

ÖIF-FORSCHUNGSBERICHT

---

# Soziale Brennpunkte im Kontext von Migration und Integration

Erkenntnisse einer Fokusgruppenuntersuchung  
mit verschiedenen Berufsgruppen und einer Befragung  
unter der Wiener Bevölkerung

mit einem Kommentar von  
Prof. Dr. Rudolf Bretschneider

2020

Herausgeber: Österreichischer Integrationsfonds

## Impressum

**Demox Research GmbH**  
Rathausstraße 3  
1010 Wien  
office@demox-research.com

**Medieninhaber, Herausgeber, Redaktion und Hersteller:**  
Österreichischer Integrationsfonds – Fonds zur Integration von  
Flüchtlingen und MigrantInnen (ÖIF)/Schlachthausgasse 30, 1030 Wien,  
Tel.: +43(0)1/710 12 03-0, mail@integrationsfonds.at

**Verlags- und Herstellungsort:** Schlachthausgasse 30, 1030 Wien

**Grafik-Design:** Marion Dorner Grafik Design

**Druck:** Gerin Druck GmbH

**grundlegende Richtung:** wissenschaftliche Publikation zu den Themen  
Migration und Integration

**Offenlegung gem. § 25 MedienG:** Sämtliche Informationen über den  
Medieninhaber und die grundlegende Richtung dieses Mediums können  
unter [www.integrationsfonds.at/impressum](http://www.integrationsfonds.at/impressum) abgerufen werden.

**Haftungsausschluss:** Die Inhalte dieses Mediums wurden mit  
größtmöglicher Sorgfalt recherchiert und erstellt. Für die Richtigkeit,  
Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte wird keine Haftung  
übernommen.

Weder der Österreichische Integrationsfonds noch andere an der  
Erstellung dieses Mediums Beteiligte haften für Schäden jedweder Art,  
die durch die Nutzung, Anwendung und Weitergabe der dargebotenen  
Inhalte entstehen. Sofern dieses Medium Verweise auf andere  
Medien Dritter enthält, auf die der Österreichische Integrationsfonds  
keinen Einfluss ausübt, ist eine Haftung für die Inhalte dieser Medien  
ausgeschlossen. Für die Richtigkeit der Informationen in Medien Dritter ist  
der jeweilige Medieninhaber verantwortlich.

Die Beiträge dieser Publikation geben die Meinungen und Ansichten der  
Autoren wieder und stehen nicht für inhaltliche, insbesondere politische  
Positionen der Herausgeber oder des Österreichischen Integrationsfonds.

**Urheberrecht:** Alle in diesem Medium veröffentlichten Inhalte sind  
urheberrechtlich geschützt. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung  
des Urhebers ist jede technisch mögliche oder erst in Hinkunft möglich  
werdende Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und  
Verwertung untersagt, sei es entgeltlich oder unentgeltlich.

# Inhaltsverzeichnis

4	Kommentar von Prof. Dr. Rudolf Bretschneider
7	<b>I Wichtigste Erkenntnisse auf einen Blick</b>
7	1 Fokusgruppenuntersuchung mit verschiedenen Berufsgruppen
9	2 repräsentative Befragung unter der Wiener Bevölkerung
11	<b>II Fokusgruppenuntersuchung mit verschiedenen Berufsgruppen</b>
11	1 Herangehensweise und Forschungsansatz
11	1.1 Hintergrund zur Untersuchung
12	1.2 Zentrale Fragestellungen
12	1.3 Methode
13	1.4 Untersuchte Gruppen
13	1.5 Leitfaden
14	2 Ergebnisbericht
14	2.1 Beruflicher Alltag allgemein
14	2.2 Assoziationen mit dem Begriff „Soziale Brennpunkte“
15	2.3 „Soziale Brennpunkte“ im Kontext von Migration und Integration
17	2.4 Detailergebnisse der einzelnen Berufsgruppen
17	2.4.1 Bereich Gesundheit und Gesundheitsversorgung
19	2.4.2 Bereich Bildungseinrichtungen
21	2.4.3 Bereich Sicherheit im öffentlichen Raum
23	2.4.4 Bereich Behörden und Ämter
24	2.4.5 Bereich Öffentlicher Personennahverkehr
25	2.5 Lösungsansätze und -strategien
28	3 Zusammenfassung
29	<b>III Repräsentative Befragung unter der Wiener Bevölkerung</b>
29	1. Herangehensweise und Forschungsansatz
29	1.1 Hintergrund zur Befragung
29	1.2 Zentrale Fragestellungen
30	1.3 Methode und Eckdaten der Befragung
30	2 Ergebnisbericht
30	2.1 Wahrnehmung und Verortung sozialer Brennpunkte
34	2.2 Personengruppen, die mit sozialen Brennpunkten in Wien in Verbindung gebracht werden
35	2.3 Problemwahrnehmung an sozialen Brennpunkten
37	2.4 Ängste und Sorgen in Hinblick auf das Zusammenleben in Wien
39	2.5 Veränderung des persönlichen Sicherheitsgefühls
40	2.6 Lösungsansätze im Zusammenhang mit sozialen Brennpunkten in Wien
42	3 Zusammenfassung

# Kommentar

von Prof. Dr. Rudolf Bretschneider

„Innerhalb ihres dicht bewohnten Gebiets kann man jede Art von menschlicher Funktion, jeden Versuch menschlicher Vereinigung, jedes technische Verfahren und jeden Stil ... antreffen“

Lewis Mumford: Die Stadt, 1961

Man hat von der Stadt früher als „Schmelztiegel“ gesprochen, sie galt und gilt als Ort technischer, wirtschaftlicher und kultureller Innovation. Die Bedingungen für die Stimulierung kreativen Potenzials im Informationszeitalter wurden oft analysiert, wobei auf Diversität als positiven Faktor hingewiesen wurde (u.a. von Manuel Castells und Richard Florida).

In den letzten Jahren wird die Stadt des Öfteren als „Brennpunkt“ apostrophiert. Damit soll angedeutet werden, dass sich in ihr bestimmte soziale Phänomene besonders häufig oder besonders konzentriert, jedenfalls aber sehr deutlich zeigen und unter Umständen auch in einem Frühstadium beobachtet werden können. Man erwartet implizit, dass sie später auch auf rurale Regionen übergreifen werden.

Besondere Beachtung haben in diesem Zusammenhang frühzeitige Änderungen technischer Einrichtungen (z.B. Kommunikationsstruktur; Neue Medien), Veränderungen der Berufsstruktur (Wachstum und Differenzierung des Dienstleistungssektors) und Zuwanderungsentwicklungen (Migration) erfahren. Diese haben einerseits positive Wirkungen entfaltet, sie haben andererseits aber

auch Phänomene hervortreten lassen, die in der Öffentlichkeit unter dem Begriff „soziale Brennpunkte“ diskutiert werden.

Wodurch die vermehrte „Brennpunkt-Diskussion“ verursacht bzw. ausgelöst wurde, lässt sich nur vermuten. Anzunehmen ist, dass die Wahrnehmung von Zuwanderung (insbesondere im Jahr 2015) einen wesentlichen Anstoß gab, wiewohl eine politische Diskussion über „Ausländer/innen“, „Migrant/innen“, „Islam“ etc. schon viel früher eingesetzt hatte. Das „Ausländer-Volksbegehren“ von 1993 (!) ist dafür ein guter Beleg.

In den letzten Jahren kamen dann im Großraum Wien konkrete, räumlich bezeichnenbare Plätze in den medialen Focus: Schulen („Brennpunktschulen“), Bahnhöfe, Gesundheitseinrichtungen und sogar Behörden. Dabei spielten immer wieder auch die mit Zuwanderung verbundenen Fragen eine Rolle.

Der städtische Raum Wien zog und zieht Zuwander/innen aller Art (Migrant/innen, Asylsuchende, EU-Bürger/innen) aus unterschiedlichen Gründen an: wegen des vielfältigen Arbeitsmarktes, aber auch weil man

hier relativ leicht Anschluss an Menschen findet, die aus einem ähnlichen kulturellen Milieu stammen wie man selbst. Das erleichtert die Orientierung in der neuen Umgebung – verlangsamt allerdings unter Umständen auch die notwendige Alltagsanpassung an die Aufnahmegesellschaft. Diese ist ihrerseits durch das Nebeneinander vieler Lebensstile gekennzeichnet, das drückt sich in religiöser und kultureller Vielfalt ebenso aus wie in (manchmal irritierenden) Konsumgewohnheiten und öffentlichem Benehmen. Unweigerlich kommen im großstädtischen Raum Vertreter/innen unterschiedlichster Lebenswelten und Werthaltungen miteinander in mehr oder weniger intensiven Kontakt. Die Kommunikation ist oft nicht nur durch sprachliche Barrieren erschwert, sondern auch durch verschiedene soziale Faktoren (religiöse Gebote, Begrüßungs- oder Kleidungsformen, Akzeptanz von Aggression, Haltung gegenüber Frauen etc.).

Die Konflikte, die an manchen sozialen Brennpunkten erkennbar werden, sind, wie die vorliegende Studie zeigt, nicht nur durch Zuwanderungsphänomene bedingt, sie werden auch durch Merkmale der städtischen Bevölkerung insgesamt sowie durch räumliche Strukturen (z.B. Plätze) mitgeformt. Um die Konflikte, wie sie sich für die betroffenen Berufsgruppen bzw. die Wohnbevölkerung darstellen, zu erfassen, wurden qualitative (Berufsgruppen) bzw. quantitative Befragungsmethoden (repräsentativer Querschnitt der Bevölkerung) zum Einsatz gebracht. In Fokusgruppen berichteten die Befragten über konkrete Erlebnisse (Spannungen, Konflikte, permanente Probleme, vorgestellte Problemlösungen). Es ist davon auszugehen, dass solches auch in ihrem Verwandten- und Bekanntenkreis geschieht. Sie sind in ihrer Rolle authentisch und glaubhaft – und somit Primärquellen in der Meinungsbildung. Darüber hinaus werden sie auch gelegentlich zur Quelle der Medienberichterstattung und werden auch von der Politik „aufgegriffen“. Die Perzeption von Ereignissen an sozialen Brennpunkten erfolgt meist nicht direkt, auch nicht aus „zweiter Hand“, sondern vielfach über Medien, die Geschehnisse (Konflikte, Probleme, die Interpretation der Ereignisse) in einen Rahmen stellen („Framing“), kommentieren und weiterentwickeln: durch neue Recherchen, Einholen kontroversieller Meinungen,

Politisierung der Probleme, Suche nach „Schuldigen“ usw. Auf diese Weise kommt es bei anhaltender Thematisierung der Ereignisse in einem sozialen Brennpunkt zu stärkerer Meinungsbildung und weiterer öffentlicher Diskussion, die dann auch durch Umfragen abgebildet wird, die ihrerseits Stoff für Medien liefern. Oft entfernt sich der in der Öffentlichkeit ablaufende Prozess immer weiter von den ursprünglichen Ereignissen und den zugrundeliegenden Problemen.

Die Möglichkeit von Berichten direkt aus sozialen Brennpunkten hat sich durch die Nutzung der Neuen Medien noch deutlich erhöht. Das ist mit der Gefahr verbunden, dass die Beschreibung von Ereignissen ohne andere Stellungnahmen, sozusagen einseitig, in das Kommunikationsnetz einfließt.

Die Konzentration auf ganz konkrete soziale Brennpunkte trägt, vor allem in Hinblick auf politisches Handeln, auch die Gefahr in sich, dass man über dem ehrlichen Bemühen um eine rasche Lösung eines aufgetretenen Problems, die Analyse und Behandlung der zugrundeliegenden Ursachen hinausschiebt. Die Arbeit am „hot spot“ wird dann zwar vorangetrieben und es wird darüber berichtet, aber nachhaltige Verbesserungen bleiben aus. Solche sind ja auch oft nur wenig spektakulär und würden nur allmählich spürbar. Das gilt beispielsweise für die Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten (Sprachschulung). Viele Konflikte entzünden sich jedoch (im Schulbereich, in Gesundheitseinrichtungen, bei Behörden) auch an Verständigungsschwierigkeiten, die vor Ort nur ungenügend behoben werden können (z.B. durch schriftliche Information oder in besonders schwierigen Einzelfällen durch Dolmetschleistungen). Sprachkurse hingegen zeitigen nur langfristig Erfolge, überdies werden sie bei weitem nicht von allen Menschen in Anspruch genommen, für die sie sinnvoll wären. Auch unter den schon lange in Österreich lebenden Menschen mit Migrationshintergrund gibt es viele, die mit amtlichen Schreiben, Formularen oder Verordnungen schlecht zurechtkommen (allerdings gilt dies auch für viele Menschen ohne Migrationshintergrund).

Bei den nachhaltigen Strategien zur Konfliktvermeidung können auch „Wertekurse“ eine wichtige Rolle spielen. Dies vor allem dann, wenn dabei auch kulturelle Umgangsformen und Normen vermittelt werden – inklusive scheinbar so trivialer Rituale wie „Grüßen“, Verhalten in Konfliktfällen (Deeskalation), Verhalten gegenüber Frauen und Männern, Anerkennung von Religion und religiösen Gemeinschaften und gesellschaftlichen „Geboten“.

Manche Voraussetzungen für Konfliktvermeidung an sozialen Brennpunkten sind allerdings nicht von konkreten Einzelinstitutionen zu schaffen, sondern die Verantwortung dafür teilen sich viele gesellschaftliche Kräfte. Zu ihnen zählen auch die diversen Medien, die durch Menge und Art der Berichterstattung die Aufmerksamkeit auf „Brennpunkte“ richten und somit darüber entscheiden „was“ bzw. „wie“ wahrgenommen wird.

Und Entscheidendes hängt auch davon ab, wie die Akteur/innen in Konflikten an Brennpunkten einander wahrnehmen und wie sie sich wahrgenommen glauben (als Autoritäten, als Bittsteller/innen, als Aggressor/innen, als Angehörige einer benachteiligten Gruppe etc.).

Die Dichte der Stadt macht es notwendig, dass man „einander erträgt“ – bei vernünftiger Distanz oder besserem Verständnis ist das leichter. Um das zu erlernen, bedarf es der Erfahrung und der Beispiele. Die Stadt, so der große Stadthistoriker Lewis Mumford, ist ein Ort kulturellen Lernens. Sie „bietet die besten Möglichkeiten für kritische Unterscheidung und vergleichende Bewertung, nicht nur weil sie soviel Güter zur Auswahl darbietet, sondern weil sie auch Geister heranbildet, die weitsichtig genug sind, um damit umgehen zu können“.

# Wichtigste Erkenntnisse auf einen Blick

Der vorliegende Forschungsbericht umfasst Ergebnisse aus zwei Studien zum Thema „Soziale Brennpunkte im Kontext von Migration und Integration“. Im Jahr 2019 wurde eine qualitative Fokusgruppen-Studie durchgeführt, im Rahmen derer Personen bestimmter Berufsgruppen zu ihren Einstellungen und Erfahrungen im Arbeitsalltag zum Thema „Soziale Brennpunkte“ befragt wurden. Ergänzend wurden im Jahr 2020 im Zuge einer

Mehrthemen-Umfrage 1.000 Personen ab 16 Jahren repräsentativ für die Wiener Bevölkerung zum Thema „Soziale Brennpunkte in Wien“ online befragt. Auf diese Weise ergibt sich ein gesamthaftes Bild aus der qualitativen Fokusgruppen-Untersuchung zu bestimmten Berufsgruppen und quantitativen Befragungsergebnissen zur Thematik in der Bundeshauptstadt.

## 1 Fokusgruppenuntersuchung mit verschiedenen Berufsgruppen

Für die Fokusgruppen-Studie wurden im Jahr 2019 Gruppeninterviews mit Personen geführt, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit zentrale Funktionen für die Öffentlichkeit erfüllen und in Bereichen arbeiten, wo es zu häufigem Kontakt mit Menschen mit und ohne Migrationshintergrund kommt. Ziel war es, der Frage nachzugehen, mit welchen Herausforderungen Mitglieder ausgewählter Berufsgruppen in ihrer alltäglichen

Arbeit im Kontext von Migration und Integration konfrontiert sind und welche Lösungsansätze sie sehen.

- Im Rahmen der Befragung wurde festgestellt, dass spontan bei „Sozialen Brennpunkten“ auf das Thema Migration und die sozialen Unterschiede in der Gesellschaft eingegangen wird.

- Wenn es um die Definition eines sozialen Brennpunkts geht, so sehen die Gruppenteilnehmer/innen geäußerten Rassismus sowie kulturelle Probleme mit und zwischen Zuwander/innen als ganz zentral an.
- „Soziale Brennpunkte“ werden vielfach mit konkreten Orten in Wien in Verbindung gebracht. Von allen Befragten genannte „Hotspots“ im Sinne sozialer Brennpunkte in Wien sind: Favoriten, Praterstern, Ottakring, Floridsdorf, Westbahnhof, Hauptbahnhof, Margareten, Gumpendorfer Straße und Wien-Mitte.
- Als Problemgruppen im Zusammenhang mit sozialen Brennpunkten werden „Migrant/innen“ (insbesondere Tschetschen/innen, Türk/innen, Inder/innen und Pakistani, Serb/innen und Personen aus arabischen Ländern), „Drogenabhängige“, „psychisch Kranke“, „Obdachlose“ und „verwirrte ältere Personen“ genannt.
- „Soziale Brennpunkte“ sind häufig von Konflikten zwischen unterschiedlichen migran-tischen Herkunftsgruppen (Tschetschen/innen, Afghan/innen, Kurd/innen vs. Türk/innen, Serb/innen vs. Kroat/innen, Inder/innen vs. Pakistani) geprägt; auch innerhalb der Herkunftsgruppen zeigen sich Spannungen zwischen „traditionsverbundenen und auf ihre Heimat bezogenen Hardlinern“ und „integrationswilligen, aufgeschlossenen“ Personen. Diese teilweise offen ausgetragenen Spannungen kulminieren an den von den Teilnehmer/innen genannten „Brennpunkten“.
- Zentrale alltägliche Herausforderungen im Kontext von Migration und Integration gestalten sich in der Arbeit der verschiedenen Berufsgruppen sehr ähnlich. Folgende Punkte sind für die einzelnen Gruppen zu nennen:

#### **Bereich Gesundheit und Gesundheitsversorgung:**

- sprachliche Verständigungsschwierigkeiten
- kulturelle Probleme
- Nicht-Anerkennen der Rolle der Frau (Ärztinnen)

#### **Bereich Bildungseinrichtungen:**

- Frauenbild der Kinder und Familien
- mangelnde Deutschkenntnisse
- Konflikte zwischen Herkunftsgruppen, die in die Schule getragen werden
- verschiedene Kulturen und Religionen

#### **Bereich Sicherheit im öffentlichen Raum:**

- erschwerte Kommunikation durch mangelnde Deutschkenntnisse
- Unverständnis gegenüber rechtlichen Bestimmungen

#### **Bereich Behörden und Ämter:**

- sprachliche Verständigungsschwierigkeiten
- kulturelle Unterschiede

#### **Bereich Öffentlicher Personennahverkehr:**

- Bettelei
- Konflikte zwischen Migrantengruppen

• Bezugnehmend auf Konflikte im beruflichen Umfeld werden auch Ängste von den Fokusgruppen-Teilnehmer/innen geäußert, die sie im Zusammenhang mit Migration und Zuwanderung nach Österreich sehen: steigende Kriminalität, Zunahme von Aggression und Gewalt, Abwertung der Frau, Ghettobildung, knappe finanzielle Ressourcen, mehr Vorurteile durch Manipulation durch Medien, Rassismus, Radikalisierung der Gesellschaft, falsche Entscheidungen der Politik sowie eisiges Klima in Politik und Gesellschaft.

- Genannte Lösungsansätze: ausreichende Sprachkenntnisse, bessere gegenseitige Kommunikation, gemeinsame Aktivitäten, „Role Models“ für erfolgreiche Integration, Bildungsmaßnahmen, Elternbildung, bessere Verteilung von Flüchtlingen und Unterstützung durch psychosoziale Dienste.
- Forderung nach Ausbau der Integrationsmaßnahmen: verpflichtende Deutschkurse mit finanziellem Anreiz sowie Wertevermittlung in Kindergarten und Schule.

## 2 Repräsentative Befragung unter der Wiener Bevölkerung

Ergänzend wurden im ersten Quartal 2020 im Zuge einer Mehrthemen-Umfrage 1.000 Personen ab 16 Jahren repräsentativ für die Wiener Opunkte in Wien<sup>1</sup> online befragt.

- Die Wiener/innen nehmen zu 70 Prozent soziale Brennpunkte in der Stadt wahr. Diese lassen sich örtlich am ehesten durch „bestimmte Bezirksteile“ bzw. „gewisse Straßen, Plätze und Parkanlagen“ definieren.
- Bereiche des öffentlichen Lebens wie Gemeindebauten, Stationen des Öffentlichen Personennahverkehrs, Bildungseinrichtungen, Krankenhäuser und Ämter sind zumindest für mehr als jede/n zweite/n Befragte/n ein „Hotspot“ sozialer Brennpunkte.
- Ältere Personen und Befragte in den Flächenbezirken<sup>1</sup> sehen häufiger Probleme mit sozialen Brennpunkten.
- 67 Prozent der Befragten sehen in Asylwerber/innen eine Personengruppe, die mit sozialen Brennpunkten in Verbindung gebracht wird, Menschen mit Migrationshintergrund erster und zweiter Generation werden von 53 Prozent und Asylberechtigte von 42 Prozent der Befragten genannt.
- Das größte Problem sozialer Brennpunkte ist laut Befragten die dort wahrgenommene Gewalt (75 Prozent), gefolgt von Drogensucht (69 Prozent), Alkoholmissbrauch (65 Prozent) und Gewalt zwischen Schüler/innen (60 Prozent). Kulturelle Unterschiede und sprachliche Schwierigkeiten sind für je fast 60 Prozent ein wahrgenommenes Problem an sozialen Brennpunkten.

<sup>1</sup> Flächenbezirke Wiens sind: 10. Favoriten, 11. Simmering, 20. Brigittenau, 21. Floridsdorf und 22. Donaustadt

- Die Befragten sehen eine Zunahme sozialer Probleme in Wien (70 Prozent Zustimmung), die nicht nur in Bildungseinrichtungen, sondern auch im Zusammenleben, in Drogenproblemen und einer sich verschlechternden gegenseitigen Verständigung ihren Niederschlag finden. Kritisch sehen die Wiener/innen den sozialen Zusammenhalt in Wien – nur vier von zehn Befragte finden, dass dieser gut funktioniert.
- Verständigungsschwierigkeiten zwischen Wiener/innen sowie Menschen mit Migrationshintergrund haben für insgesamt 65 Prozent zugenommen. Das sehen sowohl Menschen mit als auch ohne Migrationshintergrund ähnlich.
- Dass die Integration in Wien gut funktioniert, findet nur ca. jede/r dritte/r Befragte (29 Prozent), 65 Prozent lehnen diese Aussage ab.
- Vier von zehn Wiener/innen geben an, dass sich ihr subjektives Sicherheitsgefühl in Wien verschlechtert hat. Wer generell soziale Brennpunkte in Wien wahrnimmt, sieht auch eine deutlich stärkere Verschlechterung seines persönlichen Sicherheitsgefühls gegeben.
- Von den Befragten am stärksten befürwortete Lösungsansätze beinhalten den vermehrten Einsatz von Sicherheitskräften in Problembezirken und Sozialarbeiter/innen.
- Beim Vorschlag eines Kopftuchverbot für Schülerinnen bis 14 Jahre ist die Wiener Bevölkerung gespalten: 48 Prozent sehen die Maßnahme als sehr oder auch noch wichtig, 46 Prozent sehen sie als weniger oder überhaupt nicht wichtig an.

# || Fokusgruppen- Untersuchung mit verschiedenen Berufsgruppen

## 1 Herangehensweise und Forschungsansatz

### 1.1 Hintergrund zur Untersuchung

Im medialen und gesellschaftlichen Diskurs zeichnet sich seit Längerem eine wachsende Aufmerksamkeit in Bezug auf das Phänomen sogenannter „sozialer Brennpunkte“ ab, jedoch fehlen einheitliche Definitionen für diese soziokulturellen und gesellschaftlichen Konfliktherde. Der zu entwickelnde Forschungsansatz für eine Fokusgruppen-Untersuchung zum Zusammenleben in Wien sollte Herausforderungen im beruflichen Umfeld im Kontext von Migration und Integration ins Zentrum stellen.

Fokus der Untersuchung war der Umgang und die alltäglichen Erfahrungen im sozialen Milieu von Berufsgruppen, die zentrale Funktionen für die Öffentlichkeit erfüllen und in Bereichen arbeiten, wo es zu häufigem Kontakt mit Menschen mit und ohne Migrationshintergrund kommt. Ziel der vorliegenden Fokusgruppen-Untersuchung war es, einen tiefgehenden Einblick in die alltäglichen Herausforderungen zu erhalten, die sich ausgewählten Berufsgruppen im Kontext von Migration und Integration stellen, um so Probleme sichtbar zu machen und einen Diskurs über mögliche Lösungsansätze anzustoßen.

Die Ergebnisse dieser qualitativen Arbeit basieren auf einer Sammlung der subjektiven Erfahrungen der Gruppenteilnehmer/innen.

## 1.2 Zentrale Fragestellungen

Die Fokusgruppenuntersuchung diente dazu, Antworten auf folgende zentrale Fragestellungen zu erhalten:

- Mit welchen Problemen im Zusammenhang mit der Integration von Personen mit Flucht- und Migrationshintergrund sind Mitglieder ausgewählter Berufsgruppen in ihrer alltäglichen Arbeit konfrontiert?
- Welche Herausforderungen sehen sie in ihrer alltäglichen Arbeit?
- Welche Bedürfnisse haben bzw. welche Art von Unterstützung wünschen sich die befragten Personen?
- Welche Lösungsansätze sehen sie?

## 1.3 Methode

Fokusgruppen als qualitative Forschungsmethode sind moderierte Gruppendiskussionen mit mehreren Teilnehmer/innen, die sich an einem Leitfaden zu einer zentralen Fragestellung orientieren.

Die von April bis Mai 2019 durchgeführten Gruppendiskussionen waren als „freie“ Explorationsinstrumente methodisch nicht standardisiert, das heißt, wie bei Gruppendiskussionen üblich gab es keinen vorgegebenen, starren Leitfaden, sondern leitende Themenblöcke. Es wurde versucht, das zentrale Thema „Soziale Brennpunkte“ aus der jeweiligen individuellen Sichtweise und in der Sprache der Teilnehmer/innen möglichst umfassend zu beleuchten. Dabei standen sehr stark die subjektiven Erfahrungen, die Einordnung verschiedener Themen in ein Gesamtbild und exemplarische Erlebnisberichte im Mittelpunkt.

Die Teilnehmer/innen wurden vorab auf die inhaltliche Schwerpunktsetzung „Alltag und Probleme im beruflichen Umfeld“ hingewiesen, allerdings ohne Andeutung auf weitere Details (Migrationsthema, Zuwanderung etc.). Die Auswahl erfolgte daher anhand des beruflichen Hintergrunds, wobei dabei (wie nachfolgend dargelegt) verschiedene, im Zusammenhang stehende Berufsbilder zusammengefasst wurden. Allen Berufsfeldern ist gemein, dass sie im alltäglichen Umgang mit Menschen stehen und in der einen oder anderen Form zentrale Funktionen für das öffentliche Leben erfüllen.

Insgesamt wurden zu sechs Terminen mindestens zweistündige Gruppendiskussionen mit jeweils acht bis zwölf Teilnehmer/innen durchgeführt. Die Diskussionen wurden anschließend aufbereitet und ausgewertet.

## 1.4 Untersuchte Gruppen

- Gruppe 1:  
**Gesundheit und Gesundheitsversorgung**  
(1 Fokusgruppe, 12 Teilnehmer/innen):  
Ärzt/innen aus Krankenhäusern (Ambulanz) und im niedergelassenen Bereich, Pflegepersonal, Patient/innen
- Gruppe 2:  
**Bildungseinrichtungen (Kindergärten, Schulen)**  
(2 Fokusgruppen, jeweils 10 Teilnehmer/innen):  
Lehrer/innen, Kindergärtner/innen, Eltern- und Schülervertreter/innen
- Gruppe 3:  
**Sicherheit im öffentlichen Raum**  
(1 Fokusgruppe, 9 Teilnehmer/innen):  
Schwerpunkt auf Polizist/innen, Mitglieder von Sicherheits- und Ordnungsdiensten
- Gruppe 4:  
**Behörden und Ämter**  
(1 Fokusgruppe, 10 Teilnehmer/innen):  
Schwerpunkt auf Behörden, Sozialdiensten, Ämtern, öffentlichen Dienststellen
- Gruppe 5:  
**Öffentlicher Personennahverkehr**  
(1 Fokusgruppe, 12 Teilnehmer/innen):  
Mitarbeiter/innen öffentlicher Verkehrsmittel, Pendler/innen, häufige Nutzer/innen von öffentlichen Verkehrsmitteln

## 1.5 Leitfaden

Die Fokusgruppen wurden entlang eines einheitlichen Leitfadens durchgeführt. Ausgehend von den subjektiven Erlebnissen der Teilnehmer/innen in der jeweiligen beruflichen Umgebung sollte einerseits Vergleichbarkeit zwischen den Gruppen ermöglicht werden, andererseits sollten auch einheitliche Schlüsse aus den Berufsgruppen, die das Zusammenleben und das Themenfeld „Soziale Brennpunkte“ betreffen, gezogen werden können.

Nach einer allgemeinen Einführung in das Thema erfolgte in den jeweiligen Fokusgruppengesprächen der Einstieg in den persönlichen, beruflichen Alltag. Dabei sollten die Teilnehmer/innen aus ihrem Berufsleben schildern, was als positiv oder weniger positiv hervorzuheben ist, welche Aspekte der Interaktion mit Menschen diese Bewertung beeinflussen und welche Problemfelder ganz allgemein auftreten. Nicht nur Herausforderungen, sondern auch mögliche Lösungsansätze wurden diskutiert.

Ein eigener Punkt wurde – sofern von den Teilnehmer/innen bis zu diesem Punkt noch nicht selbst erwähnt – auch vonseiten der Diskussionsleiterin angeschnitten: ob, und wenn ja welche Personengruppen verstärkt zu herausfordernden Situationen führen. Weiters wurden Assoziationen sowie konkrete Beispiele aus dem jeweiligen Berufsfeld zum Begriff „Soziale Brennpunkte“ gesammelt. Der zentrale Diskussionsblock umfasste den Themenbereich Migration und Integration in Österreich, auch hier jeweils auf Grundlage der eigenen Erfahrungen im beruflichen Alltag.

## 2 Ergebnisbericht

### 2.1 Beruflicher Alltag allgemein

Um die Teilnehmer/innen der Fokusgruppen an das zentrale Thema der Untersuchung heranzuführen, wurde als Gesprächseinstieg die Frage nach positiven und negativen Aspekten des eigenen Berufs gestellt. Prinzipiell sprechen die Fokusgruppen-Teilnehmer/innen von hoher Zufriedenheit in ihrem Beruf und von einem hohen Maß an Engagement in ihrer Tätigkeit.

Den verschiedenen Berufsgruppen dieser Studie liegt – wie eingangs schon erwähnt – der alltägliche Umgang mit Menschen zu Grunde. Über die jeweiligen Gruppen hinweg wurde daher der Kontakt zu Menschen im Arbeitsalltag in besonderer Weise hervorgehoben, was große Abwechslung mit sich bringt und Flexibilität im Beruf erfordert. Die Befragten helfen gerne und sehen in ihrem beruflichen Alltag entsprechend eine hohe Sinnhaftigkeit, besonders in der Erziehung oder der Unterstützung Jugendlicher bzw. allgemein der Gesellschaft: „Jeder Tag ist anders“, „jede Situation ist neu“, „vielfältige Herausforderungen“ waren einige jener Nennungen, die über die Berufsgruppen hinweg genannt wurden.

Die Teilnehmer/innen der Fokusgruppen schätzen zwar den Umgang mit Menschen, im alltäglichen Kontakt treten häufig aber auch Probleme bzw. Friktionen und Konflikte mit Menschen in unterschiedlichen Alltagssituationen (Schwellen der Kommunikation) auf. In den Fokusgruppen wurde vielfach von Situationen berichtet, die man zum Besseren verändern will. Abwechslung, Flexibilität und ausreichend große Handlungsspielräume wurden in den jeweiligen Gruppen als Voraussetzung für ein erfolgreiches Arbeiten genannt.

### 2.2 Assoziationen mit dem Begriff „Soziale Brennpunkte“

Der Einstieg in den Themenkomplex „Soziale Brennpunkte“ erfolgte über die freie spontane Assoziation mit dem Begriff und umfasste eine Sammlung höchst unterschiedlicher Begriffe, Orte und Emotionen. Diese wurden gesammelt und diskutiert (Abbildung 1).

## SPONTANASSOZIATIONEN ZUM BEGRIFF „SOZIALE BRENNPUNKTE“

Abbildung 1



Das spontane Erlebniseumfeld zu „Sozialen Brennpunkten“ kreist primär um die Themen Migration und soziale Unterschiede. Während also die Teilnehmer/innen das Thema Zuwanderung bei positiven oder negativen Aspekten eines Arbeitstages nicht nannten, wurde der Themenkomplex bei der spontanen Assoziation mit „Sozialen Brennpunkten“ umso facettenreicher. Die Proband/innen sehen alltäglichen Rassismus, kulturelle Probleme mit und zwischen Minderheiten und Zuwander/innen sowie Konflikte an bestimmten Orten Wiens (Bezirke und sogenannte „Hotspots“) neben weiteren Nennungen als „Soziale Brennpunkte“ an. Das Thema Zuwanderung/Migration/Asylwesen stellt also keine in jeder Hinsicht dominante, alltägliche Problemquelle für die Befragten dar, erweist sich aber bei Nachfrage sehr wohl als eine Sammlung „schwieriger, immer wiederkehrender Situationen“.

Einige Wiener Bezirke und Zonen werden von nahezu allen Befragten als schwierige Hotspots eingestuft. Diese sind: Favoriten, der Praterstern, Ottakring, Floridsdorf, der Westbahnhof, der Hauptbahnhof, Margareten, die Gumpendorfer Straße sowie Wien-Mitte. Neben bestimmten Örtlichkeiten in Wien, die in Zusammenhang mit „Sozialen Brennpunkten“ genannt werden, wird der Begriff auch mit bestimmten Personengruppen in Verbindung gebracht: Neben Migrant/innen sind dies „Suchtkranke“, „psychisch Kranke“, „Obdachlose“ und „verwirrte ältere Menschen“, die oftmals einer Betreuung bedürften.

### 2.3 „Soziale Brennpunkte“ im Kontext von Migration und Integration

Beim Kernthema Migration und Integration wurden die Teilnehmer/innen der Fokusgruppen darum ersucht, weniger die persönliche Meinung und Einstellung zum Thema, als vielmehr die eigenen praktischen Erfahrungen aus dem beruflichen Umfeld für die Untersuchung zu beschreiben. Dennoch scheint der Themenkomplex schwer vom gesamten öffentlichen Diskurs zu trennen:

Die spontanen Assoziationen zu Migration und Integration in Österreich sind breitgefächert, variierten aber in den unterschiedlichen Berufsumfeldern kaum. Bei der Sammlung von Assoziationen rund um das Thema Migration wurden einerseits Probleme mit der Aufnahme von Migrant/innen und deren Integration in Österreich ganz allgemein genannt, zum anderen aber wurde auch die öffentliche Diskussion und Betrachtung des Themas an sich kritisch beleuchtet. So äußerten Teilnehmer/innen die Sorge vor gesellschaftlichen Brüchen und Polarisierung beim Thema Migration und kritisierten eine öffentliche Diskussion in „Schwarz-Weiß-Kategorien“. Aus dieser Situation der Polarisierung heraus entsteht ein Wunsch

nach Lösungen und Strategien für eine gelingende Integration der Zuwander/innen.

Als positive Aspekte wurden zahlreiche gelungene Beispiele von Integration, von Vereinen und diversen Anlaufstellen in Österreich genannt, wo ein kultureller Austausch durchaus gelingt. In diesen Fällen sehen die Teilnehmer/innen dann auch Chancen für ein gegenseitiges Kennenlernen und eine bereichernde Erfahrung. Die Teilnehmer/innen nennen besonders auch humanitäre Motivation für ihr berufliches Handeln. Sie sehen einen Sinn darin, Menschen in Not zu helfen und ihnen (eine) Chance(n) zu geben. Ein weiterer positiver Aspekt von Integration, der genannt wurde, ist der Einsatz von Migrant/innen als hilfreiche Arbeitskräfte in Tätigkeiten, die viele Österreicher/innen gar nicht machen wollen.

Negativ hoben die Teilnehmer/innen der Fokusgruppen hervor, dass die Migrationsthematik vielfach als „Sackgasse“ wahrgenommen werde, aus der sich nur schwer Ausgänge finden ließen. Die Bilder und Vorkommnisse der Flüchtlingskrise 2015 wurden dabei als „Welle“ beschrieben, die an eine Überforderung der Aufnahmekapazitäten erinnerte. Daraus resultierten viele Ressentiments und ein Gefühl der Ablehnung.

Besonders hervorgehoben wurde die Heterogenität von Migrantengruppen, die sich vielfach laut den Fokusgruppen-Teilnehmer/innen in „traditionsverbundene und auf ihre Heimat bezogene Hardliner“ und „integrationswillige, aufgeschlossene“ Menschen unterscheiden. Ferner werden in der Wahrnehmung der Teilnehmer/innen oftmals auch Konflikte zwischen Nationen oder zwischen unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen in den Herkunftsländern auf die in Österreich lebenden Zuwander/innen übertragen: So bestehen beispielsweise laut den Proband/innen starke Bruchlinien zwischen türkischen und kurdischen Zuwander/innen, indischen und pakistanischen Gruppen, Tschetschen/innen und anderen Einwander/innen aus der Russischen Föderation.

Bevor im nächsten Kapitel im Detail auf die Ergebnisse der einzelnen Fokusgruppen eingegangen wird, werden hier vorab zusammenfassend häufige Nennungen zu Konflikten, die gemäß den Teilnehmer/innen der

Fokusgruppen mit folgenden Personen verstärkt auftreten, aufgelistet: Personen,...

- ... die ihren Alltag stark nach islamischen/religiösen Geboten ausrichten.
- ... die die österreichischen Werte nicht akzeptieren.
- ... bei denen die Stellung der Frau anders ist/der Mann das Sagen hat.
- ... die viel Gewalt erlebt haben.
- ... die schon lange einen Konflikt mit Menschen einer anderen Region/Nationalität haben.
- ... die eine unterschiedlich lange Aufenthaltsdauer in Österreich haben.
- ... die sehr temperamentvoll sind oder ein großes Selbstbewusstsein haben.

Bezug nehmend auf Konflikte werden auch vielfach Ängste von den Fokusgruppen-Teilnehmer/innen geäußert, die im Zusammenhang mit Migration und der Zuwanderung nach Österreich auftreten (Abbildung 2). Grundlage hierfür sind Erlebnisse der Befragten, die später auch durch konkrete Beispiele und Zitate untermauert werden. Die allgemeine Zunahme von Konflikten, Gewalt und Aggression, steigende Kriminalität und eine Radikalisierung der Gesellschaft sind Sorgen, die von den Teilnehmer/innen genannt wurden. Die Tendenzen zur Bildung von Ghettos in Städten, in denen sich einzelne Nationalitäten versammeln, verschärfen dabei die Wahrnehmung kultureller Gegensätze. Auch Sorgen um die Abwertung der Frau in bestimmten Kulturen sowie die Sorge vor knappen finanziellen Ressourcen wurden immer wieder sehr deutlich hervorgehoben. Dasselbe gilt für das allgemeine Klima und Rassismus in der Gesellschaft, wobei neben der Rolle der Medien auch die sprachliche Verschärfung in der Politik kritisiert wurde. Vielfach wurde in diesem Zusammenhang die Notwendigkeit von mehr Zivilcourage hervorgehoben, die es verstärkt im gesellschaftlichen Kontext zu zeigen gilt.

## ÄNGSTE UND SORGEN IN BEZUG AUF MIGRATION

Abbildung 2



### 2.4. Detailergebnisse der einzelnen Berufsgruppen

Im folgenden Abschnitt werden nun Detailergebnisse und Aussagen zu Konflikt- und Problemfeldern aus den einzelnen Fokusgruppen dargestellt.

#### 2.4.1. Bereich Gesundheit und Gesundheitsversorgung

Die Gruppe zur Gesundheit und Gesundheitsversorgung umfasste als Teilnehmer/innen Ärzt/innen aus Krankenhäusern (Ambulanz) und im niedergelassenen Bereich, Pflegepersonal sowie Patient/innen. Die Erfahrungen umfassten damit die Bereiche der Praxen, Krankenhäuser und Notfallambulanzen, überall dort, wo Menschen ärztliche Hilfe erwarten oder erhalten.

Neben allgemeinen Herausforderungen wie Zeitdruck, Personalmangel und generellen Problemen im Krankenkassensystem gehören im Zusammenhang mit Migration und Integration sprachliche Verständigungsschwierigkeiten im Bereich der Gesundheit, Gesundheitsversorgung und ärztlichen Versorgung zu den wesentlichsten Problemen (Abbildung 3). Hinzu kommt die Rolle der Frau, die sich zwischen einzelnen Kulturen sehr stark unterscheidet.

„Manche muslimischen Frauen lehnen Ärzte im Kreißsaal ab. Das ist schon schwierig, wenn es bei der Geburt eine Komplikation gibt und der diensthabende Arzt darf nicht helfen.“

„Im Rettungsdienst wird im Notfall eine Frau akzeptiert.“

„Wenn auf der gynäkologischen Ambulanz ein männlicher Arzt eine muslimische Frau untersucht, ist der Gatte mitgegangen und der Arzt musste den Mann um Erlaubnis

fragen. Und kaum ist die Frau bei der Untersuchung etwas zusammengezuckt, hat er sich aufgeregt, und ja, es war eine brenzlige Situation, nicht angenehm und wir waren alle froh, dass es vorbei war. Das ist Gang und Gäbe.“

„Manchmal [...] erzählen [sie] mir das Schicksal, ‚ich bin gezwungen worden, diesen Mann zu heiraten, ich hatte keine Wahl, ich war 12 Jahre alt, ich kann nicht lesen und schreiben, ich wurde vergewaltigt, ich hasse alle‘. Und Männer genauso, [...]. Er musste auch eine Frau heiraten, die er nicht wollte, weil die Familie das gesagt hat. [...] Der sagte, ich wollte lernen, von meinem Dorf zur Schule gehen‘, ‚du musst arbeiten und diese Frau heiraten‘. Das ist furchtbar und hier sehen sie anders, und das ist so schwierig alles [...]“

„Manche kommen mit zehn E-Cards zum Aussuchen.“

„Bei uns in der Ordination sprechen wir sechs Sprachen, damit kommen wir durch.“

„Wenn jemand nicht spricht, nicht lesen kann und nicht mal schreiben kann, dann wird es mühsam.“

„Man muss sich aber Zeit nehmen und Empathie zeigen und erklären, mit Zeichensprache und ja, man hat manchmal nicht die Zeit, wenn das Wartezimmer voll ist, aber wenn man es erklärt, verstehen sie es, manchmal muss man es fünfmal sagen, auch fünfmal erklären, das muss man einem Österreicher vielleicht auch [...]“

„Unser Seniorchef ist Palästinenser, mit 15 nach Österreich und hat studiert und wie die Flüchtlingswelle war, sind viele zur Beratung gekommen, wie sie sich verhalten sollen, was man tun kann usw. Da sind sehr viele gekommen, wo die normalen Patienten vergrätzt waren, weil die so lange drinnen waren [...]“

„Wir sagen immer, bitte kommen sie mit Dolmetscher, wir tun uns alle leichter, sie verstehen den Arzt besser [...] egal was. Die Zeit ist zu wenig, wenn wir medizinisch was machen wollen. Wir haben mit der Administration schon so viel zu tun, dass die Medizin auf der Strecke bleibt.“

„Wir arbeiten mit Handzeichen, sehr viel Händen und Füßen [...] man weiß, wie wer ausschaut, wenn er einen Notfall hat, von der Gesichtsfarbe usw. das hilft und dann kann man schätzen, das geht ziemlich schwer, da oft auch keine Befunde, Daten oder Namen vorhanden sind.“

„Bei uns ist die Praxis stark von Ausländern besucht, [zum Beispiel] aus Syrien, ich bin auch von dort und da kommen viele, [...] es gibt auch psychische Dinge, im Krieg, was die Menschen verloren haben, die Familie, Kinder, das Haus, es kommen reiche Leute, die alles verloren haben, die sind fertig, die haben drei Autos gehabt, die kommen dann und fangen von vorne an.“

„Im arabischen Sprachraum ist es schwierig, da wird die Familie sehr geschätzt und wenn einer krank ist, dann sind 20 Leute da.“

## KONFLIKTE UND PROBLEMFELDER - ZIELGRUPPE GESUNDHEIT

Abbildung 3



### 2.4.2. Bereich Bildungseinrichtungen

Der Bereich Bildung umfasst ein sehr breites Feld und auch sehr viele unterschiedliche Perspektiven. Es wurde versucht, diese durch die Teilnahme verschiedenster Personen abzudecken: Lehrer/innen, Kindergartenpädagog/innen sowie Eltern- und Schülervertreter/innen sollten ihre Erlebnisse einbringen und so ein möglichst umfassendes Bild der Situation im Bildungssektor ermöglichen.

Die Herausforderungen im Bildungsbereich wurden von den Teilnehmer/innen in sehr vielfältiger Form dargestellt (Abbildung 4).

„In durchschnittlichen Schulen sitzen ca. 50 Prozent Migranten, in manchen Brennpunktschulen haben allerdings mehr als 90 Prozent der Schülerinnen und Schüler einen Migrationshintergrund. Aufgrund dessen kommt es auch immer wieder zu Problemen.“

„Es gibt bei uns an der Schule Migrantenkinder, die haben sechs Geschwister. Sie müssen für alle einkaufen, kochen, lernen helfen. Diese Kinder fehlen oft, haben ein Schlafdefizit und sind hungrig. Das würdigt niemand.“

Unterschiedliche kulturelle Hintergründe, Prägungen und Rollenbilder, insbesondere in Bezug auf das Bild der Frau, sowie mangelnde Deutschkenntnisse verursachen die größten Probleme.

„Ich habe Probleme bei Elterngesprächen. Aufgrund der Herkunft der Eltern haben sie mich nicht anerkannt. Ich bin eine Frau und von der lassen sie sich nichts sagen.“

„Die Väter geben oft den Lehrerinnen nicht die Hand bei der Begrüßung.“

„Wenn die Mädchen plötzlich ein Kopftuch tragen, beginnen sie sich ganz schnell zu verändern, sie verlieren ihre Leichtigkeit.“

„Es gibt immer wieder Probleme mit Mädchen, die beschnitten oder zwangsverheiratet werden sollen.“

„Wir haben regelmäßig die Diskussionen im Sportunterricht, dass die Kinder das Kopftuch nicht runter geben wollen, das ist aber aufgrund der Gefahr vorgeschrieben, dann turnen die nicht mit. Heuer haben wir zum ersten Mal Schwimmen, wir haben es teilweise geblockt, mit den Burschen, das hat super funktioniert. Dann haben wir gewechselt, weil ich gesagt habe, machen wir im Sommersemester mit den Mädchen, da sind vier Väter dagestanden und haben gesagt, sie dürfen nicht mitschwimmen. Da sitzen neun Kinder draußen und müssen zusehen.“

Hinzu kommen Konflikte innerhalb der Nationalitäten bzw. zwischen diesen – oftmals als Spiegelbild von Konflikten in oder auch zwischen den jeweiligen Herkunftsländern.

„Wir haben massive Rivalitäten zwischen Kurden und Türken an der Schule sowie zwischen Indern und Pakistani. Da ist die Lage zu Hause schon aufgeheizt und in der Schule schlagen sie sich dann.“

„Wir hatten immer komplett gemischte Klassen, da war Religion bis vor Kurzem kein Thema. Das wird jetzt so gegeneinander ausgespielt, das ist ein riesiges Thema geworden. Die Herkunftsländer sind ein Konkurrenzthema heutzutage.“

„Es gibt Eltern, die kommen mit dem Baseballschläger und sagen, ‚ich möchte den Namen wissen von dem Russen, der meinem kasachischen Kind die Nase gebrochen hat‘. Und ich sage, ‚das können wir nicht sagen, ihr Sohn ist auch nicht so unproblematisch‘, dem ist das ganz egal. Den lassen wir von der Polizei abholen, denn anders geht es nicht.“

„Früher haben sich zwei Burschen wegen einem Mädchen geschubst, heute kommen sie, ‚der hat meine Mutter beschimpft, der hat meine Familie beschimpft‘, ‚da muss man schlagen‘ und auch nach einem Gespräch mit den Eltern natürlich finden sie das berechtigt, dass ihr Sohn sich wehrt, ‚weil der andere hat unser Land beschimpft‘.“

Die Probleme im Bildungsbereich werden deshalb als besonders groß und dringlich wahrgenommen, da sie eine Form der Dauerkonfrontation zwischen Schüler/innen sowie Lehrpersonal bedeuten.

„Bei uns gibt es einige Fälle, da wird massiver Druck ausgeübt von Kleingruppen, die sich innerhalb der Klasse bilden, weil man es verabsäumt hat, Migranten in Wien ordentlich zu verteilen. Es gibt Ghettobildung in den Schulen und das gereicht nur zum Nachteil.“

„Es gibt eine Klausel, wenn nicht 70 Prozent wohin mitfahren, dann findet der Sprachkurs oder die Sportwoche usw. nicht statt. Wenn ich davon ausgehe, da sind 70 Prozent Migranten, dann sagen die Eltern der Mädels ‚nein, die dürfen nicht mitfahren‘ und das ist eine massive Benachteiligung dieser Schulen.“

## KONFLIKTE UND PROBLEMFELDER - ZIELGRUPPE BILDUNG

Abbildung 4



### 2.4.3. Bereich Sicherheit im öffentlichen Raum

Die Sicherheit im öffentlichen Raum – insbesondere in der Bundeshauptstadt Wien – betrifft viele Menschen. Bei der Fokusgruppe zum Thema wurde versucht, eine breite Gruppe an Teilnehmer/innen aus dem Bereich Sicherheit einzuladen: Polizist/innen sowie Mitglieder von Sicherheits- und Ordnungsdiensten sollten ihre Erlebnisse zu „Sozialen Brennpunkten“ darlegen.

Die Abläufe und Prozesse im beruflichen Alltag sowie das Unverständnis mancher Personen gegenüber rechtlichen Bestimmungen bilden die größten

Konfliktpotenziale in der Wahrnehmung der Proband/innen aus dem Sicherheitsbereich (Abbildung 5). Vielfach sind Polizei und Wachdienste angehalten, bei Konflikten einzuschreiten. Die unterschiedliche Gewaltbereitschaft von verschiedenen Migrantengruppen ist ein wesentlicher Faktor, welcher bei Deeskalation zu berücksichtigen ist.

„Bei mir im Rayon, in Favoriten, trifft der typische Favoritner, der seit 30 Jahren arbeitslos ist und seine Ruhe im Gemeindebau haben will, auf die türkische Großfamilie, die in der Wiese sitzt und Gemüse schält, da gibt es nur Konflikte.“

„Ich habe eine türkische Frau einvernommen, die ist seit 22 Jahren in Wien und spricht nicht ein einziges Wort Deutsch! Ist aber auch nicht notwendig, wir haben im [...] Bezirk türkische Ärzte, Lehrer, Dolmetscher, Fahrschulen, Supermärkte.“

„Die Tschetschenen sind eine Gruppe, die jahrelang im Krieg gelebt hat. Die haben keinen Respekt vor Blaulicht, die sind immer nur niedergeschlagen worden, da wird jeder komisch.“

„Im türkischen Milieu gibt es Gewalt in der Familie, der gibt seiner Frau eine, da wird keine Anzeige gemacht, aber Anrufe der Nachbarn hat man sehr oft.“

„Ich hatte ein Projekt im Poly, da gibt es viele kulturelle Konflikte, das ist Wahnsinn. Da geht es um Wertschätzung. Ich hatte einen syrischen Schüler, der spielt mit dem Handy, der nimmt das weg, dann verletzt er Lehrer und Direktor, [...] der lässt sich nichts sagen, das ist schwierig. Und da hast in einer Klasse verschiedenste Kulturen und das führt auch natürlich zu Problemen.“

„Ein tschetschenisches Mädchen hat sich in einen österreichischen Schulkollegen verliebt. Es hat aber dazu geführt, dass das Mädchen von der Familie weg ist, über die MA11 untergebracht wurde, in einer Einrichtung, der Freund macht sich Sorgen.“

„Was auch ein Problem ist, ist der Abstand zu den Personen. Türken haben einen ganz anderen Abstand beim Sprechen, [...] wenn wir eine Amtshandlung draußen haben, wenn der ganz nah herankommt, ‚geh weg von mir‘, da schaukelt es sich hoch.“

## KONFLIKTE UND PROBLEMFELDER - ZIELGRUPPE SICHERHEIT

Abbildung 5



#### 2.4.4. Bereich Behörden und Ämter

Behörden, Sozialdienste, Ämter sowie öffentliche Dienststellen sind Anlaufstellen von Bürger/innen - und stellen damit einen Ort der Kommunikation dar. Die Teilnehmer/innen aus den unterschiedlichsten Bereichen vermittelten, ob es im Umfeld der Amtswege zu Erlebnissen kommt, die ihrer Beschreibung von „Sozialen Brennpunkten“ entsprechen.

Die Mitarbeiter/innen verschiedener öffentlicher Behörden sehen sich vielfach mit Kommunikationsproblemen konfrontiert: verschiedene Sprachen und daraus resultierende Kommunikationshindernisse und Missverständnisse schaffen im gegenseitigen Umgang oft Unsicherheit und Ängste. Durch kulturelle Unterschiede werden schwierige Situationen oft nochmals komplexer (Abbildung 6).

„Bei den Behörden sind oft mehr als 70 Prozent der stattfindenden Kontakte mit Migranten.“

„Wir haben oft mit schwierigen Menschen zu tun, die sich in schwierigen Situationen befinden. Wenn dann das sprachliche Problem und die kulturellen Probleme hinzukommen, steigt die Aggression.“

„Mir ist es wichtig, dass die Person mich versteht, manchmal kriegt man ein Nicken, aber ich lasse es mir von dem nochmal in eigenen Worten sagen, dass ich ein Gefühl kriege, was kommt an, was wird verstanden und was nicht.“

„Ich finde es sogar sehr gut, wenn Kinder zweisprachig aufwachsen, aber [...] die Mütter können nicht anständig Deutsch, sie spricht Muttersprache, der Vater spricht gebrochen Deutsch - natürlich ist dann Muttersprache leichter.“

„Ich habe die Erfahrung gemacht, dass manche Betriebe das Problem haben, dass sie grundsätzlich mit Migranten gar kein Problem haben, aber wenn sie Menschen im Betrieb haben, die einen anderen [Migrations]Hintergrund haben, sie nicht mehr kommen dürfen, weil sich die nicht vertragen.“

Von den Teilnehmer/innen aus dem Bereich Behörden und Ämter wurden aber auch Beispiele positiver Integration genannt:

„Ich merke es an meinen Kindern, die sind in normalen öffentlichen Schulen, in denen natürlich sicher bis zu 60 Prozent mit nicht österreichischer Muttersprache sind, da funktioniert der Großteil wirklich wunderbar.“

„Ich kann für Niederösterreich sagen, dass in den örtlichen Strukturen das sehr gut geht, weil man sich gut kennt, auch bei den Vereinen, Feuerwehr usw. Da ist man nicht der Migrant. Je größer die Dimension, desto anonym und schwieriger, ich kann nur sagen, im Kleineren geht es sehr gut.“

## KONFLIKTE UND PROBLEMFELDER - ZIELGRUPPE BEHÖRDEN

Abbildung 6



### 2.4.5. Bereich Öffentlicher Personennahverkehr

Im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs ist ganz besonders die Mehrfachfunktion der Befragten hervorzuheben. Für die Fokusgruppen zum Bereich wurden Personen nicht nur in ihrer Funktion als Mitarbeiter/innen (z.B. als Fahrer/in einer U-Bahn oder eines öffentlichen Busses) zu ihrem persönlichen beruflichen Alltag befragt, sondern einige der Befragten sind auch selbst Nutzer/innen der Verkehrsmittel, wodurch sie zusätzliche „Soziale Brennpunkte“ wahrnehmen. Vielfach treten also Konfliktsituationen nicht in der eigentlichen beruflichen Ausübung, sondern zusätzlich zur beruflichen Anforderung auf. Das macht die Situation häufig zu einer besonderen Belastung. Die Intention in den Fokusgruppen war (ähnlich der Bildungsgruppen) möglichst alle Perspektiven bestmöglich zu repräsentieren.

Im Alltag der Bediensteten, Pendler/innen und Nutzer/innen öffentlicher Verkehrsmittel sind zwischenmenschliche Konflikte immer wieder an der Tagesordnung (Abbildung 7). Migrant/innen werden insbesondere in Form von Bettelei oder bei rivalisierenden Nationalitätenkonflikten besonders negativ wahrgenommen:

„Wir hatten teilweise in der Werkstatt eine eigene Security, weil die Leute bedroht worden sind. Das waren Tschetschenen, die gesagt haben: ‚Wir stechen dich ab, mit Messer.‘ Die Security wurde ebenfalls aus Leuten gebildet, die aus denselben Ländern stammen und so bei ihren eigenen Landsleuten besser deeskalieren konnten.“

„Am [...] hat ein Kollege von mir leider erfolglos Erste Hilfe geleistet, weil im Zuge eines Streits um eine Frau ein Afghane einen Tschetschenen tödlich verletzt hat.“

„Ich hatte mal fast eine Messerattacke bei der Endstation, alle steigen aus, einer sitzt noch, ich nutze den Lautsprecher, der schaut mich an, sage ich ‚please leave the train‘, er reagiert nicht, dann kommt er vor, bleibt vor mir stehen, greift in die Hosentasche, zieht ein Messer raus, sagt er, ‚wir sehen uns wieder‘ und ist gegangen.“

„Ja auch in Floridsdorf bei McDonalds haben die Tschetschenen das Sagen. Ich bin erst vor Kurzem umgezogen und es ist da wirklich nicht mehr lebenswert, das sind aber die Jungen, nicht die Älteren. Wenn ein

50-/60-Jähriger kommt, der ist froh, wenn er da sein kann und seine Ruhe hat. Die Jungen glauben, sie müssen hier die Macht übernehmen. Ob das Tschetschenen oder Afghanen sind, das ist egal.“

„Wir haben einen Fall gehabt, aus Tunesien glaube ich, eine Frau, die hat bei der Straßenbahn gearbeitet, die konnte fast kein Deutsch, in der Pause hat sie immer nach Übersetzern gefragt, sie hat es aber dann nicht geschafft.“

## KONFLIKTE UND PROBLEMFELDER - ZIELGRUPPE ÖFFENTLICHER PERSONENNAHVERKEHR

Abbildung 7



## 2.5. Lösungsansätze und -strategien

Die Fokusgruppen-Teilnehmer/innen wurden abschließend nach ihren Strategien für herausfordernde Situationen im beruflichen Alltag sowie nach allgemeinen Lösungsstrategien für eine erfolgreiche Integration von Zuwander/innen gefragt:

Ein Aspekt umfasst den richtigen Umgang mit Konfliktsituationen im Arbeitsumfeld. Die richtige Art, mit aufkeimenden oder ausgebrochenen Konflikten in ihrem eigenen täglichen Berufsumfeld umzugehen, wird von den unterschiedlichen Berufsgruppen sehr ähnlich

beschrieben: Versuche einer Deeskalation durch Humor stehen an oberster Stelle, wenn es um emotionale Ausnahmefälle geht. Dabei soll in bestimmten Situationen eine sich zuspitzende Konfrontation durch auflockernde Gespräche und ein „aufeinander Zugehen“ entkrampft werden.

Die Teilnehmer/innen hoben dabei hervor, dass es wesentlich ist, einen wertschätzenden und respektvollen Umgang zu pflegen. Die notwendigen und wesentlichsten Schritte, um Konflikte zu vermeiden oder zu entschärfen, sind, Geduld zu zeigen, das gemeinsame Finden von Lösungen, Ruhe zu bewahren und diese auszustrahlen und nur in besonderen Fällen – aber dann konsequent – klare Worte und externe Hilfe in Anspruch zu nehmen.

In bestimmten Berufsfeldern sind darüber hinaus besonders ausgebildete Fachkräfte vorhanden bzw. notwendig. Im Bildungsbereich wird auf die Rolle der Schulpsycholog/innen hingewiesen, im öffentlichen Raum und bei bestimmten Personengruppen mit erhöhtem Betreuungsbedarf sind Sozialarbeiter/innen im Einsatz.

Allgemein wird die Situation von Migrant/innen in Österreich von den Teilnehmer/innen der Fokusgruppen als sehr schwierig eingeschätzt. Vor allem die Situation der Flüchtlinge wird dabei besonders hervorgehoben. Die Befragten äußerten ihre Hoffnung auf gelingende Integration, die ein gegenseitiges Verstehen und Lernen ermöglicht.

Als allgemeine Voraussetzung für eine gelungene Integration nennen alle befragten Berufsgruppen die Beherrschung der deutschen Sprache und die Einhaltung der österreichischen Gesetze. Sehen die Fokusgruppen-Teilnehmer/innen mit einem kritischen Auge auf das Thema Migration, dann wurde aber auch der Wunsch nach konkreten Lösungsstrategien laut. Auf gesamtgesellschaftlicher Ebene fordern die befragten Berufsgruppen deshalb Aufklärung auf beiden Seiten über Kultur, Geschichte und Traditionen. Vonseiten der Österreicher/innen fordern die Fokusgruppen-Teilnehmer/innen nicht unreflektiert mediale Beiträge zu konsumieren, einen respektvollen Umgang und Zivilcourage zu zeigen sowie Investitionen ins Bildungssystem. Vonseiten der Migrant/innen werden Bildungsteilnahme (Deutschkenntnisse, Schulabschluss) sowie Integrationswille und Wertschätzung für das Aufnahmeland Österreich ebenso wie Zivilcourage gefordert.

Folgende weitere Ansätze zum erfolgreichen Umgang mit Migration wurden genannt:

- bessere Kommunikation (zwischen den handelnden Personen)
- Bildung allgemein (um damit kulturelles Verständnis auf allen Seiten zu fördern)
- Werte in Kindergarten und Schule vermitteln
- Elternbildung

- Integrationsmaßnahmen ausbauen (Deutschkurse und Erlernen der Sprache mit finanziellem Anreiz)
- Soziale Aktivitäten (z.B. Kochkurse, Feste)
- Ausbau psychosozialer Dienste (Schulpsychologen/innen, Sozialarbeiter/innen, Beratungslehrer/innen)
- Role Models für erfolgreiche Integration (z.B. Studierende, erfolgreiche Frauen)
- rasche Entscheidungen bei Asylverfahren
- Verteilung der Flüchtlinge über ganz Österreich
- Rückkehr in das eigene Land bei Kriegsende

Neben den konkret geäußerten Forderungen wurden in unterschiedlichen Gruppen bereits erfolgreich praktizierte Beispiele von Integrationsmaßnahmen genannt.

- Rotes Kreuz und Diakonie bieten Hilfe bei medizinischen Notfällen; Gruppe von Ärzt/innen, die Patient/innen kostenlos behandeln
- Formulare in mehreren Sprachen bei Behörden und Krankenhäusern
- FEMSüd, das Frauen mit Gewalterfahrung unterstützt
- sprachliche Förderungen werden angeboten (z.B. „Mama lernt Deutsch“)
- Kennenlernen verschiedener Kulturen
- NGOs bieten sinnvolle Unterstützung bei Integration, Austausch und Kommunikation
- engagierte Privatpersonen helfen ehrenamtlich

- Integration „am Land“ in kleinstrukturierten Gemeinden funktioniert besser als in der Stadt
- gemeinsame Feste in Kindergärten und Volksschulen, Austausch von Kunst und Kulturen
- Schulpsycholog/innen und Schulärzt/innen für Gespräche mit Kindern und Eltern

### 3 Zusammenfassung

Insgesamt wird von den Teilnehmer/innen eine hohe Motivation geäußert, die unterschiedlichen Herausforderungen ihres Arbeitsalltag im Kontext von Migration und Integration zu lösen. Insbesondere bei Behörden und im Bildungsbereich sind Hindernisse im „System“ oft schwerwiegender als die aufreibende Tätigkeit selbst; die systemstabilisierenden Berufsgruppen in der Administration (exemplarisch aus Gesundheitssystem, Bildung, Sicherheit und Behörden) sehen sich oftmals schwierigen Voraussetzungen ausgesetzt.

Die Situation der Migrant/innen wird von den Teilnehmer/innen als durchwegs kritisch und schwierig bezeichnet. Das Thema ist in hohem Maße emotionalisiert und führe zu häufigen Debatten, gerade auch im beruflichen Umfeld. Das Bild der nach Österreich gekommenen Menschen – gleichgültig wie lange sie schon in Österreich sind – wird in vielerlei Hinsicht differenziert gesehen. Man erhofft sich eine gelingende Integration und wünscht selbst, die richtigen Strategien im eigenen Arbeitsalltag anzuwenden. Negative Erlebnisse im Berufsalltag werden im privaten Umfeld kommuniziert – dadurch verstärken und verbreiten sich diese Erlebnisse besonders stark. Die Schilderung von Geschehnissen aus Sicht derjenigen, die sie erlebt haben, wird als deutlich glaubhafter eingestuft als die vielfach medial vermittelten Vorfälle.

Die Probleme durch Zuwanderung und Migration werden in vielfacher Weise artikuliert. Oftmals sind es Konfliktsituationen, die insbesondere zwischen Mitgliedern von Nationalitäten entstehen, die geopolitisch in Rivalität zueinanderstehen. Immer wieder wurden von Zusammenstößen zwischen Kurd/innen und Türk/innen, Serb/innen und Kroat/innen, Inder/innen und Pakistani berichtet. Steigende Kriminalität, Ghettobildung und eine Radikalisierung bei Zuwander/innen wird auch mit dem sich verändernden politischen Gesamtbild in Europa in Verbindung gebracht.

Beispiele positiver Strategien im Umgang mit Konflikten und Sprachproblemen sind Deeskalation, Beruhigung der Situation, das Vertreten klarer Standpunkte und die Vermeidung von „emotionalisiertem Hochschaukeln“ einer Situation. In diesem Zusammenhang werden beispielsweise im schulischen Kontext sogenannte „Time Out Klassen“ als besondere Initiativen genannt.

Viele positive Beispiele werden aus dem Themenumfeld Migration in Österreich hervorgehoben, insbesondere das Engagement von Vereinen und Initiativen wird betont. Eine Integration mit hoher Flexibilität der aufeinander treffenden Menschen, gegenseitigem Verständnis und ganz besonders in ländlichen Regionen (in Kontrast zu Gruppenbildungen in der Stadt) wird befürwortet.

Gemeinsame Lösungen und Ideen zur Verbesserung der oft schwierigen Situationen werden ganz besonders in der Kommunikation gesehen. Dabei ist nicht nur eine Form der gegenseitigen Wertschätzung und des Respekts nötig, sondern auch ausreichende deutsche Sprachkenntnisse. Gemeinsame Aktivitäten, die ein soziales Gefüge entstehen lassen und erlebbar machen, „Role Models“ erfolgreicher Integration, Bildungsmaßnahmen in Hinblick auf Bewusstsein für kulturelle Unterschiede, bessere Verteilung von Flüchtlingen und bessere Möglichkeiten bei psychosozialen Diensten sind konkrete Ideen und Maßnahmen vonseiten der Teilnehmer/innen.

# ||| Repräsentative Befragung unter der Wiener Bevölkerung

## 1 Herangehensweise und Forschungsansatz

### 1.1 Hintergrund zur Befragung

Die vorliegende, ergänzende quantitative Umfrage wurde im Rahmen einer Mehrthemen-Umfrage in Wien durchgeführt. 1.000 Wiener/innen ab 16 Jahren wurden repräsentativ für die Wiener Bevölkerung 2020 ohne Eingrenzung auf bestimmte Berufs- oder Zielgruppen online befragt.

### 1.2 Zentrale Fragestellungen

Da die Erfassung von medial und gesellschaftlich als „Brennpunkt“ wahrgenommenen soziokulturellen und gesellschaftlichen Konfliktherden keiner einheitlichen Definition folgt, wurden die Fragestellungen für die quantitative Befragung auf Grundlage der bereits vorliegenden qualitativen Fokusgruppenauswertungen erarbeitet, um hier einen zusätzlichen Erkenntnisgewinn zu ermöglichen.

- Werden soziale Brennpunkte von der Wiener Bevölkerung wahrgenommen? Wo sind diese zu verorten?

- Was sind Problemstellungen, die sich dort ergeben?
- Welche Problemgruppen werden mit sozialen Brennpunkten in Verbindung gebracht?
- Welche Ängste und Sorgen hat die Wiener Bevölkerung im Zusammenhang mit sozialen Brennpunkten?
- Welche mögliche Lösungsansätze sieht die Wiener Bevölkerung im Zusammenhang mit sozialen Brennpunkten?

## 1.3 Methode und Eckdaten der Befragung

- Befragungszeitraum: Februar 2020
- Stichprobe und Grundgesamtheit: repräsentative Befragung von 1.000 Personen der Wiener Bevölkerung ab 16 Jahren, erreichbar über Internet
- Befragungsart: CAWI (Computer Assisted Web Interviews)

# 2 Ergebnisbericht

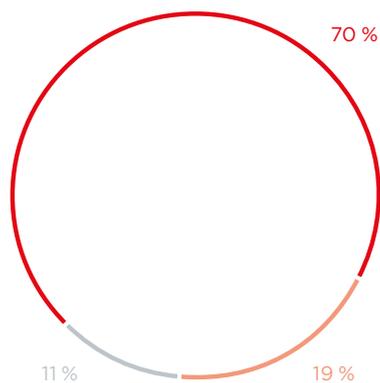
Die vorliegenden Ergebnisse beziehen sich auf die Gesamtbevölkerung Wiens, in einzelnen Fällen wurden Auswertungen nach Subgruppen vorgenommen, sofern die Fallzahlen eine Auswertung zuließen.

## 2.1 Wahrnehmung und Verortung sozialer Brennpunkte

Die Wiener/innen haben bei der Frage nach ihrer Wahrnehmung sozialer Brennpunkte in Wien eine sehr eindeutige Meinung: sieben von zehn Befragten stimmen der Aussage zu, wonach es Situationen und Orte des Zusammenlebens in Wien gibt, die als „Soziale Brennpunkte“ bezeichnet werden können. Nur knapp jede/r Fünfte sieht das nicht so, jede/r Zehnte enthielt sich durch „keine Angabe“.

## WAHRNEHMUNG SOZIALER BRENNPUNKTE IN WIEN

Abbildung 8



### Frage:

Wenn Sie an das Zusammenleben in Wien denken: Gibt es Situationen und Orte, die man als „soziale Brennpunkte“ in Wien bezeichnen könnte?

Basis: alle Befragten Wien (n=1000)

- Ja, sehe soziale Brennpunkte in Wien
- Nein, nehme keine sozialen Brennpunkte in Wien wahr
- weiß nicht, keine Angabe

Die Altersgruppe der 30- bis 59-Jährigen nimmt soziale Brennpunkte in Wien signifikant stärker wahr als jüngere und ältere Menschen. Das legt den Schluss nahe, dass es sich vermehrt um Wahrnehmungen aus dem beruflichen Alltag handelt, die mit dem Begriff assoziiert werden. Regional lässt sich eine deutlich stärkere Wahrnehmung im Bezirkstyp der Flächenbezirke (Favoriten, Simmering, Brigittenau, Floridsdorf und Donaustadt) feststellen. Am geringsten ist der Anteil bei Befragten in Bezirken innerhalb des Gürtels.

Die Personengruppe, die bei der Frage nach sozialen Brennpunkten eine positive Antwort gegeben hat (70 Prozent der Befragten), wurde weitergehend um eine Lokalisierung derselben gebeten. Eine vorgegebene Liste von potenziellen „Brennpunkten“ konnte nach den Kategorien „trifft voll zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“ bewertet werden.

Gemäß den Ergebnissen dieser Listenbewertung lassen sich grob drei Sphären definieren, die auch in der Wahrnehmung der Wiener Bevölkerung in unterschiedlicher Form einem „Hotspot“ sozialer Brennpunkte entsprechen:

- **Stadtteile von Wien:** Bezirke, Bezirksteile und bestimmte Straßen, Parks und Plätze. Diese Orte sind für die meisten Befragten mit sozialen Brennpunkten verknüpft, sie sind zudem die am wenigsten „konkreten“ Orte und lassen relativ viel Spielraum zur Interpretation offen. Die Zustimmung zu diesen Orten ist deutlich am größten.
- **Abgegrenzte Bereiche des öffentlichen Lebens:** Gemeindebauten, Stationen des Öffentlichen Personennahverkehrs, Bildungseinrichtungen, Krankenhäuser und Ämter sind zumindest für mehr als jede/n zweite/n Befragte/n ein „Hotspot“ sozialer Brennpunkte.
- **Bereiche des Einkaufs:** Märkte und die Umgebung von Einkaufsstraßen werden relativ gesehen am wenigsten deutlich mit einem „Hotspot“ sozialer Brennpunkte in Verbindung gebracht.

Die oben genannten Orte wurden von den Befragten einzeln bewertet, was zusätzliche Abstufungen erlaubt.

Die von den Befragten angegebenen „Stadtteile“ werden mit Abstand am häufigsten als „Hotspot“ sozialer Brennpunkte ausgewiesen. Diese gliedern sich in drei Bereiche: Bezirksteile, Straßen, Parks und Plätze sowie

ganze Bezirke. „Bestimmte Bezirksteile“ werden von 70 Prozent der Befragten „voll zutreffend“ als sozialer Brennpunkt angesehen. Wie diese genauer definiert werden und wo diese lokalisiert sind, ist allerdings schwieriger zu beantworten. Am ehesten lässt sich das nach Bezirkstypen untergliedern, in welchen die Befragten nach Wohnort zusammengefasst wurden:

Hotspot „Bestimmte Bezirksteile“	Trifft voll zu	Trifft auch noch zu/weniger zu/ überhaupt nicht zu
Innerhalb des Gürtels (1.,4.-9.)	59 Prozent	38 Prozent
Bezirkstyp II (3.,13.,17.-19.)	69 Prozent	31 Prozent
Bezirkstyp III (2.,12.,14.-16.,23.)	71 Prozent	28 Prozent
Flächenbezirke (10.,11.,20.-22.)	73 Prozent	27 Prozent

Demnach sind die Bewohner/innen der Flächenbezirke deutlich eher der Überzeugung, dass bestimmte Bezirksteile einen „Sozialen Brennpunkt“ darstellen. In den innerstädtischen Bereichen wird das signifikant weniger mit „trifft voll zu“ beantwortet. Die Bevölkerung nimmt also durchaus je nach Wohnumgebung Unterschiede wahr, wenn es um die Definition bestimmter Bezirksteile als „Soziale Brennpunkte“ geht.

Die Differenzierung ist bei „bestimmten Straßen, Parkanlagen und Plätzen“ nach Bezirkstypen ebenso wie nach „bestimmten Bezirken“ weniger ausgeprägt. Personen ab 45 Jahren nehmen „bestimmte Straßen,

Parkanlagen und Plätze“ allerdings deutlich eher als „Hotspot“ wahr als jüngere Befragte.

Die zweite Gruppe an Orten, die sich anhand der Fragestellung untergliedern lassen, sind öffentlich zugängliche Anlaufpunkte und Einrichtungen. Jede/r zweite/r Wiener/in gibt an, dass Gemeindebauten in der Definition eines „Sozialen Brennpunktes“ „voll zutreffend“ sind. Innerhalb des Gürtels sieht man Gemeindebauten nicht, in den Flächenbezirken hingegen sehr wohl als sozialen Brennpunkt an.

Hotspot „Gemeindebauten“	Trifft voll zu	Trifft auch noch zu/weniger zu/ überhaupt nicht zu
Innerhalb des Gürtels (1.,4.-9.)	39 Prozent	60 Prozent
Bezirkstyp II (3.,13.,17.-19.)	49 Prozent	47 Prozent
Bezirkstyp III (2.,12.,14.-16.,23.)	47 Prozent	51 Prozent
Flächenbezirke (10.,11.,20.-22.)	58 Prozent	39 Prozent

50 Prozent beurteilen die Bezeichnung „Sozialer Brennpunkt“ für U-Bahn- und Zugstationen als „voll zutreffend“. Direkt in öffentlichen Verkehrsmitteln nehmen hingegen weniger Menschen Probleme wahr (33 Prozent geben an, dass die Bezeichnung sehr zutreffend ist).

Bei Bildungseinrichtungen zeigt sich eine ausgeprägte Differenzierung nach Altersgruppen: Während die jungen Befragten (bis 30 Jahre) kaum ernsthafte Probleme in Bildungseinrichtungen sehen, ist das bei der sogenannten „Elterngeneration“ zwischen 30 und 59 Jahren deutlich ausgeprägter:

Hotspot „Bildungseinrichtungen (Schulen, Kindergärten)“	Trifft voll zu	Trifft auch noch zu/weniger zu/ überhaupt nicht zu
unter 30 Jahre	25 Prozent	70 Prozent
30 bis 44 Jahre	47 Prozent	51 Prozent
45 bis 59 Jahre	57 Prozent	41 Prozent
60 Jahre und älter	52 Prozent	47 Prozent

Eine ähnlich starke Differenzierung nach Alter ergibt sich bei der Bewertung von „Ambulanzen von Krankenhäusern“: Für ein knappes Drittel aller Befragten (32 Prozent) trifft die Beschreibung eines „Sozialen

Brennpunktes“ für Ambulanzen von Krankenhäusern „voll zu“. Für jüngere Befragte trifft die Beschreibung deutlich weniger zu als für ältere Befragte:

Hotspot „Ambulanzen von Krankenhäusern“	Trifft voll zu	Trifft auch noch zu/weniger zu/ überhaupt nicht zu
unter 30 Jahre	12 Prozent	80 Prozent
30 bis 44 Jahre	22 Prozent	75 Prozent
45 bis 59 Jahre	43 Prozent	54 Prozent
60 Jahre und älter	48 Prozent	51 Prozent

Die dritte große Kategorie von Orten, die deutlich seltener als sozialer Brennpunkt wahrgenommen werden, sind Bereiche des Einkaufs: 26 Prozent aller Befragten sehen bei Märkten die Beschreibung „Sozialer Brennpunkte“ als „sehr zutreffend“ an, nur 19 Prozent bei

Einkaufsstraßen. Hier zeigen sich nicht nur geringe Sorgen, dass es zu soziokulturellen Spannungen kommen könnte, sondern auch sehr wenige Unterschiede bei Subgruppen – sowohl nach Bezirkstypen, als auch nach Altersgruppen.

## VERORTUNG VON SOZIALEN BRENNPUNKTEN

Abbildung 9

### Frage:

Sie haben angegeben, dass es soziale Brennpunkte in Wien gibt. Was trifft dabei am ehesten zu? Wo sehen Sie Hotspots in Wien, die damit am ehesten verbunden werden können?

Basis: alle Befragten, die Brennpunkte sehen (n=698)

- |||| Trifft voll zu
- ||||| Trifft auch noch zu
- ||||| Trifft weniger zu
- ||||| Trifft überhaupt nicht zu
- ||||| Weiß nicht, keine Angabe



## 2.2. Personengruppen, die mit sozialen Brennpunkten in Wien in Verbindung gebracht werden

Um die Wahrnehmung von sozialen Brennpunkten näher zu beleuchten, wurden die Wiener/innen nach den jeweiligen Personengruppen befragt, die

sie mit dem Begriff in Verbindung bringen und die ihn gewissermaßen prägen. Für die Wiener/innen stellen Menschen mit Drogen- und Alkoholproblemen am ehesten betroffene Gruppen dar. Drei Viertel der Befragten verbinden Menschen, die von illegalen Suchtmitteln abhängig sind, mit sozialen Brennpunkten, bei Alkoholmissbrauch sind es sieben von zehn Befragten.

Aber auch die Zuwanderung spielt eine Rolle bei der Verortung von Problemgruppen. 67 Prozent der Befragten sehen in Asylwerber/innen eine Personengruppe, die mit sozialen Brennpunkten in Verbindung gebracht wird. Menschen mit Migrationshintergrund erster und zweiter Generation verbinden 53 Prozent der Befragten mit sozialen Brennpunkten, Asylberechtigte werden von 42 Prozent der Befragten genannt.

Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind, sowie Personen, die in Armut oder in Arbeitslosigkeit leben, werden von den Befragten im Vergleich zu anderen Personengruppen seltener mit sozialen Brennpunkten in Verbindung gebracht. Soziale Brennpunkte lassen sich demnach weniger nach diesen Kriterien definieren bzw. es überwiegen andere Aspekte, die bei der Assoziation einer Personengruppe für die Befragten im Vordergrund stehen.

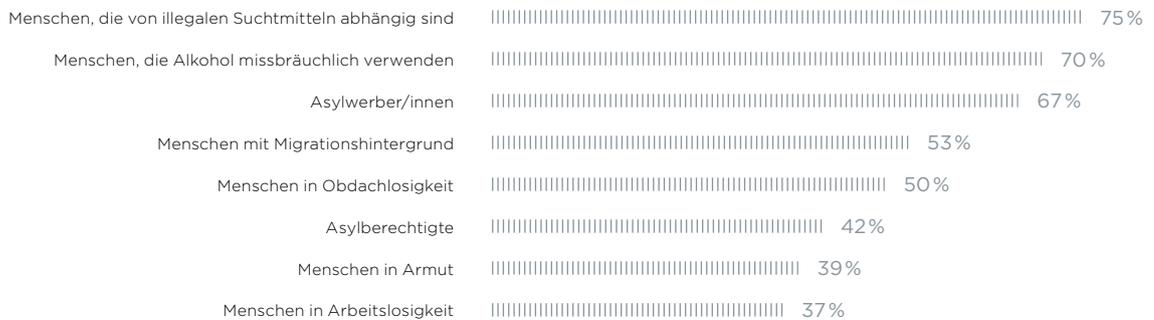
## PERSONENGRUPPEN, DIE MIT SOZIALEN BRENNPUNKTEN IN WIEN IN VERBINDUNG GEBRACHT WERDEN

Abbildung 10

**Frage:**

Welche Personengruppen sind aus Ihrer Sicht am ehesten mit sozialen Brennpunkten in Verbindung zu bringen? Sie können bei dieser Frage mehrere Antworten angeben.

**Basis:** alle Befragten, die Brennpunkte sehen (n=698)



### 2.3. Problemwahrnehmung an sozialen Brennpunkten

Das größte Problem sozialer Brennpunkte ist laut den Befragten die dort wahrgenommene Gewalt (75 Prozent), gefolgt von Drogensucht (69 Prozent), Alkoholmissbrauch (65 Prozent) und Gewalt unter Schüler/innen (60 Prozent).

Die Nennung von „Gewalt unter Schüler/innen“ als eines der größten Probleme ist insofern bemerkenswert, da sich zur Nennung von Bildungseinrichtungen als Ort sozialer Brennpunkte (46 Prozent gaben hier „voll zutreffend“ an) deutliche Unterschiede zeigen: Immerhin 48 Prozent der unter 30-Jährigen sieht in Gewalt zwischen Schüler/innen ein Problem an sozialen Brennpunkten, aber nur 25 Prozent derselben Altersgruppe sieht Bildungseinrichtungen als Ort sozialer Brennpunkte als „voll zutreffend“ an. Das lässt den Schluss zu, dass Gewalt im Allgemeinen und spezifisch die

Gewalt zwischen Jugendlichen – unabhängig von einem bestimmten Ort und unabhängig von Bildungseinrichtungen – als wesentliches Problem aufgefasst wird.

Anders gesprochen: Schulen sind nicht der einzige Ort, wo Gewalt unter Jugendlichen von der Wiener Bevölkerung wahrgenommen wird.

Kulturelle Unterschiede und sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, die im Kontext von Migration und Integration stehen, sind für fast 60 Prozent der Befragten ein wahrgenommenes Problem an sozialen Brennpunkten. In beiden Fällen nennen Befragte ohne Migrationshintergrund diese Punkte häufiger als Menschen mit Migrationshintergrund: Nur 47 Prozent der zugewanderten Personen nennen „kulturelle Unterschiede“ als

mögliches Problem sozialer Brennpunkte. Wer ein oder zwei Großelternpaare hat, die zugewandert sind, sieht allerdings zu 64 Prozent ein Problem gegeben. Ähnlich hoch ist die Nennung kultureller Unterschiede unter Menschen ohne Migrationshintergrund mit 63 Prozent.

Ein weiteres bemerkenswertes Ergebnis ist, dass einer „verzerrenden medialen Berichterstattung“ nur 35 Prozent der Befragten einen Beitrag am Problem sozialer Brennpunkte zuschreiben. Druck seitens der Öffentlichen Hand oder von Sicherheitskräften, der das Problem von sozialen Brennpunkten verstärken könnte, sehen nur 14 Prozent aller Befragten.

## PROBLEMWAHRNEHMUNG AN SOZIALEN BRENNPUNKTEN

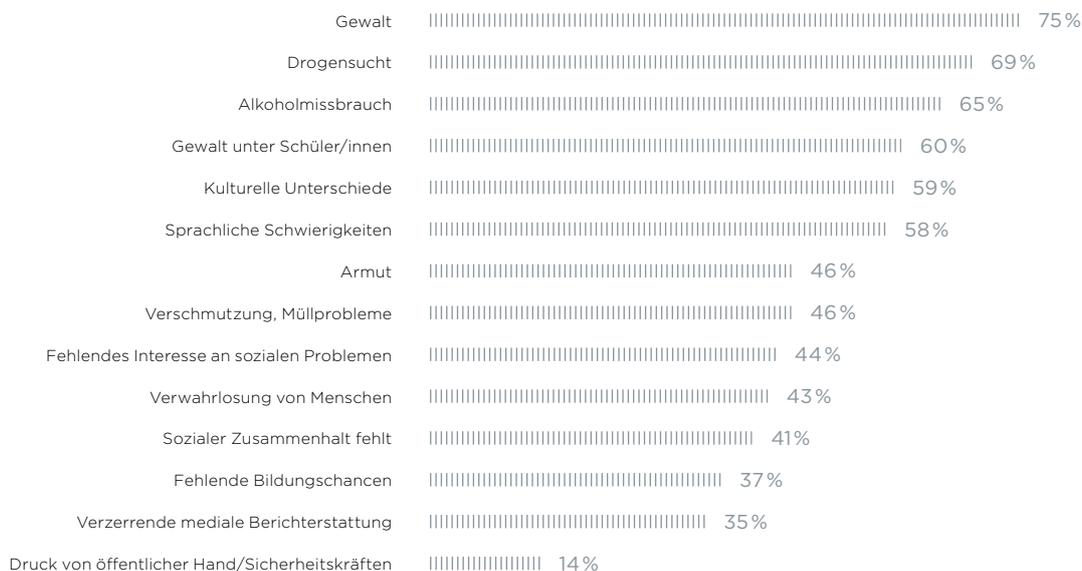
Abbildung 11

### Frage:

Und welche konkreten Probleme stellen sich bei den sozialen Brennpunkten in Wien?

Was fällt aus Ihrer Sicht besonders schwer ins Gewicht? Sie können bei dieser Frage mehrere Antworten angeben.

Basis: alle Befragten, die Brennpunkte sehen (n=698)



## 2.4. Ängste und Sorgen in Hinblick auf das Zusammenleben in Wien

Die Wahrnehmung der Wiener/innen in Hinblick auf das Zusammenleben hat sich laut der vorliegenden Befragung verschlechtert. Für 40 Prozent trifft eine Zunahme sozialer Probleme in den vergangenen Jahren „voll und ganz zu“, für weitere 30 Prozent trifft sie „auch noch zu“ und nur 23 Prozent sehen diese Veränderung nicht gegeben. Erwähnenswert ist dabei, dass diese Wahrnehmung von allen Alters- und Bildungsgruppen sowie Einkommensklassen in Wien geteilt wird.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Wahrnehmung der Wiener/innen zu Bildungseinrichtungen: Die Aussage „Die Situation in Bezug auf Probleme in Schulen und Kindergärten ist schlechter geworden“ sehen 35 Prozent als „sehr zutreffend“ an, weitere 32 Prozent als „auch noch zutreffend“. Für die unter 30-Jährigen stellt sich dieses Problem im Verhältnis kleiner, für die Befragten zwischen 45 und 59 Jahren am stärksten dar. Hier tritt der Unterschied zwischen den Generationen erneut sehr stark hervor.

Verständigungsschwierigkeiten zwischen Wiener/innen sowie Menschen mit Migrationshintergrund haben für insgesamt 65 Prozent zugenommen. Das sehen sowohl die Menschen, die selbst (61 Prozent), deren Eltern (61 Prozent) oder Großeltern (67 Prozent) zugewandert sind, sowie auch Menschen ohne Migrationshintergrund (66 Prozent) so.

Dass die Integration in Wien gut funktioniert, findet nur ca. jede/r dritte/r Befragte (29 Prozent), 65 Prozent lehnen diese Aussage ab. Von den selbst zugewanderten Personen stimmen immerhin 36 Prozent dieser Aussage zu, bei Personen ohne Migrationshintergrund handelt es sich um 27 Prozent.

Kritisch zeigen sich die Befragten auch, was den sozialen Zusammenhalt in Wien betrifft: Der Aussage „Der soziale Zusammenhalt in Wien funktioniert sehr gut“ stimmen nur 37 Prozent zu, 57 Prozent finden, dass sie nicht zutrifft. Die Einschätzung zeigt nach Bildungsstand eine Differenzierung: Personen mit universitärer bzw. akademischer Ausbildung sehen die Aussage zu 50 Prozent als zutreffend an, Personen mit einer AHS-/BHS-Matura und Personen ohne Matura zu je ca. einem Drittel.

Eindeutig hingegen ist die Zustimmung, dass Drogensucht zunehmende Probleme in Wien verursacht. 69 Prozent sehen diese Aussage als „voll“ oder „auch noch zutreffend“ an. Menschen, die von illegalen Suchtmitteln abhängig sind, wurden bereits bei den vorangegangenen Fragestellungen in einen direkten Konnex mit sozialen Brennpunkten gesetzt.

Für insgesamt 63 Prozent der Befragten ist es zutreffend, dass in Wien „manche öffentlichen Plätze, Straßen oder Stationen öffentlicher Verkehrsmittel zur eigenen Sicherheit besser gemieden werden sollten“. 31 Prozent stimmen dieser Aussage nicht zu bzw. sehen sie als nicht zutreffend an. In den Flächenbezirken (10., 11., 20., 21. und 22. Bezirk) geben 43 Prozent als Antwort „trifft voll zu“ an, während es bei den Bezirken innerhalb des Gürtels nur 22 Prozent sind.

Die zuvor bereits geäußerte Vermutung, dass Jugendliche im öffentlichen Raum mit Gewalt und sozialen Brennpunkten assoziiert werden, findet durch folgende Einschätzung der Aussage Bestätigung: 69 Prozent der Befragten sehen es als zutreffend an, dass „das Auftreten einer Gruppe von mehreren jungen Männern im öffentlichen Raum zu Unbehagen führt“. Diese Einschätzung differiert nach Bezirkstyp, Alter und Bildungsstand: Befragte aus den Flächenbezirken, ältere Befragte sowie Personen ohne Matura äußern sich bei dieser Aussage kritischer. Eine Diskrepanz zwischen der Einschätzung von Männern und Frauen gibt es nicht.

## ÄNGSTE UND SORGEN IN HINBLICK AUF DAS ZUSAMMENLEBEN IN WIEN

Abbildung 12

**Frage:**

Nachfolgend finden Sie Aussagen zum Zusammenleben in Wien. Wie sehr stimmen Sie den nachfolgenden Aussagen zu, Sie können dabei abstufen zwischen „trifft voll zu“, „trifft auch noch zu“, „trifft weniger zu“ und „trifft überhaupt nicht zu“

**Basis:** alle Befragten (n=1000)

- |||| Trifft voll zu
- ||||| Trifft auch noch zu
- ||||| Trifft weniger zu
- ||||| Trifft überhaupt nicht zu
- ||||| Weiß nicht, keine Angabe



## 2.5. Veränderung des persönlichen Sicherheitsgefühls

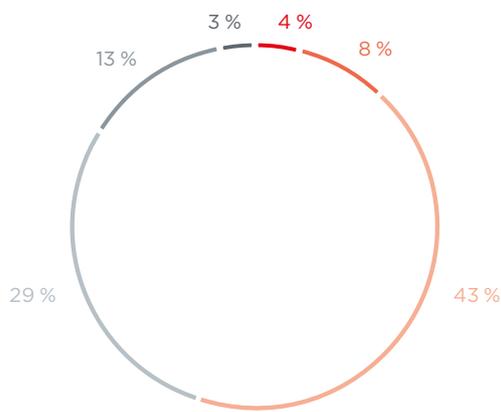
12 Prozent der Befragten geben an, dass sich ihr persönliches Sicherheitsgefühl an öffentlichen Plätzen in Wien verbessert habe, für 43 Prozent ist es gleich geblieben, 42 Prozent gaben an, dass es sich eher bzw. deutlich verschlechtert habe. Soziale Brennpunkte, wie in dieser Studie erhoben, scheinen für diese Einschätzung eine Rolle zu spielen. Das erklärt auch die Zustimmung zu vielen der bereits oben dargestellten

Aussagen. Wer generell soziale Brennpunkte in Wien wahrnimmt, sieht auch eine deutlich stärkere Verschlechterung seines persönlichen Sicherheitsgefühls gegeben. Diese Korrelation ist aus den Daten klar ablesbar.

Auch in dieser Frage zeigt sich eine räumliche Differenzierung: In den Bezirken innerhalb des Gürtels ist der Anteil der Befragten, die ein höheres persönliches Sicherheitsgefühl haben, größer als in anderen Bezirken. In den Flächenbezirken ist der Anteil derer am größten, die ein schlechteres persönliches Sicherheitsgefühl haben.

### VERÄNDERUNG DES PERSÖNLICHEN SICHERHEITSGEFÜHLS

Abbildung 13



**Frage:**

Wenn Sie an Ihr persönliches Sicherheitsgefühl an öffentlichen Plätzen in Wien denken: Hat sich dieses deutlich verbessert, eher verbessert, ist es gleichgeblieben, hat es sich eher verschlechtert oder deutlich verschlechtert?

**Basis:** alle Befragten (n=1000)

- deutlich verbessert
- eher verbessert
- gleichgeblieben
- eher verschlechtert
- deutlich verschlechtert
- weiß nicht, keine Angabe

## 2.6. Lösungsansätze im Zusammenhang mit sozialen Brennpunkten in Wien

Den komplexen Problemstellungen, die die befragten Wiener/innen zum Thema „Soziale Brennpunkte“ wahrnehmen, kann nicht durch einfache oder schnelle Lösungen begegnet werden. In den folgenden Lösungsansätzen sehen die Befragten Möglichkeiten, den Problemen entgegenzuwirken.

### LÖSUNGSANSÄTZE IM ZUSAMMENHANG MIT SOZIALEN BRENNPUNKTEN IN WIEN

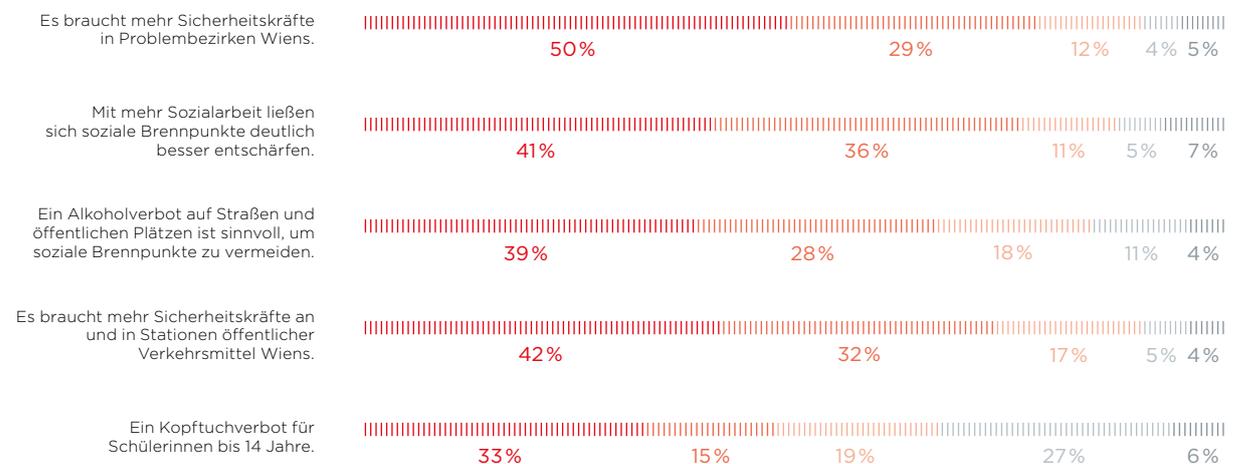
Abbildung 12

**Frage:**

Nachfolgend finden Sie Aussagen zum Zusammenleben in Wien. Wie sehr stimmen Sie den nachfolgenden Aussagen zu? Sie können dabei abstimmen zwischen „trifft voll zu“, „trifft auch noch zu“, „trifft weniger zu“ und „trifft überhaupt nicht zu“.

**Basis:** alle Befragten (n=1000)

- |||| Ist sehr wichtig
- ||||| Ist auch noch wichtig
- ||||| Ist weniger wichtig
- ||||| Ist überhaupt nicht wichtig
- ||||| Weiß nicht, keine Angabe



Mehr Sicherheitskräfte in Problembezirken Wiens werden von 50 Prozent der Befragten als „sehr wichtig“ und von weiteren 29 Prozent als „auch noch wichtig“ eingestuft. 16 Prozent erachten diese Maßnahme hingegen als nicht wichtig. Unter Befragten über 45 Jahren sehen

beinahe neun von zehn Personen diese Maßnahme als wichtig an. Auch von Befragten in den Flächenbezirken werden mehr Sicherheitskräfte in den Problembezirken Wiens stärker befürwortet.

„Es braucht mehr Sicherheitskräfte in Problembezirken Wiens“	Ist sehr wichtig/ ist auch noch wichtig	Ist weniger/ ist überhaupt nicht wichtig
Innerhalb des Gürtels (1.,4.-9.)	66 Prozent	24 Prozent
Bezirkstyp II (3.,13.,17.-19.)	79 Prozent	16 Prozent
Bezirkstyp III (2.,12.,14.-16.,23.)	77 Prozent	20 Prozent
Flächenbezirke (10.,11.,20.-22.)	84 Prozent	12 Prozent

Mehr Sicherheitskräfte an und in Stationen öffentlicher Verkehrsmittel Wiens unterstützen insgesamt 74 Prozent als wichtige Maßnahme, 22 Prozent lehnen diese ab.

Neben Sicherheitskräften sehen die Befragten auch eine Chance in der Sozialarbeit. „Mit mehr Sozialarbeit ließen sich soziale Brennpunkte deutlich besser entschärfen“, dieser Aussage stimmen insgesamt 77 Prozent zu, nur 16 Prozent halten eine derartige Maßnahme für nicht wichtig. Hier äußern sich die Befragten unabhängig von Alter, Bildungs- und Einkommensgruppen sowie Bezirkstyp relativ ähnlich.

Zwei Drittel der Befragten erachten ein Alkoholverbot auf Straßen und öffentlichen Plätzen zur Vermeidung sozialer Brennpunkte als wichtig bzw. sinnvoll. 29 Prozent können einer solchen Maßnahme nichts abgewinnen.

In Hinblick auf die mögliche Maßnahme eines Kopftuchverbots für Schülerinnen bis 14 Jahre ist die Wiener Bevölkerung gespalten: 48 Prozent sehen die Maßnahme als sehr oder auch noch wichtig an, 46 Prozent finden sie weniger oder überhaupt nicht wichtig. Menschen mit Migrationshintergrund erachten ein Kopftuchverbot für Schülerinnen bis 14 Jahre mit 42 Prozent etwas seltener als wichtig als der Durchschnitt, unter Menschen ohne Migrationshintergrund liegt die Zustimmung bei knapp über 50 Prozent. Personen mit universitärer bzw. akademischer Ausbildung sowie jüngere Befragte zeigen sich deutlich eher ablehnend, Personen ohne Matura und Befragte zwischen 45 und 59 Jahren stimmen dieser Maßnahme häufiger zu.

„Ein Kopftuchverbot für Schülerinnen bis 14 Jahre“	Ist sehr wichtig/ist auch noch wichtig	Ist weniger/ ist überhaupt nicht wichtig
unter 30 Jahre	32 Prozent	59 Prozent
30 bis 44 Jahre	48 Prozent	45 Prozent
45 bis 59 Jahre	60 Prozent	36 Prozent
60 Jahre und älter	54 Prozent	43 Prozent

### 3 Zusammenfassung

Die Wiener/innen sind zu einem großen Teil davon überzeugt, dass es soziale Brennpunkte in der Stadt gibt. Diese lassen sich vielfach nicht genau lokalisieren oder örtlich definieren, äußern sich aber am ehesten durch „bestimmte Bezirksteile“ bzw. „gewisse Straßen, Plätze und Parkanlagen“.

Die größte Besorgnis gilt jenen Menschen, die durch Drogen- und Alkoholmissbrauch wahrgenommen werden. Diese Personengruppen werden eher mit sozialen Brennpunkten assoziiert. Drogen- und Alkoholmissbrauch stehen gemeinsam mit Gewalt auch an oberster Stelle bei den wahrgenommenen Problemen an „typischen sozialen Brennpunkten“. Gewalt wird sowohl ganz allgemein, als auch zwischen Jugendlichen als großes Problem angesehen. Kulturelle Unterschiede und sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, die im Kontext von Migration und Integration stehen, werden von beinahe sechs von zehn Befragten als Problem an sozialen Brennpunkten wahrgenommen.

Die Befragten sehen eine Zunahme sozialer Probleme in Wien, die nicht nur in Bildungseinrichtungen, sondern auch im Zusammenleben, in Drogenproblemen und der sich verschlechternden gegenseitigen Verständigung ihren Niederschlag findet. Kritisch sehen die Wiener/innen den sozialen Zusammenhalt in Wien und die Integration. Beides ist aus Sicht der Mehrheit der Befragten nicht ausreichend gewährleistet.

Von den Befragten am stärksten befürwortete Lösungsansätze beinhalten den vermehrten Einsatz von Sicherheitskräften und Sozialarbeiter/innen in Problembezirken. Mit Hilfe und Kontrolle erhoffen sich die Wiener/innen, dass Problemen durch soziale Brennpunkte entgegengewirkt werden kann und diese im besten Fall entschärft werden.



Diese und alle weiteren Publikationen des ÖIF  
stehen unter [integrationsfonds.at/publikationen](https://www.integrationsfonds.at/publikationen)  
zum Download bereit.

[www.integrationsfonds.at](https://www.integrationsfonds.at)