



Abbildung 1: Eingang (Quelle: Pexels.com, 2014)

# Professionalität in der Sozialhilfe

Ausgebildete Sozialarbeitende und Quereinsteigende zwischen angewandter Berufsethik und Gesetzesanwendung. Eine qualitative Forschung über die Zusammenarbeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau.

## **Bachelor-Arbeit**

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit  
Modul SA.382  
Studienrichtung Sozialarbeit

Pascal Janz  
pascal.janz@stud.hslu.ch

Begleitung und Betreuung durch: Selma Koch  
Eingereicht am: 12. August 2024

**Bachelor-Arbeit**  
Ausbildungsgang Sozialarbeit  
Kurs TZ 2020 - 2024

**Pascal Janz**

**Professionalität in der Sozialhilfe**

Ausgebildete Sozialarbeitende und Quereinsteigende zwischen angewandter Berufsethik und Gesetzesanwendung. Eine qualitative Forschung über die Zusammenarbeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau.

Diese Arbeit wurde am **12. 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 Repository 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 Zusammenarbeit von ausgebildeten Sozialarbeitenden und Quereinsteigenden ist in der Sozialhilfe zum Alltag geworden. Nur knapp die Hälfte aller Mitarbeitenden im Sozialbereich verfügt über eine adäquate Ausbildung. Der Sozialen Arbeit fehlt ein Titelschutz, was dazu führt, dass sich alle Personen als *Sozialarbeiter\*in* bezeichnen dürfen und für Dritte nicht erkennbar ist, wer qualifiziert ist und wer nicht. Die vorliegende Arbeit beleuchtet diesen Umstand im Kontext der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau. Die föderalistische Struktur der Sozialhilfe kennt kein Bundesrahmengesetz und jeder Kanton entscheidet selbst, ob und welche Anforderungen an das Fachpersonal gestellt werden. Der Kanton Aargau hat diesbezüglich keine Richtlinien und überlässt diese Verantwortung den Gemeinden. Das Ziel der qualitativen Forschung liegt darin, Hindernisse und positive Aspekte in der Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden zu beleuchten. Dazu werden die geltenden rechtlichen Grundlagen, die methodischen Elemente der Sozialhilfe sowie die berufsethischen Aspekte herangezogen. Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Quereinsteigende gerade bei ethischen Leitlinien ein Defizit zu haben scheinen. Dieser Umstand zeigt sich in fehlenden gemeinsamen Wertehaltungen und kann im Extremfall dazu führen, dass ausgebildetes Fachpersonal kündigt. Die Quereinsteigenden aus der Sozialhilfe zu verbannen ist jedoch der falsche Ansatz. Diese und weitere Erkenntnisse münden in konkreten Handlungsansätzen für die Soziale Arbeit, um die Profession zu stärken und den vulnerablen Adressat\*innen der Sozialen Arbeit eine bestmögliche Unterstützung gewähren zu können.

## Dank

An dieser Stelle bedanke ich mich bei allen, die mich während der Erarbeitung und Fertigstellung der vorliegenden Bachelor-Arbeit unterstützt und motiviert haben. Insbesondere hervorzuheben ist die Unterstützung bei Schreibblockaden, bei der Literaturrecherche, Inputs für das methodische Forschungsvorgehen, Aufdecken von blinden Flecken oder das Gegenlesen einzelner Textstellen. Ganz besonderer Dank gilt folgenden Personen:

- **Interviewpartner\*innen**  
für ihre Zeit und die offenen Gespräche sowie das Teilen der persönlichen Erfahrungen
  
- **Selma Koch**  
für die Begleitung und Unterstützung, fachliche Inputs sowie Literaturhinweise
  
- **Prof. Dr. Mario Störkle**  
für das Coaching, fachliche Hinweise und Unterstützung bei der Planung der Forschungsarbeit
  
- **Anita Brunner und Katharina Walbrun**  
für das Korrekturlesen sowie das wertvolle Feedback

## Inhalt

<b>Abstract</b> .....	<b>I</b>
<b>Dank</b> .....	<b>II</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>V</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>V</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>V</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Ausgangslage.....	1
1.2 Motivation.....	2
1.3 Fragestellung.....	3
1.4 Relevanz für die Soziale Arbeit .....	3
1.5 Abgrenzung .....	4
1.6 Aufbau der Arbeit .....	4
<b>2 Professionelle Soziale Arbeit</b> .....	<b>5</b>
2.1 Rahmenbedingungen .....	6
2.1.1 Titelschutz.....	6
2.1.2 Definition Sozialarbeitende und Quereinsteigende .....	7
2.2 Berufsethischer Aspekt .....	8
2.2.1 Das Tripelmandat und der Berufskodex .....	8
2.2.2 Berufsbild.....	10
2.3 Sozialhilfe als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit.....	10
2.3.1 Gute Soziale Arbeit bei Sozialen Diensten.....	10
2.3.2 Das Arbeitsfeld.....	12
2.4 Zusammenfassung .....	13
<b>3 Sozialhilfe im Kanton Aargau</b> .....	<b>14</b>
3.1 Definition Sozialhilfe .....	14
3.1.1 Gesetzlicher Rahmen und Ziele der Sozialhilfe im Aargau .....	14
3.1.2 Wirtschaftliche Sozialhilfe .....	16
3.1.3 Persönliche Sozialhilfe und ihre Beratung .....	16
3.2 Landschaft der Sozialdienste .....	18
3.3 Personalsituation .....	19
3.4 Zusammenfassung .....	21
<b>4 Forschungsmethodik</b> .....	<b>21</b>
4.1 Forschungsfrage.....	22
4.2 Forschungsdesign.....	22
4.3 Datenerhebung .....	23

4.3.1	Sampling .....	23
4.3.2	Entwicklung Leitfaden .....	26
4.3.3	Durchführung der Interviews .....	26
4.4	Datenaufbereitung und Datenauswertung.....	27
4.5	Zusammenfassung .....	29
<b>5</b>	<b>Präsentation Forschungsergebnis .....</b>	<b>29</b>
5.1	Persönliche Voraussetzungen .....	29
5.2	Berufseinstieg .....	31
5.3	Berufsalltag und Praxiserfahrung.....	32
5.4	Zusammenarbeit .....	33
5.5	Berufsethik.....	36
<b>6</b>	<b>Diskussion und Interpretation der Forschungsergebnisse .....</b>	<b>37</b>
6.1	Persönliche Voraussetzungen .....	37
6.2	Berufseinstieg .....	38
6.3	Berufsalltag und Praxiserfahrung.....	38
6.4	Zusammenarbeit .....	39
6.5	Berufsethik.....	41
6.6	Beantwortung Forschungsfrage.....	42
<b>7</b>	<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>43</b>
7.1	Verknüpfung und Bewertung mit dem Berufskodex .....	43
7.2	Handlungsempfehlungen.....	46
7.2.1	Makroebene – Profession, national .....	46
7.2.2	Mesoebene – Profession, kantonal .....	47
7.2.3	Mikroebene – Einzelne Professionelle der Sozialen Arbeit im Aargau .....	48
7.3	Eingrenzung der Resultate .....	49
7.4	Ausblick für weitere Forschung.....	49
<b>8</b>	<b>Fazit.....</b>	<b>50</b>
<b>9</b>	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>52</b>
<b>10</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>59</b>
A:	Interviewleitfaden für Quereinsteigende .....	59
B:	Interviewleitfaden für Sozialarbeitende .....	60
C:	Mailanfrage an Sozialdienste zum Mitarbeitenden-Spiegel .....	61



## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Eingang (Quelle: Pexels.com, 2014).....	I
Abbildung 2: Systematik der Berufs- und Hochschulbildung Schweiz (AvenirSocial, 2017, S. 16) .....	7
Abbildung 3: Grundkompetenzen Ausbildung (eigene Darstellung auf der Basis von AvenirSocial, 2015, S. 10).....	12

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht fallführendes Personal in den Gemeinden (eigene Erhebung und Darstellung) .	20
Tabelle 2: Übersicht Sampling, Quote und Merkmale (eigene Darstellung).....	24
Tabelle 3: Sample (eigene Darstellung).....	25
Tabelle 4: Auswertungsmethode in sechs Stufen (eigene Darstellung auf Basis von Mühlefeld et al., 1981, S. 336-338).....	28

## Abkürzungsverzeichnis

<b>SKOS</b>	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
<b>SPG</b>	Gesetz über die Sozialhilfe und die soziale Prävention Kanton Aargau
<b>SPV</b>	Sozialhilfe- und Präventionsverordnung Kanton Aargau
<b>UFS</b>	Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht

# 1 Einleitung

In diesem Kapitel werden die Ausgangslage sowie die Motivation für diese Bachelor-Arbeit und deren Ziele dargelegt. Zudem wird die Arbeit ein- und abgegrenzt, bevor die Relevanz für die Soziale Arbeit hergeleitet wird. Abschliessend folgen die Erläuterungen zum Aufbau dieser Arbeit.

## 1.1 Ausgangslage

Die wirtschaftliche Sozialhilfe steht unter ständigem politischem Druck und wird auch gesellschaftlich kontrovers diskutiert. Der politische und gesellschaftliche Diskurs ist geprägt von Stigmatisierung und teilweise herabwürdigenden Äusserungen gegenüber den Sozialhilfebeziehenden. So werden sie nicht selten als *Sozialschmarotzer\*innen* oder *Menschen in der sozialen Hängematte* bezeichnet (kath.ch, 2020). Die Anmeldung für die wirtschaftliche Sozialhilfe und der Gang zum Sozialdienst sind mit zahlreichen Hürden für die betroffenen Personen verbunden und kosten viel Überwindung. Wie die Studie von Neuenschwander et al. (2012) ausführt, haben die hilfeschuchenden Menschen unterschiedliche Erwartungen an den Sozialdienst, wobei als wichtigste die Beratung genannt wird (S. 111). Die finanziellen Geldleistungen, welche gesellschaftlich stets im Fokus stehen, sind hingegen weniger relevant (ebd.). Die wirtschaftliche Sozialhilfe ist ein hochkomplexes Arbeitsfeld und gehört zu einem der grössten der Sozialen Arbeit in der Schweiz (Madörin et al., 2017). Wie eine Studie der Fachhochschule Bern erläutert, ist das Arbeitsfeld der Sozialhilfe bei Studienabgänger\*innen einigermaßen beliebt, es folgt bereits auf dem sechsten Platz von insgesamt 17 betrachteten Arbeitsfeldern (Pfiffner & Matti, 2021, S. 26). Jedoch besteht im Sozialwesen eine auffallend hohe Fluktuation. Als Gründe für den Stellenwechsel werden verschiedene Ursachen genannt: Zu wenige personelle Ressourcen, Umstrukturierungen oder die Diskrepanz zwischen dem Angebot der Organisation und dem Bedarf der Klient\*innen sind Beispiele dafür; aber auch unqualifizierte Teamkolleg\*innen können zu einer Kündigung führen (Huber & Giger, 2022, Dezember). Fast die Hälfte der in der Sozialen Arbeit beschäftigten Personen hat keinen entsprechenden Berufsabschluss (Madörin et al., 2019, S. 9). Welche Folgen ein unprofessionell geführter Sozialdienst haben kann, zeigt das Beispiel Dübendorf aus dem Jahr 2020. Rechtliche Vorgaben wurden systematisch verletzt, Menschen schikaniert oder Sozialdetektive ohne gesetzliche Grundlage eingesetzt (Hotz, 2022). Zusätzlich leiden viele Sozialdienste unter Personalmangel, weshalb folglich auch Personen eingestellt werden, die keine oder nur geringe Voraussetzungen für den Arbeitsbereich mitbringen. Das Personal erhält nach einer sehr kurzen Einarbeitungszeit bereits viel Entscheidungsmacht und Verantwortung in der Fallführung. Der Ansatz *learning-by-doing* ist in diesem Tätigkeitsbereich jedoch nicht angebracht (Knöpfel, o. J.). Schlussendlich sind es die Kantone, die darüber entscheiden, wie die Sozialhilfe organisiert und ob Fachpersonal angestellt wird (Studer et al., 2024, Januar). Um dem

komplexen Arbeitsfeld gerecht zu werden und qualitativ hochstehende Soziale Arbeit im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe anbieten zu können, hat beispielsweise der Kanton Bern ein Anforderungsprofil für Fachpersonen rechtlich verankert (Kanton Bern, o. J.). Im Sozialhilfe- und Präventionsgesetz (SPG) des Kantons Aargau lassen sich hingegen keine gesetzlich festgelegten Anforderungen an das Fachpersonal finden. Für die Aargauer Gemeinden ist es zunehmend eine Herausforderung, gut qualifiziertes Personal zu rekrutieren (Hess, 2022, September). Die vakanten Stellen müssen trotzdem besetzt werden, weshalb auch Quereinsteigende ohne fachspezifische Ausbildung für eine Stelle als fallführende Person in der wirtschaftlichen Sozialhilfe berücksichtigt werden.

Es ist bis dato nicht erforscht, wie sich die Zusammenarbeit zwischen unausgebildeten und ausgebildeten Berufspersonen der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau darstellt und welche Auswirkungen diese aus der Perspektive der jeweiligen Personen hat. Um diese Wissenslücke zu schliessen, bedarf es die Erfahrungen und Sichtweisen betroffener Arbeitnehmenden zu untersuchen und auszuwerten.

## 1.2 Motivation

Durch die Tätigkeit des Autors bei verschiedenen Aargauer Gemeindesozialdiensten wird die Besetzung offener Stellen subjektiv zunehmend als eine Herausforderung wahrgenommen. Meist können die Vakanzen nicht nahtlos mit passendem Fachpersonal besetzt werden. So wurde bereits mehrfach erlebt, dass Menschen ohne Studium in Sozialer Arbeit oder passender Weiterbildungen im Bereich der Beratungsmethodik als fallführende Personen eingestellt werden.

Wie die einleitend erwähnte Studie aufzeigt, stecken die hilfeschuchenden Menschen hohe Erwartungen in eine adäquate Beratung. Da es in Anbetracht des Fachkräftemangels zunehmend schwierig wird, Mitarbeitende für den öffentlichen Sektor rekrutieren zu können und weiterhin Quereinsteigende für diese Tätigkeit benötigt werden, ist das Interesse einer Untersuchung gross. Dies, um ein Fazit für die Profession zu ziehen und entsprechende Handlungsempfehlungen auszuarbeiten sowie um das Spannungsfeld zwischen ausgebildeten Sozialarbeitenden und Quereinsteigenden im Kanton Aargau näher zu beleuchten. Ferner aber auch um das persönliche Forschungsinteresse des Autors mit einer wissenschaftlichen Arbeit zu verfolgen.

### 1.3 Fragestellung

Das Sozialhilfesystem ist eine anspruchsvolle Angelegenheit und, wie die Schilderung der Ausgangslage zeigt, Arbeitsplatz für ausgebildete und nicht ausgebildete Berufspersonen. Es lassen sich vier Fragen formulieren, welche mit dieser Arbeit beantwortet werden sollen.

1. Wie funktioniert das System der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau und welche Spannungsfelder können identifiziert werden?
2. Wie wird die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden in der Praxis gegenseitig wahrgenommen?
3. Wie ist der Umstand, dass nicht ausgebildete Sozialarbeitende in diesem komplexen Berufsfeld tätig sind aus Sicht der Sozialen Arbeit, im Kontext des Berufskodexes, zu bewerten?
4. Welche Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen lassen sich für die Soziale Arbeit im Kanton Aargau im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe ableiten?

Die Forschungsfrage, wie die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden in der Praxis gegenseitig wahrgenommen wird, beantwortet die qualitative Forschung ausführlich. Die Beantwortung der restlichen Fragen basiert auf theoretischen Grundlagen, welche teilweise mit den erhobenen Forschungsdaten ergänzt werden.

### 1.4 Relevanz für die Soziale Arbeit

Menschen in Not gewährt das in Artikel 12 der Bundesverfassung festgehaltene Grundrecht Hilfe in Form von Betreuung sowie Mitteln, die ein menschenwürdiges Dasein ermöglichen. Die Soziale Arbeit begleitet und betreut Menschen in solchen Notlagen (AvenirSocial, 2010, S. 7). In diesem Unterstützungsbereich befindet sich das Arbeitsfeld der wirtschaftlichen Sozialhilfe, welche als letztes Netz der staatlichen Existenzsicherung gilt (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, o. J.). Die Sozialhilfe ist ein komplexes Arbeitsfeld und das Personal muss unterschiedlichen Anforderungen gerecht werden. Die Sozialarbeitenden sind dem Tripelmandat verpflichtet und orientieren sich bei ihrer Tätigkeit am Berufskodex, welcher ethische Leitlinien zur Begründung der Arbeit sowie dem Kontakt mit Klient\*innen festhält (AvenirSocial, 2010, S. 5-8). Wie die Schilderung der Ausgangslage zeigt, ist das Arbeitsfeld unter Druck: Eine hohe Fluktuation sowie Personalmangel gehören zum Alltag. Hinzu kommt, dass rund die Hälfte der im Sozialwesen tätigen Berufspersonen über keinen passenden Berufsabschluss verfügt. Der Umstand der unausgebildeten Berufskolleg\*innen kann, wie dargestellt, zu Kündigungen von ausgebildeten Sozialarbeitenden führen. Ferner ist auch eine adäquate Sozialberatung für die hilfeschuchenden Menschen aufgrund fehlender Qualifikationen der im Berufsfeld

tätigen unausgebildeten Personen infrage gestellt. Aufgrund des sich abzeichnenden Fachkräftemangels wird die Zusammenarbeit von ausgebildeten und nicht ausgebildeten Berufspersonen möglicherweise verstärkt vorkommen. Diese Bachelor-Arbeit soll darum die Zusammenarbeit von ausgebildeten und nicht ausgebildeten Berufspersonen untersuchen und aufzeigen, wie diese positiv verändert werden kann; um schlussfolgernd Kündigungen von ausgebildeten Sozialarbeitenden aufgrund nicht ausgebildeter Kolleg\*innen zu verhindern und für die betroffenen Klient\*innen eine bestmögliche Unterstützung gewährleisten zu können. Dazu werden Handlungsempfehlungen mit konkreten Massnahmen an die Soziale Arbeit als Profession sowie die einzelnen Sozialarbeitenden formuliert.

### 1.5 Abgrenzung

Der Fokus der Bachelor-Arbeit liegt auf den Erfahrungen der ausgebildeten Sozialarbeitenden sowie der Quereinsteigenden ohne abgeschlossene Aus- oder Weiterbildung für ihre Tätigkeit im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau, die Zusammenarbeit untereinander sowie die Folgen daraus. Der Beratungserfolg oder mögliche Unterschiede diesbezüglich von ausgebildeten und nicht ausgebildeten Berufspersonen werden nicht untersucht. Die Sicht der Klient\*innen wird ebenfalls nicht berücksichtigt. Und auch die Fluktuationsgründe bei den Gemeindesozialdiensten, die wirtschaftlichen und emotionalen Folgen für die betroffenen Organisationen und die Adressat\*innen der Sozialen Arbeit sowie Anstellungsregelungen wie Arbeitsbedingungen oder Personalreglemente der Arbeitnehmenden werden in dieser Arbeit nicht näher betrachtet.

### 1.6 Aufbau der Arbeit

Mit der Einleitung wurde bereits aufgezeigt, dass ein professionelles aber auch ein persönliches Interesse für die Beantwortung der genannten Fragestellungen besteht und, wie sich diese Arbeit eingrenzen lässt.

Im zweiten Kapitel sind theoretische Überlegungen zur Sozialhilfe als Teil der Sozialen Arbeit niedergeschrieben und es dient als Grundlage für die nachfolgenden Kapitel. Es wird versucht, professionelle Soziale Arbeit mittels berufsethischer sowie theoretischer Grundlagen in diesem Kontext zu definieren, was für das nötige Grundverständnis der Thematik sorgt. Weiter wird das Arbeitsfeld mit aktuell herrschenden Herausforderungen konkret vorgestellt.

Im dritten Kapitel wird die Sozialhilfe, wie sie im Kanton Aargau ausgestaltet ist, beleuchtet. Zuerst wird der rechtliche Rahmen abgesteckt und die Unterschiede zwischen wirtschaftlicher und persönlicher Hilfe herausgearbeitet. Die föderalistische Sozialdienstlandschaft wird ebenso dargestellt,

wie die Personalsituation, bestehend aus Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden. Mit diesem Kapitel wird die Frage nach dem System sowie den vorhandenen Spannungsfeldern der Sozialhilfe im Kanton Aargau beantwortet.

Das vierte Kapitel stellt die dieser Arbeit zugrunde liegende Forschung vor. Dabei werden das gesamte Forschungsdesign inklusive der Forschungsfrage sowie die Auswertungsmethode aufgezeigt.

Im fünften Kapitel werden die Forschungsergebnisse präsentiert. Damit wird die Frage nach der gegenseitigen Wahrnehmung der Zusammenarbeit aufgegriffen. Im Kapitel sechs werden ebendiese Forschungsergebnisse mit den theoretischen Grundlagen aus der gesamten Arbeit verknüpft und interpretiert. Diese beiden Kapitel stellen den Kerninhalt der Forschungsarbeit dar.

Das siebte Kapitel hält die Schlussfolgerungen fest, verknüpft sämtliche Erkenntnisse mit den berufsethischen Werten und leitet die Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit als Profession ab. Es greift abschliessend die beiden letzten Fragestellungen auf und endet mit einer Empfehlung für weiterführende Forschung. Mit dem Fazit im letzten Kapitel wird diese Arbeit abgeschlossen.

## 2 Professionelle Soziale Arbeit

Die Definition von professioneller Sozialer Arbeit ist komplex. Gerade wenn der in der Einleitung erwähnte Aspekt, dass fast die Hälfte der in der Sozialen Arbeit tätigen Menschen nicht über den passenden Berufsabschluss verfügt, berücksichtigt wird. Hinzuzufügen ist auch, dass die Soziale Arbeit in der Schweiz keinen geschützten Berufstitel kennt. Es können sich folglich alle Menschen als Sozialarbeitende bezeichnen und so unter Umständen die Arbeitsqualität der Sozialen Arbeit entsprechend prägen. In diesem Kapitel stehen die theoretischen Grundlagen der Sozialen Arbeit im Mittelpunkt. Es zeigt zuerst die Rahmenbedingungen des fehlenden Titelschutzes auf und welche Konsequenzen dieser Umstand für die Praxis hat. Weiter wird versucht, professionelle und gute Soziale Arbeit an sich sowie im Kontext der Gemeindesozialdienste zu definieren. Am Schluss wird das Arbeitsfeld der Sozialdienste in Verbindung mit den aktuellen Herausforderungen wie Personalmangel und hoher Fluktuation näher betrachtet.

## 2.1 Rahmenbedingungen

Dieser Abschnitt zeigt die Auswirkungen des fehlenden Titelschutzes auf und definiert Sozialarbeitende und Quereinsteigende im Kontext der vorliegenden Arbeit.

### 2.1.1 Titelschutz

Verschiedene Berufsfelder und ihre Berufsbezeichnungen sind in der Schweiz geschützt. Die Soziale Arbeit verfügt jedoch über keinen solchen Titelschutz (Heiniger, 2017, Juli). Es ist folglich möglich, dass Menschen ohne genügende Ausbildung in wichtigen Funktionen oder bei Professionalisierungsbestrebungen der Sozialen Arbeit herangezogen werden. Die Soziale Arbeit ist ein vielseitiges Arbeitsfeld, welches durch Theorien und die Berufsethik geleitet wird. Ein grosses Herz oder Geduld der Sozialarbeitenden reicht nicht für eine professionelle Berufsausübung (ebd.).

AvenirSocial (2017) nennt zwei konkrete Vorstösse, um die Ausbildungsanforderungen in der Sozialen Arbeit zu harmonisieren, um schliesslich zu einem Titelschutz gelangen zu können (S. 32). Beide Vorstösse sind aus den 90er-Jahren, wobei keine neueren Bestrebungen bekannt sind (ebd.). Im Rahmen der Professionalisierung wurde hingegen in Österreich ein Titelschutz für die Soziale Arbeit gesetzlich verankert. Das entsprechende Gesetz hält fest, unter welchen Bedingungen die Bezeichnung als Sozialarbeiter\*in oder Sozialpädagoge\*in angewendet werden darf. Wer sich Sozialarbeiter\*in oder Sozialpädagoge\*in nennt, ohne die Voraussetzungen zu erfüllen, muss mit Geldstrafen rechnen (Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2023, Dezember). Ein solcher Schutz fehlt in der Schweiz, insbesondere auch im Arbeitsfeld der wirtschaftlichen Sozialhilfe. Es fehlt ein Bundesrahmengesetz über die wirtschaftliche Sozialhilfe, welches den rechtlichen Rahmen auf nationaler Ebene vorgibt. Es gab in der Vergangenheit vermehrt Vorstösse, um dies zu ändern. Letztmalig im Juni 2020, wobei es genau um eine nationale gesetzliche Grundlage im Bereich der Existenzsicherung sowie Vorschriften für Fachpersonal bei den Sozialdiensten ging. Die Motion wurde auf Empfehlung des Bundesrates abgelehnt, der sich dabei auf die föderalistischen Zuständigkeiten der Kantone abstützt (Parlament.ch, 2022). Der Bundesrat (2015) hält bereits in seinem Bericht zur Ausgestaltung der Sozialhilfe und der kantonalen Bedarfsleistungen fest, dass Sozialdienste eher regionalisiert werden, was ebenfalls zur Professionalisierung führt und kleinere Gemeinden folglich keine Laiendienste mehr betreiben würden (S. 11). Dieser Bericht unterstreicht die föderalistische Prägung der Sozialhilfegesetzgebung. Jeder Kanton entscheidet selbst, wer in der Sozialhilfe arbeiten darf und wer nicht. Beispielsweise hat der Kanton Bern im kantonalen Sozialhilfegesetz definiert, wer als Fachperson gilt und somit für einen Sozialdienst in der Sozialhilfe qualifiziert ist (Kanton Bern, o. J.).

### 2.1.2 Definition Sozialarbeitende und Quereinsteigende

Wie der vorherige Abschnitt aufzeigt, kann aufgrund des fehlenden Titelschutzes nicht davon ausgegangen werden, dass eine Person, die sich selbst als Sozialarbeiter\*in bezeichnet, auch tatsächlich über die entsprechende Ausbildung verfügt. Die Definition einer Fachkraft kann folglich nicht ausschliesslich an die Berufsbezeichnung geknüpft werden und ist gemäss der nationalen Kampagne von AvenirSocial (2017) für eine Ausbildung in Sozialer Arbeit nicht ganz einfach (S. 13). Allgemein wird festgehalten, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit unter anderem soziale Probleme mit wissenschaftlichen Fachbegriffen beschreiben und diese mit verschiedenen Theorien erklären sowie aus berufsethischer Sicht bewerten können. Weiter sind die Fachpersonen in der Lage, Menschen in verschiedenen Lebensbereichen und Themen, zum Beispiel Sozialisation oder Integration, zu begleiten und zu unterstützen. Die Reflexion des eigenen Handelns ist ebenso eine zentrale Fähigkeit einer Fachperson in Sozialer Arbeit. In der Schweiz gibt es zehn unterschiedliche Abschlüsse in Sozialer Arbeit (AvenirSocial, 2017, S. 13-17). Sie werden in der folgenden Darstellung im Kontext des Schweizer Bildungssystems aufgezeigt:

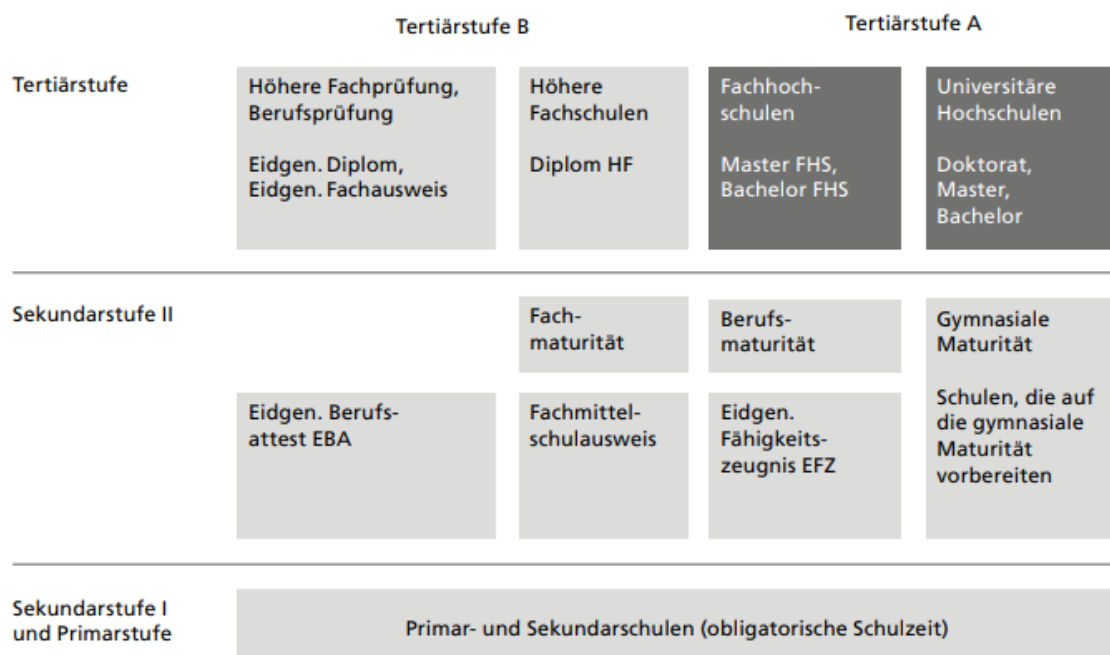


Abbildung 2: Systematik der Berufs- und Hochschulbildung Schweiz (AvenirSocial, 2017, S. 16)

Diese Arbeit legt den Fokus auf berufsethische, rechtliche und beraterische Kompetenzen, weshalb Personen mit einem tertiären Abschluss (Fachhochschule oder Universität) als **ausgebildetes Fachpersonal oder eben Sozialarbeitende** betrachtet werden. Auf der anderen Seite stehen Menschen, die ohne entsprechende Ausbildung ins neue Arbeitsfeld wechseln und deshalb als Quereinsteigende bezeichnet werden (Studentjob, o. J.). Bisherige Tätigkeiten, beispielsweise in einem



verwandten Berufsfeld, könnten diese Menschen zu einem Quereinstieg in die Soziale Arbeit motiviert haben. Für Quereinsteigende, die kein Studium in Sozialer Arbeit absolvieren möchten, gibt es unterschiedliche Weiterbildungsmöglichkeiten im Rahmen von CAS<sup>1</sup>-, DAS<sup>2</sup>- und MAS<sup>3</sup>-Lehrgängen (Beratungsdienste, o. J.). Personen, die ohne Aus- oder Weiterbildungen auf Tertiärstufe in den Tätigkeitsbereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe wechseln, werden in dieser Arbeit als **Quereinsteigende** bezeichnet.

## 2.2 Berufsethischer Aspekt

Wer als sozialarbeitende oder quereinsteigende Berufsperson bezeichnet wird, ist nun hergeleitet. Als nächstes soll Professionalität in der Sozialen Arbeit definiert werden. Darunter wird die berufsethische, reflektierte und gesetzlich mandatierte Ausübung einer Tätigkeit verstanden, welcher eine grosse gesellschaftliche Bedeutung zukommt (Werner, 2019, Oktober). Nachstehend werden zuerst ebendiese Mandate der Sozialen Arbeit sowie die Legitimation des Berufskodex als Basis dieser ausgeführt und mit dem Berufsbild verknüpft.

### 2.2.1 Das Tripelmandat und der Berufskodex

In der Sozialen Arbeit sind unterschiedliche Mandate gegeben. Dabei erklärt Silvia Staub-Bernasconi (2018), dass unter einem solchen ein Auftrag oder eine Ermächtigung ohne konkrete Handlungsanweisung bezeichnet wird (S. 111). So ist einerseits das Doppel- und andererseits das Tripelmandat bekannt. Die Soziale Arbeit in der Schweiz ist gemäss dem Berufskodex von AvenirSocial (2010) zweiterem verpflichtet:

Soziale Arbeit ist einem dreifachen Mandat verpflichtet: (1) dem Doppelmandat von Hilfe und Kontrolle seitens der Gesellschaft und der Anstellungsträger, (2) dem impliziten oder offen ausgesprochenen Begehren seitens der Menschen, die Soziale Arbeit nutzen und (3) seitens der Sozialen Arbeit dem eigenen Professionswissen, der Berufsethik und den Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit. Dieses dritte Mandat steuert Professionelle der Sozialen Arbeit durch mögliche Konflikte zwischen dem ersten und dem zweiten Mandat. (S. 8)

Das Doppelmandat bedeutet, dass sich die Soziale Arbeit für das Wohl der Klient\*innen einsetzt, aber auch, dass sie im Auftrag des Staates handeln muss (Lutz, 2020a, Januar). Klassischerweise sollen die Sozialarbeitenden mit einem staatlichen Auftrag die betroffenen Menschen dabei unterstützen, wieder selbstständig zu werden.

---

<sup>1</sup> Certificate of Advanced Studies

<sup>2</sup> Diploma of Advanced Studies

<sup>3</sup> Master of Advanced Studies

Gleichzeitig müssen die Sozialarbeitenden die Menschen kontrollieren und überprüfen, ob sie die Rahmenbedingungen für die erhaltene Hilfe weiterhin erfüllen (Lutz, 2020a, Januar). Das Tripelmandat ist die Erweiterung des Doppelmandates und zeigt, dass sich die Soziale Arbeit auch auf ihre Profession beziehen und nicht nur zwischen Hilfe und Kontrolle abwägen muss (Lutz, 2020b, Januar). Das dritte Mandat wird von Staub-Bernasconi (2018) kurz als Handeln «nach bestem Wissen und Gewissen» zusammengefasst, wobei sie zwischen den zwei wesentlichen Dimensionen «Wissenschaftsbasierung der professionellen Praxis» sowie «Ethikbasierung aufgrund nationaler und internationaler Ethikkodices der Profession» unterscheidet (S. 114). Der erste Teil beinhaltet die wissenschaftlichen Grundlagen, welche für die Ausübung der Profession benötigt werden. Der zweite Teil widmet sich der Berufsethik. Die Notwendigkeit des Berufskodex wird damit begründet, dass aufgrund historischer Gegebenheiten davon auszugehen ist, dass die Profession der Sozialen Arbeit von verschiedensten Machtinteressen, wie beispielsweise menschenrechtsverletzenden Diktaturen, in Anspruch genommen werden kann. Der Kodex soll es Professionellen der Sozialen Arbeit ermöglichen, sich wissenschaftlich sowie ethisch-moralisch und gegebenenfalls auch von Gesetzen distanzieren zu können. Die Menschenrechte als Rechtsgrundlage werden dabei als ethische Leitlinie der Profession festgehalten (Staub-Bernasconi, 2018, S. 114-115).

Im Berufskodex sind unterschiedliche Punkte zum professionellen Handeln niedergeschrieben. Er ist inzwischen zu einem Merkmal der Professionalität geworden und Sozialarbeitende können sich jederzeit auf ihn berufen, ihn im Alltag heranziehen und als Unterstützung nutzen (Lutz, 2020b, Januar). Sie sind allerdings auch selbst für die Einhaltung und die Kontrolle verantwortlich (ebd.). Der Berufskodex hält ethische Richtlinien für das moralische berufliche Handeln fest, ist ein Arbeitsinstrument im Umgang mit Menschen, die besonders verletzbar oder benachteiligt sind, er dient als Orientierungshilfe bei der Entwicklung einer professionellen Berufsausübung und stärkt die Berufsidentität sowie das Selbstverständnis der Sozialarbeitenden (AvenirSocial, 2010, S. 5).

Schlussfolgernd lässt sich unterstreichen, dass der Sozialen Arbeit ein ausgearbeiteter Berufskodex mit ethischen Leitlinien zugrunde liegt. Die Sozialarbeitenden, im Kontext dieser Arbeit bei einem Gemeindesozialdienst, sind aufgrund ihrer Profession dem Tripelmandat verpflichtet. Einerseits erhalten sie ihr Mandat vom Staat, ihrem Auftrag- und Arbeitgeber, und vertreten diese Haltungen und Interessen gegenüber den Klient\*innen. Andererseits sind sie, wie oben festgehalten, als Professionelle der Sozialen Arbeit auch dem Tripelmandat verpflichtet. Die Menschenwürde gilt als Legitimation ebendieses (Allianz Austausch Armut, 2021). Es kann sich, wie bereits erwähnt, von geltenden Gesetzen abheben, respektive diesen widersprechen (Staub-Bernasconi, 2018, S. 115).

### 2.2.2 Berufsbild

Das vom Berufsverband AvenirSocial (2014) herausgegebene Berufsbild nimmt Bezug auf den Berufskodex sowie die internationale Definition von Sozialer Arbeit (S. 2). Es hebt zusätzlich einige Punkte hervor, welche die Professionalität von Sozialer Arbeit unterstreicht. Aus Sicht des Berufsbildes gelten als Professionelle der Sozialen Arbeit Personen, die über einen Ausbildungsabschluss einer Fachhochschule, Höheren Fachschule oder Universität verfügen (ebd.). Die Arbeit mit unterschiedlichen methodischen Mitteln, welche situationsgerecht eingesetzt werden, zeichnet Fachpersonen aus. Ein weiteres Merkmal bilden reflektierte Überlegungen zum passenden Vorgehen im konkreten Fallkonstrukt. Alle diese Aspekte zielen darauf ab, die Klient\*innen in ihren psychosozialen Ressourcen zu stärken, bis sie irgendwann ohne die Begleitung von Sozialer Arbeit auskommen können. Die stetige Weiterbildung, gegenseitige kollegiale Kontrolle oder die Durchführung von methodischer Fallberatung wie Inter- und Supervision sind weitere Merkmale, die Professionelle der Sozialen Arbeit auszeichnen. Menschenwürde, Gerechtigkeit und Solidarität sind zentrale Werte im Menschenbild von professionellen Sozialarbeitenden (AvenirSocial, 2014, S. 3-5).

## 2.3 Sozialhilfe als Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit

Es ist klar, wie professionelle Soziale Arbeit aufgrund theoretischer Überlegungen sowie aus Sicht des Berufsverbands aussieht. Die Sozialhilfe ist ein wesentliches Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit. Aus diesem Grund wird auf Basis obenstehender Erkenntnisse nachstehend definiert, was unter *guter Sozialer Arbeit* bei Sozialen Diensten verstanden wird. Anschliessend folgt eine Vorstellung des Arbeitsfeldes mit Fokus auf die aktuellen Herausforderungen.

### 2.3.1 Gute Soziale Arbeit bei Sozialen Diensten

Im Gegensatz zu betriebswirtschaftlichen Messsystemen können in der Sozialen Arbeit die Wirkung und der Erfolg nicht mit Qualitätssystemen gemessen werden (AvenirSocial, 2015). Auch die Definition von guter Sozialer Arbeit ist nicht mittels statistischer Indikatoren möglich. Vielmehr basiert eine solche Definition auf einer wissenschaftlichen Basis und professionellen Perspektiven, berufsethischen Aspekten sowie auf der Grundhaltung und dem Leitgedanken des Selbstverständnisses der Sozialen Arbeit (ebd.). Soziale Arbeit ist als professionelle Handlungspraxis zu verstehen (Gredig, 2013, S. 17). Gredig (2013) definiert gute Soziale Arbeit anhand von sechs Merkmalen (S. 19). Unter anderem deuteten eine breite Palette von Interventionsmassnahmen, ein kooperativ gestalteter Hilfeprozess, die Handlungsorientierung am Berufskodex sowie das Erkennen eines Nutzens der betroffenen Person in der Zusammenarbeit mit Sozialarbeitenden auf gute Soziale Arbeit hin (ebd.). Auf die Frage, was gute Arbeit bei einem Sozialdienst ausmacht, gibt es also unterschiedliche Antworten. So stellt Andreas

Hediger von der unabhängigen Fachstelle für Sozialhilferecht (UFS) klar, dass aus seiner Sicht ein abgeschlossenes Studium kein alleiniger und aussagekräftiger Indikator für gute Arbeit darstellt. Vielmehr stehe für die UFS im Vordergrund, ob die in der Sozialhilfe tätigen Mitarbeitenden über genügend Fachwissen im Bereich der rechtlichen Grundlagen verfügen. Schliesslich sind diese Personen Gesetzesanwender\*innen und müssen über die Rechtsstaatlichkeit Bescheid wissen. Aus seiner Perspektive ist eine abgeschlossene Weiterbildung im Sozialhilferecht an einer geeigneten Fachhochschule viel relevanter als der alleinige Studienabschluss (A. Hediger, Telefongespräch, 21. November 2023).

Für die theoretische Beleuchtung dieser Frage wird Bezug auf das Buch *Sozialdienste entwickeln – ein Handbuch für Gute Arbeit* von Nöpfli Keller et al. (2018) genommen. Für die Sozialarbeitenden sind beispielsweise zeitliche Ressourcen für die Fallarbeit wichtig, für die Klient\*innen spielt die Aufklärung über ihre Rechte und Pflichten eine grosse Rolle und aus Sicht der Leitenden müssen die finanziellen Ressourcen behutsam eingesetzt werden (Nöpfli Keller et al., 2018, S. 21). Über all diese Bedürfnisse hinweg scheint der Grundsatz, dass Grundrechte in allen Formen immer eingehalten werden müssen und die Selbstreflexion der fallführenden Personen vorausgesetzt wird, sehr wichtig (Nöpfli Keller et al., 2018, S. 28-29). Zu unterstreichen ist, dass subjektive Komponenten das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit prägen (Nöpfli Keller et al., 2018, S. 70). So sind «neben den individuellen fachlichen Kompetenzen, den persönlichen Fähigkeiten und den individuellen Wertebezügen auch die persönlichen Haltungen zur Aufgabe und zum Beruf sowie darin einbezogene Handlungsweisen von entscheidender Bedeutung» für die Arbeit bei einem Gemeindesozialdienst (Merchel, 2013; zit. in Nöpfli Keller et al., 2018, S. 70). Denn die Berufspersonen bei Sozialdiensten müssen zwischen den Bedürfnissen der Klient\*innen und den gesellschaftlichen Anforderungen abwägen und die sogenannte reflektierte Parteilichkeit, wie sie Heiner (2010) beschreibt, anwenden (S. 433). Ferner liegt es in ihrer Verantwortung, eine passende Interaktionssituation mit den Klient\*innen zu gestalten, um möglichst wirksame Gegebenheiten mit passenden methodischen Elementen zu schaffen. Die Beziehungsgestaltung ist ebenso wichtig wie die Unterstützung und Ermächtigung der Klient\*innen nach ihren individuellen Ressourcen. Auf diesen Umstand, insbesondere die passenden Gesprächssituationen zu schaffen, wird im Kapitel 3.1.2 vertiefter eingegangen. Gute Arbeit in der Sozialhilfe setzt Reflexion und Offenheit voraus und zeichnet sich durch diese aus. Um all diese Anforderungen und Aufgaben wahrnehmen zu können, spielen Weiterbildungen, Supervisionen oder Fachtagungen wichtige Rollen (Nöpfli Keller et al., 2018, S. 94-98). Daraus lässt sich ableiten, dass die Aus- und Weiterbildung eine zentrale Rolle für die Praxis spielt, denn sie basiert auf fachspezifischer Wissensaneignung. Die Ausbildung in Sozialer Arbeit muss gemäss dem Berufsverband zum Erwerb nachstehender Grundkompetenzen führen. Er konkretisiert, dass hauptsächlich die Bachelorstudiengänge zu diesen Kompetenzen führen (AvenirSocial, 2015, S. 10).

Professionstheoretisches und fokussiertes Wissen

Fähigkeit zur Transformation von Wissen in Handlung und Handlungsregeln

Fähigkeit zu differenzierter Problemdiagnose (Situativität berücksichtigend, systembezogen und auf einer Methode beruhend, die sich in der Praxis bewährt hat)

Verfügbarkeit, Bezug und Reflexion der beruflichen Wertebasis (Berufsethik, Haltung, Identität, Menschenrechte)

Administrative, kommunikative und projektbezogene Grundfähigkeiten

*Abbildung 3: Grundkompetenzen Ausbildung (eigene Darstellung auf der Basis von AvenirSocial, 2015, S. 10)*

Auf Basis dieser Grundkompetenzen sowie des nun vorhandenen Wissens, wie gute Soziale Arbeit in Bezug auf die Sozialdienste definiert wird, kann im nächsten Abschnitt das Arbeitsfeld an sich vertieft betrachtet werden.

### 2.3.2 Das Arbeitsfeld

Die Sozialhilfe stellt nach dem Behindertenbereich, der Erziehung und Bildung sowie der Jugendarbeit, gemessen an Stelleninseraten, das viertgrösste Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit dar (Madörin et al., 2019). Anhand Auswertungen von Stelleninseraten zeigt sich, dass in der Sozialhilfe im Gegensatz zu anderen Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit grundsätzlich hohe Qualifikationsanforderungen an die Bewerbenden gestellt werden. So wird bei rund der Hälfte der offenen Stellen ein Hochschulabschluss verlangt. Zum Vergleich: Im Bereich Erziehung und Bildung sind es 21 und im Bereich der Behindertenarbeit sieben Prozent (ebd.). Die arbeitsmarktliche Situation zeigt eine steigende Nachfrage sowie ein sinkendes Angebot an Sozialarbeitenden im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe (Pfiffner & Matti, 2021, S. 26). Die Nachfrage und das Angebot intensivieren den Wettbewerb unter den Sozialdiensten. Hinzu kommt, dass die mediale Berichterstattung über die Sozialhilfe kritisch und der politische Diskurs umstritten ist (ebd.). Ein zusätzlich erwähnenswerter Aspekt ist auch, dass nicht alle Menschen ihren Anspruch auf Sozialhilfeleistungen geltend machen (Hümbelin, 2016, S. 10). Menschen verzichten in existenzbedrohenden Situationen aus unklaren Gründen auf ihnen zustehende Leistungen und die Sozialhilfe ist offenbar nicht mehr in der Lage, allen Menschen in der Schweiz ein menschenwürdiges Dasein garantieren sowie ihrem verfassungsmässigen Auftrag nachkommen zu können (Niederberger, 2021). Unter Berücksichtigung der im Kapitel 2.3.1 erwähnten Grundkompetenzen, welche Sozialarbeitende im Studium erlernen, stellt sich in Anbetracht der ausgeführten Umstände die berechnete Frage, wie attraktiv die Sozialhilfe als Arbeitsfeld überhaupt ist. Pfiffner und Matti (2021) kommen zum Schluss, dass die Sozialhilfe bei

Studienabgänger\*innen trotz allem relativ beliebt ist (S. 4). Studierende, die bereits ihr Praktikum in der wirtschaftlichen Sozialhilfe absolviert haben, tendieren nach dem Studium eher zu einer Tätigkeit in diesem Bereich als Mitstudierende ohne solche Praktikumserfahrung (ebd.). Trotz dessen, dass die Beliebtheit bei Studienabgänger\*innen relativ hoch ist, zeigt sich die Personalrekrutierung als Herausforderung. So herrscht nahezu Vollbeschäftigung, was gemäss unterschiedlichen Prognosen auf einen Fachkräftemangel hindeutet, welcher sich in den kommenden Jahren verschärfen wird (Hess, 2022). Die hohe Arbeits- und Fallbelastung sowie die hohe Fluktuation erschweren die Suche nach passenden Fachkräften ebenfalls. Im Bereich der Sozialhilfe ist die Berufsabwanderung ein nicht zu unterschätzendes Phänomen (ebd.). Diese wiederum fördert die Fluktuation, welche prägender Bestandteil des Arbeitsfeldes Sozialhilfe ist. Sozialinfo.ch hat gemeinsam mit der Fachhochschule Nordwestschweiz ein entsprechendes Forschungsprojekt lanciert. Die Ergebnisse einer ersten Umfrage zeigen, dass ungenügende Weiterentwicklungsmöglichkeiten inklusive Weiterbildungschancen oder auch unqualifizierte Berufspersonen im Team Gründe für eine Kündigung sind. Weiter werden auch das Tripelmandat (unterschiedliche Ansprüche der jeweiligen Anspruchsgruppen) sowie Sparmassnahmen der Organisationen genannt (Huber & Giger, 2022, Dezember).

## 2.4 Zusammenfassung

Wie dieses Kapitel aufzeigt, fehlt der Sozialen Arbeit in der Schweiz ein Titelschutz. Das erlaubt allen Menschen, sich als Sozialarbeitende zu bezeichnen und folglich in Arbeitsbereichen dieser tätig zu sein. Wer eine Ausbildung in Sozialer Arbeit absolvieren möchte, hat dazu unterschiedliche Möglichkeiten. Der Berufsverband hält fest, dass die für die Tätigkeit notwendigen Grundkompetenzen jedoch hauptsächlich im Bachelorstudiengang erworben werden. Der Profession liegt ein vom Tripelmandat und den Menschenrechten geprägter Berufskodex zugrunde. Die Definition, was *gute Soziale Arbeit* ist, kann nicht abschliessend abgehandelt werden. Essenziell scheinen die subjektiven Handlungskompetenzen jeder einzelnen Person. Die Sozialhilfe als Arbeitsfeld ist komplex und gesellschaftlichem sowie politischem Druck ausgesetzt. Trotzdem scheint der Bereich für Studienabgänger\*innen interessant zu sein. Die anhaltende Vollbeschäftigung, hohe Fluktuation sowie Berufsabwanderung prägen das Arbeitsfeld erheblich. Dieses Kapitel schafft das Grundverständnis für die nachfolgenden Kapitel und zeigt auf, dass im Berufsalltag ausgebildete Sozialarbeitende mit nicht ausgebildeten Quereinsteigenden zusammenarbeiten. Dieser Aspekt wird im nächsten Kapitel in Bezug auf die Sozialhilfe im Kanton Aargau vertieft betrachtet.

### 3 Sozialhilfe im Kanton Aargau

Im vorangegangenen Kapitel wurde die Soziale Arbeit als Profession mit dem Arbeitsfeld der Sozialhilfe näher beleuchtet. Zudem wurde versucht, *gute Soziale Arbeit* im Kontext der Gemeindesozialdienste zu erörtern. In diesem Kapitel wird die Sozialhilfe im Kanton Aargau rechtlich betrachtet und die wirtschaftliche sowie die persönliche Hilfe vorgestellt. Im Anschluss werden die vorherrschenden föderalistisch geprägten Gegebenheiten beleuchtet und die aktuelle Personalsituation ausgeführt.

#### 3.1 Definition Sozialhilfe

Die wirtschaftliche Sozialhilfe ist, wie das Kapitel 2.3.2 zeigt, eines der grösseren Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit. Sie ist föderalistisch organisiert und jeder Kanton erlässt eigene Gesetze (UFS, o. J.). Im Kanton Aargau sind die Gemeinden für die wirtschaftliche Sozialhilfe zuständig (Kanton Aargau, 2024a, März). Somit kann jede Gemeinde selbst über die Ausgestaltung der Sozialhilfe sowie über das jeweilige Personal entscheiden. In diesem Abschnitt wird die Sozialhilfe als existenzsichernde staatliche Leistung beschrieben.

##### 3.1.1 Gesetzlicher Rahmen und Ziele der Sozialhilfe im Aargau

Wie in dieser Arbeit bereits an mehreren Punkten festgehalten, ist die Sozialhilfe kantonale organisiert und es gibt kein Bundesrahmengesetz zu diesem Rechtsbereich. Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) ist ein Verein und der nationale Fachverband für die Sozialhilfe. Sie ist für die Herausgabe von Empfehlungen und Richtlinien für die Sozialhilfe zuständig (SKOS, 2021). Diese dienen der Rechtssicherheit und Rechtsgleichheit im Bereich der Sozialhilfe. Durch die jeweilige kantonale Gesetzgebung können sie verbindlich werden (SKOS-RL A.1 Abs. 1 + 2). Wie die Sozialhilfe- und Präventionsverordnung (SPV) des Kantons Aargau in Art. 2a festhält, sind die SKOS-Richtlinien mit wenigen Abweichungen für den Aargau bindend. Nennenswerte Unterschiede zu den Richtlinien finden sich gemäss Art. 10 Abs. 5 SPV bei der Finanzierung von Ferien, bei der Anrechnung von privaten Motorfahrzeugen oder der nicht automatisierten Teuerungsanpassung des Grundbedarfs. Auch im Bereich der Rückerstattung sind in Art. 20 SPV Präzisierungen festgehalten. Die SKOS-Richtlinien halten fest, dass die Existenzsicherung sowie die berufliche und soziale Integration genauso wie die Förderung eines menschenwürdigen Daseins zu den Zielen der Sozialhilfe gehören (SKOS-RL A.2 Abs. 1-3). Ferner unterstützt die Sozialhilfe auf dem Weg zur wirtschaftlichen und persönlichen Selbstständigkeit sowie bei der Integration in die Gesellschaft (Kanton Aargau, 2024a, März). Art. 1 SPG hält dessen Ziel fest und knüpft an die erwähnte Richtlinie der SKOS an. Nämlich soll mit dem Gesetz der Sozialhilfeabhängigkeit vorgebeugt und die persönliche Selbstständigkeit von Personen, die Hilfe benötigen, durch geeignete Massnahmen gefördert werden. Die Sozialhilfe ist das letzte Auffangnetz

für Menschen, die über kein Einkommen oder Vermögen verfügen (SKOS, o.J.). Sie umfasst einerseits wirtschaftliche und andererseits persönliche Hilfe (Kanton Aargau, 2024a, März). Die persönliche Hilfe wird als Bindeglied zwischen wirtschaftlicher Existenzsicherung und sozialer Integration bezeichnet (Kanton Aargau, 2024a, April). Die beiden Hilfeleistungen ergänzen sich und können nicht unabhängig voneinander betrachtet werden (ebd.). Die persönliche Hilfe hat gemäss Art. 7 SPV niederschwellig zu erfolgen. Beide Arten der Sozialhilfe werden in den zwei folgenden Abschnitten vertieft betrachtet. In der Sozialhilfe gilt der Individualisierungsgrundsatz, was bedeutet, dass die Hilfeleistungen die gesetzlichen Ziele der Sozialhilfe und auch die individuellen Bedürfnisse der unterstützten Personen berücksichtigen müssen. Die Hilfeleistung wird somit je nach Situation individuell an die betroffenen Personen angepasst. Wichtig dabei ist, dass sie geeignet ist, der Sozialhilfeabhängigkeit vorzubeugen und die wirtschaftliche und persönliche Selbstständigkeit der betroffenen Personen mit passenden Massnahmen zu fördern, erhalten oder wiederherzustellen (Kanton Aargau, 2024b, April). Der sozialhilferechtliche Auftrag besteht somit nicht nur im Auszahlen von Geldleistungen; die Behebung der individuellen Bedürftigkeitsursachen steht im Zentrum und soll mit einer umfassenden Beratung weitblickend und sorgfältig behoben werden (Kanton Aargau, 2024a, April). Dabei orientiert sich die Sozialhilfe an einem positiven Menschenbild sowie an den Ressourcen der hilfeschuchenden Menschen. Voraussetzung dafür sind ausgebildete Fachpersonen der Sozialen Arbeit (SKOS-RL A.3 Erläuterung f). Die Professionalität der Sozialhilfe zeichnet sich durch die Beratung sowie eine fundierte Fallanalyse aus (Kanton Aargau, 2024b, März).

Diese Professionalität, wie sie das Handbuch Soziales Kanton Aargau (2024b, März) formuliert, ist insbesondere bei der Gesetzmässigkeit in Bezug auf Ermessensfragen relevant. Das Sozialhilfegesetz ist von Ermessensausübung geprägt. Dadurch wird dem entscheidenden Gemeindesozialdienst Handlungsspielraum übergeben, um im konkreten Einzelfall individuelle, passende Lösungen zu finden. Aus diesem Grund hält das Sozialhilfegesetz nicht in allen Bereichen konkrete Richtlinien fest. Bei der Ermessensausübung ist stets darauf zu achten, dass dieses weder über- noch unterschritten, missbraucht oder unangemessen angewendet wird (Kanton Aargau, 2024c, März). Den Sozialdiensten wird viel Spielraum überlassen, welcher unter Achtung der Ermessensgrundsätze ausgeübt und ausgelegt werden muss. Die kantonale Beschwerdestelle SPG kann Entscheide der Gemeinden zwar auf Ermessensfehler überprüfen und bei Bedarf einen eigenen Entscheid fällen, sie tut dies jedoch mit grosser Zurückhaltung, weil die Gemeinden über das nötige Fachwissen sowie bessere Kenntnisse über die tatsächlichen Gegebenheiten verfügen (ebd.).



### 3.1.2 Wirtschaftliche Sozialhilfe

Das obenstehende Kapitel zeigt, dass die Sozialhilfe in zwei Arten von Hilfeleistungen unterteilt wird. So wird einerseits von **wirtschaftlicher** und andererseits von **persönlicher** Sozialhilfe gesprochen. Dieser Abschnitt befasst sich mit der wirtschaftlichen Sozialhilfe.

Im Umfang der wirtschaftlichen Sozialhilfe werden grundsätzlich Geldleistungen oder Kostengutsprachen gewährt (Kanton Aargau, 2024c, April). Sie wird im Kanton Aargau *materielle Hilfe* genannt (ebd.). Personen, die mit materieller Hilfe unterstützt werden, müssen alles tun, um möglichst schnell wieder wirtschaftlich selbstständig zu sein (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2023, S. 14). Dazu zählen beispielsweise die Annahme einer zumutbaren Arbeit oder die Teilnahme an Beschäftigungsprogrammen. Die betroffene Person muss dem Sozialdienst lückenlos Auskunft über die wirtschaftliche und persönliche Situation geben (Charta Sozialhilfe Schweiz, 2023, S. 14). Diese Auskünfte erfolgen aufgrund der geltenden Mitwirkungspflicht (Kanton Aargau, 2024d, April). Sie sind für den Lösungsprozess notwendig, um gemeinsam mit den hilfeschuchenden Menschen einen Plan definieren zu können, welcher schliesslich die Ablösung von der Sozialhilfe zum Ziel hat. Zudem kann der Sozialdienst Auflagen und Weisungen erlassen, die für die Sozialhilfebeziehenden verbindlich sind. Werden sie nicht eingehalten, besteht die Möglichkeit einer Kürzung der Geldleistungen (Charta Sozialhilfe, 2023, S. 14.). Die Sozialhilfe wird unabhängig der Verschuldensgründe sowie nach dem Bedarfsdeckungsprinzip gewährt (Kanton Aargau, 2024d, März). Damit ist gemeint, dass immer nur der individuell konkrete Unterstützungsbedarf gedeckt werden soll. Die Sozialhilfe ist zudem eine Gegenwartsleistung und wird grundsätzlich nicht rückwirkend gewährt (ebd.).

### 3.1.3 Persönliche Sozialhilfe und ihre Beratung

Die Sozialhilfe leistet mehr als bloss Geldleistungen, insbesondere gehören auch Beratungsgespräche zu ihrem Kernangebot. So hält dies auch die Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (2014) in ihren zentralen Pfeilern der sozialen Sicherheit fest (S. 1). Dieses Beratungsangebot wird, wie das Kapitel 3.1.1 aufzeigt, als Verbindungsstück zur materiellen Hilfe angesehen. Die Sozialhilfe an sich ist zur Existenzsicherung verpflichtet und muss die berufliche Integration der hilfeschuchenden Menschen fördern (SKOS-RL B.1 Erläuterung a). Um dieser Verpflichtung nachkommen und dieses Ziel erreichen zu können, benötigen die Sozialhilfebeziehenden mehr als nur materielle Geldleistungen – genau dieses erwähnte Verbindungsstück, die persönliche Hilfe. Sie soll Notlagen verhindern und ist auch dann zu erbringen, wenn gegebenenfalls kein Anspruch auf finanzielle Unterstützung besteht (ebd.). Der Anspruch auf persönliche Hilfe ist in Art. 12 der Bundesverfassung verankert und wird in der Sozialhilfegesetzgebung des Kantons Aargau konkretisiert. In Art. 7 Abs. 1 SPV wird festgehalten, dass die materielle Hilfe durch die persönliche

Hilfe ergänzt wird. Sie umfasst gemäss Art. 8 SPG hauptsächlich Beratung, Betreuung und Vermittlung von Dienstleistungen. Bezugnehmend auf die in der Einleitung dieser Arbeit erwähnte Studie von Neuenschwander et al. (2012), ist hier zu unterstreichen, dass die mit Sozialhilfe unterstützten Menschen eine hohe Erwartung an die Beratung haben (S. 111). Diese ist aus ihrer Sicht viel höher zu gewichten als die eigentlichen Geldleistungen (ebd.). Die persönliche Hilfe und die mit ihr verbundenen Beratungsgespräche sind folglich Kernelemente der Unterstützung durch die Sozialhilfe. Die Beratung an sich ist ein wichtiger Bestandteil im Hilfeprozess der Klient\*innen. Je mehr die Beratung in diesem Prozess im Vordergrund steht, desto mehr sozialarbeiterisches Handeln findet statt (Michel et al., 2018, S. 19). Mit dem sozialarbeiterischen Handeln soll die Beziehung zu den betroffenen Menschen gestärkt werden. Wie Blurtschi (2021) festhält, ist die Beziehungsgestaltung zwischen Sozialarbeitenden und Klient\*innen massgeblich für den Beratungserfolg in der persönlichen Hilfe verantwortlich (S. 24). Die Beratung trägt grundlegend dazu bei, das vorrangige Ziel der nachhaltigen Ablösung von Sozialhilfebeziehenden zu erreichen. Unterschiedliche Studien belegen, dass eine individuell gute Beratung als grosser Erfolgsfaktor dazu beiträgt (Hänzi, 2021, S. 16). Die Kommunikation ist das wichtigste Element für eine gelingende Beziehungsgestaltung (Michel et al., 2018, S. 8). Die Beziehung zwischen Klient\*innen und Sozialarbeitenden wird durch Kommunikation während der Beratung erarbeitet, gefestigt und ist der Grundstein für ein Arbeitsbündnis und zielführende Hilfeleistungen (Weber & Kunz, 2016, S. 10-13). Um die Beziehungsgestaltung für das Ziel der Ablösung positiv zu beeinflussen, ist eine gute Gesprächsführung zwingend notwendig. Dazu müssen die Gesprächsführenden zahlreiche Voraussetzungen erfüllen. So müssen sie über genügend Fachwissen verfügen und kommunikative Fähigkeiten besitzen, um das Gegenüber entsprechend zu verstehen. Nicht zu unterschätzen sind dabei der Einfluss der persönlichen Werthaltung sowie die überlegte Anwendung biografischer Elemente und die Reflexion der eigenen Person (Widulle, 2020, S. 10). Gleichzeitig gehört zu einer sozialarbeiterischen Beratung gemäss Gröning (2020, Juli) auch ein Stück Kunst, nämlich dann, wenn die Beratenden das Vertrauen der Klient\*innen in den Mittelpunkt stellen und einen entsprechenden Raum schaffen. Damit Vertrauen überhaupt entstehen kann, benötigt es ein professionelles Rollenbewusstsein der beratenden Person. Eine solche Arbeitsbeziehung fördert die Offenheit für zielgerichtete Interventionen (ebd.). Die Beratenden müssen verstehen, in welchem emotionalen Zustand sich das Gegenüber befindet. Ein empathisches Gegenübertreten ist dabei genauso wichtig wie die Akzeptanz der Lebenswelt der betroffenen Menschen (ebd.). Es zeigt sich, dass die verbalen sowie die nonverbalen Kommunikationsmuster zwischen fallführender Person und Klient\*in im Hilfeprozess massgeblich mitverantwortlich sind, was an das erste Axiom nach Watzlawick et al. (2017) «man kann nicht, nicht kommunizieren» anknüpft und zeigt, dass jede Art von Kommunikation Einfluss auf die Beratungsbeziehung hat (S. 60).

Obenstehender Abschnitt verdeutlicht, dass Gespräche und ihr Inhalt entscheidende Faktoren im Hilfeprozess der unterstützten Personen sind. Als gutes Gespräch wird eines, bei dem an- und ausgesprochen wird, was beiden Gesprächspartner\*innen wichtig ist, und zwar so, dass beide Meinungen deutlich werden und die Beziehung der beiden nicht beeinträchtigt wird, definiert (Schulz von Thun et al., 2017; zit. in Widulle, 2020, S. 9). Gute Gespräche und mit ihnen gute Gesprächsführung lassen sich aber auch an konkreten Merkmalen erkennen. Erwähnenswert scheinen die situationsangemessene Reaktion, eine gute Aussen- und Innenwahrnehmung, passende Ausdrucksweise, Direktheit oder gutes Zuhören sowie ein achtungsvoller Umgang (Widulle, 2020, S. 34-36). Als professionelle Beratung lassen sich Gespräche definieren, die kommunikativ zur Problemlösung beitragen und strukturiert Massnahmen hervorbringen, damit die betroffene Person konkrete Hilfeleistungen, wie beispielsweise externe Ressourcen, erhält (Widulle, 2020, S. 25). Um ebensolche Beratungen durchführen zu können, benötigen die Fachpersonen der Sozialen Arbeit kommunikative Kompetenzen, die aufgrund der Komplexität der Gespräche sowie der ständig wechselnden Zielgruppe die alltäglichen Kommunikationskompetenzen weit übersteigen (Widulle, 2020, S. 11). Diese Anforderungen lassen sich mit den im Kapitel 2.3.1 erwähnten Grundkompetenzen verknüpfen, welche für die Ausübung eines Berufes in der Sozialen Arbeit notwendig sind. Es ist klar, dass die kommunikativen Fähigkeiten die tägliche Arbeit in der persönlichen Hilfe prägen und den Weg zum gesetzlich definierten Ziel mitspuren. Dessen ist sich auch der Verband der Aargauer Gemeindesozialdienste (2018) bewusst: Er formuliert in seinem Merkblatt die Notwendigkeit der persönlichen Hilfe und unterstreicht dabei, dass die betroffenen Menschen durch die Soziale Arbeit gefördert und unterstützt werden müssen, um interne sowie externe Ressourcen zu erschliessen, damit sie schliesslich wieder selbstständiger leben können (S. 3-4).

### 3.2 Landschaft der Sozialdienste

Das Kapitel 3.1.1 legt dar, dass die Gemeinden für die Ausrichtung von materieller Hilfe zuständig sind. Per Stichtag 1. Januar 2024 gibt es im Kanton Aargau 197 politische Gemeinden (Kanton Aargau, 2024, Februar). Jede von ihnen muss somit den Auftrag der Sozialhilfe wahrnehmen. Gemäss den gesetzlichen Bestimmungen bildet der Gemeinderat die zuständige Sozialbehörde, er kann diese Aufgaben jedoch auch einer Sozialkommission übertragen (Department Gesundheit und Soziales, 2012, S. 186). Viele Gemeinden im Kanton organisieren sich bei der Sozialhilfe selbst – ganz anders als in den Nachbarkantonen, in denen bereits grossflächige Regionalisierungen stattgefunden haben. Im Jahr 2012 organisierten sich von insgesamt 219 Gemeinden im Kanton lediglich 33 Gemeinden in fünf regionalen Sozialdiensten, was Unterschiede im Bereich der Professionalisierung mit sich bringt (ebd.). Dies zeigt sich darin, dass die grösseren Sozialdienste ausgebildetes Fachpersonal anstellen und bei kleineren Gemeinden beispielsweise Gemeindeschreiber\*innen, die jeweiligen Stellvertreter\*innen

oder gar die zuständigen Gemeinderät\*innen des Ressorts Soziales die Klient\*innen betreuen (Departement Gesundheit und Soziales, 2012, S. 186). Das Netzwerk Sozialer Aargau (2015) hält in seinem Positionspapier fest, dass vor allem mittlere und kleinere Gemeinden keine professionelle Sozialberatung anbieten können. Weiter wird geschätzt, dass nur rund 50 Gemeinden im Kanton Aargau einen professionellen Sozialdienst führen (ebd.). Eine aktuellere Schätzung liegt nicht vor. Dieser Umstand ist aus Sicht der UFS als strukturelles Problem zu werten. Die Gemeindeautonomie wird im Aargau hochgeschrieben, wodurch der Kanton durchaus Verantwortung abschiebt. Es ist aufgrund der hohen Anzahl an Gemeinden sowie der relativ geringen Anzahl an regional organisierten Diensten unmöglich, für jede Gemeinde ausgebildetes Fachpersonal zu finden. In der Praxis führt dies dazu, dass die Gemeinden oft aus wenigen Bewerbungen auswählen müssen und einstellen, wer sich bewirbt (A. Hediger, Telefongespräch 21. November 2023). In den vergangenen rund 14 Jahren hat sich die Gemeindenanzahl im Aargau aufgrund von Fusionen leicht verringert. Gleichzeitig zeigen die aktuellen Daten vom 31. Dezember 2023, dass die Gemeinden im Bereich der Sozialhilfe einen Schritt in Richtung Regionalisierung gemacht haben. Die Zahlen zeigen aber auch, dass es sich noch um keine repräsentative Mehrheitslösung für den Kanton handelt. Aktuell werden zwölf regionale Sozialdienste für insgesamt 57 Gemeinden geführt, was immerhin fast einem Anteil von 30 Prozent der Gemeinden entspricht (M. Hemmig, Statistik Aargau, E-Mail, 12. März 2024). Das nachfolgende Kapitel beleuchtet die Personalsituation und zeigt auf, dass die Sozialdienste tatsächlich Berufspersonen ohne Ausbildung sowie ausgebildetes Fachpersonal einstellen.

### 3.3 Personalsituation

Der vorgegangene Abschnitt legt dar, dass die Landschaft der Sozialdienste im Aargau von der Gemeindeautonomie geprägt ist und somit die grosse Mehrheit der Gemeinden einen eigenen Sozialdienst betreibt. Dies hat selbstverständlich auch Folgen für die Personalsituation bei den Sozialen Diensten. Die SKOS (2007) hält in ihren *Good Practice* Leitsätzen für Sozialdienste fest, dass die wichtigste Ressource für einen Sozialdienst das Personal ist und die fallführenden Personen in der Regel über einen Fachhochschulabschluss verfügen sollten (S. 4). Der Arbeitsmarkt der Gemeindesozialdienste zeigt sich gemäss Kapitel 2.3.2 angespannt. Viele Gemeinden suchen im Aargau nach Fachpersonal (Hägler, 2022). Gerade bei Stellen, die ein spezifisches Fachwissen und eine entsprechende Ausbildung erfordern, beispielsweise die kommunale Sozialarbeit, zeigt sich der Fachkräftemangel (ebd.). In ihrer Studie kommen Roth et al. (2023) zum Schluss, dass im Bereich der öffentlichen Verwaltung schweizweit ein Fachkräftemangel von fünf Prozent besteht (S. 8). Für 2030 wird in diesem Tätigkeitsbereich ein Mangel von 25 Prozent prognostiziert, was rund 30'000 fehlenden Fachpersonen entspricht (ebd.).

Um die Personalstruktur bei den Gemeindesozialdiensten im Aargau zu erfassen, sind als Vorbereitung für diese Arbeit zehn unterschiedliche Gemeinden im Kanton Aargau angefragt worden, wie sich der Mitarbeitenden-Spiegel zeigt. Die Mailanfrage ist im Anhang C ersichtlich. Dabei sind die Fragen nach wie vielen fallführenden Personen beim jeweiligen Sozialdienst angestellt sind und wie viele davon über ein abgeschlossenes Studium in Sozialer Arbeit respektive über keine entsprechende Ausbildung verfügen und folglich als Quereinsteigende gelten, zentral. Neun Gemeinden haben auf die Anfrage geantwortet. Die Resultate sind anonymisiert und zeigen den Personalbestand im Dezember 2023 auf. Sie sind in untenstehender Tabelle Nr. 1 aufgeführt.

Nr.	Region	Fallführende total	Ausbildung SA	Ohne Ausbildung
1	Seetal	2	0	2
2	Agglomeration Zürich	9	6 (+2)	1
3	Agglomeration Zürich	5	4	1
4	Agglomeration Basel	3	0	3
5	AG West	3	3	0
6	AG West	4	3	1
7	Zentraler AG	5	3 (+1)	1
8	Zentraler AG / Seetal	2	1	1
9	Agglomeration Aarau	5	2	3
Total		38	25	13

*Tabelle 1: Übersicht fallführendes Personal in den Gemeinden (eigene Erhebung und Darstellung)*

Aufgrund der hohen Gemeindenanzahl im Kanton Aargau kann bei dieser Darstellung nicht von einer repräsentativen Untersuchung ausgegangen werden. Die Umfrage zeigt aber trotzdem, dass von den angefragten Gemeinden lediglich bei zwei Sozialdiensten keine ausgebildeten Sozialarbeitenden angestellt sind und insgesamt 65 Prozent der fallführenden Personen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit (oder ein laufendes berufsbegleitendes Studium) verfügen. Die ausgebildeten Teams der Gemeinden zwei und sieben werden durch eine, respektive zwei Mitarbeitende in Ausbildung, die ein Studium in Sozialer Arbeit absolvieren, ergänzt. Die Gemeinde zwei hat als einzige deklariert, dass sie ausschliesslich ausgebildete Sozialarbeitende für die Fallführung mit Beratungsfunktion anstellt. Die fallführende Person ohne Studium ist ausschliesslich für Heimbewohnende zuständig, die keine Beratung beim Sozialdienst benötigen. Die Gemeinde drei führt aus, dass in der Vergangenheit vermehrt Personen ohne Abschluss in Sozialer Arbeit eingestellt wurden, weil die frühere Leitung ebenfalls keinen Berufsabschluss hatte und dieser nicht als notwendig angesehen wurde.

### 3.4 Zusammenfassung

Das Kapitel drei hält fest, dass der Sozialhilfe eine Bundesgesetzgebung fehlt und lediglich die SKOS als Verein nationale Empfehlungen zur Ausgestaltung der Sozialhilfe herausgibt. Diese Empfehlungen sind mit einigen Abweichungen im Kanton Aargau bindend. Die Sozialhilfe ist das letzte Auffangnetz, wenn Menschen über kein Einkommen oder Vermögen mehr verfügen, und hat zum Ziel, die persönliche und wirtschaftliche Selbstständigkeit der betroffenen Menschen zu fördern oder wiederherzustellen. Sie wird in die beiden Teilbereiche der wirtschaftlichen sowie persönlichen Unterstützung unterteilt. Die persönliche Hilfe ist Kernelement im Hilfeprozess der Klient\*innen und trägt entscheidend zum Ablösungserfolg bei. Um die Betroffenen in der persönlichen Hilfe gut und strukturiert beraten zu können, sind verschiedene Kompetenzen notwendig, welche an die Grundkompetenzen der Ausbildung in Sozialer Arbeit anknüpfen. Im Kanton Aargau sind fast 200 Gemeinden für die Ausrichtung von Sozialhilfe zuständig. Die aktuellen Daten von Statistik Aargau zeigen, dass sich im Verlauf der letzten Jahre immer mehr Gemeinden zu regionalen Sozialdiensten zusammengeschlossen haben. Trotzdem bleibt der Fachkräftemangel bei den Gemeinden ein akutes Thema. So sind gemäss einer eigenen Recherche bei neun angefragten Sozialdiensten knapp 65 Prozent der Arbeitnehmenden ausgebildete Berufspersonen. Nur bei einem Sozialdienst sind keine Quereinsteigenden angestellt. Dieser Umstand unterstreicht einmal mehr, dass im Aargau ausgebildete und nicht ausgebildete Berufspersonen im Alltag zusammenarbeiten und schliesst den Bogen zur ursprünglichen Fragestellung im Kapitel 1.3 dieser Arbeit. Damit ist das System der Sozialhilfe im Aargau erklärt und aktuelle Spannungsfelder herausgearbeitet. Im nächsten Kapitel wird das Forschungsdesign genau vorgestellt.

## 4 Forschungsmethodik

Die vorherigen Kapitel verdeutlichen, dass die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden im Kanton Aargau zum Berufsalltag gehört. Bisher wurde diese Zusammenarbeit jedoch noch nicht untersucht und es liegen keine Daten vor, wie sie wahrgenommen wird. Um diese Lücke zu schliessen, werden nachfolgend die Forschungsfrage abgeleitet sowie die angewandte Forschungsmethode ausgeführt.

## 4.1 Forschungsfrage

Im Kapitel 1.3 wird die Fragestellung für diese Bachelor-Arbeit formuliert. Die Forschungsfrage lässt sich wie folgt ableiten:

**Wie wird die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden in der Praxis gegenseitig wahrgenommen?**

Nachfolgend werden die Methode sowie das konkrete Vorgehen zur Beantwortung der Fragestellung erläutert.

## 4.2 Forschungsdesign

Das hier entwickelte Forschungsdesign zeigt auf, wie bei der Beantwortung der im Kapitel 4.1 gestellten Forschungsfrage vorgegangen wird. Zuerst ist zu erwähnen, dass sich die Sozialforschung in zwei wesentliche Methodenfelder, die qualitative und die quantitative Forschung, differenziert (Hochschule Luzern, o. Ja.). Die beiden Ansätze divergieren in verschiedenen Punkten, können jedoch auch miteinander kombiniert werden (ebd.). So stehen beispielsweise bei einem qualitativen Forschungssetting der Erkenntnisgewinn aus wenig untersuchten Feldern, das Verstehen und Interpretieren oder ein offenes, flexibles Vorgehen mit einer sozial konstruierten Wirklichkeit und die Interaktion zwischen Forschenden und dem Forschungsfeld im Vordergrund. Bei der quantitativen Forschung wird hingegen die Wirklichkeit objektiviert, es finden kaum soziale Interaktionen statt und es liegt ein hohes Massniveau mit standardisiertem präzisiertem Vorgehen vor (ebd.). In dieser Forschungsarbeit stehen persönliche Empfindungen und damit die Wirklichkeitsbeschreibung der beiden sozialen Systeme, nämlich der Quereinsteigenden und der Sozialarbeitenden, im Vordergrund. Sie bilden den Ausgangspunkt für die Forschung. Sie sind konstruktivistische Konstruktionen und sind keinen allgemein gültigen objektiven (quantitativen) Kategorien zuzuteilen. Das jeweils persönliche Empfinden kann nicht oder nur sehr schwer an einem definierten Massniveau gemessen werden (Lambers, 2020, S. 341).

Aufgrund dieser Überlegungen ist die Kommunikation und damit die soziale Interaktion zwischen der forschenden Person und der Zielgruppe unumgänglich, um Antworten auf die Fragestellung zu erhalten. Um diese zu erreichen, scheint die offene und flexible Forschungsmethode passend. Es ist aus ressourcentechnischen Gründen nachvollziehbar, dass nicht alle fallführenden Personen im Aargau befragt werden können. Der Forschungsfokus liegt auf sozialkonstruierten Wirklichkeitsempfindungen weniger befragter Personen, was ein weiteres Indiz für eine **qualitative Forschung** und damit die schlussendliche Festlegung der Forschungsmethode ist. Dass es sich dabei um die passende

Methodenwahl handelt, wird durch den Umstand bestärkt, dass bei wenig untersuchten Problemsituationen eine explorative Forschung ratsam ist, welche auf eine Situationsbeschreibung von bisher wenig untersuchten Feldern abzielt (Mayer, 2013, S. 36). Die Darstellung der Wissenslücke im Kapitel 1.1 hält fest, dass bisher noch keine Daten über die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden erhoben wurden und es sich somit um ein nicht erforschtes Gebiet handelt.

Eine der wichtigsten Erhebungsmethoden der qualitativen Sozialforschung ist die **Befragung** (Mayer, 2013, S. 35). Dementsprechend wird sie in dieser Arbeit als zentrale Erhebungsmethode verwendet und im nachstehenden Abschnitt erläutert.

### 4.3 Datenerhebung

Die Befragung stellt eine der wichtigsten Erhebungsmethoden der qualitativen Sozialforschung dar (Mayer, 2013, S. 35). Dabei werden die relevanten Daten in verbaler Form erhoben. Es unterscheiden sich zwei wesentliche Formen bei der Datenerhebung: Die Erzählung sowie das Leitfadeninterview (ebd.). Dabei stellt das Expert\*inneninterview eine spezifische Form der Leitfadeninterviews dar. Hier stehen die befragten Personen nicht aufgrund ihrer Persönlichkeit, sondern aufgrund ihrer Funktion im Fokus der Befragung. Als Expert\*innen werden in diesem Fall die Sozialarbeitenden sowie die Quereinsteigenden betrachtet, welche dabei zwei unterschiedliche Gruppen repräsentieren (Mayer, 2013, S. 38). In den nachfolgenden Abschnitten werden die Definition der passenden Expert\*innen festgelegt sowie die Entwicklung der Leitfadeninterviews und der Ablauf der Befragungen aufgezeigt.

#### 4.3.1 Sampling

Für viele qualitativ durchgeführte Befragungen ist es unmöglich, alle Aspekte eines Forschungsfeldes zu untersuchen. Offensichtlich ist es im Umfang dieser Bachelor-Arbeit nicht realistisch, alle fallführenden Personen der Sozialdienste im gesamten Kanton in diese Befragung miteinzubeziehen. Aus diesem Grund ist eine Stichprobe (engl. Sample) notwendig (Mayer, 2013, S. 38). Die Arbeit mit Samples führt automatisch zu einer Selektion der Gesamtdaten, wobei die Stichprobe sämtliche Eigenschaften aller fallführenden Personen im Kanton Aargau möglichst genau abbilden soll. Die genaue Definition der Stichprobe ist folglich unverzichtbar (Hochschule Luzern, o. Jb.). Um die entsprechenden Samples zu bilden, stehen unterschiedliche Auswahlmethoden zur Verfügung, wobei für diese Forschung die bewusste Auswahl der Stichproben angewendet wird. Die bewusste Ziehung von Stichproben folgt dem Ansatz der Quotenauswahl. Damit ist gemeint, dass die Stichprobe einer definierten Quote entspricht und diese erfüllt werden muss. Die forschende Person ist bei der Auswahl von Samples frei, hält sich aber an die vordefinierte Quote (ebd.). Die Forschungsfrage beeinflusst die Definition von Kriterien sowie folglich die Auswahl der Samples ebenfalls (Mayer, 2013, S. 39). In der



nachfolgenden Tabelle werden die Überlegungen zum Sampling sowie die erforderlichen Merkmale der einzelnen Samples im konkreten Fall festgehalten.

Forschungsziel	Untersuchung der Zusammenarbeit von ausgebildeten und nicht ausgebildeten Berufspersonen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau	
Forschungsfrage	Wie wird die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden der Praxis gegenseitig wahrgenommen?	
Quote	Gesamtanzahl: 4 Interviews	2 Interviews mit Quereinsteigenden 2 Interviews mit ausgebildeten Sozialarbeitenden
Merkmale	Quereinsteigende	Sozialarbeitende
	Keine abgeschlossene Aus- oder Weiterbildung in Sozialer Arbeit	Abgeschlossenes Studium an einer Fachhochschule in Sozialer Arbeit
	Tätigkeit im Kanton Aargau	Tätigkeit im Kanton Aargau
	Berufserfahrung Sozialhilfe, oder vor kurzem eingestiegen (Einarbeitung)	Berufserfahrung Sozialhilfe, oder vor kurzem eingestiegen (Einarbeitung)
	Aktuell in der Sozialhilfe tätig	Aktuell in der Sozialhilfe tätig
	Erfahrung in der Zusammenarbeit mit ausgebildeten Sozialarbeitenden	Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden

*Tabelle 2: Übersicht Sampling, Quote und Merkmale (eigene Darstellung)*

Die obenstehende Tabelle zeigt auf, dass für die gesamte Forschung mit einer Quote von vier Interviews gearbeitet wird. Die Quote wird damit ergänzt, dass zwei ausgebildete Sozialarbeitende sowie zwei Quereinsteigende befragt werden sollen. So wird sichergestellt, dass die zu untersuchenden Gruppen gleichermaßen vertreten sind. Die Definition, wer bei diesem Sampling für die Expert\*inneninterviews als Expert\*in gilt, ist unumgänglich (Mayer, 2013, S. 41). Die Expert\*innen kennen sich in einem bestimmten Fachgebiet gut aus und können aus eigener Erfahrung fundiert berichten (ebd.). Aus diesem Grund werden Merkmale definiert, welche die Qualifikation als Expert\*innen hervorheben. Alle vier Expert\*innen müssen den in obenstehender Tabelle festgelegten Merkmalen entsprechen und aktuell als fallführende Person bei einer Aargauer Gemeinde im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe tätig sein. Aufgrund persönlicher Kontakte können schnell Expert\*innen gefunden werden, die den Merkmalen entsprechen. Es werden fünf Expert\*innen angefragt. Vier Personen haben eine positive Rückmeldung abgegeben, eine Person war für ein Interview nicht bereit. Das abschliessende Sampling stellt sich wie in nachfolgender Tabelle abgebildet, dar.

Quereinsteigende (QE)		Sozialarbeitende (SA)	
1	QE1 - Weiblich, Jahrgang 1986 - Tätig in der Sozialhilfe seit 2023 - Angestellt bei einer Stadtverwaltung - Aktuell keine Ausbildung im SA-Bereich - Eidg. Dipl. Sozialversicherungsfachfrau	1	SA1 - Weiblich, Jahrgang 1980 - Tätig in der Sozialhilfe seit 2012 - Angestellt bei einer Stadtverwaltung - Kaufmännische Grundbildung - Abschluss Studium: 2016
2	QE2 - Weiblich, Jahrgang 2000 - Tätig in der Sozialhilfe seit 2022 - Angestellt bei einer Gemeindeverwaltung - Aktuell keine abgeschlossene Ausbildung - i.A. CAS Sozialberatung	2	SA2 - Weiblich, Jahrgang 1987 - Tätig in der Sozialhilfe seit 2013 - Angestellt bei einer Stadtverwaltung - Kaufmännische Grundbildung - Abschluss Studium: 2015

Tabelle 3: Sample (eigene Darstellung)

Für die Interviews liess sich kein männlicher Experte finden. Aus diesem Grund wird nachfolgend im Zusammenhang mit dem Sampling sowie den geführten Interviews von Expertinnen, Quereinsteigerinnen oder Sozialarbeiterinnen (weiblich) gesprochen.

Das Sampling in Tabelle Nr. 3 zeigt, dass die vier Expertinnen, welche alle im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe tätig sind, unterschiedliche wertvolle Erfahrungen für die Datenerhebung mitbringen und den in Tabelle Nr. 2 definierten Merkmalen entsprechen. Die beiden Quereinsteigerinnen verfügen über unterschiedliche Vorbildungen. Quereinsteigerin 1 (QE1) hat eine abgeschlossene Weiterbildung zur eidgenössisch diplomierten Sozialversicherungsfachfrau und ist zum Zeitpunkt der Befragung erst seit einem halben Jahr in der Fallführung tätig. Zum Zeitpunkt des Interviews ist die Einarbeitung in vollem Gange. Quereinsteigerin 2 (QE2) ist seit einem Jahr in diesem Bereich tätig. Ihre Einarbeitung ist bereits abgeschlossen und sie absolviert aktuell eine Weiterbildung. Die beiden Sozialarbeiterinnen (SA) verfügen über eine kaufmännische Erstausbildung und sind bereits über zehn Jahre im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe tätig. Sie haben ihr Studium 2015 beziehungsweise 2016 erfolgreich abgeschlossen. Alle vier Expertinnen verfügen über Erfahrungswissen in der Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden respektive ausgebildeten Sozialarbeitenden.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass für die Datenerhebung ein passendes Sampling zusammengestellt ist und die Merkmale gemäss Tabelle Nr. 2 mit den ausgewählten vier Expertinnen adäquat abgedeckt werden. Die Stichprobe passt zum Forschungsvorhaben sowie zur Forschungsfrage. Nachfolgend wird die Erstellung des Interviewleitfadens für die Befragung aufgezeigt.

#### 4.3.2 Entwicklung Leitfaden

Die Befragung der vier Expertinnen wird mithilfe von teilstrukturierten Interviews durchgeführt (Bogner et al., 2014, S. 27). Die Forschungsfrage stellt dabei die Basis für den Interviewleitfaden dar. Dem Interviewleitfaden kommt eine wichtige Rolle zu – er ist eine Hilfestellung im Interviewprozess für die befragende Person und stellt gleichzeitig eine Strukturierung der Befragung sicher (ebd.). Es müssen nicht in allen Interviews die exakt selben Fragen gestellt werden, weshalb bei der qualitativen Forschung der befragenden Person eine gewisse Freiheit zusteht. Damit der Leitfaden während der Datenerhebung optimal genutzt werden kann, ist er nicht zu detailliert und eher kurz zu gestalten. Ihm kommt keine verbindliche Struktur zu (Bogner et al., 2014, S. 28-29). Bei der Entwicklung des Leitfadens sollte stets auf die im Kapitel 4.1 abgeleitete Forschungsfrage und die zu untersuchende Problemstellung Bezug genommen werden, denn zu viele Fragen könnten dazu führen, dass möglichst viele Themenfelder schnell abgearbeitet werden, was die genaue Informationsbeschaffung verhindern würde (Mayer, 2013, S. 44). Weiter sind Leitfäden in Themenfelder zu unterteilen (ebd.).

Zuerst werden allgemeine Einstiegsfragen formuliert. Sie zielen auf die eigene Wahrnehmung der persönlichen Voraussetzungen für das Arbeitsfeld der wirtschaftlichen Sozialhilfe ab und knüpfen oberflächlich an die im zweiten Kapitel formulierten Grundlagen zur guten Sozialen Arbeit sowie die Ausbildungsformen an. Die Hauptfragen legen den Fokus auf den Kerninhalt der Forschung, nämlich auf die Wahrnehmung der Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden. Mit Fragen zur Berufsethik werden die Hauptfragen ergänzt. Die Abschlussfrage zielt auf ein Ende des Interviews sowie einen persönlichen Ausblick der befragten Personen ab. Die Fragen sind bei einer qualitativen Forschung absichtlich möglichst offen formuliert, was schliesslich auch dazu führt, eine gesprächsähnliche Situation zu schaffen, in welcher möglichst viele Erfahrungen und Aussagen der Expertinnen nahezu automatisch erfasst werden können (Bogner et al., 2014, S. 33). Unter Berücksichtigung all dieser Aspekte werden zwei Interviewleitfäden entwickelt, welche sich in den Einstiegsfragen minimal unterscheiden und an das Sample angepasst sind. Beide Leitfäden sind im Anhang A und B ersichtlich.

#### 4.3.3 Durchführung der Interviews

Dieser Abschnitt befasst sich mit der Durchführung der vier Expertinneninterviews. Die Befragungen finden zwischen Januar und Februar 2024 statt. Zwei Interviews werden in den Büroräumlichkeiten der jeweiligen Gesprächspartnerinnen durchgeführt. Ein Interview findet bei der befragenden Person und eines bei einer Expertin zuhause statt. Der Interviewleitfaden als Vorbereitung auf die Befragung wird gemäss Bogner et al. (2014) nur in Ausnahmefällen und mit triftigen Gründen vorab den Gesprächspartner\*innen zugestellt (S. 31). Aus diesem Grund wird in diesem Fall auf die vorgängige

Zustellung des Interviewleitfadens an die Expertinnen verzichtet. Die eigentliche Befragung wird mit der kurzen Vorstellung der Arbeit eröffnet. Anschliessend wird der Interviewablauf sowie der Inhalt erläutert und in die Einstiegsfrage übergeleitet. Die Befragungen dauern im Durchschnitt 45 Minuten und werden mit Einverständnis der befragten Personen als Audio aufgezeichnet. Die Audiodaten sind nicht öffentlich zugänglich und werden nach Abgabe der Bachelor-Arbeit unwiderruflich gelöscht.

#### 4.4 Datenaufbereitung und Datenauswertung

Die Datenerfassung sowie die Durchführung der Interviews sind nun dargestellt. Der nachfolgende Abschnitt befasst sich mit der Aufbereitung und Auswertung der Daten.

Die Basis für die Auswertung der Befragungen bilden die transkribierten Audiodaten (Mayer, 2013, S. 47). Transkripte haben zum Ziel, die gesprochenen Daten schriftlich festzuhalten, damit anschliessend eine umfassende Analyse durchgeführt werden kann. Weiter sollen sie den Lesenden ermöglichen, das Gespräch möglichst gut nachvollziehen zu können (Dresing & Pehl, 2018, S. 16). Für diese Arbeit wird festgelegt, dass vereinfachte Transkripte erstellt und damit hauptsächlich die gesprochenen (semantischen) Daten verschriftlicht werden (Dresing & Pehl, 2018, S. 17). Diese pragmatische Lösung hat ressourcentechnische Gründe. Zudem liegt das Forschungsinteresse und damit der Fokus bei den Interviews auf der Semantik, was ebenso für die vereinfachte Transkription spricht (ebd.). Für die effektive Transkription werden die Regeln für das semantisch-inhaltliche Transkriptionssystem nach Dresing & Pehl (2018) angewendet (S. 20-23). Da die Interviews in Mundart geführt sind, müssen sie zuerst in Schriftsprache übertragen und in einem zweiten Schritt geglättet werden. In einem weiteren Schritt wird die Interpunktion ergänzt.

Die Transkripte der Audioaufnahmen mit dem Fokus auf den Gesprächsinhalt liegen nun vor und stellen den Startpunkt für die Datenauswertung dar (Mayer, 2013, S. 47-48). Wie das Kapitel 4.3.2 zeigt, werden primär offene Fragen gestellt, um eine gesprächsähnliche Situation zu schaffen. Für die Auswertung solch offener Interviews gibt es unterschiedliche Ansätze. Ebenfalls aus ressourcentechnischen Gründen wird in dieser Arbeit ein pragmatischer Ansatz gewählt. Die Überlegungen von Mühlefeld et al. (1981) scheinen für diese Forschung passend, wobei die Auswertungsmethode sechs Stufen beinhaltet (S. 336). In Tabelle Nr. 4 wird jede Stufe mit den jeweiligen Arbeitsschritten kurz erläutert.

Stufe 1	In der ersten Stufe wird der transkribierte Text ein erstes Mal gelesen. Stellen, die offensichtlich Antworten auf die Fragen im Leitfaden liefern, werden markiert.
Stufe 2	Die Texte werden erneut gelesen und gleichzeitig in ein vordefiniertes Kategorienschema eingeordnet. Das Schema kann laufend ergänzt werden. Es werden abschliessend nachstehende Kategorien gebildet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persönliche Voraussetzungen</li> <li>• Berufseinstieg</li> <li>• Berufsalltag und Praxiserfahrung</li> <li>• Zusammenarbeit</li> <li>• Berufsethik</li> </ul> <p>Die Textstellen werden den jeweiligen Kategorien zugeordnet und der Text folglich überarbeitet.</p>
Stufe 3	Mayer (2013) erklärt die dritte Stufe so, dass eine innere Logik zwischen den jeweiligen Informationen hergestellt wird (S. 50). Die Einzelinformationen spielen nach Mühlefeld et al. (1981) in diesem Arbeitsschritt keine wesentliche Rolle (S. 337). Viel wichtiger sind die Informationen, welche die Verarbeitung genau und deutlich aufzeigen. Zu erwähnen ist auch, dass die Abwägung von Informationen nicht mit einem Schema zusammenhängt, sondern innerhalb des jeweiligen Interviews geschieht (ebd.).
Stufe 4	Mit dieser Stufe wird die inhaltliche und interpretative Auswertung der Befragungen abgeschlossen (Mühlefeld et al., 1981, S. 337). Dieser Schritt erfolgt durch die Verarbeitung eines Textes, basierend auf der in der Vorstufe entwickelten Logik (ebd.).
Stufe 5	Im fünften Arbeitsschritt werden die Transkripte nochmals durchgelesen. Es ist die letzte Möglichkeit, um allfällige widersprüchliche Informationen zu berücksichtigen. Anschliessend wird ein Fliesstext mit Ausschnitten aus den Interviewtexten erstellt (Mühlefeld et al., 1981, S. 338).
Stufe 6	Mit der letzten Stufe wird der Text in Form einer Präsentation schön dargestellt (Mühlefeld et al., 1981, S. 338). Diese Präsentation wird unter Darstellung der Ergebnisse ab Kapitel 5.1 aufgezeigt.

*Tabelle 4: Auswertungsmethode in sechs Stufen (eigene Darstellung auf Basis von Mühlefeld et al., 1981, S. 336-338)*

Diese Methode führt dazu, dass während der Auswertung möglichst lange mit den effektiven Transkripten gearbeitet wird und bis nahezu im letzten Arbeitsschritt die Möglichkeit besteht, blinde Flecken zu entdecken (Mühlefeld et al., 1981, S. 336).

## 4.5 Zusammenfassung

Dieses Kapitel zeigt die angewendete Forschungsmethodik auf. Zuerst wird die Forschungsfrage aufgegriffen und begründet, weshalb die qualitative Forschung mit der Erhebungsmethode der Expert\*innenbefragung zur Beantwortung dieser als zielführend scheint. Weil es unmöglich ist, alle fallführenden Personen der Sozialhilfe im Aargau zu befragen, wird eine Stichprobe benötigt, die anhand von konkreten Merkmalen ausgewählt wird. Anschliessend wird der Interviewleitfaden für die Befragung ausgearbeitet und dargelegt, wie die gesprochenen Daten für die pragmatische Interviewauswertung aufbereitet werden. Die ausgewerteten Daten sowie das Forschungsergebnis werden im nächsten Kapitel präsentiert.

## 5 Präsentation Forschungsergebnis

Im vorherigen Kapitel ist das methodische Vorgehen zur Bearbeitung der Forschungsfrage dargelegt. In diesem Kapitel sind die Forschungsergebnisse dargestellt. Die Interviewpartnerinnen werden wie bereits im Kapitel 4.3.1 abgekürzt und mit den Kürzeln QE1, QE2 sowie SA1 und SA2 vermerkt. Zur Gliederung der Ergebnisse wird auf die Kategorien der zweiten Stufe in Tabelle vier zurückgegriffen.

### 5.1 Persönliche Voraussetzungen

Die vier Expertinnen werden zu ihrer eigenen Motivation für die Arbeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe und den ihrer Meinung nach passenden persönlichen Voraussetzungen dazu befragt. Alle vier Expertinnen sind durch eine administrative Tätigkeit zur Sozialen Arbeit gekommen. Die beiden ausgebildeten Sozialarbeiterinnen haben eine abgeschlossene kaufmännische Berufslehre. SA1 hat ähnlich wie QE2 den Weg durch ihre administrative Tätigkeit bei einem Sozialdienst zur Sozialarbeit gefunden. QE1 war ebenfalls bei einer Gemeinde tätig, führte die Zweigstelle der Sozialversicherungsanstalt und wollte näheren Klient\*innenkontakt.

SA1: «Grundsätzlich denke ich, dass es bei vielen Menschen, die sich für das Studium entscheiden so ist wie bei mir. Man spürt, dass man sich für andere Menschen interessiert, sich für Gleichstellung einsetzt und eine *soziale Ader* hat».

SA 2: «Ich habe in einer sozialen Stiftung für Menschen mit Beeinträchtigungen im Sekretariat gearbeitet und war im Austausch mit Sozialarbeitenden. Ich ging auch mit in die Ferienlager der Organisation und merkte, dass mir das pädagogische Setting weniger gefällt, aber die beraterischen Komponenten total».

QE1: «Ich führte die Gemeindegewerkschaft SVA und habe gemerkt, dass ich den Kundenkontakt gerne habe. Auch bei der SVA Zweigstelle sind die Beratungsgespräche vorhanden. Durch das, dass ich gerne näher am Menschen bin, habe ich mich als Sozialarbeiterin beworben.

Hier kann ich die administrativen Arbeiten mit Verfügungen schreiben aber auch die Klientenarbeit kombinieren».

QE2: «Mir gefiel, wie die Sozialarbeitenden die Gespräche führen und den Leuten helfen können. Mich reizt an der Arbeit, etwas Gutes zu tun und der Gesellschaft etwas zurückgeben zu können. Ich war immer hin und her gerissen, ob ich studieren möchte oder nicht. Dann sah ich diese Stelle bei einer kleinen Gemeinde ausgeschrieben und habe es versucht, um in die Fallarbeit einzusteigen».

Mit Ausnahme von SA2 haben die Expertinnen aufgrund der Verwaltungstätigkeit im vorherigen Arbeitsbereich klare Vorstellungen über die Sozialhilfe und sich bewusst auf solche Stellen beworben. SA2 merkt an, dass sie lediglich sicher war, nicht in der Sozialpädagogik arbeiten zu wollen. Im Unterschied zu den anderen drei Befragten kommt sie durch Zufall zu der aktuellen Stelle in der gesetzlichen Sozialhilfe.

SA2: «Ich habe mich nicht auf eine Stelle in der Sozialhilfe beworben, sondern auf eine Stelle als Beiständin. Die Stelle wurde anderweitig besetzt und mir eine Position in der Sozialhilfe angeboten. Ich konnte mir aufgrund der polyvalenten Ausbildung im Praktikum beides vorstellen und habe zugesagt».

Die Expertinnen bringen unterschiedliche Kompetenzen für die aktuelle Tätigkeit mit. Insbesondere die beiden Quereinsteigerinnen unterstreichen ihre Qualifikationen für wirtschaftliche Sozialhilfe.

QE1: «Durch den Fachausweis habe ich das nötige Fachwissen erarbeitet und kenne mich hier gut aus».

QE2: «Ich denke, das ist Charaktersache. Offenheit, Verständnis und Empathie sind Voraussetzungen für diese Arbeit. Theoretische Themen kann man lernen, sicherlich nicht gleich wie jemand der Soziale Arbeit studiert, vieles kann man auch im Gesetz nachlesen».

SA1 führt aus, dass sie ihr Zahlenflair nach dem Studium zur Sozialhilfe gebracht hat.

SA1: «Es war nach dem Praktikum schnell klar, dass ich mich auf eine Stelle in der Sozialhilfe bewerben werde. Der Buchhaltungs- und Finanzteil muss einfach in meiner Arbeit inklusive sein, ich habe ein Zahlenflair».

Ergänzend zu den bereits vorhandenen Kompetenzen werden die Expertinnen nach ihren Interessen für eine Aus- oder Weiterbildung im Sozialbereich befragt. QE1 kann sich das Studium grundsätzlich nur dann vorstellen, wenn es mit der Familie zu vereinbaren ist. QE2 sieht den Nutzen darin nicht mehr.

QE1: «Ja, aber es [das Studium] müsste mit der Familie zu vereinbaren sein (. ...) Sehr wahrscheinlich möchte ich ein CAS in Gesprächsführung absolvieren, damit ich diese Kompetenzen auch abgedeckt habe».

QE2: «Als ich die Lehre abgeschlossen hatte, war ich noch nicht sicher, ob ich studieren möchte (. ...) Ich glaube, wäre ich jetzt nicht schon in der Fallführung tätig, könnte ich mir das Studium

vorstellen. Ich frage mich, ob es jetzt noch nötig ist. Ich mache meinen Traumjob jetzt schon, ohne Studium. Ich bezweifle, es tatsächlich zu machen».

Die beiden Sozialarbeiterinnen äussern Weiterbildungsinteressen. Dabei stehen bei SA1, welche bereits beraterische Weiterbildungen absolviert hat, der rechtliche Fokus und die Praxisausbildung im Vordergrund. SA2 bevorzugt eine methodische Weiterbildung.

SA1: «Mich würde die Praxisausbildnerin sehr reizen, die eigene Erfahrung weitergeben zu können und Studierende auszubilden, das fände ich gut (. ...) Ich habe bisher eher kleine Weiterbildungen im Privatsektor abgeschlossen, wie lösungsorientierte Beratung oder Seminarwochen, das war immer spannend (. ...) Ich interessiere mich für das Sozialversicherungsfeld, hier würde ich gerne eine Weiterbildung machen, um mich gut für die Klient\*innen einsetzen zu können. Es macht Sinn, sich laufend weiterzubilden und sich den aktuellen Gegebenheiten anzupassen. Die Soziale Arbeit verändert sich so schnell und laufend, es ist wichtig, am Ball zu bleiben».

SA2: «Ich möchte mich konkret im beraterischen Teil weiterbilden und denke dabei an systemisch-lösungsorientierte Weiterbildungen».

## 5.2 Berufseinstieg

Der Berufseinstieg bei einem Sozialdienst ist per se komplex und fällt auch ausgebildeten Personen nicht leicht, da sind sich beide Sozialarbeiterinnen einig. Sie vergleichen unterschiedliche Beispiele von berufseinstiegenden ausgebildeten Sozialarbeitenden sowie Quereinsteigenden. Die Einarbeitung von ausgebildeten Fachpersonen nehmen sie aufgrund der erlernten Theorien an der Fachhochschule als einfacher wahr.

SA1: «Das Arbeitsfeld ist sehr breit und man muss ein grosses Wissen mitbringen. Es dauert eine lange Zeit, ich würde sagen ungefähr ein Jahr, bis man wirklich angekommen ist. Bei Quereinsteigern ist es einfach schwieriger. Wie ein Sozialhilfebudget erstellt wird, ist schnell gelernt, aber das Verständnis für die Herangehensweisen in komplexen Fallsituationen fehlt oft. Das lernt man im Studium (. ...) Der Einarbeitungsprozess bedarf viel mehr Unterstützung und es müssen mehrfach gleiche Fragen beleuchtet werden. Das zieht sich oft in die Länge und es dauert lange, bis diese Menschen im Arbeitsfeld ankommen».

SA2: «Die Einarbeitung von Quereinsteigern ist schon sehr aufwändig und zeitintensiv. Bei der aktuellen Einarbeitung muss sich die Quereinsteigerin die Beratungskompetenzen aneignen und ich finde, das ist schon ziemlich essenziell für unsere Arbeit (. ...) Eine Person die Soziale Arbeit studiert hat, hat hier schon einen grösseren Erfahrungsrucksack».

Die beiden Quereinsteigerinnen berichten aus ihrem Blickwinkel über den Berufseinstieg. Während QE1 von einer ausgebildeten Sozialarbeiterin begleitet wird, ist QE2 bei einem Sozialdienst ohne ausgebildetes Fachpersonal tätig. Ihre Einarbeitung wird ebenfalls von einer Quereinsteigerin durchgeführt. QE1 merkt an, dass ihr zeitliche Ressourcen fehlen, um sich vertieft selbst mit dem neuen Fachgebiet auseinanderzusetzen und folglich keine Lektüre oder Recherche betreiben kann.



QE1: «Man findet nicht alles in den SKOS-Richtlinien oder im Gesetz, daher finde ich es sehr wertvoll, dass ich wöchentlich rund zwei Stunden Fallbesprechung zur Verfügung habe. Gerade in komplexen und schwierigen Fällen hilft mir das sehr. Auch die Teamsitzungen sind sehr hilfreich. Das Zuhören, wie sich Sozialarbeitende austauschen, hilft mir weiter. So sammle ich viele Inputs (. ...) Ich habe keine Zeit für Lektüre und Recherche zu diesen Themen».

QE2: «Auf unserem Sozialdienst arbeitet keine ausgebildete Person. Wir sind beide Quereinsteigerinnen. Ich durfte bei den ersten Gesprächen meiner Vorgesetzten dabei sein und zuhören. Anschliessend habe ich Gespräche geführt und sie gab mir ein Feedback. Ich denke, meine Einarbeitung war eher praktisch orientiert. Sie gab mir noch Übungsblätter aus ihrer Weiterbildung».

### 5.3 Berufsalltag und Praxiserfahrung

Viele Aussagen zum Alltag, umrahmt mit Praxisbeispielen, prägen die Interviews. Bei der Auswertung dieser Kategorie wird der Fokus insbesondere auf die persönlich wahrgenommenen Unterschiede zwischen Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden gelegt. QE1 beschreibt anhand einer Rechnung für Dentalhygiene unterschiedliche Vorgehensweisen zwischen ihr und Sozialarbeitenden.

QE1: «Als Beispiel die Dentalhygiene. Im Gesetz steht, dass die DH einmal pro Jahr übernommen wird, ausser es liegt eine medizinisch attestierte Notwendigkeit für einen Mehrbedarf vor (. ...) Bereits im letzten Jahr wurden bei dieser Person zwei Rechnungen ohne ein Zeugnis übernommen. Jetzt hat die Person bereits die zweite Rechnung für das laufende Jahr eingereicht. Ich nahm Rücksprache mit einer Sozialarbeiterin. Sie würde die Rechnung bezahlen und die Klientin per Brief informieren, dass beim nächsten Mal ein Zeugnis vorgelegt werden muss. Ich bin anderer Ansicht (. . .) und habe die Rechnung an die Klientin zurückgeschickt. Ich beziehe mich dabei aufs Gesetz (. ...) Ich denke, wir sollten die Klient\*innen zur Selbstständigkeit und Eigenverantwortung fördern und ihnen nicht alles abnehmen. Hier sehe ich die grösste Herausforderung zwischen uns».

QE2 umschreibt die Haltung ihres Sozialdienstes als *Verfügungs-Kultur* und hebt dabei ihren persönlichen Mehrwert der aktuellen Weiterbildung hervor.

QE2: «Wir leben schon eher eine Verfügungs-Kultur mit Auflagen und Weisungen. Ehrlicherweise wehre ich mich etwas dagegen. Ich versuche im vorhandenen Rahmen mit Beratung etwas bewegen zu können. Mir ist wichtig, dass ich den Klienten auf Augenhöhe begegne und das Machtgefälle nicht ausnutze. Darum versuche ich das, was ich im CAS lerne, in der Praxis anzuwenden (. ...) Ich probiere die Beratung vorzulagern und herauszufinden, wo das Problem liegt und wie wir es gemeinsam lösen können und nicht einfach eine Auflage zu verfügen *Klient muss bis zum Datum XY das Problem gelöst haben* (. ...) Ich habe das Gefühl, dass mir das CAS viel gebracht hat (. . .) und ich den Klienten viel besser helfen kann».

Beide Sozialarbeiterinnen erzählen, dass ihr Alltag von der hohen Fallbelastung sowie angespannten zeitlichen Ressourcen geprägt ist.

SA1: «Der Arbeitsanfall und die Fallzahlen sind sehr hoch (. ...) Jeder Tag ist eine neue Herausforderung. Man kann zwar schon Prioritäten setzen, aber sie werden einfach wieder geändert. Das Arbeitsfeld verlangt viel von einem ab und man muss unglaublich flexibel sein.»

SA2: «Die Bürokratie und der administrative Aufwand nehmen im Alltag massiv zu. Die Klient\*innen haben überhaupt keine Chance, damit klarzukommen. Es gibt hohe Hürden bei der Erreichbarkeit von Versicherungen (. . .) und ich finde nicht, dass es meine primäre Aufgabe ist, die Leute in diesem Bereich zu ermächtigen. Die Ressourcen sind herausfordernd. Falltechnisch bin ich auf dem Soll. Bei unserem Dienst läuft so viel, wir überbrücken und halten aus, müssen jemanden einarbeiten und die Zeit für die effektive Fallarbeit verringert sich sehr. Das ist ein grosses Hindernis».

Zum Berufsalltag bei einem Sozialdienst gehört unter anderem eine hohe Fluktuation (vgl. Kapitel 2.3.2). In diesem Zusammenhang werden die Expertinnen auf mögliche Kündigungen von Fachpersonal aufgrund von unqualifizierten Teamkolleg\*innen angesprochen (vgl. Kapitel 2.3.2). QE1 hat sich nicht geäußert und QE2 kann diesen Umstand nachvollziehen. Die beiden Sozialarbeiterinnen verstehen die Situation gut.

QE2: «Das wäre schade, wenn das wirklich so ist. Ich kann es allerdings nachvollziehen (. . .) ich meine, die ausgebildeten Sozialarbeiter studieren und investieren Jahre in ihre Ausbildung (. . .) und wenn dann die Klienten plötzlich von Quereinsteigern betreut werden und die Unterstützungsleistung einbricht, ist das sicherlich unbefriedigend».

SA1: «Das kann ich mir sehr gut vorstellen (. ...) Wenn ich mir vorstelle, dass die Hälfte ausgebildet ist und die andere Hälfte nicht, dann wird es schwierig. Man muss ja als Team auch Leitlinien festlegen und Strategien haben, wie der eigene Sozialdienst vorgeht und handelt (. ...) Ich habe es schon oft erlebt, dass Leute Aussagen machen oder Ansichten haben, welche diskriminieren sind. Vorurteile kommen oft vor (. ...) Ich kann mir gut vorstellen, dass man, wenn man von Quereinsteigenden umgeben ist und ein wohlwollendes und lösungsorientiertes Denken nicht gegeben ist, schliesslich kündigt».

SA2: «Das kann ich mir definitiv vorstellen. Da denke ich, dass es um Haltungsfragen geht. Ich finde, diese erarbeitet man sich im Studium. Eine Haltungsfrage und eine Reflexionsfrage, weshalb mache ich etwas und mit welchem Ziel. Diese Themen sind Teil des Studiums. Genau bei solchen Fragen erlebe ich Unterschiede zwischen ausgebildeten und nicht ausgebildeten Personen».

#### 5.4 Zusammenarbeit

In allen Interviews wird die gegenseitige Empfindung der Zusammenarbeit mit ausgebildeten oder quereingestiegenen Personen erfragt. Die Expertinnen sehen positive sowie hinderliche Effekte in der Zusammenarbeit mit der jeweils anderen Gruppe. QE1 spricht von einer bereichernden Zusammenarbeit mit ausgebildeten Sozialarbeitenden, nennt zugleich aber auch Herausforderungen, die sich dabei ergeben.

QE1: «Ich bin dankbar für diese Zusammenarbeit. Die Sozialarbeiter sind offen und sehr hilfsbereit und nehmen sich Zeit, wenn ich Fragen habe. Sie sind immer für mich da (. ...) Es ist eine Bereicherung (. ...) Ich bin eine Person, die es sehr geradlinig mag und ich stütze mich dabei gerne auf das Gesetz. Je nachdem, welche Person ich frage, erhalte ich unterschiedliche Antworten und das macht es schwierig für mich, vor allem auch abzuwägen, wie ich meine Klienten behandeln möchte (. ...) Ich könnte alle drei ausgebildeten Sozialarbeiter fragen und jede Person würde es anders machen (. ...) Je nachdem ist das schon sehr schwierig. Einerseits habe ich eine eigene Meinung und noch die Meinung des gefragten Sozialarbeiters. Dann gehe ich zu meinem Vorgesetzten und spreche mit ihm (. ...) Ich sichere mich gerne ab. Wichtig ist, dass ich hinter dem Entscheid und dem Vorgehen stehen kann und nicht einfach das mache, was mir ein Sozialarbeiter gesagt hat (. ...) Ich denke, die ausgebildeten Sozialarbeitenden haben ein sehr ausgeprägtes soziales Denken und, dass ich geradliniger bin als sie. Ich stütze mich gerne auf Richtlinien ab».

Aktuell hat QE2 im Berufsalltag weniger Kontakt zu ausgebildeten Fachpersonen. Durch einen regionalen Sozialdienst austausch im Bezirk trifft sie jedoch einmal pro Monat Sozialarbeitende. Dieser sei wichtig; sie ist überzeugt, dass es Unterschiede zwischen ausgebildetem und nicht ausgebildetem Personal gibt.

QE2: «Wir haben einmal im Monat einen Sozi-Austausch im Bezirk, bei welchem wir Fälle besprechen und gemeinsam überlegen, wie man vorgehen könnte. Es gibt immer spannende Inputs. Dort sind zwei ausgebildete Sozialarbeiter und fünf Quereinsteiger dabei (. ...) Ausgebildete Personen gehen meiner Meinung nach vertieft auf die methodischen Themen ein und überlegen, welche Beratungsmethode besser angewendet werden könnte. Die Quereinsteiger arbeiten eher nach Richtlinien und Gesetz und erlassen viel mehr Verfügungen im Sinne von: *Klient mach jetzt, sonst gibt es eine Kürzung* (. ...) Ich habe das Gefühl, dass die ausgebildeten Sozialarbeitenden *gspürsch-mi-fühlsch-mi-Menschen* sind. Das sagen wir auch im Team über sie. Sie sind sehr sozial, vielleicht zu sozial. Ich finde eine gerade Linie sinnvoller (. ...) Trotzdem sehe ich rein schon im Austausch mit Sozialarbeitenden einen Mehrwert. Sie haben viel mehr Beratungserfahrung und können viele tolle Inputs dazu abgeben».

Die beiden Sozialarbeiterinnen haben unterschiedliche Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden gesammelt. Auch sie sehen positive sowie herausfordernde Aspekte in dieser. SA1 berichtet einerseits von einer guten Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden, skizziert jedoch auch die Fallmethodik als grosses Defizit.

SA1: «Ich kenne Leute, die ursprünglich als Quereinsteiger gestartet haben und jetzt schon 15 oder 20 Jahre in diesem Bereich arbeiten. Diese Zusammenarbeit nehme ich natürlich anders wahr. Hier merkt man, dass sich diese Leute ein breites Fachwissen angeeignet haben und die Zusammenarbeit richtig toll ist. Nach einer gewissen Zeit in diesem Arbeitsfeld kann man schon sagen, dass die Quereinsteigenden nahe an ausgebildetes Fachpersonal herankommen. Handkehrum gibt es auch ausgebildete Sozialarbeitende, die sich im Berufsalltag nicht weiterentwickeln (. ...) Ich habe definitiv auch schon von Quereinsteigenden profitiert. Dies weil sie einen anderen Rucksack mitbringen. Plötzlich wird dadurch ein neuer Blickwinkel eröffnet. Je mehr Know-how zusammenkommt, desto besser (. ...) Ich empfinde es so, dass die Quereinsteigenden oft Fragen zu Fallführung oder Methodik haben. Meistens kommen sie

dann zu mir, erklären, was die Klienten gesagt haben und fragen, was sie nun tun sollen. Das, was die Menschen im Gespräch darlegen, in einem Schema einordnen zu können (. . .) und mit richtigen Fragen das Gespräch zu lenken, das lernt man im Studium (. ...) Quereinsteigende ohne Studium haben dieses Know-how nicht und sich dieses zu erarbeiten, ist massiv schwer, wenn man dies allein tun muss. Hier sehe ich grosse Schwierigkeiten (. ...) Ich war immer der Meinung, dass es nicht gut ist, Quereinsteigende komplett zu verbannen. Es gibt tatsächlich auch welche, die gute Voraussetzungen haben und alles lernen möchten (. ...) Es sollten mehr Quereinsteigende eine Weiterbildungschance nutzen können, gerade im methodischen Bereich. Das wäre sehr viel wert, weil dann müssten nämlich nicht die Kolleginnen und Kollegen auf den Sozialdiensten nebst dem strengen Tagesgeschäft das Wissen vermitteln. Dieses Vermitteln ist eine störende Zusatzbelastung für uns Mitarbeitenden bei Sozialdiensten».

SA2 berichtet von der Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden. Für sie stellt die fehlende gemeinsame Basis eine Herausforderung dar.

SA2: «Wenn ich mit jemandem spreche, der ein Studium in Sozialer Arbeit abgeschlossen hat, so habe ich das Gefühl, eine gemeinsame Basis zu haben (. ...) Bei Personen mit Studium weiss man, wovon man spricht. Die Basis muss nicht noch erst geklärt werden, was die Zusammenarbeit viel einfacher macht (. ...) Es kann spannend sein, die gemeinsame Basis zu erarbeiten. Da wir aber in unserer täglichen Arbeit stark ausgelastet sind, ist es eine grosse Erleichterung, wenn diese bereits vorhanden ist (. ...) Wenn Klienten in ein Gespräch kommen und eine schwierige Situation erzählen, ist es anspruchsvoll die verschiedenen Themen richtig einschätzen und priorisieren zu können. Da ist unter Sozialarbeitenden wohl eher schneller ein Konsens vorhanden. Jemand ohne Ausbildung hat eher Mühe, die Unterstützung für die Person zu definieren (. ...) Vorallem die Dringlichkeit einschätzen und Situationen im gesamten Kontext anschauen zu können, ist eine Herausforderung für Quereinsteigende (. ...) Die Arbeit mit Quereinsteigenden gibt aber auch einen Mehrwert. Sicherlich die andere Perspektive und eine andere Weltanschauung ist da zu nennen, die ganz neue Diskussionspunkte in Fallbesprechungen auslösen».

SA1 schildert zusätzlich ihre Erfahrungen mit Quereinsteigenden auf höheren Hierarchiestufen.

SA1: «Wenn das Personen sind, die nicht auf der gleichen Ebene arbeiten, wie man selbst, findet kein Austausch auf Augenhöhe statt (. ...) Ich habe Mühe damit, wenn fast ausschliesslich persönliche Präferenzen und Ansichten durchgesetzt werden, obwohl dies professionell überhaupt nicht standhält. Ich hatte das nicht nur mit Mitarbeitenden und Vorgesetzten erlebt, sondern auch schon mit politischen Instanzen wie dem Gemeinderat oder der Sozialkommission. Problematisch sind Sozialvorstehende, die überhaupt nicht aus diesem Arbeitsfeld kommen und kein Vertrauen in das Fachpersonal aufbringen. Es ist tragisch, wenn professionell ausgebildeten Mitarbeitern das Vertrauen nicht geschenkt wird, dass sie ihre Arbeit richtig machen können. Das ist mir in unterschiedlichen Formen schon passiert. Da ecke ich als Sozialarbeiterin schon mal an (. ...) Ich finde es sehr herausfordernd, wenn Quereinsteigende durch Beziehungen in den Arbeitsbereich reinrutschen können und dann aber negative und diskriminierende Grundhaltungen mitbringen, welche in diesem Arbeitsbereich fehl am Platz sind. Nur schon rassistische Tendenzen gehen gar nicht (. ...) Die Konsequenz war, dass ich an dieser Stelle gekündigt habe, weil ich so nicht arbeiten will und dies meinem Berufsbild nicht entspricht».

## 5.5 Berufsethik

Zur Berufsethik wurden unterschiedliche Aussagen gemacht. Die Frage, ob die beiden Quereinsteigerinnen den Kodex von AvenirSocial kennen, verneinen beide. Wie sie mit berufsethischen Fragestellungen umgehen, beschreiben sie auf unterschiedliche Weise.

QE1: «Nein (. ...) Ich mache mir Gedanken zur Fragestellung und mache eine Abwägung, wie der Entscheid zugunsten des Klienten ausgelegt werden könnte. Bei Unsicherheiten würde ich wahrscheinlich im Team nachfragen».

QE2: «Nein, ich kenne ihn nicht (. ...) Es gab bestimmt schon Situationen, die mich zum Nachdenken angeregt haben, die ich mit meinem Gewissen nicht vereinbaren konnte. Das versuche ich jedoch aussenvor zu lassen (. ...) Ich behalte solche Sachen für mich und äussere mich nicht dazu. Höchstens vielleicht mit einer Berufskollegin, um meine Gedanken zu entlasten. Ich versuche hier einfach eine Grenze zu ziehen zwischen Arbeit und mir als Privatperson».

Die beiden Sozialarbeiterinnen haben einen anderen Bezug zum Kodex sowie zur Berufsethik. Sie führen ihre berufsethische Auseinandersetzung folgendermassen aus.

SA1: «Der Kodex ist für mich ein Leitfaden, da ich mich gerne ethisch korrekt verhalte (. ...) Wir müssen unser eigenes Handeln immer wieder reflektieren und schauen, ist es meine Meinung oder kann ich dies theoretisch belegen und argumentieren. Das ist wichtig in unserer Arbeit (. ...) Ich denke, dass mir der Berufskodex richtig eingebläut wurde, das unterscheidet uns Sozialarbeitende ebenfalls von Quereinsteigern (. ...) Als ausgebildete Sozialarbeiterin kommt man im Studium schon früh damit in Verbindung (. ...) Die Gratwanderung zwischen Einhalten der Berufsethik und Vorgaben der Arbeitgebenden macht das Arbeitsfeld Sozialhilfe zusätzlich schwierig für ausgebildete Sozialarbeitende und ist bestimmt auch ein Grund für die Fluktuation. Vielleicht ist das auch ein Vorteil für Quereinsteigende, sie haben solche Grundsätze und den Berufskodex nicht so verinnerlicht und können vielleicht Verstösse gegen Berufsgrundsätze eher mit sich vereinbaren (. ...) Der finanzielle und politische Druck bei den Gemeinden ist immer vorhanden. Hier erlebe ich oft, dass Diskrepanzen zwischen Kodex und Arbeit vorhanden sind. Ethisch sehe ich mich den Klienten verpflichtet aber aufgrund von Vorgaben und Gegebenheiten ist es technisch nicht möglich. Das finde ich nicht gut und damit muss man sich irgendwie arrangieren können».

SA2: «Im Studium hatten wir Gefässe, um in kleineren oder grösseren Gruppen die Fallarbeit zu üben und genau solche Themen zu erarbeiten. Ich glaube hier sind Unterschiede zu Quereinsteigenden vorhanden (. ...) Aktuell nehme ich meine berufsethische Auseinandersetzung im Austausch mit Sozialarbeitenden vor Ort wahr. Ich wünsche mir, so zu neuen Inputs zu kommen (. ...) Wenn mir solche Fragen im Alltag begegnen, möchte ich das zuerst für mich aus der Distanz betrachten. Ich benötige dann aber auch ein Team, welches mit mir reflektiert. Zudem möchte ich solche Fragen dann auch mit den Klient\*innen besprechen (. ...) Ich nehme ihre Reaktion positiv wahr, weil es ihnen zeigt, dass ich sie ernst nehme und ihnen auf Augenhöhe begegne (. ...) Für mich ist mein Job eine Handlungsfrage, welche mir extrem wichtig ist, damit ich möglichst gute Arbeit leisten kann. Wenn das nicht mehr möglich ist, dann ist es ein riesiger Verlust».

## 6 Diskussion und Interpretation der Forschungsergebnisse

Die Forschungsergebnisse sind nun ausgeführt und werden in diesem Kapitel mit dem Grundlagenwissen aus den Kapiteln zwei und drei verknüpft sowie diskutiert. Die Interpretation der Ergebnisse wird ebenfalls anhand des im Kapitel 4.4 vorgestellten Kategoriensystems gegliedert.

### 6.1 Persönliche Voraussetzungen

Die Frage nach den persönlichen Voraussetzungen, der Motivation für die Soziale Arbeit und insbesondere der Tätigkeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe wird unterschiedlich beantwortet. Das Interesse für Menschen hat die beiden Sozialarbeiterinnen zum Studium bewogen. Bei QE2 stand der Wunsch, etwas Gutes zu tun und dabei der Gesellschaft etwas zurückzugeben als Hauptmotivation für die Soziale Arbeit im Vordergrund. Den Weg zur Sozialhilfe finden drei der vier Expertinnen durch ihre frühere Tätigkeit bei Gemeindeverwaltungen und SA2 durch das Praktikum während des Studiums. Allen vier Expertinnen ist vor dem Stellenantritt bewusst, was das Arbeitsfeld der Sozialhilfe mit sich bringt. Wie das Kapitel 3.1 festhält, besteht es aus dem administrativen sowie dem beraterischen Teil. Insbesondere die beiden Quereinsteigerinnen heben ihre administrativen Fähigkeiten hervor. Das im Kapitel 2.3.2 erwähnte Studienergebnis, dass Studierende, die bereits ihr Praktikum im Bereich der wirtschaftlichen Sozialhilfe absolvieren, eher in diesem Tätigkeitsbereich arbeiten als andere, lässt sich bestätigen und sinngemäss auch auf die beiden Quereinsteigerinnen übertragen; zwar absolvierten sie kein Praktikum, hatten jedoch vor dem Stellenantritt schon Einblick ins Arbeitsfeld, was sie für die Arbeit motiviert hat.

Bei den Aus- und Weiterbildungswünschen gibt es Unterschiede zwischen den beiden Gruppen. Sofern das Studium mit der Familie zu vereinbaren ist, könnte sich QE1 dieses vorstellen. QE2 war nach der Lehre unschlüssig, ob sie das Studium absolvieren möchte. Da sie nun bereits ohne Studium eine passende Stelle gefunden hat, sieht sie den Nutzen darin nicht mehr. Diese Aussage lässt vermuten, dass der Inhalt des Studiums in Sozialer Arbeit zu wenig bekannt ist und ein Abschluss nicht als generelles Eintrittsticket in das Berufsfeld angesehen werden kann. Es ist vielmehr der grundlegende Baustein, um die notwendigen Kompetenzen für die unterschiedlichen Tätigkeiten zu erlernen (vgl. Kapitel 2.3.1).

Alle vier Interviewpartnerinnen formulieren Fortbildungswünsche, wobei die beiden Sozialarbeiterinnen ihre Beratungskompetenzen oder das Sozialversicherungswissen vertiefen, neue Ansätze kennenlernen oder die Ausbildung zur Praxisbildnerin absolvieren möchten. Sie gehen in den Interviews ausserdem auf die sich schnell ändernden gesetzlichen Bestimmungen und den daraus

resultierenden Weiterbildungsbedarf ein. Damit werden sie der im Berufsbild formulierten Forderung der stetigen Weiterbildung gerecht (vgl. Kapitel 2.2.2). Hingegen sprechen die beiden Quereinsteigerinnen die rechtliche Weiterbildung nicht an. Sie möchten beide die Basis der Beratungskompetenzen erwerben und sich primär in diesem Bereich weiterbilden.

## 6.2 Berufseinstieg

Wie in dieser Arbeit durchgehend festgehalten werden kann, ist die Sozialhilfe ein komplexes Arbeitsfeld mit rechtlichen sowie methodischen Aspekten, die bearbeitet werden müssen. Die Interviews zeigen, dass der Berufseinstieg auch für ausgebildete Berufspersonen anspruchsvoll ist. Er wird, genau wie die Einarbeitung von neuem Personal, unterschiedlich wahrgenommen. Das an der Fachhochschule vermittelte theoretische Wissen hilft ausgebildeten Sozialarbeitenden, sich schneller im Berufsfeld zurechtzufinden. Ihre Einarbeitung wird daher von den interviewten Sozialarbeiterinnen als effizienter empfunden, weil ein notwendiges Grundverständnis für herausfordernde Fallsituationen sowie Beratungskompetenzen vorhanden ist. Die Einarbeitung von QE1 und QE2 verläuft hingegen zeitaufwändig und teilweise etwas unstrukturiert. Die direkte Begleitung durch eine ausgebildete Fachperson, wie sie QE1 beschreibt, scheint jedoch insofern nachhaltig, dass möglichst umfangreich Wissen an die Quereinsteigerin transferiert wird. Von einer solchen Einarbeitung kann QE2 nicht profitieren.

Wie sich am Beispiel von QE1 zeigt, müssen die ausgebildeten Personen im Team einen beachtlichen Mehraufwand leisten, um Quereinsteigende einzuarbeiten, was laut SA2 auch auf Kosten der eigenen Klient\*innen geschieht. In Anbetracht dessen, dass in der Sozialhilfe nahezu Vollbeschäftigung herrscht und sich ein Fachkräftemangel abzeichnet, wird händeringend nach Personal gesucht (vgl. Kapitel 2.3.2). Umso wichtiger ist, dass alle Berufseinsteigenden gut eingearbeitet und mit dem nötigen rechtlichen und methodischen Fachwissen ausgestattet werden, um dem Arbeitsfeld sowie den Klient\*innen gerecht zu werden.

## 6.3 Berufsalltag und Praxiserfahrung

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass die beiden Expertinnengruppen unterschiedliche Erfahrungen im Berufsalltag machen. Sie schildern eigene Herausforderungen oder solche, die sie in der Zusammenarbeit mit der jeweils anderen Gruppe wahrnehmen.

Den Quereinsteigerinnen sind reglementierte Abläufe als Leitplanken wichtig. Das im Kapitel 5.3 genannte Beispiel von QE1 hebt hervor, dass sie sich lieber auf das Gesetz bezieht und überzeugt ist, so den Menschen zu mehr Selbstständigkeit zu verhelfen. Der Sozialdienst von QE2 pflegt eine ähnliche

Haltung und lebt eine «Kultur der Verfügungen». Sie versucht sich allerdings von dieser Kultur etwas zu lösen und betont, dass gerade das Absolvieren der Weiterbildung von grossem Nutzen dafür ist. Daraus lässt sich schliessen, dass die Notwendigkeit und insbesondere der Zweck der methodischen und beraterischen Fallarbeit von QE2 verstanden und deren Mehrwert erkannt worden ist.

Die beiden Sozialarbeiterinnen beschreiben ihren Berufsalltag als dynamisch und anspruchsvoll. Die Fallbelastung entspricht dem Sollwert, eine Reserve ist nicht vorhanden. Gleichzeitig müssen Quereinsteigende eingearbeitet und Vakanzen überbrückt werden. All diese Umstände führen dazu, dass Prioritäten überprüft sowie neu gesetzt werden müssen und weniger Zeit für die eigene Fallarbeit bleibt. Das Arbeitsfeld erfordert ein hohes Mass an Flexibilität. Die administrativen Tätigkeiten nehmen stetig zu und die Unterstützung der Klient\*innen bei der Inanspruchnahme von Sozialversicherungsleistungen wird zentraler.

Dass ausgebildete Sozialarbeitende aufgrund von nicht ausgebildeten Teamkolleg\*innen kündigen könnten (vgl. Kapitel 2.3.2), kann sich QE2 vorstellen. Aus ihrer Sicht ist es für ausgebildete Personen möglicherweise unbefriedigend, wenn Klient\*innen später durch Quereinsteigende betreut werden und dadurch eine andere Unterstützung erhalten als zuvor. Ihr Perspektivenwechsel auf Ebene der Klient\*innen scheint nachvollziehbar. Den Personalaspekt, mit beispielsweise belastendem Mehraufwand bei der Einarbeitung, wie er von den beiden Sozialarbeiterinnen beschrieben wird, lässt sie bei ihrer Begründung aussen vor. Hingegen können sich die beiden Sozialarbeiterinnen gut vorstellen, dass ausgebildetes Fachpersonal aufgrund unqualifizierter Kolleg\*innen die Stelle wechselt. Für beide liegen die Gründe bei der Haltung im Team sowie der fehlenden Reflexion. Rassistische oder diskriminierende Aussagen von nicht ausgebildeten Kolleg\*innen erschweren die Zusammenarbeit massiv oder verunmöglichen sie gänzlich. Eine gemeinsame Wertehaltung als Basis der Zusammenarbeit erleichtert sie hingegen. Diese Basis wird im Studium angeeignet, davon ist SA2 überzeugt. Tatsächlich gehören die berufliche Wertebasis sowie die Reflexion dieser zu den Grundkompetenzen, welche im Studium erarbeitet werden (vgl. Kapitel 2.3.1). Die Aussagen von QE2, SA1 und SA2 legen die unterschiedlichen Perspektiven zu dieser Thematik dar.

#### 6.4 Zusammenarbeit

Die eigentliche Zusammenarbeit zwischen Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden wird grundsätzlich als positiv wahrgenommen. Trotzdem benennen beide Gruppen, ergänzend zu den bereits erwähnten Herausforderungen, im gegenseitigen Umgang Punkte, die hier beleuchtet werden.



QE1 beschreibt das ausgebildete Personal als offen und sehr hilfsbereit. Bei ihrem Sozialdienst nimmt sich das Fachpersonal regelmässig Zeit, um ihre Fragen zu beantworten, was als Bereicherung wahrgenommen wird. Es ist für geradlinige Personen wie sie jedoch schwierig, wenn sie von ausgebildeten Kolleg\*innen unterschiedliche Antworten auf dieselbe Frage erhält. Beide Quereinsteigerinnen bezeichnen sich im Vergleich zu den ausgebildeten Berufspersonen als geradliniger. Diese Aussagen unterstreichen den Wunsch nach klaren Richtlinien im Berufsalltag (vgl. Kapitel 6.3). Ausserdem haben auch beide Quereinsteigerinnen den Eindruck, dass die Sozialarbeitenden über ein sehr ausgeprägtes soziales Denken verfügen. QE2 findet klare Worte und beschreibt die ausgebildeten Personen als «gspürsch mi – fühlsch-mi»-Menschen. Ihr Team aus Quereinsteigenden bezeichnet ausgebildete Sozialarbeitende generell so. In Anknüpfung an den vorherigen Abschnitt unterstreicht diese Aussage ein vorhandenes Manko der Reflexionsfähigkeit, weshalb Sozialarbeitende aufgrund von unqualifizierten Kolleg\*innen kündigen könnten. Allerdings ist für QE2 klar, dass die Sozialarbeitenden methodische Beratungselemente besser anwenden können als sie selbst. Die beiden Quereinsteigerinnen stellen sich als konsequente Gesetzesanwenderinnen dar, welche gerne nach Richtlinien und Regeln handeln oder in Unsicherheiten mit der vorgesetzten Person entscheiden. Trotzdem differenzieren sie, dass die Sozialarbeitenden Qualifikationen besitzen, die ihnen selbst fehlen.

Auch aus Sicht der Sozialarbeiterinnen bringt die Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden einen Mehrwert, wobei sie gerade mit langjährigen Quereinsteigenden richtig gut ist. Nach mehreren Jahren Berufserfahrung können quereingestiegene Personen qualitativ nah an die Arbeit von Sozialarbeitenden herankommen. Insbesondere werden die neuen Blickwinkel, welche sich durch die Arbeit mit Quereinsteigenden eröffnen, betont. Allerdings gibt es auch anspruchsvolle Situationen mit Quereinsteigenden, nämlich dann, wenn es um Fallführungs- oder Methodikfragen geht. Sie haben Mühe, die erhaltenen Informationen in Gesprächen korrekt zu verorten oder mit den passenden Fragen ein Gespräch zu lenken. Diese Grundlagen werden im Studium erlernt und sind essenzieller Bestandteil für die Arbeit in der Sozialhilfe. Mit gekonnter Gesprächsführung kann der Hilfeprozess in der persönlichen Beratung gelenkt und nachhaltig beeinflusst werden (vgl. Kapitel 3.1.3). Diese fehlenden Kompetenzen müssten im Selbststudium nachgeholt werden, was aufgrund mangelnder zeitlicher Ressourcen gemäss QE1 äusserst schwierig ist. Ein Ausschluss von Quereinsteigenden in der Sozialhilfe ist nicht zielführend, allerdings sollten mehr von ihnen die Weiterbildungschance nutzen. Dies insbesondere im methodischen Bereich, da dadurch die ohnehin schon aus- oder überlasteten Teamkolleg\*innen mit der methodischen Einarbeitung entlastet würden. Die bereits vorhandene gemeinsame Wertebasis von ausgebildeten Sozialarbeitenden ist für SA2 sehr wichtig. Dabei knüpft sie an die Grundkompetenzen des Bachelorstudiengangs sowie den Berufskodex an (vgl. Kapitel 2.2 und 2.3.1).

Im Berufsalltag fehlen die zeitlichen Ressourcen für die Entwicklung einer gemeinsamen Basis. Dies wäre zwar spannend, wird aber viel eher als zusätzliche Belastung für das ausgebildete Personal wahrgenommen.

SA1 war hierarchisch schon Quereinsteigenden unterstellt. Die Arbeit wurde geprägt durch fehlendes Vertrauen sowie eine nicht vorhandene gemeinsame Wertebasis. Eine solche Situation ist für ausgebildete Sozialarbeitende äusserst schwierig und endet in diesem Fall mit der Kündigung. Aus diesem Beispiel lässt sich einerseits ableiten, wie wichtig eine gemeinsame Wertebasis und ein ebensolches Professionsverständnis im Team sind. Andererseits bestätigt es erneut das im Kapitel 2.3.2 erwähnte Forschungsergebnis, wobei nicht ausgebildete Kolleg\*innen als Grund für die Kündigung von ausgebildeten Fachpersonen verantwortlich sein können.

Insgesamt zeigt sich, dass die Zusammenarbeit zwischen den beiden Gruppen Chancen aber auch Hürden mit sich bringt. Klare Kommunikation, eine gemeinsame Basis von Wissen und ethische Wertehaltungen sind entscheidend, um die effektive Zusammenarbeit zu fördern und qualitativ hochwertige Unterstützung für die Klient\*innen sicherzustellen.

## 6.5 Berufsethik

Die Berufsethik hat für die beiden Quereinsteigerinnen nicht die gleiche Bedeutung wie für die beiden Sozialarbeiterinnen. Der Kodex ist für erstere unbekannt und sie machen berufsethische Fragestellungen eher mit sich selbst aus. So stehen in solchen Auseinandersetzungen die eigenen Gedanken, ein sorgfältiges Abwägen und das Auslegen der Entscheidung zugunsten der Klient\*innen im Vordergrund. Inwieweit berufsethische Leitlinien ohne Kenntnis über den Kodex in diese Überlegungen einfließen, ist nicht geklärt. Offenbar gibt es Situationen, die QE2 schwer mit ihrem Gewissen vereinbaren kann. Solche Ereignisse behält sie lieber für sich und versucht, eine Grenze zwischen Arbeit und Privatleben zu ziehen. Für die beiden Sozialarbeiterinnen ist der Berufskodex hingegen von hoher Bedeutung. Er ist eine Art Leitlinie zum korrekten Verhalten. SA1 erläutert die Schwierigkeit des anhaltenden Abwägens zwischen Berufskodex und Anforderungen des Arbeitgebers. Dass sie diesen Aspekt daher als möglichen Vorteil für Quereinsteigende sieht, scheint nachvollziehbar. Sie haben die Grundsätze des Berufskodex nicht verinnerlicht und können möglicherweise besser mit Verstössen gegen sie umgehen. Sozialarbeitende lernen im Studium die wichtigen berufsethischen Grundlagen und benötigen zur Bearbeitung von solchen Themen ein Team zur Reflexion.

Unbestritten begegnen fallführende Personen in der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Berufsalltag ethischen Fragestellungen und müssen zwischen unterschiedlichen Interessen abwägen. Im Kapitel 2.2.1 wird dieser Umstand zusammen mit dem Tripelmandat hergeleitet. Der Umgang damit sowie die

Herangehensweise an solche Situationen unterscheiden sich wesentlich zwischen den befragten Personen. Wenn der Berufskodex, welcher ethische Leitlinien für das moralische berufliche Handeln festlegt, unbekannt ist, stellt sich die berechnigte Frage, wie Quereinsteigende ethisch und moralisch reflektiert in der Praxis arbeiten. Die Überlegung von SA1, dass vielleicht genau dieses fehlende Wissen ihr grosser Vorteil ist, scheint plausibel. Menschen ohne Kenntnis der ethisch- moralischen Leitlinien des Kodex erkennen schlussfolgernd auch Verstösse dagegen nicht.

## 6.6 Beantwortung Forschungsfrage

Die im Kapitel 4.1 formulierte Forschungsfrage knüpft an die zweite Fragestellung im Kapitel 1.3 an und geht der gegenseitigen Wahrnehmung der Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden nach. Sie lässt sich nach der Darstellung der Interviewergebnisse sowie der Interpretation dieser folgenderweise beantworten.

Die Interviews legen dar, dass die Zusammenarbeit grundsätzlich als bereichernd und wertschätzend wahrgenommen wird. Beide Gruppen berichten, dass sie von der jeweils anderen profitieren können. Die Quereinsteigenden sehen den Nutzen vor allem im Bereich von methodischen Ansätzen und die Sozialarbeitenden in Form von Horizonterweiterungen mit neuen Inputs oder Überlegungen in einer Fallkonstellation. Wenn es jedoch um konkrete Entscheidungen oder Vorgehensweisen geht, haben beide Gruppen eigene Vorstellungen. Die befragten Quereinsteigerinnen bezeichnen sich als geradliniger und orientieren sich stark an geltenden Richtlinien und Weisungen. Die beiden Sozialarbeiterinnen begründen ihr Handeln hingegen mit dem Berufskodex und stützen viele ihrer Entscheidungen auf ihn ab. Das zeigt einen fundamentalen Unterschied. In der Praxis stehen sich Menschen mit unterschiedlichen Werthaltungen gegenüber, was für beide Seiten zu einer Herausforderung werden kann. Im Berufsalltag fehlt oft die Zeit, um eine gemeinsame Werthaltung zu entwickeln, was sich schliesslich in unterschiedlichen Vorstellungen, Handlungen und Gedanken übereinander widerspiegelt. So heben die beiden Quereinsteigerinnen hervor, dass die Sozialarbeitenden zu sozial seien. Gleichzeitig sind sie auf das methodische Fachwissen der ausgebildeten Personen angewiesen, um sich im Berufsalltag überhaupt zurechtzufinden. Beide Quereinsteigerinnen fügen an, dass sie die methodischen Überlegungen der Sozialarbeitenden benötigen, weil sie selbst über kein solches Wissen verfügen. Daraus ist zu schliessen, dass sich die Quereinsteigenden mindestens implizit bewusst sind, ein Manko im Bereich der essenziellen Beratungskompetenzen aufzuweisen.

Auf der anderen Seite sind ausgebildete Berufspersonen, welche ihre Hindernisse im Alltag mit Quereinsteigenden hauptsächlich aufgrund einer fehlenden gemeinsamen Wertebasis wahrnehmen. Rassistisches oder abschätziges Verhalten von Quereinsteigenden gegenüber den hilfeschenden Personen hindert eine gute Zusammenarbeit. Für die Sozialarbeitenden sind die Aus- und Weiterbildungen der Quereinsteigenden entscheidend, um eine gewinnbringende Zusammenarbeit aufzubauen. Insbesondere im methodischen Kontext ist dies von Relevanz, damit dieser Zusatzaufwand nicht im Rahmen der Einarbeitung beim Gemeindesozialdienst durch die ausgebildeten Sozialarbeitenden erbracht werden muss.

Abschliessend lässt sich festhalten, dass die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden gegenseitig geschätzt wird und die Berufspersonen gut miteinander auskommen. Trotzdem zeigen die Interviews auf, dass beide Gruppen teilweise grosse Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der jeweils anderen Gruppe haben. Die Herausforderungen werden zwar unterschiedlich formuliert, liegen jedoch nah beieinander.

## 7 Schlussfolgerungen

In diesem Kapitel werden die zentralen Diskussionspunkte der Forschungsergebnisse mit den berufsrelevanten ethischen Grundalgen verknüpft und entsprechend bewertet. Daraus werden Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit auf Makro-, Meso- sowie Mikroebene abgeleitet. Zum Abschluss wird die Limitation der Arbeit aufgezeigt und ein Ausblick für weiterführende Forschung präsentiert.

### 7.1 Verknüpfung und Bewertung mit dem Berufskodex

Die Tatsache, dass im Aargau nicht ausgebildete mit ausgebildeten Berufspersonen im Bereich der Sozialhilfe zusammenarbeiten, wurde bisher grossmehheitlich hingenommen. Einzig das Netzwerk Sozialer Aargau hat, wie im Kapitel 3.2 ausgearbeitet, eine Forderung nach Professionalisierung formuliert. Insbesondere in den Kapiteln 2.3, 3.1 und 3.2 wird durch die Literatur hervorgehoben, dass die Mitarbeitenden bei Gemeindesozialdiensten hohe Qualifikationsanforderungen erfüllen müssen, um die eigentliche Tätigkeit, die rechtliches Fachwissen mit den Beratungskompetenzen kombiniert, professionell ausüben zu können. Zentral für eine Tätigkeit in der Sozialen Arbeit sind dabei die erforderlichen Grundkompetenzen, wie sie im Kapitel 2.3.1 aufgeführt sind. Ein wichtiger Eckpfeiler des Studiums ist die berufsethische Wertebasis. Die Auswertung der Interviews sowie die Beantwortung der Forschungsfrage im Kapitel 6.6 zeigen, dass genau hier grosse Herausforderungen in der Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Fachpersonen bestehen.

Der Umstand, dass beide befragten Quereinsteigende den Berufskodex nicht kennen, unterstreicht diese herausfordernde Situation zusätzlich. Der Berufskodex mit ethischen Leitlinien und Handlungsempfehlungen ist für die Praxis der Sozialen Arbeit unverzichtbar (vgl. Kapitel 2.2). Die Berufsethik und mit ihr insbesondere die unterschiedlichen Mandate stehen in der Sozialhilfe täglich im Fokus. Es stellt sich also die berechtigte Frage, nach welchen ethischen und moralischen Leitsätzen Quereinsteigende in der Praxis handeln und mit welchem Menschenbild sie den Klient\*innen gegenüber treten. Antworten auf diese Fragen lassen sich bloss interpretieren. Aus berufsethischer Sicht ist das ein Missstand, welcher in der Praxis zu mehr Ungerechtigkeit und falschen Anreizen bei Entscheidungsprozessen führen könnte.

AvenirSocial hat Grundkompetenzen aufgezeigt, welche für die Tätigkeit in der Sozialen Arbeit essenziell sind und durch das Studium erarbeitet werden (vgl. Kapitel 2.3.1). Gemäss den befragten Sozialarbeiterinnen haben Quereinsteigende Mühe, eine Fallsituation adäquat einzuschätzen und die erhaltenen Informationen der Klient\*innen zu verorten. Ihnen scheinen diese Grundkompetenzen zu fehlen. Beide Quereinsteigerinnen weisen aufgrund ihrer sozialversicherungsrechtlichen Grundkenntnisse sowie der Arbeit in einem sozialdienstlichen Sekretariat gewisse Voraussetzungen für die Tätigkeit in der wirtschaftlichen Sozialhilfe aus. Aufgrund der fehlenden methodischen Beratungskompetenzen können sie den im Handbuch Soziales Kanton Aargau festgehaltenen Beratungsauftrag der immateriellen Hilfe aber nicht vollends erfüllen (vgl. Kapitel 3.1.3). Die Soziale Arbeit begleitet und betreut Menschen in Notlagen (AvenirSocial, 2010, S. 7). Dass diese Aufgabe von nichtausgebildeten Personen ausgeführt wird, ist aufgrund der herrschenden Gegebenheiten mit Fachkräftemangel und Vollbeschäftigung zwar unumgänglich, aber es sollten situationsverbessernde Massnahmen ergriffen werden. Was hingegen fragwürdig scheint ist, dass sich alle Menschen im Sozialbereich als Sozialarbeitende bezeichnen können – auch dann, wenn sie keine entsprechende Aus- oder Weiterbildung absolviert haben. Da es in der Schweiz keinen gesetzlichen Titelschutz gibt, muss diese Frage wohl jede einzelne Person aufgrund moralischer Überlegungen für sich selbst beantworten. Allerdings ist dabei zu beachten, dass Berufspersonen ohne Ausbildung verschiedene Grundprinzipien der Profession unbekannt sind. Klar definierte Grundkompetenzen der methodischen Fallarbeit sowie Grundkompetenzen in der Gesprächsführung fehlen (vgl. Kapitel 2.2.2 sowie 3.1.3). Gerade die Gesprächsführung der persönlichen Sozialberatung ist zentraler Ausgangspunkt für die Unterstützung der betroffenen Klient\*innen und knüpft an unterschiedliche Punkte im Berufskodex an. Es muss jedoch differenziert werden, welchen Unterschied eine abgeschlossene Weiterbildung im Sozialbereich ausmacht. Einzelne Grundkompetenzen der Sozialen Arbeit können auch nach dem Berufseinstieg durch solche erworben werden. Sobald fallführende Personen über mehrere dieser Grundkompetenzen verfügen, wird die Differenzierung zwischen Fachpersonal und Quereinsteigenden

schwierig. Aus diesem Grund sollte die Diskussion über einen Titelschutz, wie er im Kapitel 2.1.1 vorgestellt wird, erneut aufgenommen werden.

Bezugnehmend auf den herrschenden Fachkräftemangel ist es aktuell schwierig, ausgebildete Berufspersonen für offene Stellen zu finden. Gerade kleine Gemeinden betreiben Sozialdienste ohne ausgebildetes Fachpersonal (vgl. Kapitel 3.2). Zwar sind im Aargau in den letzten Jahren gewisse Dienste regionalisiert worden, jedoch reichen die Zahlen noch lange nicht, um von einer Mehrheitslösung zu sprechen. Inwiefern sich Laiendienste zurückbilden oder wieder vermehrt generiert werden, ist nicht Teil dieser Arbeit. Laiendienste sind aus berufsethischer Sicht problematisch. Den fallführenden Personen fehlen offenbar die Grundkenntnisse über die ethischen Leitlinien, das Menschenbild oder Ziele und Handlungsempfehlungen der Sozialen Arbeit. Die Klient\*innen haben jedoch Anrecht auf eine adäquate Sozialberatung (vgl. Kapitel 3.1.3). Es ist wichtig, dass die fallführenden Personen situationsgerechte und ethisch begründete Anforderungen und Entscheidungen fällen, welche aus den Handlungsmaximen des Berufskodex (2010) abgeleitet werden können (S. 13). Die Überlegung, dass Unterschiede zwischen Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden bei der Ermessensausübung vorhanden sein können, liegt nah. Das Kapitel 3.1.1 präzisiert, dass die Professionalität gemäss dem kantonalen Sozialhilfehandbuch in Sachen Ermessen sehr wichtig ist, denn Ermessen wird aufgrund gesetzlicher Grundlagen sowie berufsethischer Wertehaltungen ausgelegt. Dieser Umstand kann – in Kombination mit dem Tripelmandat – im Alltag zu Schwierigkeiten führen. Hier knüpfen die beiden Sozialarbeiterinnen in ihrer Befragung an. Für sie ist es schwierig, zu einer gemeinsamen Wertehaltung mit Quereinsteigenden zu kommen, was den Berufsalltag zusätzlich erschwert.

Der Berufskodex (2010) kennt diesen Umstand und weist unterschiedliche Dilemmata in der Praxis aus (S. 8-9). Ein wesentliches stellt dabei das Verschweigen oder Offenlegen von ethischem Fehlverhalten und der Loyalität gegenüber den Teamkolleg\*innen dar (AvenirSocial, 2010, S. 8). Dieser Punkt ist nicht ausser Acht zu lassen – es braucht viel Überwindung, Arbeitskolleg\*innen auf mögliches Fehlverhalten anzusprechen und aufzuklären. Wenn in der jeweiligen Teamkonstellation zusätzlich auch noch Differenzen bei Menschenbildern, Wertehaltungen oder ethischen Grundsatzfragen vorhanden sind, ist dieser Schritt nahezu unmöglich. SA1 berichtet in ihrem Interview von solchen Erfahrungen und von ihrer Konsequenz, dem Stellenwechsel. Ein nicht zu unterschätzendes Dilemma stellt auch die Loyalität zu den Klient\*innen sowie die Loyalität gegenüber den Arbeitgebenden dar (AvenirSocial, 2010, S. 8). Aus den Interviewergebnissen lässt sich ableiten, dass beide Quereinsteigerinnen die Loyalität gegenüber den Arbeitgebenden höher gewichten als gegenüber ihren Klient\*innen. Sie orientieren sich stark an geltenden Richtlinien, Gesetzen und Handbüchern. Daraus ist zu schliessen, dass sie das Kontrollmandat (vgl. Kapitel 2.2.1) höher gewichten als die beiden Sozialarbeiterinnen.

Bei ihnen steht die Loyalität gegenüber den Klient\*innen spürbar im Vordergrund. Sie begründen ihre Entscheidungen mit berufsethischen Leitlinien aus dem Berufskodex.

Ungeachtet des *Good Practice* Ansatzes der SKOS (vgl. Kapitel 3.3), welcher fordert, dass nur ausgebildetes Fachpersonal in der Fallführung tätig ist, stellt der aktuell herrschende Umstand ein professionspolitisches Problem dar. Fehlendes Wissen kann dazu führen, dass der Berufskodex bei Quereinsteigenden unbekannt bleibt.

In Anbetracht der Personalsituation bei den Aargauer Sozialdiensten ist es sinnbefreit, Quereinsteigende aus dem Sozialbereich und insbesondere aus der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu verbannen – die Soziale Arbeit ist auf ihre Arbeitskraft angewiesen. Vielmehr ist zu überlegen, wie mit den fachlichen und persönlichen Voraussetzungen, aber auch fehlenden Grundkompetenzen der Quereinsteigenden sowie den wahrgenommenen Unterschieden der beiden Gruppen in der Praxis umzugehen ist und wie sich die Soziale Arbeit als Profession in diesem Kontext positionieren kann. Dieser Frage folgend, werden im nächsten Abschnitt Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit abgeleitet.

## 7.2 Handlungsempfehlungen

Basierend auf den Erkenntnissen aus der Verknüpfung der Untersuchungsergebnisse mit dem Berufskodex werden nun unterschiedliche Handlungsempfehlungen ausgearbeitet.

### 7.2.1 Makroebene – Profession, national

Das Kapitel 2.1.1 hebt hervor, dass die Sozialhilfe föderalistisch organisiert ist und ein Bundesrahmengesetz fehlt. Der letzte parlamentarische Vorstoss, um diese Situation zu ändern, wurde auf Empfehlung des Bundesrats abgewiesen. In seiner Botschaft hält er fest, dass die Sozialhilfe weiterhin kantonal organisiert bleiben soll und aufgrund der Regionalisierung weniger Laiendienste betrieben werden; darum soll auf Bundesebene keine gesetzliche Anforderung an das Fachpersonal gestellt werden. Es ist in naher Zukunft wohl nicht absehbar, dass ein Bundesrahmengesetz für die Sozialhilfe erlassen werden könnte, welches Fachpersonal rechtlich definiert. Die Soziale Arbeit sollte sich darum auf nationaler Ebene erstens weiterhin für die Schaffung eines Bundesrahmengesetzes in der Sozialhilfe und zweitens für einen adäquaten Titelschutz einsetzen. Der Titelschutz stärkt die Profession, andere Länder, wie beispielsweise Österreich, haben ihn bereits eingeführt (vgl. Kapitel 2.1.1). Durch einen geschützten Berufstitel könnte sich nur noch ausgebildetes Fachpersonal als Sozialarbeitende bezeichnen, was gegenüber den Klient\*innen, Institutionen und dem Staat mehr Transparenz schaffen würde. Dadurch können professionelle Fachpersonen von nicht ausgebildeten

Quereinsteigenden aufgrund in der Ausbildung erworbener (Grund-)Kompetenzen einfach unterschieden werden. Der Berufstitel schützt die Tätigkeit in der Sozialen Arbeit.

### 7.2.2 Mesoebene – Profession, kantonal

Da die Sozialhilfe kantonal organisiert ist, lässt sich hier am meisten Handlungsbedarf ableiten. Aufgrund der hohen Anzahl an Gemeindesozialdiensten im Aargau ist es unrealistisch, alle Stellen mit Fachpersonal besetzen zu können (vgl. Kapitel 3.2). Es gibt unterschiedliche Ansätze, die in diesem Bereich in Betracht gezogen werden müssen.

Die nicht repräsentative Erhebung im Kapitel 3.3 zeigt, dass nur zwei von neun angefragten Sozialdiensten eine Person im Praktikum angestellt haben. Wie inzwischen klar ist, bleiben Studienabgänger\*innen, die bereits ihr Praktikum in der Sozialhilfe absolviert haben, dem Arbeitsfeld eher treu (vgl. Kapitel 2.3.2). Die Soziale Arbeit sollte sich daher auf kantonaler Ebene dafür einsetzen, dass mehr Praktikumsstellen bei Gemeinden angeboten werden und folglich mehr Studierende ihre Erfahrungen in diesem Fachgebiet sammeln können.

Beim zweiten Ansatz stehen die Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden im Fokus. Wie die Interviews aufzeigen, stellen insbesondere die fehlende gemeinsame Wertehaltung und das Loyalitätsbekenntnis gegenüber den Klient\*innen oder der arbeitgebenden Gemeinde eine Herausforderung dar. Die fehlende methodische Ausbildung der Quereinsteigenden ist ebenso eine Herausforderung für die ausgebildeten Berufspersonen, besonders wenn diese nebst der Alltagsarbeit auch noch vermittelt werden soll.

Die Soziale Arbeit sollte sich im Aargau für eine Professionalisierung und Regionalisierung der Gemeindesozialdienste einsetzen. Grössere Dienste erreichen eine gewisse Grösse, um sich professionell zu organisieren. Quereinsteigende sollen weiterhin in der Fallarbeit der wirtschaftlichen Sozialhilfe tätig sein können, denn ihre Arbeitskraft wird benötigt und bringt auch für die ausgebildeten Sozialarbeitenden einen Mehrwert. Das Sozialhilfegesetz sollte jedoch dahingehend angepasst werden, dass es Minimalanforderungen an Rechtsverständnis und Beratungskompetenzen vorsieht. Ein individuell für den Kanton Aargau abgestimmter Lehrgang für Quereinsteigende würde Abhilfe schaffen. Dieser müsste insbesondere die geltenden gesetzlichen Grundlagen sowie die Bedürfnisse der Klient\*innen, der Profession Soziale Arbeit, der Quereinsteigenden und der Arbeitgebenden berücksichtigen.



Der Berufsverband sollte gemeinsam mit weiteren sozialen Organisationen beim kantonalen Verband der Gemeindesozialdienste eine entsprechende Forderung einreichen. Es wäre ein Lehrgang in Zusammenarbeit mit einer Hochschule unter den sozialhilferechtlichen Verfahrensaspekten sowie den sehr relevanten Beratungsmethoden zu entwickeln, welcher zeitnah nach dem Berufseinstieg für Quereinsteigende zu absolvieren ist. Damit würde die Verantwortung der hauptsächlich methodischen Einarbeitung von den ausgebildeten Sozialarbeitenden bei den Gemeindesozialdiensten an eine professionelle Stelle übertragen und der Kanton würde mehr Verantwortung im Bereich des Personals der wirtschaftlichen Sozialhilfe übernehmen. Die Gemeinden müssten Arbeitszeit sowie eine geringere Fallbelastung während dieser Ausbildung zur Verfügung stellen, damit eine nachhaltige Einarbeitung gelingen könnte. Es wäre wichtig, dass auch berufsethische Leitlinien in diesem Lehrgang berücksichtigt würden. Bei der Ausbildung von unausgebildeten Berufspersonen stehen alle in der Verantwortung: Die Quereinsteigenden selbst, die vorgesetzten Personen, die politischen Vertreter\*innen der Gemeinden sowie der Kanton als Gesetzgeber. Wie das Kapitel 2.3.2 aufzeigt, können unausgebildete Berufspersonen zu Kündigungen von ausgebildeten Sozialarbeitenden führen, was wiederum wirtschaftliche Folgen für die Gemeinde hat – diesem Trend muss in jedem Fall etwas entgegengesetzt werden.

### 7.2.3 Mikroebene – Einzelne Professionelle der Sozialen Arbeit im Aargau

Die meisten Sozialarbeitenden bei Gemeindesozialdiensten im Aargau haben unausgebildete Teamkolleg\*innen. Es ist wichtig, dass die Quereinsteigenden als Kolleg\*innen akzeptiert werden – was auf Gegenseitigkeit beruht. Die Sozialarbeitenden sollen sich bei ihren Arbeitgebenden für eine adäquate Fachausbildung der Quereinsteigenden einsetzen und aktiv dafür sorgen, dass die Einarbeitung nicht nebenbei ergänzend zur Alltagsarbeit erledigt wird. Die Einarbeitung ist ein wichtiger Grundstein für eine gute Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und ausgebildeten Sozialarbeitenden. Methodische Kompetenzen sowie rechtliches Grundwissen können nur mit genügend Zeit vermittelt werden. Die Sozialarbeitenden sollen sich auch auf Stufe Gemeinde bei ihren vorgesetzten Personen für die Schaffung von Aus- und Praktikumsplätzen einsetzen, damit mehr Studierende ein solches absolvieren können.

Weiter sollen die Sozialarbeitenden in der Praxis unfaire Praktiken aufdecken und ansprechen – auch gegenüber den Arbeitgebenden – und sich so für eine wohlwollende Klient\*innenarbeit einsetzen. Die Sozialarbeitenden kennen ihre eigenen Stärken und Schwächen und können diese gezielt in der Zusammenarbeit mit Quereinsteigenden einsetzen, um eine menschenwürdige Grundhaltung im Team zu erreichen. Sie sollen entsprechende Massnahmen wie Supervision oder Intervision bei den Arbeitgebenden einfordern.

### 7.3 Eingrenzung der Resultate

Mit dem Kapitel 1.5 wird die Arbeit gegenüber anderen Feldern und nicht zu berücksichtigenden Aspekten abgegrenzt. An dieser Stelle ist die Eingrenzung der Resultate in Ergänzung dazu notwendig. Wie in der Forschungsmethodik in Kapitel 4 hergeleitet, berücksichtigt die qualitative Forschung nur eine kleine Auswahl an Stichproben. Es ist hervorzuheben, dass dadurch die Repräsentativität der Daten stark eingeschränkt ist und sich damit keine quantifizierte Aussage über eine Gesamtsituation im Aargau machen lässt. Die vorliegenden Resultate zeigen jedoch vertieft, welche Umstände die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden in der Praxis prägen. Eine weiterführende Forschung, um genau quantifizierbare Werte erhalten zu können, scheint sinnvoll. Gedanken dazu sind im nachstehenden Abschnitt festgehalten.

### 7.4 Ausblick für weitere Forschung

In dieser Forschungsarbeit können nicht alle Aspekte der Zusammenarbeit von Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden untersucht werden. Aufgrund der Forschungsergebnisse wäre es für weiterführende Forschungen spannend, das Sampling zu erweitern und zusätzliche Personen zu befragen, beispielsweise fallführende Gemeindeschreiber\*innen bei Kleinstgemeinden, langjährige Quereinsteigende oder Absolvent\*innen von Praktika. Gerade bei der Befragung von langjährigen Quereinsteigenden könnten die Forschungsergebnisse in Bezug auf die Berufsethik oder das methodische Fachwissen anders ausfallen als in dieser Arbeit. Ebenso könnten berufseinsteigende ausgebildete Sozialarbeitende nach dem Empfinden ihrer Einarbeitung und der Zusammenarbeit mit langjährigen Quereinsteigenden befragt werden. Ihre Erfahrungen würden ebenfalls andere Perspektiven zu dieser Thematik beleuchten. Zusätzlich könnten Quereinsteigende und Sozialarbeitende ohne kaufmännische Erstausbildung sowie leitende Personen mit oder ohne Studium in Sozialer Arbeit in einem neuen Sampling berücksichtigt werden. Weiter sollte auch die Perspektive der Klient\*innen untersucht werden. Dabei könnte erforscht werden, welche Unterschiede sie zwischen ausgebildeten und nicht ausgebildeten Berufspersonen wahrnehmen. Abschliessend könnten auch die wirtschaftlichen Aspekte in Anbetracht der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit als Motivation für die Anstellung von Quereinsteigenden untersucht und die damit verbundenen Fluktuationskosten in ein Verhältnis gesetzt werden.

Um mit einer ähnlichen Forschungsfrage ein ganzheitlicheres Bild der Situation im Aargau abbilden zu können, ist eine quantitative Forschung sinnvoll. Hier könnte beispielsweise mit Selektionsfragen gearbeitet werden.

Eine weiterführende Forschung im untersuchten Feld ist unbedingt zu empfehlen. Die Datenlage zur Personalsituation der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Aargau ist rar und bedarf dringend weiterer Aufmerksamkeit.

## 8 Fazit

Ausgebildete Sozialarbeitende und Quereinsteigende zwischen angewandter Berufsethik und Gesetzesanwendung - in den vorangegangenen Kapiteln wurden die ursprünglichen vier Fragestellungen behandelt, um die Situation der Professionalität in der Sozialhilfe betrachten zu können. Die Ausgangslage hebt hervor, dass die Sozialhilfebeziehenden grosse Erwartungen an eine adäquate Beratung haben und die eigentlichen wirtschaftlichen Leistungen der Sozialhilfe eher zweitrangig sind. Der Fachkräftemangel sowie der Umstand, dass nur rund die Hälfte der Berufspersonen in der Sozialen Arbeit angemessen ausgebildet ist, prägt das Arbeitsfeld deutlich. Darin gründet das Forschungsinteressen, die Zusammenarbeit von Quereinsteigenden ohne Ausbildung sowie ausgebildeten Sozialarbeitenden vertieft zu untersuchen. Mit dem zweiten Kapitel wird das Grundverständnis der dieser Arbeit zugrundeliegenden Thematik geschaffen. Es hebt hervor, welche Problematiken der fehlende Titelschutz mit sich bringt und was unter guter Sozialer Arbeit im Kontext von Sozialen Diensten bei Gemeinden verstanden werden kann. Folglich wird im dritten Kapitel der Frage nachgegangen, wie die Sozialhilfe im Kanton Aargau ausgestaltet ist und welche Spannungsfelder aktuell vorherrschen. Es zeigt auf, dass sich die Sozialhilfe in zwei wesentliche Teilbereiche gliedert und die Sozialberatung massgeblich zum Ablösungsprozess der hilfeschuchenden Personen beiträgt. Die aktuellen Gegebenheiten mit knappen personellen Ressourcen und sich abzeichnendem Fachkräftemangel heben die momentanen Schwierigkeiten im Arbeitsfeld hervor. Die im vierten Kapitel vorgestellte Forschungsmethode zielt auf die Beantwortung der Forschungsfrage ab und skizziert die benötigten Arbeitsschritte, um die Ergebnisse anschliessend präsentieren zu können. Insbesondere die Diskussion der Forschungsergebnisse greift die vorhandenen Unterschiede in berufsethischen Werten zwischen Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden auf und legt dar, welche Herausforderungen und positiven Erfahrungen beide Gruppen im Berufsalltag gegenseitig erleben. Damit wird die Forschungsfrage und mit ihr die zweite Fragestellung der Arbeit beantwortet. Die berufsethischen Überlegungen, basierend auf den vorgegangenen Kapiteln sowie dem Berufskodex, zeigen einmal mehr auf, welche Notwendigkeit der Ausbildung in Sozialer Arbeit in diesem Arbeitsbereich aus verschiedenen Gründen zukommt. Zusätzlich hebt es hervor, welche Folgen fehlende Kenntnis über berufsethische Leitlinien mit sich bringen können. Damit wird die berufsethische Bewertung abgeschlossen und die dritte Frage beantwortet. In den Schlussfolgerungen werden die Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit auf Bundes-, Kantons- sowie persönlicher Ebene ausgearbeitet. Für die Stärkung der Profession scheint ein Titelschutz unverzichtbar. Damit die

Zusammenarbeit der Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden unter hohem Arbeitsanfall positiver gestaltet werden kann, soll die Verantwortung über die Einarbeitung von den Sozialarbeitenden abgenommen und an eine modulare, kantonale Ausbildung übertragen werden. Es ist wichtig, dass sich jede einzelne professionelle Person der Sozialen Arbeit ihrer Position bewusst ist und sich an den entsprechenden Stellen für diese Thematik einsetzt. Damit wird die letzte offene Frage der Arbeit beantwortet.

Der Weg zur Beantwortung all dieser Fragen war nicht immer ganz einfach: So gehörten auch frustrierende Momente mit Schreibblockaden zum Arbeitsprozess. In solchen Situationen konnten Freunde, Familie und Studienkolleg\*innen weiterhelfen einen freien Kopf zu erhalten und wieder neue Energie für die Weiterarbeit zu sammeln. Die gewählte Forschungsmethode mit qualitativen Interviews führte zum gewünschten Ergebnis und beleuchtet die Zusammenarbeit der Quereinsteigenden und Sozialarbeitenden vertieft. Hervorzuheben ist die im Kapitel 7.4 erwähnte Ansicht, dass ein verändertes Sampling andere Ergebnisse in Bezug auf die Berufsethik hervorbringen könnte. Die Auswertung der Interviews stellte sich anspruchsvoll dar und kostete viel Zeit. Der betriebene Aufwand hat sich in Anbetracht der präsentierten Ergebnisse jedoch gelohnt. Durch ein Fachpoolgespräch mit Donat Knecht konnten neue Blickwinkel eröffnet und in die Arbeit integriert werden.

Die Motivation für diese Bachelor-Arbeit gründet in persönlichen Erfahrungen sowie einem persönlichen Forschungsinteresse des Autors. Es war sein bewusster Entscheid, das Studium in Sozialer Arbeit zu absolvieren, was mit dieser Arbeit zusätzlich bestärkt wird. Das Studium trägt zu Veränderungen auf persönlicher sowie fachlicher Ebene bei, welche im Alltag wertvoll sind. Das Arbeitsfeld der wirtschaftlichen Sozialhilfe ist komplex, anspruchsvoll und sehr interessant. Die Kombination von sozialarbeiterischem und rechtlich fundiertem Handeln macht es reizvoll. Gerade in Bezug auf die persönliche Hilfe und die erforderlichen Beratungskompetenzen lässt sich beispielsweise folgende kritische Fragen stellen: Wie sollen Menschen ohne passende Ausbildung anderen Menschen in Notlagen helfen können, ihre Probleme zu bewältigen? Die Ergebnisse dieser Arbeit lassen interpretieren, wie wichtig eine Ausbildung in Sozialer Arbeit oder generell in einem Fachgebiet ist.

Der abschliessende Gedanke dieser Bachelor-Arbeit gilt den betroffenen Klient\*innen: Die hilfeschuchenden Menschen haben keinen Einfluss darauf, ob die fallführende Person ausgebildet ist oder nicht und mit welcher Werthaltung sie ihnen gegenübertritt. Das ist frustrierend, denn genau diese Menschen bedürfen in dieser schwierigen Lebensphase die gesamte Unterstützung, sozialarbeiterisches Handeln und Methoden, um ein selbstbestimmtes Leben wiedererlangen zu können – hier muss die Soziale Arbeit beharrlich ansetzen.

## 9 Literaturverzeichnis

Allianz Austausch Armut (Hrsg.). (2021). *Positionspapier der Allianz «Austausch Armut» der Betroffenenorganisationen und Organisationen aus dem Bereich der Armutsbekämpfung und -prävention*. [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2021/08/2021\\_Positionspapier\\_Forderungen\\_Armut\\_D-2.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2021/08/2021_Positionspapier_Forderungen_Armut_D-2.pdf)

AvenirSocial (Hrsg.). (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis* [Broschüre].

AveniSocial (Hrsg.). (2014). *Berufsbild* [Broschüre].

AvenirSocial (Hrsg.). (2015). *Was ist gute Soziale Arbeit? Diskussionspapier von AvenirSocial Schweiz zur Qualität in der Sozialen Arbeit*. [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/AG\\_Qualitaet\\_DEF\\_D\\_1.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/AG_Qualitaet_DEF_D_1.pdf)

AvenirSocial (Hrsg.). (2017). *Die nationale Kampagne von AvenirSocial: Eine Ausbildung in Sozialer Arbeit bürgt für Qualität. Grundlagendokument* [Broschüre].

AvenirSocial (Hrsg.). (2017, Juli). *Medienmitteilung*. [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/Mediendossier\\_AvenirSocial\\_2017\\_d.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/Mediendossier_AvenirSocial_2017_d.pdf)

Beratungsdienste. (o. J.). *Soziale Arbeit – ein Überblick*. <https://beratungsdienste.ch/downloads/soziale-arbeit>

Blurtschi, L. (2021). *Mit Beratung die persönliche Entwicklung nachhaltig stärken*. *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*, 21 (1), 22-24. [https://skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/zeso/2021/ZESO\\_1\\_21\\_D.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/zeso/2021/ZESO_1_21_D.pdf)

Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung*. Springer.

Bundesministerium Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. (2023, Dezember).

*Soziale Arbeit wird gesetzlich geschützte Berufsbezeichnung.* <https://www.sozialministerium.at/Services/Neuigkeiten-und-Termine/Archiv-2023/Dezember-2023/soziale-arbeit-berufsbezeichnung.html>

Bundesrat (2015). *Ausgestaltung der Sozialhilfe und der kantonalen Bedarfsleistungen:*

*Handlungsbedarf und -möglichkeiten.* <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/soziale-absicherung/amenagement-aide-sociale.html>

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999, SR101.

Charta Sozialhilfe Schweiz. (2023). *Sozialhilfe kurz erklärt.* [https://charta-sozialhilfe.ch/fileadmin/](https://charta-sozialhilfe.ch/fileadmin/user_upload/charta-sozialhilfe/Publikationen_Studien_Vernehmlassungen/chsh-broschur-2302-D-230425-web.pdf)

[user\\_upload/charta-sozialhilfe/Publikationen\\_Studien\\_Vernehmlassungen/chsh-broschur-2302-D-230425-web.pdf](https://charta-sozialhilfe.ch/fileadmin/user_upload/charta-sozialhilfe/Publikationen_Studien_Vernehmlassungen/chsh-broschur-2302-D-230425-web.pdf)

Departement Gesundheit und Soziales. (2012). *Sozialbericht des Kantons Aargau.* [https://www.ag.ch](https://www.ag.ch/media/kanton-aargau/dgs/dokumente/ueber-uns/dossiers-projekte/sopla/sozialbericht-kanton-aargau1.pdf)

[/media/kanton-aargau/dgs/dokumente/ueber-uns/dossiers-projekte/sopla/sozialbericht-kanton-aargau1.pdf](https://www.ag.ch/media/kanton-aargau/dgs/dokumente/ueber-uns/dossiers-projekte/sopla/sozialbericht-kanton-aargau1.pdf)

Dresing, T. & Pehl, T. (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und*

*Regelsysteme für qualitativ Forschende* (8. Aufl.). Eigenverlag.

Gesetz vom 6. März 2001 über die öffentliche Sozialhilfe und die soziale Prävention (Sozialhilfe- und

Präventionsgesetz, SPG, SAR851.200).

Gredig, D. (2013). Woran erkenne ich gute Soziale Arbeit?. *Sozial Aktuell*, 2013 (3), 17-21

Gröning, K. (2020, 17. Juli). *Beratung (Soziale Arbeit).* [https://www.socialnet.de/lexikon/Beratung-](https://www.socialnet.de/lexikon/Beratung-Soziale-Arbeit)

[Soziale-Arbeit](https://www.socialnet.de/lexikon/Beratung-Soziale-Arbeit)

Hägler, F. (2022, 5. Mai). «Gemeinden suchen händeringend Leute: Im Aargau fehlen

Gemeindeschreiber, Steuerchefinnen, Bauspezialisten und Sozialdienstleiterinnen». *Aargauer Zeitung online.* <https://www.aargauerzeitung.ch/aargau/kanton-aargau/verwaltungsstellen-gemeinden-suchen-haenderingend-leute-im-aargau-fehlen-gemeindeschreiber-steuerchefinnen-bauspezialisten-und-sozialdienstleiterinnen-ld.2284998>

- Hänzi, C. (2021). Persönliche Hilfe – werden wir ihr gerecht?. *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*, 21 (1), 16-17. [https://skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/zeso/2021/ZESO\\_1\\_21\\_D.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/zeso/2021/ZESO_1_21_D.pdf)
- Heiner, M. (2010). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten (2. Aufl.)*. Reinhardt.
- Heiniger, M. (2017, Juli). *Für bessere berufliche Qualifikationen der Sozialen Arbeit – Avenir Social startet Kampagne*. <https://www.sozialinfo.ch/fachinformationen/fokus/fuer-mehr-berufliche-qualifikation>
- Hess, I. (2022). Wir suchen per sofort oder nach Vereinbarung.... *ZESO Zeitschrift für Sozialhilfe*, 22 (4), 16-19. [https://skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/zeso/2022/ZESO\\_04\\_2022\\_low.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/zeso/2022/ZESO_04_2022_low.pdf)
- Hess, I. (2022, September). Sozialarbeiter:innen fühlen sich tatsächlich oft zu wenig wertgeschätzt. <https://www.zeso-magazin.skos.ch/de/artikel/sozialarbeiterinnen-fuehlen-sich-tatsaechlich-oft-zu-wenig-wertgeschaetzt>
- Hochschule Luzern. (o. Ja.). *Übersicht. Empirische Forschung – qualitative und quantitative Forschung*. <https://www.empirical-methods.hslu.ch/forschungsprozess/uebersicht/>
- Hochschule Luzern. (o. Jb.). *Stichprobenziehung*. <https://www.empirical-methods.hslu.ch/forschungsprozess/quantitative-forschung/stichprobenziehung/>
- Hotz, S. (2022, 24. Januar). «Ein Sozialamt ausser Rand und Band – Untersuchung ortet eklatante Missstände in Dübendorf». *NZZ online*. <https://www.nzz.ch/zuerich/sozialamt-duebendorf-untersuchung-ortet-grosse-missstaende-ld.1666191>
- Huber, S. & Giger, M. (2022, Dezember). *Wieso wechseln Arbeitnehmer\*innen im Sozialwesen ihre Stelle?* <https://www.sozialinfo.ch/fachinformationen/fokusartikel/wieso-wechseln-arbeitnehmerinnen-im-sozialwesen-ihre-stelle>
- Hümbelin, O. (2016). *Nichtbezug von Sozialhilfe: Regionale Unterschiede und die Bedeutung von sozialen Normen*. <https://boris.unibe.ch/94881/1/Huembelin-2016-NonTakeUp.pdf>

Kanton Aargau. (2024, Februar). *Gemeindezusammenarbeit*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dvi/gemeindeaufsicht/gemeindezusammenarbeit>

Kanton Aargau. (2024a, März). *Sozialhilfe*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/soziales/soziale-sicherheit/oeffentliche-sozialhilfe/sozialhilfe>

Kanton Aargau. (2024b, März). *Professionalität*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/1-grundsaeetze/1-3-grundsaeetze-in-der-sozialhilfe/1-3-8-professionalitaet>

Kanton Aargau. (2024c, März). *Gesetzässigkeit*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/1-grundsaeetze/1-1-grundsaeetze-des-verwaltungsrechts/1-1-1-gesetzmaessigkeit>

Kanton Aargau. (2024d, März). *Bedarfsdeckung*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/1-grundsaeetze/1-3-grundsaeetze-in-der-sozialhilfe/1-3-1-bedarfsdeckung>

Kanton Aargau. (2024a, April). *Persönliche Hilfe*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/17-persoenliche-hilfe>

Kanton Aargau. (2024b, April). *Individualisierung*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/1-grundsaeetze/1-3-grundsaeetze-in-der-sozialhilfe/1-3-4-individualisierung>

Kanton Aargau. (2024c, April). *Formen der materiellen Hilfe*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/5-formen-der-materiellen-hilfe>

Kanton Aargau. (2024d, April). *Mitwirkungspflichten*. <https://www.ag.ch/de/verwaltung/dgs/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/1-grundsaeetze/1-3-grundsaeetze-in-der-sozialhilfe/1-3-3-mitwirkungspflichten>

Kanton Bern. (o. J.). *Anforderungen an das Fachpersonal*. <https://www.gsi.be.ch/de/start/themen/soziales/sozialhilfe/informationen-zur-sozialhilfe-fuer-gemeinden/anforderungen-an-das-fachpersonal.html>



kath.ch. (2020). *Sozialhilfe: Solidarität statt Willkür*. <https://www.kath.ch/medienspiegel/sozialhilfe-solidaritaet-statt-willkuer/>

Knöpfel, C. (o. J.). *Die Sozialhilfe in der Schweiz und die UFS*. <https://sozialhilfeberatung.ch/entry/die-sozialhilfe-in-der-schweiz-und-die-ufs>

Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren (Hrsg.). (2014, Mai). *Die Sozialhilfe ist ein zentraler Pfeiler der sozialen Sicherheit. Neuen sozialpolitische Leitlinien der SODK zur Sozialhilfe*. [https://ch-sodk.s3.eu-west-1.amazonaws.com/media/files/0eebaf1a/53cb/45ab/a95d/b17bbf644019/2014.05.15\\_Leitlinien\\_Sozialhilfe.pdf](https://ch-sodk.s3.eu-west-1.amazonaws.com/media/files/0eebaf1a/53cb/45ab/a95d/b17bbf644019/2014.05.15_Leitlinien_Sozialhilfe.pdf)

Lambers, H. (2020). *Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich* (5. überarb. Aufl.). utb.

Lutz, R. (2020a, Januar). *Doppeltes Mandat*. <https://www.socialnet.de/lexikon/Doppeltes-Mandat>

Lutz, R. (2020b, Januar). *Tripelmandat*. <https://www.socialnet.de/lexikon/Tripelmandat>

Madörin, S., Amstutz, J., Beringer, B., Zängl, P. (2017, November). *Sozialhilfe – ein Arbeitsfeld mit hohen Qualifikationsanforderungen*. <https://www.sozialinfo.ch/jobs/fokusartikel/artikel/sozialhilfe>.

Madörin, S., Amstutz, J., Beringer, B. & Zängl, P. (2019). Qualifikationsanforderungen im Sozialwesen. *Sozial Aktuell* (04/19), 7-9.

Mayer, H. O. (2013). *Interview und schriftliche Befragung. Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung* (6. überarb. Aufl.). Oldenbourg.

Michel, C., Iseli, D., Steger, S., Zürcher, P., Grieb, M. & Eiler, K. (2018). *Nachhaltige Ablösungen in der Sozialhilfe: Wirkungsorientierte Prozessgestaltung in Sozialdiensten. Schlussbericht*. <https://www.bfh.ch/.documents/ris/2016-148.675.830/BFHID-965448861-9/Schlussbericht.pdf>

Mühlefeld, C., Windolf, P., Lampe, N. & Krüger, H. (1981). Auswertungsprobleme offener Interviews. In P. *Soziale Welt* (S. 325-352). Otto Schwartz & Co.

Näpfli Keller, N., Rimmele, S., Da Rui, G., & Riedweg, W. (2018). *Sozialdienste entwickeln – ein Handbuch für Gute Arbeit*. Interact.

Netzwerk Sozialer Aargau. (2015). *Zusammenarbeit verbessern, Fachlichkeit fördern*.  
<https://www.netzwerk-sozialer-aargau.ch/index.php/grundsatzpositionen.html>

Neuenschwander, P., Hümbelin, O., Kalbermatter, M. & Ruder, R. (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Seismo.

Niederberger, L. (2021, 25. Juni). «Eine Regulierung auf Bundesebene würde Basis unsers Sozialwesens stärken». *NZZ online*. <https://www.nzz.ch/meinung/mit-einer-regulierung-auf-bundesebene-die-basis-unseres-sozialwesens-staerken-ld.1627967?reduced=true>

Parlament.ch. (2022). *Motion Prelicz-Huber Katharina. Rahmengesetz für die Existenzsicherung*.  
<https://www.parlament.ch/de/ratsbetrieb/amtliches-bulletin/amtliches-bulletin-die-verhandlungen?SubjectId=57530>

Pexels. (2014). *Black Metal Framed Glass Door*. <https://www.pexels.com/photo/black-metal-framedglass-door-1098982/>

Pfiffner, R. & Matti, T. (2021). *Wie attraktiv ist die Sozialhilfe als Arbeitsfeld?* <https://arbor.bfh.ch/15628/1/Pfiffner%20%20Matti%20%282021%29.%20Wie%20attraktiv%20ist%20die%20Sozialhilfe.pdf>

Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe, Version 1. Januar 2024 (2024),  
6. Ausgabe (SKOS-RL)

Roth, P., Singler, S., Schärer, C., Despotovic, M., Guenduez, A., Schedler, K., Fowein, S. & Stübi, M. (2023). *Fachkräftemangel im öffentlichen Sektor. Mit 10 Handlungsimpulsen für die öffentliche Hand*. <https://www.alexandria.unisg.ch/server/api/core/bitstreams/022d564d-a1a5-4faa-8b02-9c9150fe494d/content>

Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (o.J.). *Die Sozialhilfe*. <https://skos.ch/themen/sozialhilfe>

- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2007). *Good Practice Leitsätze für Sozialdienste*.  
[https://www.rsd-oberhofen.ch/good\\_practice.pdf](https://www.rsd-oberhofen.ch/good_practice.pdf)
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2021). *Statuten*. [https://skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/SKOS/Statuten/SKOS-Statuten\\_2021.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/SKOS/Statuten/SKOS-Statuten_2021.pdf)
- Sozialhilfe- und Präventionsverordnung vom 28. August 2002 (SPV, SAR851.211).
- Staub-Bernasconi, S. (2018). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*. utb.
- Studentjob.ch. (o. J.). *Quereinsteiger*. <https://www.studentjob.ch/karriere-ratgeber/weitere-karriere-tipps/quereinsteiger>
- Studer, M., Grob, D., Coullery, P., Hänggeli, A. & Gerber, J. (2024, Januar). *Kantonale Unterschiede in Sozialhilfegesetzen – ein Nachteil für Betroffene?* <https://hub.hslu.ch/soziale-arbeit/kantonale-unterschiede-in-sozialhilfegesetzen-ein-nachteil-fuer-betroffene/>
- Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht. (o. J.) *Sozialhilfe in der Krise stärken*.  
<https://sozialhilfeberatung.ch/entry/sozialhilfe-in-der-krise-staerken>
- Verband Aargauer Gemeindesozialdienste. (2018). *Merkblatt persönliche Hilfe* [Merkblatt].  
<https://www.ag.ch/media/kanton-aargau/dgs/dokumente/gesellschaft/soziales/handbuch-soziales/kapitel-17/merkblatt-persnliche-hilfe-4.pdf>
- Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (2017). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien* (13. unv. Aufl.). Hogrefe.
- Weber, E. & Kunz, D. (2016). *Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit. Das Unterrichtskonzept an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit* (4. unv. Aufl.). Interact.
- Werner, S. (2019, Oktober). *Professionalität*. <https://www.socialnet.de/lexikon/Professionalitaet>
- Widulle, W. (2020). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen* (3. vollst. überarb. Aufl.). Springer VS.

## 10 Anhang

### A: Interviewleitfaden für Quereinsteigende

#### **Interviewfragen an Quereinsteiger\*innen**

##### Einstiegsfragen:

- Was hat Sie dazu bewogen, sich auf eine Stelle als fallführende Person in der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu bewerben?
- Welche Qualifikationen bringen Sie Ihrer Meinung nach für diese Position mit?
- Wie sah Ihre Einarbeitung (fachlich & methodisch) in dieses neue Tätigkeitsgebiet aus?
- Welche persönlichen Herausforderungen haben Sie bei der Arbeit, hauptsächlich im Austausch mit den Sozialhilfebeziehenden – weshalb?

##### Hauptfragen:

- Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit ausgebildeten Sozialarbeiter\*innen? Bitte berichten Sie aus Ihrem Berufsalltag.

##### Ergänzungsfragen:

- Zusammenarbeit auf sachlicher/fachlicher Ebene (Beratungsmethodik)?
  - Zusammenarbeit auf persönlicher Ebene?
  - Welche Herausforderungen nehmen Sie in der Zusammenarbeit mit ausgebildeten Sozialarbeiter\*innen wahr?
  - Welchen Mehrwert hat die Zusammenarbeit mit ausgebildeten Sozialarbeiter\*innen für Sie persönlich und in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Ihren Klient\*innen
- Die FHNW hat gemeinsam mit Sozialinfo eine Studie durchgeführt und herausgefunden, dass für ausgebildete Sozialarbeiter\*innen die nicht qualifizierten Kolleg\*innen ein Kündigungsgrund sein können. Wie denken Sie darüber?
  - Welche Bedeutung hat für Sie der Berufskodex der Sozialen Arbeit?
  - Wie gehen Sie mit (berufs)ethischen Fragestellungen um?

##### Abschlussfrage:

- Welche beruflichen Weiterbildungen/Ziele möchten Sie in nächster Zukunft erreichen? Denken Sie evt. über ein Studium in Sozialer Arbeit nach?

## B: Interviewleitfaden für Sozialarbeitende

### Interviewfragen an Sozialarbeiter\*innen

#### Einstiegsfragen:

- Was hat Sie dazu bewogen, sich auf eine Stelle als fallführende Person in der wirtschaftlichen Sozialhilfe zu bewerben?
- Was hat Sie motiviert, das Studium in Sozialer Arbeit zu absolvieren?
- Wie nehmen Sie die Einarbeitung von Quereinsteiger\*innen auf Ihrem Sozialdienst wahr?  
*(falls bereits selbst involviert: Welchen Beitrag haben Sie konkret geleistet?)*
- Welche persönlichen Herausforderungen haben Sie bei der Arbeit, hauptsächlich im Austausch mit den Sozialhilfebeziehenden – weshalb?

#### Hauptfragen:

- Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit Quereinsteiger\*innen? Bitte berichten Sie aus Ihrem Berufsalltag.
  - Ergänzungsfragen:
    - Zusammenarbeit auf sachlicher/fachlicher Ebene (Beratungsmethodik)?
    - Zusammenarbeit auf persönlicher Ebene?
    - Welche Herausforderungen nehmen Sie in der Zusammenarbeit mit ausgebildeten Quereinsteiger\*innen wahr?
    - Welchen Mehrwert hat die Zusammenarbeit mit Quereinsteiger\*innen für Sie persönlich und in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Ihren Klient\*innen?
  - Die FHNW hat gemeinsam mit Sozialinfo eine Studie durchgeführt und herausgefunden, dass für ausgebildete Sozialarbeiter\*innen die nicht qualifizierten Kolleg\*innen ein Kündigungsgrund sein können. Wie denken Sie darüber?
  - Wie nehmen Sie Ihre eigene berufsethische Auseinandersetzung im Vergleich zu Quereinsteiger\*innen wahr?
  - Wie gehen Sie mit (berufs)ethischen Fragestellungen um?

#### Abschlussfrage:

- Welche beruflichen Weiterbildungen/Ziele möchten Sie in nächster Zukunft erreichen?

### C: Mailanfrage an Sozialdienste zum Mitarbeitenden-Spiegel

Sehr geehrte Damen und Herren

Im Rahmen meiner Bachelor-Arbeit an der Hochschule Luzern setze ich mich mit der Personalsituation in der wirtschaftlichen Sozialhilfe im Kanton Aargau auseinander. Konkret geht es um die Zusammenarbeit von ausgebildeten Sozialarbeiter\*innen und Quereinsteigenden ohne Ausbildung in der Sozialen Arbeit.

Es würde mir sehr helfen, wenn Sie nachfolgende Fragen beantworten könnten:

1. Wie viele fallführende Personen sind aktuell bei Ihrem Sozialdienst in der materiellen Hilfe tätig?
2. Wie viele fallführende Personen verfügen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit (FH/HF-Studium)?
3. Wie viele fallführende Personen gelten als «Quereinsteiger\*in» ohne Abschluss in Sozialer Arbeit?
  - a. Verfügen diese Personen allenfalls über eine abgeschlossene Weiterbildung (Bsp. CAS-Sozialberatung oder Sozialhilferecht) – wenn ja, wie viele?
4. Wie hat sich der Mitarbeiterspiegel (Personalbestand mit/ohne Abschluss in Sozialer Arbeit) in den letzten fünf Jahren verändert?
5. Sonstige Bemerkungen?

Ich danke Ihnen herzlich für Ihre Zeit und die wertvolle Rückmeldung. Sie dient als Basis, damit ich mein Forschungsdesign entsprechend ausrichten kann.

Bei Fragen bin ich gerne für Sie da.

Freundliche Grüsse

Pascal Janz