

Bachelor-Arbeit

Ausbildungsgang Soziale Arbeit

Kurs VZ-1-2021

Lea Heinzle

Lara Kündig

Umgang mit nicht wahrgenommenen Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Betrachtung des Phänomens aus der Perspektive von Sozialarbeitenden

Diese Arbeit wurde am **13. August 2024** an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit eingereicht. Für die inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit wird durch die Hochschule Luzern keine Haftung übernommen.

Studierende räumen der Hochschule Luzern Verwendungs- und Verwertungsrechte an ihren im Rahmen des Studiums verfassten Arbeiten ein. Das Verwendungs- und Verwertungsrecht der Studierenden an ihren Arbeiten bleibt gewahrt (Art. 34 der Studienordnung).

Studentische Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit werden unter einer Creative Commons Lizenz im Repositorium veröffentlicht und sind frei zugänglich.

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-
Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten.

Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

Vorwort der Studiengangleitung Bachelor

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von mehreren Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme und Entwicklungspotenziale als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Denken und Handeln in Sozialer Arbeit ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es liegt daher nahe, dass die Diplomand_innen ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Fachleute der Sozialen Arbeit mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachkreisen aufgenommen werden.

Luzern, im August 2024

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Studiengangleitung Bachelor Soziale Arbeit

Abstract

Die Frage, weshalb Klienten und Klientinnen ihre Termine beim Sozialdienst nicht wahrnehmen, obwohl sie Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe haben und damit eine Kürzung der Leistungen riskieren, stellt sich in der Praxis häufig. Sozialarbeitende sind mit dieser Herausforderung in ihrem Berufsalltag konfrontiert. Die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel «Der Umgang mit nicht wahrgenommenen Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe - Betrachtung des Phänomens aus der Perspektive von Sozialarbeitenden» widmet sich mittels qualitativer Forschung dem Umgang der Sozialarbeitenden mit dem Phänomen verpasster Termine. Mithilfe Leitfadeninterviews wurden die Sozialarbeitenden eines mittelgrossen Sozialdienstes in der Zentralschweiz nach ihren Erklärungen für das Nichterscheinen und zu ihren Bewältigungsstrategien befragt. Die Ergebnisse wurden anhand des paradigmatischen Modells nach Strauss und Corbin (1996) in Verbindung gesetzt. Es konnten drei unterschiedliche Erklärungs- und Handlungsansätze herausgearbeitet werden, welche daraufhin durch den Einbezug bestehender Theorien genauer verortet wurden. Es konnten Unterschiede in der Deutung über den Zweck der Termine, die Erklärungen für das Nichterscheinen und die daraus abgeleiteten Sanktionen entdeckt werden. Durch diese Erforschung des Phänomens aus der Perspektive der Fachpersonen soll eine erste Erkundung der bisher kaum untersuchten Thematik der nichtwahrgenommenen sozialarbeiterischen Beratung im Pflichtkontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe erfolgen. Die Forschungsergebnisse legen eine besondere Bedeutung einer kontinuierlichen Weiterbildung und einem sorgfältigen Umgang mit dem Ermessenspielraum nahe.

Inhaltsverzeichnis

ABSTRACT	IV
INHALTSVERZEICHNIS	V
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	VII
1 EINLEITUNG	1
1.1 AUSGANGSLAGE.....	1
1.2 FRAGESTELLUNG UND ZIELSETZUNG	2
1.3 BERUFSRELEVANZ UND MOTIVATION	2
1.4 AUFBAU DER ARBEIT	3
2 TERMINVERPASSEN ALS PHÄNOMEN	5
2.1 TERMINE ALS HANDLUNGSMITTEL DER SOZIALEN ARBEIT	6
2.2 NICHTWAHRNEHMUNG VON TERMINEN IN DER INTERAKTION ZWISCHEN SOZIALARBEITENDEN UND KLIENDEL.....	7
2.3 HARD-TO-REACH-KLIENDEL	8
3 RAHMENBEDINGUNGEN DER SOZIALHILFE	10
3.1 NATIONALE EBENE	10
3.2 KANTONALE EBENE.....	12
3.3 SKOS-RICHTLINIEN	12
4 TERMINE IN DER SOZIALHILFE	13
4.1 TERMINE ALS RECHTSANSPRUCH	13
4.2 TERMINE ALS VERPFLICHTUNG	14
4.3 AUSWIRKUNGEN DES TERMIN VERPASSENS	15
4.3.1 Auswirkungen auf rechtlicher Ebene	15
4.3.2 Auswirkungen auf den Hilfeprozess.....	16
5 FORSCHUNGSDESIGN	18
5.1 BEGRÜNDUNG DER FORSCHUNG	18
5.2 GEGENSTAND DER UNTERSUCHUNG.....	19
5.3 FORSCHUNGSFRAGEN UND ZIELSETZUNG	19
5.4 FALLAUSWAHL (SAMPLING).....	20
5.5 DATENERHEBUNG	21
5.6 AUFBEREITUNG UND DATENAUSWERTUNG.....	22
6 FORSCHUNGSERGEBNISSE	23

6.1	DARSTELLUNG DER FORSCHUNGSERGEBNISSE	23
6.1.1	<i>Bedingungen der Beteiligten, die zum Phänomen Terminverpassen führen</i>	24
6.1.2	<i>Kontextbedingungen des Terminverpassens in der wirtschaftlichen Sozialhilfe</i>	27
6.1.3	<i>Erklärungen der Fachpersonen und Beschaffenheit des Phänomens</i>	30
6.1.4	<i>Umgang der Sozialarbeitenden mit dem Phänomen</i>	33
6.1.5	<i>Konsequenzen der nicht wahrgenommenen Termine für die Fachpersonen</i>	35
6.2	DISKUSSION DER FORSCHUNGSERGEBNISSE	39
6.2.1	<i>Diskussion der Erklärungs- und Handlungsmuster</i>	39
6.2.2	<i>Erklärungsansätze für die unterschiedlichen Erklärungs- und Handlungsmuster</i>	42
6.2.3	<i>«Wollen und Können»</i>	46
6.2.4	<i>Besonderheiten des Kontextes der wirtschaftlichen Sozialhilfe</i>	48
6.2.5	<i>Kritik</i>	51
7	SCHLUSSFOLGERUNGEN FÜR DIE PRAXIS	52
7.1	SELBSTREFLEXION UND WEITERENTWICKLUNG	52
7.2	ERMESSEN DER SOZIALARBEITENDEN	54
8	FAZIT UND AUSBLICK	57
9	QUELLENVERZEICHNIS	59
10	ANHANG	63
10.1	LEITFADEN	63

Die gesamte Bachelorarbeit wurde von Lea Heinzle und Lara Kündig gemeinsam verfasst.

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
Art.	Artikel
Aufl.	Auflage
ebd.	ebenda
engl.	english
etc.	et cetera
Hrsg.	Herausgeber
S.	Seite
sog.	sogenannt
vgl.	vergleiche

1 Einleitung

Zu Beginn der Bachelorarbeit wird auf den aktuellen Forschungsstand aufmerksam gemacht und dabei ein besonderer Fokus auf die vorherrschenden Machtverhältnisse zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel gelegt. Die Auswirkungen der asymmetrischen Gegebenheiten werden thematisiert. Anschließend werden die Fragestellung und die Zielsetzung beleuchtet, die in der vorliegenden Bachelorarbeit stets präsent sind. Im nächsten Kapitel erfolgt eine Darstellung der fachlichen Relevanz und der Motivation der Autorenschaft. Dabei werden die Beweggründe der Verfasserinnen detailliert erörtert, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Die Berufsrelevanz wird unter anderem mit dem Berufskodex der Sozialen Arbeit aufgezeigt. Das Kapitel über den Aufbau der Arbeit bildet den Abschluss des ersten Kapitels und bietet einen Überblick über die Inhalte der einzelnen Kapitel dieser Bachelorarbeit.

1.1 Ausgangslage

Für viele Sozialarbeitende gehört zum Arbeitsalltag dazu, dass vereinbarte Termine von den zu beratenden Personen nicht wahrgenommen werden. Sei es im freiwilligen Kontext oder in Bereichen, in denen das Klientel zur Wahrnehmung der Termine verpflichtet wird, Fachpersonen der Sozialen Arbeit sehen sich in diesen Fällen damit konfrontiert, dass sie die geplanten Beratungsgespräche und Interventionen ohne die adressierten Personen nicht umsetzen können.

Ob die Fachpersonen das Nichterscheinen als Rückmeldung an die eigene Beratungsstrategie, als Defizit bei der Klientel oder als unveränderliche Tatsache im Arbeitsalltag der Sozialarbeit deuten, wurde bisher noch nicht genauer untersucht. Weshalb ist es wichtig zu untersuchen, wie Sozialarbeitende solche Situationen interpretieren? Misamer (2023) erklärt, dass sich sozialpsychologische Phänomene wie der Pygmalion-Effekt auf die Wahrnehmung von Sozialarbeitenden auswirken. Durch das Machtverhältnis zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel können sowohl positive als auch negative Folgen herbeigeführt werden, je nachdem, wie die Fachperson das Klientel im Vorhinein einschätzt (S. 108). Durch die asymmetrischen Machtverhältnisse kann zudem der Attributionsfehler, also die Neigung dazu, unerwünschtes Verhalten jeweils eher einer Person als ihren Umständen zuzuschreiben, höchst problematische Auswirkungen auf die betroffenen Personen haben (S. 109). Im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe, in dem die Sozialhilfebeziehenden auf die Leistungen der Sozialhilfe angewiesen sind, um ihre Existenz zu sichern, ist ein Verständnis über die Machtverhältnisse und damit die Wirkung der Ansichten der zuständigen Sozialarbeitenden nicht zu unterschätzen, da sich die Betroffenen in einer besonders vulnerablen Position befinden.

1.2 Fragestellung und Zielsetzung

Auf Basis der Ausgangslage wurde folgende konkrete Fragestellung für diese Bachelorarbeit begleitend:

Wie erleben und bewältigen Sozialarbeitende in der wirtschaftlichen Sozialhilfe das Nichterscheinen von Klienten und Klientinnen?

Die vorliegende Bachelorarbeit soll das Phänomen der Nichtwahrnehmung von Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe aus der Perspektive von Sozialarbeitenden betrachten und für die professionelle Soziale Arbeit gewinnbringend interpretieren. Diese Arbeit zielt darauf ab, die vermeintlichen Gründe für das Phänomen des Nichterscheinens zu erforschen und sich mit den daraus folgenden Handlungsstrategien auseinanderzusetzen. Die Untersuchung dieses Phänomens strebt an, das komplexe Zusammenspiel von individuellen, sozialen und strukturellen Faktoren besser verstehen zu können. Damit soll die Basis entstehen, um zukünftig auch praxisorientierte Ansätze entwickeln zu können, um die Ausgestaltung der Zusammenarbeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu verbessern und die Lebensqualität der Betroffenen nachhaltig zu steigern.

In dieser Bachelorarbeit wird nicht die Sicht der Klientel auf das Phänomen untersucht. Denn zumeist ist gerade die Klientel, die regelmässig Termine nicht wahrnimmt, sehr schwer zu erreichen. Ebenfalls werden keine weiteren Expert:innen befragt, sondern ausschliesslich die Sozialarbeitenden eines mittelgrossen Sozialdienstes in der Zentralschweiz.

1.3 Berufsrelevanz und Motivation

Die Wissensbildung in der Sozialen Arbeit nimmt nach Thomas Schuhmachers (2007) Formulierung «Soziale Arbeit steht von Anfang an im Dienst der Praxis — und bildet dabei Wissen aus» einen hohen Stellenwert ein (S. 10). Die Praxis Sozialer Arbeit soll schlussendlich sicherstellen, dass Handlungen begründet werden können, weshalb Wissen und Handeln in der Praxis Hand in Hand gehen. Nur durch Wissen kann das professionelle Handeln erfolgreich sein (S. 12).

Eben dieser Frage nach dem angewandten Wissen und Handeln in der Praxis stellt sich auch die vorliegende Arbeit, wenn es darum geht, wie Sozialarbeitende ihre Handlungen begründen, wenn die Klientel nicht zum Gespräch erscheint. Inwiefern beziehen die Professionellen der Sozialen Arbeit ihr Wissen in ihre Handlungen mit ein und welche Erkenntnis lässt sich daraus für die weitere Praxis ableiten? Besonderes Interesse an der vorliegenden Fragestellung zum Umgang mit nicht wahrgenommenen Terminen ergibt sich für die Autorinnen darin, dass alle wahrgenommenen Termine - auch die scheinbar ergebnislosen, konfrontativen oder als nicht zufriedenstellend empfundenen Termine - in der Regel trotzdem zumindest einen Erkenntnisgewinn zulassen und sich im Idealfall auch ein Fortschritt im

Hilfeprozess erkennen lässt. Wenn Termine jedoch nicht wahrgenommen werden, entsteht kaum ein Austausch mit dem nicht erschienenen Gegenüber und über die Hintergründe lässt sich meist nur einseitig rätseln. Herauszufinden, wie mit diesem entstandenen Vacuum im Arbeitsalltag umgegangen wird, weckte daher das Interesse an der bearbeiteten Fragestellung. Zudem will mit der vorliegenden Arbeit auch ein Beitrag an eine ethisch begründete Praxis geleistet werden, denn gemäss dem Berufskodex der Sozialen Arbeit haben Professionelle der Sozialen Arbeit unter anderem den Auftrag, gewonnene Erkenntnisse zur Entwicklung und Erweiterung des allgemeinen Professionswissens zu nutzen (AvenirSocial, 2010, S. 12).

1.4 Aufbau der Arbeit

Der Aufbau der vorliegenden Arbeit beginnt mit einer Auseinandersetzung mit der bereits vorhandenen Literatur. Beleuchtet wird im nachfolgenden Kapitel zuerst das Phänomen der Nichtwahrnehmung von Terminen und die Interaktionen zwischen den Sozialarbeitenden und ihrer Klientel in der Sozialhilfe. Danach wird auf die sogenannten *hard-to-reach* Klientel als weiterer Erklärungsansatz für das Nichterscheinen eingegangen.

Im darauffolgenden Kapitel widmet sich die Arbeit den rechtlichen Rahmenbedingungen und dem Auftrag der wirtschaftlichen Sozialhilfe von der nationalen Ebene bis zu den kantonalen Gesetzen und Richtlinien.

In Kapitel 4 werden die beiden vorangehenden Kapitel zusammengeführt und der Kontext des Terminverpassens spezifisch in der wirtschaftlichen Sozialhilfe beleuchtet. Dazu wird ausgeführt, wie Termine in diesem Bereich sowohl eine Verpflichtung als auch einen Rechtsanspruch für die betroffene Klientel darstellen können. Abschliessend wird auf die möglichen Auswirkungen eingegangen, die sich nicht auf rechtlicher Ebene, sondern auch auf der Ebene der Beziehung zwischen den Sozialarbeitenden und den Klienten und Klientinnen im Hilfeprozess zeigen.

Daraufhin widmen sich die Verfasserinnen der Darlegung des Forschungsdesigns, welches in einem ersten Schritt begründet und somit legitimiert wird. Der untersuchte Gegenstand wird konkretisiert und daraus abgeleitet werden die Forschungsfragen vorgestellt, die sich mit dem Erleben und Umgang von Sozialarbeitenden mit der Nichtwahrnehmung von Terminen befassen. Folgend wird die Stichprobe begründet.

Im Kapitel Datenerhebung wird aufgezeigt, weshalb die Methode der Expert:inneninterviews als geeignetste Herangehensweise erachtet wurde und wie die Umsetzung erfolgte.

Das Kapitel der Datenauswertung schliesst das Forschungsdesign ab und zeigt auf, wie die gewonnenen Daten mittels *Software* zur qualitativen Datenauswertung (*QDA-Software*) und inhaltlich-strukturierender Inhaltsanalyse sortiert und analysiert wurden.

Darauffolgend werden die Forschungsergebnisse in einem ersten Schritt deskriptiv dargestellt. Dabei wurden die Ergebnisse - so weit als notwendig befunden - selektiert und die Befunde thematisch gruppiert. Bei der daraus resultierenden Interpretation der Forschungsergebnisse wurde versucht, Aussagen über die Beziehungen zwischen den Erklärungsansätzen der Sozialarbeitenden über das Nichterscheinen der Klientel und ihren Handlungsansätzen zur Bearbeitung des Phänomens zu treffen.

Anschliessend an die unterschiedlichen relevanten Wissensformen in der Sozialen Arbeit wurde nach Gründen für die Unterschiede in den Erklärungs- und Handlungsmuster der Sozialarbeitenden gesucht, welche sich mit unterschiedlichen theoretischen Bezügen erklären liessen. Da die Unterscheidung zwischen Nichterscheinen bei vermeintlichem Unwillen zum einen und fehlenden Möglichkeiten der Klientel zum anderen eine wichtige Rolle in den Entscheidungen der Sozialarbeitenden einnahm, wurde diesem Thema in einem Unterkapitel «Wollen und Können» besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Beendet wird das Forschungskapitel mit einer Verordnung im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe und der Kritik an der eigenen Forschung. Die wichtigsten Schlussfolgerungen für die Praxis werden mit der Vertiefung der Wichtigkeit von Aus- und Weiterbildung und dem Bewusstsein über die Komplexität der Ermessensspielräume in der wirtschaftlichen Sozialhilfe zusammengefasst. Abgerundet wird die Arbeit mit einem Fazit und Ausblick auf zukünftig zu klärende Forschungsfragen.

2 Terminverpassen als Phänomen

In der vorliegenden Arbeit sind mit Terminen persönliche Gesprächstermine vor Ort in der Sozialen Arbeit gemeint. Dasselbe gilt in der Regel auch für die Termine beim Sozialdienst im Rahmen der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Andere Formen von Kontakten, beispielsweise in Form von Telefonaten oder E-Mail-Verkehr, werden nicht als Termine angesehen. Im vorliegenden Kapitel wird der Umstand, dass Termine nicht wahrgenommen werden, als gesondertes Phänomen betrachtet. Das Phänomen wird selbst oft als Nebenerscheinung in der Literatur erwähnt, wurde jedoch bisher nicht spezifisch untersucht. Daher wird versucht, durch Bezugnahme zu den Umständen und möglicher Deutungsweisen eine Grundlage zur Betrachtung des Phänomens zu schaffen. Begonnen wird mit der Umschreibung der Termine und wie diese als Instrument in der Sozialen Arbeit genutzt werden, beispielsweise um eine Beziehung zum Gegenüber aufzubauen und konkret dem Auftrag der Sozialen Arbeit in den jeweiligen Arbeitsfeldern nachzukommen. Es wird auch auf die verschiedenen Funktionen eingegangen, die sich beispielsweise nicht nur in der Unterstützung der Klientel zeigen, sondern auch in der Kontrollfunktion im Auftrag des Gesetzgebers und der Organisation. Und auch wenn die Nichtwahrnehmung von Terminen in der vorhandenen Literatur nur selten als gesondertes Phänomen betrachtet wird, so wird es oft als ein Widerstandsverhalten oder spezifisches Problem von bestimmten Personengruppen genannt, weshalb im letzten Teil des Kapitels auf das sogenannte *hard-to-reach*-Klientel eingegangen wird und weshalb solche Zuschreibungen die Situation der Betroffenen erheblich verschlimmern können. Besonders trifft das zu, wenn die Vorerfahrungen mit dem Hilfesystem schlimmstenfalls bereits traumatische Erfahrungen darstellten. Somit können Ursachen, die ihren Ursprung im Hilfesystem haben, schlussendlich dazu führen, dass Personen aufgrund ihrer Erfahrungen Unterstützung ambivalent wahrnehmen und sich entsprechend widersprüchlich verhalten. Letzteres wird als Folge jedoch oftmals den Einzelpersonen zugeschrieben, ohne ihre Vorerfahrungen miteinzubeziehen. Des Weiteren wird aufgegriffen, inwiefern unterschiedliche Zugänge und ein Verlust der Autonomie hinderliche Faktoren sein können, bedarfsabhängige staatliche Leistungen in Anspruch zu nehmen.

2.1 Termine als Handlungsinstrument der Sozialen Arbeit

Gemäss Widulle (2011) erfüllen Gespräche in der Sozialen Arbeit folgende Funktionen und Ziele (S. 25-26):

- sozialer Kontakt, der bereits eine empfundene Entlastung und Unterstützung bewirken kann
- Bildung von Identität und Teilhabe an sozialen Prozessen
- Wissens- und Einstellungsbildung von Klienten und Klientinnen
- die Rekonstruktion von erlebter Wirklichkeit, womit die Bearbeitung von Sichtweisen und subjektivem Erleben ermöglicht wird
- Anbahnung von Veränderungsbereitschaft bei den Gesprächspartnern
- Initiierung gemeinsamen Handelns in der Einzelfallarbeit und Organisation
- Entschärfung riskanter und problematischer Situationskonstellationen wie Krisen, Konflikte, Risikosituationen
- Handlungsbezogene Funktionen, beispielsweise die kommunikative Klärung und Lösung von Problemsituationen

Im Rahmen der wirtschaftlichen Sozialhilfe ergeben sich noch handlungsfeldspezifische Aufgaben, die während der Gesprächstermine erledigt oder in die Wege geleitet werden müssen. Dazu gehört unter anderem die regelmässige Überprüfung des Anspruchs auf wirtschaftliche Sozialhilfe sowie die Klärung der örtlichen Zuständigkeit. Termine können in diesem Rahmen also auch ein Kontrollinstrument darstellen, um die örtliche Anwesenheit im Zuständigkeitsgebiet des Sozialdienstes zu überprüfen. Denn in Anlehnung an die Ferienregelung im Arbeitsrecht kann ein vorübergehender Auslandsaufenthalt von wenigen Wochen pro Jahr als zulässig erachtet werden, ohne dass ein Sozialhilfeanspruch infrage gestellt wird, jedoch können längere Auslandsaufenthalte dazu führen, dass die Sozialhilfe eingestellt wird (Max, 2021, S. 8).

Ergänzend dazu kann in den Gesprächen auch lebenspraktische Unterstützung, beispielsweise im administrativen Bereich oder das Ziel der Ablösung von der wirtschaftlichen Sozialhilfe durch die Geltendmachung eines Sozialversicherungsanspruches erfolgen. Welche Aufgaben in diesem Rahmen den Sozialarbeitenden oder anderen Mitarbeitenden des Sozialdienstes zufallen, hängt von der individuellen Organisation des jeweiligen Sozialdienstes ab.

2.2 Nichtwahrnehmung von Terminen in der Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und Klientel

Im vorangehenden Kapitel wurde beschrieben, welche Funktionen und Ziele in Gesprächen in der Sozialen Arbeit verfolgt werden. Die Interaktion in diesen Gesprächen und auch bei weiteren Kontakten mit der Klientel, können unterschiedlich gestaltet werden.

Rahel Müller de Menezes (2012) konnte in einer qualitativen Analyse von Fallbearbeitungen in der Sozialhilfe vier unterschiedlich ausgeprägte Typen von Vorgehensweisen bei der Fallbearbeitung feststellen. Die von Müller de Menezes beschriebenen Typen unterscheiden sich gemäss folgender Darstellung im Ausmass der Einflussnahme der fallführenden Sozialarbeitenden sowie in der Ausprägung im Interaktionsmodus zwischen dominanteren Verwaltungshandeln und stärkerem Beratungshandeln (S. 230).

	Geringe Einflussnahme der Sozialarbeitenden	Hohe Einflussnahme der Sozialarbeitenden
Verwaltungshandeln dominant	Dienstleistungstyp	Sanktionstyp
Beratungshandeln dominant	Passungstyp	Fürsorgetyp

Tabelle 1: Typologie von Fallbearbeitungen, eigene Darstellung auf Basis von Müller de Menezes, S. 230

Vereinzelt wird in der Studie auch das Phänomen der nicht wahrgenommenen Termine thematisiert. Die Arbeit mit der Klientel an der Einhaltung von Terminverpflichtungen wird als untypisch für den Dienstleistungstypen beschrieben (S. 395). Mittels Weisungen zu Terminverpflichtungen hinzuweisen, entspricht gemäss Müller de Menezes dem Sanktionstyp (S. 400). Somit kann in sich der Umgang mit dem Terminverpassen gleichsam mit anderen Handlungen eher als Verwaltungshandeln oder als Beratungshandeln beschreiben lassen, also auch als eine Art der Sozialarbeitenden, einen Umgang mit dem Phänomen zu finden.

Auch Haller et al. (2013) haben Interaktionen in der Sozialhilfe zwischen Klientel und Sozialarbeitenden untersucht. Sie beschreiben Wechselwirkungen zwischen dem Handeln der Sozialarbeitenden und den Handlungen der Klientel. Die Interaktionsmuster konnten jeweils als Spannungsfelder aufgezeigt werden. Das erste Interaktionsmuster, benannt als «administrieren und mitwirken», zeigt sich vor allem zu Beginn des Prozesses in der Sozialhilfe, wenn sich die Klientel neu zum Bezug der Leistungen anmeldet (S. 13). Haller et al. erklären, dass dieses Interaktionsmuster für manche Klienten und Klientinnen

durch den ganzen Prozess beibehalten wird, bei vielen jedoch früher oder später andere Interaktionsmuster zutreffen:

- Sozialarbeitende fordern, während sich die Klientel widersetzt
- Sozialarbeitende gehen auf die Klientel ein, während sich diese in den Prozess einbringen
- Sozialarbeitende vernachlässigen ihre Klientel, welche die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden wiederum aushält
- Sozialarbeitende bauen die Klientel auf und die Klientel lässt sich auf die Fachpersonen ein

Sieht man die Nichtwahrnehmung von Terminen als eine Form der Klientel an, mit den Sozialarbeitenden zu interagieren, so kann das Nichterscheinen dem Interaktionsmuster «fordern und widersetzen» zugeordnet werden. Somit würde das Nichterscheinen vor allem dann auftreten, wenn die Sozialarbeitenden ihrer Klientel fordernd begegnen, beziehungsweise die Interaktion von den Adressat: innen auf diese Weise wahrgenommen wird.

2.3 Hard-to-reach-Klientel

Mit *hard-to-reach* können Personengruppen bezeichnet werden, die vom Gesundheits- und Sozialsystem nur schwer erreicht werden können (Giertz et al., 2020, S. 17). *Hard-to-reach*-Klienten und -Klientinnen sind häufig mit mehreren, miteinander verwobenen Problemlagen und Krankheitszuständen konfrontiert und es besteht ein unmittelbarer Bedarf an Unterstützung. In der Regel ist eine ausreichende Anbindung an Hilfsangebote in ihrem Umfeld nicht gegeben. Das Aufsuchen von schwer erreichbaren Klientinnen und Klienten stellt Fachkräfte vor eine anspruchsvolle Aufgabe. Beim persönlichen Kontakt steht die Klientel häufig unter emotionalem Druck. Um professionelle Vertrauens- und Beziehungsarbeit leisten zu können, ist es notwendig, dass Fachkräfte behutsam auf die Klientel zugehen, die Institutionslogik in den Hintergrund rückt und die Situation und Motivationslage analysiert (Grosse & Gahleitner, 2020, S. 95). Gemäss Gerull (2010) ist nicht die Person als solche per se nicht erreichbar, sondern es kommt auf die Methode an. Die Kontaktaufnahme und -haltung mit den Betroffenen stellt dabei einen wesentlichen Aspekt dar (S. 90). Ein erfolgreicher Erstkontakt ist die Basis für die Bearbeitung und Exploration von Notlagen (Grosse & Gahleitner, 2020). Grosse und Gahleitner (2020) führen aus, dass die Situation für *hard-to-reach-klientel* besonders dann prekär wird, wenn diese ihren Hilfebedarf nicht äussern können, weil sie negative oder sogar traumatisierende Erfahrungen mit dem Hilfesystem machen mussten (S. 96-97). Es lässt sich eine Skepsis gegenüber dem professionellen Hilfesystem beobachten. Aufgrund der Angst vor weiteren Verletzungen meidet die Klientel den Kontakt. Die Schwierigkeit, mit schwer erreichbaren Klienten und Klientinnen in Kontakt zu treten, kann in einer Unsicherheit aufseiten des Gegenübers hinsichtlich der zu ergreifenden Massnahmen resultieren. Dies zeigt sich unter anderem durch nicht realistische Arbeitsaufträge oder ambivalenten

Zielsetzung. Zusätzlich werden Termine nicht wahrgenommen oder vereinbarte Handlungsziele nicht verfolgt (Grosse & Gahleitner, 2020, S. 97).

Giertz et al. (2020) kritisieren, dass die aktuelle Forschung und der Diskurs sich auf krankheits- und personenbezogene Risikofaktoren fokussieren und somit ausser acht lassen, inwiefern kulturelle, strukturelle und demographische Faktoren dazu beitragen, dass diese Personengruppen aufgrund daraus resultierender Hindernisse nicht auf die benötigten Ressourcen zurückgreifen können (S. 17). Es kommt somit vermehrt zu einer negativen Etikettierung der Betroffenen und folgend zu Diskriminierungen und Stigmatisierungen. Um dem entgegenzuwirken, ist ein Perspektivenwechsel erforderlich. Die Betrachtung sollte sich von einer Fokussierung auf Einschränkungen und Zuschreibungen, die sich auf die Person beziehen, zu einer Betrachtung der Wechselwirkung zwischen systemischen Grenzen und Möglichkeiten sowie den individuellen Ressourcen und Kompetenzen hin verändern (Giertz et al., 2020, S. 17-18).

Das Phänomen *hard-to-reach* kann auch als Resultat einer freien Entscheidung der Adressaten und Adressatinnen interpretiert werden, ob sie Hilfe in Anspruch nehmen möchten oder nicht. Die Konzepte Sozialer Arbeit sind zunehmend durch Zwang und Freiheitsentzug geprägt, was die Frage nach der Erreichbarkeit der Adressatinnen und Adressaten in den Hintergrund treten lässt. Die Erfahrung, Hilfe, insbesondere öffentliche Hilfen, zu erhalten, ist für die Betroffenen ambivalent, da damit stets ein Eingriff in die eigene Autonomie verbunden ist (Giertz et al., 2020, S. 21).

3 Rahmenbedingungen der Sozialhilfe

Im Rahmen dieser Arbeit erfolgt eine Fokussierung auf die Nichtwahrnehmung von Terminen im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe. In diesem Zusammenhang erfolgt in diesem Kapitel eine detaillierte Betrachtung der Rahmenbedingungen auf der nationalen sowie kantonalen Ebene. Diverse nationale und kantonale Gesetze stellen die Grundlage der Sozialhilfe dar. Darüber hinaus werden die Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) und ihre zentrale Bedeutung geschildert.

3.1 Nationale Ebene

Sozialhilfe und Grund- sowie Menschenrechte stehen in einem engen Verhältnis zueinander (Akkaya, 2015, S. 14). Die internationalen Abkommen, welche die Schweiz ratifiziert hat, werden als fundamentale Rechte betrachtet. Die Europäische Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten (EMRK) sowie die UNO-Menschenrechtsabkommen sind von grosser Bedeutung. Die Europäische Sozialcharta, welche unter anderem ein Recht auf Sozialhilfe garantiert, wurde von der Schweiz bisher nicht ratifiziert. Allerdings finden sich in verbindlichen Rechtserlassen auch Bestimmungen, die den in der EMRK verankerten Rechten entsprechen (Akkaya, 2015, S. 21).

Innerhalb der Sozialhilfe bildet die Gewährleistung der Grundrechte einen unverhandelbaren Rahmen. Sozialtätige und Arbeitnehmende der Behörde sind aufgrund des Art. 35 Abs. 2 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV) vom 18. April 1999, SR 101 an die Grundrechte gebunden und verpflichtet, an der Verwirklichung beizutragen (Akkaya, 2015, S. 14). Art. 12 BV bildet dabei die zentrale Grundlage für die Sozialhilfe. Dieser garantiert, dass Personen, die sich in einer Notlage befinden und ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Kräften bestreiten können, einen Anspruch auf Existenzsicherung haben (Akkaya, 2015, S. 13). Dass Menschen, die sich in Notlage befinden, Unterstützung des Staates erhalten, wird auch in diversen völkerrechtlichen Verträgen festgehalten (Mösch Payot, 2014, S. 1413). Dabei stellt die Wahrung der Menschenwürde gemäss Art. 7 BV das übergeordnete Ziel dar (Akkaya, 2015, S. 13). Die Sozialhilfe umfasst die materielle und persönliche Hilfe. Die materielle Hilfe beinhaltet die finanzielle Unterstützung, die persönliche Hilfe umfasst die Beratung und Betreuung (Mösch Payot, 2014, S. 1423). Gemäss Mösch Payot (2014) erfordert die Gewährleistung der Menschenwürde und persönlichen Freiheit eine materielle Sicherheit (S. 1414).

In der Schweiz wird einer Vielzahl sozialer Risiken durch die Sozialversicherungen des Bundes vorgebeugt. Besteht allerdings weder ein hinreichender Schutz noch soziale Sicherheit durch die Sozialversicherungen, kommt der Sozialhilfe die Funktion einer subsidiären beziehungsweise ergänzenden Leistung zu. Der Wandel der Lebens- und Familienformen hat zur Folge, dass bestimmte soziale Risiken

bislang nicht durch die Sozialversicherungen abgedeckt sind. Dies hat zur Konsequenz, dass den betroffenen Personen oftmals ausschliesslich die Sozialhilfe als Ausweg verbleibt. Die Sozialhilfe hat zum Ziel, die Lücken im System der Sozialversicherungen zu füllen. Die Sozialhilfe gewährleistet den Leistungsempfängern ein Leben am Existenzminimum, welches den Menschenwürde-Standards entspricht (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2022, S. 4-6).

Die Sozialhilfe ist Teil des schweizerischen Verwaltungsrechts, weshalb auch die verfassungsmässigen Prinzipien der Wahrung der Menschenwürde, des Legalitätsprinzips, des öffentlichen Interesses, der Verhältnismässigkeit, der Rechtsgleichheit und Wahrung von Treu und Glauben in der Sozialhilfe Geltung haben. Des Weiteren gelten noch weitere Prinzipien in der Sozialhilfe, wie das Bedarfs-, Final-, Individualisierungs- und Subsidiaritätsprinzip, welche in den SKOS-Richtlinien festgehalten werden (Mösch Payot, 2014, S. 1418).

- Das Bedarfsdeckungsprinzip bedeutet, dass allen Personen, die bedürftig sind, Leistungen der Sozialhilfe zustehen. Die Bedürftigkeit wird anhand des sozialen Existenzminimums festgestellt und für den unmittelbaren Bedarf wird Sozialhilfe gewährleistet (Mösch Payot, 2014, S. 1419).
- Das Finalprinzip bedingt, dass Leistungen unabhängig von den Ursachen, aus denen eine Bedürftigkeit resultiert, stets dann gewährt werden, wenn tatsächlich eine Notlage vorliegt (Mösch Payot, 2014, S. 1419).
- Das Individualisierungsprinzip manifestiert sich insbesondere in der konkreten Bestimmung eines Teils der Leistungen nach dem individuellen Bedarf sowie nach dem Ausmass der Bemühungen der Integration. In diesem Kontext ist zudem zu erwähnen, dass die wirtschaftliche Unterstützung in der Sozialhilfe mit Beratung verknüpft wird, welche individuell zu bestimmen ist (Mösch Payot, 2014, S. 1420).
- Das Subsidiaritätsprinzip meint, dass Leistungen erst dann gewährt werden, wenn alle Möglichkeiten der Selbsthilfe ausgeschöpft sind und auch keine Ansprüche gegenüber Dritten bestehen. Das Prinzip der Subsidiarität betont den nachrangigen Charakter der Sozialhilfe und fordert, dass zunächst alle anderen Hilfsmöglichkeiten genutzt werden müssen (Mösch Payot, 2014, S. 1420).

3.2 Kantonale Ebene

In der Bundesverfassung ist in Art. 115 festgehalten, dass die Sozialhilfe in den Kompetenzbereich der Kantone fällt. Das schweizerische Bundesgesetz über die Zuständigkeit für die Unterstützung Bedürftiger (ZUG) vom 24. Juni 1977, SR 851.1 hält fest, welcher Kanton wann zuständig ist. Dieses Gesetz soll einvernehmlich die Zuständigkeit klären und Konflikte vermeiden.

Die rechtliche Ausarbeitung der Sozialhilfe obliegt somit den jeweiligen Kantonen der Schweiz. Diesbezüglich haben alle Kantone Sozialhilfegesetze erlassen, wobei die Bundesverfassung und insbesondere die darin enthaltenen Grundrechte die Basis darstellen (Akkaya, 2015, S. 50). Die kantonalen Gesetzgebungen, Verordnungen und Handbücher unterscheiden sich erheblich in ihren Voraussetzungen zu Ausgestaltung der Sozialhilfe. In Fällen, in denen das Gesetz lückenhaft oder nicht hinreichend konkret ist, wird den ausführenden Organen der Sozialhilfe ein Ermessensspielraum eingeräumt. Es existieren an zahlreichen Orten ermessensbeschränkende Verwaltungsweisungen in Form von Handbüchern und Richtlinien. Die Kantone definieren in den Sozialhilfegesetzen die Grundprinzipien der Sozialhilfe, Sanktionierungen, Leistungsvoraussetzungen und vieles mehr. Kompetenzen und Organisation können die Kantone an die Gemeinde auch übertragen. Die Schaffung der SKOS-Richtlinien diente den einzelnen Kantonen als wegweisende Handlungsanweisung und als Form der Vereinheitlichung (Mösch Payot, 2014, 1414 & 1417). Im folgenden Kapitel wird näher auf die SKOS-Richtlinien eingegangen.

3.3 SKOS-Richtlinien

Die Richtlinien der SKOS, der schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe, sind Empfehlungen zur Gestaltung der Sozialhilfe für die Gemeinden und Kantone oder für Hilfsorganisationen, die durch einen Leistungsauftrag damit beauftragt wurden, Sozialhilfe zu leisten. Durch den Austausch mit den Sozialhilfeorganen, der Praxis und der Wissenschaft wurde darauf abgezielt, dass die Richtlinien möglichst breit abgestützt und von den meisten Kantonen grösstenteils in die Gesetzgebung aufgenommen wird (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS, 2023). Ein vor kurzem abgeschlossenes Forschungsprojekt der Fachhochschule Nordwestschweiz kam zum Fazit, dass die SKOS-Richtlinien trotz dem Ziel, zu einer Harmonisierung in der Sozialhilfe beizutragen, diesem Anspruch aus zwei Gründen nicht gerecht werden (Roulin & Hassler, 2023, S. 32-33):

1. Neben den SKOS-Richtlinien finden sich auf derselben Plattform ergänzend Hilfsblätter, Praxishilfen und genauere Erläuterungen. Es ist nicht durchgehend klar festzustellen, in welchem Verhältnis diese Dokumente zueinanderstehen, weshalb sie in der Anwendung von den Sozialdiensten unterschiedlich interpretiert werden.
2. Zudem wird kritisiert, dass die Richtlinien nicht für alle Kantone verbindlich in die geltenden Rechtsgrundlagen mitaufgenommen wurden. Dieser Punkt wird jedoch dadurch relativiert, dass sich selbst bei einheitlicher Rechtsprechung erhebliche Unterschiede in der Handhabung

der bearbeiteten Fallvignetten feststellen liessen. Grund dafür ist unter anderem der grosse Ermessensspielraum, der sowohl in den kantonalen Gesetzgebungen als auch in den SKOS-Richtlinien eingeräumt wird, um dem jeweiligen Einzelfall Rechnung zu tragen.

Ein weiterer Zweck der SKOS-Richtlinien kann darin gesehen werden, dass durch den öffentlichen Zugang zu den allgemeinen Richtlinien und Praxisbeispielen der SKOS, im Gegensatz zu manchen nicht öffentlich zugänglichen kantonalen Handbüchern, auch eine Möglichkeit für die Klientel besteht, sich über die Ausgestaltung der Sozialhilfe genauer zu informieren.

4 Termine in der Sozialhilfe

Im vorliegenden Kapitel erfolgt eine detaillierte Betrachtung der Nichtwahrnehmung von Terminen im Kontext der Sozialhilfe. Im Folgenden wird zunächst der Rechtsanspruch auf Termine aufgrund des Grundrechts auf Hilfe in Notlagen gemäss Art. 12 BV thematisiert. Dann wird die Wahrnehmung eines Termins als Verpflichtung thematisiert, sofern Sozialhilfeleistungen bezogen werden. In diesem Zusammenhang wird die Bedeutung der Mitwirkungspflicht näher erörtert. Die Konsequenzen des Nichterscheins zu einem Termin werden schliesslich auf rechtlicher Ebene sowie im Hinblick auf den Hilfefprozess und die Beziehungsebene analysiert.

4.1 Termine als Rechtsanspruch

Auch wenn Termine beim Sozialdienst eine Verpflichtung sein können, gilt es, nicht zu vergessen, dass diese Termine auch ein Angebot und eine Hilfestellung darstellen (sollen). Es besteht ein rechtlicher Anspruch auf solche Termine beziehungsweise auf die damit verbundene Beratung oder andere Unterstützungsformen, genau wie auch ein rechtlicher Anspruch auf die materiellen Mittel der Sozialhilfe besteht, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind.

Gemäss den Erläuterungen der SKOS-Richtlinien A.5 ist der Anspruch auf Hilfe in Notlagen ein sogenannter Kerngehalt der Grundrechtsgarantien und ist daher unantastbar. Der Anspruch darf nicht eingeschränkt werden (Art. 36 Abs. 4 BV). Dem bereits vorangehend thematisierten Grundrecht aus Art. 12 der Bundesverfassung, dem Recht auf Hilfe in Notlagen, entspringt nicht nur ein Anspruch auf materielle, sondern auch auf persönliche Hilfe. Da dieses Recht in der Bundesverfassung festgehalten ist, muss es nicht zwingend in den kantonalen Sozialhilfegesetzen festgehalten sein, um eingefordert werden zu können. Betreffend der Anspruchsvoraussetzungen gilt das Subsidiaritätsprinzip ebenso wie in der wirtschaftlichen Sozialhilfe: es besteht also nur ein Anspruch auf persönliche Hilfe, wenn eine Person selbst nicht in der Lage ist, sich selbst zu helfen oder die Hilfe Dritter in Anspruch zu nehmen (SKOS-RL B.2). Bei sozialhilfebeziehenden Personen kann von einer solchen Notlage ausgegangen werden,

denn Sozialhilfe hat die Existenz zu unterstützender Personen zu sichern und ihre soziale und berufliche Integration zu fördern, was gemäss den SKOS-Richtlinien in der Regel mehr als ausschliesslich materieller Sozialhilfe bedarf (B.1. lit. a).

Ziel der persönlichen Hilfe ist es, Personen in schwierigen Lebenslagen durch individuelle Massnahmen wie Beratung, Begleitung oder Triage an spezialisierte Angebote zu stärken oder zu stabilisieren (SKOS-RL B.3). Daher kann sich die Ausgestaltung der persönlichen Hilfe stark von Person zu Person unterscheiden. Die Spannbreite kann von einzelnen Kurzterminen über Begleitung durch Sozialversicherungsverfahren zu einer jahrelangen Unterstützung reichen. Eine spezifische Form der persönlichen Sozialhilfe umfasst beispielsweise die freiwillige Einkommensverwaltung, bei der unterstützungsbedürftige Personen mit bescheidenen finanziellen Mitteln in der Verwaltung ihres Einkommens auf freiwilliger Basis unterstützt werden (SKOS-RL B.3. lit. b).

4.2 Termine als Verpflichtung

Wie im vorangehenden Kapitel ausgeführt, können Termine im Rahmen der Sozialhilfe auf freiwilliger Basis stattfinden. Sobald Personen jedoch wirtschaftliche Sozialhilfe, also auch materielle Leistungen beantragen oder erhalten, kann das Erscheinen zu Terminen im Rahmen der Mitwirkungspflicht von ihnen verlangt werden. Sie sind also nicht mehr nur berechtigt, sondern verpflichtet dazu, Termine wahrzunehmen. Eine solche Auflage stützt sich in der Regel auf den schriftlichen Entscheid oder die Verfügung der Sozialhilfebehörde, denn Auflagen sind gemäss den SKOS-Richtlinien schriftlich zu erlassen (F.1. lit. a.). Der Grund, der Bestand und der Umfang von Auflagen soll klar ersichtlich sein und den unterstützten Personen somit ermöglichen, den Rechtsweg zu ergreifen. Geprüft werden muss bei jeder Auflage die Verhältnismässigkeit, ob die Auflage dem Zweck der Sozialhilfe dient und ob eine gesetzliche Grundlage dazu besteht (SKOS-RL F.1. lit. c).

Dem Zweck der Sozialhilfe entsprechen können Termine unter anderem, indem eine Verminderung der Bedürftigkeit oder eine Förderung der sozialen Integration durch die Terminvergabe erreicht werden soll. Der Rahmen zur Erfüllung dieses Zweckes lässt daher einen relativ grossen Handlungsspielraum, der grundsätzlich alle bereits in Kapitel 2.1 «Terminen als Handlungsinstrument der Sozialen Arbeit» genannten Funktionen und Ziele von Terminen einschliessen kann.

Die Verhältnismässigkeit von Terminverpflichtung und deren Ausgestaltung wiederum kann genauer hinterfragt werden und ist auch im Einzelfall zu prüfen. Ist es beispielsweise verhältnismässig, dass sich eine berufstätige Person während ihrer Arbeitszeit frei nehmen muss, um einen Termin bei der Sozialhilfe wahrnehmen zu können? Ist es verhältnismässig, dass ein junger Erwachsener täglich auf dem Sozialdienst erscheint, damit er lernt, Termine pünktlich wahrzunehmen?

Auch erwähnenswert an dieser Stelle ist, dass es sich bei den Auflagen und Sanktionen betreffend der Mitwirkungspflicht zumeist um Entschliessungsermessen der jeweiligen Sozialhilfeorgane handelt. Diese können, müssen aber nicht zwingend entscheiden, dass Termine stattfinden müssen und ein Nichterscheinen sanktioniert wird. Dienstinterne Regelungen, die Sanktionen und Regelungen zur Terminwahrnehmung ohne Ermessen vorsehen, bedeuten somit eine Ermessensunterschreitung und damit einen Ermessensfehler.

4.3 Auswirkungen des Termin Verpassens

In den nachfolgenden zwei Teilkapiteln wird ausgeführt, welche Konsequenzen und Auswirkungen das Nicht-Wahrnehmen von Terminen sowohl auf rechtlicher Ebene als auch auf der Beziehungsebene zwischen Klientel und Fachperson auftreten können. Die Unterschiede zwischen exekutorischen und repressiven Massnahmen und ihre rechtlichen Grundlagen werden zudem mithilfe verständlicher Beispiele aufgezeigt.

4.3.1 Auswirkungen auf rechtlicher Ebene

Im Rahmen des Bezuges von wirtschaftlicher Sozialhilfe ist die Klientel zur Mitwirkung verpflichtet und unterliegt der Untersuchungsmaxime durch den zuständigen Sozialdienst. Die Berücksichtigung des Verhältnismässigkeitsprinzips bedingt einen erhöhten Abklärungsaufwand des Sozialdienstes, je weniger die betroffene Person zur Mitwirkung in der Lage ist (Mösch Payot, 2014, S. 1450). Werden Pflichten, beispielsweise die Mitwirkungspflicht, verletzt, liegt es im Ermessen des Sozialdienstes, die Person zu sanktionieren. In diesem Kontext ist eine Differenzierung zwischen zwei Typen von Sanktionen sinnvoll. Exekutorische, verwaltungsrechtliche Massnahmen zielen darauf ab, die Rechtmässigkeit eines Handelns unmittelbar durchzusetzen und/oder künftige Verstösse gegen die Rechtsordnung präventiv zu verhindern. Beispiele dafür sind mündliche oder schriftliche Ermahnungen und Verwarnungen. Andererseits existieren repressive Sanktionen, deren Ziel es ist, Druck auf die Betroffenen auszuüben, um die Erfüllung der Verpflichtungen zu erwirken. Es wird ein Ausgleich des als unrechtmässig befundenen Zustandes angestrebt.

Sozialhilferechtlich sanktionierende Massnahmen umfassen unter anderem die gesetzlich vorgesehene Kürzung von Unterstützungsleistungen bei Verletzung von Auflagen. Dann gibt es auch noch administrative Rechtsnachteile, beispielsweise kann das Unterlassen der Einreichung erforderlicher Dokumente dazu führen, dass die Erfüllung der Voraussetzungen für den Bezug von Sozialhilfe, vor allem die Nachweisbarkeit der Bedürftigkeit, nicht oder nicht mehr möglich ist. Dies kann zur Folge haben, dass Sozialhilfeleistungen verweigert oder eingestellt werden (Mösch Payot, 2014, S. 1449). Das Prinzip der Verhältnismässigkeit verlangt, dass hoheitliche Eingriffe, welche sich auf die Bevölkerung auswir-

ken, in einem ausgewogenen Verhältnis zu ihrem Ziel stehen müssen. Die Massnahmen müssen wirksam sein und den angestrebten Zweck erreichen. Ebenso sollten sie nur dann ergriffen werden, wenn keine weniger einschneidenden Alternativen verfügbar sind, die denselben Zweck ebenso gut erfüllen könnten. Diese Eingriffe sollten zudem zumutbar sein (Mösch Payot, 2014, S. 1419).

4.3.2 Auswirkungen auf den Hilfeprozess

Die sozialarbeiterische Beratung stellt ein Instrument dar, welches dazu beiträgt, dass die Bewältigung der alltäglichen Herausforderungen des Lebensumfelds für die Klientel erleichtert wird (Weber & Kunz, 2012, S. 6). Soziale Arbeit basiert auf der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klient: innen, die in der Beratung etabliert sowie gepflegt wird und deren Qualität von zentraler Bedeutung ist. Sie ist die Grundlage, um ein Arbeitsbündnis zu schliessen und eine zielgerichtete Hilfe zu leisten (Weber & Kunz, 2012, S. 11-12). Die Erkenntnisse aus der Psychotherapieforschung legen nahe, dass Nähe und Vertrauen als essenzielle Komponenten in der Kommunikation fungieren. Zusammen bilden sie einen zentralen Mechanismus, der als Grundlage für eine effektive und zielgerichtete Hilfeleistung dient. Diese Erkenntnisse lassen sich ebenso auf die sozialarbeiterische Beratung übertragen (Weber & Kunz, 2012, S. 16).

Es lässt sich ableiten, dass durch wiederholte Nichtwahrnehmung von Terminen im Rahmen der wirtschaftlichen Sozialhilfe kein oder kein verbessertes Vertrauen in die Sozialarbeitenden aufgebaut und die Grundlage für die Beratung nicht geschaffen werden kann. Die Behinderung der Vertrauensbildung ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass ein regelmässiger und zuverlässiger Kontakt fehlt. Die Berücksichtigung der psychischen Grundbedürfnisse nach Grawe (Unlustvermeidung und Lustgewinn, Selbstwerterhöhung, Bindung, Orientierung und Kontrolle) stellt einen wesentlichen Aspekt in der Beziehung dar (Grawe, 2004 185-186). Die positive Wahrnehmung der Beziehung zu den Beratenden seitens der Klientinnen und Klienten stellt eine wichtige Voraussetzung für die Bereitschaft zur Kooperation und zur Veränderung dar (Weber & Kunz, 2012, S. 33-34). Die Gestaltung der Beziehung zwischen der Fachperson und der Klientel muss so erfolgen, dass sie einen förderlichen Einfluss auf das Ziel der Motivationsförderung hat (Klug & Zobrist, 2021, S. 93), denn Beziehung zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden stellt ein wichtiges Instrument zur Förderung der Motivation dar. Wiederholtes Versäumen von Terminen kann ein Indikator für mangelnde Motivation sein. Die Veränderungsmotivation stellt jedoch einen entscheidenden Faktor für den Erfolg im Beratungsprozess dar. Daher ist die Veränderungsmotivation als erstes Ziel im Beratungsprozess anzustreben (Klug & Zobrist, 2021, S. 23), somit erfolgt eine Anpassung der gemeinsam formulierten Ziele, wenn im Prozess erkannt wird, dass diese aufgrund nicht wahrgenommener Termine aktuell nicht erreichbar sind. Dies kann den Fortschritt im Beratungsprozess verlangsamen oder verhindern. Denn laut Weber und Kunz (2012) sind Zielformulierungen ein essenzieller Teilschritt im Problemlösungsprozess. Ziele verhelfen zu einem

konkreten Arbeitsbündnis mit der Klientel und erschaffen gegenseitige Verbindlichkeit, sich an ein vereinbartes Vorgehen zu halten. Zudem sind gemeinsam erarbeitete Ziele das Fundament der Evaluation des Beratungsprozesses. Das Festlegen von Zielen dient weiters auch der Förderung von Kooperation und Motivation auf Seiten der Ratsuchenden. Im systemisch-lösungsorientierten Ansatz wird postuliert, dass entscheidende Veränderungsprozesse zwischen den Beratungsterminen stattfinden. Um die definierten Ziele zu erreichen, ist es von Bedeutung, Impulse für Veränderungen zu setzen, während gleichzeitig während den Beratungen auf das Gesagte reagiert wird, um die Richtung der Interventionen anzupassen (S. 60-61). Dies ist nicht möglich, wenn Termine nicht stattfinden.

Als Widerstand werden alle Verhaltensweisen der Klientel bezeichnet, die den Veränderungsprozess verhindern oder behindern (Klug & Zobrist, 2021, S. 81). Neben der Nichteinhaltung von Terminen können auch Vermeidungsverhalten oder manipulative Strategien als Widerstand gedeutet werden. In der bereits erwähnten Studie «Interventionen und Wirkungen der Sozialhilfe» wird das Interaktionsmuster «Fordern und Widerstand (widersetzen)» beschrieben. Laut der Studie beginnt Widerstand meistens dort, wo die Sozialarbeitenden ihre Erwartungen und die gesetzlichen Richtlinien betonen und somit Forderungen an die Klientel stellen. Bei Nichteinhaltung dieser Forderungen, können Kürzungen der Sozialhilfe erfolgen. Die Klientel ist aber oft aus gesundheitlichen Gründen oder aufgrund ihrer Lebensumstände nicht in der Lage oder nicht willens, den Forderungen nachzukommen. Gemäss der Studie verhält sich diese Klientel vermehrt wenig motiviert und unzuverlässig. Sie erscheinen beispielsweise nicht zu vereinbarten Terminen. Dieses Interaktionsmuster veranschaulicht die extremen Spannungsfelder in der Sozialhilfe: unterschiedliche Erwartungen, hierarchische Strukturen und starke Kontrolle durch die Sozialarbeitenden (Haller et al., 2013).

Die Nichtwahrnehmung von Terminen kann demnach erhebliche negative Auswirkungen auf den Hilfeprozess im Rahmen der Sozialhilfe haben, beispielsweise auf die Beziehung, Motivation oder Kooperation.

5 Forschungsdesign

In diesem Kapitel wird die Begründung der Forschung sowohl aus dem erhofften Erkenntnisgewinn für die Praxis Sozialer Arbeit als auch der berufsethischen Relevanz aufgezeigt. Anschliessend wird der Untersuchungsgegenstand konkretisiert. Die Forschungsfragen sowie die damit verbundene Zielsetzung werden nachfolgend dargelegt. Die Fallauswahl wird methodisch unter anderem mit gewonnenen Erfahrungen aus Pre-Testinterviews begründet, die zur Vorbereitung der Forschungsarbeit durchgeführt wurden. Die Schritte der Datenerhebung werden anschliessend aufgeschlüsselt und das genaue Vorhaben zur Aufbereitung und Auswertung der gewonnenen Daten erklärt. Abschliessend werden die Überlegungen zur Verknüpfung der theoretischen Grundlagen mit den gewonnenen Daten in der Darstellung der Forschungsergebnisse ausgeführt.

5.1 Begründung der Forschung

Da der Umstand, dass Termine in der Sozialen Arbeit - unabhängig vom Kontext, also auch in Bereichen, in denen von einer Freiwilligkeit der Klienten und Klientinnen ausgegangen wird - nicht wahrgenommen werden, wurde bisher kaum untersucht. Da sowohl die Klientel zur Sicherung ihrer Existenz ein Interesse an der Wahrnehmung der Termine hat als auch die Sozialarbeitenden auf die Teilnahme der Klientel zur Ausübung Ihres Auftrages angewiesen sind, ist dieses Phänomen für alle Beteiligten von Relevanz. Zu erfahren, wie Sozialarbeitende auf das Nichterscheinen ihrer Klientel reagieren und was sie darüber denken, ermöglicht ein weiteres Verständnis dazu, inwiefern Soziale Arbeit in diesem Bereich einen Beitrag zu einer Veränderung leisten kann und ob eine solche Veränderung überhaupt wünschenswert wäre.

Sozialarbeitende sollen gemäss dem Berufskodex der Sozialen Arbeit ihre Klientel nicht nur in ihren Rechten bestärken, sondern auch die Einhaltung ihrer Pflichten fordern (AvenirSocial, 2010, S. 13). In Verbindung mit der Handlungsmaxime, dass Professionelle der Sozialen Arbeit an ihre Klientinnen und Klienten nur fachlich adäquate und ethisch begründete Anforderungen stellen (ebd.), ergibt sich bereits hier oftmals ein Dilemma für die Fachpersonen. Dieses besteht darin, dass sie die Zumutbarkeit und Zielsetzung der Vorgaben in den individuellen Lebenslagen der Klienten verorten und einschätzen müssen, inwiefern die Vorlagen vertretbar sind. Durch diese Forschung wird eine Reflexion der Erklärungsansätze und Handlungen der Sozialarbeitenden in diesem Dilemma ermöglicht, um darauf aufbauend Handlungsempfehlungen an die Praxis zu formulieren.

5.2 Gegenstand der Untersuchung

Die vorliegende Forschungsarbeit versucht Erklärungsansätze für das Phänomen des Nichtwahrnehmens eines Termins in der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu finden. Im Rahmen dessen folgt eine Untersuchung der Deutungen von Sozialarbeitenden über das Nichterscheinen sowie der daraus abgeleiteten Handlungsstrategien mittels Interviews, welche auf einem Leitfaden basieren. Der Umgang mit diesem Thema wurde analysiert. Den drei Ebenen Fühlen, Denken und Handeln wird eine bedeutende Rolle zugeschrieben.

Im Zusammenhang mit dem Fühlen wird versucht herauszufinden, was das Nichterscheinen von Klientel bei den Fachpersonen der Sozialen Arbeit auslöst und wie sie das Phänomen persönlich wahrnehmen. Auf der Ebene des Denkens wird darauf fokussiert, die Gedanken zu erfassen und an Erklärungsansätze der Sozialarbeitenden zu gelangen und welche Faktoren in die Überlegungen der Fachpersonen mit einfließen.

Das Denken ist eine Grundlage für zielgerichtetes Handeln (Nolting & Paulus, 2018, S. 57). Im Rahmen der Handlung wird eruiert, welche Motive die Fachpersonen dazu veranlassen, bei Nichterscheinen eines vereinbarten Termins wie tätig zu werden. Zudem wird die Begründung ihres Handelns erfragt und das dahinterliegende Ziel identifiziert.

Die befragten Fachpersonen der Sozialen Arbeit betrachten sich selbst in einem System, also die Person beobachtet sich dabei, wie sie ein System beobachtet. Nicht ausser Acht gelassen werden darf, dass es keine von der betrachtenden Person eine unabhängige Realität gibt, denn Realität wird von der Person konstruiert. Dabei spielen eigene Vorstellungen und Bewertungen von Menschen und deren Probleme eine bedeutende Rolle. Dies wird als Kybernetik zweiter Ordnung bezeichnet (Weber & Kunz, 2012, S. 29-30). Die Sozialarbeitenden geben eine Selbstreferenz in der Wahrnehmung des Phänomens des Nichtwahrnehmens eines Termins ihrer Klientel wieder.

5.3 Forschungsfragen und Zielsetzung

Wie in Kapitel 1.2 dargelegt, lautet die Hauptfragestellung der vorliegenden Arbeit: «Wie erleben und bewältigen Sozialarbeitende in der wirtschaftlichen Sozialhilfe das Nichterscheinen von Klienten und Klientinnen?». Um die Hauptfragestellung der Bachelorarbeit beantworten zu können, wurden Leitfragen entwickelt, welche die Basis der Interviews darstellten. Diese Leitfragen dienten dazu, individuelle Erklärungen und eigene Erfahrungen im Zusammenhang mit diesem Phänomen zu erfragen.

Mit dem Fühlen, Denken und darauffolgendem Handeln fand während dem Interview eine Auseinandersetzung statt, denn die Emotionen und Gedanken haben nach Annahme der Autorenschaft Einfluss auf die Handlung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit. Zudem wurde dem Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe eine zentrale Bedeutung zugeschrieben, da die Sichtweise auf die gesetzlichen Rah-

menbedingungen nicht ausser Acht gelassen werden sollte. Die Klientel ist in strukturellen Rahmenbedingungen eingebettet und der Handlungsspielraum der Person ist eingeschränkt, wenn sie wirtschaftliche Sozialhilfe beziehen möchte. Fachpersonen der Sozialen Arbeit haben Sanktionsmöglichkeiten und somit herrscht ein asymmetrisches Machtverhältnis zwischen den beteiligten Personen (Klug & Zobrist, 2021, S. 31). Die Erfragung des Best-Practice sowie ein guter Umgang des nicht Wahrnehmens eines Termins ermöglichen die Ableitung von Erkenntnissen für die Praxis.

Das Ziel dieser Forschung war es, die individuellen Erfahrungen, Erklärungen und Deutungen der Sozialarbeitenden bezüglich des nicht Wahrnehmens von Terminen zu erfahren. Im Rahmen der Forschung sollten auch Ansätze zum Umgang mit dem Phänomen eruiert und analysiert werden.

5.4 Fallauswahl (*Sampling*)

Im Rahmen der qualitativen Sozialforschung wird das Ziel verfolgt, einen detaillierten Einblick in soziale Phänomene zu erlangen (Metzger, 2009, S. 1). Horst Otto Mayer (2004) weist darauf hin, dass in der Empirie häufig nicht alle Elemente erfasst werden können und daher auf Stichprobenergebnisse zurückgegriffen werden muss (S. 38). Eine Stichprobe (engl. *Sample*) enthält alle Personen beziehungsweise Untersuchungseinheiten, die tatsächlich untersucht wurden und aus einer grösseren Menge von Personen ausgewählt wurden. Bei der Stichprobenziehung handelt es sich um ein deduktives Verfahren, bei dem die Stichprobe vor Beginn der Untersuchung nach bestimmten Kriterien festgelegt wird (Metzger, 2009, S. 1). Moser (2008) beschreibt, dass bei einem zielgerichteten *Sampling* spezifische Merkmale festgelegt werden, die die Interviewten erfüllen müssen.

Dabei kann das Kriterium des Expert: innenwissens eine Rolle spielen (S. 48). Bei der vorliegenden Forschung werden Menschen interviewt, die in einem spezifischen Thema als Expert: innen gelten. Alle befragten Personen sind ausgebildete Sozialarbeiter: innen, arbeiten in der wirtschaftlichen Sozialhilfe und weisen Erfahrungen mit Terminversäumnissen auf. Es wurden Expertenbefragungen der Sozialarbeitenden eines mittelgrossen Sozialdienstes in der Zentralschweiz durchgeführt. Es fand eine Vollerhebung aller Fachpersonen, die als Sozialarbeitende auf dem Sozialdienst tätig sind, statt.

Interviewte	Interviewform	Geschlecht	Berufserfahrung	Kriterien erfüllt
A	vor Ort	weiblich	3.5 Jahre	Ja
B	vor Ort	weiblich	2 Jahre	Ja
C	vor Ort	weiblich	20 Jahre	Ja
D	Videokonferenz	männlich	10 Jahre	Ja
E	vor Ort	weiblich	9 Jahre	Ja
F	vor Ort	weiblich	10 Jahre	Ja
G	Videokonferenz	weiblich	1.5 Jahre	Ja
H	Videokonferenz	weiblich	< 1 Jahr	Ja

Tabella 2: Sampling Leitfadeninterviews (eigene Darstellung)

Eine Person der Autorenschaft agierte als *Gatekeeper* zum mittelgrossen Sozialdienst, der in der Deutschschweiz situiert ist, schaffte also den Zugang zu den interviewten Personen. Durch die *Gatekeeper* erfolgte eine schriftliche Kontaktaufnahme an die Leitung sowie folgend direkt an die betreffenden Personen.

5.5 Datenerhebung

Wie im vorangehenden Kapitel dargelegt, wurden zur Datenerhebung alle Sozialarbeitenden des teilnehmenden Sozialdienstes befragt. Der verwendete Leitfaden zur Durchführung der Expert: inneninterviews wurde im Vorhinein mit anderen Sozialarbeitenden, die im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe tätig sind, getestet und somit fortlaufend optimiert.

Gemäss Mayer (2004) lassend die offenen Fragen eines Leitfadens zu, dass die Befragten frei auf die gestellten Fragen beantworten können, während durch einen konsequenten Einsatz des Leitfadens zugleich eine Vergleichbarkeit der geführten Interviews beibehalten wird (S. 36). Die meisten der verwendeten Interviews konnten vor Ort durchgeführt werden und mit Tonaufnahmen festgehalten werden. Aus organisatorischen Gründen musste bei drei der verwendeten Interviews auf Videokonferenz-Tools zurückgegriffen werden, welche zur Transkription aufgezeichnet wurden. Auf die methodischen Unterschiede zwischen den vor Ort durchgeführten Interviews wird an dieser Stelle nicht vertieft eingegangen. Zur Begrenzung der Auswirkungen der persönlichen Beziehung zu der Autorin, die als *Gatekeeper* fungierte, wurden die Interviews strikt von der Autorin geführt, die keinen persönlichen oder professionellen Bezug zum befragten Sozialdienst hat.

Methodisch limitierend könnte an dieser Stelle die Befragung durch die Studierende der Sozialer Arbeit und durch den Zugang durch eine Verfasserin der Arbeit bei den Fachpersonen bewirken, dass eher Antworten erhalten werden, die dem idealtypischen sozialarbeiterischen Professionsverständnis entsprechen.

5.6 Aufbereitung und Datenauswertung

Die durch die Anwendung des vorangehend beschriebenen Leitfadens gewonnene Struktur unterstützte den Auswertungsprozess. So konnte die erste Zuteilung zu den Ordnungskategorien (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 57) durch die Orientierung an den Leitfadenfragen erfolgen. Die weitere Kategorienbildung wurde induktiv vorgenommen. Gemäss Kuckartz und Rädiker legt eine intensive Auseinandersetzung mit dem Material eine während des Analyseprozesses fortschreitende Verfeinerung und Konkretisierung des Kategoriensystems nahe (2022, S. 107). Das Kategoriensystem wurde daher fortlaufend erweitert und anschliessend von den Autorinnen nach Bedarf auch durch die Zusammenfassung von ähnlichen Kategorien wieder reduziert.

Da die Erklärungsansätze der Sozialarbeitenden ihre Handlungen direkt zu beeinflussen scheinen, konnten unterschiedliche Erklärungs- und Handlungsmuster festgestellt werden, welche im Zusammenhang mit dem Kontext des Zwangs- oder Pflichtkontextes der Sozialhilfe gestellt werden können. Um diese Entdeckung weiter zu vertiefen, wurden explorative Fragen an das gewonnene Datenmaterial gestellt. Anlehnend an das paradigmatische Modell nach Strauss und Corbin (1996) wurde das Material anhand der folgenden, an den Forschungsgegenstand angepassten, Fragen bearbeitet (S. 78):

- 1) Was sind die Bedingungen der Klient: innen und der Fachpersonen, die zum Phänomen Terminverpassen führen? Welche Bedingungen vermuten die Sozialarbeitenden?
- 2) Was sind die Kontextbedingungen des Terminverpassens in der wirtschaftlichen Sozialhilfe?
- 3) Wie ist das Phänomen der nicht wahrgenommenen Termine beschaffen und wie wird es durch die Fachpersonen erklärt?
- 4) Welchen Umgang haben die befragten Sozialarbeitenden mit dem Phänomen?
- 5) Welche Konsequenzen haben nicht wahrgenommene Termine für die Fachpersonen?

Es konnte in Auseinandersetzung mit dem Material zudem vertieft auf die Erkenntnis eingegangen werden, dass viele Sozialarbeitende sich mit der Frage konfrontiert sehen, wann es ihren Klientinnen und Klienten überhaupt möglich ist, zu vereinbarten Terminen zu erscheinen und welche Auswirkungen die Einschätzungen der Sozialarbeitenden auf diese Frage für die weitere Zusammenarbeit bedeutet. Daraus abgeleitet wurde spezifisch für alle Aussagen, die sich der Kategorie «Können und Wollen» Unterkategorien mit den verschiedenen Erklärungsversuchen der Sozialarbeitenden gebildet.

Nach der Darstellung der Ergebnisse wurde eine explizite Verknüpfung mit der vorhandenen Theorie und Literatur aufgezeigt (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 108).

6 Forschungsergebnisse

Die empirischen Forschungsergebnisse werden in einem nächsten Schritt detailliert vorgestellt. Die Darstellung erfolgt in Anlehnung an das paradigmatische Modell nach Strauss und Corbin (vgl. Kapitel 5.6). Die Fragen wurden an das Phänomen der Nichtwahrnehmung von Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe angepasst. Im folgenden Kapitel werden die Forschungsergebnisse interpretiert, wobei die Ergebnisse durch Fachliteratur ergänzt werden. Die Diskussion der Erklärungs- und Handlungsansätze für die drei spezifischen Kategorien steht unter anderem im Fokus. Die Unterscheidung von «Können und Wollen» sowie die Besonderheiten des Kontexts der wirtschaftlichen Sozialhilfe werden diskutiert. Das letzte Unterkapitel umfasst die Kritik an der eigenen Forschung, denn Durchführung eines Leitfadeninterviews bedarf unter anderem Fingerspitzengefühl und Erfahrung auf Seiten der interviewenden Person.

6.1 Darstellung der Forschungsergebnisse

Die Darstellung der Forschungsergebnisse wird in Anlehnung an das Paradigmenmodell von Strauss und Corbin vorgenommen. Die Fragen wurden an die Thematik respektive Forschungsarbeit adaptiert (vgl. Kap. 5.6). Nach der Durchführung der Interviews wurden beim Transkribieren und bei der Auswertung drei verschiedene Erklärungs- und Handlungsmuster erkennbar. Die Erklärungs- und Handlungsmuster wurden unterteilt in die Handlungs- und Erklärungsmuster A, B und C.

Die Nichtwahrnehmung von Terminen lässt sich gemäss dem Erklärungs- und Handlungsmuster A stets auf einen (möglichen) Grund zurückführen. Es liegt eine Kausalität vor. Die Fachperson der Sozialen Arbeit versucht, gemeinsam mit der Klientel Lösungen zu finden, um die Terminwahrnehmung zu verbessern. Der Fokus des Handelns liegt dabei auf den individuellen Ressourcen der betreffenden Person und Sanktionen stellen einen nachrangigen Lösungsweg dar. Das Erklärungs- und Handlungsmuster B stellt den Mittelweg zwischen A und C dar. Es gibt in diesem Muster sowohl Situationen, bei welchen die Klientel nichts dafür kann, dass sie den Termin nicht wahrnimmt, beispielsweise aufgrund einer Erkrankung. Andererseits gibt es auch Situationen, in denen eine Schuld zugewiesen wird, wobei dann Sanktionen als der richtige Weg gesehen werden. Es stellt sich die Frage, ob jemand will oder nicht, oder ob er kann oder nicht. Im Rahmen dessen erfolgt eine individuelle Einschätzung, welche unter anderem den Gesundheitszustand der Person, welche den Termin nicht wahrgenommen hat, berücksichtigt. Im Rahmen des Erklärungs- und Handlungsmusters C erfolgt keine Aufstellung von Erklärungsansätzen oder Hypothesen hinsichtlich der Nichtwahrnehmung des Termins. Die Nichterscheinung zum Termin wird als respektlos empfunden und mit diversen negativen Emotionen verbunden. Als

einzigste Intervention werden Sanktionen angesehen, wobei kein Zusammenhang zwischen der Beratung und dem Nichterscheinen gesehen wird. In der Folge wird nun jeweils das Erklärungs- und Handlungsmuster A, B und C einzeln bearbeitet.

6.1.1 Bedingungen der Beteiligten, die zum Phänomen Terminverpassen führen

In einem ersten Schritt wird hier der Fokus auf die Bedingungen der Klient:innen und Fachpersonen gelegt, die aus Sicht der Fachpersonen dazu führen, dass Klienten und Klientinnen Termine nicht wahrnehmen. Hierbei wurde keine Differenzierung zwischen vereinzelt oder regelmässigen Terminversäumnissen gemacht. Alle Erklärungsansätze verorten Bedingungen bei der Klientel, die zum untersuchten Phänomen führen: Erklärungs- und Handlungsmuster A und B beziehen jedoch auch Faktoren mit ein, die nicht bloss beim Willen der Klientel liegen und beziehen auch die Wirkungen des Kontextes der Sozialhilfe mit ein. Die Zuschreibung des Phänomens auf einzelne Personengruppen wurde als schwierig bis unmöglich beschrieben. Bezogen auf typische Fallkonstellationen wurden jedoch folgende Personengruppen genannt, bei welchen eher Terminversäumnisse wahrgenommen wurden:

- Personen mit Suchterkrankungen
- Personen mit gesundheitlichen Problemen, insbesondere mit psychischen Erkrankungen
- Alleinstehende
- Junge Erwachsene (in der Sozialhilfe sind damit in der Regel volljährige Personen unter 25 Jahren gemeint)
- Personen im Alter zwischen 30-35 Jahren
- Männer

Bereits aus der Aufzählung wird ersichtlich, dass sich die Nennungen teilweise gegenseitig widersprechen. Bei den meisten Sozialarbeitenden konnte im Verlauf des Interviews festgestellt werden, dass die Nennungen oftmals mit den jüngsten Erfahrungen mit nicht wahrgenommenen Terminen korrelierten. Daher soll nachfolgend der Schwerpunkt vertieft auf den Umständen liegen, in denen sich die Fachpersonal oder die nichterschienenen Klientel befinden. Begonnen wird mit dem Erklärungsmuster A.

Handlungs- und Erklärungsmuster A – fehlende Ressourcen

Beim ersten Erklärungs- und Handlungsmuster wird deutlich, dass die Fachperson die Bedingungen, die zu nicht wahrgenommenen Terminen führen, vordergründig im Fehlen von Ressourcen der nicht-erschienenen Klientel verortet. So wurde von einer Person ausgeführt: «... wir haben auch Leute, bei denen fehlen die Ressourcen. Bildung, Gesundheit, Sucht, genau. Und dann ist es für mich ich verständlich, dass das nicht immer funktioniert.» (Transkript Interview A, Pos. 33). Eine andere Fachperson führt mit anderen Worten aus: «Teils ist es das Organisatorische, habe ich das Gefühl, einfach das es Leute sehen hier ist ein Brief, aber zu wenig organisatorische Fähigkeiten haben zu dem Termin irgendwie in den Kalender einzutragen oder irgendwie auch anders machen könnte mit einem Post-it an die Türe, wie auch immer.» (Transkript Interview H, Pos. 23).

Weitere Erklärungsansätze, die der Thematik der fehlenden Ressourcen zugeordnet werden können, die von den Sozialarbeitenden genannt wurden, waren fehlende Zeitressourcen, beispielsweise weil ein Teil der Sozialhilfebeziehenden der Bevölkerungsgruppe der *working-poor* zugeordnet werden kann, also Personen, die trotz Erwerbstätigkeit von Armut betroffen sind. Die Gruppe der *working-poor* wurde in den Interviews in diesem Erklärungsmuster oftmals zusammen mit Alleinerziehenden genannt, bei denen demnach die verfügbare Zeit für Termine aufgrund von Betreuungsaufgaben ebenfalls beschränkt ist und die Planungssicherheit im Vergleich zu Personen ohne Erziehungsaufgaben daher weniger vorausgesetzt wird. Daraus lässt sich ein Mangel an Zeitressourcen als ein Umstand benennen, der zum Terminverpassen führen kann.

Es wird jedoch betont, dass nicht grundsätzlich davon ausgegangen wird, dass bei allen Klienten und Klientinnen - abgesehen von finanziellen Mitteln - Ressourcen fehlen: «Aber wir haben auch ganz viele Leute, bei denen Ressourcen fehlen, wo auch immer. Durch das kann ich mir auch erklären, dass es sehr gut sein kann, dass man es nicht schafft, einen Termin wahrzunehmen. Denn wenn alles super funktionieren würde, dann wären sie wahrscheinlich nicht in der Sozialhilfe. Aber eben, es gibt auch Ausnahmen, es gibt auch Leute, bei denen einfach da Budget nicht reicht. Working-Poor zum Beispiel, also die arbeiten, aber der Lohn reicht trotzdem nicht, um den Lebensunterhalt zu decken, das gibt es auch. Wegen dem muss es nicht sein, dass bei den Leuten Ressourcen fehlen.» (Transkript Interview A, Pos. 33).

Weitere, nicht auf das Klientel bezogene Faktoren, die gemäss den befragten Fachpersonen dazu führen können, dass Termine eher nicht wahrgenommen werden, lassen sich in den verschiedenen Phasen des Beratungsprozesses verorten. Die Anfangsphase, in der sich die Sozialarbeitenden und ihre Klientel kaum kennen und noch kaum Beziehungsaufbau stattfinden konnte und für die Klientel auch noch andere Unsicherheiten in Bezug auf das Verhalten der Sozialarbeitenden bestehen, wurde als besonders anfällig für das Auftreten von verpassten Terminen genannt. Auch Beratungsphasen, in denen besonders aktiv an Herausforderungen gearbeitet wird, können das Phänomen begünstigen. Hier zeigten sich wiederum zwei unterschiedliche Deutungen: Einerseits wurde das Nichterscheinen von

manchen als Hinweis gesehen, dass die Beratung eine Wirkung zeigt und daher etwas im Gegenüber auslöst. Diese ausgelösten Veränderungsprozesse können dann wiederum die Reaktion bei der Klientel herbeiführen, nicht zu den Terminen zu erscheinen. Andere Fachpersonen interpretierten das Nichterscheinen als Vermeidungsverhalten, das vor allem aufträte, wenn die Klientel unangenehme Gespräche ohne, weil Pflichten oder Abmachungen nicht eingehalten werden konnten. Grundsätzlich wird in diesem Erklärungsansatz also davon ausgegangen, dass es immer einen Grund gibt, weshalb Klient:innen nicht zu Terminen erscheinen und die Sozialarbeitenden stellen Hypothesen dazu auf, die sich vor allem auf fehlende Ressourcen beziehen.

Handlungs- und Erklärungsmuster B – Abwägung

Das zweite Erklärungs- und Handlungsmuster liess sich bezogen auf die Bedingungen, die zum Nichterscheinen führen, weniger klar vom Ersten abgrenzen. Auch hier wurden vor allem gesundheitliche Probleme und Mehrfachbelastungen der Klientel als mögliche Gründe genannt, die zu verpassten Terminen führen können. Miteinbezogen wurde hier jedoch auch die Annahme, dass die Klientel sich auch aktiv und selbstbestimmt dagegen entscheidet, am Termin teilzunehmen, weil es dessen Willen entspricht. Dazu können die Hypothesen gezählt werden, in denen vermutet wird, dass die Personen die Wichtigkeit des Termins als nicht sehr hoch einstufen, wie eine Fachperson dies als möglichen Grund aufzählt: «... dass sie halt Angst davor haben vor Konsequenzen vor Konfrontationen, ja, Lust vielleicht auch. Leute, die gerade finden sie haben besseres zu tun.» (Transkript Interview H, Pos. 23). Auch als Möglichkeit genannt wurde eine Ambivalenz der Klientel betreffend der Entscheidung, wirtschaftliche Sozialhilfe zu beziehen, was dazu führen kann, dass sie sich dagegen entscheiden, Termine wahrzunehmen: «Es gibt ja auch die Fälle, die haben nur einen sehr geringen Anspruch und dort, kann man es wirklich, sogar auf Berechnungsebene hinabbringen, lohnt es sich für 200 Franken Sozialhilfe zu einem Termin zu kommen? Und ab und zu gibt es auch noch wie andere Möglichkeiten, abgesehen von der Sozialhilfe vielleicht haben sie noch Eltern, die doch noch was zahlen und dann ist vielleicht das die bessere Lösung für sie in dem Moment.» (Transkript Interview G, Pos. 21). Demnach kann das Nichterscheinen auch als eine Güterabwägung verstanden werden, bei dem sich die Klientel im Wissen darum, welche Konsequenzen daraus entstehen könnten, trotzdem gegen eine Teilnahme im Prozess entscheidet.

Handlungs- und Erklärungsmuster C – keine Zeit für Hypothesen

Im letzten Erklärungsansatz zeigten sich weniger vertiefte Antworten auf die Umstände der Terminversäumnisse. In diesem Muster zeigt sich, dass der Zeitdruck der Fachpersonen dazu führen kann, dass sie sich nicht mit den Ursachen des Nichterscheinens auseinandersetzen können:

Fachperson: *«...und ja, wie ich es mir dann erkläre... ich bekomme ja dann eine Erklärung, weshalb sie nicht gekommen sind, und es bleibt mir nichts anderes übrig, als es zu akzeptieren. Weil schlussendlich, muss ich weiterarbeiten, und mein Arbeitsalltag geht auch ohne den Termin weiter. Also, ich bin, ja. Ich mache mir da eigentlich nicht gross Gedanken nachher.»* (Transkript Interview F, Pos. 43).

Auf weitere Nachfrage im Interview betreffend möglicher Hypothesen, die die Fachperson bezüglich nichterschienener Klientel bereits aufgestellt habe, wurde die Aufstellung von Hypothesen verneint:

«Nein, weil ich finde, für das habe ich schlichtweg keine Zeit.» (Transkript Interview F, Pos. 43-45).

Die eben zitierte Fachperson erkundige sich über die Gründe des Nichterscheinens direkt bei der Klientel und stellt im Vor- oder Nachhinein keine eigenen Hypothesen an. Es kommt auch in diesem Erklärungsansatz dazu, dass die Ursachen auf die Klientel bezogen werden.

6.1.2 Kontextbedingungen des Terminverpassens in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Im Rahmen der Untersuchung wurden die Expertinnen und Experten gezielt zum Einfluss der Kontextbedingungen der Sozialhilfe in Bezug auf das Phänomen befragt. Die befragten Personen gaben übereinstimmend an, dass es sich um einen Zwangs- oder Pflichtkontext handelt. Es konnte festgestellt werden, dass sowohl Fachpersonen der Sozialen Arbeit als auch die Klientel im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe in ihren Handlungsspielräumen eingeschränkt sind. Dies ist darauf zurückzuführen, dass es sich beim Auftrag der Sozialhilfe um einen gesetzlichen Auftrag handelt, der die Arbeit der Sozialdienste sowohl ermöglicht als auch beschränkt. Auf die Besonderheiten des Pflichtkontextes in der wirtschaftlichen Sozialhilfe wird vertieft in Kapitel 6.2.4 eingegangen.

Bei den drei Ausprägungen wurden diverse Interpretationen über die Auswirkungen des Kontexts auf das Phänomen sichtbar. Einerseits zeigte sich hier, dass der Rahmen, also die wirtschaftliche Sozialhilfe im Zusammenhang mit der Nichtwahrnehmung des Termins, für bestimmte Erklärungsmuster einen erheblichen Einfluss zu haben scheint. Zum anderen wurde festgestellt, dass je nach Muster dem Kontext keinen Einfluss auf die Wahrnehmung des Termins zugesprochen wurde.

Handlungs- und Erklärungsmuster A - zur Inanspruchnahme gezwungen

Bei diesem Handlungs- und Erklärungsmuster wird ersichtlich, dass der Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe einen erheblichen Einfluss auf das Phänomen der Nichtwahrnehmung eines Termins hat und dem eine zentrale Bedeutung zugeschrieben werden kann. Eine Fachperson der Sozialen Arbeit macht deutlich: *«Wir haben ganz viele Leute, die sich schämen, hierhin zu kommen. Die nur schon, der Schritt hier in die Türe hinein oder hier, da ist klar, das ist Sozialamt. Dass das schambehaftet, ist für gewisse Leute.»* (Transkript Interview A, Pos. 45). Scham, Unannehmlichkeiten und Angst sind exemplarische Gefühle, die im Kontext wiederholt geäußert wurden, da die Person als Bezüger: in unter anderem viel von ihrem privaten Leben offenbaren muss.

Des Weiteren wird dargelegt, dass die betreffende Person zur Inanspruchnahme von Unterstützung gezwungen sei, da sie sich in einer finanziellen Notlage befinde. Obwohl sie sich freiwillig anmelden kann, sei sie aufgrund ihrer aktuellen Lebenssituation zur Anmeldung gezwungen. *«Das es ein Zwangskontext ist, ein wenig? Die Leute sind nicht freiwillig bei uns, sie sind in einer Not. Sie sind ein wenig auf uns angewiesen, nicht nur ein wenig. Die Leute, die bei uns da sind, sind in einer finanziellen Notlage, wenn es um die Sozialhilfe geht.»* (Transkript Interview H, Pos. 33). Termine werden als Instrument der Kooperation und Teilnahme wahrgenommen, Kontakt dient als Kooperationsbasis der Fachperson der Sozialen Arbeit und der betroffenen Person. Eine Fachperson erläutert: *«Eine minimale Zusammenarbeit, Kooperation muss möglich sein, dort kann man auch flexibel sein, aber wie gesagt, ich finde, man kann allenfalls mit Telefonat arbeiten oder mit anderen Kommunikationswegen. Es muss nicht zwingend ein Termin sein, aber wir wollen schon irgendwie im Kontakt sein mit unseren Klienten. Das ist einfach wie vorgegeben, wir müssen irgendwie die Bedürftigkeit abklären, Ortsanwesenheit klären.»* (Transkription Interview E, Pos. 37). Wie die Aussage darlegt, dienen Termine beziehungsweise der Kontakt dazu, die Bedürftigkeit und Ortsanwesenheit zu klären. Im Zusammenhang der Bedeutungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen wurde die Mitwirkungspflicht und Kontrolle betont. Somit stellen Termine auch ein Kontrollinstrument in der wirtschaftlichen Sozialhilfe dar.

Terminvereinbarungen werden von mehreren Befragten als erster Messfaktor für die Mitwirkungspflicht genannt. Der Beratungsprozess sei an sich schlecht messbar für die gesetzliche Ebene, werde jedoch der Termin wahrgenommen, so könne dies als der erste Schritt für die Mitwirkungspflicht gewertet werden. Eine interviewte Person äusserte: *«...das zeigt es auch, dass die Leute immer wieder einmal Termine verpassen, dass es je nach dem wie auch zu viel mit ihnen macht die Zusammenarbeit, dass sie es wie vielleicht von sich wegstossen müssen, zum Teil.»* (Transkription Interview E, Pos. 31). Dies impliziert, dass aus Sicht der Sozialarbeitenden trotz des Nichterscheins im Kontextes der wirtschaftlichen Sozialhilfe ein Prozess stattfinden kann und die betreffenden Personen sich mit den besprochenen Inhalten auseinandersetzen und dadurch möglicherweise eine Veränderung ihres Verhaltens erfahren.

Handlungs- und Erklärungsmuster B - Ermessenspielraum

Auch bei diesem Erklärungs- und Handlungsmuster sind die Kontextbedingungen der wirtschaftlichen Sozialhilfe von entscheidender Bedeutung. Die diversen, mit der Sozialhilfe respektive dem Sozialdienst verbundenen Gefühle, können im Kontext der Nichtwahrnehmung eines Termins eine zentrale Rolle einnehmen. Auch im hier thematisierten Kontext sind die gesetzlichen Rahmenbedingungen von Wichtigkeit, wobei insbesondere die Aspekte Kontrolle, Mitwirkungspflicht, Bedürftigkeit und Zuständigkeit in der (Nicht-)Wahrnehmung eines Termins von Bedeutung sind. Die Wahrnehmung beziehungsweise Nichtwahrnehmung von Terminen kann als Kontrollinstanz für die genannten Prinzipien respektive Aspekte herangezogen werden. Fehlt eine Wahrnehmung von Terminen, so sind die genannten Punkte unzureichend erfüllt.

In diesem Erklärungsmuster wird die Bedeutung des Ermessenspielraumes sehr hervorgehoben, da sich je nach Einschätzung der Sozialarbeitenden (und damit auch nach ihrem Ermessen) ganz unterschiedliche Konsequenzen für ihre Klientel ergeben können. Durch die bereits thematisierte geringe Normendichte in der Sozialhilfe wird den Einschätzungen der Sozialarbeitenden deutlich mehr Gewicht zugestanden als in Rechtsbereichen, in denen eine grössere Normendichte besteht.

Handlungs- und Erklärungsmuster C – Pflicht

Anhand der Ergebnisse lässt sich für das Handlungs- und Erklärungsmuster C ableiten, dass den Kontextbedingungen der wirtschaftlichen Sozialhilfe keine Auswirkungen zugeschrieben werden. Eine Fachperson der Sozialen Arbeit erläuterte: *«... glaube ich jetzt nicht, dass der Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe der Grund ist, dass sie nicht kommen.»* (Transkript Interview F, Pos. 63). Diese Aussage unterstreicht die Auffassung, den Kontextbedingungen keine Relevanz beizumessen. Des Weiteren wird dargelegt: *«Denn sie bekommen ja etwas. Und sie wissen, auch wenn sie dann wirklich, auch wenn sie bei den einen oder anderen ein paar Mal nicht kommen, auch dann wird man sie natürlich sanktionieren. (...) Sie würden sicher, sie wissen, was ihre Pflicht ist, und eine Pflicht ist ganz klar, Termine wahrzunehmen, also nicht nur bei der wirtschaftlichen Sozialhilfe per se, auch rundherum.»* (Transkript Interview F, Pos. 63). Es wird ersichtlich, dass die Sozialhilfebeziehenden Rechte und Pflichten haben und wenn diese nicht eingehalten werden, wie beispielsweise die Mitwirkungspflicht, dann würden Sanktionierungen als logische Konsequenz folgen. Die Sanktionen liegen im Ermessen des Sozialarbeiters beziehungsweise der Sozialarbeiterin und können unterschiedlich aussehen. Zunächst würden mildere Sanktionen erfolgen, im Anschluss werden zunehmend strengere Massnahmen ergriffen. Dazu zählen beispielsweise eine Ermahnung, eine Anhörung und schliesslich eine Kürzung. Folgende Aussage wurde in einem Interview gemacht: *«die Pflicht besteht, dass man mitwirken muss für das gibt man die Unterschrift. Es ist wie etwas, was man herausnehmen kann und sagen kann, das haben sie einmal unterschrieben und sie wissen es. Es ist natürlich auch das, indem man sich auf die gesetzlichen*

Rahmenbedingungen bezieht.» (Transkript Interview H, Pos. 37). Hierbei wird nochmals deutlich, dass die Wahrnehmung von Terminen als Indikator für die Mitwirkungspflicht seitens der Klientel betrachtet werden kann. Fachpersonen brachten zum Ausdruck, dass auch sie von Gesetzes wegen Pflichten haben, beispielsweise die betroffenen Personen regelmässig zu sehen und Sozialberatungen anzubieten. Diese Pflicht obliegt ihnen, wobei sie gleichzeitig auch dazu verpflichtet sind, gegebenenfalls Grenzen zu ziehen, sofern die Klientel nicht in der Lage ist, dieser Pflicht nachzukommen. Die Nichtwahrnehmung von Terminen wird häufig in Verbindung mit der Mitwirkungspflicht und den darauffolgenden Sanktionen gebracht. Dadurch wird eine gesetzliche Legitimation dieser Massnahmen geschaffen. Das Erklärungs- und Handlungsmuster zielt darauf ab, die Klientel mittels diverser Sanktionen dazu zu bewegen, den Termin (wieder) wahrzunehmen.

6.1.3 Erklärungen der Fachpersonen und Beschaffenheit des Phänomens

Dass das Phänomen nicht wahrgenommener Termine bisher nicht ausführlich untersucht und in der Sozialen Arbeit thematisiert wurde, trägt dazu bei, dass verschiedene Fachpersonen mit einem unterschiedlichen Blickwinkel auf diese Vorkommnisse schauen und verschiedene Ansichten dazu haben, wie es erklärt werden kann. Die Sozialarbeitenden wurden zu ihren Erklärungen für verpasste Termine befragt. Sie wurden zudem auch gefragt, wie sie den Diskurs über das Thema innerhalb der Sozialen Arbeit und auf dem befragten Sozialdienst wahrnehmen. Die Antworten auf diese letzte Frage konnten keinem der Erklärungsmuster zugeordnet werden, da sie sich nicht auf die Erklärungen oder Handlungen der einzelnen Sozialarbeitenden selbst beziehen. In den Antworten konnte jedoch festgestellt werden, dass sich die Sozialarbeitenden eher weniger über dieses Thema austauschen. Sie täten dies eher punktuell, über spezifische Fälle, bei denen die Nichtwahrnehmung der Termine als zusätzliches Themenfeld angesehen wird. Wichtig scheint auch, wie eine befragte Person ausführte: *«Wo ich grosse Unterschiede merke, sind das Sozialarbeitende sagen, hey, das müssen wir anhören, das müssen wir den gesetzlichen Rahmen, jetzt müssen wir Richtung sanktionieren gehen. Und ich bin sicher jemand, der eher länger sagt, hey, ich gebe dir nochmals eine Chance. Da gibt es so ein paar Unterschiede (...) Das ist für alle eher schwierig, ist für alle eine Herausforderung.»* (Transkript Interview A, Pos. 53). Die Fachperson erklärte die grossen Unterschiede in der Handhabung in der Zusammensetzung des Sozialdienstes, durch diverse Wechsel der Stellenbesetzungen müssten noch diverse Handlungs- und Handhabungsfragen geklärt werden, was auch andere Sozialarbeitende in den deren Interviews bestätigten.

Handlungs- und Erklärungsmuster A – Bereich zur Weiterentwicklung

Im ersten Erklärungsmuster wird das Nicht-Wahrnehmen von Terminen klar als ein Bereich gesehen, in dem die Klientel unterstützt werden kann, sich weiterzuentwickeln und Strategien zu entwickeln, wie sie zukünftig Termine wahrnehmen kann. Es wird also als zu bearbeitendes Thema im Rahmen der

Sozialberatung angesehen. Termine wahrzunehmen wird hierbei zumindest teilweise als eine Kompetenz angesehen, die für den Übertritt in den ersten Arbeitsmarkt erlernt werden kann oder in Sozialversicherungsverfahren dazu beitragen kann, dass die Klientel ihre Ansprüche besser geltend machen kann. Somit ergibt sich für die Sozialarbeitenden in diesem Erklärungs- und Handlungsmuster auch der Auftrag für die Sozialhilfe, die nichterschienene Klientel dazu zu befähigen, Termine zukünftig besser wahrnehmen zu können. Dazu erfolgt auch eine Anpassung der Beratungen, individuell auf die Hypothesen zum jeweiligen Fall abgestimmt. Eine Person führt aus, wie sie das Terminverpassen betrachtet: *«... mehr neutraler anschaut als eine Kompetenz und vielleicht nicht die Erwartung hat, dass das von Anfang an klappt, auch wenn es für einen selber je nach dem nach etwas sehr Einfaches aussieht zu einem Termin zu gehen. Und dass man Zwiespälte, die schon bestehen könnten, nicht vergisst oder versucht zu entdecken oder was gibt es für dafür und dawider, dass sie kommen oder nicht kommen.»* (Transkript Interview G, Pos. 41).

Öfters genannt wurde hier eine Anpassung der Ziele und Erwartungen. Ein verpasster Termin wird hierbei als Hinweis verstanden, das Tempo des Beratungsprozesses etwas zu drosseln, einen Schritt zurückzumachen oder den Fokus anzupassen. Die Sozialarbeitenden kommen in diesem Erklärungs- und Handlungsmuster also zu dem Schluss, etwas an der Beratung oder Kommunikation anzupassen, um zukünftiges Nichterscheinen zu verhindern beziehungsweise zu reduzieren: *«Also wenn ich einen guten Beziehungsaufbau habe mit den Leuten, wenn ich dafür Sorge, dass sie sich möglichst wohlfühlen, hier, also das ist, hier in der Sozialhilfe sind die Schwellen recht hoch. Also das ist für viele sehr unangenehm, in der Sozialhilfe zu sein. Aber in dem drin versuche ich doch, es den Leuten sehr angenehm zu gestalten, dass sie ja, dass sie irgendwie, dass sie hierhin kommen müssen. Oder durch das kann ich vieles schon viel früher abfangen, dass sie Termine nicht wahrnehmen, würde ich sagen, genau.»* (Transkript Interview A, Pos. 29). Es wird nicht davon ausgegangen, dass Personen, die nicht zu Terminen erscheinen, dies aufgrund mangelnder Motivation oder blossen Unwillen machen. Zudem gehen die Sozialarbeitenden davon aus, dass sie einen Beitrag dazu leisten können, dass die Klientel zukünftig zuverlässiger zu Terminen erscheint.

Handlungs- und Erklärungsmuster B – Einschätzung Gesundheitszustand

Auch hier wird davon ausgegangen, dass nicht wahrgenommene Termine zum Alltag (von Sozialarbeitenden) gehören, mitunter, weil der Umstand miteinbezogen wird, dass die Sozialhilfebeziehenden oftmals mehrfachbelastet sind. Dadurch ordnen die Fachpersonen das Nichterscheinen ein und ermöglichen sich einerseits Distanz und Verständnis zur Situation:

«... vielleicht am Anfang habe ich es noch persönlicher genommen, habe ich mich noch eher gefragt, hat es mit mir zu tun. Ich weiss es nicht, aber jetzt, ich denke wirklich sie haben ganz viel anderes um die Ohren, mit anderen Problemen zu kämpfen haben oder nicht schaffen, weil es eine Überforderung ist. Ja, ich probiere mich dann einfach in die Leute hineinzusetzen» (Transkript Interview E, Pos. 21).

In diesem Muster wird aber auch eine Abwägung gemacht, basierend auf der Einschätzung, die die Sozialarbeitenden über die Situation ihrer Klientel getroffen haben: *«dort muss man es den Personen schon auch klar machen, Zuverlässigkeit ist für die erfolgreiche berufliche Integration schon das A und O (...) wenn sie nahe am ersten Arbeitsmarkt sind, dann bin ich schon klarer mit den Leuten, aber mit Leuten, die wirklich psychisch in einer sehr schwierigen Situation sind, zum Beispiel, dann tue ich sie schon weniger damit konfrontieren, dann tue ich eher so Wünsche äussern, so ich fände es schön, wenn sie beim nächsten Mal frühzeitig sagen, dass Ihnen nicht so gut geht oder zumindest schnell ein Mail schreiben, dass ich es weiss. Ja, dann mehr auf dieser Ebene. Es kommt immer ein wenig darauf an welchem Punkt die Leute gerade stehen.»* (Transkript Interview E, Pos. 25). Der letzte Interviewausschnitt zeigt auf, dass das Verhalten der Sozialarbeitenden stark von ihrer Einschätzung des Gesundheitszustandes der Sozialhilfebeziehenden abhängig ist. Bei Personen, bei denen davon ausgegangen wird, dass sie bereits durch eine psychische Erkrankung belastet sind, wird versucht, in Ich-Botschaften zu sprechen und nicht mit Erwartungen und Auflagen zusätzlichen Druck zu erzeugen. Auch ein Zwischenschritt wird als Verbesserung der Situation anerkannt, beispielsweise wenn sich die Klientel vom Termin abmeldet anstatt unentschuldigt nicht erscheint.

Handlungs- und Erklärungsmuster C - Vergessen

Im letzten Erklärungs- und Handlungsmuster wird nicht davon ausgegangen, dass das Nichterscheinen zu Terminen eine Thematik ist, die in den Aufgabenbereich der zu bearbeitenden Themen im Rahmen der Sozialberatung gehört. Eine Ausnahme stellt hier der Hinweis auf die Mitwirkungspflicht und damit verbunden das Einreichen von benötigten Unterlagen zur Klärung des Sozialhilfeanspruchs dar. In diesem Erklärungsmuster liegt die Ursache für das Nichterscheinen darin, dass der Termin vergessen wurde: *«dann frage ich mich schon, was ist, hat er es vergessen? Oder hat er, also vergessen hat er es ja sowieso, ansonsten wäre er ja da.»* (Transkript Interview F, Pos. 27). Dass wie in Erklärungsansatz A, ein Fehlen von benötigten Ressourcen oder Strategien ausschlaggebend ist, wird nicht in Betracht gezogen. Ebenso ausgeschlossen ist die Möglichkeit von der in Erklärungsmuster B miteinbezogenen Option, dass sich die Klientel selbst gegen die Teilnahme am Termin entschieden habe. Es wird in diesem Erklärungsmuster keine Einflussnahme von Sozialarbeitenden auf das Phänomen selbst angenommen: *«ich bekomme ja dann eine Erklärung, weshalb sie gekommen sind, und es bleibt mir nichts anderes übrig, als es zu akzeptieren. Weil schlussendlich, muss ich weiterarbeiten, und mein Arbeitsalltag geht auch ohne den Termin weiter.»* (Transkript Interview F, Pos. 43).

6.1.4 Umgang der Sozialarbeitenden mit dem Phänomen

Im Fokus steht hier die emotionale Selbstwahrnehmung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit im Kontext der Nichtwahrnehmung von Terminen. Im Rahmen der Untersuchung wurde eine gezielte Befragung der Experten und Expertinnen hinsichtlich ihres Umgangs mit ihren Gefühlen durchgeführt. Die Fachpersonen erläuterten auch ihren persönlichen *Best-Practice*-Ansatz zum Umgang mit dem Phänomen. Einerseits wurde ebenfalls ersichtlich, dass das Phänomen diverse, meist negative Gefühle bei den Fachpersonen der Sozialen Arbeit hervorrufen kann, andererseits treten auch Gefühle auf, die als positiv gedeutet werden können. Ein Teil der Befragten äusserte zudem, dass keine Gefühle hervortreten im Zusammenhang mit dem Phänomen. Die persönliche, individuelle Bewertung des Phänomens fällt eher differenziert aus. Folgend werden in den drei verschiedenen Erklärungs- und Handlungsmuster die hervorgetretenen Emotionen, der Umgang damit und das *Best-Practice* im Umgang mit dem Phänomen der Nichtwahrnehmung von Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe beleuchtet.

Handlungs- und Erklärungsmuster A – professioneller Umgang

Dem ersten Erklärungs- und Handlungsmuster kann zugeordnet werden, dass das Phänomen bei den Fachpersonen der Sozialen Arbeit keine Gefühle auslösen. Eine Expertin berichtet: *«Also Gefühle löst das bei mir nicht aus. Gefühle sind für mich meine Emotionen. Also emotional oder so macht es mich nicht. Ich habe, mit dem kann ich professionell umgehen.»* (Transkript Interview A, Pos. 13). Die vorliegende Aussage lässt erkennen, dass Gefühle beziehungsweise Emotionen vom Berufsalltag getrennt werden und eine Bewertung des Phänomens in einer emotional neutralen und sachlichen Weise angestrebt wird. Emotionen werden als etwas individuelles und persönliches wahrgenommen. Die befragten Fachpersonen betonten, dass sie sich in spezifischen Situationen beziehungsweise Fällen Sorgen machen. Dies unterstreicht folgende Aussage: *«Es gibt schon Fälle, wo es, vor allem bei Leuten, bei denen es noch nie vorgekommen ist, da kann es sein, dass ich mir auch mal Sorgen mache.»* (Transkript Interview A, Pos. 17). Genauso gibt es Situationen, in denen die dem Erklärungs- und Handlungsmuster A zugehörigen Sozialarbeitenden Verständnis für die Nichtwahrnehmung des Termines haben. Verständnis werde gezeigt aufgrund der aktuellen gesundheitlichen Verfassung der Person oder anderer fehlenden Ressourcen. Dies ist in folgender Aussage ersichtlich: *«Aber wir haben auch Leute, bei denen fehlen die Ressourcen. Bildung, Gesundheit, Sucht, genau. Und dann ist es für mich verständlich, dass das nicht immer funktioniert.»* (Transkript Interview A, Pos. 33). Im Kontext des Umgangs mit den Gefühlen respektive Emotionen wurde darauf verwiesen, dass es von entscheidender Bedeutung ist, keine Erwartungshaltung hinsichtlich der Terminwahrnehmung der Klientel zu entwickeln. Das *Best-Practice* mit der Handhabung des Phänomens sei es, die Nichtwahrnehmung des Termins nicht der

eigenen Person zuzuschreiben, das heisst, nicht persönlich zu nehmen. Die befragten Personen berichten auch, Terminwahrnehmung als Kompetenz zu betrachten, die auch Zeit benötige, um sich zu entwickeln. Die offensichtliche Herausforderung solle mit der Person thematisiert werden, der Grund auffindig gemacht und daran gearbeitet werden: *«Das Gespräch suchen, was kann ich machen, dass Sie trotzdem kommen? Wie wäre es, dass Sie wenigstens eine E-Mail machen, dass Sie nicht kommen können? Ist das möglich? Oder dass Sie mich anrufen? Also wirklich schauen, dass es einen gewissen Umgang mit den Verpflichtungen, die die Klienten eben haben, wie Terminwahrnehmung, lernen umzugehen, oder.»* (Transkript Interview C, Pos. 29). Der Prozess sollte fortgesetzt werden und die Einhaltung der Termine sollte weiterhin ein Ziel sein respektive nun in dieser Situation das Hauptziel sein, welches erreicht werden soll. Die Zusammenarbeit sei im Fokus und von zentraler Relevanz, um diesem Phänomen vorzubeugen. Dies unterstreicht folgende Aussage: *«Mit dem Klienten zusammen. Das finde ich das Wichtigste.»* (Transkript C, Pos. 47).

Handlungs- und Erklärungsmuster B – Zurückweisung der Verantwortung

Im zweiten Erklärungs- und Handlungsmuster wird erkennbar, dass die Gefühle ambivalent erscheinen. Eine Aussage lautet folgend: *«Zum Teil bin ich genervt, zum Teil habe ich auch schon erlebt, dass ich verständnisvoll bin. Das ich je nach Situation gar nicht böse bin, dass sie nicht gekommen sind.»* (Transkript Interview H, Pos. 11). Die Emotionen, die beim Fernbleibens auftreten, würden massgeblich davon abhängen, aus welchem vermeintlichen Motiv heraus die betreffende Person nicht anwesend war. Zudem sei von Bedeutung, welche vermuteten Hintergründe zu diesem Verhalten geführt haben. Auch Erleichterung könne hin und wieder empfunden werden, wenn eine Person nicht erscheint, da die Arbeitslast unter anderem auch hoch sei und an etwas anderem weitergearbeitet werden könne. Es bestehe auch Besorgnis, sollte die Fachkraft keine Kenntnis von einer schlechten gesundheitlichen Verfassung der betroffenen Person haben. Frustration sei hin und wieder ebenfalls gegeben, da sich die Fachperson auf den Termin vorbereite und daher Zeit investiert habe: *«Ich denke in denen Fällen, bei denen es mich frustriert, muss ich selbst ein wenig daran denken, dass ich Verantwortung an den Klienten zurückgebe. Also, dass auch ich sehen muss, dass es ihre Entscheidung ist, ob sie jetzt kommen oder nicht ...»* (Transkript Interview G, Pos. 11). Hieraus lässt sich ableiten, dass die Verantwortung für die Wahrnehmung von Terminen der Klientel übertragen wird. Die Klientel ist unter anderem dafür verantwortlich, Termine bei der Fachperson der Sozialen Arbeit pünktlich wahrzunehmen. Im Interview wurde erläutert, dass nicht der Sozialarbeiter oder die Sozialarbeiterin allein für die Wahrnehmung von Terminen verantwortlich ist. Im Erklärungs- und Handlungsmuster B gilt auch als *Best-Practice*, zuerst den Kontakt zum Klienten beziehungsweise zur Klientin herstellen und gegebenenfalls

einen neuen Termin vereinbaren. Weiter soll das (wiederholte) Nichterscheinen zum Termin offen thematisiert und die möglichen Konsequenzen unter anderem hinsichtlich der fehlenden Mitwirkungspflicht erläutert werden.

Handlungs- und Erklärungsmuster C - Ärger

Das Erklärungs- und Handlungsmuster C zeichnet sich dadurch aus, dass eine Vielzahl an negativ empfundenen Gefühlen bei den Befragten zum Vorschein kommen. Eine Person mit Expertise offenbart: *«Also mich ärgert das ganz klar. Das sage ich ihnen aber auch dann. Das ist, denn ich finde hey, ich gebe mir Mühe und mache Termine ab und dann kommen sie nicht oder verspätet, wenn unentschuldigt.»* (Transkript Interview F, Pos. 23). Die Verärgerung wird beim nächsten Kontakt der Klientel gespiegelt. *«... ich zeige ihnen gegenüber Respekt und erwarte dementsprechend auch ein wenig vom Gegenüber dasselbe.»* (Transkript Interview F, Pos. 23). Die Aussage stellt dar, dass die Sozialarbeitende das Nichterscheinen nicht als respektvoll wertet und erwartet von ihrer Klientel, dass sie ihr gegenüber Respekt zeigt, da sie selbst das auch tue. Dem Erklärungs- und Handlungsmuster C kann auch folgende Aussage zugeordnet werden: *«Natürlich nervt mich das, aber ich meine, wenn er da ist, oder zu spät kommt, dann sage ich das natürlich, dass mich das jetzt nervt.»* (Transkript Interview F, Pos. 25). Hierbei wird ersichtlich, dass die Person genervt ist, wenn die Klientel den Termin nicht wahrnimmt. Wenn es zu einer Situation kommt, in der die Klientel einen Termin aufgrund eines eigenen Belangens wünscht und dann ohne Entschuldigung nicht zum Termin erscheint, ist es für die Fachperson der Sozialen Arbeit irrelevant, ob sie den Termin wahrnimmt oder nicht. Die Gefühlslage sei schnell wieder gefasst. Es erfolge die Fortführung der nächsten Arbeitstätigkeiten, denn in der gegebenen Situation verbleibe nichts anderes als die Akzeptanz der Situation. Das *Best-Practice* im Zusammenhang mit dem Phänomen sei die direkte telefonische Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person, die den Termin nicht wahrgenommen hat. Anschliessend wird umgehend ein neuer Termin mit der betreffenden Person vereinbart. Es wird darauf hingewiesen, dass die vereinbarte Zeitspanne verbindlich sei. Zusätzlich fragt die Fachperson der Sozialen Arbeit nach, ob die Terminbestätigung auch per Post oder E-Mail erfolgen soll. Eine Nachverfolgbarkeit sei dabei gewährleistet, sodass sich zweifelsfrei feststellen lasse, ob die betreffende Person die Terminbestätigung tatsächlich erhalten hat.

6.1.5 Konsequenzen der nicht wahrgenommenen Termine für die Fachpersonen

Dieses Kapitel, in dem die Forschungsergebnisse dargestellt werden, widmet sich den Konsequenzen, die sich aus dem Nichterscheinen der Klientel für die Fachpersonen ergeben. Es betrifft sowohl die Konsequenzen, die die Sozialarbeitenden betreffen, als auch die Konsequenzen, die sie für sich selbst daraus ziehen. Dass die Termine nicht nur eine Pflicht für die Sozialhilfebeziehenden, sondern auch eine Vorgabe für die Sozialarbeitenden darstellen, wird in folgendem Interviewausschnitt verdeutlicht:

«Es hat ja mit dem zu tun, dass man ja die Vorgabe hat, von den Diensten her, man sollte Klienten einladen, ja. Nicht nur verwalten, sondern mit den Klienten zusammen, man hat so quasi die Pflicht, wir haben auch unsere Pflichten als Sozialarbeitende, Leute regelmässig zu sehen, oder. Und das ist dann eben auch nicht möglich, wenn sie nicht kommen. Dann wird es zu einem Thema. Denn der Auftrag ist, sie ablösen zu können.» (Transkript Interview C, Pos. 45). Für das Handlungsmuster A wird erkennbar, dass das Phänomen in der Beratung thematisiert wird, während in Handlungsmuster C die Thematisierung eher auf der rechtlichen Ebene stattfindet.

Die Sozialarbeitenden wurden zudem zu den Vor- und Nachteilen von nicht wahrgenommenen Terminen befragt. Beinahe alle Sozialarbeitenden beschrieben unabhängig von ihren Erklärungsmustern einen zumindest kurzfristigen Zeitgewinn als Vorteil von nicht wahrgenommenen Terminen. Sie können sich in diesen spontan freiwerdenden Zeitfenstern dringlichen Angelegenheiten widmen, die ansonsten gegebenenfalls nicht in den Zeitplan gepasst hätten. Trotzdem beschreiben die Sozialarbeitenden einen Mehraufwand durch die verpassten Gespräche, da für eine neue Terminvergabe und eine erneute Planung ein grösserer Planungsaufwand entstehe.

Handlungs- und Erklärungsmuster A – Erwartungen anpassen

Abgesehen von dem kurzfristigen Zeitgewinn, der je nach Auslegung der Fachpersonen nicht zwingend als Vorteil gesehen wird, sondern lediglich als alternative Nutzung der Arbeitszeit, wird in diesem Handlungs- und Erklärungsansatz nur ein weiterer Vorteil darin genannt, wenn Termine nicht wahrgenommen werden: «Ich kann besser einschätzen, wo die Leute stehen, kann durch das vielleicht ihre Ressourcen besser einschätzen, vielleicht. Es kann ein Indiz sein für eine fehlende Ressource.» (Transkript Interview A, Pos. 37). In diesem Erklärungsansatz werden nicht wahrgenommene Termine also als Signal oder Indiz wahrgenommen, dass für die weitere Zusammenarbeit genutzt werden kann. Auch andere Fachpersonen verstehen das Phänomen als Hinweis: «... dass ich einen Schritt zurück machen muss. Meine Erwartungen werden angepasst, da wir zuerst an dem arbeiten müssen beim Terminwahrnehmen überhaupt oder nicht so schnell vorschreiten» (Transkript Interview G, Pos. 23).

Als Nachteil hingegen werden Verzögerungen in der Zusammenarbeit genannt «Wir machen ja die Termine, um sie weiterzubringen, um sie zu unterstützen. Und die Unterstützung anbieten zu können, und diesen auch anzumelden. Wenn sie aber nicht kommen, dann können wir auch nichts machen, oder. Also wir bringen sie ja nicht weiter.» (Transkript Interview C, Pos. 33). Die Zusammenarbeit und ein allfälliger Fortschritt in der Beratung können demnach gemäss den Befragten ohne die Termine nicht stattfinden. Und besonders bei Fristen, die von anderen Organisationen oder Institutionen gestellt werden, können bei nicht wahrgenommenen Terminen Aufgaben nicht rechtzeitig erledigt werden «Ich kann die Pendenzen, die ich mit einem Klienten habe, nicht erledigen (...) Je nach dem sind Sachen, die ich mit den Leuten machen muss an Fristen gebunden. Ich muss die Friste einhalten, um Formulare einzureichen, um ja, etwas unterschreiben zu lassen.» (Transkript Interview A, Pos. 41).

Handlungs- und Erklärungsmuster B - Bewertung

In Erklärungsmuster B wurde abgesehen von spontanen Zeitgewinnen für dringliche Angelegenheiten noch ein weiterer, möglicherweise als positiv zu wertender Aspekt genannt. Dieser Aspekt betrifft eine Klärung der Zusammenarbeit: *«Bei den Fällen, die sich nicht sicher sind, meiner Ansicht nach, ob sie Sozialhilfe beziehen wollen oder nicht, denke ich, ist es manchmal auch gut, wenn sie zuerst selber in die Klärung hineingehen und dann irgendwann wieder kommen und finden, doch sie möchten sich auf das einlassen mit dem Ganzen Wenn und Aber und Pflichten, was damit kommt und dann ist auch gut, dass sie nicht kommen, wenn sie noch nicht so sicher sind damit, weil dann ist auch wie die Zusammenarbeit gestört»* (Transkript Interview G, Pos. 25). Wenn, wie hier erklärt, die Klientel nicht zum Termin erscheint, weil eine Ambivalenz gegenüber der Zusammenarbeit oder dem Sozialhilfebezug besteht, sieht die befragte Fachperson also einen Vorteil darin, wenn die Klientel nicht erscheint, wenn sie dies nicht möchte, da die Zusammenarbeit durch die Ambivalenz gestört werden könnte. Weiter wird von den Fachpersonen, die diesem Handlungsmuster zugeordnet wurden, jedoch auch die Bedürftigkeitsklärung angesprochen, die durch wiederholte Terminversäumnissen erschwert wird: *«...die Gespräche sind dazu da, um Bedürftigkeit abzuklären, weil in der Regel, wenn sie schon drei Termine nicht gekommen sind, dann fehlen auch ganz viele Unterlagen bis zu diesem Zeitpunkt schon, dann sind wir schnell bei dem Punkt, dass nicht die Bedürftigkeit geklärt werden kann.»* (Transkript Interview E, Pos. 19).

Somit würden Sozialhilfeleistungen nicht zwingend zur Sanktionierung des Nichterscheinens, sondern aufgrund einer verunmöglichten Bedürftigkeitsklärung reduziert oder eingestellt werden. Dies wird von den Sozialarbeitenden auch als eine negativ zu wertende Konsequenz des Nichterscheinens beschrieben: *«... eine Zahlung noch nicht so auslösen wie geplant, was das die Klientel wieder in Bedrängnis bringt, denn sie benötigen auch Geld, um den Alltag zu bewältigen.»* (Transkript Interview D, Pos. 33). Es wird erkannt, dass eine Einstellung oder Verzögerung der Sozialhilfeleistungen die betroffenen Personen stark in ihrer Alltagsbewältigung beeinträchtigen kann.

Es konnte festgestellt werden, dass die Fachpersonen auch hier eine Bewertung der Wichtigkeit der Termine vornehmen. Basierend auf der Bewertung des Inhalts des geplanten Termins werden auch die Auswirkungen des Nichterscheinens eingeschätzt: *«Es kommt darauf an, ist es ein regulärer Monatstermin, in dem man Sachen angeschaut hätte, die nicht wahnsinnig wichtig gewesen sind, aber wenn es bei jemanden darum geht, ob Sozialhilfe überhaupt abgeklärt werden kann, ob überhaupt Anspruch besteht, weil mir Unterlagen fehlen, dann es ist wie so eine Beeinträchtigung für die ganze weitere Zusammenarbeit.»* (Transkript Interview H, Pos. 31). Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass auch Faktoren mitentscheidend sind, welche ausserhalb der Entscheidung von Klientel und Fachperson liegen, beispielsweise wenn es um die Einhaltung von Fristen oder die Nutzung einmaliger Möglichkeiten geht: *«...eine Möglichkeit, die man in diesem Moment hat und wenn sie dann nicht kommen, dann kann man das nicht wahrnehmen. Das ist manchmal auch schade, wenn Chancen verpasst werden.»* (Transkript Interview G, Pos. 27).

Bei diesem Erklärungs- und Handlungsmuster ist zudem die Haltung, dass alle gleichbehandelt werden, von sehr grosser Relevanz. Eine befragte Person erläutert: *«Vor allem natürlich eine Gleichbehandlung. Dass man für alle die gleichen Gesetzmässigkeiten anwendet.»* (Transkript C, Pos. 41). Hierbei spielt der Aspekt, warum die Person den Termin nicht wahrnimmt, eine Rolle, denn Personen die Termine nicht wahrnehmen wollen, sollen sanktioniert werden und für Personen, die einen Termin nicht wahrnehmen können, beispielsweise aufgrund von gesundheitlichen Faktoren, sollen andere Massnahmen erfolgen. Schliesslich wird angestrebt, die Menschen individualisiert und gleichzeitig gleichberechtigt zu behandeln. Hierbei wird der grosse Ermessensspielraum in der Sozialhilfe erkennbar.

Handlungs- und Erklärungsmuster C – Kommunikation der Auflagen

Im Erklärungs- und Handlungsmuster C wird für die weitere Zusammenarbeit nach verpassten Gesprächsterminen vor allem eine klare Kommunikation der Auflagen angestrebt: *«Es geht genau gleich weiter. Wie ich vorher schon erwähnt habe, werden sie einfach hören, was ihre Pflicht ist. Und ja. Und eben ich werde klar sagen, das soll nicht mehr vorkommen. Aber ansonsten geht es bei mir ganz normal weiter. Ich werde auch nicht den Termin anders gestalten oder sie anders behandeln oder irgendwas. Für mich läuft es automatisch weiter.»* (Transkript Interview F, Pos. 47). Dadurch, dass weder die Annahme besteht, dass dieses Phänomen im Aufgabenbereich der Fachpersonen liegt und auch nicht davon ausgegangen wird, dass die Fachpersonen eine andere Möglichkeit hätten, als das Phänomen zu akzeptieren, werden keine sozialarbeiterischen Massnahmen oder Handlungen ergriffen. Das Handlungsmuster wird klar von den anderen beiden Handlungsmustern dadurch abgegrenzt, dass die Terminversäumnisse, abgesehen von einer Betonung der Pflichten, nicht weiter Bestandteil der Beratungs- oder Hilfeplanung werden. Termine werden explizit nicht in ihrer Ausgestaltung an die nicht erschienene Klientel angepasst.

Zudem wird in diesem Erklärungsmuster der Aspekt der Zeit wiederholt betont, der eingangs erwähnte kurzfristige Zeitgewinn zudem als sehr gering bewertet: *«Und gleich ja, die Halbstunde, Viertelstunde vorher hätte ich etwas anderes machen können. Plus noch den Termin, dann hätte ich eineinhalb Stunden Zeit gehabt für mich. Und ich warte dann, vielleicht kommen sie trotzdem noch, oder man ruft an, dann ist wieder eine Viertelstunde rum. Und das ist das, was dann einfach viel Zeit in Anspruch nimmt.»* (Transkript Interview F, Pos. 23). Verpasste Termine nehmen für diese befragten Personen einen sehr grossen Zeitraum ein, der kaum anderweitig genutzt werden könne, was daher auch als grösster Nachteil des Phänomens gewertet wird. Vorteile konnten in diesem Erklärungs- und Handlungsmuster keine festgestellt werden.

6.2 Diskussion der Forschungsergebnisse

Dieses Kapitel beinhaltet die Diskussion der empirischen Forschungsergebnisse der vorliegenden Arbeit. Diese werden interpretiert und diskutiert. Dabei wird auf die Fachliteratur Bezug genommen, die unter anderem bereits im Theorieteil behandelt wurde. Zunächst werden nun die einzelnen Erklärungs- und Handlungsansätze zur Diskussion gestellt. Im Anschluss erfolgt eine Beleuchtung der Erklärungsansätze, welche die unterschiedlichen Erklärungs- und Handlungsmuster legitimieren sollen. Im Rahmen der Erklärungs- und Handlungsmuster B wird dem Thema «Wollen und Können» eine hohe Relevanz beigemessen, weshalb dieses in Abschnitt 6.2.3 «Wollen und Können» einer vertieften Betrachtung unterzogen wird. Die Besonderheiten im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe sowie die Kritik an der Durchführung der vorliegenden Forschung bilden den Abschluss des Kapitels.

6.2.1 Diskussion der Erklärungs- und Handlungsmuster

Wie bereits dargestellt wurde, führten die Ergebnisse bei den Verfasserinnen zu der Erkenntnis, dass das Nichterscheinen zu einem Termin in drei Erklärungs- und Handlungsmustern unterscheiden lassen. Die Unterteilung der Handlungsansätze weist Parallelen zu den Typologien in der Fallbearbeitung auf, wie sie bereits von Müller de Menezes (2012) aufgezeigt wurden. Beim Handlungsmuster C zeigt sich ein dominantes Verwaltungshandeln, während im Handlungsmuster A in der Fallbearbeitung auf Beratungshandeln fokussiert wird. Sozialarbeitende des Handlungsmusters B machen die Handlungen von der eigenen Einschätzung abhängig.

Nachfolgend wird auf die Limitationen der Unterteilung in die Erklärungs- und Handlungsmuster eingegangen. Die drei Erklärungs- und Handlungsmuster lassen sich nicht immer konsequent voneinander abgrenzen. Besonders beim Erklärungs- Handlungsmuster B ist die Zuteilung nicht immer eindeutig, da dieses Muster sich nach dem «Wollen und Können» orientiert und dabei situationsabhängig unterschiedliche Gefühle oder Handlungen aufweist. Zudem bedeutet eine Zuordnung zu einem Muster nicht, dass eine Person ausschliesslich einem Muster zugeordnet werden kann. Es kann auch angenommen werden, dass die jüngsten Erfahrungen der Fachpersonen ihre Aussagen stark beeinflussen haben. Dies lässt sich auf den sogenannten *Recency*-Effekt zurückführen. Dies wurde zudem in den Aussagen der interviewten Personen widerspiegelt, denn sie erwähnten des Öfteren, dass sie gerade an ihren letzten Klienten oder Klientin denken, die den Termin nicht wahrgenommen haben. Der sogenannte *Recency*-Effekt beschreibt, dass der zuletzt wahrgenommene Eindruck einen starken Einfluss auf die gesamte Urteilsbildung ausübt (Forgas, 1999, S. 64-65). Die durchgeführten Interviews können somit auch als Momentaufnahme der Personen gewertet werden. Im Rahmen der Untersuchung zeigte sich, dass das Phänomen in der Praxis auf vielfältige Weise betrachtet und bewältigt wird. Das unterschiedliche Verhalten der Fachpersonen in der Sozialen Arbeit lässt sich mit den vier plus eins

Grundaspekten des psychischen Systems erklären. Die vier Grundaspekte - Entwicklungsfaktoren, Personale Faktoren, Situationsfaktoren und aktueller innerer Prozesse - sind dabei stets von Relevanz. Der interpersonale Aspekt wird addiert, sofern das Verhalten zwischen zwei oder mehreren Personen betroffen ist (Nolting & Paulus, 2018, S. 42).

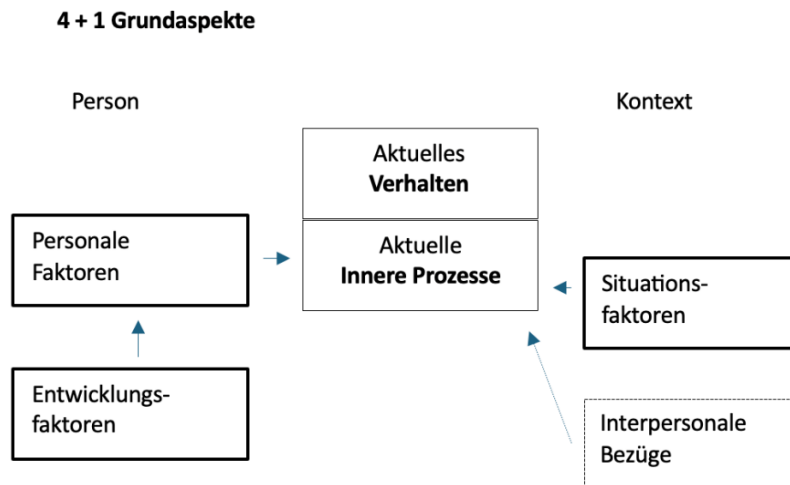


Abbildung 1: 4+1 Grundaspekte (eigene Darstellung auf Basis von Nolting & Paulus, S. 43)

Die Abbildung veranschaulicht die nicht additive, sondern vielmehr in einer spezifischen Relation zueinanderstehende Darstellung der zugrunde liegenden Grundaspekte. Im Zentrum der Betrachtung steht das aktuelle Verhalten sowie die dahinter liegenden inneren Prozesse (Nolting & Paulus, 2018, S. 43). Das veranschaulicht, dass das Verhalten der Fachpersonen der Sozialen Arbeit in Bezug auf nicht wahrgenommene Termine im Kontext wirtschaftlicher Sozialhilfe durch diverse (individuelle) Faktoren beeinflusst wird. Es stellt auch dar, dass das menschliche Verhalten in verschiedenen Situationen variiert. Die unmittelbarste Erklärung des Verhaltens einer Person stützt sich auf die inneren Prozesse (Nolting & Paulus, 2018, S. 43). Als die Interviewerin die Fachpersonen der Sozialen Arbeit nach ihrem Verhalten im Zusammenhang mit der Nichtwahrnehmung von Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe fragte, löste das bei diesen unterschiedlichen Reaktionen aus.

Die Einstellung einer sozialarbeitenden Person gegenüber der Profession oder ihres Auftrags spielt beispielsweise eine entscheidende Rolle. Die Auswertung der Interviews hat ergeben, dass einige Fachpersonen der Sozialen Arbeit der Meinung sind, dass die Fähigkeit, Termine wahrzunehmen, als Kompetenz angesehen werden kann und auch in der wirtschaftlichen Sozialhilfe bearbeitet und verbessert werden sollte. Dies beinhaltet das Erklärungs- und Handlungsmuster A. Andere Fachpersonen, die dem Erklärungs- und Handlungsmuster C zugeordnet werden können, vertreten hingegen die Ansicht, dass das Thema respektive Phänomen kein Auftrag zum sozialarbeiterischen Handeln ist. Diese Einstellung kann dem personalen Faktor zugeschrieben werden.

Im Allgemeinen ist festzuhalten, dass Sozialarbeitende im Interview Gedächtnisinhalte abgerufen haben und sich beispielsweise an getätigte Handlungen erinnerten (Nolting & Paulus, 2018, S. 58). Der

personale Faktor ist das Ergebnis von Entwicklungsfaktoren. Der Faktor Entwicklung umfasst unter anderem die familiäre Erziehung sowie das Genom, auch Erbgut genannt (Nolting & Paulus, 2018, S. 43). Es lässt sich annehmen, dass das Verhalten von den befragten Fachpersonen der Sozialen Arbeit, die in einem Umfeld aufgewachsen sind, in dem Termine stets pünktlich wahrgenommen werden, einen Einfluss auf ihr Verhalten hat. Dies kann auch davon abhängig sein, wie wichtig Termine in der Erziehung deren Eltern waren. Eine Befragung zu Faktoren, die die Entwicklungsfaktoren beinhaltet, wurde nicht durchgeführt, sodass auch keine entsprechenden Ergebnisse vorliegen. Im Zusammenhang mit dem Kontext spielen die Situationsfaktoren eine bedeutende Rolle. Bei der Person stellt sich die Frage, welche Eigenschaften und Verhaltensweisen sie auszeichnen. Im Bereich des Kontextes im Modell der vier plus eins Grundaspekte wird erfragt, wo und wann das Verhalten auftritt (Nolting & Paulus, 2018, S. 45). Beispiele für die Situationsfaktoren wären hierbei Ort, Anlässe, Tageszeiten etc.. Das spezifische Verhalten ist in hohem Masse davon abhängig, an welchem Ort man sich gerade aufhält (Nolting & Paulus, 2018, S. 115).

Die Auswertung der Interviews ergab, dass der Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe sowohl eine hohe Relevanz aufweist als auch eine geringe. In diesem Zusammenhang sei darauf verwiesen, dass die subjektiv gleiche Situation für verschiedene Situationstypen durchaus unterschiedlich wahrgenommen werden kann. Die subjektive Situation ist nicht immer nur situativ, sondern wird auch von persönlichen Faktoren beeinflusst. Die Wahrnehmung, Einschätzung und Emotion einer Situation werden durch die persönlichen Faktoren beeinflusst. Die subjektive Situation stellt einen Faktor innerhalb der gegenwärtigen Prozesse dar (Nolting & Paulus, 2018, S. 117). Gemäss dem Erklärungs- und Handlungsmuster A wird dem Anlass ein erheblicher Einfluss auf das Phänomen der Nichtwahrnehmung eines Termins zugeschrieben, da mit der Situation Scham, Unannehmlichkeiten und Angst verbunden werden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass als Bezüger: in die Person unter anderem viel von ihrem privaten Leben offenbaren muss. Auch nach dem Erklärungs- und Handlungsmuster B spielt die Situation bei der wirtschaftlichen Sozialhilfe eine zentrale Rolle, da auch dieses Muster die negativen Gefühle in Anbetracht der Situation berücksichtigt. Nach dem Erklärungs- und Handlungsmuster C lässt sich aus den vorliegenden Ergebnissen ableiten, dass die Kontextbedingungen der wirtschaftlichen Sozialhilfe keinen Einfluss auf das Phänomen der Nichtwahrnehmung von Terminen haben. In diesem Muster wird kein situativer Grund für das Nichterscheinen zum Termin gesehen. Die interpersonalen Bezüge stellen einen Zusatzaspekt dar, dem beim Verhalten von zwei oder mehreren Personen eine Bedeutung beigemessen wird. Der Aspekt umfasst Interaktion, Kommunikation und soziale Beziehung. Die Interaktion und Kommunikation stellen ein aktuelles Geschehen dar, während die soziale Beziehung die Art des Zueinanders beschreibt (Nolting & Paulus, 2018, S. 131).

Eine Bezugnahme der interpersonalen Bezüge auf die drei Erklärungs- und Handlungsmuster ist nicht möglich, da diese in der Forschung beziehungsweise im Interview nicht thematisiert wurden. Es sei

jedoch darauf verwiesen, dass in der wirtschaftlichen Sozialhilfe eine formale Beziehung zwischen den beteiligten Personen besteht. Es ist an dieser Stelle nochmals darauf zu verweisen, dass diverse Faktoren das Verhalten beeinflussen und bei der Betrachtung unterschiedliche Aspekte berücksichtigt werden müssen.

6.2.2 Erklärungsansätze für die unterschiedlichen Erklärungs- und Handlungsmuster

Hier soll versucht werden, zu erklären, wie die unterschiedlichen Erklärungsansätze der Sozialarbeitenden zu ihren unterschiedlichen Handlungsmustern führen könnten. Wie bereits im vorangehenden Kapitel erwähnt, wirken sich diverse Faktoren auf die Wahrnehmung und die daraus resultierenden Handlungen von Menschen aus. Die unterschiedlichen Erklärungsansätze sollen in diesem Kapitel nicht problematisiert werden, es soll stattdessen eine Verknüpfung mit bestehenden Theorien erfolgen. Die unterschiedlichen Erklärungen und Reaktionen können eine Konsequenz der verschiedenen Problemdefinitionen sein, was nicht bedeutet, dass sich die verschiedenen Deutungsweisen gegenseitig ausschliessen. Folgendes Zitat legt dar, weshalb eine Bewertung der Methoden und Herangehensweisen, die in den Interviews genannt wurden und sich auf verschiedene Klientel und demnach auch auf unterschiedlichste Problemlagen beziehen, hinfällig wird:

«Zudem wird die Suche nach der allumfassenden „Supermethode“ hinfällig. Denn die Mehrdimensionalität der Probleme wird auch eine mehrdimensionale Sicht von Arbeitsweisen und Handlungsregeln nach sich ziehen müssen.»

Silvia Staub-Bernasconi, 1998, S. 54

Methodisches Arbeiten in der Sozialen Arbeit setzt gemäss Staub-Bernasconi (1998) Handlungstheorien voraus. Diese wiederum verknüpfen folgende Wissensformen miteinander: Beschreibungswissen, also das Wissen über Probleme, die Menschen haben können; Erklärungswissen im Hinblick auf diese spezifischen Probleme und ihre Veränderbarkeit durch die Einwirkung des Gegenübers; weiter Wertwissen als Basis für Zielformulierungen; sowie Verfahrenswissen als Interventionswissen zur Erreichung von den gewünschten Veränderungen (S. 11). In den Erklärungs- und Handlungsmustern A bis C werden dabei an diversen Stellen Unterschiede festgestellt. Von einem anderen Verständnis über das Problem selbst, bis zum Wissen und den Erwartungen bezogen auf die Interventions- und Veränderungsmöglichkeiten lassen sich Erklärungen für die Unterschiede in den Handlungen der Sozialarbeitenden finden.

Erklärungs- und Handlungsmuster A

Im Erklärungs- und Handlungsmuster A zeigt sich, dass beim Terminverpassen von Sozialhilfebeziehenden grundsätzlich davon ausgegangen wird, dass der Klientel die benötigten Ressourcen zur Wahrnehmung der Termine fehlen. Dass Menschen für ihre Existenzsicherung nicht nur auf eine natur- und menschengerechte ökologische Umwelt, sondern auch auf eine menschengerechte Gesellschaft angewiesen sind, ist gemäss Staub-Bernasconi (1998) nicht nur die Basis für Probleme der individuellen Bedürfniserfüllung (nach Staub-Bernasconi sog. *Ausstattungsprobleme*), sondern auch Ausgangspunkt für Kooperationsprobleme, der Verständigungsschwierigkeiten zwischen Personen (*Austauschprobleme*) sowie für Probleme der abgesicherten Besitznahme, der ungerechten Arbeitsteilung und Herrschaft (*Machtprobleme*) in sozialen Systemen (S. 14). Im System der wirtschaftlichen Sozialhilfe wird diese Angewiesenheit zur Existenzsicherung inklusive aller zuvor genannten Probleme deutlich. Zur Existenzsicherung sind die Sozialhilfebeziehende auf die Kooperation mit den für sie zuständigen Sozialhilfeorganen angewiesen, in der Zusammenarbeit kann es zu Austauschproblemen mit den zugeteilten Sozialarbeitenden kommen und zu guter Letzt besteht ein nicht abstreitbares Machtverhältnis zwischen den Sozialhilfebeziehenden und den Sozialhilfeauszahlenden.

Die in Erklärungs- und Handlungsmuster A beschriebenen fehlenden Ressourcen können angelehnt an Staub-Bernasconi als *Ausstattungsproblem* verstanden werden. Zur körperlichen Ausstattung gehören nach Staub-Bernasconi (1998) beispielsweise auch Gehirnstrukturen, im Besonderen das Zentralnervensystem mit seinen Teilbereichen als Grundlage für die psychischen Prozesse der Informationsverarbeitung. Letzteres spielt wiederum eine wichtige Rolle für die Erkenntnis- und Handlungskompetenzen. Von Handlungskompetenzen spricht Staub-Bernasconi, wenn Handlungsweisen (entweder routinisiertes, rollenbezogenes oder kognitiv gesteuertes Verhalten) über Sozialisationsprozesse weiterentwickelt und gefördert worden sind. (S. 15–17).

Betreffend der gesundheitlichen Ressourcen wurde in den durchgeführten Interviews oftmals eine psychische Erkrankung oder speziell Suchterkrankungen als Hindernis für die Terminwahrnehmung der Klientinnen und Klienten genannt. Die Sozialarbeiterin und Sozialarbeitswissenschaftlerin führt weiter aus, dass *Ausstattungsprobleme* auf eine beeinträchtigte Bedürfniserfüllung hindeuten. Mittels Forschungsergebnisse konnte nachgewiesen werden, dass selbstzerstörerisches und abweichendes Verhalten dann entstehen, wenn menschliche Grundbedürfnisse nicht erfüllt werden können (Staub-Bernasconi, 1998, S. 17).

Mit der Annahme aus diesem Erklärungsmuster, dass die Klientel aufgrund fehlender Ressourcen nicht zu (allen) Terminen erscheint, erklärt sich auch das Handlungsmuster, die Anforderungen an die Klientel zu senken und/oder die Kompetenzen zu stärken.

Erklärungs- und Handlungsmuster B

Auch wenn Muster B dem oben aufgezeigten Muster A näher gelegen ist als dem Erklärungs- und Handlungsmuster C, eröffnen sich trotzdem relevante Unterschiede. Zwar wird auch hier oftmals davon ausgegangen, dass es beim Nichterscheinen um einen Hinweis zur Änderung der Beratungsmethodik oder um unzureichende Handlungskompetenzen der Klientel handeln könnte. Erklärungsmuster B zieht aber auch in Betracht, dass es sich bei dem Nichterscheinen um eine Ausgestaltung des Willens der Klientel handeln könnte. Daraus ergeben sich andere Handlungsmuster als im Erklärungs- und Handlungsmuster A.

In diesem Erklärungsmuster wurde beispielsweise kein Handlungsbedarf erkannt, wenn das Nichterscheinen der Klientel als unausgesprochene Willensäußerung der Klientel verstanden wurde, nicht am Prozess der wirtschaftlichen Sozialhilfe teilzuhaben beziehungsweise sich dem Prozess zu entziehen. Die Klientel würde in diesem Erklärungsmuster mit ihrem Nichterscheinen eine selbstbestimmte Entscheidung treffen, auf den Termin zu verzichten und damit die Konsequenzen der Verletzung der Mitwirkungspflicht in Kauf nehmen. Dabei könnte aus der Sicht der willensorientierten Sozialen Arbeit kein Handlungsbedarf entspringen, weil die Klientel in der Lage sei, diese Entscheidung inklusive der Konsequenzen für sich zu treffen. Felix Nuss (2022) fasst in seinem Werk über willensorientierte Soziale Arbeit zusammen, dass die Willensorientierung in der Sozialen Arbeit oftmals kritisiert würde, weil der Wille der Adressat: innen Produkt ihrer sozialen Lage sei, und somit Ungleichheiten reproduzieren würde. Somit würde gemäss diesem Kritikpunkt der emanzipatorische Ansatz der Sozialen Arbeit verloren gehen (S. 13). In unserem Beispiel, dem Terminverpassen, würde die Klientel nicht dazu emanzipiert werden, Termine (zukünftig) wahrzunehmen, wenn diese nur aufgrund ihrer sozialen Lage den Termin nicht wahrgenommen hätten. Nuss argumentiert aber, dass Willensorientierung nicht bedeutet, fraglos jegliche Willensäußerung als Auftrag der Sozialen Arbeit zu akzeptieren. Statt dem Annehmen einer Expert: innenrolle als Fachkraft Sozialer Arbeit, kann durch das vermeintliche Wissen der Fachkräfte über die theoretischen Verknüpfungen und Lebensumstände der adressierten Personen dazu beigetragen werden, dass durch unterstützende Reflexion der tatsächliche Wille der Klientel freigelegt werden kann (S. 211). Würde man diesen Ansatz auf das untersuchte Phänomen anwenden wollen, müssten die Sozialarbeitenden also die Umstände des Kontextes und des Lebensraums ihrer Klientel miteinbeziehen, wenn sie eine Aussage über den tatsächlichen Willen der Klientel treffen möchten. Somit könnte eine stärkere Abgrenzung zwischen dem tatsächlichen Willen und eventuellen Ungleichheitsreproduktionen stattfinden.

Erklärung- und Handlungsmuster C

In diesem Erklärungsmuster wird eine andere Herangehensweise an das Phänomen der nicht wahrgenommenen Termine ersichtlich. Eine mögliche Ursache kann hier in einem anders verordneten Professions- und Auftragsverständnis liegen. Gemäss den Interviewaussagen wird in diesem Handlungsmuster kein Auftrag zum sozialarbeiterischen Handeln betreffend dem untersuchten Phänomen gesehen. In der Sozialen Arbeit wird oftmals die Bearbeitung sozialer Probleme als Grundlage für sozialarbeiterische Tätigkeiten genannt. Scheu und Atrata (2018) führen aus, dass sich die Bezugnahme auf soziale Probleme als Handlungsfeld bereits in den Anfängen der Profession im 20. Jahrhundert feststellen liess. Die Definition, was soziale Probleme genau ausmacht, ergab sich direkt aus der Praxis der Fürsorge. Was als Problem angesehen wurde, wurde bearbeitet. Ein wissenschaftlicher Bezug wurde nicht hergestellt, ebenso wenig eine Abgrenzung, was soziale Probleme von anderen unterscheidet. Daraus ergibt sich, dass soziale Probleme - und damit der Gegenstand Sozialer Arbeit - Ergebnisse von Prozessen aus der Praxis sind, die auch Zufälligkeiten ausgesetzt sind (S. 61). Weiters kritisieren Scheu und Atrata (2018), dass der Begriff der sozialen Probleme zwar von vielen Autor:innen als eine kumulative Wirkung von Ausstattungs-, Beziehungs- und Kriterien-Problemen in Wechselwirkung mit sozialen Machtstrukturen beschrieben worden sei, jedoch nicht geklärt sei, was diese Probleme genau für das Soziale ausmache (S. 63-64). Diese unscharfe Abtrennung kann dazu führen, dass das Phänomen des Terminverpassens im Erklärungsmuster C nicht als soziales Problem eingeordnet wird und es dieser Logik entsprechend damit nicht als Auftrag der Sozialen Arbeit zu verstehen ist, sich mit der Klientel mit diesem Phänomen auseinanderzusetzen.

Eine andere Erklärung für das Unterlassen sozialarbeiterischer Handlungen betreffend dem Terminverpassen kann auch darin gesehen werden, dass das Nichterscheinen zwar als Auswirkung eines sozialen Problems erkannt wird, jedoch in diesem Erklärungsmuster keine Wirkung aufgrund der Handlungen der Sozialarbeitenden angenommen wird. Im Erklärungsmuster C wird von den Sozialarbeitenden davon ausgegangen, ihnen bleiben keine Handlungsmöglichkeiten, die eine Auswirkung auf das Erscheinen oder Nichterscheinen haben könnten. Die Wirkung sozialarbeiterischer Tätigkeiten ist schwer messbar oder zu prognostizieren. Burmester (2020) erklärt die Schwierigkeiten der Wirkungsnachweise damit, dass Kausalitätsvorstellungen in der Regel zu einfach und linear gedacht werden; Ursachen führen darin zu Wirkungen und Wirkungen liessen sich eindeutig den Ursachen zuschreiben. Theoretisch hergestellte Zusammenhänge von Ursache und Wirkung sind aber keineswegs in jedem Fall empirisch nachweisbar. An einem beobachtbaren Zustand lässt sich nicht zweifelsfrei erkennen, ob dieser tatsächlich auf die dafür ausgeführten Handlungen zurückzuführen ist oder auf andere Einflüsse. Bei sozialen Interaktionen kommt hinzu, dass das Ergebnis von mehreren Personen, Fachkräften, Adressat:innen und deren Umfeld beeinflusst wird (S. 39-40). Gemäss Burmester (2020) werden in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit trotz des Umstands, dass eine Zielerreichung nicht eindeutig

auf die Wirksamkeit einer Handlung hinweist, Belege zur Zielerreichung mit Belegen zur Wirksamkeit gleichgesetzt. Dies gelte besonders für Belege im Rahmen von Selbstevaluationen von Fachkräften (S. 49). Wenn die dem Handlungs- und Erklärungsmuster C zugeordneten Sozialarbeitenden daher die Erfahrung gemacht haben, dass bei vergangenen Versuchen, eine Auswirkung auf das Nichterscheinen zu haben, keinen Erfolg zu haben, dann können Sie daraus den Schluss gezogen haben, in diesem Aspekt keine Wirkung zu haben. Die (fehlende) Zielerreichung kann daher von den Fachpersonen als Beleg der (fehlenden) Wirksamkeit ihrer Handlung verstanden werden. Daraus kann sich ergeben, dass die Sozialarbeitenden jegliche beraterischen Handlungen betreffend dem Nichterscheinen unterlassen, da sie keine positive Wirkung erwarten.

6.2.3 «Wollen und Können»

Da die Unterscheidung der Sozialarbeitenden zwischen den beiden Verständnissen des «Könnens» und des «Wollens» wie vor allem im Handlungs- und Erklärungsmuster B aufgezeigt, einen erheblichen Einfluss auf die Beurteilung der Situation und damit die Konsequenzen aufzeigt, soll dem hier mithilfe einer thematische Vertiefung Rechnung getragen werden.

Auf die willensorientierte Sozialen Arbeit wurde bereits im vorangehenden Kapitel eingegangen. Doch woran erkennen Sozialarbeitende, ob es sich bei einer Unterlassung der Terminteilnahme um eine willentliche Entscheidung der Klientel handelt oder ob diese beispielsweise aus gesundheitlichen Gründen an der Teilnahme verhindert sind?

Wirft man einen Blick auf die systematische Literaturrecherche zum Thema Nichterscheinen zu Terminen im Gesundheitsbereich von Dantas et al. (2018), so wird erkennbar, dass ein niedriger sozioökonomischer Status mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit einhergeht, dass Patient: innen nicht zu Terminen erscheinen (S. 416). Ebenso zeigte sich, dass die Wahrscheinlichkeit, dass Termine verpasst werden, bei psychischen Störungen und/oder Drogenkonsum erhöht war (Dantas et al., 2018, S. 418). Dass Krankheit und Armut in einem engen Zusammenhang stehen, wurde bereits mehrfach thematisiert. Die Sozialpsychologen Philip Zimbardo und Richard Gerrig halten zudem fest, dass ein klarer Zusammenhang zwischen Alltags- und Gesundheitsproblemen besteht. Eine von ihnen genannte Studie hielt dazu fest, dass je öfter und stärker Alltagsprobleme auftraten, desto schlechter war der physische und psychische Zustand der Untersuchten. Mit abnehmenden Alltagsproblemen zeigte sich jedoch auch zunehmendes Wohlbefinden (S. 478). Somit besteht ein klarer Zusammenhang zwischen Gesundheit, Alltagsbewältigung und Terminwahrnehmung, auch wenn deswegen nicht von einer zwingenden Kausalität ausgegangen werden kann. Die Thesen, dass die Klientel aufgrund gesundheitlicher Probleme, möglicherweise in Kombination mit weiteren Alltagsproblemen, Schwierigkeiten hat, regelmässig Termine wahrzunehmen, erscheint aber nicht unbegründet. Doch in welchen Fällen wird diese These auf-

gestellt, und in welchen Fällen wird von einem «nicht Wollen» oder Widerstand der Klientel ausgegangen? In der Medizin und ebenso in den Sozialwissenschaften gibt es eine breite Diskussion dazu, wie Gesundheit und Krankheit zu definieren und voneinander abzugrenzen sind (Homfeldt, 2010, S. 5). Homfeldt (2010) erklärt dazu, dass die beiden Begriffe und damit das Krank- beziehungsweise Gesundsein an Wertvorstellungen der Gesellschaft gebunden und von den aktuellen Diskursen geprägt sind (S. 5). Für die Sozialarbeitenden, die dem Erklärungs- und Handlungsmuster B zugeordnet wurden, stellte sich jedoch nicht nur die Frage, ob die nichterschienene Klientel krank ist oder nicht, sondern auch, ob die jeweilige Erkrankung einen entschuldbaren Grund für das Nichterscheinen darstellt.

Die Sozialarbeitenden müssen sich dafür für eine Einschätzung in den Bereich einer anderen Profession wagen. Gemäss Tilly Miller (2011) wurde der inter- und transdisziplinäre Charakter Sozialer Arbeit in der Literatur wiederholt betont und benötigt entschlussfähiges Wissen aus Bereichen wie der Soziologie, Pädagogik, Politikwissenschaften, Philosophie, Recht und eben auch Gesundheitswissenschaft und Psychologie, um Reflexion- und Handlungswissen zu entfalten (S. 244).

Sozialarbeitende müssen, um eine Situation einschätzen zu können, also auf die Wissensbestände anderer Disziplinen - beim Phänomen der nicht wahrgenommenen Terminen meist auf Gesundheitswissenschaften - zurückgreifen. Sofern das benötigte Wissen von den Sozialarbeitenden akquiriert werden konnte, muss es entsprechend eingeordnet werden.

Die Allgemeine Normative Handlungstheorie (ANHT), welche nach Obrecht unterschiedliche Wissensformen integriere, betone bei jedem Handlungsschritt die jeweils dominierende relevante Wissensform. Es ist dabei Aufgabe der Sozialarbeitenden, die ANHT inhaltlich konkret auszufüllen und die Wissensbestände entsprechend in ihr Handeln einzubinden (Büchner, 2012, S. 91). Zusätzlich zu der Herausforderung, durch Bezugswissen aus anderen Disziplinen die Entscheidung treffen zu müssen, ob ein Klient oder eine Klientin nicht zu einem Termin erscheinen kann oder will, bewegen sich die Sozialarbeitenden in mindestens zwei verschiedenen Handlungslogiken. Einerseits sind sie durch ihre sozialarbeiterische Ausbildung und gegebenenfalls auch Haltung dahingehend geprägt, eine Aufgabe wie den Umgang mit dem Nichterscheinen nach sozialarbeiterischen Handlungsansätzen zu bearbeiten. Als klassisch sozialarbeiterische Methoden kann hierbei unter anderem auf die Aufzählung von Silvia Staub-Bernasconi (1998) zurückgegriffen werden: Ressourcenerschliessung, Bewusstseinsbildung, Modell- Identitäts- und Kulturveränderung, Handlungskompetenztrainings, Teilnahmeförderung, Soziale Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit (S. 58-68). Auf der anderen Seite befinden sich die Sozialarbeitenden und ihre Klientel im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe, in dem teilweise andere Handlungslogiken gelten: Fordern und Fördern, Kürzungen und Einschränkungen als Bestrafung und zum Zweck der Zielerreichung. Hilfe und Kontrolle müssen sich nicht ausschliessen, können aber durchaus zu unterschiedlichen Anforderungen führen, die nicht zeitgleich zu verwirklichen sind (Schmid Noerr,

2022, S. 9). Schmid benennt solche Umstände als »Ethische Antinomien«, es sind Anforderungen prinzipieller Art, die im strikten Sinne miteinander unvereinbar sind. Er argumentiert, dass gerade in den Situationen, wenn Widersprüche nicht praktisch aufzulösen sind, ein entsprechendes Problembewusstsein Entscheidungen schlussendlich umso besser macht (Schmid Noerr, 2022, S. 9-10). Daraus kann abgeleitet werden, dass sich das Problembewusstsein über die Antinomien als weitere Anforderung an das professionelle Handeln in diesem Kontext benennen lässt.

6.2.4 Besonderheiten des Kontextes der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Die Sozialhilfe stellt das letzte Auffangnetz im System der sozialen Sicherheit dar. Die von der Sozialhilfe erbrachten Leistungen dienen der Sicherung des Existenzminimums sowie der Förderung der Integration von Menschen, die von Armut betroffen sind (De Menezes Müller, 2012, S. 17). Der Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe in der Schweiz ist durch eine Reihe von Besonderheiten gekennzeichnet. Innerhalb der sozialen Arbeit manifestieren sich ungleiche Machtstrukturen, da die Klientinnen und Klienten der Unterstützung der Sozialarbeitenden bedürfen, um ihre Existenzgrundlage zu sichern. Obgleich diese Abhängigkeitsverhältnisse bestehen, müssen die ungleichen Machtverhältnisse nicht zwangsläufig in den Interaktionen verstärkt werden. Die Kommunikation kann sowohl hierarchisch strukturiert sein als auch auf Augenhöhe erfolgen. Die Tätigkeiten der Sozialarbeitenden sind charakterisiert durch ein Spannungsverhältnis zwischen Hilfe und Kontrolle sowie zwischen Formalisierung und Individualisierung. Interaktionen, die einen unterstützenden Charakter aufweisen, kommen in der Regel dort zustande, wo sich die Fachpersonen intensiver den Bedürfnissen der Klientel widmen. Demgegenüber stehen Kontroll- sowie Formalisierungsprozesse, die sich vor allem durch die Berücksichtigung gesellschaftlich-politischer Erwartungen und gesetzlicher Richtlinien auszeichnen (Haller et al., 2013, S. 11). Wenn die Interaktionen einen unterstützenden Charakter haben und sich vermehrt an den individuellen Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten orientieren, kann dies die Termintreue fördern. Hingegen könnten Kontroll- und Formalisierungsprozesse, die primär gesetzlichen Richtlinien und gesellschaftlichen Erwartungen entsprechen, zu einer Ablehnung oder Vermeidung von Terminen führen. Grundsätzlich ist die Klientel dazu verpflichtet, die ihnen auferlegten Pflichten in diesem Kontext zu erfüllen. Sofern die Klientel die Pflichten nicht erfüllt, kann die Fachperson der Sozialen Arbeit nach eigenem Ermessen Sanktionen auferlegen. Aufgrund der (wiederholten) Nichtwahrnehmung von Terminen besteht die Möglichkeit, die Klientel zu sanktionieren. In der Regel werden zunächst weniger einschneidende Sanktionen verhängt, bevor es zu schärferen Massnahmen kommt. Die wiederholte Nichtwahrnehmung von Terminen birgt das Risiko, dass die Klientel ihre Existenzsicherung verliert, es kann zu Kürzungen der Sozialhilfe bis hin zur Einstellung der Sozialhilfe führen. Die Festlegung der Sanktionen obliegt der Fachperson der Sozialen Arbeit nach eigenem Ermessen. Aufgrund des grossen

Ermessensspielraums und der unterschiedlichen kantonalen Regelungen kann davon ausgegangen werden, dass es für die Klientel herausfordernd ist, einzuschätzen, welche Sanktionen sie erwartet.

Die Studie HarmSoz von Roulin und Hassler (2023) demonstriert, dass divergierende Vollzugsweisen in der Sozialhilfe zum Teil auf die Ausgestaltung der SKOS-Richtlinien und der kantonalen Gesetzgebungen selbst zurückzuführen sind. Neben den Richtlinien existieren weitere Dokumente wie Merkblätter, Erläuterungen und Praxishilfen, deren Verhältnis zueinander jedoch nicht immer klar ersichtlich ist. Folglich führt dies zu divergierenden Auslegungen der Richtlinien. Die kantonalen Gesetzgebungen sind durch geringe Normendichte und die Möglichkeit der Ausübung von Ermessensspielräumen charakterisiert. Der Einzelfall soll demnach Berücksichtigung finden, um eine adäquate Sozialhilfe zu gewährleisten. Die Resultate der Studie legen allerdings nahe, dass die Ermessensspielräume dazu führen können, dass Personen in verschiedenen Ämtern bezogenen Leistungen unterschiedliche Ergebnisse erhält, was jedoch dem Ziel der Einzelfallprüfung widerspricht (S. 32).

Weiters ist zu beachten, dass die soziale Konnotation von wirtschaftlicher Sozialhilfe nicht ausser Acht gelassen werden darf. Sozialarbeitende berichteten in den Interviews, dass die von der wirtschaftlichen Sozialhilfe betroffenen Personen Angst, Scham und weitere ambivalente Gefühle mit der Inanspruchnahme dieser Leistung verbinden. Dies unterstreicht, dass gemäss Müller (2012) Armutserfahrungen mit Scham, vermindertem Selbstwertgefühl und einer veränderten Selbstwahrnehmung verbunden sein können. Es kann sein, dass Armut als Folge eigenen Versagens interpretiert wird. Gefühle wie Verzweiflung, Hoffnungslosigkeit und Angst können entstehen (S. 118). Persönliche Ressourcen, die für den Umgang mit der Armutssituation notwendig sind, wie zum Beispiel Kontrollüberzeugungen, Zukunftsaussichten und Selbstwert können verloren gehen (ebd.).

Wie aus den geführten Interviews hervorgeht, ist die betroffene Person in diesem Kontext dazu verpflichtet, einen Grossteil ihrer privaten Lebensumstände offenzulegen. Die soziale Konnotation von wirtschaftlicher Sozialhilfe ist eng mit der Geschichte der Etablierung dieses letzten Auffangnetzes verknüpft. Im Verlauf des 20. Jahrhunderts vollzogen die westlichen Staaten eine Transformation ihrer ursprünglichen Ausgestaltung als Wohlfahrts- beziehungsweise Sozialstaaten. Der Sozialstaat kompensiert die Ungerechtigkeiten des Marktes und korrigiert sie, um das Ziel einer sozial gerechteren Gesellschaft zu erreichen. Die aktuelle Sozialpolitik postuliert eine verstärkte Orientierung am flexiblen Arbeitsmarkt sowie eine Verlagerung der Hauptverantwortung für die Bewältigung der eigenen Lebenslage auf die Individuen (De Menezes Müller, 2012, S. 165-166). Die Armut wird häufig mit vermeintlicher Faulheit und mangelnder Aktivität der erwerbslosen Personen in Verbindung gebracht. In diesem Zusammenhang werden medial Begriffe wie «soziale Hängematte» verwendet, die implizieren, dass sich Empfänger von Sozialhilfe oder Arbeitslosengeld bequem in ihrer Situation einrichten und keine Motivation zur Änderung ihrer Situation haben. Es werden Bildungsdefizite und Motivationsmängel der Betroffenen als Ursache identifiziert (De Menezes Müller, 2012, S. 166).

Die geschichtliche Darlegung veranschaulicht die Forschungsergebnisse aus den Interviews, welche die negativen Konnotationen illustrieren, die bis heute bestehen. Soziale Konnotationen können einen signifikanten Einfluss auf die Wahrnehmung sowie Nichtwahrnehmung von Terminen ausüben, da sie möglicherweise negative Konnotationen hervorrufen. Der Wandel von der Unterstützung zur Arbeit (*Welfare to Workfare*) in den Sozialversicherungen und der Sozialhilfe begann in den 80er Jahren in den USA. 1997 führte die britische *New Labour*-Regierung mit der *New Deal*-Gesetzgebung den Wandel in Europa ein (AvenirSocial, 2012). Sozialstaaten in Europa verfolgen das Ziel, dass die Bevölkerung Verantwortung für sich selbst übernimmt. Dies beinhaltet eine Steigerung der Arbeitsleistung, eine Reduzierung der staatlichen Transferleistungen und eine verstärkte Investition in Bildung, um die Position auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern (De Menezes Müller, 2012). Das Aktivierungsprinzip wurde in der Schweiz im Rahmen der Überarbeitung der Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe im Jahr 2005 formalisiert und umgesetzt.

Mit dem Aktivierungsprinzip soll die Erwerbsfähigkeit der leistungsbeziehenden Personen festgestellt und deren Aufnahme einer Erwerbstätigkeit beschleunigt werden. Zu diesem Zweck werden finanzielle Zulagen, verpflichtende Vereinbarungen, Integrationsprogramme und Sanktionen eingesetzt. Die Aktivierungspolitik basiert auf der Annahme, dass Leistungsbeziehende passiv sind und durch entsprechende Programme aktiviert werden müssen. Das Ziel ist dabei, die materielle Hilfe so gering wie möglich zu halten (AvenirSocial, 2012), somit ist der Kontakt mit den leistungsbeziehenden Personen von grosser Relevanz, um sie aktivieren zu können. Termine stellen eine wesentliche Voraussetzung für die Initiierung von Veränderungsprozessen dar. Ohne eine Veränderung kann die Ablösung der wirtschaftlichen Sozialhilfe nicht erfolgen, was als Fernziel verfolgt wird. In Anbetracht der vermeintlichen Notwendigkeit beziehungsweise dem Druck dazu, die Aktivierung voranzutreiben, wird beispielsweise vom Erklärungs- und Handlungsmuster C schneller mit Sanktionen reagiert. Dies geschieht in der Hoffnung, schneller den Kontakt mit der betroffenen Person wiederherstellen zu können. Im Gegensatz dazu zielt das Erklärungs- und Handlungsmuster A darauf ab, den Fokus vermehrt auf die personenbezogenen Ressourcen zu legen und die Kompetenz der Terminwahrnehmung zu stärken. Die verschiedenen Erklärungs- und Handlungsmuster verfolgen mit unterschiedlichen Methoden das Ziel, mit der betroffenen Person in Kontakt zu treten.

6.2.5 Kritik

Die erfolgreiche Durchführung eines Leitfadeninterviews bedarf Fingerspitzengefühl und Erfahrung auf Seiten der interviewenden Person, da diese jeweils selbst entscheiden muss, wie viel Raum allfällige Ausschweifungen erhalten sollten oder in welchen Momenten eine detaillierte Nachfrage passend erscheint (Mayer, 2004, S. 36). In Experteninterviews kommt es gemäss Mayer verstärkt zu Steuerungsproblemen, da das vorhandene Wissen der Expert:innen auf den interessierenden Gegenstand zu lenken ist, ohne allenfalls wertvolle Erkenntnisse für den Untersuchungsgegenstand im Keim zu ersticken (S. 37). Zudem musste aus organisatorischen Gründen ein Teil der Leitfadeninterviews per Videokonferenz durchgeführt werden. Dadurch unterschied sich der Befragungskontext der Datenerhebung von den anderen, vor Ort durchgeführten Interviews. Weiter ist hervorzuheben, dass durch die bereits vor der Durchführung der Leitfadeninterviews bestehende berufliche Beziehung zwischen einer Autorin und den befragten Fachpersonen Verzerrungen sowohl bei den Antworten der Befragten als auch in der Analyse des gewonnenen Datenmaterials wahrscheinlicher auftreten konnten. Zudem wurden alle in den Leitfadeninterviews und Pre-Tests befragten Fachpersonen darüber informiert, dass Aussagen aus den Interviews durch die vorliegende Bachelorarbeit veröffentlicht werden können, wenn auch unter Vorbehalt der Anonymität der Befragten. Zudem wurde zwar durch die Stichprobe, die auf einen einzelnen Sozialdienst beschränkt wurde, die Grundvoraussetzung geschaffen, dass alle befragten Fachpersonen unter den gleichen Bedingungen arbeiten und somit vergleichbarere Aussagen trafen. Andererseits bedeutet diese fokussierte Stichprobe auch, dass in den Forschungsergebnissen nur die Kontextbedingungen dieses Sozialdienstes berücksichtigt werden konnten. Die Autorinnen sind sich aufgrund der Pre-Tests bewusst darüber, dass die unterschiedlichen Handhabungen in anderen Sozialdiensten die Wahrnehmung und Bedingungen der Fachpersonen erheblich beeinflussen können. Somit lassen sich die Forschungsergebnisse nicht ohne weiteres auf andere Sozialdienste übertragen. Gemäss Strauss und Corbin (1996) können eigene berufliche Erfahrungen im untersuchten Feld zur theoretischen Sensibilität, das heisst dem Verständnis über den Untersuchungsgegenstand, beitragen, da bereits ein grundlegendes Verständnis der Vorgänge in der Praxis besteht. Gleichzeitig besteht auch die Gefahr, dass durch die berufliche Erfahrung auch Routinen und blinde Flecke bestehen (S. 26).

7 Schlussfolgerungen für die Praxis

In diesem Kapitel werden die Schlussfolgerungen für die Praxis, die sich aus dem Zusammenführen der empirischen Forschungsergebnisse mit bereits bestehenden Theorien und Erkenntnissen ergeben haben, zusammengeführt. In Abschnitt 7.1 wird auf die Wichtigkeit von kontinuierlicher Weiterentwicklung der fachlichen Fähigkeiten aufgezeigt und wie sich dies auf Herausforderungen wie die des untersuchten Phänomens der verpassten Termine auswirken können. In Abschnitt 7.2 wird nochmals vertieft die Tragweite von Entscheiden im Rahmen des Ermessens der Sozialarbeitenden thematisiert. Dabei wird aufgezeigt, wie eine gemeinsame Auseinandersetzung mit dem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, sei es im Team unter Fachpersonen oder zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel, das nötige Problembewusstsein schaffen kann.

7.1 Selbstreflexion und Weiterentwicklung

Die Soziale Arbeit basiert auf einem breiten Spektrum an Wissensbeständen aus unterschiedlichen Human- und Sozialwissenschaften (von Spiegel, 2018, S. 37). Soziale Arbeit ist eine Handlungswissenschaft, die sich durch einen inter- und transdisziplinären Charakter auszeichnet. Diese Wissenschaften basieren auf einer integrativen Verknüpfung unterschiedlicher Wissensdomänen (Schumacher, 2011, S. 244). Dadurch können Fachkräfte ihr Wissen aus verschiedenen Disziplinen nutzen, um die Komplexität der Ursachen für die Nichtwahrnehmung von Terminen zu verstehen und geeignete Lösungen zu entwickeln. Die Sozialarbeit als Handlungswissenschaft ist charakterisiert durch eine reflexive sowie eine problem- und praxisorientierte Zugangsweise. Im Rahmen der reflexiven Betrachtung werden insbesondere anschlussfähige ethische Leitwerte, existenzielle menschliche Lebensgrundlagen, menschliche Bedürfnisse sowie ein gutes, gelingendes Leben erörtert. Zudem werden Fragen der Problemgenerierung im Kontext von Person und Umwelt sowie damit einhergehende Fragen der Problembewältigung untersucht (ebd.). Es ist eine stetige Aktualisierung der Kenntnisse erforderlich, die durch den Besuch von Kongressen und Weiterbildungsangeboten sowie durch Fachliteratur gewährleistet werden kann (von Spiegel, 2018, S. 86). Ebenso ist es von grosser Relevanz, dass Fachkräfte ein Verständnis für die Einordnung ihrer Einrichtung in die gesellschaftlichen Funktionszuschreibungen haben. Aufgrund der engen Verbindung zwischen den Aufgaben der Sozialen Arbeit und den sich schnell wandelnden gesellschaftlichen Definitionen sind kontinuierliche Recherchen zu den aktuellen sozialpolitischen Diskursen unerlässlich (von Spiegel, 2018, S. 84). Fachpersonen der Sozialen Arbeit bleiben dabei über aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen informiert und können ihr Praktiken anpassen, um den sich wandelnden Bedürfnissen der Klient: innen gerecht zu werden (ebd.).

Dies beispielsweise, wenn sich digitale Kommunikationsmittel als effektives Mittel herausstellen, um Termintreue zu verbessern. Die Fähigkeit zu methodischem Handeln basiert auf dem Vorhandensein

eines vielfältigen wissenschaftlichen Wissensfundus. Im Rahmen der Fusionierung diverser Persönlichkeitsaspekte entsteht ein individuell zugeschnittenes Instrumentarium für die Soziale Arbeit. Die Fähigkeit, die eigene Person als Werkzeug einzusetzen, ist für eine wirksame Arbeitsleistung von zentraler Bedeutung. Dabei ist die Authentizität der Professionellen von entscheidender Bedeutung und von grosser Relevanz (ebd.).

Die Dimension der beruflichen Haltungen ist ein bedeutender Punkt, denn sie zeigt uns, dass professionelles Handeln immer auch wertegeleitetes Handeln ist. Um ihre Ansprüche an das berufliche Handeln klären und einen individuellen professionellen Habitus ausbilden zu können, müssen Fachkräfte sich folglich mit persönlichen, beruflichen und gesellschaftlichen Werten beziehungsweise Normen auseinandersetzen (von Spiegel, 2018, S. 83). Eine reflektierte Haltung kann dazu führen, dass Fachkräfte die Bedürfnisse und Herausforderungen besser verstehen sowie entsprechend unterstützende Massnahmen ergreifen können und schlussendlich die Termine wieder wahrgenommen werden können.

Es ist von Wichtigkeit, dass sich die Fachpersonen der Sozialen Arbeit Klarheit über ihre Rolle und die daraus resultierenden methodischen Vorgehensweisen sowie Arrangements verschaffen. Ferner ist es von entscheidender Bedeutung, dass sie die Folgen ihres Handelns und ihrer Entscheidungen beobachten, reflektieren und evaluieren. Durch Beobachtung und Reflexion wird eine professionelle Distanz zu den eigenen Handlungen und Haltungen gewonnen, sodass diese als «Werkzeug» eingesetzt werden können (von Spiegel, 2018, S. 93). Die Evaluation ist eine wichtige Säule für die Stärkung der Sozialen Arbeit als Disziplin und als Profession. Wissenschaftliche Evaluationsforschung liefert neues disziplinäres Wissen über Prozesse und Entwicklungen. Die Selbstevaluation fördert Diskussionen über die Verbindung zwischen der ausgeübten Praxis und dem verfügbaren Fachwissen. Eine Selbstevaluation erfordert, dass sich die Person mit unterschiedlichen Wissensarten wie deskriptivem Wissen, erklärendem Wissen sowie fachlichen Richtlinien, Zielen und Wertestandards beschäftigt und diese reflektiert.

Selbstbeobachtung und Reflexion sind unverzichtbare Elemente, um den eigenen Einsatz als Instrument zu analysieren. Fachkräfte müssen dabei eine neugierige, experimentierende Haltung einnehmen und eine professionelle Distanz wahren. Dies ist die optimale Methode, um Professionalität zu erkennen und zu demonstrieren (von Spiegel, 2018, S. 135). Es ist nicht ausser Acht zu lassen, dass es in Bezug auf die Soziale Arbeit keine Entweder-Oder-Haltung gibt. In der Sozialen Arbeit kommen entweder Disziplinarität oder Transdisziplinarität beziehungsweise Transdisziplinarität in unterschiedlicher Weise zum Tragen und je nach Kontext und Zielsetzung ihre Bedeutung. Die Wissensintegration vollzieht sich über Schnittstellen, welche wissenschaftlich sinnvolle Zusammenhänge herstellen. Die Auswahl und Verbindung des Wissens sind Bestandteile transdisziplinärer Kompetenz (Schumacher, 2011, S. 251).

Auch im Kontext des Phänomens der Nichtwahrnehmung von Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe ist unter anderem die (Selbst-)Reflexion von grosser Relevanz, um Fortschritte zu erlangen, damit die Klientel wieder Termine wahrnimmt. Wie bereits erwähnt, ist die Reflexion der eigenen Person als Instrument zentral, um beispielsweise neue Methoden anzuwenden, dass Kontakte (wieder) entstehen. Die Reflexion des eigenen Handelns kann zu einer neuen Bewertung von Sachverhalten führen und dadurch einen Beitrag zur Entwicklung leisten, beispielsweise dass die Klientel die Termine wieder regelmässig wahrnimmt. Die Teilnahme an Weiterbildungen und Kongressen ermöglicht die Erweiterung und Vertiefung des Fachwissens. Dadurch können neue Handlungsmethoden kennengelernt werden, die einen nützlichen Umgang mit dem Phänomen fördern.

Es kann angenommen werden, dass Fachkräfte, die regelmässig Selbstreflexion betreiben, höchstwahrscheinlich besser in der Lage sind, die Ursachen für die Nichtwahrnehmung von Terminen zu verstehen, darauf zu reagieren und folgend Barrieren abbauen. Die eigene Verortung als Fachperson der Sozialen Arbeit ist ebenfalls stets von Bedeutung. Aus- und Weiterbildung, Selbstreflexion und Evaluation sind entscheidend, um die Qualität und Professionalität in der Sozialen Arbeit zu gewährleisten. Sie tragen zur kontinuierlichen Verbesserung der Praxis bei, fördern die persönliche und berufliche Entwicklung der Fachpersonen der Sozialen Arbeit und stellen sicher, dass die Bedürfnisse der Klientel effektiv und effizient erfüllt werden. Durch die Verknüpfung der theoretischen Grundlagen der Sozialen Arbeit mit praktischen Massnahmen zur Verbesserung der Termintreue kann eine nachhaltige Lösung für das Problem der Nichtwahrnehmung von Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe entwickelt werden.

7.2 Ermessen der Sozialarbeitenden

In den Forschungsergebnissen konnte deutlich aufgezeigt werden, dass sich die Handlungen der Sozialarbeitenden teilweise stark unterscheiden. Zurückzuführen ist die Unterschiedlichkeit der Handlungen zu einem grossen Teil auf den sehr grossen Ermessensspielraum, der in der wirtschaftlichen Sozialhilfe besteht. Wie in den Kapiteln über die Rechtsgrundlagen der Sozialhilfe aufgezeigt wurde, soll der Ermessensspielraum dazu dienen, dem Individualitätsprinzip zu entsprechen und somit den individuellen Lebenslagen und Situationen, in denen sich die Klientel befindet, Rechnung zu tragen und in den Prozess der Entscheidungsfindung miteinzubeziehen. Gleichzeitig soll den allgemeinen Verfahrensgarantien entsprochen werden, im speziellen dem Grundsatz, dass jede Person in Verfahren vor Verwaltungsinstanzen Anspruch auf gleiche und gerechte Behandlung hat (Art. 29 BV Abs. 1). Eine gleiche und zugleich gerechte Behandlung unter Einbezug der verschiedenen Lebenslagen und den unterschiedlichen den Sozialarbeitenden zur Verfügung stehenden Informationen zu gewährleisten, ist ein komplexes Unterfangen.

Alleine Kritik an den Widersprüchen in den Strukturebenen zu üben, nützt den der Kontrolle ausgesetzten und mit psychosozialen Problemen konfrontierten Menschen aber nicht (Schmid Noerr, 2022, S. 143). Auch wenn Soziale Arbeit die Normen auf ihre ethische Legitimität zu überprüfen und zu hinterfragen hat, so ist nicht abzustreiten, dass Soziale Arbeit gleichzeitig soziale Normen, sofern ethisch gerechtfertigt, durchzusetzen hat und somit Kontrolle ausüben muss. Zugleich müssen die individuellen Lebenssituationen und Besonderheiten der Betroffenen berücksichtigt werden und die Hilfe mit dem Ziel erfolgen, die Selbstverantwortlichkeit der Klientel wiederherzustellen. Dieses Spannungsverhältnis heisst es gemäss Schmid Noerr (2022) in der Sozialen Arbeit nicht aufzulösen, sondern auszuhalten (S. 143). Er fasst zusammen, dass Hilfe und Kontrolle ein ethisches Mass an der Verhältnismässigkeit von Mitteln, Zielen und absehbaren Folgen der Interventionen haben. Hilfe muss um der Autonomie der Hilfeempfangenden willen geleistet werden und in einem vernünftig abgewogenen Verhältnis zur Hilfsbedürftigkeit stehen. Kontrolle wiederum muss um der Menschenwürde der Kontrollierten willen in einem vernünftigen Verhältnis zu dem Schaden stehen, der mit der Nichterfüllung von Regeln verbunden ist (Schmid Noerr, 2022, S. 148).

Geprüft werden müssen daraus abgeleitet also bei Sanktionen beziehungsweise der Kontrolle von nicht wahrgenommenen Terminen:

- die Mittel, die zur Kontrolle eingesetzt werden (beispielsweise eine Verwarnung, Kürzung oder Einstellung der Sozialhilfe)
- das Ziel der Kontrolle (Terminwahrnehmung als Selbstzweck, Weiterentwicklung der Kompetenz zur Wahrnehmung von Terminen in Hinsicht auf berufliche Eingliederung, Termintreue als Darstellung der Einhaltung der Mitwirkungspflicht, etc.)
- die Folgen der Kontrollhandlungen (Wegfall der Existenzsicherung, Veränderung der Beziehung zum zuständigen Sozialarbeitenden oder der zuständigen Sozialarbeiterin und die Auswirkung auf den weiteren Hilfeprozess, usw.)
- das Verhältnis zum (potenziell) angerichteten Schaden (zu viel bezogene wirtschaftliche Sozialhilfe durch verunmöglichte Bedürftigkeitsklärung, Rechtsfolgen und wirtschaftliche Konsequenzen durch zu viel bezogene Sozialhilfe, Stillstand des Beratungsprozesses)

All die geprüften Punkte müssen gegeneinander abgewogen werden und in einem ethisch zulässigen Verhältnis stehen.

Wie Sozialarbeitende solche einzelnen Entscheidungen treffen und wie sie mit dem Spannungsverhältnis von Hilfe und Kontrolle umgehen, hängt gemäss Schmid Noerr (1990) auch mit ihrem beruflichen Selbstkonzept zusammen, nämlich ob sie sich eher der Diskursivität oder dem Expertentum zuordnen lassen. Diskursivität beschreibt ein berufliches Selbstverständnis, in dem die Sozialarbeitenden sich als

Team-Player zusammen im Hilfeprozess mit den beteiligten Betroffenen verstehen. Ein möglicher Umgang mit dem Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle in diesem beruflichen Selbstverständnis kann durch eine Interpretation des Kontrollaspekts in eine weitergehende Hilfe erreicht werden, beispielsweise indem die Klientel mittels Co-Produktion möglichst am Prozess und der Bewertung der Situation teilhaben kann.

Im Gegensatz dazu verstehen sich Sozialarbeitende mit dem Selbstkonzept des Expertentums, wie der Name bereits vermuten lässt, in einer Expertenrolle, und dies mit einer Kontroll- und Wächteraufgabe. Die Sozialarbeitenden in einer solchen Rolle entscheiden aufgrund ihrer Expertise und erwarten von der Klientel anschliessend, ihre Expertise anzuerkennen und schlussendlich ihren Entscheidungen zu folgen. Beide professionellen Selbstkonzepte stossen jedoch in der Ausübung an ihre Grenzen, so sind an Diskursivität orientierte Fachpersonen doch auch darauf angewiesen, eigenständige Entscheidungen zu treffen, beispielsweise wenn Klienten oder Klientinnen zur Kooperation nicht in der Lage sind oder diese verweigern. Fachpersonen, die sich selbst in einer Expertenrolle sehen, stossen an ihre Grenzen, wenn diese Rolle nicht von ihrer Klientel anerkannt wird, wobei auch diese Fachpersonen trotzdem auf die Mitwirkung der Betroffenen angewiesen ist (S. 159–162).

Eine Verbindung kann hier zwischen den zwei Konzepten des beruflichen Selbstverständnisses und den in den vorliegenden Forschungsergebnissen unterschiedenen Erklärungs- und Handlungsmustern gefunden werden, wobei das Muster A einen Bezug zu einem diskursiven Selbstverständnis aufzuweisen scheint, während bei C eher eine Experten- beziehungsweise Wächterfunktion aus den vorliegenden Daten gelesen werden kann. Auch hier zeigt sich Handlungs- und Erklärungsmuster B wieder in einer situativ auf die Einschätzung über die Lage der Klientel bezogenen flexiblen Position. Solange im Muster B von einem selbstverschuldeten beziehungsweise absichtlichen Nichterscheinen ausgegangen wird, überwiegt die Kontrollrolle, während in anderen Situationen eher die diskursive Haltung angenommen wird.

Abschliessend lässt sich daraus die Erkenntnis mitnehmen, dass dadurch, dass beide beruflichen Selbstbilder ihre Limitierungen aufweisen, eine stricte Verharrung weder in der Diskursivität noch in der Expertenrolle von Vorteil ist. Um sich nicht in den eigenen Mustern und Haltungen zu verlieren, sollten Sozialarbeitende besonders in den Bereichen, in denen ihre Ermessensspielräume einschneidende Wirkung haben können, auf Hilfsmittel wie kollegiale Fallbesprechungen oder auch Inter- oder Supervision zurückgreifen. Damit kann das Problembewusstsein über die Antinomien beziehungsweise die Spannungsfelder aufrechterhalten und verbessert werden, während die eigenen Handlungen distanzierter reflektiert werden können.

8 Fazit und Ausblick

Gemäss Staub-Bernasconi (1998) bestehen - wie in mehreren Studien über Arme, Erwerbslose, Straffällige, psychisch Erkrankte aufgezeigt - ähnliche Muster in Ausstattungsproblemen. Wenn es den Betroffenen nicht gelingt, ihre Ausstattung und gesellschaftliche Position zu verbessern, so kann daraus ein sich selbst verstärkendes System von Ausstattungsdefiziten entstehen (S. 19). Die aus den Ausstattungsdefiziten entstandene Belastung greift also in andere Lebensbereiche über und verhärtet sich in sich selbst.

Wenn auf die Zusammenhänge zwischen den Mehrfachbelastungen der Klientel und ihrem Nichterscheinen geachtet wird, kann ein Ansatz zum Umgang und zur Prävention gegen zukünftige nicht wahrgenommene Termine darin liegen, die Mehrfachbelastungen gemeinsam mit der Klientel abzubauen. Sozialarbeitende müssen sich zudem nicht nur der Mehrfachbelastungen und ihrer Zusammenhänge bewusst sein, sondern auch ihrer eigenen Machtposition. Ermessen muss in Bewusstsein über die Auswirkungen auf die Klientel sorgfältig angewendet werden. Im Bewusstsein über die Komplexität ist eine regelmässige Selbstreflexion und Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung erforderlich. Wie die Forschungsergebnisse aufgezeigt haben, kommt es zu sehr unterschiedlichen Interpretationen und daraus abgeleiteten Handlungen in der Praxis. Dieser Umstand zeigt auf, dass kollegialer Austausch und Werkzeuge wie Inter- und Supervision zu einer einheitlicheren Anwendung des Ermessensspielraums zur Wahrung einer gerechteren Ermessenausübung unabdingbar sind. Somit soll erreicht werden, dass Gleiches gleichbehandelt wird, den individuellen Lebensumständen der Klientel aber trotzdem Rechnung getragen werden kann.

Dazu gehört auch, dass die Ausstattungsprobleme, die Individuen betreffen, aber aus gesellschaftlichen Strukturen erwachsen sind, weitgehend vermindert werden. Somit kann verhindert werden, dass die Betroffenen von Ausstattungsproblemen durch eine Abhängigkeit von anderen noch zusätzlich mit Austauschproblemen konfrontiert werden. Daraus ergibt sich, dass die Behebung von Ausstattungsproblemen für die Betroffenen möglichst niederschwellig gestaltet werden muss. Für die Arbeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe bedeutet dies, dass sich die Fachpersonen dafür einsetzen müssen, die Zugänglichkeit zur Existenzsicherung für die Armutsbetroffenen sowohl in der Einzelfallarbeit als auch auf Ebene der Organisation zu verbessern und somit diese auch stark mehrfachbelasteten Personen besser zu ermöglichen. Für eine bessere Absicherung für alle Betroffenen muss unter anderem durch politisches Handeln das Stigma der Armutsbetroffenen durch eine Loslösung von der Schuldfrage aufgehoben werden. Dazu würde aus Sicht der Autorinnen auch auf Ebene der Profession der Sozialen Arbeit gehören, zu überprüfen, welche Voraussetzungen für die Sozialarbeitenden geschaffen werden müssen, um einen adäquaten Umgang mit dem Spannungsfeld zwischen Individualisierung und Gleichbehandlung in einem Arbeitsfeld mit geringer Normendichte wie der Sozialhilfe zu finden.

Weitere qualitative Forschungen könnten auf diesen Forschungsergebnissen aufbauend thematisieren, wie das Phänomen aus Sicht der Klientel erlebt wird. Schlussendlich wäre es wünschenswert, wenn evidenzbasierte Ansätze zum Umgang mit dem Nichterscheinen entwickelt werden, damit der Klientel ein besserer Zugang zur Existenzsicherung gewährleistet werden kann.

9 Quellenverzeichnis

- Akkaya, G. (2015). *Grund- und Menschenrechte in der Sozialhilfe: Ein Leitfaden für die Praxis*. interact.
- AvenirSocial (Hrsg.). (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis* [Brochure].
- AvenirSocial. (2012). *Integrationsprogramme in der Sozialhilfe: Die Position von AvenirSocial*.
https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/PositionnementIntegration_AvenirSocial.2012_D.pdf
- Büchner, S. (2012). *Soziale Arbeit als transdisziplinäre Wissenschaft: Zwischen Verknüpfung und Integration*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-94115-8>
- Burmester, M., Friedemann, J., Funk, S. C., Kühnert, S. & Zisenis, D. (Hrsg.). (2020). *Die Wirkungsdebatte in der Quartiersarbeit*. Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Charta Sozialhilfe Schweiz. (2023). *Sozialhilfe kurz erklärt*. https://charta-sozialhilfe.ch/fileadmin/user_upload/charta-sozialhilfe/Publikationen_Studien_Vernehmlassungen/chsh-broschur-2302-D-230425-web.pdf
- Dantas, L. F., Fleck, J. L., Cyrino Oliveira, F. L. & Hamacher, S. (2018). No-shows in appointment scheduling – a systematic literature review. *Health Policy*, 122(4), 412–421.
- De Menezes Müller, R. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe*. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
<https://doi.org/10.1007/978-3-531-94338-1>
- Forgas, J. P. (1999). *Soziale Interaktion und Kommunikation. Eine Einführung in die Sozialpsychologie* (4. Aufl.). Psychologie Verlags Union.
- Gerull, S. (2010). Wohnungslose Menschen sichtbar machen! Geschlechtssensible Beratung in der Wohnungslosenhilfe. In C. Labonté-Roset, H.-W. Hoefert & H. Cornel (Hrsg.), *Hard to Reach. Schwer erreichbare Klienten in der Sozialen Arbeit*. (S. 79–91). Schibri.
- Giertz, K., Grosse, L., Gahleitner, S. B. & Steckelberg, C. (2020). Hard-to-reach-Klientel, Menschenrechte und Soziale Arbeit. In K. Giertz, L. Grosse & S. B. Gahleitner (Hrsg.), *Hard to reach* (S. 14–29). Psychiatrie Verlag.

Grawe, K. (2004). *Neuropsychotherapie*. Hogrefe Verlag.

Grosse, L. & Gahleitner, S. B. (2020). Hilfeprozesse bei Hard-to-reach-Klientel beziehungsorientiert ermöglichen. In K. Giertz, L. Grosse & S. B. Gahleitner (Hrsg.), *Hard to reach* (S. 95–104). Psychiatrie Verlag.

Haller, D. D., Jäggi, F. & Beiser, C. (2013). *Interaktionen in der Sozialhilfe*. 3, 10–17.

Heiner, M., Meinhold, M., von Spiegel, H. & Staub-Bernasconi, S. (Hrsg.). (1998). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit* (4. Aufl.). Lambertus.

Homfeldt, H. G. (2010). Gesundheit und Soziale Arbeit. In *Enzyklopädie Erziehungswissenschaft Online. Fachgebiet Soziale Arbeit* (S. 2–30).

Klug, W. & Zobrist, P. (2021). *Motivierte Klienten trotz Zwangskontext* (3. Aufl.). Ernst Reinhardt Verlag München.

Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (5. Aufl.). Beltz Juventa.

Max, P. (2021). Wie lange muss die Sozialhilfe bei Auslandsaufenthalten bezahlen? *ZESO. Zeitschrift für Sozialhilfe*, 1/21, S. 8.

Mayer, H. O. (2004). *Interview und schriftliche Befragung* (2. Aufl.). Oldenbourg.

Metzger, M. (2009). *Sampling: Wie kommt man zur Stichprobe?* [Unveröffentlichtes Unterrichtsskript]. Hochschule Luzern - Soziale Arbeit.

Miller, T. (2011). Soziale Arbeit zwischen Disziplinarität und Transdisziplinarität. In T. Schumacher, *Die soziale Arbeit und ihre Bezugswissenschaften* (S. 241–255). Lucius & Lucius.

Misamer, M. (2023). *Machtsensibilität in der Sozialen Arbeit. Grundwissen für reflektiertes Handeln*. Kohlhammer.

Mösch Payot, P. (2014). §39 Sozialhilfe. In S. Steiger-Sackmann & H. Mosimann (Hrsg.), *Recht der Sozialen Sicherheit: Sozialversicherungen, Opferhilfe, Sozialhilfe. Beraten und Prozessieren*. (S. 1411–1453). Helbling-Lichtenhahn.

Moser, H. (2008). *Instrumentenkoffer für die Praxisforschung. Eine Einführung* (4., überarb. Aufl.). Pestalozzianum/Lambertus Verlag.

Lea Heinzle

Umgang mit nicht wahrgenommenen Terminen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe

Lara Kündig

382 Bachelorarbeit

Zimbardo, P. & Gerrig, R. (2008). *Psychologie* (R. Graf, Übers., 18. Aufl.). Pearson Studium.

10 Anhang

10.1 Leitfaden

Wir haben uns heute hier getroffen, um ein Interview zum Thema «Termin verpassen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe» zu führen. Zuerst möchten wir Dir nochmals danken, dass Du Dir die Zeit genommen hast und Deine Erfahrungen mit uns teilen willst, wir rechnen etwa mit einer Dauer von einer halben Stunde. Wir werden das Gespräch aufnehmen, damit wir das später protokollieren können, die Informationen möchten wir anonymisiert in unserer Bachelorarbeit verwenden.

Wir gehen davon aus, dass Du Erfahrung damit hast, dass Klientel nicht wie vereinbart zu einem Termin erscheint.

Was geht Dir durch den Kopf, wenn Du daran denkst, dass Klient*innen nicht zu Terminen erscheinen?

Kannst Du einen typischen Fall beschreiben, wenn jemand nicht zu einem Termin kommt?

Gibt es auch andere Fallsituationen oder –Konstellationen?

Was fühlst Du dabei? Wie gehst du mit diesen Emotionen um?

Was denkst Du?

Und wie handelst du in solchen Situationen?

Wie ordnest du das ein, wenn die Klient*innen nicht zum Termin kommen? Wie erklärst du dir das?

Was bedeutet es für die weitere Zusammenarbeit, wenn jemand nicht zu Terminen erscheint? Was ist gut daran, was ist schlecht daran, wenn Termine nicht wahrgenommen werden?

Wie denkst Du, beeinflusst der Umstand, dass es sich um den Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe handelt, diese Situation? Welche Funktionen haben Termine in der wirtschaftlichen Sozialhilfe aus Deiner Sicht? Welche Bedeutungen haben die gesetzlichen Rahmenbedingungen bei diesem Thema?

Wie wird Deiner Ansicht nach in der Sozialen Arbeit (und auf dem Sozialdienst) über das Termin verpassen gesprochen? Wieso denkst Du, ist das so?

Was ist für Dich das Best-Practice im Zusammenhang mit dem Terminverpassen? Was ist ein guter Umgang mit dem Terminverpassen? Welche Rahmenbedingungen sollten gegeben sein?