besuchern viel tiefer als auch schon. Das entspricht dem, was auch allgemein so ist. Sie sind nicht so anders, sie sind nicht noch mehr im Normalfall als die andere. Der Islam ist im Moment nicht so angesagt in Europa allgemein. Das ist für unsere Leute genau gleich. Wenn du Buddhist bist, wirst du weniger angegriffen als wenn du dich öffentlich zum Islam bekenntst.

Miguel: Das ist nicht das Thema. Sie gehen auf das los, das sie in der Zeitung gelesen haben. Im 20 Minuten oder Blick und nach dem gehen sie meistens. Und Buddhismus ist überhaupt nicht *in*. Das ist überhaupt nicht populär.

Matheus: Das entspricht wirklich der Normalbevölkerung.

Miguel: Der Masse einfach. Das ist auch weniger differenziert. Die Meinung der Masse vertreten sie sehr ideologisch. Weniger differenziert. Sie hören etwas, dann ist es auch so. Und alle sind dann so. Polarisierend ein bisschen.

Frage 10: *Inwiefern wird die Inklusion unter den verschiedenen Klientengruppen durch die Mitarbeitenden gefördert?*

Miguel: Inklusion?

Marina: Von uns als Team?

Interv.: Ja.

Marina: Ich denke, mit der Haltung, die wir haben, ist das so: Alle sind willkommen bei uns, wenn sie sich an die Regeln halten, das setzen wir auch megafest so um, wir sagen es auch immer wieder der Klientel, eben, ob es Drogenabhängige sind oder sonst woher kommen, ist er genauso willkommen. Das sagen wir immer wieder, auch mit Türschliessungen und so, wir machen hier keinen Unterschied zwischen irgendjemandem und ich sehe

das irgendwie so, dass wir so fördern, dass wir so vorleben, dass wir das hier nicht so tolerieren, dass es so Ausgrenzungen gibt. Sie müssen das draussen machen. Draussen können wir es nicht beeinflussen.

Matheus: Vorbildwirkung einerseits von uns, denke ich. Sie sehen es als Modell, oder? Dem Modell kannst du nacheifern, wenn du willst, und das Modell sind wir, als Team. Ich finde noch ein schönes Bild, wir sind das Modell, wie sie es machen könnten. Ob sie es dann machen, ist eine andere Frage. Das andere ist auch, was man schon gesagt hat, du kannst nicht reservieren. Wir haben keine reservierten Plätze, zum Beispiel. Wir haben kein reserviertes Essen, zum Beispiel. Das steht auch. Du kannst dich überall hinsetzen. Hier ist ein offener Raum und wir haben keine Eintrittskontrolle. Wir sagen nicht, du darfst, aber du nicht, oder? Ich denke, es hat Sachen, die vorkommen, aber ganz wichtig ist, wir sind keine Gasse. Wir machen die Regeln und nicht der stärkste Klient oder die stärkste Klientin. Ich glaube, das ist ein wichtiger Punkt, dass die Leute bei uns sein können, dass sie wissen, da drin ist nicht der «Kerli» mit den meisten Muskeln und wenn ich dem nicht folge, dann haut er mir eins an den Kopf. Den schicken wir raus, damit die anderen ihre Ruhe haben. Da glaube ich ganz fest, dass man hier zusammenkommen kann und du hast keine Angst.

Miguel: Das gibt ihnen auch Sicherheit, denke ich. Sie müssen nicht entscheiden, dass wir das entscheiden. Wir nehmen sie draus heraus. Das sehen wir auch, wenn man ein grösseres Hausverbot ausgesprochen hat, dass wirklich ein oder zwei Tage wie Ruhe ist, wenigstens an diesem Tag Ruhe ist. Es ist eine Entspannung. Es bewirkt auch etwas. Man gibt etwas ab, man muss nicht selber entscheiden, sie müssen das nicht selber machen. Dann nimmt man ihnen etwas ab.

Matheus: Wir zwingen niemanden zu irgendetwas. Du kannst reinkommen und sagen, ich heisse so und so, zeig mir den Ausweis, du wohnst in Zürich und musst drei Wochen nicht mehr mit mir reden, wenn du nicht willst. Ich probiere vielleicht nochmal, wenn du nicht willst, dann lasse ich dich in Ruhe. Wenn du dich an die Hausordnung hältst und sonst nichts brauchst von mir, ausser dem Ort da, wo du Zmittag essen kannst, aber mehr nicht. Die Bandbreite ist so gross. Man kann auch nichts wollen und das ist ok. Du kannst sehr viel wollen und das geht auch.

Frage 11: *Inwiefern können die Mitarbeitenden des t-alk die Exklusion unter den verschiedenen Klientengruppen vermindern?*

Marina: Wir versuchen eben, die anderen zu integrieren, indem wir unter den Klienten keine Unterschiede machen. Du weisst, was ich meine? Das ist für mich wie eine ähnliche Frage.

Miguel: Ich glaube, einfach klare Regeln und die durchsetzen.

Matheus: Das ist eine Frage der Haltung, denke ich. Mit der Haltung vom Team, wie wir vorhergesagt haben, wir sind das Modell und wenn du als Modell eine Haltung deklarierst, dann sagst du, wie es soll laufen und dann können sie mitspielen oder nicht, aber das ist Haltung. Die Haltung macht es aus, Präsenz, oder?

Marina: Auch ja, das dann durchsetzen, wenn wir es mitbekommen. Es findet eine Form von Rassismus und Ausgrenzung statt und das geht nicht. Wir sagen fertig, du musst gehen, oder was auch immer. Es ist immer die Frage, gewisse Sachen bekommen wir nicht mit. Es gibt immer so Grüppli, das ist oft so, dass dann eben die Stammklienten, die da zusammenhocken, und Gruppierungen von Balkanstaaten, die zusammenhocken. Das dürfen sie auch. Sie können hierherkommen und wenn sie sich an die Regeln halten, sagen wir ihnen nicht, wie im Hort oder im Kindergarten, ihr müsst miteinander spielen. Ich weiss nicht mehr, auf was ich raus wollte. Gewisse Exklusion findet bestimmt statt, ohne dass wir viel Einfluss darauf haben. Solange es in einem gewissen Rahmen ist, ist das auch ok. Wenn es nicht Rassismus ist, wenn sie sich in Ruhe lassen, dürfen sie separiert sein.

Matheus: Wir haben keinen Erziehungsauftrag, oder? Wir können nur Haltung vermitteln. Aber erziehen, wir sind kein Kindergarten oder Schule.

Miguel: Sie sind auch zu alt dafür, wir können gar nicht mehr. Ich muss auch nicht immer alles wissen, weisst du. So der Sozialpädagoge in einem Kinderheim, der alles wissen will und überall dabei sein möchte, das sind wir hier nicht. Sie sind erwachsene Leute, sie dürfen auch Geheimnisse haben. Ich habe auch früher gesagt, als ich mit Drogenabhängigen gearbeitet habe, ich möchte gar nicht wissen, was ihr alles macht. Wir haben so viel Arbeit mit euch, ich weiss vielleicht nur 10 %, aber das reicht mir schon. Da ist hier auch so. Da wird hier so viel «gemischtelt» und gemacht und ich will nicht alles wissen, es geht mir wirklich um die Sachen, die ich

sehe, wo ich merke, wo ich höre, wo eigentlich an die Oberfläche kommt, dann ist wichtig, dass wir reagieren. Dann merken sie genau, wo die Grenze ist. Sie wissen auch genau, wie weit sie gehen können, dass es dann «Blup» macht und dann kommt es hervor und dann reagieren wir. Und wieviel können sie unten durchmachen.

Matheus: Das was bei mir noch kommt, ist, dass man vergisst. Die ganze Frage von Empowerment ist eine Frage der Haltung. Wir machen ganz viel Empowerment im t-alk. Das ist auch Exklusion und Inklusion in dem Sinne. Also, Integration von Leuten. Teilmitbestimmung von Leuten, Teilautonomie zum Beispiel, wenn sie einkaufen gehen. Ich sage nicht, was du kaufen musst. Ich gebe dir 70 Franken in die Hand, was du kaufst, entscheidest du selber. Es gibt viele Beispiele, wo wir einer Art eine Linie geben und innerhalb dieser Linie haben die Leute einen grossen freien Spielraum, was sie machen. Das ist ein Teil von dem Erfolg. Die Leute das tun oder weniger tun. Weil du ihnen Möglichkeiten und Freiheiten gibst und auch Verantwortung. Und Verantwortung übergeben, ermöglicht den Leuten, sich zu beteiligen. Wenn ich keine Verantwortung bekomme, beteilige ich mich auch nicht. Für was auch? Keine Motivation. Das ist bei uns genau dasselbe, finde ich.

Marina: Wenn man ihnen die Fähigkeiten zuspricht, dass sie das auch können, auch wenn man nicht die beste Meinung von jemandem hat. Zum Beispiel, weiss nicht von wo, eine Drogenabhängige, dass sie trotzdem da drinnen mit ihnen klarkommen, miteinander auskommen, sie müssen nicht die besten Freunde werden. Ich finde auch, ich habe gerade überlegt, dass es recht wenig vorkommt. Dass verschiedene Gruppen aufeinandertreffen, es ist klar, es gibt diese Form von Exklusion, und eigentlich, wenn man so überlegt, ist es schon erstaunlich.

Matheus: Was ich behaupte, es hat viel damit zu tun, dass sie sich da sich wohlfühlen, sie wissen, da ist bestimmt nicht der King der Gasse, da ist ein Team, das schaut, da ist auch ein Team, das in vielen Bereichen berät und in vielen Bereichen in Ruhe lässt oder dass ich das machen kann, was ich gut finde, ohne dass sie gleich «mai mai mai» sagen.

Marina: Das ist ein geschützter Rahmen.

Matheus: Ja, es ist ein geschützter Rahmen, wo man ausprobieren und spielen und machen kann.

Miguel: Sie wissen, dass wir immer wieder für sie da sind. Sie können sich an uns reiben. Manchmal sind sie böse, so wie Kinder. Manchmal sind sie wütend auf uns. Manchmal gibt es ein Hausverbot für zwei oder drei Monate, dann sind sie wieder wütend auf uns. Wir sind immer gleich, wir sind immer da, wir sind nicht wütend. Ob wir ein Hausverbot geben, oder etwas nicht gut ist mit einem oder irgendwie. Sie sind wie Kinder, sie gehen und sind wütend und kommen dann wieder und wir sind immer für sie da. Das ist gut, oder? Das gibt einem eine gewisse Sicherheit, das ist auch ein angenehmes Gefühl, wenn du weisst, dass es einen Ort gibt, wo du wieder von Neuem anfängst.

Frage 12: *Was ist das Profil und die Herkunft der Klientel, die im t-alk als Koch und im Thekendienst arbeitet?*

Matheus: Koch und Thekendienst würde ich sagen, sind mehrheitlich Leute, die schon relativ lange hier verkehren. Nicht unbedingt in irgendeiner Form von Dienstleistung, aber schon ein, zwei, drei Jahre hier verkehren. Dann kochen sie zum Beispiel oder machen Thekendienst, weil das die hochstelligsten Arbeiten sind. Zwei, drei, vier oder fünf Stunden und die kurzfristigen Sachen, die stündigen, so wie Garten, Recycling, Fenster reinigen oder etwas einkaufen, so wie ich das erlebt habe, sind das eher Leute, die nicht eine lange Zeit konstant arbeiten können. Eine Stunde reicht. Eigentlich geht es nur eine halbe Stunde, die restlichen 30 Minuten weiss ich, hocken sie oben auf dem Bänkli und schauen die Kirche an. Das ist aber okay. Es hat viele Leute, die eine kurze Aufmerksamkeitsspanne haben, die nur kleine Arbeiten machen können. Die anderen sind langjährige Leute, die andere Arbeiten bekommen.

Frage 13: *Und welche Herkunft?*

Matheus: Sie müssen eine Jobkarte haben, also müssen sie in der Stadt Zürich wohnen.

Marina: Also, du meinst wirklich Herkunft? Also sind sie Schweizer oder?

Miguel: Sie sind Männer, sie sind Schweizer, sie sind 50 plus.

Marina: Stimmt bei den Köchen.

Matheus: Thekendienst praktisch auch.

Marina: Theke hat es schon auch Frauen.

Matheus: Momentan nicht, weil G. in der Klinik ist. Die hat lange nicht mehr gearbeitet.

Marina: Es finden sich weniger, es gibt schon auch immer mal, teils sind mehr Männer. Bei den Köchen sind es nur Männer.

Matheus: Viele Männer, viele Schweizer, viele Stadt Zürcher.

Marina: Schon auch viele, die schon gearbeitet haben oder Koch gelernt haben oder im Gastrobereich zu tun gehabt haben.

Matheus: Die eine Lehre abgeschlossen haben, wie ich zum Beispiel. Bei den kurzfristigen Jobs ist es bunt gemischt, finde ich. Querdurch von Rumänien bis Südamerika. Bei denen, die nur eine Stunde arbeiten. Die kommen einfach rein und «zack» nach einer Stunde gehen sie wieder. Aufgrund von den Namen, die ich lese oder den Eintragungen, die ich mache, oder Buchungen, denke ich ah, Griechenland, ah, sehr wahrscheinlich Spanien oder Zentralamerika, und vom C mit dem Bogen darunter wahrscheinlich Türkei.

Marina: Thekendienst sind mehr die Klientel, die Schweizer sind, wenn wir es so bestimmen müssen. Mehrheitlich körperlich fitte Leute, zum Teil sind es acht Stunden, ein ganzer Tag Theke ist schon acht Stunden. Was ich immer denke, ist mega viel. Ist ein ganzer Arbeitstag.

Miguel: Das ist viel.

Frage 14: *Welche Bedeutung hat die Tätigkeit als Köchin/Koch für die Klientel?*

Marina: Für die Klientel?

Interv.: Ja.

Marina: Sehr wichtig.

Matheus: Das ist der höchste Status, denn du haben kannst, wenn du bei uns irgendeinen Dienst leistest. Einen höheren Status kannst du eigentlich nicht haben.

Marina: Das ist etwas mit Leib und Seele. Sie fühlen sich auch sehr verantwortlich, machen sich auch viele Gedanken. Sie identifizieren sich mit diesem Ort da, mit dem Kochen. Eben die gewissen, die wissen, dass sie in ab-

sehbarer Zeit pensioniert werden, ist das schon Jahre vorher wirklich ein Thema. Das ist mega wichtig. Ich habe das Gefühl, das Wegfallen wird schon schlimm.

Matheus: Es sagen dir 20 Leute «danke». Bei den anderen arbeiten, Abfall entsorgen, Fenster putzen oder Pärkli machen, da sagt dir niemand «danke». Höchstens die vom Team oder der, der dich ausbezahlt, dankt für die Arbeit. Wenn du kochst, vier Stunden, wenn du eine Stunde einkaufst, dann stehen 20 Leute da und du hast es gut gemacht, dann sagen 20 Leute danke. Das ist ein Unterschied, ein riesiger Unterschied.

Marina: Das ist eine wertschätzende Arbeit. Ich glaube schon, für das Selbstbewusstsein ist es ein Job, der ihnen guttut. Ich finde auch schön zu sehen, wenn jemand von den Klienten gelobt wird. Wenn man dann sieht, wie er immer mehr strahlt und mehr strahlt. Es ist auch eine mega Herausforderung. Ich bewundere sie immer wieder, wie sie einfach so für 20 Leute kochen und das Menü überlegen.

Miguel: Und sie haben einen Job, sie haben eine Arbeit. Sie müssen hingehen, sie müssen in die Arbeitssitzung gehen, sie müssen sich auseinandersetzen miteinander, sie haben Streit miteinander, sie haben keinen Streit miteinander, also sie sind eingebunden. Sie haben einen Alltag und das ist sehr wichtig für sie. 5 oder 6 Mal kochen im Monat, dann sind sie beschäftigt. Es ist viel Arbeit für sie. Einkaufen, überlegen, sie telefonieren miteinander, sie fragen, was hast du gekocht, dann mache ich das, sie machen nicht einfach irgendetwas. Sie schauen, wer kocht was, was könnte man wieder mal. Ich bin immer wieder erstaunt, ich komme aus dem pädagogischen Bereich, wo all diese Sachen mit Kochen und Ämtli, da ist es ein «Graus» (niemand will das machen) und dann hat man immer Streit. Es ist wie zuhause mit den Kindern, es ist immer eine Auseinandersetzung und da ist es freiwillig, sie machen es und sie machen es mit Freude. Ich bin immer wieder überrascht und darum sage ich es ihnen immer wieder, ist so schön, wie ihr das macht. Ich bin so überwältigt, ich bin immer überwältigt, auch wenn jemand krank ist, wie sie miteinander telefonieren, sie machen alles untereinander, sie schauen, auch S., der ein Hausverbot gekriegt hat, so wütend gewesen ist. Er geht dann nach Hause und telefoniert und sagt, er hätte morgen gekocht, könntest nicht du, ich habe Hausverbot? Dann sagt der andere, weiss du was, schaut selber. Er geht schon raus und sagt schaut selber, zuhause dann telefo-

niert er aber. Es ist so schön. Ich bin immer wieder überwältigt. Es ist so schön. Wie die das machen. Mit so einer Hingabe, so einer Leidenschaft und du musst sehen, es sind ältere Leute, wie der S., der manchmal an der Grenze ist, aber er probiert es, er gibt nicht auf. Oder der A., der am Ende fast hineingekrochen kam, wir haben gesagt, du kannst ja nicht mehr kochen, er hat bis zum Schluss gekocht, weil es ihm wichtig war. Dass wir ihm, dass wir den Leuten so etwas bieten können, ist einfach so schön.

Matheus: Thekendienst hat auch eine Bedeutung, aber weniger.

Miguel: Weniger, aber nicht so stark.

Matheus: Es ist mit dem Koch zusammen, du bist beteiligt bei dem. Für mich sind beides Jobs, wo die drei Beispiele drin sind, warum das gelingt. Es ist so hohe Motivation, quasi das Geschenk, das du bekommst, ist sehr wertvoll und man braucht relativ viel Zeit. Das sind die drei Faktoren, dass es gelingt. Ich denke, ich glaube, beim Koch und bei der Theke sind diese drei Faktoren erfüllt. Die Leute sind sehr motiviert, das Geschenk, das du quasi bekommst, ist sehr hoch fürs t-alk, es sind 20 Leute, die dir «danke» sagen, plus das Team, dass dir «danke» sagt, und du hast Zeit, um es auch zu machen. Dann gelingt es ihnen.

Miguel: Stimmt ja.

Marina: Ja, ich glaube, sie merken auch, wir sind so froh und so dankbar um die Arbeit, die sie machen und sie merken das schon auch. Ausser wenn wir jemanden suchen müssen zum Kochen, wir finden schon immer jemanden. Wir sind sehr froh, dass wir sie haben, das spüren sie ja auch, das ist auch sehr schön, sie werden gebraucht. Ist auch, jetzt habe ich es vergessen.

Matheus: Wir reden von den Werten, oder? Das ist es ihnen wert. Ich mache auch nichts, wenn es nicht den Wert hat. Sag mir eh niemand «danke», oder? Beim Kochen und Thekendienst ist der Wert sehr hoch, weil man dir sehr deutlich sagt, es ist gut gewesen, oder wenn es gut gewesen ist.

Miguel: Was haben sie sonst für einen Status? Draussen sind sie Alkis, die keinen Job haben. Hier sind sie gebraucht, sie sind wertgeschätzt. Es hat auch eine Hierarchie von den Köchen und Thekendienst, das machen sie ja selber. In der Sitzung hocken die Köche da und der Thekendienst ist weit weg. Der Thekendienst kommt erst nachher, nachdem die Köche sich

schon eingeschrieben haben. Das zur Hierarchie. Sie sind jemand da, sie werden gebraucht, das ist so viel Wert für sie.

Matheus: Plus die Expertenmeinung, oder? Das ist noch etwas Wichtiges. Sie sind die Experten. Wenn der Herr Soundso oder die Frau Soundso kochen, dann ist er oder sie der Experte. Du vermittelst dein Wissen und das ist etwas, wo sehr wenige Gelegenheit haben, um ihr Wissen zu vermitteln. Wenn sie kochen, sind sie die Profis und nicht ich. Das ist ein extrem hoher Wert.

Miguel: Wir lassen sie auch.

Andrea: Das ist ein extrem hoher Wert. Wenn du dein Wissen vermitteln kannst. Im Normalfall will niemand wissen, was du weisst.

Miguel: Sie sind die Chefs an diesem Tag.

Matheus: Ja, sie sind die Chefs.

Miguel: Wir reden ihnen nicht rein beim Kochen. Wir lassen sie ja, oder?

Matheus: Ich glaube, das ist klassisch, wie bei uns auch. Selbstwert bekommst du, wenn du dein Wissen vertreten kannst und auch es von den anderen anerkannt wird. Ist bei den Klienten nicht anders als bei uns auch.

Frage 15: *Welche sind aus eurer Erfahrung die Gründe dafür, dass die Mehrheit der Köche und Thekendienstleister Schweizer bzw. Stammkunden des Treffs sind?*

Miguel: Aus der Zeit heraus, denke ich. Von früher, aus der Geschichte.

Matheus: Es hatte einfach mehr. Es hat sich einfach so ergeben. Es haben sich nicht mehr Leute gemeldet, die das machen wollen. Und was dazukommt, logischerweise bei den Jobs wie Kochen und Thekendienst, ist die Sprache. Wenn du mit 70 Franken einkaufen willst, musst du die Sprache können. Du kannst nicht in den Coop reingehen und spanisch sprechen oder portugiesisch oder arabisch. Du musst Deutsch können. Und das ist ein Hinderungsgrund, wenn man kochen will oder Thekendienst hat. Wenn jemand kommt und etwas will, musst du antworten können. Wenn du nicht in der Sprache antworten kannst, die üblich ist, dann meldest du dich vermutlich weniger und wirst auch weniger genommen, weil es ein grosses Hindernis ist.

Marina: Ja, ich denke auch. Dass das sicher einer der Hauptgründe ist, wenn nicht der Hauptgrund überhaupt.

Matheus: Ich muss verstehen, was mir die Leute sagen, ich muss verstehen, was ich einkaufen gehe. Ich muss die Zahlen lesen können. Ich denke, es hat einige Leute, die hier verkehren, die praktisch nicht rechnen können. Oder sehr schlecht schreiben können. Sie können nicht mal $3.50 + 4.50 + 2.20$ zusammenrechnen. Das musst du können.

Frage 16: *Zum t-alk kommen Menschen aus verschiedenen Ländern. Was haltet ihr von der Einführung eines multikulturellen Menüplans?*

Miguel: Wie ich das erlebt habe, ist es für die Köche schwierig, wenn jemand etwas anderes kocht als schweizerisch. Oder ohne Fleisch ist eher schwierig. Ich weiss, der M. hat mal kochen wollen. Ich weiss nicht, was er kochen wollte, aber es hat einen riesigen Aufstand gegeben. Er hat gesagt, er wolle portugiesisch kochen, woher kommt er?

Matheus: Er kommt aus Angola.

Miguel: Bei den Köchen geht das gar nicht.

Matheus: Es hat sich ein bisschen geändert. Pascal kocht immer vegetarisch oder vegan. Man kann die andere Seite von uns aus sehen. Wenn irgendjemand kommt und sagt, er wolle das und das kochen, dann sagen wir klar, mach es.

Miguel: Von uns schon.

Marina: Wir hatten es gerade, er war leider krank, der F. Wir haben eigentlich abgemacht, dass er marokkanisch zu Mittag kocht, dann ist er krank geworden.

Miguel: Wir sind offen.

Marina: Wir unterstützen das. Nur haben wir momentan die Köche, die wir haben und sie kochen schweizerisch. Aber sobald sich jemand meldet, der etwas anderes kochen will, mega gern. Auch wenn es dann Aufstand gibt, ist dann sein Problem.

Matheus: Wir reden nicht rein. Wir sagen den Leuten nicht, was sie kochen müssen. Es gibt nur eine Bedingung, du musst Salat machen oder Gemüse. Eines

von beidem musst du haben. Ob du sankt-gallisch oder zürcherisch oder walliserisch oder madrilénisch kochst, ist dann deine Sache.

Frage 17: *Möchtet ihr noch etwas ergänzen?*

Matheus: Nein, danke.

Interv.: Danke fürs Interview.