

Agnieszka Maria Dudar

Karin Uhlmann

## **Organisierte Sozialhilfe**

---

Eine Anwendung von soziologischen und gesellschaftstheoretischen  
Konzepten für die individuelle Sozialhilfe sowie ein Beitrag für eine  
offensive soziale Praxis

Bachelor-Thesis zum Erwerb des  
Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule

Soziale Arbeit

## **Abstract**

Die vorliegende Bachelor-Thesis beschäftigt sich mit dem Spannungsverhältnis zwischen dem beruflichen Handeln der Sozialarbeitenden und der individuellen Sozialhilfe, die nach dem Muster der bürokratischen Organisation strukturiert ist. Aufgrund ihrer Zweckrationalität bevorzugt sie das Systemintegrierte zu Lasten der sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Realität. Dadurch gerät die Lebenswelt der Sozialhilfebeziehenden mit ihren Problemlagen in den Hintergrund, was den sozialintegrativen Prozessen einer Gesellschaft widerspricht und zur Verwaltung der Klientel führt.

Vor diesem Hintergrund geht die vorliegende Bachelor-Thesis der Frage nach, inwiefern Sozialarbeitende dazu beitragen können, dass sich die Klientel in der Sozialhilfe von den Zwängen eines „blosses Verwaltete-Seins“ lösen kann.

Im Theorieteil erfolgt eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Anomietheorie nach Robert K. Merton, der Theorie des kommunikativen Handelns nach Jürgen Habermas sowie der Sprachspiel- und Interaktionstheorie nach Alfred Lorenzer. Abgerundet werden die theoretischen Bezüge mit dem gesättigten Diskurs nach Martin Graf sowie dem Emanzipationsprozess nach Gerhard Schwarz. Zudem wird das „Modell des gesellschaftlichen und familialen Wandels“ nach Hans-Joachim Hoffmann-Nowotny genutzt, um Veränderungsmöglichkeiten aus der Position relativer Machtlosigkeit aufzuzeigen.

Die Bachelor-Thesis zeigt auf, dass die Erhöhung der emanzipatorischen Effekte sowohl seitens der Klientel als auch seitens der Sozialarbeitenden möglich ist, wodurch sich die Zwänge und Abhängigkeiten beiderseits vermindern. Zudem haben Letztere die Möglichkeit, die Organisationsstruktur und die Institutionskultur eines Sozialdienstes zu hinterfragen, eigene Deutungsmuster zu entwickeln und diese in der Institutionskultur zu initiieren. Durch diesen Prozess nehmen Sozialarbeitende die Rolle als kulturelle Innovatorinnen und Innovateure wahr. Dadurch können Sozialarbeitende einen Wandel bewirken, indem sie einerseits ihrem Anspruch gerecht werden, den Sozialhilfebeziehenden zu helfen und deren Situation zu verbessern, und indem sie andererseits im bestehenden System der individuellen Sozialhilfe ihren Aufgaben nachkommen.

# **Organisierte Sozialhilfe**

Eine Anwendung von soziologischen und gesellschaftstheoretischen  
Konzepten für die individuelle Sozialhilfe sowie ein Beitrag für eine  
offensive soziale Praxis

Bachelor-Thesis zum Erwerb  
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule  
Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Agnieszka Maria Dudar  
Karin Uhlmann

Bern, Dezember 2019

Gutachter: Prof. Dr. Christian Vogel

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	IV
1 Einleitung .....	1
1.1 Fragestellung .....	3
1.2 Aufbau der Arbeit .....	3
2 Individuelle Sozialhilfe im Kanton Bern .....	4
2.1 Ziele und Zweck .....	4
2.2 Leistungsangebot .....	5
2.3 Grundprinzipien .....	5
2.3.1 Wahrung der Menschenwürde .....	5
2.3.2 Subsidiarität .....	6
2.3.3 Individualisierung .....	6
2.3.4 Ursachenbekämpfung .....	7
2.3.5 Bedarfsdeckung und Angemessenheit .....	7
2.3.6 Professionalität .....	7
2.3.7 Wirtschaftlichkeit .....	7
2.3.8 Leistung und Gegenleistung .....	8
2.4 Rechtliche Grundlagen .....	9
2.4.1 Bundesebene .....	9
2.4.2 Kanton Bern .....	10
2.4.3 Wirkungsorientierte Richtung des Sozialhilferechts im Kanton Bern .....	11
2.5 Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) .....	12
2.5.1 SKOS-Richtlinien .....	13
2.5.2 Existenzsicherung .....	13
2.5.3 Existenzminimum und Berechnung von Sozialhilfeleistungen .....	13
2.5.4 Situationsbedingte Leistungen .....	15
2.5.5 Leistungen mit Anreizcharakter .....	15
2.5.6 Pflichten und Sanktionsmöglichkeiten .....	16
2.6 Organisationsformen .....	17
3 Strukturen von bürokratischen Organisationen .....	20
3.1 Anomietheorie nach Robert K. Merton .....	20
3.1.1 Sozialstrukturen und anomische Spannungen .....	20
3.1.2 Typen der individuellen Anpassung .....	21
3.1.3 Die Struktur der Bürokratie .....	23
3.1.4 Dysfunktionen der Bürokratie .....	24
3.2 Organisation und Struktur .....	26

4	Institution, Sinn und Deutungsmuster von Organisationen .....	28
4.1	Institution und Kultur .....	28
4.2	Direkte und indirekte Kommunikation .....	29
4.3	Wandel in sozialen Systemen .....	31
5	Anwendung der theoretischen Bezüge I .....	33
5.1	Verortung der individuellen Sozialhilfe als bürokratische Organisation .....	33
5.1.1	Dysfunktionalität und Funktionalität .....	35
5.1.2	Bewältigungsstrategien der Sozialarbeitenden .....	38
5.2	Verortung der individuellen Sozialhilfe als soziales System .....	40
5.2.1	Organisationsstruktur .....	40
5.2.2	Institutionskultur .....	42
5.2.3	Legitimation der Kommunikationsweise .....	43
5.2.4	Wandel .....	45
6	Emanzipation .....	46
6.1	Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit .....	47
6.2	Emanzipationsprozesse: Entstehung von Autonomie .....	48
7	Theorie kommunikativen Handelns nach Jürgen Habermas .....	50
7.1	Zweistufiges Gesellschaftssystem .....	51
7.1.1	Lebenswelt .....	51
7.1.2	Systemwelt .....	52
7.1.3	System- und Sozialintegration .....	53
7.2	Erfolgsorientierung versus Verständigungsorientierung .....	55
7.2.1	Strategisches Handeln .....	55
7.2.2	Kommunikatives Handeln .....	57
7.3	Universelle Geltungsansprüche .....	57
7.3.1	Verständlichkeit .....	57
7.3.2	Wahrheit .....	58
7.3.3	Wahrhaftigkeit .....	58
7.3.4	Richtigkeit .....	58
8	Der argumentativ gesättigte Diskurs nach Martin Graf .....	59
9	Legitimation Sozialarbeit und Sozialhilfe .....	60
9.1	Gesellschaftliche Akzeptanz .....	63
9.2	Substantielle Legitimation .....	63
10	Sprachspiel- und Interaktionstheorie nach Alfred Lorenzer .....	64
10.1	Symbolisierung .....	64
10.2	Desymbolisierung und Klischeebildung .....	65
10.3	Resymbolisierung .....	67
11	Anwendung der theoretischen Bezüge II .....	68

11.1	Emanzipationsprozesse in der individuellen Sozialhilfe .....	68
11.2	Strategisches und verständigungsorientiertes Handeln .....	71
11.2.1	Systemintegration und strategisches Handeln .....	71
11.2.2	Sozialintegration und verständigungsorientiertes Handeln .....	73
11.3	Gesättigte Diskurse und Emanzipationsprozesse .....	74
11.3.1	Resymbolisierung aufgespaltener Sprachspiele .....	76
11.3.2	Thematisierung von problematischen Geltungsansprüchen .....	77
12	Diskussion und Beantwortung der Fragestellung .....	80
12.1	Schlussfolgerungen .....	80
12.2	Beantwortung der Fragestellung.....	85
12.3	Ausblick und Fazit.....	88
	Literaturverzeichnis.....	89
	Web-Verzeichnis.....	94

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Leistungsangebote der persönlichen Sozialhilfe. Nach Hänzi, 2008, S. 96. ....	5
Abbildung 2. Wirkungsbereiche und -ziele. Nach Art. 2 SHG & Art. 3 SHG. ....	12
Abbildung 3. Soziales Existenzminimum. Nach SKOS, A.6-3. ....	14
Abbildung 4. Empfohlene Beträge für den Grundbedarf. Nach SKOS, B.2-4. ....	15
Abbildung 5. Formen der individuellen Anpassung. Nach Merton, 1995, S. 135. ....	21
Abbildung 6. Modifiziertes Modell gesellschaftlichen und familialen Wandels. Nach Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 498. ....	32
Abbildung 7. Vier Herrschaftsaxiome der Hierarchie. Nach Schwarz, 2017, S. 171-185. ....	44
Abbildung 8. Menschliche Emanzipationsentwicklung. Nach Schwarz, 2019, S. 102. ....	49
Abbildung 9. Differenzierung zwischen System und Lebenswelt nach verschiedenen Kriterien. Nach Römpf, 2015, S. 132. ....	53
Abbildung 10. Habermas zweistufiges Gesellschaftsmodell. Nach Hillebrandt, 2018, S. 87. ....	54
Abbildung 11. Handlungstypen. Nach Habermas, 2019, S. 384. ....	55
Abbildung 12. Typen von strategischem Handeln. Nach Habermas, 2019, S. 446. ....	56
Abbildung 13. Das universalpragmatische Sprachmodell. Nach Habermas, 1995a, S. 440. ....	59
Abbildung 14. Entstehungsprozess der Interaktionsformen. Nach Lorenzer, 1977, S. 43. ....	64
Abbildung 15. Der Prozess der diskursiven Sättigung. Nach Vogel, 2017, S. 28. ....	76

# 1 Einleitung

Die vorliegende Bachelor-Thesis stützt sich auf die wiederholten Praxiserfahrungen der Autorinnen, dass die Klientel in der Sozialhilfe mehrheitlich verwaltet und kontrolliert wird. Somit liegt der Fokus einerseits auf der individuellen Sozialhilfe im hoch administrativ-rechtlich geprägten Kontext und andererseits auf der Realität der Sozialhilfebeziehenden, die in den bestehenden Strukturen einer Organisation verwaltet werden. Dabei ist der Berührungspunkt zwischen guter, sich an den Lebensproblemen der Klientel ausrichtenden Sozialarbeit und den stark (vor-)strukturierten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen der individuellen Sozialhilfe von besonderem Interesse.

Die Sozialhilfe stellt das letzte Auffangnetz des sozialen Sicherheitssystems in der Schweiz dar. Es baut auf den gesellschaftlichen Solidaritätsgedanken auf (Geschichte der sozialen Sicherheit in der Schweiz, n.a.) und beruht somit auf einem direkten Demokratieverständnis, welches Solidarität, Gerechtigkeit und Freiheit beinhaltet (Schweizerische Eidgenossenschaft, n.a.). Aus diesem Grund basiert die Sozialhilfe auf dem gesetzlichen Auftrag, den Menschen in der Schweiz ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen (Art. 12 BV, SR 101).

Die individuelle Sozialhilfe als bürokratische Organisation zeichnet sich durch einen hohen Grad an administrativen und standardisierten Vorgehensweisen aus (Ortmann, 2012, S. 770-771). In der Praxis zeigt sich dies durch eine Dominanz von Formalisierungen, Standardsierungen und Kategorisierungen. Administrative und standardisierte Vorgehensweisen können wirkungsvoll sein, wenn ein klarer Kausalzusammenhang zwischen Ursache und Wirkung besteht (Ortmann, 2012, S. 770-771). Laut Hey sind Sozialarbeitende bei der Problemlösung jedoch mit den komplexen Lebenssituationen der Klientel konfrontiert, die nicht alleinig durch administrative Vorgehensweisen gelöst werden können (zitiert nach Seithe, 2019, S. 36). Folglich sollte ihr Handeln gerade aufgrund dessen nicht auf Routinen, sondern auf Fachwissen und flexibles Handeln beruhen (Seithe, 2019, S. 32). Im Gegensatz dazu beschneidet das administrative, rechtlich reglementierte Handeln, das in hohem Masse durch Normierungen und Standardisierungen gekennzeichnet ist, gerade solche Handlungsspielräume bzw. das flexible, individuelle Handeln der Sozialarbeitenden (Becker-Lenz & Müller, 2009, S. 65). Es stellt sich die berechtigte Frage, ob die vorherrschende standardisierte und formalisierte Vorgehensweise der Sozialarbeitenden der Komplexität der sozialen Problemlagen der Sozialhilfebeziehenden gerecht wird. Oder anders gesagt, woran Sozialarbeitende sich im Praxisalltag orientieren sollten. Wie kann es ihnen gelingen, einerseits die Anliegen der Klientel zum Vorschein zu bringen und andererseits die Einzelheiten der Problemlage zu verstehen, damit eine adäquate Hilfe geleistet werden kann.

Die bürokratische Aufgabenerledigung ist auf das Erreichen gesellschaftlicher und politisch vorgegebener Ziele ausgerichtet und daher in ihrem Selbstanspruch zweckrational. Dabei geht sie methodisch nach den Prinzipien der Versachlichung, Verrechtlichung sowie Entpersönlichung vor und versucht dabei, diese Vorstellungen von Rationalität auch auf Bereiche auszudehnen, die formal der Verwaltung angehören, aber anderen methodischen Prinzipien folgen (Ortmann, 1994, S. 226). Davon ist auch die Sozialarbeit in der individuellen Sozialhilfe betroffen. Mithilfe der Zweck-Mittel-Rationalität wird das Handeln von Individuen und Organisationen systematisiert (Hansen, 2010, S. 41). So stellte sich die Frage, ob gewisse Elemente der Bürokratisierung für eine Bekämpfung der individuellen Notlage der Klientel hinderlich sind, und ob diese Vorgehensweisen negative Auswirkungen auf die Selbstbestimmung der Klientel haben und damit zu deren blossen Verwaltung führen.

In der individuellen Sozialhilfe besteht ein Spannungsverhältnis zwischen der administrativ-bürokratischen, gesetzlich-regulierten Vorgehensweise und einer flexiblen, auf den Einzelfall ausgerichteten sozialpädagogischen Handlungsweise, welche auf dem Prinzip der gesellschaftlichen Integration und auf einer Orientierung an der Verallgemeinerung von Interessen basiert (Vogel, 2017, S. 126). Aufgrund der Lebensprobleme, Bedürfnisse und Forderungen der Klientel müssen Sozialarbeitende in der Lage sein, auf den konkreten Einzelfall einzugehen. Da dies in der Praxis nicht immer umsetzbar ist, wird angenommen, dass verallgemeinerbare Interessen verletzt werden und somit die Sicht der Klientel zu wenig mit einbezogen wird. Folglich müssen Sozialarbeitende Situationen schaffen, in welchen die Erfahrungen der Klientel in jedem einzelnen Fall verständigungsorientiert eingebracht werden können. Gelingt dies nicht, wird der Selbstbestimmung der Klientel zu wenig Rechnung getragen und es kommt zu ihrer blossen Verwaltung. Darauf gründet, dass ein rein administrativ-bürokratisches Vorgehen in der individuellen Sozialhilfe nicht legitimierbar ist. Genau in solchen Fällen, in denen das standardisierte Vorgehen nicht oder nur ungenügend funktioniert und die Klientel durch die Maschen fällt, stellt sich die Legitimationsfrage. Das heisst die Grundsatzfrage, was von Sozialarbeitenden im gesellschaftlichen Sinne erwartet wird und was eine gute Soziale Arbeit beinhalten soll. Es soll der Frage nachgegangen werden, wie es den Sozialarbeitenden gelingt, den gesellschaftlich gesetzten Aufgaben gerecht zu werden und den Sozialhilfebeziehenden zu helfen bzw. ihre gesellschaftliche Integration und eine Erhöhung ihrer Selbstbestimmung zu gewährleisten.

## **1.1 Fragestellung**

Durch die obigen Ausführungen ergibt sich für die vorliegende Bachelor-Thesis folgende Fragestellung:

- Inwiefern können Sozialarbeitende dazu beitragen, dass sich die Klientel in der Sozialhilfe von den Zwängen eines „blossen Verwaltet-Seins“ lösen kann?

## **1.2 Aufbau der Arbeit**

In dieser Arbeit werden soziologische sowie gesellschaftstheoretische Konzepte auf die individuelle Sozialhilfe angewendet. Bei der methodischen Vorgehensweise handelt es sich, um eine theoriegeleitete Analyse.

In der theoretischen Vorarbeit sollen die Problematiken, die eingangs bereits angedeutet wurden beschrieben werden. Daher werden in Kapitel 2 die Rahmenbedingungen der individuellen Sozialhilfe im Kanton Bern erläutert, indem u.a. auf die gesetzlichen Bestimmungen, die SKOS-Richtlinien sowie auf die Organisation der individuellen Sozialhilfe eingegangen wird.

In Kapitel 3 wird zunächst auf die Strukturen von bürokratischen Organisationen eingegangen und deren Auswirkungen auf die Mitarbeitenden mittels der Anomietheorie nach Robert K. Merton (1995) aufgezeigt. Zudem wird auf die Funktionalität bzw. Dysfunktionalität von bürokratischen Organisationen eingegangen. Anschliessend zeigt das Kapitel 3.2 auf, über welche Eigenschaften bzw. Funktionen eine bürokratische Organisation verfügt.

Das nachfolgende Kapitel 4 bezieht sich auf die Institutionskultur sowie deren Einfluss auf die Mitarbeitenden. Es wird erläutert, wie trotz Machtstrukturen einer Organisation und institutionellen Sinndeutungen Veränderungen innerhalb von bürokratischen Organisationen initiiert werden können.

Kapitel 5 ist das erste Synthesekapitel, welches die theoretischen Bezüge aus den vorangegangenen Kapiteln mit der individuellen Sozialhilfe verbindet. Zuerst werden zentrale Zusammenhänge zwischen formalisierten Vorgehensweisen, welche auf bürokratischen Prinzipien beruhen, und der Ausgestaltung des Problemlösungsprozesses aufgezeigt. Danach erfolgt eine Verortung der individuellen Sozialhilfe sowohl in der Organisationsstruktur als auch in der Institutionskultur. Abschliessend wird dargelegt, unter welchen Bedingungen Sozialarbeitende einen Wandel in der individuellen Sozialhilfe initiieren können.

Anschliessend wird in Kapitel 6 der Begriff der Emanzipation mittels den Begriffen „Mündigkeit“ und „kommunikative Zurechnungsfähigkeit“ eingeführt. Ausserdem wird aufgezeigt, welche Bedingungen für einen Emanzipationsprozess nach Gerhard Schwarz (2019) nötig sind.

In Kapitel 7 wird die Legitimationsfrage anhand der Theorie des kommunikativen Handelns nach Jürgen Habermas (1981) eingeführt. Es wird dargelegt, dass über die Kommunikationsprozesse eine neue Legitimität im Sinne von verallgemeinerbaren Interessen geschaffen werden kann. In Kapitel 8 wird das Konzept der diskursiven Sättigung nach Martin Graf (1996) kurz vorgestellt.

In Kapitel 9 wird die Legitimationsfrage in der individuellen Sozialhilfe erläutert, indem die „faktisch gesellschaftliche Akzeptanz“ sowie die „substantielle Legitimation“ (Vogel, 2017) auf die individuelle Sozialhilfe angewendet werden. In Kapitel 10 wird die Sprachspiel- und Interaktionstheorie nach Alfred Lorenzer (1977) eingeführt. Dabei wird aufgezeigt, wie unbewusst gemachte Erinnerungsinhalte wieder resymbolisiert werden können.

Das zweite Synthesekapitel (Kapitel 11) verfolgt den Zweck, die eingeführten theoretischen Bezüge hinsichtlich möglicher Emanzipationsprozesse in der individuellen Sozialhilfe anzuwenden. Schliesslich folgen die Schlussfolgerungen und die Beantwortung der Fragestellung im letzten Kapitel.

## **2 Individuelle Sozialhilfe im Kanton Bern**

In diesem Kapitel wird mittels der gesetzlichen Grundlagen sowie den SKOS-Richtlinien das Wissen über die Rahmenbedingungen der individuellen Sozialhilfe im Kanton Bern vertieft. Zudem wird die unterschiedliche Ausgestaltung der Organisationsstruktur der Sozialdienste aufgezeigt.

### **2.1 Ziele und Zweck**

Die Sozialhilfe bildet das letzte Auffangnetz des Systems der sozialen Sicherheit in der Schweiz. Sie gewährleistet armutsbetroffenen Menschen ihre Existenz und verhindert ihren gesellschaftlichen Ausschluss (Häfeli, 2008, S. 71). Zudem fördert sie nicht nur die wirtschaftliche und persönliche Selbstständigkeit, sondern sichert auch die soziale sowie die berufliche Integration (SKOS, 2005, A.1-1).

## 2.2 Leistungsangebot

Die individuelle Sozialhilfe, die den Kern des Sozialhilferechts ausmacht, erbringt Leistungen an Einzelpersonen bzw. Haushalte. Häufig wird zwischen persönlicher und wirtschaftlicher Hilfe unterschieden. Während die persönliche Hilfe Beratung und Betreuung beinhaltet, besteht die wirtschaftliche Hilfe aus Geld- und Sachleistungen, die zur angemessenen Existenzsicherung dienen (Hänzi, 2008, S. 96; vgl. Art. 22, 29 & 30 Abs. 1 SHG BSG 860.1).

Gemäss Hänzi (2008, S. 96) ist das Leistungsspektrum der persönlichen Sozialhilfe breit. Nachfolgend werden in Abbildung 1 exemplarisch einige Leistungsangebote aufgeführt:

<b>Leistungsangebote der persönlichen Sozialhilfe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Betreuung und Beratung (inklusive Budgetberatung)</li><li>- Vermittlung von Dienstleistungen externer Stellen im Bereich ambulanter/stationärer medizinischer sowie psychologischer Betreuung, Arbeits- und Wohnraumvermittlung</li><li>- Durchführungen von Lohnverwaltung</li><li>- Schuldensanierung</li><li>- Hilfe bei der Geltendmachung von Ansprüchen</li></ul>

*Abbildung 1.* Leistungsangebote der persönlichen Sozialhilfe. Nach Hänzi, 2008, S. 96.

Obwohl die materielle und persönliche Hilfe als gleichwertig angesehen werden, lässt sich in der Praxis feststellen, dass auf den Sozialdiensten die persönliche Hilfe durchwegs eine sekundäre Rolle spielt. Der Grund liegt einerseits in den fehlenden personellen Ressourcen in den Sozialdiensten und andererseits in der heutigen Armutsverwaltung. So werden die Fallführung oder das individuelle Beratungsgespräch mehrheitlich von finanziellen Aspekten dominiert, wovon auch das öffentliche Verständnis geprägt ist (Hänzi, 2008, S. 97).

## 2.3 Grundprinzipien

Die Sozialhilfe wird von einigen Grundsätzen dominiert, welche in den kantonalen Gesetzen unterschiedlich ausformuliert sind. Gemäss Häfeli (2008, S. 68) bilden die nachfolgend aufgeführten Prinzipien den anthropologischen, rechtsethischen und staatspolitischen Rahmen der Sozialhilfe.

### 2.3.1 Wahrung der Menschenwürde

Nach diesem Grundsatz hat jeder Mensch aufgrund seines Menschseins Anspruch auf Achtung und Wertschätzung, ungeachtet seiner Leistung oder seines sozialen Status. Die

Sozialhilfeorgane müssen die Existenz der Betroffenen sicherstellen und deren Teilnahme am wirtschaftlichen und sozialen Leben gewährleisten (Rinke, 2019, S. 36). Es wird vorausgesetzt, dass unterstützte Personen ein Mitspracherecht erhalten und somit nicht zum Objekt staatlichen Handelns werden (SKOS, 2005, A.4-1). Staat und Verwaltung sind grundlegend der Menschenwürde verpflichtet (Rinke, 2019, S. 53).

### **2.3.2 Subsidiarität**

Subsidiarität ist im schweizerischen Sozialwesen ein elementares, entscheidungs- und handlungsleitendes Prinzip (Häfeli, 2008, S. 73). Sozialhilfe ist subsidiär<sup>1</sup>. Sie kommt daher an letzter Stelle und ist final. Das heisst, sie wird erst dann eingeräumt, wenn sich eine Person nicht mehr aus eigenen Mitteln helfen kann oder wenn ihr keine Ansprüche gegenüber Dritten zustehen (Rinke, 2019, S. 36, SKOS, 2005, A.4-1). So ist jedes Individuum zuerst selbst für sein Wohlergehen verantwortlich und muss nach eigenen Kräften die Aufgaben im Staat und in der Gesellschaft bewältigen (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 149). Folglich ist eine hilfeschuchende Person angehalten, alles Tragbare zu unternehmen, um eine Notlage aus eigenen Kräften zu beheben, bevor staatliche Hilfeleistungen erbracht werden. Das heisst, dass das vorhandene Einkommen oder Vermögen aufgebraucht werden muss und die eigene Arbeitskraft zu aktivieren ist. Wurden vom Individuum diesbezüglich alle Möglichkeiten ausgeschöpft, so müssen noch vor der Sozialhilfe privat- und öffentlich-rechtliche Ansprüche geltend gemacht werden. Darunter fallen Leistungen der Sozialversicherungen, familienrechtliche Unterhaltsbeiträge, Ansprüche aus Verträgen und Stipendien (SKOS, 2005, A.4-2).

### **2.3.3 Individualisierung**

Der Individualisierungsgrundsatz besagt, dass Sozialhilfeleistungen dem individuellen Einzelfall anzupassen sind, indem sowohl die Ziele der Sozialhilfe, als auch die Bedürfnisse der unterstützten Person berücksichtigt werden. Dies setzt voraus, dass die wirtschaftlichen, persönlichen und sozialen Verhältnisse systematisch abgeklärt werden (SKOS, 2005, A.4-2, vgl. Art. 25 SHG BSG 860.1). Der Individualisierungsgrundsatz verpflichtet die Sozialhilfebehörden, sich ein klares Bild von den Ursachen und Hintergründen der individuellen Notlage der Klientel zu machen. Zudem verlangt er, die besondere Situation der Menschen zu berücksichtigen und dementsprechend zwischen Beratung, Betreuung und/oder wirtschaftlicher Hilfe zu wählen. So spricht Häfeli von einem „massgeschneiderten Portfolio“ von zusammengestellten Massnahmen, welche dabei helfen sollen, die Selbstständigkeit und die soziale Integration des entsprechenden Menschen zu fördern. Häfeli kritisiert die

---

<sup>1</sup> lat. subsidiarius: zur Reserve gehörig oder als Rückhalt, zur Aushilfe dienend (Rinke, 2019, S. 36)

Pauschalleistungen in den Unterstützungsrichtlinien der SKOS, welche den Individualisierungsgrundsatz relativieren, ihn jedoch nicht aufheben. So sollte bei ausreichend gegebenen Gründen im Einzelfall davon abgewichen werden (Häfeli, 2008, S. 76).

#### **2.3.4 Ursachenbekämpfung**

Nach Häfeli erscheint der Grundsatz der Ursachenbekämpfung in den SKOS-Richtlinien nur im Zusammenhang mit dem Individualisierungsprinzip. Dabei geht es um die Abklärung der Hintergründe der Bedürftigkeit. Das Sozialhilfegesetz des Kantons Bern enthält keine Normen zur Ursachenbekämpfung (Häfeli, 2008, S. 79).

#### **2.3.5 Bedarfsdeckung und Angemessenheit**

Die Sozialhilfe soll in einer Notlage helfen, die „individuell, konkret und aktuell“ ist. Daher darf sie nicht an ihre Ursachen geknüpft werden. Zudem werden die Sozialhilfeleistungen für die Gegenwart und die Zukunft ausbezahlt (SKOS, 2005, A.4-2). Entscheidend ist einzig der gegenwärtige Hilfsbedarf (Häfeli, 2008, S. 78). Aus diesem Grund übernimmt die Sozialhilfe auch keine Schulden, da deren Ursachen in der Vergangenheit liegen (Rinke, 2019, S. 37). In den SKOS-Richtlinien wird zudem das Prinzip der Angemessenheit ausgedrückt. Dieses besagt, dass Sozialhilfeempfangende finanziell nicht bevorteilt werden dürfen gegenüber nicht unterstützten Personen, die in „bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen leben“ (SKOS, 2005, A.4-2). Das Prinzip der Angemessenheit ist als handlungsleitendes Prinzip für die Organe der Sozialhilfe zu betrachten (Rinke, 2019, S. 37).

#### **2.3.6 Professionalität**

Die professionelle Sozialhilfe steht für eine umfangreiche Abklärung der persönlichen und sozialen Situation der hilfeschenden Menschen. Dabei ist die persönliche Beratung besonders hervorzuheben. Auch soll bei allen Menschen, die das erste Mal mit der Sozialhilfe in Berührung kommen, eine fundierte Situationsanalyse durchgeführt werden, wobei die Sicherung der Autonomie sowie die optimale Integration ins berufliche und soziale Umfeld höchste Priorität geniessen. Dazu wird ein Hilfsplan mit zugeschnittenem Hilfsangebot erstellt. Zudem wird ergänzend zur materiellen Hilfe sowohl eine persönliche als auch eine fachliche Beratung durch ausgebildete Sozialarbeitende angeboten (SKOS, 2005, A.4-3).

#### **2.3.7 Wirtschaftlichkeit**

Der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit führt zu Standardisierungen, welche dabei helfen sollen, die Sozialhilfe zu optimieren. Das heisst, dass beispielsweise Richtlinien erlassen werden, um

standardisierte Unterstützungsbudgets zu berechnen. Oder es wird berücksichtigt, dass nicht alle Sozialhilfebeziehenden im gleichen Umfang auf individuelle Beratung angewiesen sind. Es sollen personelle, organisatorische und strukturelle Ressourcen sowie finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt werden (SKOS, 2005, A.4-3).

### **2.3.8 Leistung und Gegenleistung**

„Gegenleistung der Hilfeempfangenden“ ist ein neuer Begriff, welcher in den kantonalen Sozialhilfegesetzen in Zusammenhang mit den Eingliederungserträgen formuliert wird. Die SKOS verwendet den Begriff jedoch in einem anderen Sinn (Häfeli, 2008, S. 83-84). Das Gegenleistungsprinzip bindet die Leistungen der Sozialhilfe an die Mitwirkung der Sozialhilfebeziehenden. So erwarten die Sozialhilfeorgane von den unterstützten Personen eine Gegenleistung für die geleistete finanzielle Unterstützung. Dies zeigt sich beispielsweise darin, dass von den Sozialhilfebeziehenden erwartet wird, dass sie an einer Massnahme oder an einem Programm zur beruflichen und/oder sozialen Integration teilnehmen (SKOS, 2005, A.4-3).

Die Unterstützten können solche Leistungen in Form von Erwerbsarbeit, gemeinnützigen Aktivitäten, Betreuung, Nachbarschaftshilfe oder beruflicher bzw. persönlicher Weiterbildung erbringen. Solche Leistungen werden mittels einer finanziellen Zulage honoriert. Dieses Anreizsystem soll zur Eigenständigkeit motivieren (Häfeli, 2008, S. 84). Der Grundsatz der Leistung und Gegenleistung erscheint weniger in den kantonalen Gesetzen, sondern nimmt vielmehr einen wichtigen Stellenwert in den Diskussionen über die öffentliche Sozialhilfe ein (S. 81). Dennoch ist ein solches Anreizsystem zur Förderung der Mitwirkung für Sozialhilfebeziehende im Sozialhilferecht des Kantons Bern verankert. Es richtet sich an Sozialhilfebeziehende ab dem 16. Lebensjahr bzw. an solche mit einer abgeschlossenen obligatorischen Schulzeit. Dabei ist vorgesehen, dass diese erwerbslosen Sozialhilfebeziehenden eine Integrationszulage erhalten unter der Voraussetzung, dass sie sich um ihre soziale und berufliche Integration bemühen. So handelt es sich beispielsweise um die Übernahme von familiären Betreuungsaufgaben oder die Absolvierung einer Ausbildung auf Sekundar- oder Tertiärstufe. Ausserdem steht auch erwerbslosen Sozialhilfebeziehenden, die nicht in der Lage sind, eine Gegenleistung zu erbringen und dies nachweisen können, eine minimale Integrationszulage zu. Im Falle einer Berufstätigkeit im ersten Arbeitsmarkt wird ein Einkommensfreibetrag gewährt. Diese finanziellen Anreize werden in der Sozialhilfeverordnung explizit aufgeführt (vgl. SHV BSG 860.111 Art. 8a SHV, Art. 8b SHV, Art. 8d SHV).

Die SKOS-Richtlinien wurden in den Jahren 1998 und 2005 überarbeitet. Die Sozialhilfe folgte dabei dem Workfare-Modell sowie einer Aktivierungspolitik, welche mit einer Rhetorik der Integration in den Arbeitsmarkt gekoppelt war (Nadai, 2007, S. 10). Die Aktivierungspolitik entstand aufgrund einer Neuausrichtung der Schweizer Sozialpolitik in den 1990er Jahren, infolge zunehmender finanzieller und sozialer Veränderungen wie einer Zunahme der Arbeitslosigkeit und einer vermehrten Armut in der Gesellschaft. Erstmals stand durch die Aktivierungspolitik statt einer blossen finanziellen Versorgung die Wiedereingliederung der Sozialhilfebeziehenden in den Arbeitsmarkt im Vordergrund. Die Neuausrichtung veränderte die Sicht auf die Sozialhilfebeziehenden (Kutzer, 2009, S. 13; SKOS, 2005, A.2-1). Nach Müller de Menezes kommt es in der Sozialen Arbeit aufgrund der Aktivierungspolitik vermehrt zu „paternalistischen und sanktionierenden Tendenzen“ (2012, S. 164). Gemäss Nadai verbindet die gegenwärtige Sozialhilfe die Hilfeleistungen an einer „Nacherziehung zur Konformität mit den geltenden Normen“. In der Folge kommt der Eigenverantwortung, die daran gemessen wird, ob die unterstützte Person in irgendeiner Form arbeitet, ein grosser Stellenwert zu (2007, S. 10-12). So ist zu beobachten, dass die Sozialhilfe die Integration auf die berufliche Arbeit reduziert respektive auf die Teilnahme an Beschäftigungsprogrammen begrenzt (S. 13). Auf Seiten der Sozialhilfebeziehenden wird die Gegenleistungspflicht und insbesondere die Teilnahme an Arbeitsintegrationsprogrammen als sinnlos oder sogar demütigend empfunden (Eser, Guhl & Rotzetter 2013, S. 106).

## **2.4 Rechtliche Grundlagen**

In diesem Kapitel werden relevante rechtliche Bestimmungen der Sozialhilfe auf Bundesebene und im Sozialhilferecht des Kantons Bern dargelegt.

### **2.4.1 Bundesebene**

Auf Bundesebene wird die individuelle Sozialhilfe in den gesetzlichen Bestimmungen nicht explizit genannt. Die Bundesverfassung enthält jedoch ein Grundrecht auf „Hilfe in Notlagen“, welches in Artikel 12 (SR 101) verankert ist.

*„Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind“ (Art. 12 BV).*

Dieser Grundrechtsartikel besagt, dass Einzelpersonen ein Anrecht auf Hilfe und Betreuung haben, welche finanzielle oder auch andere Mittel mit einschliesst. Mit diesen Massnahmen will der gesetzliche Artikel Personen mit Aufenthalt in der Schweiz ein Leben ermöglichen, welches der Menschenwürde entspricht. Hierbei ist zu erwähnen, dass der oben genannte

Grundrechtsartikel keine Angaben über die Art und Weise der Hilfe macht. Jedoch berücksichtigt die staatliche Hilfe die tatsächliche Lebenssituation der Personen (Schaller Schenk, 2016, S. 49; Caplazi, 2016, S. 110). Es kann vermutet werden, dass der oben genannte Grundrechtsartikel auch die individuelle Sozialhilfe mit einschliesst. Diesbezüglich betont Hänzi, dass Art. 12 BV als „Kernstück“ des Sozialhilferechts auf Bundesebene anzusehen ist (2011, S. 79).

Die Ausgestaltung der Sozialhilfe ist nicht auf Bundesebene, sondern föderalistisch geregelt (Nadai & Maeder, 2004, S. 31). Auf Bundesebene wird festgehalten, dass Personen an ihrem Wohnort unterstützt werden müssen, falls auf Bundesebene nichts anderes bestimmt wurde (vgl. Art. 115 BV SR 101; Art. 3 BV SR 101). Nach Mösch Payot bedeutet dies, dass die Kantone die Pflicht haben, Personen an ihrem Wohnort zu unterstützen (2016, S. 239). Dies bedeutet, dass die Schweiz kein einheitliches Sozialhilferecht kennt.

#### **2.4.2 Kanton Bern**

Wie bereits erwähnt, ist die Sozialhilfe kantonal geregelt. Als rechtliche Grundlage ist im Kanton Bern die Kantonsverfassung (KV BSG 101.1) zu nennen, welche durch das Sozialhilfegesetz (SHG BSG 860.1) und die Sozialhilfeverordnung (SHV BSG 860.111) präzisiert wird. Die im Sozialhilfegesetz und in der Sozialhilfeverordnung enthaltenen Prinzipien werden durch die SKOS-Richtlinien komplementiert (GEF, 2013, S. 13-14). Die SKOS-Richtlinien wurden im Kanton Bern als verbindlich erklärt, soweit das kantonale Sozialhilferecht keine abweichenden Bestimmungen vorsieht (GEF, 2013, S. 14; Art. 8 Abs. 1 SHV). Eine detailliertere Erläuterung der SKOS-Richtlinien erfolgt in Kapitel 2.5. Im Kanton Bern kann das Handbuch der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz (BKSE) als ein weiteres wichtiges Arbeitsinstrument herangezogen werden, welches auf Anweisung der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) erstellt wurde. Das Handbuch wurde vom Kanton nicht als verbindlich erklärt und kann folglich auch nicht wie ein Gesetz angewendet werden. Es stellt jedoch eine Empfehlung für die Praxis dar. Das Handbuch soll eine Gleichbehandlung der Klientel in der wirtschaftlichen Hilfe gewährleisten sowie die bestehenden Richtlinien und Erlasse erläutern (BKSE, 2019).

In der Kantonsverfassung wird die Sozialhilfe explizit erwähnt. Sowohl Kantone als auch Gemeinden sollen in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen für Personen in Notlagen Hilfe zur Verfügung stellen. Diese Hilfe beinhaltet einerseits präventive Massnahmen und andererseits Hilfe zur Selbsthilfe, um Armut und „soziale Notlagen“ zu vermindern (Art. 38 Abs. 1 & 2 KV).

Im Sozialhilfegesetz werden die Bestimmungen der Verfassung des Kantons Bern nochmals präzisiert. Gemäss dem kantonalen Sozialhilfegesetz sollen die gesetzlichen Bestimmungen die „gemeinsame Wohlfahrt der Bevölkerung“ sichern sowie Einzelpersonen ein menschenwürdiges und selbstverantwortliches Leben erlauben (vgl. Art. 1 SHG). Auf die weiteren relevanten kantonalen Gesetzesbestimmungen hinsichtlich der Zielsetzung der individuellen Sozialhilfe wird in Kapitel 2.1 eingegangen. Zudem wird in Kapitel 2.3 die Subsidiarität und die Beachtung der Menschenwürde in der individuellen Sozialhilfe erläutert.

Im Sozialhilferecht bestehen unterschiedliche rechtliche Bestimmungen. Einzelne Formulierungen in den kantonalen Sozialhilfegesetzen lassen „Handlungs- und Beurteilungsspielräume“ zu, damit Sozialdienste das Individualisierungsprinzip anwenden können (Schaller Schenk, 2016, S. 79). Nach Schwander handelt es sich beim Ermessen um „Handlungsspielräume“, die Verwaltungsbehörden von der gesetzgebenden Gewalt erhalten. Sie haben somit die Möglichkeit, Gesetzesbestimmungen auszulegen und dementsprechend zu deuten, wobei zwischen Entschliessungsermessen und Auswahlermessen unterschieden wird. Während das Entschliessungsermessen der Verwaltungsbehörde die Wahl lässt, ob eine rechtliche Folge eintritt, muss beim Auswahlermessen eine Rechtsfolge erfolgen, wobei verschiedene Möglichkeiten bestehen, wie diese ausfallen kann (Schwander, 2016, S. 62-63). Dies bedeutet, dass Sozialarbeitende im Bereich der Sozialhilfe Ermessensspielräume zu Gunsten der Klientel nutzen können.

### **2.4.3 Wirkungsorientierte Richtung des Sozialhilferechts im Kanton Bern**

Durch die Revision des Sozialhilfegesetzes im Jahr 2002 erhielt die Sozialhilfe im Kanton Bern eine wirkungsorientierte Richtung (Müller de Menezes, 2012, S. 148). Nach Schröder & Kettiger kommt es infolge dieser wirkungsorientierten Richtung vermehrt zu Arbeitsprozessen, die über Zielsetzung bzw. deren Evaluation gesteuert werden (zit. nach Müller de Menezes, 2012, S. 147). Dabei implementierte der Regierungsrat ein Steuerungsinstrument, das vermehrt die Effizienz und die Effektivität der Sozialhilfe in den Fokus stellt (2012, S. 243). Laut Müller de Menezes wurden im Rahmen der Revision Wirkungsziele, Zielvereinbarungen für alle involvierten Stellen einschliesslich der Sozialhilfebeziehenden, sowie regelmässige Evaluationen der Hilfsleistungen implementiert (2012, S. 148). Ausserdem wurde das Steuerungsinstrument auf mehreren Ebenen eingeführt. Dabei übernimmt die kantonale Regierung (Grosser Rat, Regierungsrat) die strategische Steuerung der Sozialhilfe, während der Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) u.a. die Leistungsplanung obliegt. Auf der untersten Ebene bieten die Gemeinden die Leistungsangebote an und überprüfen laufend deren Wirkung im Einzelfall. Die Überprüfung mittels des eingeführten Controllinginstruments soll mangelhafte Wirkungen der Leistungsangebote aufdecken, um diese stetig

weiterzuentwickeln. Im Mittelpunkt steht somit die Wirkung der Angebote auf die Sozialhilfebeziehenden (GEF, 2013, S. 17; S. 20). Die Wirkungsorientierung wurde auch im Sozialhilfegesetz festgehalten (vgl. Art. 5 Abs. 1 SHG). Folglich sollen im Rahmen der individuellen Sozialhilfe die staatlichen Massnahmen auf die in Abbildung 2 ersichtlichen Wirkungsbereiche und -ziele ausgerichtet sein (vgl. Art. 2 SHG; Art. 3 SHG, Art. 4 Abs. 1 & 2 SHG).

<b>Wirkungsbereiche (Art. 2 SHG)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finanzielle Existenzsicherung</li> <li>- Persönliche Autonomie</li> <li>- Berufliche und soziale Integration</li> <li>- Lebensbedingungen</li> </ul>
<b>Wirkungsziele (Art. 3 SHG)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prävention</li> <li>- Hilfe zur Selbsthilfe</li> <li>- Ausgleich von Beeinträchtigungen</li> <li>- Behebung von Notlagen</li> <li>- Verhinderung von Ausgrenzung</li> <li>- Förderung der Integration</li> </ul>

Abbildung 2. Wirkungsbereiche und -ziele. Nach Art. 2 SHG & Art. 3 SHG.

Nach Müller de Menezes wird durch die eingeführten Erneuerungen eine Verstärkung der „betriebswirtschaftlichen Perspektive“ erkennbar (2012, S. 245), welche aufgrund der Besonderheiten im Arbeitsfeld Sozialarbeit zu Spannungen führen kann. Dies deshalb, weil bei der sozialarbeiterischen Tätigkeit verschiedene Faktoren wie die Lebenssituation der Klientel oder die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen einen Einfluss auf die Wirksamkeit der Leistungsangebote haben (2012, S. 148, S. 245).

## **2.5 Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS)**

Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) ist ein Fachverband, welcher sich einerseits für eine wirksame Bekämpfung der Armut in der Schweiz einsetzt und andererseits die Ausgestaltung und die Entwicklung der Sozialhilfe fördert. Die SKOS, zu deren Mitgliedern Gemeinden, Städte, Kantone, Bundesämter, Hilfswerke und private Hilfsorganisationen zählen, hat sich innerhalb der letzten 50 Jahre zu einem wichtigen Standard in der Praxis der Sozialhilfe entwickelt. Die SKOS wird sowohl in der Politik als auch in der Fachwelt wahrgenommen (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 180). So nehmen die Kantone Einfluss auf ihre Handhabung, wodurch sich die SKOS als Verband stetig hinterfragen muss.

### **2.5.1 SKOS-Richtlinien**

Die SKOS bringt im Auftrag ihrer Mitglieder die „Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe“ heraus (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 180), welche auf Praxiserfahrungen und Forschungen beruhen und in der Sozialhilfepraxis massgebend sind. Die Richtlinien gelten als Empfehlungen im kantonalen Sozialhilferecht und sollen helfen, die Unterschiede der kantonalen Sozialhilfeleistungen zu reduzieren und die komplexe Praxis zu vereinheitlichen (S. 179). Gemäss Wisler ist die Normendichte im Sozialhilferecht verglichen mit der Regelungsdichte im Sozialversicherungsrecht gering. Grosse Zurückhaltung besteht insbesondere darin, die Höhe der materiellen Hilfe im Gesetz festzuschreiben. Geregelt wird dies teilweise in Ausführungserlassen, beispielsweise als Verweis auf die SKOS-Richtlinien (2016/17, S. 13).

Die SKOS-Richtlinien definieren, wie die Sozialhilfe und das soziale Existenzminimum berechnet werden. Zudem stellen sie in ihren Empfehlungen zur Ausgestaltung und Bemessung der individuellen Sozialhilfe ebenfalls allgemeine Grundsätze auf (SKOS, 2005, A.4-1).

### **2.5.2 Existenzsicherung**

Die Anspruchsvoraussetzungen für die Existenzsicherung sind im SHG geregelt. Somit liegt die materielle Regelung der Sozialhilfe weitgehend in der Kompetenz der Kantone. Es heisst: „Bedürftig ist, wer für seinen Lebensunterhalt nicht hinreichend oder nicht rechtzeitig aus eigenen Mitteln aufkommen kann“ (Hänzi, 2008, S. 101). Die Existenzsicherung ist ein Menschenrecht und Voraussetzung für die Ausübung anderer Grundrechte wie Meinungsäusserungsfreiheit, Ausübung politischer Rechte, Informationsfreiheit oder Recht auf Ehe und Familie. Wenn Menschen gänzlich verarmt und marginalisiert sind, können sie weder am öffentlichen Leben partizipieren noch sich in den Medien informieren oder eine Familie gründen (Akkaya, 2015, S. 13). Gemäss Verfassung wird kein zahlenmässig festgelegter Leistungsumfang gewährleistet. Der Anspruch besteht auf Nahrung, Kleidung, Obdach, Mittel zur Körperhygiene, medizinische Versorgung sowie persönliche Hilfe und Betreuung. Nach Vogel ist die Referenz für ein besseres Gelingen der Alltagsbewältigung immer das Kriterium „Existenzsicherung“. Er begründet die Existenzsicherung im Sinne des physischen Überlebens und als harter Kern jeder Sozialarbeit (2017, S. 278).

### **2.5.3 Existenzminimum und Berechnung von Sozialhilfeleistungen**

Die SKOS-Richtlinien erläutern das soziale Existenzminimum der Sozialhilfe. Dieses beinhaltet mindestens die materielle Grundsicherung der Sozialhilfebeziehenden. Damit sind

Wohn- und Gesundheitskosten sowie der Grundbedarf für Lebenskosten (SKOS, A.3-1) gemeint, wobei sich die Wohnkosten nach den lokalen Miet- und Nebenkosten richten (B.3-1). Der Grundbedarf für den Lebensunterhalt soll diverse Kostenpunkte decken wie z. B. Nahrungsmittel, Kleider, Haushaltsführung, Reinigung, Pflegeprodukte, Verkehrsauslagen, Bildung sowie einzelne Fixbeträge wie Energieverbrauch und Telefon-Abonnemente (B.2-1). Damit wird den wichtigsten Bedürfnissen der Sozialhilfeempfangenden Rechnung getragen, so dass ihnen eine sehr bescheidene Lebenshaltung sowie die Teilhabe am sozialen Leben ermöglicht wird (A.3-1). Ausserdem beinhaltet die medizinische Grundversorgung die Prämien für die obligatorische Krankenversicherung sowie die Selbstbehalte und die Franchise (SKOS, B.5-1).

Die unten aufgeführte Abbildung 3 veranschaulicht die Zusammensetzung des sozialen Existenzminimums.

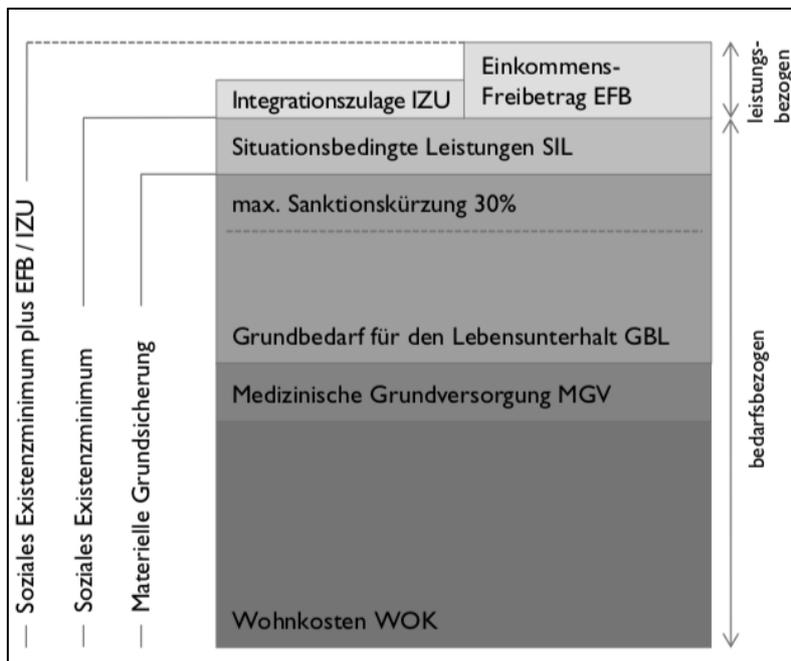


Abbildung 3. Soziales Existenzminimum. Nach SKOS, A.6-3.

Der Grundbedarf wird in Form einer fixen Pauschale ausbezahlt. Für eine Person beträgt diese 987 Schweizer Franken. Die Pauschalbeträge für den Grundbedarf stehen allen Sozialhilfebeziehenden in einem gemeinsam geführten Haushalt zu und werden wie in Abbildung 4 ersichtlich nach der Haushaltsgrösse differenziert. Die Beträge richten sich nach einem begrenzten Warenkorb an Gütern und Dienstleistungen der einkommenschwächsten zehn Prozent der Schweizer Privathaushalte aus (B.2-2). So wird beispielsweise mit dem Existenzminimum eine unterste Bedarfsgrenze und Normierung der Hilfe geschaffen, die den Grundsatz der Individualisierung aufhebt (Heinzmann. 2008, S. 63).

Haushalts- grösse	Äquivalenz- skala	<b>Grundbedarf ab 2017 Pauschale Mt./Fr.</b>	Pauschale Person/Mt. ab 2017
<b>1 Person</b>	1.00	<b>986.–</b>	986.–
<b>2 Personen</b>	1.53	<b>1'509.–</b>	755.–
<b>3 Personen</b>	1.86	<b>1'834.–</b>	611.–
<b>4 Personen</b>	2.14	<b>2'110.–</b>	528.–
<b>5 Personen</b>	2.42	<b>2'386.–</b>	477.–
pro weitere Person		<b>+200.–</b>	

Abbildung 4. Empfohlene Beträge für den Grundbedarf. Nach SKOS, B.2-4.

## 2.5.4 Situationsbedingte Leistungen

Die von der SKOS definierten situationsbedingten Leistungen sollen die Umstände eines Einzelfalls berücksichtigen. Solche Auslagen haben die Ursache in der „gesundheitlichen, wirtschaftlichen und familiären Lage“ der Sozialhilfebeziehenden (2005, A.3-1, C.1-1). So können im Unterstützungsbudget je nach individueller Situation und erfüllten Voraussetzungen zusätzlich Erwerbsunkosten, Ausbildungskosten für eine Erstausbildung sowie krankheits- und behinderungsbedingte Spezialkosten ausbezahlt werden (C.1.2).

## 2.5.5 Leistungen mit Anreizcharakter

Die Zulagen mit Anreizcharakter werden aufgrund von Anstrengungen im Rahmen der beruflichen und sozialen Integration gewährt. Hierbei handelt es sich um den Einkommensfreibetrag und die Integrationszulage (SKOS, 2005, A.3-1). Ersterer wird gewährt, wenn eine sozialhilfebeziehende Person im regulären Arbeitsmarkt arbeitet. So soll die „Erwerbsaufnahme oder die Erhöhung des Arbeitspensums“ erleichtert werden, um dadurch die Chancen auf eine berufliche Integration zu erhöhen. Zudem dient dieser Anreiz der Sozialhilfe dazu, finanzielle Leistungen einzusparen (E.1-2), wobei sich die Erwerbstätigkeit für die Sozialhilfebeziehenden auch lohnen soll (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 182). Im Gegensatz dazu wird bei der Integrationszulage eine nicht lohnmässig honorierte Leistung belohnt. In der Regel handelt es sich um die Teilnahme an Beschäftigungsprogrammen oder die Verrichtung von Freiwilligenarbeit (SKOS, 2005, C.1-4). Dadurch haben diese Leistungen einen Anreizcharakter und sind somit auch an den Grundsatz Leistung-Gegenleistung geknüpft.

## 2.5.6 Pflichten und Sanktionsmöglichkeiten

Sozialhilfebeziehende haben Pflichten, welche sich aus den Zielen der Sozialhilfe rechtfertigen und im SHG verankert sind. Solche Pflichten werden im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern erwähnt. Daher sind Sozialhilfebeziehende dazu verpflichtet, Anordnungen des zuständigen Sozialdienstes zu befolgen, was bedeutet, dass sie gewisse Pflichten erfüllen müssen. Dazu gehört beispielsweise, selbstständig Massnahmen ergreifen zu müssen, um die eigene Lebenssituation zu verbessern (vgl. Art. 28 Abs. 2 SHG). Ausserdem beruhen die Pflichten ebenfalls auf dem Grundsatz von Leistung und Gegenleistung sowie dem Subsidiaritätsprinzip. So sind die unterstützten Personen an die Auskunft- und Mitwirkungspflicht, an die Schadenminderungspflicht sowie an die Rückerstattungspflicht gebunden (A.5-3/A.5-4). Bei Ersterer geht es darum, dass die Sozialhilfebeziehenden ihre wirtschaftlichen und persönlichen Verhältnisse offenlegen. Sie müssen Einblick in jene Unterlagen gewähren, welche für die Budgetberechnung bedeutsam sind und mögliche Veränderungen unverzüglich melden. Auch wird verlangt, dass sich die Hilfesuchenden erforderlichen ärztlichen oder psychologischen Abklärungen nicht widersetzen. Bei der Minderung der Bedürftigkeit geht es darum, dass sich die Sozialhilfebeziehenden aktiv um zumutbare Erwerbsarbeit bemühen oder, falls zweckmässig, an einem Beschäftigungsprogramm teilnehmen. Zudem werden rückwirkend ausbezahlte Sozialversicherungsleistungen im Voraus abgetreten (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 183).

Die Behörden sind verpflichtet, die Sozialhilfebeziehenden sowohl über ihre Rechte und Pflichten, als auch über die Rechtsfolgen im Fall einer Nichterfüllung der Pflichten aufzuklären (A.8-1). Wenn die Auflagen und Weisungen nicht eingehalten werden, können nach kantonalen Sozialhilfegesetzen Sanktionen ausgesprochen werden. In einem solchen Fall ist es möglich, dass Leistungen der Sozialhilfeempfangenden gekürzt oder eingestellt werden (Akkaya, 2015, S. 63). Solche Sanktionsmassnahmen sind ebenso im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern enthalten. Wenn Sozialhilfebeziehende ihre Pflichten nicht erfüllen, kann dies laut Sozialhilfegesetz zu Sanktionen wie der Kürzung der wirtschaftlichen Sozialhilfe führen, wobei die Sanktionen der Schwere der Pflichtverletzung angepasst sein müssen (vgl. Art. 36 Abs. 1 & 2 SHG).

Im Zusammenhang mit Sanktionen wird von der Gegenleistungspflicht gesprochen. Diese wird aufgrund der individuellen Ressourcen der Sozialhilfebeziehenden gemeinsam festgelegt. Nicht alle Betroffenen können in gleichem Masse aktiv einen Beitrag leisten. So können es psychische und körperliche Beeinträchtigungen verunmöglichen, dass die Unterstützungsbedürftigkeit vermindert wird. Die Existenzsicherung darf nie auf dem Spiel

stehen. Daher sind die Prinzipien der Zumutbarkeit und der Verhältnismässigkeit stets zu berücksichtigen (A.8-1).

Gemäss Rotzetter, Eser & Guhl gibt es keine Studien, die die Wirksamkeit des Gegenleistungsprinzips und der Sanktionsmassnahmen in der Sozialhilfe wissenschaftlich belegen (2016, S. 27). So „liegt es nahe, dass Sanktionen ihre disziplinierende Wirkung bei Menschen verfehlen, die in ihrem Leben wenig oder nichts mehr zu verlieren haben“ (S. 27). Sanktionen haben zudem eine kontraproduktive Wirkung auf die Kooperation der Sozialhilfebeziehenden. So verhindern Sanktionen eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden (Maeder & Nadai, 2004, S. 181-182).

Im nachfolgenden wird auf die Strukturen der individuellen Sozialhilfe sowie den organisatorischen Kontext der Sozialdienste eingegangen.

## **2.6 Organisationsformen**

In der Schweiz bestehen hinsichtlich der Organisationsform der Sozialdienste Unterschiede. Die Sozialdienste in der Schweiz sind entweder kommunal, regional oder kantonal organisiert (Da Rui, Näpfeli Keller, Rimmelé & Riedweg, 2018, S. 34). Im Kanton Bern erfolgt die Umsetzung der individuellen Sozialhilfe unter Berücksichtigung von kantonalen Bestimmungen durch die Gemeinden (GEF, 2013, S. 20). Dies bedeutet, dass jede Gemeinde über einen Sozialdienst verfügen muss. Auch im Kanton Bern gibt es unterschiedliche Möglichkeiten bezüglich der Organisation, wobei die Gemeinden einen eigenen oder einen gemeinsamen Sozialdienst mit anderen Gemeinden betreiben können (GEF, 2013, S. 20; Art. 18 Abs. 1 SHG). Zudem wird in der Sozialhilfeverordnung des Kantons Bern präzisiert, dass die Sozialdienste eine Mindestgrösse aufweisen müssen, wobei 150 Stellenprozent von fachlich ausgebildeten Sozialarbeitenden, besetzt sein müssen (GEF, 2013, S. 20; Art. 3 Abs. 1 SHV, Art. 3a SHV). Trotz der unterschiedlichen Organisationformen weisen alle Sozialdienste Gemeinsamkeiten auf. So müssen sie bei ihrer Tätigkeit u.a. gesetzliche Bestimmungen sowie die SKOS-Richtlinien berücksichtigen (Da Rui & et al., 2018, S. 34).

In der Sozialhilfe bestehen zudem Gemeinsamkeiten in den Kernprozessen, die sich in drei Schritten erläutern lassen. Am Anfang des Prozesses steht die „Fallaufnahme“. Bei diesem Schritt überprüft der Sozialdienst, ob die hilfeschende Person einen Anspruch auf Sozialhilfe geltend machen kann. Danach erfolgen die Falldifferenzierung und die Analyse der individuellen Lebenssituation. Wenn die hilfeschende Person einen Hilfsanspruch hat, erfolgt als zweiter Prozessschritt die „Fallbearbeitung“, bei dem Sozialarbeitende einen Ziel- und Handlungsplan erstellen. Darüber hinaus werden allenfalls Massnahmen zur beruflichen Integration indiziert sowie mit vorrangigen Stellen Kontakt aufgenommen. Wenn der

Hilfsanspruch nicht mehr besteht, erfolgt der Fallabschluss (Michel, Iseli, Steger, Zürcher, Grieb & Eiler, 2018, S. 17).

Ein weiterer Hinweis bezüglich der unterschiedlichen Strukturiertheit von Sozialdiensten ist einer Studie der Hochschule Luzern aus dem Jahr 2015 zu entnehmen, bei der 14 Stellenleitungen von unterschiedlich grossen Sozialdiensten befragt wurden (Da Rui & et al., 2018, S. 45). Bei den Studienergebnissen fallen u.a. die unterschiedlich starken bürokratischen Strukturen auf. So besitzen beispielsweise nur etwas mehr als die Hälfte ein ausformuliertes Strategiepapier (S. 50). Demgegenüber verfügen aber fast alle über schriftlich festgehaltene Prozesse beispielsweise in Form von Prozessbeschreibungen, Merkblättern oder Checklisten, die jedoch unterschiedlich ausführlich sind (S. 61).

Nach Da Rui et al. besteht bei Organisationen ein „Spannungsfeld zwischen einer möglichen Über- und Unterorganisation“ (2018, S. 37). Dies ist auch in der Sozialhilfe der Fall. So müssen Sozialdienste einerseits aufgrund ihres gesetzlichen Auftrages gewisse Bestimmungen einhalten und andererseits dazu in der Lage sein, individuelle Massnahmen auszuarbeiten (sogenanntes Individualisierungsprinzip). Demzufolge muss eine Balance zwischen einer „Unter- und Überstrukturierung“ gefunden werden (S. 37-38). Zudem ist nicht ausser Acht zu lassen, dass Massnahmen innerhalb der Sozialhilfe nur erfolgreich sein können, wenn sich sowohl Sozialarbeitende als auch die Klientel gleichermaßen am Veränderungsprozess beteiligen. Aufgrund dieses gemeinsamen Prozesses können Sozialdienste nur in beschränktem Masse ihre Leistungen standardisieren (S. 38-39).

Auch Nadai & Maeder bestätigen, dass je nach organisatorischem Kontext eines Sozialdienstes unterschiedliche Formen von Sozialhilfe bestehen. Es sind drei Hauptformen auszumachen (2004, S. 153). Die „armutsverwaltende Sozialhilfe“ ist stark von bürokratischen Strukturen geprägt, zudem sind die Hälfte der Mitarbeitenden keine ausgebildeten Sozialarbeitende. Daher erstaunt es nicht, dass oft „(. . .) sozialarbeiterische Konzepte als Anleitung für die praktische Ausgestaltung der Sozialhilfe fehlen (. . .)“ und bei der Unterstützung die wirtschaftlichen Aspekte stark gewichtet werden (S. 158). Demzufolge liegt der Fokus auf der minimalen Existenzsicherung. Die Integrationsmassnahmen im sozialen und beruflichen Bereich werden externen Fachstellen überlassen. Wenn die Klientel ihren Pflichten nicht nachkommt, werden vielfach Sanktionsmassnahmen eingesetzt. Des Weiteren steht das Personal unter Zeit- und Kostendruck, was sich negativ auf die Unterstützung der Klientel auswirken kann (S. 158-159).

Im Vergleich zur „armutsverwaltenden“ Form wird bei der „paternalistischen Sozialhilfe“ vermehrt fundiertes Fachwissen berücksichtigt, wobei die Sozialhilfebeziehenden als

„Schutzbefohlene“ angesehen werden. Bei den Mitarbeitenden ist sowohl eine fürsorgliche als auch eine lenkende Grundhaltung erkennbar. Bei dieser Form steht die Verhinderung der Exklusion sowie die Begleitung und Unterstützung der Klientel unter Berücksichtigung der jeweiligen individuellen Lebenslagen im Vordergrund. Typisch für diese Form der Sozialhilfe ist, dass sich das fundierte Fachwissen primär im Handeln der einzelnen Sozialarbeitenden zeigt und es weniger in der Gesamtorganisation wie in strategischen Ausrichtungen verankert ist (Nadai & Maeder, 2004, S. 159-161).

Bei der dritten Form handelt es sich um die „teilprofessionalisierte Sozialhilfe“. Auch hier wirken sich die Rahmenbedingungen der individuellen Sozialhilfe auf die sozialarbeiterische Tätigkeit aus, jedoch liegt der Fokus auf der beruflichen und sozialen Integration. Die dritte Hauptform lässt sich nochmals in drei Untergruppen unterteilen. Diese unterscheiden sich u.a. hinsichtlich der herrschenden Dominanz zwischen Betriebswirtschaftslogik und der sozialarbeiterischen Logik (Maeder & Nadai, 2004, S. 161). In der Untergruppe „betriebswirtschaftlich modernisierte Sozialhilfe“ sind beide Logiken gleich stark vertreten (S. 161), während in der zweiten Untergruppe, der „betriebswirtschaftlich überlagerten Sozialhilfe“, zwar beide Logiken anzutreffen sind, zwischen diesen jedoch ein asymmetrisches Verhältnis besteht. Dabei herrschen Bürokratielogik und Effizienzdenken vor, wodurch Sozialarbeitende ihr berufsspezifisches Fachwissen nur in begrenztem Umfang anwenden können (S. 162). Die dritte Untergruppe wird als „anwaltschaftliche Sozialhilfe“ bezeichnet. Hier überwiegt die sozialarbeiterische Logik, da die Sozialdienste relativ autonom von den politischen Behörden agieren können und die Mehrzahl des Personals über einen sozialarbeiterischen Hintergrund verfügt. Hier liegt der Fokus auf einer möglichst raschen Integration der Sozialhilfebeziehenden, damit sie ihre Selbstständigkeit wiedererlangen. Dies zeigt sich darin, dass die Klientel durch die Sozialdienste unterstützt werden, sie jedoch selbstständig handeln müssen (S. 162-163).

Aus den oben aufgeführten Sozialhilfeformen lässt sich schliessen, dass sich der organisatorische Kontext eines Sozialdienstes auf den Umgang mit der Klientel auswirkt. Sozialdienste, bei denen die Bürokratielogik dominiert, gewichten die wirtschaftlichen Aspekte stärker, wobei Sozialarbeitende ihr professionelles Wissen wie Massnahmen zur Förderung der Emanzipation von Sozialhilfebeziehenden weniger gut umsetzen können. Es liegt daher auf der Hand, dass sich Sozialarbeitende je nach Sozialhilfeform mehr oder weniger in einem Spannungsfeld zwischen bürokratischer und sozialarbeiterischer Logik befinden.

### **3 Strukturen von bürokratischen Organisationen**

Bevor in einem zweiten Schritt auf den soziologischen Begriff „Organisation“ eingegangen wird, wird in diesem Kapitel auf die theoretischen Grundlagen der Anomietheorie sowie der Dysfunktionalität bürokratischer Organisationen nach Merton dargelegt.

#### **3.1 Anomietheorie nach Robert K. Merton**

Mit der Anomietheorie bietet Merton einen funktionalistischen Zugang, welcher sich besonders eignet, um „die Abweichungen zwischen dem intendiert rationalen Verhalten der Handelnden und den unerwarteten und ungewollten Folgen freizulegen, die sich auf der Ebene der Strukturen einstellen“ (zit. Bonazzi & Tacke, 2014, S. 193). Diese Abweichungen, die auch „latente Funktionen“ genannt werden (Bonazzi & Tacke, 2014, S. 193-194), nehmen den Charakter von Dysfunktionen an, welche es als sogenannte Störungen erschweren, die Organisationszwecke zu verfolgen. Hierbei liefert Merton einen systematischen Ansatz zur Untersuchung der „sozialen und kulturellen Ursachen des abweichenden Verhaltens“, wobei herauszufinden ist, wie „bestimmte soziale Strukturen ausgesprochen Druck auf bestimmte Personen in der Gesellschaft ausüben, sich eher nicht-konform als konform zu verhalten“ (Merton, 1995, S. 127-128).

##### **3.1.1 Sozialstrukturen und anomische Spannungen**

Ursprünglich wird nach Émile Durkheim unter Anomie der Zustand der Regellosigkeit bzw. der Normlosigkeit verstanden. Daher bezieht er diesen Begriff auf die Merkmale sozialer und kultureller Strukturen und nicht auf die Merkmale der Individuen, die mit dieser Struktur in Berührung kommen (zit. nach Merton, 1995, S. 155). Gemäss Durkheim sind anomische Spannungen „Spannungen zwischen den gesellschaftlich vorgegebenen und allgemein verbindlichen Zielen und den gesellschaftlich legitimierten Mitteln und anerkannten Wegen zu deren Realisierung“ (zit. nach Graf, 2017, S. 120).

Der Anomiebegriff nach Merton geht davon aus, dass die Umgebung der Individuen sowohl aus einer kulturellen als auch aus einer sozialen Struktur besteht (1995, S. 156). Aufgrund dessen gibt es in einer Gesellschaft einerseits die kulturell definierten Ziele, die ihre Mitglieder als legitim erachten. Diese herrschenden Ziele, die gemeinhin als erstrebenswert gelten, sind in eine Werthierarchie gegliedert und unterschiedlich mit Gefühlen besetzt. Durch ein weiteres Element werden die erlaubten „Formen des Strebens nach diesen Zielen definiert, reguliert und kontrolliert“. Hier spricht Merton von „regulativen Normen“, welche die berechtigten Verfahren zur Zielerreichung bestimmen. Zudem betont er, dass die Auswahl der Mittel zur

Verwirklichung der kulturellen Ziele durch institutionalisierte Normen beschränkt ist (1995, S. 128-129). Andererseits ist die soziale Struktur mit ihren verschiedenen sozialen Beziehungen gemeint. Daher wird Anomie als ein „Zusammenbruch der kulturellen Struktur“ begriffen. Diese entsteht, wenn sich zwischen den „kulturellen Normen und Zielen“, sowie den „sozial strukturierten Fähigkeiten“ der Menschen bezüglich des normkonformen Handelns eine Kluft auftut. Dieser Kontrast zwischen einzelnen Komponenten der sozialen und kulturellen Struktur werden mit Begriffen wie Druck, Spannung, Widerspruch oder Diskrepanz bezeichnet. Die Spannungen können einerseits dysfunktional sein und andererseits Veränderungen im System auslösen (S. 156-157).

Aufgrund der soziologischen Blickweise sieht Merton die Anomie als normale individuelle Reaktion auf veränderte Sozialstrukturen (1995, S. 156). Die funktionale Analyse widersetzt sich demnach der gängigen psychologischen Meinung, das menschliche Verhalten zu pathologisieren (S. 117). Folglich wird die Struktur „pathologisiert“ und die Spannungen in ihr als anomisch bezeichnet. Daher sieht Merton die strukturellen Spannungen im Zusammenhang mit dem abweichenden Verhalten der Individuen. Zudem führen die anomischen Spannungen bei den Individuen zu Bewältigungsstrategien. Merton nennt folglich Bewältigungsmuster, wie mit diesem Ziel-Mittel-Konflikt umgegangen wird (S. 135).

### 3.1.2 Typen der individuellen Anpassung

Merton untersuchte Formen der Anpassung an die erwähnten anomischen Spannungen sowohl in der kulturellen als auch in der sozialen Struktur (1995, S. 146). Auf anomische Spannungen kann mit diversen Bewältigungsstrategien reagiert werden, welche von der sozialen Position und dem Handlungsspielraum der Akteurinnen und Akteure abhängig sind. Merton unterscheidet wie in Abbildung 5 ersichtlich fünf Typen der Anpassung kultureller Ziele und institutioneller Mittel zu deren Erreichung (1995, S. 135).

Anpassungstyp	Kulturelles Ziel wird verfolgt	Legitime Mittel werden angewendet
Konformität	Ja	Ja
Innovation	Ja	Nein
Ritualismus	Nein	Ja
Rückzug	Nein	Nein
Rebellion	Neudefinition	Neudefinition

Abbildung 5. Formen der individuellen Anpassung. Nach Merton, 1995, S. 135.

Nachfolgend wird beschrieben, welche individuellen Anpassungsmuster die gesellschaftlichen Mitglieder innerhalb der Kultur zeigen.

Die Konformität als erste Anpassungsform entsteht, wenn eine Gesellschaft stabil ist und die Individuen ebenso die sozialisierten kulturellen Ziele, wie die institutionellen Mittel erreichen möchten (Merton, 1995, S. 136). Sie ist der Regelfall und kommt am häufigsten in stabilen Gesellschaften vor. Auch hier gibt es gesellschaftliche Spannungen, die jedoch in einer produktiven Form umgesetzt werden. Die Spannungen zwischen Zielen und Mitteln führen weder zu einer Revision der Ziele noch zu Frustrationen bezüglich der Mittel. Beispielsweise sind in einer Leistungsgesellschaft Ziele und Mittel so aufeinander abgestimmt, dass die optimistischen Menschen fleissig an der Zielerreichung arbeiten (Graf, 2017, S. 122).

Der zweite Anpassungstyp, die Innovation, entsteht, wenn die Individuen die kulturell hoch bewerteten Ziele zwar nicht mit erlaubten, jedoch mit wirksamen institutionellen Mitteln erreichen wollen (Merton, 1995, S. 136-137). Die Ziele rechtfertigen die Mittel, und die Grenze zu abweichendem Verhalten wird fließend. Beim Erreichen der Ziele kümmern sich die Individuen wenig oder gar nicht um die normativen Regeln. Es steht nicht mehr die soziale Gemeinschaft im Mittelpunkt, sondern die Zielerreichung ist als Selbstzweck generalisiert (Graf, 2017, S. 122).

Der dritte Reaktionstyp ist der Ritualismus. Dieser besteht darin, die kulturellen Ziele aufzugeben und die institutionellen Normen beinahe zwanghaft weiterhin zu befolgen (Merton, 1995, S. 144-145). Daher sind die Ansprüche im Ritualismus entsprechend niedrig und die Ziele werden abgelehnt. Der Ausweg aus dem Ziel-Mittel-Konflikt führt zu Inaktivität und Routinen, was zu einem Konflikt des Ritualismus mit den zentralen Werten der Leistungsideologie führt. Die Ritualistinnen und Ritualisten haben nicht nur Angst vor Herausforderungen, sondern auch vor Unbekannten und Fremden sowie vor Macht und Mächtigen wie z. B. Vorgesetzten (Graf, 2017, S. 122-123). In diesem Zusammenhang spricht Merton vom angepassten und fleissigen Beamten, der beruflich nicht mehr vorankommt, und daher nichts zu erwarten hat. Er verrichtet seine Tätigkeit weiterhin sorgfältig und korrekt, obwohl er darin keinen Sinn sieht (1995, S. 145). Hier muss die Legitimität der Mittel zweifelsohne vorhanden sein, da die Ziele nicht individuell festgelegt werden dürfen (Graf, 2017, S. 123).

Die vierte Form der Anpassung ist der Rückzug. Menschen, die dieser Anpassungsform angehören, lehnen ebenso die kulturellen Ziele wie die auf diese Ziele gerichteten institutionellen Mittel ab (Merton, 1995, S. 147). Sie möchten an der Gesellschaft teilhaben, denn obwohl unerreichbar, behalten sowohl Ziele als auch Mittel ihre Geltung. Bei diesen Menschen haben sich die zur Zielerreichung legitimen Mittel systematisch als unzureichend erwiesen, was dazu führt, dass sie die verbindlichen sozialen Regeln als irrelevant ansehen,

was die Unerreichbarkeit der geltenden Ziele mit den legitimen Mitteln bedeutet (Graf, 2017, S. 123).

Beim fünften Anpassungsmodus, der Rebellion, haben sich die Individuen von den leitenden Zielen und Normen abgewendet (Merton, 1995, S. 150-151). Die Rebellion will neue Ziele institutionalisieren und andere Regulative errichten. Es geht darum, neue Wege und Zugänge zu diesen Zielen zu ermöglichen. Folglich können durch Rebellion die Kultur verändert und gleichzeitig die sozialen Strukturen gewandelt werden (Graf, 2017, S. 121).

### **3.1.3 Die Struktur der Bürokratie**

Nach Weber ist der „Idealtypus einer (. . .) formalen Organisation (. . .) die Bürokratie“ (zit. nach Merton, 1995, S. 187). Die Bürokratie ist eine rational organisierte, formale soziale Struktur. Die Handlungsmuster der Menschen sind funktional auf die Zwecke der Organisation ausgerichtet (S. 187). Merkmale einer bürokratischen Struktur sind Präzision, Zuverlässigkeit und Effizienz (S. 190), während die Formen der bürokratischen Organisation dem Grundsatz der Formalisierung, Standardisierung von Abläufen und Vorgehensweisen folgen (Vogel, 2017, S. 130). Gemäss Bonazzi und Tacke steuert die normative Struktur die Arbeitsweise eines bürokratischen Apparates. Sie richtet sich danach, die institutionellen Zwecke sehr „effizient, unparteiisch und rücksichtsvoll“ zu verfolgen (2014, S. 203).

Nach Weber sind die Aufgaben in einer Bürokratie klar aufgeteilt und werden als „Amtspflichten“ gesehen (zit. Merton, 1995, S. 188). So entsteht ein System von Befehlsgewalt und Zwangsmitteln, die in Form von Vorschriften und „allgemeinen, abstrakten und klar bestimmten Regeln“ innerhalb einer hierarchischen Struktur ausgeführt werden. Diese Vorschriften und allgemeine Regeln verunmöglichen es, auf die individuellen Fälle einzugehen. So werden Problemlagen und Einzelfälle unter allgemeinen Regeln subsumiert sowie aufgrund „bestimmter Kriterien klassifiziert und entsprechend behandelt“ (S. 187-188). Nach Vogel bilden die Fachkenntnisse über Regeln und Vorschriften sowie ihre korrekte und unverzügliche Anwendung nicht nur den Hauptinhalt der fachlichen Ausbildung, sondern auch die Basis für den reibungslosen Ablauf der Verfahren (2017, S. 128). Die Ausrichtung der Sozialarbeitenden verschiebt sich auf Regeln, Verfahren und Methoden, anstatt darauf, die Probleme der Klientel zu verbessern. Dadurch werden die Mittel aufgewertet und werden selbst zu Zwecken (S. 129). Aufgrund dessen lassen sich keine Ziele aus der Problemstellung ableiten, denn die Ebene der Mittel ist bezüglich der Probleme indifferent (S. 129). So erfolgen die Klassifizierungen nach den institutionellen Mitteln und nicht nach den gesellschaftlichen Problemen oder der sozialen Realität der Klientel. Die formalisierten Verfahren greifen nur,

wenn die zu bearbeitenden Probleme standardisiert sind, was jedoch eher der Ausnahme als der Regel entspricht (Vogel, 2017, S. 129).

### **3.1.4 Dysfunktionen der Bürokratie**

Merton betont, dass bürokratische Organisationen je nach Art der zu bearbeitenden Aufgaben eine hohe Funktionalität aufweisen können. Jedoch kann sich dieselbe Struktur schon bei einer nur leicht abweichenden Aufgabenstellung als sehr dysfunktional herausstellen (zit. nach Vogel, 2017, S. 127).

Nachfolgend werden zuerst die Begriffe Funktionen, Dysfunktionen sowie manifeste und latente Funktionen eingeführt.

Merton erklärt es so: „Funktionen sind diejenigen beobachteten Folgen, die zur Anpassung oder Angleichung eines gegebenen Systems beitragen; und Dysfunktionen sind diejenigen beobachteten Folgen, die die Anpassung oder Angleichung des Systems herabsetzen“ (1995, S. 48). Weiter unten präzisiert er wie folgt:

„Manifeste Funktionen sind solche objektiven Folgen, die zur Angleichung oder Anpassung des Systems beitragen und von den Personen, die diesem System angehören, beabsichtigt sind und erkannt werden. Latente Funktionen sind dementsprechend solche, die weder beabsichtigt sind noch erkannt werden.“ (S. 49)

Meja und Stehr heben hervor, dass zwischen der manifesten und latenten Funktion zu unterscheiden ist. Dies dient dazu, die Motive nicht mit den (objektiven) Folgen des sozialen Handelns zu vermischen. Sie verweisen auf die Doppelpoligkeit der Analyse: „Der Bezugspunkt manifester Funktionen sind Kontexte sozialer Strukturen und Zwänge, während der Bezugspunkt latenter Funktionen sozialer Sinn in strukturellen Kontexten ist.“ (1995, S. XV).

Demzufolge können Erscheinungen sowohl funktional, also systemerhaltend, als auch dysfunktional, also nicht systemerhaltend, systemverändernd oder systemzerstörend sein. Das Phänomen der Bürokratie ist die Dysfunktionalität. So können beispielsweise Probleme, welche nicht genau in die bürokratischen Klassifikationssysteme passen, nicht bearbeitet werden oder können sich durch die Bearbeitung noch vergrößern. Strukturen können unter bestehenden Problemlagen effizient sein und Willkür verhindern, jedoch kann eine geringe Veränderung der Aufgaben- und Problemstellungen eine grosse Dysfunktionalität bewirken (Vogel, 2017, S. 128).

Mertons funktionale Analyse der bürokratischen Struktur zeigt auf, dass unter bestimmten Bedingungen die Konformität mit den Regeln dysfunktional werden kann. Dies gilt sowohl für die Realisierung der Strukturziele als auch für die verschiedenen Gesellschaftsgruppen, denen die Bürokratie dienen soll (1995, S. 119). Dysfunktional heisst hier, dass die Regeln weiterhin angewendet werden, obwohl sich die Bedingungen, unter denen sie einmal funktional waren, geändert haben. Die Regeln und Vorschriften werden aufgewertet, was zu Überkonformität führt (Vogel, 2017, S. 128).

Nachfolgend wird auf den internen Druck und die Spannungen innerhalb der bürokratischen Struktur gemäss Merton eingegangen. So kann die „gelernte Unfähigkeit“ eine mögliche Dysfunktion der Bürokratie sein, wobei die Spezialisierung einer Fachperson als „blinder Fleck“ gesehen wird. Handlungen, die auf Schulungen und Fähigkeiten beruhen und die in der Vergangenheit erfolgreich eingesetzt wurden, haben unter veränderten Bedingungen unangemessene Reaktionen zur Folge. In einer veränderten Realität führen die spezialisierten Fachkenntnisse zu Inflexibilität und Anpassungsschwierigkeiten (Merton, 1995, S. 189-190). Demzufolge kann eine optimierte Organisation, die effizient und professionalisiert arbeitet und mit ausgebildetem Personal besetzt ist, die Probleme nicht mehr lösen, da sich das Bewusstsein von der Problemstellung weg hin zu den Mitteln wie Regeln und Gesetzen bewegt, welche bezüglich der Probleme indifferent sind (Vogel, 2017, S. 129).

Die bürokratische Struktur übt Druck auf die Beamtinnen und Beamten aus, ihre Arbeit stets „methodisch, vorsichtig, diszipliniert“ zu verrichten (Merton, 1995, S. 190). Damit die Bürokratie funktioniert, müssen sich die Mitarbeitenden sehr zuverlässig an den Handlungsanweisungen, Regeln und Vorschriften orientieren, was sich in Regelkonformität äussert. Dabei kommt der Disziplin, die von starken Gefühlen wie Pflichtbewusstsein geprägt ist, eine grosse Bedeutung zu (S. 190). Somit werden die Gefühle auf die Befolgung von Regeln verlagert, worauf die Mitarbeitenden die Ziele der Organisation ausser Acht lassen und nur noch diese Regeln befolgen. Was ursprünglich als Mittel zum Zweck gedacht war, wird zum Selbstzweck (S. 190). Dies führt zu Formalismus und Ritualismus, was sich in einer sehr genauen Befolgung der formalisierten Verfahren äussert (S. 191). Solche Zielverschiebungen können zudem zu „bürokratischen Virtuosen“ führen. Dabei vergisst eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeitender zwar nie eine Regel, kann dadurch aber nicht auf den Einzelfall eingehen (S. 190-191).

Merton leitet die sogenannte „Betriebsblindheit“ von den strukturellen Ursachen ab (1995, S. 191). Die Regeln sind den Mitarbeitenden selten bewusst, und sie werden eher als symbolisch denn als nutzenorientiert angesehen. Diese symbolische Bedeutung der Regeln führt dazu, dass die Gefühle von den Zielen auf die Mittel verschoben werden (S. 192).

Als eine weitere mögliche Ursache der Überkonformität nennt Merton den Korpsgeist. Aufgrund ihrer Zusammenarbeit verbindet die Beamtinnen und Beamten ein gemeinsames Schicksal. Sie teilen die gleichen Interessen und der Wettbewerb untereinander ist relativ gering, da ihre Beförderung aufgrund von Dienstjahren vollzogen wird, was in der Folge die Aggression in der Gruppe minimiert (1995, S. 193). Der Korpsgeist und die dadurch entstandene informelle Organisation führen dazu, dass sich die Beamtinnen und Beamten an ihren Eigeninteressen ausrichten, anstatt die Klientel zu unterstützen (S. 192), was zu verstärkter Formalisierung und Entpersönlichung der Beziehungen zur Klientel führt (Graf, 2017, S. 131).

Zusammenfassend kann darauf hingewiesen werden, dass Merton nachweist, dass die Bürokratie Irrationalitäten aufzeigt, insbesondere bezüglich ihrer Zweckorientierung. Den Grund dafür sieht er in den unerwarteten Folgen des strukturellen Drucks, den die Strukturen sowohl auf die Persönlichkeit als auch auf das Verhalten von Personen ausüben (Bonazzi & Tacke, 2014, S. 207). Zudem ist es wichtig zu betonen, dass eine effiziente Bürokratie Reaktionszuverlässigkeit und strikte Regeltreue verlangt. Nach Merton führt diese Regeltreue zur Umwandlung in absolute Größen, was heisst, dass die Regeln nicht mehr als zweckbezogen wahrgenommen werden. Folglich kann eine rasche Anpassung an neue Situationen, welche nicht unmittelbar mit den Regeln und Vorschriften vorgenommen werden können, nicht gewährleistet werden. Merton zeigt so auf, dass die ursprünglich für Effizienz gedachten Elemente einer Bürokratie zu Ineffizienz führen können (1995, S. 192).

### **3.2 Organisation und Struktur**

Dieses Kapitel befasst sich sowohl mit dem soziologischen Begriff der Organisation als auch mit ihren Eigenschaften. Dabei soll dargelegt werden, wie eine bürokratische Organisation strukturiert ist und welchen Einfluss die Organisationsstruktur auf deren Mitarbeitenden hat.

In modernen Gesellschaften entstanden ab dem 16. Jahrhundert zunehmend bürokratische Organisationen wie Verwaltungen und private Unternehmen. Diese zeichneten sich dadurch aus, dass sich sowohl sie als auch ihre Mitglieder bewusst für eine Mitgliedschaft entschieden und Letztere unterschiedliche Aufgaben zu erfüllen hatten. Dies war im Vergleich zur vormodernen Gesellschaft im Mittelalter eine neue Entwicklung, denn zuvor konnten Personen, die beispielsweise einer Zunft angehörten, meist nicht frei über eine Mitgliedschaft entscheiden, sondern wurden bereits bei Geburt an eine Zunft gebunden. Erst durch die erwähnten Entwicklungen in der modernen Gesellschaft entstanden Organisationen (Kühl, 2011, S. 15-16).

Unter dem soziologischen Begriff Organisation werden soziale Gebilde oder soziale Systeme wie Krankenhäuser, Parteien oder Verwaltungen verstanden (Hillmann, 2007, S. 651; Mayntz, 1963, S. 36).

Gemäss Mayntz (1963) werden Organisationen durch unterschiedliche Merkmale charakterisiert. Gemeinsam ist ihnen jedoch, dass sie sich nach bestimmten, von externen Stellen vorgegebenen Zwecken oder organisationsinternen Zielen orientieren. Zudem bestehen sie aus einer unterschiedlichen Anzahl von Mitgliedern, die innerhalb der Organisationen verschiedene Rollen erfüllen (S. 36; S. 58). Die Rollenaufteilung zeichnet sich dadurch aus, dass die Mitglieder verschiedenartige Aufgaben wahrnehmen und deren Handlungen sowohl rational- als auch zielorientiert sind (Hillmann, 2007, S. 651). Neben diesen gemeinsamen Merkmalen bestehen je nach Organisation auch Unterschiede. So können zum Beispiel die Machtverhältnisse zwischen den Mitgliedern variieren, oder es kann eine Diskrepanz zwischen den Mitgliedern- und den Organisationszielen bestehen (Mayntz, 1963, S. 36).

Gemäss Hoffmann-Nowotny (1980) beschreibt die Organisation die strukturelle Ausprägung eines sozialen Systems (S. 484-485). Die Struktur eines Systems beinhaltet soziale Positionen wie Funktionen, Machtpotenziale, aber auch soziale Einheiten wie Personen, Gruppen und deren Interrelationen zueinander (Graf, 2017, S. 85-86), wobei die Struktur auch multifunktional sein kann (S. 94). Das heisst, dass ein soziales System unterschiedliche Funktionen zu erfüllen hat. So ist es möglich, dass eine Verwaltung, die Baubewilligungen an Private erteilt, gleichzeitig die öffentliche Raumplanung gestaltet. Zudem können unterschiedliche Strukturen die gleichen Funktionen bzw. Aufgaben auf unterschiedliche Weise erledigen. Dabei handelt es sich um die funktionale Äquivalenz (S. 94). Des Weiteren können sich die Interrelationen in ihrer Art und Qualität unterscheiden, indem sie symmetrisch bzw. asymmetrisch sind oder qualitative Unterschiede hinsichtlich der Machtverteilung aufweisen (S. 85-86). So stehen zwar Führungspersonen und Mitarbeitende reziprok miteinander in Verbindung, jedoch besitzen Erstere meist mehr Machtpotenzial gegenüber den Mitarbeitenden. Wie bereits erwähnt, beschreibt der Begriff Organisation in diesem Modell die Ausprägung der Struktur. Gemäss Graf (2017) können gleichartige Strukturen eine unterschiedliche Organisiertheit aufweisen. Der Begriff Organisation meint hier den Verfestigungsgrad der Positionen innerhalb einer Struktur. Je gefestigter die Positionen sind, desto stabiler ist die Struktur. Dies bedeutet, dass ein hoher Organisationsgrad ein Indiz dafür ist, dass das System gegenüber Veränderungen relativ geschützt ist (S. 89-90).

Zusammenfassend sind Organisationen soziale Gebilde bzw. soziale Systeme, deren Mitglieder verschiedene Rollen ausüben, um organisationale Zwecke oder Ziele zu erreichen.

Der Begriff Organisation kann aber auch die strukturelle Veränderbarkeit eines sozialen Systems beschreiben, wie beispielsweise die Möglichkeit, auf bestehende Machtverhältnisse einzuwirken.

## **4 Institution, Sinn und Deutungsmuster von Organisationen**

Soziale Systeme wie bürokratische Organisationen werden nicht nur durch ihre Organisationsstruktur bestimmt, sondern auch durch die Institution beeinflusst. In den nachfolgenden Kapiteln wird zuerst aufgezeigt, was unter Institution zu verstehen ist, und inwiefern diese die Mitarbeitenden von bürokratischen Organisationen beeinflusst. Danach wird dargelegt, wie unter diesen Bedingungen ein gesellschaftlicher Wandel möglich ist.

### **4.1 Institution und Kultur**

Institution bezieht sich wie die im Kapitel 3.2 erwähnte Organisation auf ein soziales Gebilde oder ein soziales System (Jäggi, 1984, S. 308; Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 484-485). Sie beinhaltet Sinneszusammenhänge, die kulturell verankert sind (Jäggi, 1984, S. 308) und enthält Wahrnehmungs-, Deutungs- sowie Verhaltensmuster, welche das Handeln der Personen im Alltagsleben prägen. Zudem dient sie diesen oft unbewusst als eine Art Orientierungshilfe und vermindert gesellschaftliche Spannungen im Alltag, welche jedoch verdeckt weiterbestehen und sich beispielsweise negativ auf die Kommunikationsprozesse auswirken. So besteht die Möglichkeit, dass Kommunikationsinhalte verzerrt oder unbewusst gemacht werden und daher unthematisiert bleiben (Vogel, 2017, S. 46, S. 48). Gemäss Theodor W. Adorno dienen institutionalisierte Kulturen nicht nur als Orientierungshilfe und als Entlastung von komplexen Situationen, sondern sichern auch die bestehenden Machtverhältnisse, indem diese das Verhaltensrepertoire der Personen einschränken (zit. nach Graf, 1993, S. 88).

Gemäss Hillmann (2007) entsteht eine Institution durch verfestigte, wiederkehrende Verhaltensmuster, der sogenannten Institutionalisierung (S. 382). Dabei handelt es sich um Handlungen, die sich wiederholen und dadurch zu Gewohnheiten werden, wodurch schlussendlich Verhaltensmuster entstehen (Jäggi, 1984, S. 309). Der Prozess der Institutionalisierung kann wie folgt beschrieben werden: Am Anfang des Prozesses steht der Entwurf der Institution, das sogenannte Instituierende, das mittels der Institutionalisierung umgesetzt wird. Die Umsetzung wird von bestehenden Gegebenheiten wie strukturellen Machtverhältnissen beeinflusst, sodass das Endprodukt nicht deckungsgleich mit dem Entwurf

ist. Hierbei handelt es sich beim Instituierten, dem Endprodukt dieses Prozesses, um den verfestigten Teil der Institution (Vogel, 2006, S. 31).

Gemäss dem Modell der Sozialstruktur von Hoffmann-Nowotny (1980) bezieht sich Institution auf die Kultur eines sozialen Systems (S. 485). Die Kultur enthält Symbole wie Normen und Werte, aber auch Sprache und deren Interrelationen. Die Interrelationen variieren, indem beispielsweise manche Werte und Normen bedeutender sind als andere oder sich widersprechen. Die unterschiedlichen Werte und Normen bilden ein System, das von Personen zur Bewertung von Situationen herangezogen wird (Graf, 2017, S. 85-86). Die Institution beschreibt hier, wie ausgeprägt das kulturelle Regel- und Normensystem der Kultur ist, wobei der Grad der Institutionalisierung von der jeweiligen Kultur abhängig ist. Je differenzierter die Regeln und Normen sind, desto stärker ist ein System institutionalisiert. Sowohl ein hoher Organisationsgrad als auch ein hoher Institutionsgrad bedeuten, dass ein System gegenüber Veränderungen relativ geschützt ist (2017, S. 89).

Zusammenfassend ist festzustellen, dass Institutionen ein Bestandteil von sozialen Gebilden oder sozialen Systemen sind. Sie beinhalten die Kultur einer Einrichtung mit den Normen und Werten, welche die Denk- und Handlungsweisen der dazugehörenden Personen beeinflussen. Die Normen und Werte dienen dabei nicht nur als Orientierungshilfe, sondern haben auch eine machterhaltende Funktion. Je nach Stärke des Institutionsgrad ist ein Wandel des sozialen Systems bzw. sozialen Gebildes mehr oder weniger möglich.

## **4.2 Direkte und indirekte Kommunikation**

Wie im Kapitel 4.1 erwähnt, hat die Institution u.a. einen Einfluss auf die Wahrnehmung sowie auf die Handlungen ihrer Mitglieder und wirkt sich auf deren Kommunikationsweise aus. Ihre Bedeutung innerhalb einer Einrichtung wie beispielsweise einer Verwaltung kann anhand der Kommunikationstheorie von Gerhard Schwarz erläutert werden (Vogel, 2017, S. 145). Gemäss Schwarz (2019) wurden im Verlaufe der menschlichen Entwicklung Standards hinsichtlich des Zusammenlebens immer bedeutender, da diese das Verhalten der Menschen prägen. Diese Standards mussten jedoch den Menschen vermittelt werden, wofür die Kommunikation diente (S. 19; S. 22). Auch heute noch haben Standards Auswirkungen auf das menschliche Verhalten (S. 96), indem beispielsweise der kommunikative Standard nach wie vor ein Bestandteil der Institution ist. Er soll trotz allfälliger Differenzen innerhalb einer Gruppe (Beispiel: Unterschiede zwischen einem Individuum und einer Gruppe) eine Gruppeneinheit ermöglichen (Vogel, 2017, S. 145).

Es lassen sich zwei Kommunikationsweisen unterscheiden, die direkte und die indirekte Kommunikation. Die direkte Kommunikation geschieht von Angesicht zu Angesicht (sog. Face-

to-Face-Kommunikation). Da die Anwendung des kommunikativen Standards in der Konversation selbst erfolgt, ist dieser wenig komplex und muss nicht symbolisiert werden (Vogel, 2017, S. 146)

Die indirekte Kommunikation entsteht wie folgt: Nach Schwarz bildet sich bei der Intergruppenkommunikation in einer Institution aus den verschiedenen Standards der einzelnen Gruppen ein einheitlicher Standard heraus, weshalb die Komplexität des kommunikativen Standards zunimmt und dieser symbolisiert werden muss (zitiert nach Vogel, 2017, S. 146). Durch die Herausbildung eines einheitlichen Standards und die Notwendigkeit einer Symbolisierung tritt die indirekte Kommunikation in den Vordergrund. In bürokratischen Organisationen wie Sozialdiensten geschieht diese beispielsweise durch einen einheitlichen Auftritt der Einrichtung gegen aussen (z.B. einheitliches Layout beim Schriftverkehr), durch einheitliche, intern geregelte Informationsflüsse sowie durch die Dominanz der indirekten gegenüber der direkten Kommunikation innerhalb der Einrichtung (Vogel, 2017, S. 146). Die Dominanz der indirekten Kommunikation kann dazu führen, dass innerhalb der Einrichtung einerseits manche Informationen nicht thematisiert (sog. Exkommunikation) und andererseits aufgrund der Abnahme der direkten Kommunikation Beziehungen zwischen Personen nicht mehr genügend gepflegt werden (S. 147).

Dabei ist laut Gerhard Schwarz Folgendes zu berücksichtigen: „Gruppen koordinieren sich nicht freiwillig mit anderen Gruppen. Sie müssen dazu gezwungen werden, um überleben zu können (. . .)“ (2019, S. 171). Dadurch lässt sich vermuten, dass die Intergruppenkommunikation aufgrund von Macht und Abhängigkeiten entsteht. Gemäss Vogel (2017) basiert die Institution auf einer Hierarchie in Form einer Pyramide, bestehend aus einer Spitze und einer Basis. Auch heute noch sind bürokratische Organisationen nach dieser Hierarchieform organisiert (S. 147). Damit diese Hierarchie und somit auch die Institution aufrechterhalten werden kann, sind Glaubenssätze nötig. Diese basieren auf den vier Axiomen<sup>2</sup> der Herrschaft nach Schwarz (Vogel, 2017, S. 147). Das erste Axiom, das sogenannte Entscheidungsaxiom, geht von der Annahme aus, dass nur zentrale Stellen aufgrund ihrer umfassenden Informiertheit korrekte Entscheidungen treffen können, was aber auch das Treffen von Entscheidungen für andere Personen miteinschliesst. Das Wahrheitsaxiom wiederum beinhaltet, dass die zentrale Stelle über eine grössere Wissensgrundlage als die Basis verfügt, und somit entscheiden kann, was korrekt ist. Das Weisheitsaxiom betont, dass nur die zentrale Stelle Kontakte pflegen und Konflikte schlichten kann. Dies bedingt, dass die Basis die Autorität der zentralen Stellen anerkennt. Das letzte Axiom, das sogenannte Dependenzaxiom, weist darauf hin, dass innerhalb der Ordnung ein

---

<sup>2</sup> Griech. axioma: Geltung, Forderung; Axiom ist ein Grundsatz bzw. eine Grundaussage (Hillmann, 2007, S. 69).

Abhängigkeitsverhältnis besteht. Das heisst, dass die Basis von der zentralen Stelle abhängig sein muss. Dieses Abhängigkeitsverhältnis bildet die Grundlage für die anderen Axiome. So steigt die Chance, dass Mitarbeitende die Anweisungen der vorgesetzten Person befolgen, wenn diese in einem Abhängigkeitsverhältnis zu ihr stehen (Schwarz, 2019, S. 171-185).

Für die Legitimation der Institution bzw. der vorherrschenden Kommunikationsweise spielen die erwähnten Axiome eine zentrale Rolle. Deshalb muss je nach Einrichtung geklärt werden, inwiefern sie in der Praxis Bestand haben (Vogel, 2017, S. 148).

### **4.3 Wandel in sozialen Systemen**

Gemäss dem in den Kapiteln 3.2 und 4.1 erwähnten Modell des gesellschaftlichen Wandels nach Hoffmann-Nowotny (1980), besteht ein soziales System aus den Elementen Struktur und Kultur, welche sowohl auf der Makro- als auch auf der Meso- und der Mikroebene einer Gesellschaft vorkommen. Die verschiedenen Ebenen stehen miteinander in Verbindung, da die Mitglieder einer Ebene meist auch Mitglied einer anderen Ebene sind, und zwischen den Ebenen Informationen ausgetauscht werden oder Interaktionen stattfinden (S. 484; S. 489-490). Um dies zu veranschaulichen kann folgendes Beispiel angeführt werden: Verwaltungsmitarbeitende sind sowohl in eine Beratung involviert (Mikroebene) als auch gleichzeitig Mitglied der Verwaltung (Mesoebene) und der Gesamtgesellschaft (Makroebene). Wenn Verwaltungsmitarbeitende beispielsweise Themen aus einer Beratung verwaltungsintern besprechen, kommt es zu einer Verbindung zwischen der Mikro- und der Mesoebene.

Zudem stehen die Struktur und die Kultur eines sozialen Systems miteinander in Verbindung, sodass sie sich wechselseitig beeinflussen. Dies bedeutet, dass veränderte kulturelle Normen und Werte einen strukturellen Wandel injizieren können. Veränderungen können nicht nur durch wechselseitige Beeinflussung erfolgen, sondern auch innerhalb der Kultur bzw. Struktur selbst (Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 484-485). Gemäss Graf bedeutet dies, dass der Ursprung von Veränderungen sowohl innerhalb als auch ausserhalb der Struktur oder der Kultur liegen kann. Wie bereits in den Kapiteln 3.2 und 4.1 erwähnt, ist ein Wandel möglich, wenn sowohl der Institutions- als auch der Organisationsgrad eines sozialen Systems gering sind (Graf, 2017, S. 87, S. 89), wobei diese nicht übereinstimmen müssen. Häufig sind sie sich jedoch ähnlich, da es bei grossen Abweichungen zu Spannungen kommt und diese die Legitimation der Struktur gefährden können (S. 90-91). Als Beispiel einer solchen möglichen Spannung kann der Wert der „freien Meinungsäusserung“ in einer Kultur angeführt werden. Wenn Menschen diesen Wert aufgrund der strukturellen Bedingungen nicht ausleben können, kann

dies zu gesellschaftlichen Spannungen führen. Gemäss Hoffmann-Nowotny (1980) sind solche Spannungen zwischen der Struktur und der Kultur ein Antrieb für Wandel (S. 486).

Laut Hoffmann-Nowotny (1980) kann ein kultureller Wandel aufgrund von strukturellen Ursachen stattfinden. Wie in Abbildung 6 ersichtlich, benötigt es für einen gesellschaftlichen Wandel verschiedene Akteurinnen und Akteure. Im abgebildeten Modell wird zwischen einer „herrschenden Gruppe“ sowie „Innovateuren ohne Macht“ unterschieden (S. 497).

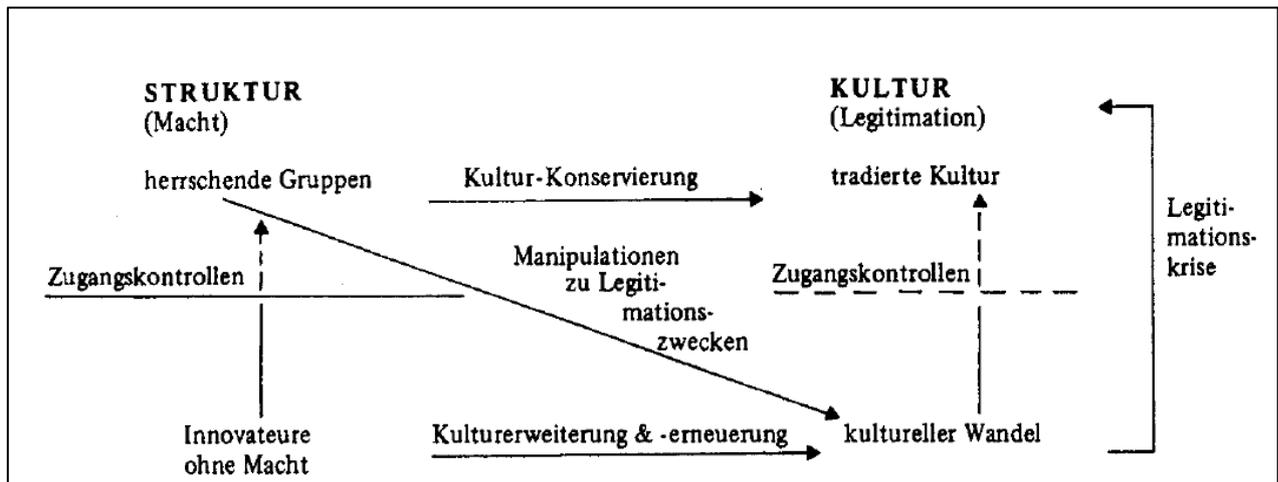


Abbildung 6. Modifiziertes Modell gesellschaftlichen und familialen Wandels. Nach Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 498.

Graf betont, dass Akteurinnen und Akteure sowohl handelnden Gruppen angehören als auch handelnde Einzelpersonen sein können. Die herrschende Gruppe befindet sich auf der Strukturseite und verfügt über Macht, weshalb sie die Zugangsvoraussetzung zur Struktur kontrolliert und die eigene Machtposition sichern bzw. erweitern kann. Die herrschende Gruppe ist daran interessiert, das bestehende System aufrechtzuerhalten, um ihre Machtposition nicht zu gefährden (2017, S. 95). Ihr geht es somit um eine „Kultur-Konservierung“ (Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 498). Die „Innovateure ohne Macht“ besitzen keine Macht und möchten aufgrund ihrer Unzufriedenheit mit dem bestehenden System einen Wandel herbeiführen. Sie können jedoch wegen der Zugangskontrolle der herrschenden Gruppe nicht auf direktem Weg Macht erlangen und so die Struktur verändern. Sie haben jedoch die Möglichkeit, auf der Kulturseite als kulturelle Innovateurinnen und Innovateure Veränderungen zu bewirken, da dort der Zugang durchlässiger ist (Graf, 2017, S. 95-96) und somit die von ihnen gewollte Kulturerweiterung bzw. Erneuerung der Kultur bewirkt werden kann (Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 498). Gemäss Hoffmann-Nowotny kann dies eine Wirkung auf die Strukturseite haben, da die Kultur einen wesentlichen Einfluss auf die Legitimation der Machtverhältnisse hat (S. 498). Die kulturellen Innovateurinnen und Innovateure können versuchen, im sozialen System neue Werte zu implementieren. Wenn sich diese innerhalb der

Kultur etablieren können, kommt es zu einer Kulturveränderung und dadurch zu einer Abnahme der Legitimation bestehender Machtverhältnisse innerhalb der Struktur, was dazu führen kann, dass die Legitimation der herrschenden Gruppe infrage gestellt wird (Graf, 2017, S. 96-97). Die herrschende Gruppe kann nun auf unterschiedliche Weise vorgehen, um der Legitimationskrise zu begegnen. Sie kann die neuen Werte ins bestehende System inkludieren, die Innovatorinnen und Innovatoren unterdrücken oder versuchen, diese mittels Kooptation nachträglich in das bestehende System zu integrieren. Wenn der herrschenden Gruppe dies nicht gelingt, kann es aufgrund der Legitimationskrise zu einem Machtwechsel kommen (Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 498-499). Dies würde bedeuten, dass die kulturellen Innovatorinnen und Innovatoren auch die Struktur verändern können.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass ein soziales System auch von Personen mit wenig Macht verändert werden kann. Dies hängt jedoch einerseits vom Institutions- und Organisationsgrad des Systems ab und andererseits von der Fähigkeit der herrschenden Gruppe, inwiefern diese die Legitimationskrise bewältigen kann. Dementsprechend ist ein sozialer Wandel aus den spannungsverändernden Wechselwirkungen zwischen Machtverhältnissen und deren Legitimierung zu erklären.

## **5 Anwendung der theoretischen Bezüge I**

In diesem Kapitel wird die individuelle Sozialhilfe als bürokratische Organisation mittels der theoretischen Bezüge aus den vorangegangenen Kapiteln verortet. Zuerst werden die bürokratischen Strukturen in der Sozialhilfe erläutert. Es werden mögliche Dysfunktionen innerhalb dieser Strukturen aufgezeigt und in einem weiteren Schritt wird dargelegt, wie diese Strukturen die Sozialarbeitenden dazu zwingen, ein spezielles Verhaltensmuster zu entwickeln. Anschliessend wird aufgezeigt, mit welchen Bewältigungsstrukturen die Sozialarbeitenden auf diese Spannungen reagieren. Danach wird die Ausprägung der Organisationsstruktur, der Institutionskultur sowie der Kommunikationsweise in einem Sozialdienst aufgezeigt. Abschliessend widmet sich dieses Kapitel der Frage, inwiefern es bei den bestehenden Eigenschaften eines Sozialdienstes Sozialarbeitenden möglich ist, Veränderungen zu initiieren.

### **5.1 Verortung der individuellen Sozialhilfe als bürokratische Organisation**

Die sogenannten Befehlsgewalten und Zwangsmittel in der Sozialhilfe sind gesetzliche Vorgaben. So werden diese in den kantonalen und kommunalen Verordnungen, Verfügungen und Regeln umgesetzt und von den Sozialarbeitenden in der Praxis angewendet (Maeder &

Nadai, 2003, S. 3). Neben den gesetzlichen Vorgaben gibt es weitere Verfahren, Vorschriften, aber auch die SKOS-Richtlinien. Gemäss Wyss werden insbesondere die SKOS-Richtlinien, die in den Sozialdiensten verschieden interpretiert und angewendet werden, als ein wesentliches Instrument zur Vereinheitlichung der Sozialhilfepraxis angesehen (zit. nach Maeder & Nadai, 2003, S. 3).

Der Anomie-Theorie folgernd, zwingen die Strukturen die Sozialarbeitenden auf einem Sozialdienst dazu, die erwähnten formalisierten Verfahren, Richtlinien und abstrakten Regeln genau zu befolgen (vgl. Kapitel 3.1). Dies beginnt bereits im Studium, wo den Studierenden die bürokratischen Grundannahmen der Sozialen Arbeit vermittelt werden. Kenntnisse von Methoden wie Beratungsmethoden geniessen während der Ausbildung einen hohen Stellenwert (Vogel, 2017, S. 128). Auch diese geben ein Raster vor, nach dem sich die Sozialarbeitenden in der Praxis orientieren werden.

### **Standardisierungen, Kategorisierungen**

In der Sozialhilfe wenden Sozialarbeitende standardisierte Verfahren an. Dabei geht es einerseits um standardisierte Fallaufnahmeverfahren, um den Leistungsanspruch der Sozialhilfebeziehenden zu prüfen oder standardisierte Fallerfassungsverfahren, um die Klientel einheitlich im System zu erfassen. Andererseits werden die Sozialhilfebeziehenden anhand ihrer „Aktivierungsbereitschaft“ kategorisiert. Dabei wird die Klientel einzelnen Kategorien zugeordnet, um die Hilfeleistungen an sie entsprechend zu steuern. Mit diesen Hilfeleistungen sind spezifische Geldleistungen, Beratungsangebote, Beschäftigungsprogramme und arbeitsmarktbezogene Bildungsmassnahmen gemeint. Dank diesen Segmentierungen können die Sozialarbeitenden grössere Fallmengen bearbeiten und es kann dadurch meistens auf eine umfangreiche Einzelfallprüfung verzichtet werden (Kutzner, 2008, S. 18). So dienen diese Klientelsegmentierungen dazu, grosse Klientelzahlen standardisiert zu bearbeiten, weil aufgrund der hohen Fallzahlen eine individuelle Behandlung aus wirtschaftlichen Gründen unmöglich ist (S. 19). So spricht Heinzmann von standardisierten Modellen, die auf der Grundlage vordefinierter Kriterien die Sozialhilfebeziehenden klassifizieren und folglich spezifischen Leistungskategorien zuweisen (2008, S. 63). Kutzner betont die Gefahr, dass die Segmentierungen dazu führen, dass sich die Sozialhilfe bei der Hilfe auf aussichtsreiche und weniger schwere Fälle konzentriert. So bleiben Sozialhilfebeziehende bei einer ungünstigen Prognose auf „Ablösung von der Sozialhilfe“ von weiterer Hilfe ausgeschlossen, was zur Folge hat, dass diese Menschen grundsätzlich versorgt und verwaltet werden (2008a, S. 19). So variiert auch die Häufigkeit der Einladungen zu persönlichen Gesprächen je nach Aussicht auf Erfolg.

Aus diesen Gründen entstehen verschiedene Angebote, die sich nicht an den Problemlagen der Sozialhilfebeziehenden ausrichten. In den Organisationen der Sozialhilfe wird damit argumentiert, dass mit solchen Verfahren Willkür verhindert und die Gleichbehandlung der Sozialhilfebeziehenden sichergestellt werden kann. Es wird ignoriert, dass solche Klassifizierungen einerseits nach den bürokratisch angeordneten Merkmalen generalisiert sind und andererseits die individuelle Problemlage der Sozialhilfebeziehenden aberkennen (Vogel, 2017, S. 129).

Aus diesen Gründen ist eine zu schnelle Zuordnung der Klientelprobleme auf einen „Prototyp und ein starres Vorgehen“ ein Nachteil der Standardisierung. So wird die individuelle Problemlage der Klientel im Allgemeinen und die Dynamik der Fallentwicklung im Speziellen nicht berücksichtigt (Müller de Menezes, 2012, S. 155). Zudem drückt sich eine Umorientierung weg von den Problemlagen hin zu den Mitteln auch in der fachlichen Verständigung aus. Die Sozialarbeitenden gehen davon aus, dass sie „Bescheid wissen“ (Vogel, 2017, S. 129).

Die Sozialarbeit beruht auf einer fallbezogenen Interventionslogik. Dreh und Angelpunkt ist die Heterogenität und nicht eine administrative Verwaltungslogik, welche auf Homogenität beruht und auf Standardisierungen setzt. Graf drückt dies so aus: „Standardisierungen erhöhen per se weder die Rationalität von Handlung oder Begründung, noch deren Legitimität, noch die intendierten Effekte der Interventionen - sie verweisen in der Regel auf Legitimationsentlastungen oder -defizite und Machtunterwerfungen anstelle hoher Legitimität und Handlungssouveränität“ (2012, S. 86).

Hier geht es um einen zentralen Zusammenhang, nämlich um die Organisation, welche eingerichtet wird, um die individuellen Probleme der Sozialhilfebeziehenden nach bürokratischen Prinzipien zu beheben. Die administrativ-bürokratische Logik mit dem standardisierten Vorgehen bringt aber nur dann einen Vorteil, wenn die Vorgaben genau auf die Fälle bzw. Problemlagen zutreffen. Die Erfahrung zeigt, dass die individuellen Probleme der Sozialhilfebeziehenden nicht in ein Raster passen bzw. die Problemlösungen nicht auf alle Klientel ausgerichtet sind.

### **5.1.1 Dysfunktionalität und Funktionalität**

Die Strukturen in der individuellen Sozialhilfe können funktional oder dysfunktional sein. Bei der Dysfunktionalität werden die vorgegebenen Ziele nicht erreicht und im Prinzip sind die Mittel in einem solchen Fall nicht legitim. Die Ziele der individuellen Sozialhilfe wurden in Kapitel 2.1 erläutert. Es stellt sich nun die Frage, wie es in der individuellen Sozialhilfe von

einer Funktionalität zu einer Dysfunktionalität kommen kann beziehungsweise von einem Gewinn zu einem Verlust der Funktionalität.

Wenn die Ziele nicht erreicht werden, ist der Prozess der „Verheiligung“ (Merton, 1995) der professionellen und institutionellen Mittel unumgänglich. Diese werden so zum Gegenstand einer Emotionalität (vgl. Kapitel 3.1). Sie erhalten einen hohen Stellenwert für die Sozialarbeitenden, indem ihre Gefühle weg von den Organisationzielen auf die Verfahren, Richtlinien und Gesetze verlagert werden. Dabei wird viel Energie aufgewendet, um die Regeln durchzusetzen. So entsteht eine Zielverschiebung und während die Regeln zum Selbstzweck werden, werden die instrumentellen Werte zu Zielwerten. Folglich geht es nicht mehr um die individuellen Probleme der Sozialhilfebeziehenden, sondern um die Einhaltung von Regeln, die zum Ziel wird und damit den Blick von den Problemen abwendet. Im Normalfall ist diese unbewusste Verschiebung der Aufmerksamkeit der Sozialarbeitenden nicht bewusst (Vogel, 2017, S. 129), denn schlussendlich gilt es als wichtig, dass die bürokratische Struktur durchgesetzt wird, die Vorgaben erfüllt werden und nichts falsch gemacht wird. So können Sozialarbeitende zu Opfern von Pendenzen werden und eine Zufriedenheit verspüren, wenn alle abgearbeitet sind. Dadurch können Befriedigungsmechanismen entstehen.

Disziplin, Pflichtbewusstsein sowie die notwendige Reaktionszuverlässigkeit sind Idealmuster, die mit starken Gefühlen besetzt sind. So sagen Maeder und Nadai, dass die Sozialdienste nicht nur Sozialhilfebeziehende, sondern auch ihre Mitarbeitenden disziplinieren (2004c, S. 60).

Die bürokratische Organisation der individuellen Sozialhilfe darf nicht geleugnet werden, da sie faktisch rechtliche, administrative wie auch methodische Elemente enthält. Diese sollen nach Vogel ihren „Charakter als Mittel“ beibehalten und nicht mit Emotionen besetzt werden, welche den Zielen der Sozialarbeit vorbehalten bleiben sollen (2017, S. 130).

### **Gelernte Unfähigkeit**

Wie ist es möglich, dass eine optimierte Organisation wie ein Sozialdienst, effizient, professionalisiert und besetzt mit ausgebildetem Personal die Probleme nicht mehr lösen kann? Dafür verantwortlich ist die gelernte Unfähigkeit, die sich darin äussert, dass Fachkenntnisse zu Mängeln beziehungsweise blinden Flecken werden. So können beispielsweise die individuellen Probleme der Sozialhilfebeziehenden nicht gelöst werden, weil sie nicht in ein Schema, einen vordefinierten Standard passen. Wenn die Sozialarbeitenden in solchen Fällen trotzdem nach dem Schema vorgehen, führt dies zu Dysfunktionalität.

## **Strukturelle Ursachen für die Überkonformität**

In der individuellen Sozialhilfe auf einem Sozialdienst zeigen sich organisatorische Massnahmen, welche auf eine Überkonformität hindeuten. So sind in sozialen Verwaltungen Beförderungen nach Dienstjahren vorgesehen. Zudem verdienen Sozialarbeitende auf einem Sozialdienst im Verhältnis zu anderen Arbeitsfeldern der Sozialarbeit wie der Kinder- und Jugendarbeit verhältnismässig besser (vgl. Lohncheck GmbH, 2019). Solche Anreize führen zu diszipliniertem Handeln. Weiter wird die Überkonformität durch eine gemeinsame Schicksalsverbundenheit und gleiche Interessen begünstigt. So ist der Korpsgeist als Innenbeziehung ein Effekt der Bürokratie und führt zur Entwicklung informeller sozialer Strukturen und somit zur Wahrung der Eigeninteressen (vgl. Kapitel 3.1.4). Es ist bekannt, dass in den Organisationen der Sozialhilfe der Teamgeist und die Teamkultur sehr wichtig sind (Eser et al., 2013, S. 38). Starke Beziehungen nach innen, aber distanzierte Beziehungen nach aussen zur Klientel können die Folge sein. Die innere Struktur auf einem Sozialdienst funktioniert über Beziehungen. So ist ein wertschätzender Umgang miteinander oder einander „Rückhalt geben“ und sich gemeinsam positionieren wichtig (Eser et al., 2013, S. 38). Das dient dem Schutz der Organisation. Wenn ein Angriff von aussen erfolgt oder Kritik seitens der Sozialhilfebeziehenden geäussert wird, gehen die Sozialarbeitenden davon aus, dass sich die Klientin oder der Klient nicht im Recht befindet, sondern die Teamkollegin oder der Teamkollege Recht hat. So wird davon ausgegangen, dass im Inneren der Organisation alles mit rechten Dingen zugeht. Maeder und Nadai weisen in diesem Zusammenhang auf die Wichtigkeit der Beziehung zwischen fallführender Person und der Klientel hin. Denn nur dort kann bestimmt werden, um welche Probleme es sich handelt und wie diese zu lösen sind (2003, S. 3).

Es stellt sich die Frage, wann eine bürokratische Organisation wie die Sozialhilfe funktional ist. Funktionalität in der individuellen Sozialhilfe setzt voraus, dass sich die Sozialarbeitenden am jeweiligen Einzelfall orientieren und nicht Problemlagen standardisieren, damit effizient gearbeitet werden kann. Dies bedingt, dass sich die Sozialarbeitenden an den Zielen der Sozialhilfe orientieren und den Individualisierungsgrundsatz berücksichtigen (Kutzner, 2008a, S. 11). Dies zeigt sich im vorhandenen Spielraum in den Abläufen, den die Sozialarbeitenden im Sinne der Klientel auszuschöpfen wissen, wenn sie beispielsweise eine zusätzliche aussergewöhnliche Unterstützung erwirken oder von Sanktionen absehen, die das System erfordern würde oder wenn die Hilfemassnahmen genau auf die Bedürfnisse der Sozialhilfebeziehenden abgestimmt werden (Eser et al., 2013, S. 91).

So geht aus den Ausführungen hervor, dass Sozialarbeitende auf die individuellen Lebensprobleme der Klientel und somit auf die Einzelfälle eingehen müssen. Funktionalität

legitimiert die Mittel, indem die Probleme gelöst werden. Wenn die Regeln die Fälle konstruieren, dann ist die individuelle Sozialhilfe nicht funktional und somit nicht legitim.

### **5.1.2 Bewältigungsstrategien der Sozialarbeitenden**

Den Ausführungen in Kapitel 3.1 zufolge, verursachen die Strukturen Spannungen bei den Sozialarbeitenden, welche durch einen Ziel-Mittel-Konflikt ausgelöst werden. So gibt es eine Diskrepanz zwischen dem, wonach die Sozialarbeitenden streben und den bestehenden Möglichkeiten, um diese Ziele zu erreichen. Wenn die persönliche Hilfe und somit die Beratung und Betreuung der Sozialhilfeempfangenden ein Ziel ist (vgl. Kapitel 2.1), steht die Frage im Raum, ob die Voraussetzungen da sind, um das Ziel zu erreichen.

Nachfolgend werden mögliche Anpassungsmuster aufgezeigt (vgl. Kapitel 3.1.2), die sich bei Sozialarbeitenden in der individuellen Sozialhilfe zeigen können. Die Ausführungen sind Theorie bezogen.

#### **Konformität**

Bei konformen Sozialarbeitenden kann vermutet werden, dass die anomischen Spannungen die geringsten Auswirkungen haben. Der Ziel-Mittel-Konflikt in der Sozialhilfe löst bei ihnen weder Frustrationen noch Konsternierung aus. So können die eher geringen Spannungen in einer produktiven Art umgesetzt werden (Graf, 2017, S. 122), indem beispielsweise davon ausgegangen werden kann, dass konforme Sozialarbeitende eher mit ihren hohen Fallzahlen zurechtkommen oder an den gültigen Normen festhalten und diese nicht hinterfragen.

#### **Innovation**

Bei den innovativen Sozialarbeitenden rechtfertigen die Ziele die Mittel (Graf, 2017, S. 122). Auf einem Sozialdienst mit bürokratischen Strukturen wäre Innovation Amtsmissbrauch, Begünstigung, Vetternwirtschaft oder Verletzung der Pflichten. Ein solches Verhalten könnte sich darin zeigen, dass Sozialarbeitende Zulagen an Sozialhilfebeziehende ausbezahlen, obwohl kein Anspruch darauf besteht.

#### **Ritualismus**

Den Ausführungen in Kapitel 3.1.2 zufolge wird davon ausgegangen, dass die Mehrheit der Sozialarbeitenden in der individuellen Sozialhilfe dem Typus Ritualismus zugeordnet werden kann. Der oder die Sozialarbeitende als Ritualist oder Ritualistin neigen dazu, die Ziele aus den Augen zu verlieren und nur die Mittel zu verfolgen, die zu Zielen werden. Nach Merton kommt es zu Formalisierungen oder Ritualhandlung, mit einem unbeirrbar festhalten an

penible Einhaltung der formalisierten Verfahren (1995, S. 191). Kenntnisse der Verfahren, der Richtlinien und der Gesetzestexte führen zur Sicherung des beruflichen Selbstverständnisses. Es wird auch beobachtet, wie eine neue Fachlichkeit bezüglich der Herausbildung von Methoden geschaffen wird (Vogel, 2017, S. 128). Auf der anderen Seite besteht die Möglichkeit, dass sich der Ziel-Mittel-Konflikt des Ritualismus dadurch zeigt, dass die Sozialarbeitenden in Arbeitsgruppen an neuen Konzepten für Arbeitsintegration, Fallführung oder „Good-Practice für Sozialdienste“ (vgl. RSD Oberhofen) arbeiten oder wenn bei erschwerter Kooperation mit der Klientel „institutionelle Rahmenbedingungen“ mit einem Massnahmenplan aufgegleist werden. Dabei wird festgestellt, dass strategische Leitsätze und Prozessbeschreibungen sowie einheitliche Standards für die Soziale Arbeit fehlen (Eser et al., 2013, S. 100-101).

Die Ritualisten und Ritualistinnen könnten im Alltag folgende Ängste zeigen: Angst vor der Herausforderung, Angst vor dem Unbekannten sowie vor Fremden, Angst vor der Macht und den Mächtigen wie den Vorgesetzten. So wird hier ein „Beamtentum“ als eingeschriebenes Grundverhalten vorausgesetzt, wobei die Legitimität der Mittel über jedem Zweifel erhaben ist. Die Folge davon ist das peinlich genaue Befolgen von institutionellen Regeln (Merton, 1995, S. 176).

### **Rückzug**

Der Rückzug als Bewältigungsstrategie zeigt sich durch ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit, der Resignation und dem Stillhalten und Verharren. So könnte davon ausgegangen werden, dass Sozialarbeitende in der Sozialhilfe den Ziel-Mittel-Konflikt bewältigen, indem sie sich beispielsweise zurückziehen oder krank werden, wobei unbezahlter Urlaub oder längere Ferien auch mögliche Anpassungen darstellen. Hohe Fluktuationsraten können auch auf einen Rückzug hinweisen. Nach Graf kann symbolisch dazu der Rückzug als anomische Spannung ebenfalls bei der Klientel zur Analyse herangezogen werden. So erscheint eine oft verbreitete Meinung sonderbar, welche den Rückzug der Klientel als Individualeigenschaft sieht und ihn durch Motivationsmassnahmen oder Zwang bearbeiten will (2017, S. 124).

### **Rebellion**

Sozialarbeitende, welche dem Typus der Rebellion angehören, wollen die kulturellen Werte und Ziele sowie die sozialen Strukturen verändern (Graf, 2017, S. 125). Bei diesem Typ von Sozialarbeitenden wird zu beobachten sein, dass sie sich vermehrt mit anderen zusammenschliessen und gegen die institutionellen Werte „ankämpfen“.

Bezogen auf die Fragestellung geht aus den obigen Ausführungen hervor, dass der Ritualismus als Anpassungstyp eher dazu neigen wird, die Sozialhilfebeziehenden zu „verwalten“. So wird ersichtlich, dass auch Sozialarbeitende den Zwängen des Verwalt-Seins „unterworfen“ sind. Ungeklärt bleibt jedoch, wie Sozialarbeitende die vorhandenen Zwänge (unter denen sie arbeiten) so nutzen können, damit sie letztlich der Klientel helfen, sich aus ihren Zwängen zu befreien. Darauf wird vertiefter in Kapitel 11 eingegangen.

## **5.2 Verortung der individuellen Sozialhilfe als soziales System**

Soziale Systeme bestehen sowohl aus einer Organisationsstruktur als auch einer Institutionskultur (vgl. Kapitel 3.2 sowie 4.1), wobei soziale Organisationen eine besondere Form solcher sozialer Systeme sind. Laut Wendt handelt es sich bei sozialen Organisationen um Einrichtungen, welche wohltätige Aufgaben für Einzelpersonen und die Gesellschaft erfüllen (zit. nach Iseli & Wild-Näf, 2010, S. 104; S.106). Die Sozialhilfe als Bestandteil der sozialen Sicherheit der Schweiz ist auch Teil dieser sozialen Organisationen. Nun stellt sich die Frage, wie die Organisationsstruktur, aber auch die Institutionskultur in der Sozialhilfe ausgeprägt sind. Nach Nadai und Maeder bestehen in der Praxis unterschiedliche Formen der Sozialhilfe (2004, S. 153). Daraus lässt sich herleiten, dass je nach ihrer Form in der Praxis unterschiedliche Ausprägungen der Organisationsstruktur und Institutionskultur bestehen. Die nachfolgenden Ausführungen lassen somit keine generellen Schlüsse zu, weder auf die Organisationsstruktur noch auf die Institutionskultur der Sozialdienste in der Schweiz. Der Umgang mit der Klientel kann somit je nach Sozialdienst variieren, demzufolge wird diese mehr oder weniger verwaltet. Die Erläuterungen in diesem Kapitel geben Hinweise, wie Sozialarbeitende sowohl durch die Institutionskultur als auch die Organisationsstruktur der Sozialdienste beeinflusst werden können.

### **5.2.1 Organisationsstruktur**

Wie in Kapitel 3.2 beschrieben, werden Organisationen durch folgende Merkmale charakterisiert: Vorhandensein einer Zielsetzung, bestimmte Mitgliederanzahl sowie einer festgelegten Aufgabenverteilung. Über diese Merkmale verfügt auch die individuelle Sozialhilfe. Ihr Ziel ist es, die Existenzsicherung armutsbetroffener Menschen zu gewährleisten und deren gesellschaftlichen Ausschluss zu verhindern (Häfeli, 2008, S. 71). Die Ziele basieren auf einem gesetzlichen Auftrag, welcher im Kanton Bern in Art. 2 SHG als Wirkungsziele festgehalten ist. Für die Umsetzung der Ziele im „Einzelfall“ sind die Sozialdienste zuständig, welche die wirtschaftliche und die persönliche Hilfe gewährleisten (Hänzi, 2008, S. 96; vgl. Art. 19 Abs. 1 SHG & 22 SHG). Sozialdienste, die für die Erfüllung der Ziele der individuellen Sozialhilfe zuständig sind, bestehen ebenfalls aus einer bestimmten

Zahl von Mitarbeitenden. Im Kanton Bern wurde zudem explizit festgehalten, welche Personalmindestgrösse ein Sozialdienst haben muss und welche Aufgaben diese bzw. ihre Mitarbeitenden zu erfüllen haben (Art. 19 SHG & Art. 3 Abs. 1 SHV). Durch die Festlegung der Aufgaben bzw. Funktionen eines Sozialdienstes, wird bestimmt, wie die Ziele der Sozialhilfe zu erfüllen sind. Nach Graf können Funktionen durch verschiedene Vorgehensweisen erfüllt werden, wobei die Vorgehensweise zur Erfüllung der Funktionen die bestehende Organisationsstruktur stützt. D. h., die Funktion ist somit systemerhaltend (2017, S. 94-95), was hinsichtlich einer blossen Verwaltung der Klientel bedeutet, dass Sozialdienste mit einer solchen Tendenz Verfahren wählen, die einen solchen Umgang mit der Klientel stützen (Beispiel: vermehrter Einsatz von Sanktionsmassnahmen statt Anwendung des Individualisierungsprinzips). Zu ähnlichen Ergebnissen kamen auch Maeder und Nadai. Sie betonen zum Beispiel bei der Form der „armutsverwaltenden Sozialhilfe“, dass vermehrt eine Tendenz zum Einsatz von Sanktionsmassnahmen feststellbar ist (2004, S. 158).

Wie bereits in Kapitel 3.2 beschrieben, bestehen innerhalb der Struktur einer Einrichtung Interrelationen zwischen deren Mitgliedern, die durch unterschiedliche Machtverhältnisse geprägt sind (Graf, 2017, S. 85-86). Wobei auch Sozialdienste über eine Hierarchie in Form einer Pyramide verfügen (vgl. Vogel, 2017, S. 147). Exemplarisch soll hier das Organigramm des Sozialdienstes der Stadt Bern angeführt werden (Direktion für Bildung Soziales und Sport der Stadt Bern, 2017). Der Sozialdienst der Stadt Bern besteht aus drei Ebenen. Auf der obersten Ebene (sog. Pyramidenspitze) befindet sich die Stellenleitung des Sozialdienstes. Auf der mittleren Ebene sind die Abteilungen Support Bereichsleitung sowie die Abteilung Sicherheit & Logistik angesiedelt. Zuunterst im Organigramm (sog. Pyramidenbasis) befinden sich die verschiedenen Beratungsabteilungen und administrativen Dienste. Die Sozialarbeitenden sind in den Beratungsabteilungen angesiedelt. Dadurch wird ersichtlich, dass sich die Stellenleitung eines Sozialdienstes in der Pyramidenspitze und die Sozialarbeitenden in der Basis der Pyramide befinden. Durch die bestehende Hierarchieform kann davon ausgegangen werden, dass zwischen der Stellenleitung und den Sozialarbeitenden ein reziprokes, jedoch asymmetrisches Machtverhältnis besteht. Nach Simon zeigen sich die Machtverhältnisse zwischen vorgesetzten Stellen und Mitarbeitenden wie folgt: Grundsätzlich entscheiden Mitarbeitende selbstständig, ob sie den Anordnungen der vorgesetzten Stellen Folge leisten oder nicht. Aufgrund der Rollenzuweisung innerhalb der bürokratischen Organisationen, schreiben die Mitarbeitenden der vorgesetzten Stelle Macht zu und fürchten sich bei einer Nichtbefolgung der Anordnungen vor negativen Folgen. Aufgrund dieser Gegebenheiten neigen Mitarbeitende dazu, sich an „die Spielregeln der Organisation“ zu halten (Simon, 2007, S. 88), was den Schluss zulässt, dass auch Sozialarbeitende dazu tendieren, das bestehende System nicht infrage zu stellen. Die obengenannte Hierarchie in Form einer Pyramide basiert auf den Axiomen der Herrschaft nach

Schwarz (vgl. Abbildung 7). Inwiefern diese Axiome in der individuellen Sozialhilfe Bestand haben, wird in Kapitel 5.2.3 erläutert. Zudem haben die herrschenden Machtverhältnisse in der Organisation eine direkte Auswirkung auf die Institutionalisierung, folglich auch auf die Institution eines sozialen Systems (Vogel, 2006, S. 31).

## **5.2.2 Institutionskultur**

Die Kultur eines sozialen Systems zeichnet sich dadurch aus, dass sie Symbole in Form von Werten und Normen enthält (Graf, 2017, S. 85) Diese Werte und Normen einer Institution beeinflussen die Wahrnehmungs-, Deutungs- und Verhaltensmuster der Mitarbeitenden einer Einrichtung (Vogel, 2017, S. 46; Jäggi, 1984, S. 308). Nach Vogel verfügt auch die Sozialarbeit über kulturelle Elemente. Sie nutzt zur Beurteilung von Sachlagen „bestimmte Arten der Interpretation und Problematisierung“, welche trotz der Heterogenität der Sozialarbeit in der Praxis zu Starrheit führen (2017, S. 85). Im sozialarbeiterischen Alltag spielen die kulturellen Elemente bzw. die Institution auch bei der Fallentstehung eine wichtige Rolle (S. 46-47). Demzufolge besteht trotz der oftmals heterogenen Problemstellungen der Klientel eine Kontinuität hinsichtlich der Sichtweise auf bestimmte Problemlagen. Dies wirkt sich ebenfalls auf die Fallarbeit in der individuellen Sozialhilfe aus. Durch die Tendenz zur Starrheit in der Sozialarbeit kann angenommen werden, dass eine Neigung zu einem standardisierten Vorgehen besteht. Es stellt sich die Frage, welche kulturellen Elemente die Sichtweise von Sozialarbeitenden in der individuellen Sozialhilfe prägen.

Da Rui et. al (2018) stellen fest, dass in Sozialdiensten verschiedene Werte und Normen bestehen, welche sich auf die Handlungsweisen auswirken. Sie nennen u. a. gesetzliche Bestimmungen der Sozialhilfe sowie die SKOS-Richtlinien (S. 40). Im Kanton Bern erhielt die Sozialhilfe durch die Revision im Jahr 2002 eine wirkungsorientierte Richtung, bei der vermehrt betriebswirtschaftliche Begriffe wie Effizienz und Effektivität im Vordergrund stehen (Müller de Menezes, 2012, S. 148; S. 243). Wie da Rui et al. anbringen, haben gesetzliche Grundlagen einen Einfluss auf die Normen und Werte eines Sozialdienstes (2018, S. 40). Daher wird davon ausgegangen, dass durch die gesetzliche Verankerung der Wirkungsorientierung im Kanton Bern (vgl. Kapitel 2.4.3) die Institutionskultur der Sozialdienste durch betriebswirtschaftliche Elemente beeinflusst wird. Daraus lässt sich schliessen, dass sich die betriebswirtschaftlichen Elemente auf die Handlungsweise der Sozialarbeitenden auswirken, da diese wiederum durch die Institution gesteuert werden. Zudem haben die in Kapitel 2.3 erwähnten Grundprinzipien der Sozialhilfe Auswirkungen auf die Institutionskultur eines Sozialdienstes. Auf der einen Seite kann hierbei exemplarisch das Prinzip der „Wahrung der Menschenwürde“ sowie des „Individualisierungsprinzips“ angeführt werden. Eine Kultur, die durch diese beiden Prinzipien geprägt wird, könnte sich im Praxisalltag wie folgt zeigen: Sozialarbeitende

orientieren sich bei der Fallarbeit am Wert der Menschenwürde und der Individualisierung. Folglich ziehen sie die Sichtweisen der Klientel bei der Fallarbeit mit ein und arbeiten je nach ihrer Lebenssituation individuelle Massnahmen aus. Auf der anderen Seite kann die Institutionskultur auch durch das Prinzip „Leistung und Gegenleistung“ beeinflusst werden. Sozialarbeitende versuchen in diesem Fall, die Klientel zu motivieren, an einem solchen Integrationsprogramm teilzunehmen.

Zu betonen ist, dass die Werte und Normen einer Einrichtung unterschiedlich ausgeprägt oder widersprüchlich sein können (Graf, 2017, S. 86). Im Falle der Sozialhilfe ist denkbar, dass die Werte und Normen, die auf unterschiedlichen Grundprinzipien der individuellen Sozialhilfe basieren, miteinander in Konflikt geraten. Um dies zu veranschaulichen, wird folgendes Beispiel mit den obenerwähnten Prinzipien angeführt. Eine unterstützte Person möchte trotz der Mitwirkungspflicht nicht an einem Integrationsangebot teilnehmen. Die Sozialarbeitenden können nun je nach Ausprägung der Werte und Normen einer Institutionskultur unterschiedlich reagieren. Bei der Dominanz des Wertes „Gegenleistung“ versuchen die Sozialarbeitenden allenfalls mittels Sanktionsandrohungen, den Klienten oder die Klientin zur Teilnahme zu drängen (vgl. Kapitel 2.5.6). Nach Eser et al. nehmen Sozialhilfebeziehende die Teilnahme an Arbeitsintegrationsprogrammen als sinnlos oder demütigend wahr (2013, S. 106). Dementsprechend wird beim beschriebenen Beispiel durch eine reine Zwangsausübung die Menschenwürde des Klienten oder der Klientin zu wenig beachtet. Zudem bleibt seine oder ihre Sichtweise bei der Auswahl des beruflichen Integrationsprogramms unberücksichtigt. Dieses Beispiel zeigt, dass je nach herrschender Institutionskultur in einem Sozialdienst die Klientel mehr oder weniger „verwaltet“ wird. Solche Widersprüche führen zu Spannungen. Nach Vogel vermindert die Institutionskultur Spannungen, welche jedoch verdeckt vorhanden bleiben (2017, S. 48). Daraus lässt sich herleiten, dass die Mitarbeitenden aufgrund der Beeinflussung durch die Institutionskultur nur bedingt in der Lage sind, die verdeckten Spannungen zu erkennen und zu thematisieren. Nach Vogel liegt die Schwierigkeit darin, dass sie „zu einem gewissen Grad im Bann der Institution stehen“ (2017, S. 47). Sie können sich nur aus diesem Bann befreien, wenn sie Abstand zur Institution gewinnen (S. 47). Nur so erkennen sie zum Beispiel, dass ihr sozialarbeiterisches Handeln in der Sozialhilfe einer blossen „Verwaltung“ der Klientel dient.

### **5.2.3 Legitimation der Kommunikationsweise**

Wie in Kapitel 4.2 erwähnt, beeinflusst die Institution die Kommunikationsweise der Mitglieder einer Einrichtung (Vogel, 2017, S. 145). Dementsprechend wird auch die Kommunikationsweise innerhalb eines Sozialdienstes durch seine Institutionskultur geprägt. Nach Schwarz zeigt sich die Institution in der indirekten Kommunikation (zit. nach Vogel, 2017,

S. 146), welche „über allgemeine Regelungen“ definiert ist (Vogel, 2017, S. 148). Durch das Vorhandensein der Institutionskultur innerhalb der Sozialdienste wird angenommen, dass sowohl die direkte als auch die indirekte Kommunikation in der Praxis eine Rolle spielt. Nach einer Studie der Hochschule Luzern aus dem Jahr 2015 verfügten fast alle teilnehmenden Sozialdienste über schriftlich festgehaltene Prozesse zum Beispiel in Form von Merkblättern und Checklisten (Da Rui et al., 2018, S. 61). Solche organisationsintern festgeschriebenen Prozesse können auf die indirekte Kommunikation hinweisen. Vogel betont, dass die Zielsetzung der Sozialarbeit aufgrund der Besonderheiten in besonderem Masse auf die direkte Kommunikation angewiesen ist (2017, S. 147). Auch in der Sozialhilfe gibt es Anzeichen, dass Sozialarbeitende nicht auf die direkte Kommunikation verzichten können. So soll gemäss SKOS ein individueller Hilfsplan für die Klientel erstellt werden (SKOS, 2005, A.4-3). Für dessen Erstellung benötigen die Sozialarbeitenden umfassende Kenntnisse über die individuellen Lebenslagen der Sozialhilfebeziehenden. Aus diesem Grund erfordert die Gewinnung dieser Informationen ein direktes Gespräch mit den Hilfesuchenden. Die indirekte Kommunikation reicht folglich nicht aus.

Die Pyramidenform und die Institution bzw. die indirekte Kommunikation basieren auf der Gültigkeit, der in Abbildung 7 ersichtlichen vier Axiome der Herrschaft nach Schwarz. Ihre Geltung muss für jede einzelne Einrichtung abgeklärt werden (Vogel, 2017, S. 147-148), was die Frage aufwirft, ob die Herrschaftsaxiome in der individuellen Sozialhilfe Gültigkeit haben.

<b>Vier Herrschaftsaxiome der Hierarchie</b>	
<b>Axiome</b>	<b>Beschreibung</b>
1. Entscheidungsaxiom	Korrekte Entscheidungen können aufgrund ihrer umfassenden Informiertheit nur durch die zentralen Stellen getroffen werden.
2. Wahrheitsaxiom	Zentrale Stellen besitzen aufgrund eines „Informationsmonopols“ eine grössere Wissensgrundlage als die Basis.
3. Weisheitsaxiom	Nur die zentralen Stellen pflegen Kontakte und schlichten Konflikte.
4. Dependenzaxiom	Die Basis steht in einem einseitigen Abhängigkeitsverhältnis zu den zentralen Stellen.

*Abbildung 7.* Vier Herrschaftsaxiome der Hierarchie. Nach Schwarz, 2017, S. 171-185.

Wie in Abbildung 7 ersichtlich, beinhaltet das erste Axiom die Annahme, dass zentrale Stellen aufgrund ihrer umfassenden Informiertheit alle Entscheide treffen (Schwarz, 2017, S. 171). Dieses Axiom relativiert sich durch die Besonderheiten der individuellen Sozialhilfe. Vogel fügt an, dass in der Sozialarbeit manche „(. . .) Entscheidungen individuell verantwortet werden müssen“ (2017, S. 148). Dies gilt auch für die individuelle Sozialhilfe. Hier haben Sozialarbeitende die Möglichkeit, aufgrund des Ermessensspielraumes Entscheidungen

individuell zu treffen (Schaller Schenk, 2016, S. 79). Ebenfalls lässt sich das zweite Axiom der Wahrheit nicht auf die Sozialhilfe adaptieren. Sozialarbeitende stehen durch ihre Beratungstätigkeit häufiger in direktem Kontakt mit der Klientel als die Leitungsspitze und verfügen somit auch über das entsprechende Wissen. Vogel fügt dazu an: „(. . .) jede Hierarchiestufe wirkt als ein Filter für Informationen (. . .)“ (2017, S. 148). Auch die Gültigkeit des dritten Axioms relativiert sich, da Sozialarbeitende in der Basis aufgrund der Fallarbeit direkte Kontakte pflegen. Abschliessend kann eine Gültigkeit des letzten Axiomes angezweifelt werden. Nach Vogel bestehen in der Sozialarbeit wechselseitige Abhängigkeiten zwischen der Pyramidenspitze und der Basis (2017, S. 149). Die Spitze ist abhängig davon, dass die Basis die „sich stellenden Aufgaben“ ausführt (S. 149). Dies gilt ebenso für die Sozialhilfe, in deren Rahmen Sozialarbeitende Beratungen für Sozialhilfebeziehende anbieten (vgl. Kapitel 2.2). Folglich haben die Herrschaftsaxiome in der individuellen Sozialhilfe keinen Bestand. Die Legitimation der indirekten Kommunikation, bzw. ein rein standardisiertes Vorgehen bei der Fallarbeit in der Sozialhilfe ist somit infrage gestellt. D. h., dass Sozialarbeitende auf die direkte Kommunikation in der Praxis nicht verzichten können. Sie müssen somit die Gültigkeit der Herrschaftsaxiome der Hierarchie und indirekt auch die bestehende Institution eines Sozialdienstes infrage stellen.

#### **5.2.4 Wandel**

Durch frühere Veränderungsprozesse in der individuellen Sozialhilfe ist erkennbar, dass diese wandelbar ist. Exemplarisch kann die Einführung der Aktivierungspolitik im Rahmen der Neuausrichtung der Schweizerischen Sozialpolitik in den 1990er Jahren genannt werden. Dadurch stand neu an Stelle einer blossen finanziellen Versorgung die Wiedereingliederung der Sozialhilfebeziehenden in den Arbeitsmarkt im Vordergrund (Kutzer, 2009, S. 13; SKOS, 2005, A. 2-1). Nach Graf ist der Institutions- und Organisationsgrad häufig ähnlich, um Spannungen zwischen Organisation und Institution zu verhindern. Solche Spannungen können die Legitimation der Struktur, folglich die herrschenden Machtverhältnisse gefährden (2017, S. 90-91). Wie im letzten Kapitel erwähnt, werden Spannungen durch die Institution verdeckt (Vogel, 2017, S. 48). Im Falle der Sozialhilfe bedeutet dies, dass die Institutionskultur so ausgestaltet ist, dass die bestehende Organisationsstruktur legitimiert wird. Dies würde zum Beispiel bedeuten, dass die Ausgestaltung der Institutionskultur die „blosse Verwaltung der Klientel“ legitimiert, demzufolge das bestehende System innerhalb eines Sozialdienstes stützt und aufrechterhält. Nach Hoffmann-Nowotny können Spannungen als Antrieb für einen Wandel gesehen werden (1980, S. 486). Es stellt sich die berechtigte Frage, wie Sozialarbeitende bestehende Spannungen nutzen können, um einen Wandel zu initiieren.

Hierbei gibt das Modell des gesellschaftlichen und familiären Wandels nach Hoffmann-Nowotny (1980, S. 498) eine Antwort. Aufgrund der in Kapitel 5.2.1 erwähnten Hierarchieform eines Sozialdienstes sind Sozialarbeitende auf der Hierarchiebasis angesiedelt. Daher wird davon ausgegangen, dass sie eher der Gruppe „Innovateure ohne Macht“ zuzuordnen sind. Sie befinden sich somit auf der Kulturseite. Nach Graf können „Innovateure ohne Macht“ zu „kulturellen Innovateuren“ werden, indem sie versuchen, neue Werte im sozialen System zu implementieren (2017, S. 96-97). Im Falle der Sozialhilfe können Sozialarbeitende beispielsweise die standardisierte Vorgehensweise bei der Fallarbeit kritisieren und für eine vermehrte Beachtung des Individualisierungsprinzips plädieren. Durch das Einbringen ihrer Sichtweise innerhalb eines Sozialdienstes werden neue Werte eingebracht. Nach Graf kommt es bei einer zunehmenden Etablierung von neuen Werten zu einer Kulturveränderung und Entlegitimation bestehender Machtverhältnisse. Wenn es der herrschenden Gruppe nicht gelingt, die Legitimationskrise zu bewältigen, kommt es zu einer Destabilisierung der bestehenden Herrschaftsverhältnisse (2017, S. 97-98). Dies würde im Falle der Sozialhilfe bedeuten, dass die neuen Werte Teil der Institution werden, welche sich auf die zukünftige Fallarbeit von Sozialarbeitenden auswirkt.

Diese Ergebnisse lassen sich wie folgt zusammenfassen: Sozialarbeitende können zu kulturellen Innovatorinnen und Innovateuren werden. Da sie jedoch unter dem Einfluss der Institution stehen, müssen sie sich zuerst in die Lage versetzen, die bestehende Institution und Organisation zu hinterfragen. Zudem müssen sie die Fähigkeit entwickeln, neue Werte einzubringen und sich zu emanzipieren, um einen Beitrag zum weniger „Verwaltet-Sein“ der Klientel zu leisten. Ungeklärt bleibt, wie dies Sozialarbeitenden im Detail gelingen soll. Auf diese Fragen wird in Kapitel 11 näher eingegangen.

## **6 Emanzipation**

In diesem Kapitel wird näher auf den Begriff der Emanzipation eingegangen. Es stellt sich die Frage, wie emanzipatorische Prozesse genutzt werden können, damit sich sowohl Sozialarbeitende als auch die Klientel emanzipieren können. Zuerst wird aufgezeigt, was unter dem Begriff der Emanzipation zu verstehen ist, um anschliessend in den weiteren Kapiteln darzulegen, welche Bedingungen für einen erfolgreichen Emanzipationsprozess erfüllt sein sollten.

Der Begriff der Emanzipation hat einen rechtlichen Ursprung. Im Laufe der Zeitgeschichte wurde dieser nicht nur im rechtlichen Bereich, sondern auch in anderen Kontexten wie während den „Befreiungsbewegungen des Bürgertums“ genutzt (Oelschlägl, 2017, S. 258). Nach Hillmann wird unter dem Begriff der Emanzipation die „Befreiung aus einem Zustand der

Abhängigkeit“ verstanden. Dies beinhaltet sowohl solche psychischer als auch physischer Natur, die aufgrund von gesellschaftlichen autoritären Verhältnissen entstehen (2007, S. 178-179). Nach Eugster, Pineiro und Wallimann zeichnen sich solche autoritären Verhältnisse dadurch aus, dass eine herrschende Gruppe mittels Manipulation, Unterdrückung und Sanktionierung ihre Wertvorstellungen durchsetzt, um ihre Ziele zu erreichen. Individuen sollen durch die Emanzipation in die Lage versetzt werden, sich selbst aus den Abhängigkeitsverhältnissen zu lösen (1997, S. 42-44). An dieser Stelle ist zu betonen, dass die emanzipatorische Befreiung des Individuums nicht gleichzeitig bedeutet, dass dieses fortan keine Verantwortung gegenüber der Gesellschaft zu übernehmen hat. Dies schliesst einerseits die Einhaltung von gesellschaftlichen Normen und Werten mit ein und andererseits die individuelle Möglichkeit der gesellschaftlichen Teilhabe. Es ist je nach Kontext zu klären, wer die Legitimität besitzt, Normen sowohl zu bestimmen als auch durchzusetzen, um die individuelle Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen (S. 45-46).

Wie bereits erwähnt, wird der Begriff der Emanzipation unterschiedlich verwendet. Zusammenfassend beinhaltet er gemäss Oelschlägl (2017) einerseits die „Befreiung unterdrückter, unterprivilegierter und unselbstständiger Individuen und Gruppen (. . .)“ sowie andererseits die Entwicklung der individuellen Mündigkeit mittels pädagogischer Unterstützung (S. 258). Laut Eugster et al. ist der Emanzipationsbegriff mit der Mündigkeit verbunden, da dieser den emanzipatorischen Prozess legitimiert (1997, S. 38). Auf den Begriff der Mündigkeit wird im nächsten Kapitel näher eingegangen.

## **6.1 Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit**

Nach Eugster et al. dient Mündigkeit als ein „Massstab, welcher Emanzipationsprozesse oder Entmündigung verschreibt“ (1997, S. 38). Folglich ist die Mündigkeit eines Individuums die Grundvoraussetzung für eine gelungene Emanzipation. Ein mündiges Individuum besitzt Rechte und Pflichten in einer Gesellschaft und ist in der Lage, diese wahrzunehmen (Giesecke zit. nach Eugster et al., 1997, S. 38). So hat es beispielsweise das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben. Dies schliesst gemäss der „sozialen, pädagogischen Mündigkeit“ die Fähigkeit zu selbstverantwortlichem Handeln und Leben mit ein (S. 38-39). Es stellt sich nun die Frage, wie ein Individuum seine Mündigkeit erlangt.

Mündigkeit wird durch Bildung erreicht (Graf, 1996, S. 192). Dank ihr verlässt der Mensch seine „Verobjektivierung“ und wird sich seiner selbst bewusst (Heydorn, 2004 (1969), S. 181; S. 183). Bildung beinhaltet die kritische Reflexion der eigenen Erfahrungen und deren gesellschaftlichen Bedingtheit (Graf, 1996, S. 192). Nach Eugster et al. schliesst das „soziale, pädagogische Mündigwerden“ das Erlernen von Fähigkeiten mit ein, die es dem Individuum

„(. . .) ermöglichen, das eigene Leben gestützt auf Einsicht, kritisches Urteil, durch selbständige Entscheidungen und aufgrund eigener Vernunft verantwortungsvoll zu führen“. Es beinhaltet zudem die Erkenntnis, dass die individuelle Handlungsfreiheit eingeschränkt ist (1997, S. 40).

Laut Graf wird das Individuum durch die Fähigkeit zur kritischen Reflexion sowie durch die erlangte selbstständige Meinungsbildung ermächtigt, seine persönlichen Erfahrungen und Meinungen innerhalb eines Diskurses zu thematisieren (1996, S. 192; 2017, S. 54). Damit ein Mensch in der Lage ist, an einem Diskurs teilzunehmen, muss er sowohl mündig als auch kommunikativ zurechnungsfähig sein (Graf, 1996, S. 192). Nach Habermas muss eine Zurechnungsfähigkeit, die eine Verständigung ermöglichen soll, sich an den in Kapitel 7.3 erwähnten Geltungsansprüchen orientieren (zit. nach Graf, 1996, S. 167). Im Allgemeinen ist eine kommunikative Zurechnungsfähigkeit vorhanden, wenn ein Individuum die Kompetenz besitzt, sich in unterschiedlichen Situationen verständigen zu können. D. h., dass es sich in einem Diskurs mit anderen Personen austauschen kann (Graf, 1996, S. 192).

Abschliessend ist zu erwähnen, dass Bildung und somit auch Mündigkeit nicht nur vom Individuum abhängen, sondern nur dort entstehen können, wo der gesellschaftliche Kontext dies auch zulässt. Demzufolge sollte die Gesellschaft diesbezüglich förderliche Rahmenbedingungen zur Verfügung stellen, denn es besteht eine wechselseitige Beziehung zwischen ihr und individuellen Bildungsprozessen (Graf, 1996, S. 155; Eugster et al., 1997, S. 40).

## **6.2 Emanzipationsprozesse: Entstehung von Autonomie**

In diesem Kapitel soll der Emanzipationsprozess nach Gerhard Schwarz dargelegt werden. Wie in Abbildung 8 ersichtlich, bezieht dieser sowohl die sozialen als auch die gesellschaftlichen Abhängigkeitsverhältnisse des Individuums mit ein und verläuft von der Dependenz über die Konterdependenz hin zur Interdependenz.

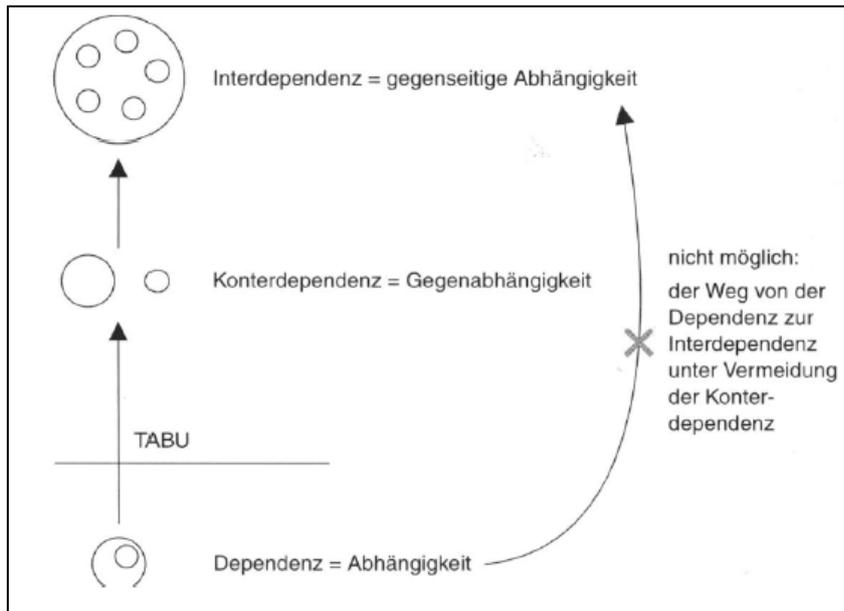


Abbildung 8. Menschliche Emanzipationsentwicklung. Nach Schwarz, 2019, S. 102.

Gemäss Schwarz befindet sich der Mensch während seines ganzen Lebens in Abhängigkeitsverhältnissen. Während er in frühen Jahren von seinen Erziehungsberechtigten abhängig ist, folgen nach der Ablösung vom Elternhaus weitere Abhängigkeitsverhältnisse zu anderen Personen, Gruppen- oder Gesellschaftsstrukturen. Zudem werden Menschen durch gesellschaftliche Normen, Regeln und Gesetze beeinflusst (2019, S. 95; S. 108). Diese Abhängigkeiten, die sogenannten „Dependenzen“, muss ein Individuum hinter sich lassen, um seine Identität zu finden und seine Autonomie zu erlangen. Dies kann gelingen, indem es die gesellschaftlichen Regeln und Normen kommunikativ in Frage stellt und den Mut entwickelt, „Nein zu sagen“. Durch die Kommunikation wird ein Mensch befähigt, seine Ablehnung innerhalb einer Gemeinschaft auszudrücken, ohne gleich getötet oder aus der Gemeinschaft ausgeschlossen zu werden (S. 95). Durch diese Auflehnung entwickelt das Individuum ein Verständnis, dass sein Wille nicht dem Willen anderer entsprechen muss und findet durch die Negation sich selbst (S. 98). Nach Schwarz ist diese Phase der Konterdependenz für die individuelle Autonomieentwicklung unabdingbar. Er betont, dass „(. . .) ohne Phase der Negation einer Autorität gegenüber, von der man abhängig ist, können eigene Entscheidungen nicht gewonnen werden.“ (S. 101). Dies stellt somit einen wichtigen Schritt bei der Autonomieentwicklung bzw. bei der Emanzipation dar.

Ist ein Individuum in der Lage, unabhängige Entscheide zu treffen, gelangt dieses von der Konterdependenz zur Independenz. Diesbezüglich hält Schwarz jedoch fest, dass independente Entscheidungen nur von Individuen getroffen werden können, wenn diese ohne Ausseneinflüsse zustande kommen. Dies ist in unserer Gesellschaft aber nicht möglich, da der Mensch einerseits auf andere Menschen angewiesen ist und andererseits individuelle

Entscheidungen immer auch durch unterschiedliche soziale Meinungen und gesellschaftliche Normen sowie Standards beeinflusst werden. Aufgrund dieser wechselseitigen Beziehungen zu anderen Personen oder Gruppen, den sogenannten Interdependenzen, kann ein Individuum seine Independenz nicht erreichen (Schwarz, 2019, S. 104-105, S. 140). Laut Schwarz ist es dennoch möglich, dass innerhalb einer Gruppe ein „(. . .) Ort der Freiheit (. . .)“ entstehen kann (S. 105). Autonomie kann dann innerhalb einer Gruppe gelebt werden, wenn zur Entscheidungsfindung alle Individuen mit einbezogen werden (S.106). Schwarz hält dazu fest: „In einer Gruppe von interdependenten Mitgliedern ist die Freiheit (Selbstbestimmung) immer Resultat der Kommunikation (. . .)“ (S. 108).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass eine Entscheidung eines Individuums nie independent ist. Massgebend ist vielmehr, in welchem Entwicklungsstadium es sich gerade befindet und ob sein Abhängigkeitsverhältnis zu anderen Personen, Gruppen oder zur Gesellschaft dependent, konterdependent oder interdependent ist (Schwarz, 2019, S. 108). Dabei muss der Emanzipationsprozess stets in Bezug zum jeweiligen sozialen sowie gesellschaftlichen Kontext gesehen werden. Um einen individuellen Emanzipationsprozess zu ermöglichen, bedarf es somit eines sozialen und gesellschaftlichen Kontextes, die eine gemeinsame Entscheidungsfindung mittels eines kommunikativen Diskurses zulassen.

## **7 Theorie kommunikativen Handelns nach Jürgen Habermas**

Jürgen Habermas entwickelt in seiner Theorie des kommunikativen Handelns eine zeitdiagnostische Gesellschaftstheorie, die den ambivalenten Charakter der gesellschaftlichen Modernisierung herausarbeitet (Hillmann, 2007, S. 324). Habermas will den Vernunftbegriff neu fassen und eine kommunikative Rationalität einführen (Habermas, 2019a, S. 114), mit dem Ziel, einen Beitrag zur Emanzipation der Menschen zu leisten (Iser & Strecker, 2010, S. 9).

Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns verfolgt drei Teilaspekte. Erstens entwickelt sie einen „Begriff der kommunikativen Rationalität“, welcher durch das kommunikative Handeln der instrumentellen Vernunft entgegensteht. Zweites entwirft sie ein „zweistufiges Konzept der Gesellschaft“, das die Paradigmen Lebens- und Systemwelt vereinigt und drittens stellt sie eine „Theorie der Moderne“ auf. Nach Habermas soll die Theorie des kommunikativen Handelns eine „Konzeptualisierung des gesellschaftlichen Lebenszusammenhangs“ ermöglichen und dabei die „Paradoxien der Moderne“ berücksichtigen (Habermas, 1981, S. 8; Graf, 1996, S. 164-165). Seine Kommunikationstheorie gibt die Bedingungen an, unter denen Verständigung zustande

kommen kann. Gesellschaftliche Ordnungen müssen sich auf einen normativen Kontext zurückbeziehen, welcher selbst wiederum in seiner Grundlegung auf Verständigungsorientierung verweist (Graf, 1996, S. 186). Habermas hat die situativen Elemente, die Bedingungen, die in der Kommunikation selbst liegen, herausgearbeitet. Diese lassen sich wiederum im Begriff der Lebenswelt und im Modell des herrschaftsfreien Diskurses zusammenfassen (Graf, 1996, S. 186).

Zunächst wird im Hinblick auf die Forschungsfrage der vorliegenden Arbeit auf die strukturellen Komponenten der Lebenswelt eingegangen, welche als Hintergrund für das kommunikative Handeln eingeführt werden. Anschliessend wird das Konzept des verständigungsorientierten Handelns vorgestellt und das universalpragmatische Sprechaktmodell erläutert.

## **7.1 Zweistufiges Gesellschaftssystem**

Habermas analysiert die gesellschaftliche Entwicklung, die seit der Industrialisierung zu einer zunehmenden Trennung zwischen Gesellschaftssystem und Lebenswelt der Menschen geführt hat. Aufgrund dessen entwickelt er ein zweistufiges Gesellschaftsmodell, welches zwischen System- und Lebenswelt unterscheidet (Hillebrandt, 2018, S. 83). Diese Differenzierung hilft, um die Relation zwischen zunehmender Systemdifferenzierung und Formen der sozialen Integration zu klären (Graf, 1996, S. 168).

### **7.1.1 Lebenswelt**

Kommunikativ handelnde Subjekte bewegen sich innerhalb ihres lebensweltlichen Horizonts in einer intersubjektiv geteilten Lebenswelt, die die Grundlage für gemeinsame Situationsdeutungen bildet. Habermas zufolge spielt sich darin das kommunikative Handeln ab (2019a, S. 449). So repräsentiert diese Lebenswelt die privaten, vertrauten zwischenmenschlichen Beziehungen. Sie ist geprägt durch kommunikative Rationalität, durch auf zwischenmenschliche Verständigung gerichtetes kommunikatives Handeln, Interaktionen und Alltagspraxis (Hillmann, 2007, S. 469). Habermas zufolge kommt für die Individuen die Bewältigung von Situationen Krisenprozessen gleich. In diesem Prozess sind die Menschen sowohl Initiatoren und Initiatorinnen zurechenbarer Handlungen als auch das Produkt von Überlieferung, in denen sie verhaftet sind, von solidarischen Gruppen, denen sie angehören sowie von Sozialisations- und Lernprozessen, denen sie nachkommen (Habermas, 1995, S. 593). Habermas differenziert drei strukturelle Komponenten der Lebenswelt, welche die Reproduktionsprozesse steuern, aber auch stören können: Kultur, Gesellschaft und Persönlichkeit. Die Kultur stellt den Wissensvorrat dar, aus dem die Interpretationen über die Welt gewonnen werden. Währenddessen die Gesellschaft die legitime Ordnung ist, welche die

Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen regelt. Mit der Persönlichkeit sind die Kompetenzen gemeint, welche ein Individuum sprach- und handlungsfähig machen und Verständigungsprozesse ermöglichen (2019b, S. 209, Graf, 1996, S. 172). Ein ausreichendes Mass an sprachlicher, d.h. an kommunikativer Kompetenz, bildet die grundsätzliche Bedingung für einen herrschaftsfreien Diskurs (Graf, 1996, S. 186). Dementsprechend ist Habermas zufolge die Lebenswelt auf drei zentrale Ressourcen angewiesen, nämlich Sinn (bzw. Wissen), Solidarität (bzw. soziale Ordnung oder Gruppenzugehörigkeit) und Ich-Stärke (bzw. Kompetenzen oder Fertigkeiten), die nur das kommunikative Handeln mit seinem Bezug auf das wechselseitige Geben und Nehmen von Gründen erzeugen kann (zit. nach Iser & Strecker, 2010, S. 91). Nach Habermas besteht die Lebenswelt aus Sinnstrukturen. So sind tradierte Werte, Auffassungen und Überzeugungen stets gegeben, und die Menschen müssen innerhalb dieser Strukturen Handlungen sowohl koordinieren als auch ausführen (Habermas, 2019a, S. 182ff; Iser & Strecker, 2010, S. 88).

Der Begriff der Lebenswelt steht in einer Wechselbeziehung zu Verständigungsprozessen. Das verständigungsorientierte Handeln übernimmt für die Reproduktion der Lebenswelt folgende Funktionen: Tradition und Erneuerung kulturellen Wissens, soziale Integration und Herstellung von Solidarität sowie Ausbildung von persönlicher Identität (Habermas, 2019b, S. 208).

### **7.1.2 Systemwelt**

Im Laufe der Entwicklung im Sinne von Säkularisierung und Rationalisierung nimmt die traditionelle Deckung der Lebenswelt ab, während Verständigungen zunehmen, die rational motiviert sind. Dies ermöglicht es einem Subjekt und verlangt es auch von ihm, zu normativen Gehalten vermehrt Ja-Nein-Stellungen einzunehmen. Die Rationalisierung bezieht sich neben der Überlieferung von Weltbildern insbesondere auch auf jene der Lebensführung insgesamt. Dies ermöglicht eine Institutionalisierung zweckrationalen Handelns (Graf, 1996, S. 169). So bildete sich im Verlauf der Geschichte die Systemwelt durch eine Ausdifferenzierung der Handlungsfolgen aus. In „primitiven“ Gesellschaften gab es primär die Lebenswelt, die für die Handlungen beigezogen wurde. Mit der Zeit bildeten sich weitere Systeme wie Politik und Wirtschaft aus, die unabhängig von der Lebenswelt waren (Graf, 2017, S. 189). Die Marktwirtschaft mit dem Steuerungsmedium Geld und die modernen Verwaltungen mit dem Steuerungsmedium Macht kennzeichnen die neue Stufe der Systemdifferenzierung (Graf, 1993, S. 91). Die Systemwelt ist bestimmt durch instrumentelle Rationalität, zweckrationales Handeln bzw. Arbeit und Organisationen (Hillmann, 2007, S. 469). Dort herrscht strategisch-instrumentelle Kommunikation vor, die an eine Zweck-Rationalität gebunden ist (Lambers, 2018, S. 101). Die strategische Kommunikation wird im nachfolgenden Kapitel 7.2 erläutert.

Habermas kritisiert, dass das Gesellschaftssystem immer mehr mit eigenen Steuerungsmedien wie Geld und Macht in die Lebensbereiche der Menschen eindringt. Die Gestaltung dieser Lebenswelt war ursprünglich dem Individuum überlassen. Folglich werden die Lebensbereiche des Menschen zerstört, da sie nicht mehr verständigungsorientiert zwischen System- und Lebenswelt ausgetragen werden (zit. nach Lambers, 2018, S. 101).

Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht die beiden Welten exemplarisch:

	<b>Lebenswelt (Sozial)</b>	<b>Systemwelt</b>
<b>Handlungstypen</b>	Verständigungs- und konsensorientiertes Handeln, kommunikatives Handeln	Erfolgs- und zweckorientiertes Handeln, strategisch-instrumentelles Handeln
Funktionale Differenzierung	Gesellschaft und Kultur	Politik, Recht, Wirtschaft
Kommunikationsmedium	Symbolisch-sprachliche Kommunikation	Nichtsprachliche Kommunikationsmedien Geld und Macht
Rationalitätsformen	Kommunikative, argumentative, soziale Rationalität	Zweckrational, technisch-instrumentelle Rationalität
Funktionen	Symbolische und kulturelle Reproduktion (Sozialisation)	Materielle Reproduktion

*Abbildung 9.* Differenzierung zwischen System und Lebenswelt nach verschiedenen Kriterien. Nach Römpf, 2015, S. 132.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass moderne Gesellschaften durch die Entkoppelung von zwei Bezugswelten, der System- und der Lebenswelt, gekennzeichnet sind. Mit zunehmender Eindringung des Systems in lebensweltliche Bereiche (sogenannte Kolonialisierung der Lebenswelt) verstärkt sich die krisenhafte Entwicklung der modernen Gesellschaft (Hillmann, 2007, S. 469).

Nach Habermas entspricht die „gesellschaftstheoretische Unterscheidung von System- und Lebenswelt mit der Unterscheidung von System- und Sozialintegration“ (zit. nach Hildebrandt, 2018 S. 86), der Begriff der Lebenswelt korrespondiert folglich komplementär mit dem kommunikativen Handeln (Habermas, 2019b, S. 182).

### **7.1.3 System- und Sozialintegration**

Die Integration in die System- und Lebenswelt verläuft verschiedenartig und es gibt zwei unterschiedliche Typen der Integration in die Gesellschaft. Einerseits eine auf funktionalen

Beziehungen basierende Systemintegration und andererseits eine auf normative Grundlagen bezogene Sozialintegration, welche durch intersubjektiv geteilte Orientierung und sprachliche Verständigung erfolgt (Graf, 1996, S. 168-169). Die Basis der Sozialintegration ist der lebensweltliche Kontext und das kommunikative Handeln (Graf, 1993, S. 90). Gemäss Habermas beinhaltet die Sozialintegration einen mehrschichtigen Prozess, welcher die Reproduktion in der Lebenswelt sicherstellt. Dieser Prozess beinhaltet die individuelle Ebene der Sozialisation und zielt auf die Ich-Identität, welche die Voraussetzung für eine autonome Lebensführung ist (zit. nach Vogel, 2017, S. 131). Die Sozialintegration geschieht durch die Verankerung der Normen im Individuum und ist die Basis für Interpretation und Reflexion (Graf, 1993, S. 90). Die Sozialintegration ist in der modernen Gesellschaft unter Druck. Nach Habermas zerstört das System die Solidarität (zit. nach Graf, 2017, S. 189). Die Systemintegration hingegen basiert auf verfestigtem zweckrationalem Wirtschafts- und Verwaltungshandeln, welches von Normen und Werten mehrheitlich abgekoppelt ist (Graf, 1993, S. 90). Die Steuerung der systemischen Zusammenhänge erfolgt über die Medien Macht und Geld und ist von den Problemen der Normierung oder Konsensfindung mehrheitlich befreit (S. 90). Nach Graf lassen sich die sozial- und systemintegrativen Prozesse nach dem Kriterium unterscheiden, inwiefern die Integrationsleistungen durch die von den Gesellschaftsmitgliedern verinnerlichteten Normen vollzogen werden und inwiefern sich die Integration auf die zu erwarteten Folgen der Handlung abstützt (2017, S. 189).

Abschliessend soll die Verbindung zwischen Sozial- und Systemintegration in Abbildung 10 exemplarisch verdeutlicht werden:

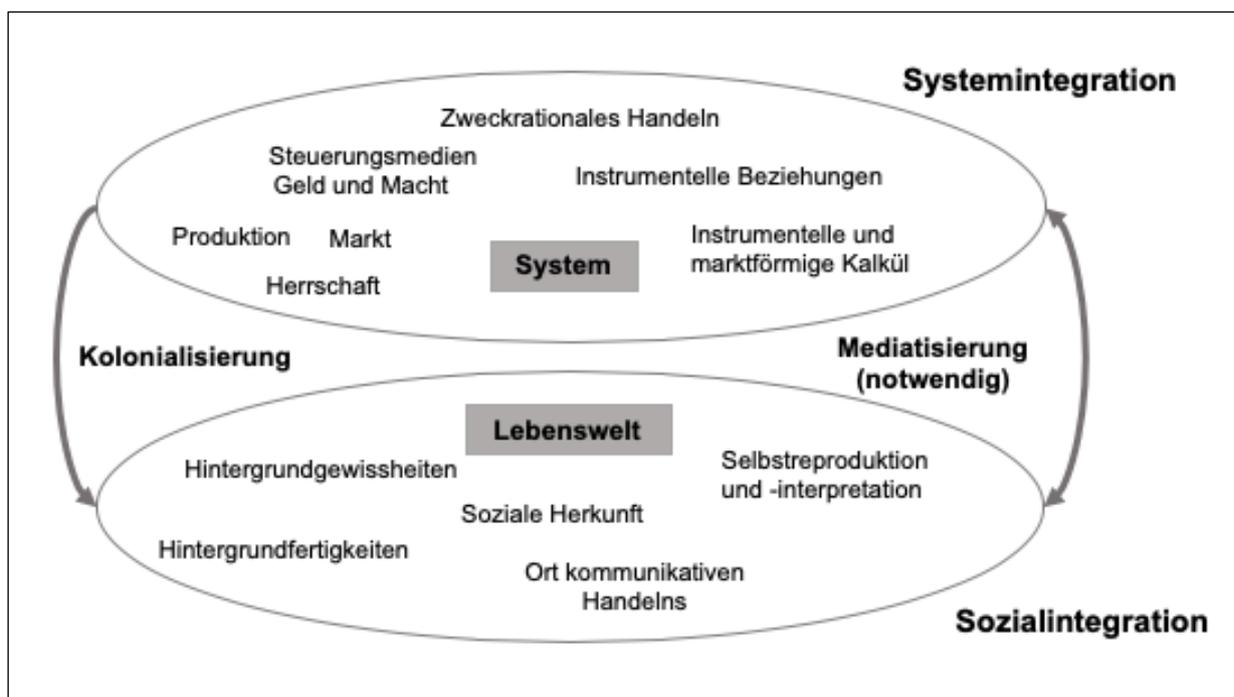


Abbildung 10. Habermas zweistufiges Gesellschaftsmodell. Nach Hillebrandt, 2018, S. 87.

Nachfolgend werden bezogen auf die Sozial- und Systemintegration die Erfolgs- und die Verständigungsorientierung eingeführt.

## 7.2 Erfolgsorientierung versus Verständigungsorientierung

Nach Weber geht zweckrationales Handeln davon aus, dass Akteurinnen und Akteure an der Erreichung ihrer nach Zwecken hinreichend präzisierten Ziels orientiert sind. Er oder sie berechnet alle Handlungsfolgen als Nebenbedingungen des Erfolgs. Dieser Zustand kann durch zielgerichtetes Tun oder Unterlassen kausal bewirkt werden (zit. nach Habermas, 1995b, S. 458-459). Folglich ist eine erfolgsorientierte Handlung instrumental, wenn der Akteur oder die Akteurin technische Handlungsregeln befolgt und die Wirkung als naturgesetzlich bewertet. Hierbei handelt es sich um eine nicht-soziale Handlungssituation. Als strategisch wird eine erfolgsorientierte Handlung bezeichnet, wenn sich der Akteur oder die Akteurin an rational gewählten Regeln orientiert und die Entscheidungen ihrer Gegenspielenden beeinflussen will. Zudem können instrumentelle Handlungen mit sozialen Interaktionen verbunden sein. Strategische Handlungen, welchen kommunikatives Handeln gegenübersteht, sind soziale Handlungen. Im kommunikativen Handeln sind die Akteurinnen und Akteure nicht überwiegend am eigenen Erfolg interessiert, sondern orientieren sich an der Verständigung (S. 459-460).

Die folgende Einteilung ordnet die Handlungstypen systematisch und übersichtlich zu:

Handlungs- Situation \ Handlungs- Orientierung	Erfolgsorientiert	verständigungsorientiert
nicht-sozial	instrumentelles Handeln	---
sozial	strategisches Handeln	kommunikatives Handeln

Abbildung 11. Handlungstypen. Nach Habermas, 2019, S. 384.

### 7.2.1 Strategisches Handeln

Habermas unterscheidet zwischen offenem und verdecktem strategischen Handeln. In Situationen des offenem strategischen Handelns sind sich alle Beteiligten über die Orientierung am Erfolg bewusst (Graf, 2017, S. 190). Demgegenüber verhält sich in Situationen des verdeckt strategischen Handelns mindestens jemand der Beteiligten strategisch, d.h., die Person täuscht andere darüber, dass sie die Voraussetzungen kommunikativen Handelns nicht erfüllt. In einem solchen Fall liegt Manipulation vor. In

systemisch verzerrten Kommunikationen täuscht zumindest jemand der Beteiligten sich selbst darüber, dass sie oder er strategisch handelt, um den Schein des kommunikativen Handelns aufrechtzuerhalten (Habermas, 1995b, S. 461). Graf geht davon aus, dass das offene strategische Handeln legitim sein kann. Strategisches Handeln kann sich beispielsweise aufgrund einer gescheiterten Situationsdefinition aufdrängen, um ein mögliches drohendes Scheitern der Kommunikation zu verhindern. Ziel ist in einem solchen Fall die Herbeiführung des kommunikativen Handelns (2017, S. 187). So kann offenes strategisches Handeln dabei helfen, die Perspektiven und Interessen aller Beteiligten einzubinden und dadurch einen ausgehandelten Kompromiss zu finden (S. 184). So muss sich das strategische Handeln einerseits durch seine Zielsetzung legitimieren. Seine Grundlage sind verallgemeinerbare Interessen wie sie in Normen, Recht und anerkannter Moral verfestigt sind. Und andererseits muss es sich durch seinen Erfolg legitimieren. Die Handlungsfolgen der sozialpädagogischen Intervention müssen sich an den Zielen Mündigkeit und soziale Zurechnungsfähigkeit orientieren (Graf, 2017, S. 187-188). Folglich muss sich das strategische Handeln doppelt legitimieren. Die Mündigkeit und Zurechnungsfähigkeit werden in Zusammenhang mit den Emanzipationsprozessen in Kapitel 6 erläutert.

Der Unterschied zwischen strategischem und verständigungsorientiertem Handeln ist in der Praxis oft nicht leicht zu erkennen, da Letzteres zu Beginn auch Elemente von strategischem Handeln besitzt (beispielsweise bei der Kontaktaufnahme) (Graf, 2017, S. 185).

Abbildung 12 zeigt abschliessend das soziale Handeln systematisch auf:

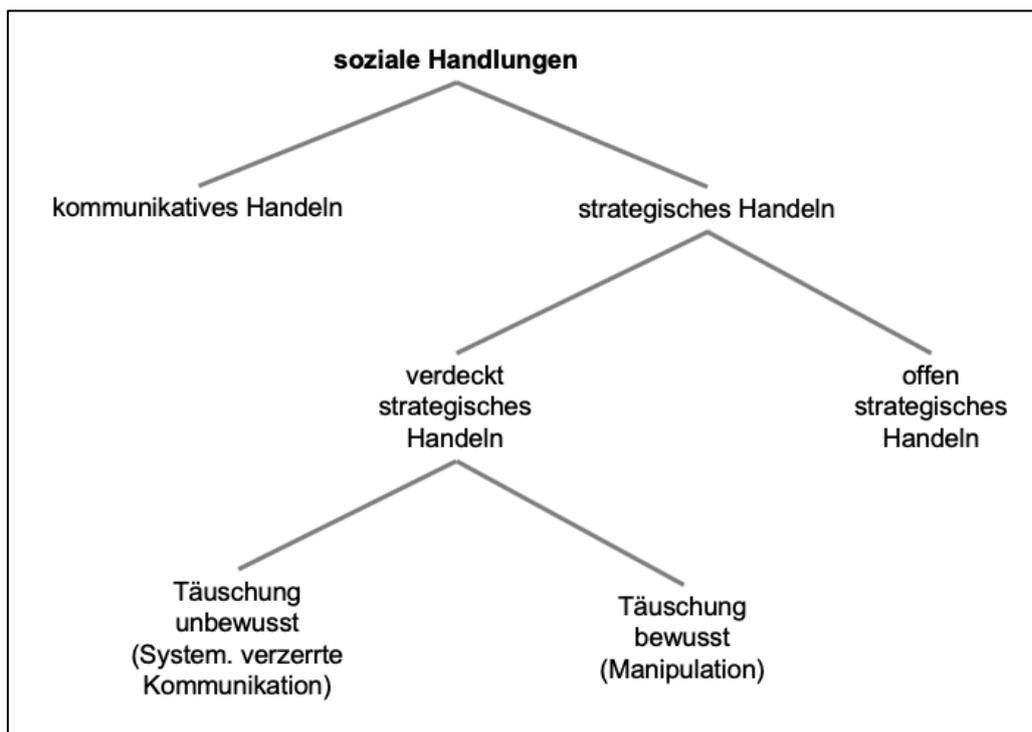


Abbildung 12. Typen von strategischem Handeln. Nach Habermas, 2019, S. 446.

## **7.2.2 Kommunikatives Handeln**

Nach Habermas bezieht sich das kommunikative Handeln auf Interaktionen zwischen sprach- und handlungsfähigen Menschen, die eine interpersonale Beziehung eingehen. Die Beteiligten wollen sich über die Handlungssituation verständigen, um ihre Handlungspläne und damit ihre Handlung gemeinsam abzustimmen. Dadurch erhält die Sprache einen wichtigen Stellenwert (Habermas, 2019, S. 128). Zudem sind kommunikative Äusserungen aufgrund ihrer Verständigungsfunktion auf einen gemeinsamen Hintergrund angewiesen. Geschieht dies in einem unzureichenden Mass, muss versucht werden, eine gemeinsame Situationsdefinition zu erarbeiten (Graf, 1996, S. 170). Wenn eine Verständigung erreicht wird, führt sie unter den Beteiligten zu Einverständnis. Ein kommunikativ erzielt Einverständnis, das durch eine gemeinsame Überzeugung zustande kommt, erfüllt die Bedingungen einer faktisch bestehenden Übereinstimmung zwischen den Beteiligten (Habermas, 1995b, S. 460-462).

Folglich zielt kommunikatives Handeln auf Verständigung, Handlungskoordination und Sozialisation. Es produziert und reproduziert kulturelles Wissen, soziale Integration und Solidarität sowie persönliche Identität (Graf, 2017, S. 168) (vgl. Kapitel 7.1.1). Zu Kultur und Sprache kann nicht die gleiche Distanz wie zu Tatsachen, Normen und Erlebnissen eingenommen werden. Aus diesem Grund begrenzt die Lebenswelt als Horizont die Sprechsituation (Graf, 1996, S. 170).

Es stellt sich nun die Frage, was die Voraussetzung für kommunikatives Handelns sein kann.

## **7.3 Universelle Geltungsansprüche**

Die Universalpragmatik hat das Ziel, universelle Bedingungen der Verständigung zu ermitteln, wobei die Sprache für Habermas das spezifische Medium der Verständigung ist (Habermas, 1995a, S. 353). Während eines Sprachaktes erhebt jede kommunikativ handelnde Person universelle Geltungsansprüche und unterstellt ihnen Einlösbarkeit. So müssen kommunikativ handelnde Personen, die an einem Verständigungsprozess teilnehmen, die folgenden vier universellen Geltungsansprüche erheben (S. 354).

### **7.3.1 Verständlichkeit**

Beim grammatikalischen Geltungsanspruch der sprachlichen Verständlichkeit muss die sprechende Person eine verständliche Ausdruckweise wählen, damit die hörende Person das Gesagte verstehen kann. Daher geht es bei diesem Geltungsanspruch um die korrekte Formulierung des Gesagten. Demzufolge wollen sich beide Parteien verständlich ausdrücken (Habermas, 1995a, S. 354). Verständlichkeit ist der alleinige Geltungsanspruch, der anhand

eines Satzes bestimmt werden kann, und gleichzeitig die Voraussetzung für die anderen Geltungsansprüche ist (S. 354).

### **7.3.2 Wahrheit**

Beim theoretischen Geltungsanspruch der Wahrheit wird die Objektivität der Behauptung geklärt. Die Sprechende Person muss die Absicht haben, einen wahren propositionalen Gehalt zu äussern, damit die hörende Person das Wissen der Sprechenden Person teilen kann (Habermas, 1995a, S. 354). Die Sprechende Person hat das Ziel, etwas zu verstehen geben zu wollen (S. 354). So beziehen sich die Akteurinnen und Akteure auf die objektive Welt der Tatsachen (Graf, 2017, S. 191).

### **7.3.3 Wahrhaftigkeit**

Beim expressiven Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit wird die Intention der Sprechenden Person geklärt. Er oder sie muss seine oder ihre Absicht wahrhaftig äussern, damit die hörende Person an seine oder ihre Äusserungen glauben und somit ihm oder ihr vertrauen kann (Habermas, 1995a, S. 355). Dabei dient die Aussage dem Zweck, sich verständlich zu machen (S. 354). Aus diesem Grund beziehen sich die Akteurinnen und Akteure auf die innerpsychische Welt der zugänglichen Erlebnisse (Graf, 2017, S. 191).

### **7.3.4 Richtigkeit**

Beim praktischen Geltungsanspruch der Richtigkeit wird die soziale Angemessenheit des Gesagten geklärt. Die Sprechende Person muss bezüglich geltender Normen und Werte richtige Äusserungen auswählen, damit die hörende Person die Aussagen bestätigen kann. Dies ermöglicht beiden Personen sich bezüglich eines „anerkannten normativen Hintergrunds“ gemeinsam übereinstimmend zu äussern (Habermas, 1995a, S. 355). Beide Parteien haben somit das Ziel, sich gegenseitig zu verständigen (S. 354). So beziehen sich die Akteurinnen und Akteure auf „die soziale Welt der legitim geregelten interpersonalen Beziehungen“ (Graf, 2017, S. 191).

Kommunikatives Handeln ist folglich so lange möglich, wie alle Beteiligten die reziprok erhobenen Geltungsansprüche berechtigterweise erheben. Das Ziel eines Verständigungsprozesses ist es, ein Einverständnis herbeizuführen. Dieses begrenzt sich auf die „intersubjektive Gemeinsamkeit des (. . .) Verstehens, des geteilten Wissens, des gegenseitigen Vertrauens“ und des reziproken Übereinstimmens (Habermas, 1995a, S. 355). So entspringt „jeder Konsens (. . .) einer intersubjektiven Anerkennung kritisierbarer Geltungsansprüche; dabei wird vorausgesetzt, dass die kommunikativ Handelnden zu

gegenseitiger Kritik fähig sind“ (Habermas, 2019a, S. 173). Aufgrund dessen können Aussagen als „unverständlich, falsch, unaufrichtig oder sozial unangemessen“ kritisch betrachtet werden (Graf, 2017, S. 192). Sobald kein Konsens besteht oder ein Geltungsanspruch nicht erfüllt ist, kann kommunikatives Handeln nicht weitergeführt werden. Als Alternative kann entweder auf das strategische Handeln umgestiegen werden oder das verständigungsorientierte Handeln wird erneut aufgenommen, worauf der bestrittene Geltungsanspruch diskursiv geprüft werden muss. Zudem kann die Kommunikation auch abgebrochen werden (Habermas, 1995a, S. 355-356).

Abbildung 13 verdeutlicht die erwähnten Zusammenhänge.

Realitätsbereiche	Erscheinungsform der Realitätsbezüge	Impliziter Geltungsanspruch	Allgemeine Funktion der Sprechhandlung
äussere Natur	Objektivität	Wahrheit	Darstellung von Sachverhalten
Gesellschaft soziale Ordnung	Normativität	Richtigkeit	Herstellung von interpersonalen Beziehungen
innere Natur	Subjektivität	Wahrhaftigkeit, Aufrichtigkeit	Austausch subjektiver Erlebnisse
Sprache	Intersubjektivität	Verständlichkeit	---

Abbildung 13. Das universalpragmatische Sprachmodell. Nach Habermas, 1995a, S. 440.

Problematisierungen, der für das kommunikative Handeln basalen Geltungsansprüche verlangen Diskurse, in welchen argumentativ geklärt werden soll, ob deren Erfüllung zu Recht unterstellt worden war oder nicht. Dass es zur expliziten Aufforderung kommt, einen Geltungsanspruch zu überprüfen, beruht wesentlich auf den heterogenen Erfahrungen der Diskursteilnehmenden. Gäbe es keine unterschiedlichen Erfahrungen oder Wahrnehmungen, dann könnten auch keine Geltungsansprüche erhoben werden (Graf, 1996, S. 186).

## 8 Der argumentativ gesättigte Diskurs nach Martin Graf

Die „Heterogenität der Erfahrungen“ bildet nach Graf eine Grundvoraussetzung für die Kommunikation. Demnach ist die Ressource für die Verständigung ein Reservoir an kollektiv gemachten Erfahrungen. Das unterschiedliche Erleben einer Situation allein reicht nicht aus (Graf, 1996, S. 186).

Gemäss Graf finden sozialpädagogische Handlungen und Interventionen dort statt, wo wirkliche Kommunikation be- oder sogar verhindert wird. „Die Wiederherstellung einer normativ geregelten und dadurch selbstverständlichen kommunikativen Situation ist die Aufgabe und das Ziel des sozialpädagogischen Handelns (. . .)“ (Graf, 1988, S. 5). Folglich

sind gelingende Verständigungsprozesse die Voraussetzung für eine erfolgreiche soziale Integration, was jedoch einen argumentativ gesättigten Diskurs voraussetzt. Ein Diskurs ist dann gesättigt, wenn alle Beteiligten auf unterschiedliche Erfahrungsinhalte zurückgreifen, sich diese in Erinnerung rufen können und mutig genug sind, diese gültig in den Verständigungsprozess einzubringen, um Geltungsansprüche zu problematisieren. Somit müssen sich die Diskursteilnehmenden ihrer Erfahrungen bewusst sein oder bewusst werden (Graf, 1996, S. 186). Das Effizienzkriterium für einen argumentativ gesättigten Diskurs ist, dass alle Argumente der Diskursteilnehmenden eingebracht werden können. Sollten keine relevanten Argumente eingebracht worden sein, so bleibt der Diskurs leer (Graf, 2017, S. 195-196). Nach Habermas ist die Voraussetzung für die Teilnahme an Diskursen die Kritikfähigkeit der Gesellschaftsmitglieder (zit. nach Graf, 1996, S. 185). Habermas betont, es brauche eine diskursive Verständigung in einem herrschaftsfreien Diskurs, um kommunikative Vernunft zu bilden. Dies ist die Voraussetzung für die Emanzipation, welche Habermas nur in der Lebenswelt sieht (zit. nach Hillebrandt, S. 88).

## **9 Legitimation Sozialarbeit und Sozialhilfe**

Die Sozialarbeit führt als Folge ihrer Institutionalisierung bestimmte „kompensatorische Massnahmen“ in der Gesellschaft aus. Dies beinhaltet Erziehungs- und Bildungsaufgaben, die auf einem staatlichen Auftrag beruhen. Diese Institutionalisierung basiert auf der gesellschaftlichen Akzeptanz der Sozialen Arbeit. Die Form einer Institution nimmt die Sozialarbeit erst an, wenn sie Mittel vom Staat erhält, um Massnahmen durchzuführen. Dabei handelt es sich zum Beispiel um finanzielle Ressourcen, Gesetzesgrundlagen sowie die Anstellung von Sozialarbeitenden in der jeweiligen Einrichtung (Vogel, 2017, S. 94). Auf der Ebene von Beratungen zeigen sich solche Mittel beispielsweise durch vordefinierte Aufträge, die Verteilung von Kompetenzen sowie die Art des methodischen Handelns der Sozialarbeitenden (S. 199). Durch die Zuteilung solcher Mittel erhält die Sozialarbeit von der Gesellschaft Macht zugesprochen, welche dadurch legitimiert wird, dass ihr Einsatz einem bestimmten Ziel dient. Diese Ziele sind meist nicht eindeutig formuliert, da in der Gesellschaft unterschiedliche Interessen bestehen, welche die Zielsetzung und somit die Institutionalisierung prägen (S. 94; S. 95). Die vom Staat zugesprochene Macht zeigt sich in der Sozialen Arbeit auf verschiedenen Ebenen. So beeinflusst die Machtübertragung beispielsweise sowohl die Institution als auch die Arbeitsweise von Sozialarbeitenden. Im Einzelfall ist die Vorgehensweise aufgrund multipler sowie teilweise gegensätzlicher Aufträge oft nicht klar definiert, sondern lässt den Sozialarbeitenden Handlungsspielräume (S. 95).

Durch die oben erwähnte Institutionalisierung erhält die Sozialarbeit eine Legitimation in Form einer faktischen gesellschaftlichen Akzeptanz. Diese reicht jedoch nicht aus, um

sozialarbeiterisches Handeln im Allgemeinen und Beratungstätigkeiten im Speziellen zu legitimieren (Vogel, 2017, S. 96; S. 201). Im Einzelfall kann die sozialarbeiterische Tätigkeit bzw. die Beratung nur legitimiert werden, wenn Sozialarbeitende im konkreten Fall die Sichtweisen der beteiligten Personen mitberücksichtigen, denn ohne ihren Einbezug würde es sich um eine reine Machtausübung handeln (S. 96, S. 201). Nach Vogel ist eine solche Machtausübung „(. . .) im Sinn eines Durchsetzens des eigenen Willens unter völliger Absehung des Fremden gerade nicht Sache der Sozialarbeit“ (2017, S. 96). Dies bestätigt auch Graf. Er betont: „Reine Anpassungs- und Unterwerfungsakte verletzen die Binnenlogik von Sozialarbeit – sie gehören letztlich in die Hände der Justiz“ (2017, S. 78). Folglich benötigt das strategische Handeln in der Sozialen Arbeit im Einzelfall einen „Moment des Gehorchen-Wollens“ der beteiligten Personen (Vogel, 2017, S. 96-97).

Wenn eine faktische gesellschaftliche Akzeptanz im Einzelfall zur Legitimation der Sozialarbeit nicht ausreicht, stellt sich die Frage, an welchen Normen sie sich orientieren soll. Nach Habermas muss sowohl die Sozialarbeit als auch die Sozialpädagogik beim Stellen der Legitimationsfrage die Norm des „verallgemeinerbaren Interesses“ berücksichtigen (zitiert nach Vogel, 2017, S. 97). Daraus folgend lässt sich der Begriff der Legitimation nicht unabhängig von der Theorie des kommunikativen Handelns nach Habermas formulieren (Graf, 1988, S. 6). Legitimation heisst in diesem Zusammenhang, „Handlungen müssen sich auf begründbare und akzeptierte Normen beziehen“ (S. 6-7). Der Bezug auf gültige Normen allein genügt nicht, daher muss sich das sozialpädagogische Handeln doppelt legitimieren. So stützt es sich einerseits auf faktisch vorhandene und allgemein anerkannte Normen (beispielsweise Regelungen im Recht), welche andererseits den verallgemeinerbaren Interessen entspringen (S. 8). Die Notwendigkeit einer doppelten Legitimation gilt nicht nur für die Sozialpädagogik, sondern auch für die Sozialarbeit. So benötigt diese als Grundlage ihrer Legitimation nicht nur die gesellschaftliche Akzeptanz, sondern zusätzlich eine substantielle Legitimation, welche auf einem verallgemeinerbaren Interesse basiert (Vogel, 2017, S. 94), was die sozialarbeiterischen Beratungen miteinschliesst (Vogel, 2017, S. 201). Die Sozialarbeit muss sich am Geltungsanspruch der sozialen Angemessenheit orientieren und diesen in der Praxis anwenden (Vogel, 2017, S. 97). Dabei handelt es sich um den in Kapitel 7.3.4 erwähnten Geltungsanspruch nach Habermas, wobei eine Erhöhung der diskursiven Sättigung angestrebt werden soll. Laut Vogel bedeutet dies bezogen auf den Einzelfall, dass bei der Fallbearbeitung möglichst viele Erfahrungsinhalte der beteiligten Personen miteinzubeziehen sind (2017, S. 97; S. 99). Demnach muss das strategische Handeln, welches auf der Legitimation der Institution beruht, das Ziel haben, die diskursive Sättigung zu erhöhen (S. 98). Es stellt sich nun die Frage, was dies für das sozialarbeiterische Handeln bedeutet.

In der Praxis muss sich die Sozialarbeit immer wieder der Legitimationsfrage stellen. Folglich sollten Sozialarbeitende ihr sozialarbeiterisches Handeln jeweils auf deren Legitimation hin prüfen. Nach Vogel sind drei verschiedene sozialarbeiterische Interventionsarten erkennbar, nämlich die pädagogische, die kompensatorische und die substituierende Intervention (Vogel, 2017, S. 98). Strategisches Handeln innerhalb sozialpädagogischer Massnahmen ist dann legitim, wenn die Handlungen dazu dienen, eine Grundlage für einen späteren Diskurs zu ermöglichen oder die Zurechnungsfähigkeit von Personen wiederherzustellen (z. B. Aufhebung von materieller Not oder Linderung von pathologischen Zuständen) (Graf, 2017, S. 56).

Das Ziel sozialpädagogischen Handelns ist es einerseits die Mündigkeit von einzelnen Individuen zu fördern und andererseits die Zurechnungsfähigkeit innerhalb der Kommunikation zu stärken (Graf, 2017, S. 54-55). Es gibt in der Praxis Situationen, in denen ein solches pädagogisches Handeln nicht möglich ist. Bei der zweiten Interventionsart handelt es sich um kompensatorische Interventionen. Hierbei wird versucht, die Individuen in die bestehenden, oftmals ungerechten gesellschaftlichen Verhältnisse zu integrieren. Die Integration ermöglicht allenfalls „indirekt individuelle Zuwächse von Mündigkeit und/oder sozialer Zurechnungsfähigkeit“ (Vogel, 2017, S. 98). Wenn die genannten Interventionsarten nicht angewandt werden können, weil zum Beispiel die betroffenen Personen nicht in der Lage sind, selbst für ihre Bedürfnisse einzustehen, tritt die dritte Interaktionsart in den Vordergrund. Hierbei handelt es sich um „substituierende Interventionen“. In einem solchen Fall handelt der oder die Sozialarbeitende in Vertretung für die Klientel Kompromisse aus oder übernimmt bestimmte Handlungen für sie (Vogel, 2017, S. 98-99).

Schlussendlich legitimiert sich jede der erwähnten Interventionsarten dadurch, dass ausgeschlossene Erfahrungsinhalte wieder in der Fallbearbeitung zugänglich gemacht werden. Sei dies direkt in der Interaktion durch sozialpädagogische Massnahmen, indirekt durch kompensatorische Massnahmen oder durch stellvertretendes Handeln im Namen der Klientel (Vogel, 2017, S. 99). Nach Vogel bedeutet dies: „Handeln und Interventionen besteht also in einer strategischen Komponente der Herbeiführung von Äusserungen, der Schaffung von Resymbolisierungschancen und von kommunikativen Situationen“ (2017, S. 99). Auf die Nutzung solcher Resymbolisierungen und Thematisierung von problematischen Geltungsansprüchen durch Sozialarbeitende in der Praxis wird im Kapitel 11.3 näher eingegangen. Das Ziel ist dabei, dass Sozialarbeitende durch die Nutzung des verständigungsorientierten Handelns nach Habermas die diskursive Sättigung erhöhen (Vogel, 2017, S. 74), wodurch die Sozialarbeit ihre Legitimation erhält.

Dies bedeutet, dass die Sozialarbeit sozialpädagogisch handeln muss, ansonsten würde es sich bei ihr nur um „repressive Akte der Unterwerfung“ handeln (Graf, 2017, S. 78). Aus diesem Grund lassen sich Interventionen der Sozialarbeit ohne sozialpädagogische Komponenten nicht rechtfertigen (S. 78). Nun stellt sich die Frage, inwiefern die individuelle Sozialhilfe über eine Legitimation verfügt.

## **9.1 Gesellschaftliche Akzeptanz**

Die individuelle Sozialhilfe ist wie in Kapitel 2.4 beschrieben, gesetzlich verankert. Bezüglich der Frage nach einem staatlichen Auftrag kann exemplarisch auf die im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern festgehaltenen Wirkungsziele hingewiesen werden (vgl. Art. 2 & 3 SHG). Demzufolge basiert die individuelle Sozialhilfe auf einem staatlichen Auftrag. Für die Erfüllung dieses Auftrages werden der Sozialhilfe bzw. den Sozialdiensten vom Staat Mittel zugesprochen. Dabei handelt es sich um Steuereinnahmen der Kantone und der Gemeinden sowie Einnahmen aus dem „interkantonalen Finanzausgleich“ (Knöpfel & Schuwey, 2014, S. 180). Aufgrund dessen erhalten Sozialdienste u.a. finanzielle Ressourcen, um das soziale Existenzminimum an die Sozialhilfebeziehenden auszubezahlen (SKOS, 2017, B.2-2). Zudem sind im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern Mindestanforderungen für die Ausgestaltung der Sozialdienste wie Umfang des Personalschlüssels sowie Personalqualifikationen formuliert (vgl. Art. 3 Abs. 1 SHV, Art. 3a SHV). Durch zugesprochene Mittel erhält die Sozialarbeit Macht (Vogel, 2017, S. 94). Im Fall der Sozialhilfe zeigt sich die erhaltene Macht beispielsweise in Form von Ermessensspielräumen oder der Möglichkeit, Sanktionsmassnahmen auszusprechen (Schaller Schenk, 2016, S. 79; Akkaya, 2015, S. 63). Diese Ausführungen lassen erkennen, dass die individuelle Sozialhilfe die Form einer Institution hat, worauf ihre gesellschaftliche Akzeptanz gründet.

## **9.2 Substantielle Legitimation**

Wie bereits erwähnt, reicht die gesellschaftliche Akzeptanz nicht aus, um die Sozialarbeit im Allgemeinen und die Sozialhilfe im Speziellen zu legitimieren, denn zur Legitimation benötigt es zusätzlich eine substantielle Legitimation. Demzufolge muss sich die individuelle Sozialhilfe hinsichtlich ihrer Legitimation an einem verallgemeinerbaren Interesse orientieren (Vogel, 2017, S. 94). Das bedeutet beispielsweise, dass Sozialarbeitende bei der Fallarbeit u.a. die persönliche Integrität sowie die individuellen Bedürfnisse der Klientel mitberücksichtigen (SKOS, 2005, A.4-2, vgl. Art. 24 & 25 SHG). Gemäss SKOS soll der Einbezug der Sozialhilfebeziehenden verhindern, dass die Klientel zu blossen Objekten des staatlichen Handelns werden (2005, A.4-2), wodurch eine reine Machtanwendung verhindert werden soll. Anzuführen ist, dass die Sozialarbeit nur legitimiert sein kann, wenn in jedem Einzelfall die

Sichtweisen der Klientel miteinbezogen wird (Vogel, 2017, S. 96). Dies bedeutet, dass die Legitimationsfrage nicht generell beantwortet werden kann. Es muss vielmehr bei jeder sozialarbeiterischen Intervention im Rahmen der individuellen Sozialhilfe abgeklärt werden, ob eine substantielle Legitimation besteht.

Dies setzt voraus, dass Sozialarbeitende ein Bewusstsein entwickeln müssen, auf dessen Grundlage die Legitimation der individuellen Sozialhilfe basiert. Sie müssen wissen, dass es zur Legitimation sowohl einer gesellschaftlichen Akzeptanz als auch einer substantiellen Legitimation bedarf. Für die Legitimation im Einzelfall sollen Sozialarbeitende in der individuellen Sozialhilfe ihre pädagogischen, kompensatorischen oder substantiellen Interventionen auf ein verallgemeinerbares Interesse ausrichten und versuchen, in der Fallarbeit ausgeschlossene Erfahrungsinhalte wieder zugänglich zu machen (vgl. Vogel, 2017, S. 94; S. 99). Zudem müssen sie eine Bereitschaft entwickeln, ihr Handeln in der Praxis auf seine Legitimation hin zu überprüfen.

## 10 Sprachspiel- und Interaktionstheorie nach Alfred

### Lorenzer

Im Fokus dieses Kapitels steht das Konzept der Sprachspiel- und Interaktionstheorie nach Lorenzer, welches die Sprachspieltheorie von Wittgenstein erweitert (1973, S. 20; 1977, S. 33) und sich mit den Entstehungs-, Aufspaltungs- und Wiederherstellungsprozessen von Sprachspielen beschäftigt (Vogel, 2017b, S. 204). Durch die theoretische Auseinandersetzung mit dem Konzept soll ein besseres Verständnis für erschwerte zwischenmenschliche Verständigungsprozesse aufgezeigt werden.

#### 10.1 Symbolisierung

Um die Bildung der Sprachspiele aufzuzeigen, wird zuerst der Entstehungsprozess der Interaktionsformen, wovon die ersten bereits im Kindesalter gebildet werden, dargelegt. Dieser Prozess begleitet einen Menschen während seines gesamten Lebens.

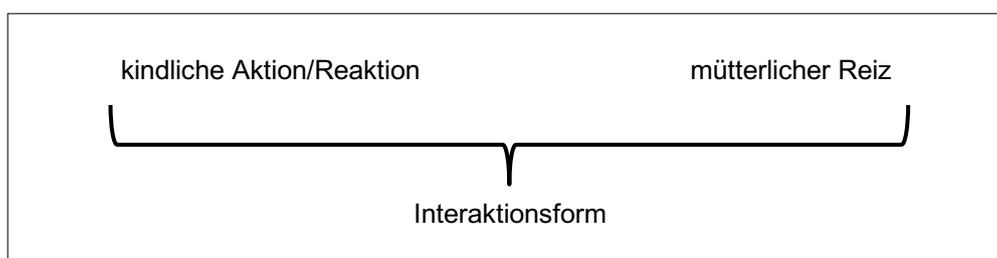


Abbildung 14. Entstehungsprozess der Interaktionsformen. Nach Lorenzer, 1977, S. 43.

Wie in Abbildung 14 ersichtlich, entstehen Formen von Interaktionen beispielsweise aufgrund einer Verständigung zwischen Mutter und Kind, welche mittels Gestik erfolgt und durch ein Reiz-Reaktions-Schema gekennzeichnet ist (Lorenzer, 1977, S. 33, S. 43; Lorenzer, 1973, S. 30-31). Die Interaktionen, aus denen sich mit der Zeit Verhaltensstrukturen, sogenannte Interaktionsformen herausbilden, steuern das Verhalten des Kindes (Lorenzer, 1977, S. 33).

Die gebildeten Formen beginnen sich im Laufe der Kindheit mit der Sprache zu verbinden. Verbindungen entstehen nicht zufällig, sondern werden ihrerseits durch zwischenmenschliche Verhältnisse beeinflusst. So verbindet ein Kind die von der Mutter vermittelte Sprache allmählich mit den Formen. Durch die sprachliche Verbindung entstehen symbolische Interaktionsformen (Lorenzer, 1977, S. 33, S. 44; Lorenzer, 1973b, S. 107), welche durch die Anbindung an das sprachmotorische System in das Bewusstsein des Individuums gelangen. Folglich sind diese dem Individuum bewusst und situationsunabhängig (Lorenzer, 1977, S. 46; Wollenhaupt, 2018, S. 160). Nach Wollenhaupt ermöglicht dies dem Individuum, Handlungen bewusst zu reflektieren und zu beeinflussen. Die sprachliche Verknüpfung beinhaltet auch gesellschaftliche Normen, Tabuisierungen und Regeln (2018, S. 160). Zudem werden gemäss Lorenzer „(. . .) gesellschaftliche Widersprüche in Sprache eingeschleppt (. . .)“ (1973b, S. 107).

Lorenzer zufolge können die Sprachspiele als die Endstufe der symbolischen Interaktionsformen angesehen werden. Diese enthalten sowohl Sprache als auch Handlungen (1977, S. 34). Laut Vogel kann ein Sprachspiel erst als intakt angesehen werden, wenn die zwischenmenschliche Verständigung erfolgreich ist. Dazu muss das Individuum seine Erfahrungsinhalte in eine Konversation so einbringen, dass diese von anderen Personen verstanden werden können. Dies kann gelingen, wenn die Zuhörenden die eingebrachten Informationen mit eigenen Erfahrungen in Verbindung bringen können (2017, S. 54). Vogel macht dazu folgende Aussage: „(. . .) Sprachspiele müssen sozial geteilt sein, um die Symbolisierungsfunktion zu übernehmen (. . .)“ (2017, S. 55). Das bedeutet, dass es aufgrund intakter Sprachspiele möglich ist, individuelle Erfahrungen gegenüber anderen Personen sozial verständlich zu machen (2017, S. 55). Sprachspiele müssen fortwährend auf ein Neues erstellt werden, um die im nächsten Kapitel erwähnte Desymbolisierung und Klischeebildung zu verhindern (Vogel, 2017b, S. 204; S. 206).

## **10.2 Desymbolisierung und Klischeebildung**

Die Spaltung von intakten Sprachspielen kann verschiedene Ursachen haben. So können gesellschaftliche Widersprüche zu Spannungen im Individuum führen, wodurch die Sprachspiele gespalten werden (Lorenzer, 1973b, S. 108). Die bestehenden, individuellen

symbolischen Interaktionsformen sind an den ursprünglichen sozialen Kontext gebunden. Wenn ein Individuum mit einem neuen Kontext konfrontiert wird, müssen diese deshalb mittels Sprache so umgewandelt werden, dass die sprachsymbolische Interaktionsform im neuen sozialen Kontext verstanden wird. Wenn das nicht gelingt, besteht die Gefahr einer Aufspaltung des Sprachspiels (Vogel, 2017b, S. 215).

Durch die Aufspaltung des Sprachspiels – der Exkommunikation – wird die symbolische Interaktionsform wieder vom Sprachsymbol getrennt, was eine Desymbolisierung zufolge hat. Übrig bleiben die Elemente desymbolisierte Interaktionsform und freies Sprachzeichen (Lorenzer, 1973b, S. 108; Lorenzer, 1977, S. 52-53). Ersteres wird aufgrund der Sprachungebundenheit wieder aus dem Bewusstsein des Individuums gelöscht und wird demzufolge unbewusst. Die unbewussten bzw. desymbolisierten Interaktionsformen können sich in Form von Klischees zeigen (Lorenzer, 1977, S. 53; Lorenzer, 1973b, S. 108-109). Diese führen wiederum zu unbewussten, unreflektierten, zwanghaften motorischen Handlungen, die durch Situationsreize ausgelöst werden (Lorenzer, 1973, S. 116). Ein solches Verhalten wird von aussenstehenden Personen oftmals als schwer verständlich und als unnütz wahrgenommen (Vogel, 2017b, S. 206). Das Element freies Sprachzeichen ist „emotional-leer“ (Lorenzer, 1977, S. 53). Gemäss Vogel verliert das desymbolisierte Zeichen „(. . .)“ ihre symbolische Qualität und wird dadurch zur leeren Worthülse“ (2017b, S. 207). Dies bedeutet, dass sie sich zeigen, wenn Individuen gewisse Informationen nicht thematisieren oder innerhalb von Gruppen institutionalisierte Sprachregelungen bestehen und nur bestimmte Fachbegriffe genutzt werden. Institutionen können somit Symbolisierungen verunmöglichen. Folglich ist es möglich, dass Sprachregelungen und die Nutzung bestimmter Fachbegriffe verhindern, dass gewisse Erfahrungen beziehungsweise Informationsinhalte sozial, folglich innerhalb von Konversationen, geteilt werden können (Vogel, 2017, S. 56-57). Laut Vogel werden desymbolisierte Zeichen in diesen Fällen „(. . .) zu blossen Klischees (. . .)“ (2017b, S. 207).

Zusammenfassend wird hervorgehoben, dass durch Exkommunikation zuvor bewusste Erinnerungsinhalte aus dem Bewusstsein der Individuen verschwinden. Dies führt dazu, dass diese nicht mehr in der Lage sind, ihre Handlungen und ihre „(. . .) Teilhabe an gesellschaftlichen Prozessen (. . .)“ zu reflektieren (Lorenzer, 1973, S. 34). Zudem erschweren die durch Exkommunikation entstandenen Kommunikationslücken die zwischenmenschliche Verständigung (Vogel, 2017, S. 56). Ungeklärt bleibt jedoch, wie die Desymbolisierungen und die Klischeebildungen resymbolisiert werden können. Dies ist das Thema des folgenden Kapitels.

### 10.3 Resymbolisierung

Den obigen Ausführungen zufolge werden gewisse Erinnerungsinhalte durch die Aufspaltung des Sprachspieles dem Individuum unbewusst. Damit das Unbewusste diesem wieder zugänglich wird, benötigt es eine Resymbolisierung, die laut Lorenzer Folgendes bewirken soll:

„Die Resymbolisierung stellt die Interaktionsmöglichkeit wieder her und macht Konflikte als sinnliche Erfahrung gesellschaftlicher Widersprüche zugänglich, sie eröffnet den Weg zu einer Aktivität *mit anderen*, in der die Konflikterfahrung als Erfahrung gesellschaftlicher Widersprüchlichkeit politisch werden kann“ (1973, S. 36).

Lorenzer zufolge kann der Resymbolisierungsprozess weder alleine durch das betroffene Individuum erfolgen noch durch aussenstehende Personen „(. . .) verfügt oder geschenkt werden“. Daraus resultiert, dass die Wiederherstellung des aufgespaltenen Sprachspieles „(. . .) nicht Handlungsanweisung, Befehl, Zuruf sondern *Produktion*“ sein muss (1977, S. 36). Die Produktion erfolgt durch ein „dyadisches Subjekt“ (Lorenzer, 1977, S. 36). Daraus lässt sich schliessen, dass die Desymbolisierung durch einen gemeinsamen Prozess zwischen betroffenen Individuen sowie anderen Personen entsteht.

Nach Vogel können Fachpersonen wie Sozialarbeitende beim Resymbolisierungsprozess ein dreiteiliges Analyseverfahren nutzen. Zuerst müssen sie Auffälligkeiten (sogenannte Emergenzen) im Material wie beispielsweise in Konversationen oder schriftlichen Dokumenten erkennen (2017, S. 58-59). Durch die Aufspaltung des Sprachspieles entstandene Emergenzen zeigen sich dadurch, dass ein Individuum beispielsweise seinen Redefluss unterbricht, stoppt oder Erzählungen wiederholt. Auch weisen non-verbale Zeichen wie Lachen oder mehrmaliges Räuspern auf Emergenzen hin (2017, S. 58). Zudem deutet, wie in Kapitel 10.2 erwähnt, die Nutzung von institutionellen Sprachregelungen und Fachbegriffen beispielsweise innerhalb von bürokratischen Organisationen auf aufgespaltete Sprachspiele hin (S. 56). Solche Emergenzen lassen sich aber nicht nur in Konversationen, sondern auch durch das Weglassen von Informationen oder generalisierten Aussagen in Schriftstücken wie Aktennotizen feststellen (S. 58). Nach der Aufdeckung der Emergenzen versuchen die Fachpersonen, diese so nahe wie möglich am Material zu deuten. Schlussendlich müssen die rekonstruierten Inhalte in einem dritten Schritt mit dem ursprünglichen Kontext verbunden werden, um die ganzheitliche Bedeutung zu verstehen (2017, S. 58-59).

Abschliessend kann gesagt werden, dass eine geschichtliche Aufarbeitung von unbewussten Erinnerungsinhalten erreicht werden soll, damit diese für das Individuum zukünftig wieder zugänglich und dadurch thematisierbar werden (Vogel, 2017b, S. 206; S. 210).

## **11 Anwendung der theoretischen Bezüge II**

In der Anwendung II wird aufgezeigt, welche Eigenschaften sowohl Sozialarbeitende als auch die Klientel zu ihrer Emanzipation entwickeln müssen. Diese Emanzipationsprozesse sollen es ihnen ermöglichen, innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen der individuellen Sozialhilfe selbstbestimmter aufzutreten und ihnen dabei helfen, eine Loslösung aus den Zwängen eines „blossen Verwaltet-Seins“ zu erreichen.

### **11.1 Emanzipationsprozesse in der individuellen Sozialhilfe**

Nach Gerhard Schwarz befinden sich Menschen während ihres ganzen Lebens in Abhängigkeitsverhältnissen (2019, S. 95; S. 108). In der individuellen Sozialhilfe sind beide, sowohl die Klientel als auch die Sozialarbeitenden mit solchen Abhängigkeiten konfrontiert. Im Falle Ersterer spiegelt sich dies im Emotionsempfinden wider, indem sie die Sozialhilfe mit einem „Gefühl von Abhängigkeit und Ohnmacht“ verbinden (Davolio, Guhl & Rotzetter, 2013, S. 67). So kann davon ausgegangen werden, dass die Klientel in mehrfacher Weise vom Sozialdienst abhängig ist. Hierbei kann die finanzielle Abhängigkeit aufgrund der Unterstützung durch den Sozialdienst angeführt werden. Die individuelle Sozialhilfe bezahlt den Grundbedarf in Form von Pauschalbeträgen aus. Dies bedeutet, dass die Sozialhilfebeziehenden mit den vorgegebenen Geldmitteln auskommen müssen. Sie können somit nur in diesem vorgegebenen Rahmen über ihre Ausgaben bestimmen. Dabei ist offensichtlich, dass keine Individualisierung stattfindet (SKOS, 2005, B.2-2; Heinzmann, 2008, S. 63). Zudem besteht ein asymmetrisches Verhältnis zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden, das beispielsweise einerseits aufgrund „kontrollorientierter Interventionen“ (Eser et al., 2013, S. 10) und andererseits durch die in Kapitel 2.5.6 erwähnte Sanktionsmacht der Sozialdienste bei Pflichtverletzung durch die Klientel entsteht. Ausserdem variiert die Hilfeleistung je nach Kategorisierung der Klientel. Sie erfolgt durch den Sozialdienst (vgl. Kapitel 5.1) und kann nur dann von der Klientel beeinflusst werden, wenn die Sozialarbeitenden das Individualisierungsprinzip berücksichtigen. Daraus lässt sich schliessen, dass die Klientel aufgrund verschiedener Gegebenheiten vom Entscheid des Sozialdienstes abhängig ist. Die Sozialarbeitenden ihrerseits stehen wiederum in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Organisationsstruktur sowie zur Institutionskultur der Sozialdienste. Die Beeinflussung der Organisationsstruktur zeigt sich zum Beispiel durch die asymmetrischen Machtverhältnisse zwischen Sozialarbeitenden und vorgesetzten Stellen sowie durch die Festlegung der Funktionen der Mitarbeitenden. Die Institutionskultur beeinflusst die Sozialarbeitenden durch die bestehenden Werte, Normen und Kommunikationsarten (vgl. Kapitel 5.2.1 und 5.2.2). Demzufolge müssen sich beide, sowohl die Klientel als auch die Sozialarbeitenden aus unterschiedlichen Zwängen befreien, was

einen Emanzipationsprozess voraussetzt. Unter Emanzipation wird die Aufhebung solcher Zwänge verstanden (Hillmann, 2007, S. 178). Folglich kann nur durch eine Emanzipation beider Parteien eine Veränderung zu weniger „Verwaltet-Sein“ der Klientel erreicht werden.

Nachfolgend wird anhand des Emanzipationsprozesses nach Schwarz aufgezeigt, welche Voraussetzungen Sozialarbeitende benötigen, um sich zu emanzipieren. Zudem soll dargelegt werden, wie sie die Zusammenarbeit mit der Klientel gestalten können, um wiederum deren Emanzipation zu fördern.

Zu Beginn des Emanzipationsprozesses müssen Sozialarbeitende und die Klientel die bestehenden Abhängigkeiten hinter sich lassen. Nur so können sie eine eigene Meinung bilden und das bestehende System der Sozialhilfe hinterfragen (vgl. Schwarz, 2019, S. 95; S. 98). Demzufolge müssen sie ihre Mündigkeit erlangen. Nach Graf ist dies die Voraussetzung, dass Individuen ihre Sichtweisen in einem Diskurs thematisieren können, wobei es sich um einen individuellen Bildungsprozess handelt (Graf, 2017, S. 54). Eugster et al. erwähnen, dass ein Individuum erst durch seine Mündigkeit persönliche Meinungen bilden und eigene Entschlüsse treffen kann (1997, S. 40). Seitens der Klientel bedeutet dies, dass sie ihre Mündigkeit erlangen muss, um dadurch die Rahmenbedingungen der Sozialhilfe infrage zu stellen und eine eigene Meinung zu bilden. Sie muss ihre Meinung aber auch kundtun, wie beispielsweise gegenüber den zuständigen Sozialarbeitenden. Im Falle der Sozialarbeitenden bedeutet dies, dass sie in der Lage sein müssen, die bestehende Organisationsstruktur und Institutionskultur der Sozialdienste kritisch zu hinterfragen. Dabei können sie beispielsweise analysieren, ob an ihrem Arbeitsort die Herrschaftsaxiome der Hierarchie nach Schwarz Bestand haben oder nicht. Aufgrund dessen kann es Sozialarbeitenden gelingen, eine eigene Sichtweise hinsichtlich des Umganges mit der Klientel zu entwickeln. Dies bedingt, wie in Kapitel 5.2.2 erwähnt, dass sie sich aus dem „Bann der Institution“ befreien (Vogel, 2017, S. 47). Durch das Hinterfragen der bestehenden Struktur und der Institution einerseits und der Bildung einer eigenen Meinung andererseits können Spannungen innerhalb der Sozialhilfe entstehen. Wie in Kapitel 5 beschrieben, sind solche Spannungen die Voraussetzung für einen Wandel innerhalb einer Organisation.

In unserer Gesellschaft ist eine Independenz aufgrund der wechselseitigen Abhängigkeiten zwischen den Menschen nicht erreichbar. Folglich besteht eine Interdependenz (Schwarz, 2019, S. 105). Demzufolge können sich sowohl Sozialarbeitende als auch die Klientel nicht vollständig aus ihren Abhängigkeiten lösen. Durch ihr Anstellungsverhältnis sind Sozialarbeitende in gewissem Masse vom Sozialdienst abhängig, und sie müssen sich trotz des vorhandenen Ermessensspielraumes an bestimmte gesetzliche oder organisationsinterne Regeln halten (vgl. Kapitel 2.4). Dasselbe gilt für die Klientel. Auch wenn sie ihre Meinungen

und Bedürfnisse im Rahmen der persönlichen Hilfe in die individuelle Sozialhilfe einbringt, bedeutet dies nicht, dass diese berücksichtigt werden. Schwarz betont jedoch, dass Menschen trotz interdependenten Beziehungen ein selbstbestimmtes Leben führen können (2019, S. 105).

Als Voraussetzung dafür nennt Schwarz die gemeinsame Entscheidungsfindung, bei der alle Beteiligten eingebunden werden sollen (2019, S. 106). Diese Beschreibung weist Ähnlichkeiten mit dem Begriff des Einverständnisses nach Habermas auf. Habermas spricht dabei von einem Verständigungsprozess, der ein Einverständnis erwirken will (Habermas, 2019a, S. 355). Durch das gemeinsam erzielte Einverständnis im Diskurs kommt es zu einer Übereinstimmung der Beteiligten, wodurch eine gemeinsame Überzeugung entsteht (Habermas, 1995b, S. 460-462). Dies bedingt von den Individuen die Entwicklung einer kommunikativen Zurechnungsfähigkeit, damit sie bei der gemeinsamen Entscheidungsfindung ihre Sichtweise innerhalb des Diskurses einbringen können (vgl. Graf, 1996, S. 192). Aufgrund dessen sind die Mündigkeit und die kommunikative Zurechnungsfähigkeit der Individuen, ein gesellschaftlicher Kontext, welcher eine Bildung von Mündigkeit zulässt, sowie das Akzeptieren einer gemeinsamen Entscheidungsfindung durch die verschiedenen Beteiligten die Voraussetzungen für die Emanzipation. Deshalb müssen Sozialarbeitende ihre Kritik hinsichtlich des Umganges mit der Klientel innerhalb des Teams einbringen können. So haben sie die Möglichkeit, Kritik bezüglich der Dominanz von standardisierten, statt individualisierten Massnahmen in einem Sozialdienst zu äussern und somit eine blosser „Verwaltung“ der Klientel zu beanstanden. Zusätzlich muss die Bereitschaft des Teams vorhanden sein, Entscheide in einem gemeinsamen Diskurs zu treffen. Auch Eser et al. betonen, dass innerhalb von Teambesprechungen „eine Gesprächs- und Streitkultur“ vorherrschen muss, bei der jedes Teammitglied seine unterschiedlichen Sichtweisen und sein Fachwissen einbringen kann (2013, S. 38).

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, können Sozialarbeitende als kulturelle Innovateure oder als kulturelle Innovatorinnen auftreten, wodurch neue Werte in die Institutionskultur eingebracht und allenfalls Veränderungen initiiert werden (vgl. Kapitel 5.2.4). Im Falle der Klientel müssen Sozialarbeitende die Beratungen so gestalten, dass die Sozialhilfebeziehenden die Gelegenheit erhalten, ihre Sichtweisen und Bedürfnisse einzubringen. In einem weiteren Schritt sollten in einem gemeinsamen Prozess individuelle Massnahmen erarbeitet werden. Folglich würde auch das Individualisierungsprinzip grössere Beachtung finden. Zudem sollen Sozialarbeitende bei der Fallarbeit auch den sozialen Kontext der Klientel mitberücksichtigen. So genügt es nicht, nur individuelle Massnahmen für die Klientel zu erarbeiten, denn es sollten bei der Fallarbeit auch die Bezugspersonen

miteinanderbezogen werden. Nur so kann den komplexen Problemlagen der Klientel Rechnung getragen werden.

Abschliessend kann gesagt werden, dass die Emanzipation beider Parteien, ein gemeinsamer Diskurs innerhalb des Teams und die Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und den Sozialhilfebezüglerinnen und Sozialhilfebezügern als Grundlage für Veränderungen im Umgang mit der Klientel dienen. Es stellt sich nun die Frage, wie es Sozialarbeitenden gelingen kann, einen solchen Diskurs umzusetzen. Darauf wird im nächsten Kapitel näher eingegangen.

## **11.2 Strategisches und verständigungsorientiertes Handeln**

Die Verständigungsorientierung ist ohne Emanzipationsprozesse nicht möglich. So ist die Befreiung aus den Zwängen nötig, um eigene Anliegen und Erfahrungen sowohl von der Klientel als auch von den Sozialarbeitenden adäquat in den Diskurs einbringen zu können, was im vorherigen Kapitel aufgezeigt wurde.

Nachfolgend soll beantwortet werden, wie eine Verständigungsorientierung in der individuellen Sozialhilfe möglich ist. Zuerst werden die Begriffe System- und Sozialintegration aus Kapitel 7.1.3 wieder aufgenommen, wobei der Frage nachgegangen wird, wie sich systemintegrative und sozialintegrative Bereiche in der Sozialhilfe auszeichnen.

### **11.2.1 Systemintegration und strategisches Handeln**

Ein bestimmter Bereich der Organisation der individuellen Sozialhilfe ist systemisch strukturiert. Hier werden die systemischen Zusammenhänge über die Medien Macht und Geld gesteuert, so ist die Sozialhilfe beispielsweise staatlich finanziert und rechtlich reglementiert. Dieser Bereich ist frei von Normierungen und Konsensfindung (vgl. Kapitel 7.1.2). So funktioniert auch die administrativ-bürokratische Logik in der individuellen Sozialhilfe nicht über Sinn, sondern setzt sich durch, egal ob ein Einverständnis besteht oder nicht. So geben „Formalisierungen, Standards und Methoden (. . .) vor, wie Sozialarbeitende vorzugehen haben. Zudem hat die Aktivierungspolitik zur rechtlichen Verankerung von Kontrolle, Sanktion und Strafe in den Sozialgesetzen geführt“ (Dahme, Trube & Wohlfahrt zit. nach Eser et al., 2013, S. 15). Systemintegrative Bereiche funktionieren ausnahmslos über normfreie Regelungen und Zwänge (Graf, 2017, 189). Daher wird mittels systemintegrativen Handelns oder Intervenierens in die Lebenswelt der Sozialhilfebeziehenden eingegriffen (vgl. Kapitel 7.1.3).

## **Strategisches Handeln in der Sozialhilfe**

In den systemintegrativen Bereichen der Sozialhilfe handeln die Sozialarbeitenden erfolgsorientiert, d. h. strategisch. Das Ziel des strategischen Handelns ist die Erfolgsorientierung und somit das Ausüben von Einfluss auf die Sozialhilfebeziehenden (vgl. Kapitel 7.2.1). So kann beispielsweise der Grundbedarf nach den SKOS-Richtlinien nur dann ausbezahlt werden, wenn die Klientel die nötigen Quittungen wie Krankenkassenbelege, allfällige Lohnbelege oder Quittungen über Verkehrsauslagen eingereicht hat. Oder Sozialarbeitende sprechen Sanktionen aus, welche an die Idee der Strafe gekoppelt sind, und somit dem kommunikativen Handeln widersprechen.

Wenn die Sozialarbeitenden erfolgsorientiert handeln, wollen sie ihre Interessen durchsetzen. Dies machen sie entweder offen oder verdeckt. Bei Ersterem handeln sie transparent (sog. kommunikatives Handeln), bei Letzterem liegt Manipulation vor. Denn sobald Sozialarbeitende ihre Ziele und Strategien bewusst geheim halten und die Sozialhilfebeziehenden nicht über ihre Ziele und Strategien informieren, ist das Handeln manipulativ. Das verdeckt strategische Handeln kann zudem eine Täuschung sein. Dies ist der Fall, wenn die Sozialarbeitenden ihre Ziele und Strategien gegen aussen hin verdrängen (vgl. Kapitel 7.2.1). Beim strategischen Handeln kann die Motivation zur Handlung als Beurteilungskriterium gesehen werden. Beispielsweise kann bei einer gescheiterten gemeinsamen Situationsdeutung das strategische Handeln dazu dienen, die Kommunikation aufrechtzuerhalten und dadurch ein mögliches Scheitern der Verständigung zu verhindern (Graf, 2017, S. 187). In einem solchen Fall muss das Ausdrücken des Kommunikationsbedürfnisses das Ziel des strategischen Handelns sein, und es wird vorausgesetzt, dass das strategische Handeln offen und transparent ist, sowie dass kein Zwang auf die Sozialhilfebeziehenden ausgeübt wird (S. 187).

Im Falle der individuellen Sozialhilfe ändert sich die Legitimationsproblematik bzw. der Legitimationsanspruch soweit, dass sich zwischen den Sozialarbeitenden und den Sozialhilfebeziehenden eine Organisation befindet. So wird die direkte Beziehung zwischen den beiden erweitert, und es kommt zur indirekten Kommunikation (Graf, 2017, S. 187). Daher braucht das strategische Handeln in der Sozialhilfe eine doppelte Legitimität (vgl. Kapitel 9). Die misst sich einerseits an der Zieldefinition und andererseits an der positiven Auswirkung der Massnahme. Aus diesem Grund sind die Ziele legitim, wenn sie unter Berücksichtigung eines verallgemeinerbaren Interesses entstehen. Dies zeigt sich in der Verfestigung von Normen, Gesetzen und anerkannter Moral, welche im Prinzip auch auf verallgemeinerbaren Interessen beruhen müssen (S. 188). Wenn das nicht gelingt, besteht die Gefahr einer Scheinlegitimation, was heisst, dass die Legitimation nicht den allgemeinen Interessen, sondern bestimmten Machtinteressen der Gesellschaft dient. Graf spricht in diesem

Zusammenhang von struktureller Gewalt (2017, S. 188). Andererseits misst sich die Legitimation am Erfolg. So müssen sich die Folgen der Handlung der sozialarbeiterischen oder sozialpädagogischen Intervention auf die Ziele „Mündigkeit“ und soziale „Zurechnungsfähigkeit“ richten (S. 188).

### **11.2.2 Sozialintegration und verständigungsorientiertes Handeln**

In der individuellen Sozialhilfe wird ein weiterer Bereich der Organisation sozialintegrativ vollzogen. Das Sozialintegrative korrespondiert mit der lebensweltlichen Integration, welche über soziale Normen in den Individuen verankert wird (Graf, 2017, S. 189). In der Sozialhilfe kann es sich dabei um persönliche Hilfe handeln, welche aufgrund von Beratungsgesprächen und Betreuung erfolgt (vgl. Kapitel 2.2).

#### **Verständigungsorientiertes Handeln in der Sozialhilfe**

In den sozialintegrativen Bereichen der individuellen Sozialhilfe handeln die Sozialarbeitenden verständigungsorientiert, d. h. kommunikativ. Das Ziel beim kommunikativen Handeln ist Klärung, Verständnis schaffen, Integration, Identitätsbildung sowie Sinnzusammenhänge. Die Sozialarbeitenden müssen daran interessiert sein, dass ihr Handeln oder Intervenieren im Bereich der Beratung sozialintegrativ ist. So werden sie angehalten, dem Individualisierungsgrundsatz zu folgen und sich einen Gesamtüberblick über die individuelle Notlage der Klientel zu verschaffen (vgl. Kapitel 2.3.3). Dies ist die Basis, um eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel zu ermöglichen.

Das kommunikative Handeln dient der Herbeiführung anerkannter Normen, durch die Überzeugungskraft eines besseren Argumentes sowie durch die Verbesserung der Überlappung beider lebensweltlichen Horizonte, sowohl desjenigen der Sozialarbeitenden als auch der Sozialhilfeempfangenden (Graf, 2017, S. 186). Folglich ist eine Verhaltensanpassung oder -änderung der Sozialhilfebeziehenden legitim, wenn ihr Einverständnis ohne Zwang herbeigeführt wird (S. 186). Demzufolge muss das Ziel einer Verhaltensmodifikation innerhalb der kommunikativen Handlung der Sozialhilfebeziehenden liegen. So ist es im Prinzip nicht legitim, wenn diese gezwungen werden, an einem Beschäftigungsprogramm teilzunehmen, wenn sie das nicht wollen. Deshalb bestätigen Eser et al., dass der „Druck zur Integration in die Erwerbsarbeit“ mit den entsprechenden Beschäftigungsprogrammen von den Sozialhilfebeziehenden als zusätzliche Herabwürdigung empfunden wird (2013, S. 89).

So weist auch Olk darauf hin, dass sich die Sozialarbeitenden in einem Spannungsfeld zwischen Beeinflussung und Verständigung bzw. strategischem und kommunikativem

Handeln bewegen (zit. nach Müller de Menezes, 2012, S. 79). Der Unterschied zwischen kommunikativem und strategischem Handeln ist oft schwierig zu beobachten. Es ist anzunehmen, dass im Zusammenhang mit der Beratung beide Aspekte auftreten können. Beispielsweise können bei einer Situationsdefinition strategische Momente auftreten, wenn eine Kontaktaufnahme der Herstellung einer kommunikativen Situation dient (Graf, 2017, S. 186).

Es kann davon ausgegangen werden, dass in der individuellen Sozialhilfe einerseits die Beratung, als das verständigungsorientierte sozialpädagogische Handeln in den Hintergrund gerät. Andererseits verlieren die sozialintegrativen Leistungen, welche die Reproduktionsprozesse in der Lebenswelt bestimmen ihre Bedeutung. So haben „Sinnstiftung, die Schaffung von Solidarität und die Stärkung individueller Identität, die sich in der Sozialpädagogik als Referenz für erfolgreiches Wirken anbieten, (. . .) in der Sozialarbeit einen geringen Stellenwert im Sinne einer unmittelbaren Zielerreichung. Ein guter Teil der Erfolgskriterien für geleistete Arbeit liegt unmittelbar im Bereich der Systemintegration“ (Vogel, 2017, S. 130).

Die Sozial- und Systemintegration dürfen nicht gegeneinander ausgespielt werden. Das Grundmuster ist immer, dass das Systemintegrative in den Dienst des Sozialintegrativen gestellt werden muss. Dazu brauchen Sozialarbeitende Macht, aber auch Möglichkeiten, um finanzielle Hilfe sprechen zu können. Das systemintegrative Handeln dient ihnen dazu, sozialintegrativ arbeiten zu können.

### **11.3 Gesättigte Diskurse und Emanzipationsprozesse**

Wie in Kapitel 11.1 aufgeführt, benötigt es aufgrund der „Interdependenzen“ in unserer Gesellschaft für einen Diskurs einen Emanzipationsprozess, in dem gemeinsam mit allen Beteiligten Entscheidungsfindungen getroffen werden. In der individuellen Sozialhilfe ist somit ein gemeinsamer Diskurs nötig, um über das „Verwaltet-Sein“ der Sozialhilfebeziehenden in der individuellen Sozialhilfe innerhalb des Sozialdienstes zu diskutieren, aber auch, damit die Klientel ihre Anliegen in die persönliche individuelle Hilfe einbringen kann.

Eine Antwort bietet das Konzept des argumentativ gesättigten Diskurses nach Graf (1996). Von einem gesättigten Diskurs spricht man, wenn beispielsweise in der individuellen Sozialhilfe sowohl Sozialarbeitende als auch die Klientel in einem ersten Schritt in der Lage sind, sich unterschiedliche Erfahrungen ins Bewusstsein zu rufen. In einem zweiten Schritt müssen sich beide Parteien trauen, trotz bestehenden Abhängigkeiten vom Sozialdienst die bewussten Erfahrungen und problematischen Geltungsansprüche innerhalb eines Diskurses

wie in Beratungen, im Teamaustausch in Supervisionen<sup>3</sup> oder während Intervisionen<sup>4</sup> zu thematisieren (vgl. Graf, 1996, S. 186). Dies bedeutet, dass durch die Diskursteilnehmenden innerhalb des Verständigungsprozesses alle relevanten Sichtweisen hinsichtlich einer blossen Verwaltung der Klientel eingebracht werden müssen, da der Diskurs ansonsten unvollständig bleibt (vgl. Graf, 2017, S. 195-196).

Ein solcher Diskurs ist keine Selbstverständlichkeit. Nach Vogel kann er zwischen mehreren Personen durch bestehende Spannungen aufgrund von ungleichen Macht- und Herrschaftsverhältnissen innerhalb der Gesellschaft negativ beeinflusst werden, wobei es zu einer Verminderung des gesättigten Diskurses kommt (Vogel, 2017, S. 27-28). Solche Macht- und Herrschaftsverhältnisse zeigen sich durch Abhängigkeitsverhältnisse zwischen Individuen. Wie in Kapitel 11.1 dargestellt, bestehen solche Abhängigkeiten auch in der individuellen Sozialhilfe, die sowohl Sozialarbeitende als auch die Klientel betreffen. Wie in Abbildung 15 dargestellt, zeigt sich eine Verminderung des gesättigten Diskurses dadurch, dass Menschen in solchen Situationen nicht mehr in der Lage sind, symbolisierte Erfahrungsinhalte argumentativ in einem Diskurs zu thematisieren. Die im Kapitel 7.3 dargestellten Geltungsansprüche nach Habermas bleiben im Diskurs unangesprochen. Zudem besteht die Gefahr, dass Erfahrungsinhalte aufgrund der im Kapitel 10 erwähnten Aufspaltung der Sprachspiele in der Vergangenheit desymbolisiert wurden. Solche „nicht symbolische“ Erinnerungsinhalte sind dem Individuum nicht mehr zugänglich und demzufolge unbewusst. Die „Unbewusstmachung“ und „Enteignung“ von Erinnerungsinhalten führt zu einer Verringerung der diskursiven Sättigung (Vogel, 2017, S. 27-29). Laut Vogel bedeutet dies, „ein Spannungspotential kann somit auch verstanden werden als ein spezifischer Ausschluss von Erfahrungen aus dem Diskurs“ (2017, S. 74). Es stellt sich nun die Frage, wie in der individuellen Sozialhilfe ein solcher gemeinsamer Diskurs trotz den bestehenden Spannungen bzw. Abhängigkeiten erreicht werden kann.

---

<sup>3</sup> Supervision ist eine Beratungsart für Teams oder Gruppen, die durch eine für Supervisionen ausgebildete Person begleitet wird (Medrelax, 2010).

<sup>4</sup> Bei Intervisionen handelt es sich um einen „kollegialen Austausch zur Reflexion der beruflichen Tätigkeit“ ohne SupervisorIn (Medrelax, 2010).

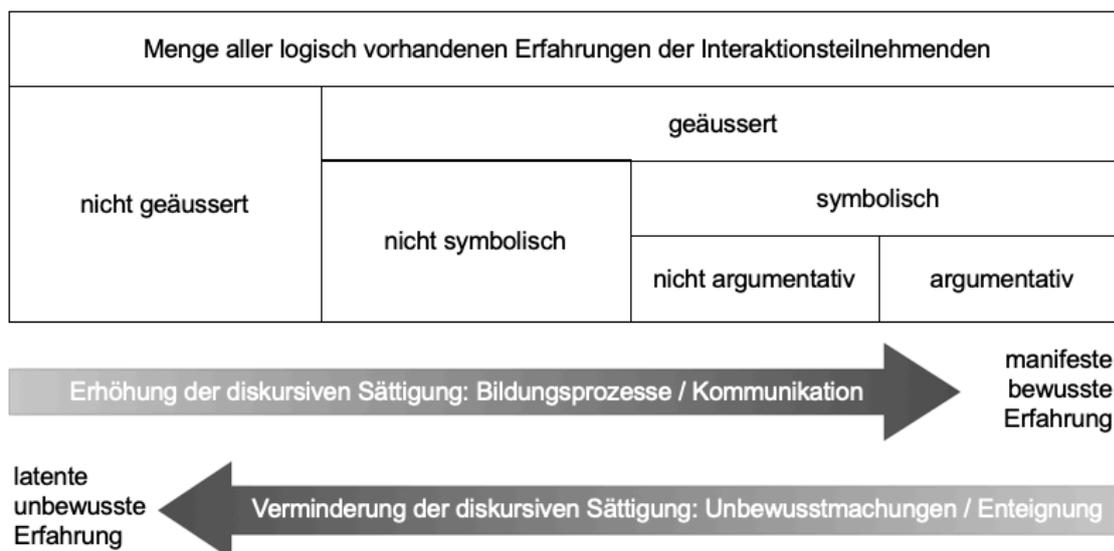


Abbildung 15. Der Prozess der diskursiven Sättigung. Nach Vogel, 2017, S. 28.

Zur Erhöhung des gesättigten Diskurses können laut Vogel die Resymbolisierung von unbewussten Erinnerungsinhalten sowie die Thematisierung der vier universellen Geltungsansprüche nach Habermas genutzt werden (vgl. 2017, S. 29-30). Nachfolgend wird aufgezeigt, wie Sozialarbeitende in der individuellen Sozialhilfe diese Verfahren in der Praxis anwenden können.

### 11.3.1 Resymbolisierung aufgespaltener Sprachspiele

Bei der Wiederherstellung von unbewussten Erinnerungsinhalten handelt es sich um den in Kapitel 10.3 beschriebenen Resymbolisierungsprozess. Für die Aufspaltung von Sprachspielen gibt es unterschiedliche Gründe, genannt werden u.a. der Wechsel von sozialen Kontexten, institutionalisierte Sprachregelungen oder die Nutzung von Fachbegriffen in bürokratischen Organisationen (Lorenzer, 1973b, S. 108; Vogel, 2017b, S. 215; Vogel, 2017, S. 56-57). Solche Phänomene können auch in der individuellen Sozialhilfe auftreten. Exemplarisch kann angeführt werden, dass Sozialhilfebeziehende bei einer Erstanmeldung auf einem Sozialdienst mit einem neuen sozialen Kontext konfrontiert sind. Diese Personen übernehmen eine ihnen unbekannte Rolle als Klient oder als Klientin der Sozialhilfe und erhalten beispielsweise beim Erstgespräch erstmalig Informationen über ihre Rechte und Pflichten. Laut Vogel sind symbolisierte Interaktionsformen an den ursprünglichen Kontext eines Menschen gebunden (2017b, S. 215). Wenn es Sozialhilfebeziehenden nicht gelingt, die Interaktionsform so umzuwandeln, dass diese im neuen Kontext des Sozialdienstes verstanden wird, kann es zu einer Aufspaltung der Sprachspiele kommen. Somit werden die Erinnerungsinhalte unbewusst (vgl. Vogel, 2017b, S. 215). Dies kann dazu führen, dass die Klientel ihre Bedürfnisse im persönlichen Gespräch mit den Sozialarbeitenden nicht

verständlich verbalisiert, wodurch Letztere das Individualisierungsprinzip nur bedingt anwenden können und allenfalls Massnahmen veranlassen, welche von der Klientel als Zwang wahrgenommen werden. Zudem ist denkbar, dass in Sozialdiensten aufgrund von Sprachregelungen Kritik an der blossen „Verwaltung“ der Klientel unbewusst bleibt und somit nicht thematisiert wird. Folglich können aufgespaltene Sprachspiele auch in Sozialdiensten auftreten.

Sozialarbeitende benötigen somit Kenntnisse über mögliche Unbewusstmachungen sowie deren Resymbolisierung. So können sie mit einer kritischen Haltung gegenüber einer blossen Verwaltung der Klientel die institutionelle Kommunikationsweise (z.B. Sprachregelungen und Nutzung von Fachbegriffen in Sozialdiensten, generalisierte Aussagen in Aktennotizen) hinterfragen. Oder aber in Gesprächen mit der Klientel mögliche Anzeichen für aufgespaltene Sprachspiele erkennen, wie beispielsweise Unterbrüche im Redefluss oder wiederholte Erzählungen (vgl. Vogel, 2017, S. 56-58). Zu erwähnen ist, dass eine Aufdeckung von Anzeichen nicht ausreichend ist. Sozialarbeitende müssen fähig sein, die Anzeichen zu deuten und zu rekonstruieren (vgl. Vogel, 2017, S. 58-59). Eine Resymbolisierung kann nicht alleinig durch die betroffenen Personen geschehen, sondern muss in einem gemeinsamen Prozess zwischen der Klientel, den Teammitgliedern und den Sozialarbeitenden, die eine Resymbolisierung erreichen wollen, herbeigeführt werden (vgl. Lorenzer, 1977, S. 36).

### **11.3.2 Thematisierung von problematischen Geltungsansprüchen**

Gemäss Vogel (2017) kann eine Erhöhung der diskursiven Sättigung unterschiedlich erreicht werden, indem einerseits versucht wird, die Einstellung des Individuums gegenüber den gegenwärtigen Macht- und Herrschaftsverhältnissen zu verändern, oder andererseits die Veränderung der sozialen Verhältnisse selbst angestrebt wird (S. 29-30). So können Spannungen, die aufgrund von gegenwärtigen sozialen Verhältnissen entstanden sind, mittels der Geltungsansprüche untersucht werden (S. 30; S. 272). Dadurch werden Auffälligkeiten innerhalb des Verständigungsprozesses aufgedeckt und rekonstruiert. Dabei handelt es sich um die in Kapitel 7.3 erwähnten Geltungsansprüche, die von den Diskursteilnehmenden im Normalfall nicht thematisiert werden. Aufgrund dessen kann eine Grundlage geschaffen werden, um aufgedeckte „uneingelöste Geltungsansprüche“ in einen zukünftigen Diskurs einbringen zu können (S. 272).

In der individuellen Sozialhilfe treffen Menschen mit unterschiedlicher Herkunft und mit verschiedenen biografischen sowie kulturellen Hintergründen zusammen. Unabhängig davon können wechselseitig Geltungsansprüche erhoben werden (Vogel, 2017, S. 272). In einem Beratungsgespräch kann die Untersuchung der Geltungsansprüche den Sozialarbeitenden

helfen, die Kommunikation mit den Sozialhilfebeziehenden zu entzerren. D. h., dass allfällige sprachlich-kommunikative „Defizite in der Verständigung“ angegangen werden können. Dies schafft eine Grundlage für Vernunft, soziale Regeln und Moral (S. 272). Ganz am Anfang steht jedoch, dass die Sozialarbeitenden Bedingungen dafür schaffen, zumindest im Denken (S. 272), denn nur so können wechselseitige Geltungsansprüche eingelöst werden. Jeder Anspruch in einem Sprechakt muss problematisiert werden können. Das Ziel eines Gesprächs ist immer Einverständnis oder zumindest Einigung (vgl. Kapitel 7.3, Vogel, 2017, S. 272).

Nachfolgend wird exemplarisch auf die vier Geltungsansprüche und deren Erfüllung sowie deren mögliche Anwendung in der individuellen Sozialhilfe eingegangen.

### **Geltungsanspruch der Verständlichkeit**

Beim grammatikalischen Geltungsanspruch der Verständlichkeit geht es um die sprachliche Verständigung, d.h. um die Bedeutung des Gesagten (vgl. Kapitel 7.3.1). Die Verständlichkeit ist die Voraussetzung jeder Kommunikation (Vogel, 2017, S. 273). Es kann davon ausgegangen werden, dass es in der individuellen Sozialhilfe viele Situationen gibt, die für Sozialhilfebeziehende unverständlich sind. In solchen Fällen sind Sozialarbeitende aufgefordert, sich verständlich auszudrücken, damit sie sich mit der Klientel verständigen können. Für die Sozialhilfebeziehenden ist vor allem am Anfang des Sozialhilfebezuges die Fachterminologie eine Herausforderung. Sozialarbeitende stehen somit in der Pflicht, die Rechte und Pflichten der Klientel, aber auch Abkürzungen und Abläufe für die Klientel in verständliche Worte zu fassen. Umgekehrt müssen die Sozialarbeitenden die Fälle und individuellen Problemlagen der Klientel verstehen können (Eser et al., 2014, S. 90). Aus diesem Grund ist es wichtig, wenn nötig, Übersetzungsdienste in die Beratungsgespräche miteinzubeziehen. Auch sollte die Fachsprache der Alltagssprache angepasst werden (Michel et al., 2018, S. 75).

### **Geltungsanspruch der Wahrheit**

Der theoretische Geltungsanspruch der Wahrheit bezieht sich auf die objektive Welt der Sozialarbeitenden und der Klientel (vgl. Kapitel 7.3.2). So werden in einem Beratungsgespräch zwischen den Sozialarbeitenden und den Sozialhilfebeziehenden Sachverhalte, Tatsachen und Ereignisse ausgetauscht. Beim Anspruch auf Wahrheit geht es um die Klärung der Wahrheitsprobleme, wenn Aussagen wie „Das ist nicht wahr!“ oder „Das trifft nicht zu!“ gemacht werden. Die Sozialarbeitenden und die Klientel müssen gemeinsam die Sachverhalte rekonstruieren und ihre Erfahrungen miteinbringen. Sozialarbeitende sind angehalten, die Aussagen betreffend Ereignisse oder Tatsachen der Sozialhilfebeziehenden zu klären und zu prüfen, ob diese gegenseitig akzeptiert werden können oder nicht. Aufgrund dessen müssen

sie in den Gesprächen den Ereignissen auf den Grund gehen, indem finanzielle Engpässe, Betrugsgeschichten sowie verpasste Termine problematisiert und geklärt werden müssen.

### **Geltungsanspruch der Wahrhaftigkeit**

Der expressive Geltungsanspruch der Aufrichtigkeit bezieht sich auf die subjektive Welt zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel (vgl. Kapitel 7.3.3). Hierbei handelt es sich um den Austausch subjektiver Einstellungen, Absichten oder Abwehrreaktionen. Dabei geht es um die Klärung der Wahrhaftigkeitsproblematik, was Vertrauen voraussetzt. Wenn es um die Aussage „Das ist nicht so gemeint!“ geht, müssen im gemeinsamen Gespräch die innerpsychischen Gefühle rekonstruiert werden, indem es darum geht, die Absichten offen und transparent zu gestalten. Es ist zudem das Ziel, Wünsche, Hoffnungen und Emotionen authentisch rüberzubringen.

### **Geltungsanspruch der Richtigkeit**

Der praktische Geltungsanspruch der sozialen Angemessenheit bezieht sich auf die soziale Welt zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel (vgl. Kapitel 7.3.4). So geht es hier darum, in der individuellen Sozialhilfe eine interpersonelle Beziehung im normativen Kontext aufzubauen. Einerseits ist damit der gemeinsame Umgang gemeint und andererseits die Rekonstruktion der geltenden Normen, wenn es um Aussagen wie „Das ist nicht richtig!“ geht. Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende müssen sich einigen, welche Formen des Sozialverhaltens handlungsleitend sind. Dafür werden die Normen im Kontext der Sozialhilfe rekonstruiert. So werden zwischen Sozialarbeitenden und Sozialhilfebeziehenden Normen wie Autonomie, Selbstständigkeit (vgl. Kapitel 11.1) Arbeitszwang, Sanktionen oder Individualisierung versus standardisierte Verfahren problematisiert.

Verständigungsorientierte Kommunikation mit der Klientel heisst, dass jederzeit alle vier Geltungsansprüche problemlos erhoben und von den Sozialarbeitenden und/oder der Klientel problematisiert werden können. Wenn die Geltungsansprüche erfüllt sind, kann davon ausgegangen werden, dass ein Beratungsgespräch eine hohe diskursive Sättigung aufzeigt. Sollte dies nicht möglich sein, wird davon ausgegangen, dass der oder die Sozialarbeitende oder die Klientel offen oder verdeckt strategisch handelt (Vogel, 2017, S. 51-52).

Defizite in der Verständigung finden auch in den Besprechungen unter Sozialarbeitenden auf Teamebene statt. So können die vier Geltungsansprüche ferner auf Teamebene in Sitzungen, Supervisionen oder Interventionen erhoben werden.

Abschliessend kann gesagt werden, dass die in der Analyse aufgedeckten unbewussten beziehungsweise nicht thematisierten Erfahrungsinhalte zukünftig wieder in den Diskurs integriert werden müssen, damit eine Erhöhung des Diskurses stattfindet. Vorausgesetzt es gelingt, die diskursive Sättigung als normative Referenz in der individuellen Sozialhilfe zu realisieren. Durch gelingendere Verständigungsprozesse kann die Klientel aus dem „blossen Verwaltet-Sein“ herausgelöst werden. Nach Vogel ermöglicht die methodische Umsetzung des theoretischen Konzepts der diskursiven Sättigung Sozialarbeitenden „(. . .) soziale Fragen offensiv anzugehen (. . .)“ (2017, S. 5). In der individuellen Sozialhilfe ist es daher relevant, dass sich Sozialarbeitende einerseits aktiv in den Diskurs einbringen und andererseits ihre kritischen Sichtweisen bezüglich des Umgangs mit der Klientel thematisieren.

## **12 Diskussion und Beantwortung der Fragestellung**

In diesem Kapitel werden die wichtigsten Erkenntnisse der Bachelor-Thesis dargelegt und die Fragestellung anhand dieser Schlussfolgerungen beantwortet.

### **12.1 Schlussfolgerungen**

Ziel dieser Bachelor-Thesis war es, aufzuzeigen, wie Sozialarbeitende im Rahmen der administrativen und bürokratischen Dominanz in der individuellen Sozialhilfe ihrem Anspruch gerecht werden können, die Lage der Sozialhilfebeziehenden zu verbessern. Insbesondere diesbezüglich, dass durch ihr Handeln emanzipatorische Effekte für die Klientel herbeigeführt werden sollen.

#### **Strukturelle und anomische Spannungen**

Die Arbeit hat gezeigt, dass sowohl die Sozialarbeitenden als auch die Sozialhilfebeziehenden mit strukturellen und anomischen Spannungen zu tun haben. Letztere entstehen aufgrund des Ziel-Mittel-Konflikts in der Sozialhilfe und manifestieren sich in der Arbeitsweise der Sozialarbeitenden. So neigen jene, auf die der Anpassungstyp „Ritualistinnen“ und „Ritualisten“ zutrifft, eher dazu, die Sozialhilfebeziehenden zu verwalten. Dies hat zur Folge, dass sie sich nicht an den Zielen der Sozialhilfe, sondern an ihren Mitteln orientieren. Demzufolge werden die eigentlichen Absichten der individuellen Sozialhilfe wie der Individualisierungsgrundsatz aus den Augen verloren und es erfolgt eine Orientierung, die sich mehrheitlich an bürokratischen Vorgehensweisen wie standardisierten, formalisierten Verfahren, Richtlinien oder Methoden ausrichtet.

Bei der Fallarbeit stehen den Sozialarbeitenden aufgrund der bürokratischen Strukturen bestimmte Mittel zur Verfügung. Diese sind auf eine gewisse Art von Problemen ausgerichtet,

die dadurch relativ effizient gelöst werden können. Da die Problemlagen der Sozialhilfebeziehenden jedoch komplex und heterogen sind, sind in der Mehrheit der Fälle standardisierte Verfahren im Normalfall kaum einsetzbar (vgl. Kapitel 5.1.1). Die Funktionalität der individuellen Sozialhilfe kann nur gewährleistet werden, wenn sich die Sozialarbeitenden einerseits an den individuellen Problemlagen der Klientel orientieren und andererseits Freiräume für flexiblere Lösungen schaffen. Dies bedingt in erster Linie individuelle Hilfspläne sowie eine persönliche, einzelfallbezogene Hilfe. Dadurch kann verhindert werden, dass die soziale Realität bzw. die individuellen Problemlagen der Klientel in den Hintergrund geraten.

### **Sozial- und systemintegrative Prozesse**

In der individuellen Sozialhilfe stehen die Sozialarbeitenden in einem Spannungsverhältnis zwischen system- und sozialintegrativen Prozessen oder zwischen System- und Lebenswelt. Mit systemintegrativen Massnahmen wird in Form von bürokratischen Prozessen in die Lebenswelt der Sozialhilfebeziehenden eingedrungen. Dies hat zur Folge, dass in der individuellen Sozialhilfe der grösste Teil der Erfolgskriterien für geleistete Arbeit im Feld der Systemintegration angesiedelt ist (vgl. Kapitel 11.2.1). Daher orientieren sich diese Bereiche nach den Prinzipien von Zwang sowie Fremdbestimmung und fördern somit das „Verwaltet-Sein“ der Sozialhilfebeziehenden. Zu den Massnahmen, die in diesem Bereich zur Anwendung kommen, gehören Sanktionen oder Aktivierungsmassnahmen. Folglich behindern die systemintegrativen Bereiche mehrheitlich die Emanzipationsprozesse der Sozialhilfebeziehenden.

Dem stehen die sozialintegrativen Bereiche entgegen. In der Beratung gilt das Prinzip des verständigungsorientierten Handelns. Verständigung ist ohne Emanzipationsprozesse jedoch nicht möglich. Damit sich die Sozialhilfeempfangenden mit ihren eigenen Anliegen und Erfahrungen adäquat in den Diskurs einbringen können, ist die Befreiung aus gewissen Zwängen nötig (Kapitel 11.1). Die in diesem Zusammenhang geforderten Emanzipationsprozesse sind inkompatibel mit formalen Anforderungen und Standards. Daher muss das Schematische oder die indirekte Kommunikation mit direkter Kommunikation ergänzt werden, die im Normalfall in den Beratungsgesprächen stattfindet. An jenem Ort, an dem die Sozialarbeitenden in direkten Kontakt mit den Sozialhilfebeziehenden treten. Nur dort kann sozialintegrative Leistung mittels verständigungsorientierten sozialpädagogischen Handelns angewandt werden. In den Beratungsgesprächen können mit sozialpädagogischer Unterstützung sowohl die individuelle Mündigkeit als auch die kommunikative Zurechnungsfähigkeit der Klientel gefördert werden, was über die Vermittlung von Wissen, Bildung und Erfahrung geschieht (Habermas, Lebenswelt). Durch die sozialpädagogische Arbeit wird das Selbstvertrauen der Sozialhilfebeziehenden gestärkt, wodurch ihre individuelle

Selbstbestimmung gefördert wird. Aus diesem Grund sind die Sozialarbeitenden angehalten, bei den Sozialhilfebeziehenden Autonomie, Mitsprache und Mitbestimmung zu fördern. Dabei wird jeweils die Erhöhung der diskursiven Sättigung in einem gemeinsamen Diskurs mittels verständigungsorientierten Handelns angestrebt (vgl. Kapitel 8). Um eine solche Erhöhung der diskursiven Sättigung in der Beratung zu erreichen, müssen Sozialarbeitende zusammen mit der Klientel unbewusste Erinnerungsinhalte resymbolisieren sowie problematische Geltungsansprüche thematisieren. Dieser gemeinsame Diskurs ermöglicht Emanzipationsprozesse und hilft gegen das „Verwaltet-Sein“.

Sozialarbeitenden muss der Unterschied zwischen Sozial- und Systemintegration bewusst sein, und sie dürfen diese nicht gegeneinander "ausspielen". Das Grundmuster ist immer dasselbe, das Systemintegrative muss in den Dienst des Sozialintegrativen gestellt werden. Dazu brauchen Sozialarbeitende Macht, aber auch die Möglichkeit, um beispielsweise finanzielle Hilfe sprechen zu können. Die systemintegrativen Prozesse ermöglichen ihnen sozialintegratives Handeln. Die Sozialintegration zeigt sich aber auch durch die Handlungsautonomie und die berufliche Selbstbestimmung der Sozialarbeitenden.

Aus der Perspektive der Klientel muss eine gute Sozialarbeit daran interessiert sein, ein Mehr an Möglichem hervorzubringen. Das heisst, dass sich Sozialarbeitende einerseits an den sozialintegrativen Prozessen ausrichten und andererseits versuchen, dabei eine möglichst hohe diskursive Sättigung zu erreichen. Nur so können im konkreten Fall eine Wirkung erzielt und individuelle Notlagen bekämpft werden, was wiederum dazu führt, dass Sozialhilfebeziehende nicht nur verwaltet werden.

### **Notwendigkeit der Legitimation**

Die individuelle Sozialhilfe muss sich auf der Makro-, Meso- und Mikroebene legitimieren (vgl. Kapitel 9). Auf der Makroebene bzw. der gesellschaftlichen Ebene legitimiert sich die Sozialarbeit durch die gesellschaftliche Akzeptanz und somit durch einen staatlichen Auftrag. Hierbei können im Falle der individuellen Sozialhilfe auf Bundesebene der BV Art. 12 „Recht auf Hilfe in Notlagen“ und auf kantonaler Ebene die Wirkungsziele des Kantons Bern (SHG Art. 3) angeführt werden. Durch den staatlichen Auftrag erhält ein Sozialdienst (Meso-Ebene) beispielsweise finanzielle staatliche Mittel zugesprochen, welche er bei der Bereitstellung der wirtschaftlichen und persönlichen Hilfe für die Sozialhilfebeziehenden nutzen kann. Die individuelle Sozialhilfe erhält durch den gesetzlichen Auftrag auch Macht zugesprochen. Auf der Mikroebene zeigen sich diese (Macht)mittel beispielsweise darin, dass die Sozialarbeitenden in den Beratungsgesprächen Ermessensspielräume nutzen sowie Sanktionsmassnahmen gegenüber der Klientel aussprechen können.

Wie in Kapitel 9 erwähnt, ist eine gesellschaftliche Akzeptanz zur Legitimation der individuellen Sozialhilfe nicht ausreichend. Es benötigt zusätzlich eine substantielle Legitimation, das heisst, eine Orientierung an einem verallgemeinerbaren Interesse.

Sozialarbeitende müssen sich daher bewusst sein, dass die Legitimation auf diesen Grundlagen basiert. Demzufolge ist eine doppelte Legitimation nötig. Aufgrund dessen sind auch systemintegrative Massnahmen, welche auf einer faktischen gesellschaftlichen Akzeptanz beruhen nicht ausreichend. Vielmehr benötigt es für die Legitimation der Sozialhilfe eine zusätzliche substantielle Legitimation. In anderen Worten, sozialintegrative Massnahmen, die einen Verständigungsprozess ermöglichen und einem „verallgemeinerbaren Interesse“ dienen (vgl. Kapitel 11.2.2). Anzuführen ist, dass die Legitimationsfrage nicht generell beantwortet werden kann (vgl. Vogel, 2017, S. 96), das heisst, dass sich Sozialarbeitende in der Praxis die Legitimationsfrage immer wieder von Neuem stellen müssen.

Um die Legitimationsfrage zu stellen, müssen sich Sozialarbeitende aufgrund von institutionellen, strukturellen Spannungen sowie Abhängigkeiten emanzipieren (vgl. Kapitel 5.2) und in der Lage sein, die Gegebenheiten in der individuellen Sozialhilfe richtig zu analysieren und zu deuten. Durch das Erlangen eines solchen Bewusstseins können sie ihr Handeln sowie die Rahmenbedingungen in der Praxis kritisch hinterfragen. Das heisst, dass sie ihr berufliches Handeln und die bestehenden Rahmenbedingungen einer Legitimationsprüfung unterziehen.

Abschliessend kann festgestellt werden, dass in der individuellen Sozialhilfe Rahmenbedingungen geschaffen werden müssen, in denen Sozialarbeitende trotz gesetzlichen Vorgaben, Richtlinien sowie standardisierten Vorgehensweisen über Handlungsspielräume verfügen, um individuelle einzelfallbezogene Massnahmen erarbeiten zu können. Somit ist offensichtlich, dass in der Sozialhilfe eine Balance zwischen einer rein bürokratisch-administrativen und einer sozialpädagogischen Vorgehensweise gefunden werden muss. Andernfalls ist keine Legitimation möglich.

### **Sozialarbeitende als kulturelle Innovatorinnen und Innovatoren**

Aus der vorliegenden Arbeit geht klar hervor, dass auch Sozialarbeitende den Zwängen des „Veraltet-Seins“ unterworfen sind und somit in Abhängigkeitsverhältnissen stehen. Demzufolge besitzen sie innerhalb der Organisationsstruktur nur wenig Macht, wodurch sie dort keine direkten Veränderungen bewirken können. Nichtsdestotrotz haben Sozialarbeitende die Möglichkeit, als kulturelle Innovatorinnen und Innovatoren aufzutreten, um Veränderungen innerhalb der Institutionskultur eines Sozialdienstes der individuellen Sozialhilfe zu initiieren (vgl. Kapitel 5.2.4). Dafür müssen sie in der Lage sein die bestehende

Organisationsstruktur und Institutionskultur zu hinterfragen, da die Letztere tendenziell das bestehende System und somit auch das „Verwaltet-Sein“ der Klientel stützt (vgl. Kapitel 5.2.4). Die Schwierigkeit besteht darin, dass Sozialarbeitende selbst ein Teil des Systems sind und sich daher aufgrund von Abhängigkeiten ebenfalls mit Zwängen konfrontiert sehen. Einerseits zeigt sich dies in bestehenden Machtverhältnissen im Team, in der Lohnabhängigkeit sowie in einzuhaltenden gesetzlichen organisationsinternen Vorgaben bei der Fallarbeit. Andererseits wird die Sozialhilfe durch politische Gremien und den gesellschaftlichen Diskurs beeinflusst. Je nach Beeinflussung hat dies Auswirkungen auf die Arbeit der Sozialarbeitenden in der individuellen Sozialhilfe.

Zudem wird sowohl das Denken als auch das Handeln und die Kommunikationsweise der Sozialarbeitenden durch die Kultur ihrer Institution beeinflusst. Aufgrund dessen benötigen sie Abstand zum Berufsfeld, um dieses kritisch hinterfragen zu können (vgl. Vogel, 2017, S. 47). Erst durch den gewonnenen Abstand kann es ihnen gelingen, sich ein ganzheitliches Bild über die vorherrschenden Arbeitsweisen sowie über die Formalisierungen, die Standardisierungen und die Normierungen in der individuellen Sozialhilfe zu machen. Einerseits müssen sie sich darüber bewusst sein und andererseits auch die Fähigkeit haben, das bestehende System kritisch zu analysieren. Eine solche Analyse der Gegebenheiten ermöglicht es ihnen, Auffälligkeiten wie aufgespaltene Sprachspiele oder nicht thematisierte jedoch problematische Geltungsansprüche zu erkennen. Dabei können auch verdeckte Spannungen in Erscheinung treten (vgl. Kapitel 11.3). Ein Wandel setzt sichtbar gemachte Spannungen voraus (vgl. Hoffmann-Nowotny, 1980, S. 486). Nur durch das Bewusstmachen der verdeckten Spannungen kann es Sozialarbeitenden gelingen, eine eigene kritische Sichtweise hinsichtlich einer blossen Verwaltung der Klientel zu entwickeln. Dies setzt eine Mündigkeit voraus, um eine eigene Meinung zu bilden und Entscheidungen zu treffen (vgl. Eugster et al., 1997, S. 40).

Sozialarbeitende müssen die entwickelten Sichtweisen innerhalb des Teams thematisieren können, wobei das Motto: „Überzeugungskraft durch ein besseres Argument“ gilt. Dazu benötigen sie eine kommunikative Zurechnungsfähigkeit. Sie sind angehalten, die durch die Analyse aufgedeckten Auffälligkeiten (wie beispielsweise die Nutzung von institutionellen Sprachregelungen oder generalisierte Aktennotizen) in einem gemeinsamen Diskurs aufzuarbeiten sowie problematische Geltungsansprüche anzusprechen (vgl. Kapitel 11.3). Dadurch kann beispielsweise der Geltungsanspruch der sozialen Angemessenheit thematisiert werden. In der Folge soll der Frage nachgegangen werden, welche Vorgehensweise bei der Fallarbeit legitim ist und welche nicht. Aufgrund dessen können die in Kapitel 2.3 erwähnten Grundprinzipien der individuellen Sozialhilfe problematisiert und in den Diskurs eingebracht werden. Manche Grundprinzipien sind widersprüchlich, wie das

Individualisierungs- und das Wirtschaftlichkeitsprinzip. Ersteres stützt die sozialintegrativen Massnahmen, da für die Ausarbeitung von individuellen Massnahmen eine direkte Kommunikation, folglich ein gemeinsamer Diskurs, nötig ist. Im Gegensatz dazu ist das Wirtschaftlichkeitsprinzip mit den standardisierten Unterstützungsbudgets der Systemintegration zuzuordnen. Durch diesen gemeinsamen Diskurs kann eine Erhöhung der diskursiven Sättigung erreicht werden. Die Artikulation eigener Sichtweisen trotz bestehender Abhängigkeitsverhältnisse setzt bei den beteiligten Kommunikationsteilnehmenden Fähigkeiten der kommunikativen Kompetenz und der Kritikfähigkeit voraus (Graf, 2017, S. 187).

Weiter wurde festgestellt, dass in einer Organisation Rahmenbedingungen nötig sind, welche einen gemeinsamen und offenen Dialog im Team zulassen (vgl. Kapitel 11.1). Dies bedeutet, dass in der individuellen Sozialhilfe einerseits Austauschgefässe wie Supervisionen und Intervisionen notwendig sind und andererseits in diesen auch ein herrschaftsfreier Diskurs stattfinden muss.

Wenn ein solcher Austausch in der individuellen Sozialhilfe gewährleistet ist, können hinsichtlich des Umgangs mit der Klientel gemeinsame Entscheidungen im Team getroffen werden. Dabei können Sozialarbeitende in der Rolle als kulturelle Innovatorinnen und Innovateure ihre Sichtweisen und Haltungen einbringen. Aufgrund dessen ist es denkbar, dass auch Sozialarbeitende, die zuvor als Ritualistinnen und Ritualisten die institutionellen Regeln strikt befolgt haben (vgl. Merton, 1995, S. 176) hinsichtlich ihrer Arbeitsweise eine neue Haltung entwickeln. Schlussendlich könnte dies zu einer veränderten Arbeitsweise in der individuellen Sozialhilfe führen. Folglich soll die Individualisierung statt der Dominanz der Standardisierung und der Kategorisierung gefördert werden.

## **12.2 Beantwortung der Fragestellung**

In diesem Kapitel wird die Fragestellung der Bachelor-Thesis beantwortet:

Inwiefern können Sozialarbeitende dazu beitragen, dass sich die Klientel in der Sozialhilfe von den Zwängen eines „blossen Verwaltet-Seins“ lösen kann?

Aus den Schlussfolgerungen ging hervor, dass Sozialarbeitende trotz den Abhängigkeiten, die in der individuellen Sozialhilfe bestehen, auf mehreren Ebenen einen Beitrag leisten können, um die Zwänge des „Verwaltet-Seins“, denen die Klientel unterworfen ist, zu vermindern.

## **Sozialintegration und Beitrag innerhalb des Beratungs- und Betreuungssettings**

Wie bei den Schlussfolgerungen aufgezeigt wurde, befinden sich sowohl die Sozialarbeitenden als auch die Sozialhilfebeziehenden in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Sozialhilfe. Folglich sind beide Parteien mit Zwängen und Abhängigkeiten konfrontiert. Um diese zu reduzieren, benötigt es beiderseits einen emanzipatorischen Prozess. Einerseits müssen sich die Sozialarbeitenden selbst emanzipieren und andererseits durch ihr Handeln eine Grundlage schaffen, damit sich die Klientel ebenfalls emanzipieren kann.

Um eine solche Grundlage zu schaffen, muss in der persönlichen Hilfe der individuellen Sozialhilfe (Beratung und Betreuung) eine sozialintegrative Herangehensweise angestrebt werden. So richten sich die Interventionen und das Handeln der Sozialarbeitenden auf Integration, Identitätsbildung sowie Sinnzusammenhänge. Dies bedeutet, dass es bei der Fallarbeit mit der Klientel einer verständigungsorientierten Ausrichtung bedarf, folglich ein Handeln, welches ein gemeinsames Einverständnis zulässt. Anzumerken ist jedoch, dass eine solche Ausrichtung sowohl bei sozialpädagogischen, kompensatorischen Massnahmen als auch beim stellvertretenden Handeln erfolgen muss.

Dasselbe gilt für das strategische Handeln in der wirtschaftlichen Sozialhilfe, welches auf Systemintegration ausgerichtet ist und zum Berufsfeld der individuellen Sozialhilfe zählt. Dabei ist es wichtig, dass die Sozialarbeitenden ein solches Handeln bewusst und offen einsetzen, denn das Systemintegrative ist nicht per se falsch. Wenn es richtig eingesetzt wird, schafft es verbesserte Voraussetzungen für die Sozialintegration, das heisst, es bildet eine Grundlage für eine erfolgreiche, gesellschaftliche Sozialintegration. Durch die Verständigungsorientierung kommt es sowohl zu einer Erhöhung der Mündigkeit als auch der kommunikativen Zurechnungsfähigkeit der Sozialhilfebeziehenden und demzufolge zu mehr Selbstbestimmung. Zudem hält ein solches Handeln während den Beratungen auch einer Prüfung der Legitimation stand (sog. doppelte Legitimation). Durch einen gemeinsamen Diskurs zwischen den Sozialarbeitenden und der Klientel in der sogenannten persönlichen Hilfe (Beratung und Betreuung) erhalten Letztere die Möglichkeit, ihre Bedürfnisse und Sichtweisen zu artikulieren. Nach Schwarz können innerhalb eines solchen Diskurses Entscheidungen gemeinsam mit allen Kommunikationsteilnehmenden getroffen werden, wodurch trotz bestehenden Abhängigkeiten eine Selbstbestimmung möglich wird (vgl. Schwarz, 2019, S. 105-106).

Es ist somit ein argumentativ gesättigter Diskurs mittels Bildungs- und Kommunikationsprozessen nötig, in welchen unbewusst gemachte Erinnerungsinhalte wieder resymbolisiert und problematische Geltungsansprüche in einem gemeinsamen Prozess

reziprok thematisiert werden können. Dies hat eine Erhöhung der diskursiven Sättigung zur Folge.

Aufgrund der gemeinsamen Entscheidungsfindung beziehungsweise der Erhöhung des gesättigten Diskurses können in der persönlichen Hilfe vermehrt auf die Klientel abgestimmte Massnahmen erarbeitet werden. Es kommt somit zu einer verstärkten Individualisierung, wodurch sich das „Verwaltet-Sein“ der Klientel verringert.

### **Beitrag auf institutioneller und organisatorischer Ebene in der individuellen Sozialhilfe**

Durch die Emanzipationsprozesse der Sozialarbeitenden sowie durch deren Möglichkeit, in ihrer Rolle als kulturelle Innovatorinnen und Innovateure neue Werte im Team zu implementieren, können sie in der Institutionskultur eines Sozialdienstes Veränderungen bewirken. Dies bedingt jedoch, dass sie sich von der individuellen Sozialhilfe distanzieren, um ihre eigene Befangenheit und Abhängigkeit von der Institutionskultur und der Organisationsstruktur zu vermindern. Aufgrund dieses Abstandes kann es ihnen gelingen, ein ganzheitliches Bild über die Rahmenbedingungen in der individuellen Sozialhilfe zu erhalten. Die Wechselwirkungen zwischen Institutionskultur und Organisationsstruktur können zur Folge haben, dass bestehende strukturelle Machtverhältnisse ihre Legitimation verlieren. In Bezug auf die Fragestellung kann dadurch die blosse „Verwaltung“ der Klientel in der Sozialhilfe infrage gestellt werden, wodurch ein neuer Umgang mit den Sozialhilfebeziehenden stattfindet.

Zudem müssen Sozialarbeitende ein Bewusstsein über die Notwendigkeit der doppelten Legitimation in der individuellen Sozialhilfe entwickeln. Folglich muss die Legitimationsfrage im Team immer wieder von Neuem thematisiert werden. Ausserdem soll das Team in einem kommunikativen Diskurs in der Alltagspraxis ein Bewusstsein für die Unterschiede zwischen der System- und Sozialintegration, demzufolge den system- und sozialintegrativen Massnahmen gewinnen. Dadurch sollen Sozialarbeitende erkennen, dass im Praxisalltag der Fokus vermehrt auf der Sozialintegration liegen soll, demnach auf der direkten Kommunikation in den Beratungen. Für einen argumentativ gesättigten Diskurs ist die direkte Kommunikation unerlässlich. Zu betonen ist jedoch, dass ein solcher Diskurs nicht nur in den Beratungen, sondern auch im Team stattfinden muss.

Hieraus lässt sich schliessen, dass Sozialarbeitende in der Lage sein müssen, im Team die durch die Institution unbewusst gewordenen Erinnerungsinhalte wiederherzustellen und problematische Geltungsansprüche im Rahmen eines gemeinsamen Prozesses zu thematisieren. Dies ebnet den Weg für ein Gespräch über die Legitimation in der individuellen Sozialhilfe.

Für einen solchen Diskurs ist es vorteilhaft, wenn innerhalb des Teams Austauschgefäße wie Supervisionen oder Fallbesprechungen implementiert werden, in welchen ein herrschaftsfreier Diskurs und ein offener Dialog über die individuelle Sozialhilfe stattfinden kann.

Abschliessend kann gesagt werden, dass sowohl durch die Mündigkeit und die kommunikative Zurechnungsfähigkeit der Sozialarbeitenden als auch durch einen organisatorischen Kontext, in dem ein gemeinsamer Diskurs möglich ist, die Grundlagen für eine Veränderung der bestehenden Rahmenbedingungen in der individuellen Sozialhilfe gelegt werden. Diese führt zu mehr Individualisierung und einer geringeren Verwaltung der Klientel.

### **12.3 Ausblick und Fazit**

In einer weiterführenden Überlegung wäre es wünschenswert, wenn sich die Disziplin der Sozialen Arbeit vermehrt mit der Klientelsicht befassen würde. Daher ist es notwendig, dass zukünftige wissenschaftliche Studien vermehrt die Lebenswelt und somit die Sichtweisen der Betroffenen mitberücksichtigen. Zudem sollte nicht nur im Berufsfeld der individuellen Sozialhilfe ein argumentativ gesättigter Diskurs stattfinden, sondern auch auf Fachhochschulebene sowie in öffentlichen politischen Diskussionen über die Sozialhilfe. Durch die Implikation solcher Diskurse in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen könnte ein Umdenken hinsichtlich des Umganges mit Sozialhilfebeziehenden erfolgen.

Die theoretische Auseinandersetzung mit der offensiven Sozialarbeit hat uns gezeigt, dass es für (angehende) Sozialarbeitende wichtig ist, neben einem Methodenverständnis auch ein theoretisches Verständnis über die Zusammenhänge in der Sozialen Arbeit zu entwickeln. Wir sind der Ansicht, dass im Praxisalltag eine Orientierungshilfe in Form einer methodischen Auseinandersetzung für Sozialarbeitende nicht ausreichend ist. Der Grund liegt darin, dass wir uns dadurch tendenziell von der Lebenswelt der Klientel entfernen. Dies bedeutet aus unserer Sicht, dass das theoretische nicht durch methodisches Wissen ersetzt werden darf. Zudem sind wir der Meinung, dass an der Fachhochschule die Theorien der Sozialen Arbeit gegenüber dem methodischen Wissen einen zu geringen Stellenwert haben. Dies empfinden wir als unbefriedigend, da wir durch diese Bachelor-Thesis die Notwendigkeit der theoretischen Inhalte im Studium erkannt haben.

Die Auseinandersetzung mit dem Thema hat uns als zukünftige Sozialarbeitende unsere Befangenheit in der Berufspraxis bewusster gemacht. Ausserdem kamen wir zur Erkenntnis, dass wir trotz des möglichen Tunnelblicks und den bestehenden Rahmenbedingungen der individuellen Sozialhilfe Möglichkeiten haben, Veränderungen herbeizuführen. Wir – Sozialarbeitende – sind in der Lage, etwas zu bewirken.

## Literaturverzeichnis

- Abels, Heinz. (2019). *Einführung in die Soziologie. Band 1: Der Blick auf die Gesellschaft* (5. Aufl.). Wiesbaden: Springer.
- Akkaya, Gülcan. (2015). *Grund- und Menschenrechte in der Sozialhilfe*. Interact-Verlag.
- Becker-Lenz, Roland & Müller, Silke. (2009). *Der professionelle Habitus in der Sozialen Arbeit. Grundlagen eines Professionsideals*. Bern: Peter Lang.
- Böhnisch, Lothar & Funk, Heide. (2013). *Soziologie - eine Einführung für die Soziale Arbeit*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Bonazzi Gisuseppe & Tacke Veronika. (2014.) Nach Weber. Die unerwarteten Konsequenzen der Bürokratie in der Analyse Robert Mertons. In: Tacke Veronika. *Geschichte des organisatorischen Denkens* (2. Aufl., S. 193-207). Wiesbaden: Springer.
- Caplazi, Alexandra. (2016). Recht auf Hilfe in Notlagen. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (4. Aufl., S. 109-110). Bern: Haupt.
- Da Rui, Gena, Näpfl Keller, Nadine, Rimmele, Sabine & Riedweg, Werner. (2018). *Sozialdienste entwickeln. Ein Handbuch für gute Arbeit*. Luzern: interact Verlag.
- Derlien, Hans-Ulrich, Böhme, Doris & Heindl, Markus. (2011). *Bürokratiethorie*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Direktion für Bildung Soziales und Sport der Stadt Bern. (2017). *Organigramm Sozialdienst der Stadt Bern* [PDF]. Abgerufen von <https://www.bern.ch>
- Eser Davolio, Miryam, Guhl, Jutta & Rotzetter, Fabienne. (2013). *Erschwerte Kooperation in der Sozialhilfe. Sozialarbeitende im Spannungsfeld von strukturellen Rahmenbedingungen und Professionalität*. Basel: Edition Geoswip.
- Eugster, Stefan, Pineiro, Esteban & Wallimann, Isidor. (1997). *Entmündigung und Emanzipation durch die Soziale Arbeit. Individuelle und strukturelle Aspekte*. Bern: Haupt.
- Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Berns GEF. (2013). *Wegleitung für Sozialbehörden* [PDF]. Abgerufen von <https://www.gef.be.ch>
- Graf, Martin Albert. (1988). *Wie kann (sozial-)pädagogisches Handeln und Intervention aus der Sicht der Theorie des kommunikativen Handelns legitimiert werden?* Abgerufen von Moodle: <https://moodle.bfh.ch/course/view.php?id=18984>
- Graf, Martin Albert. (1993). Erziehungsheime als soziale Figurationen zwischen lebensweltlich und systemisch orientierter Integration. In Erich O. Graf (Hrsg.), *Heimerziehung unter der Lupe. Beiträge zur Wirkungsanalyse* (S. 85-110). Luzern: Edition SZH.
- Graf, Martin Albert. (1996). *Mündigkeit und soziale Anerkennung. Gesellschafts- und bildungstheoretische Begründungen sozialpädagogischen Handelns*. Weinheim: Juventa.

- Graf, Martin Albert. (2012). Zur Normativität von Sozialpädagogik und Sozialarbeit. *Neue Praxis*, 11, 83-90.
- Graf, Martin Albert. (2017). *Offensive Sozialarbeit. Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 1: Grundlagen*. Norderstedt: BoD.
- Graf, Martin Albert & Vogel, Christian. (2010). Sozialarbeit als Ausdruck gesellschaftlicher Verhältnisse und Prozesse. Ein Beitrag zur Stärkung des Unterscheidungsvermögens. In Petra Benz Bartoletta, Marcel Meier Kressig, Anna Maria Riedi & Michael Zwilling (Hrsg.), *Soziale Arbeit in der Schweiz* (S. 26-39). Bern: Haupt Verlag.
- Gurny, Ruth & Tecklenburg, Ueli. (2016). *Fallgruben und Sackgassen. Zur Entwicklung der schweizerischen Sozialhilfe in den letzten Jahrzehnten*. Denknetz. Abgerufen von: [http://www.denknetz.ch/wp-content/uploads/2017/07/denknetz\\_grundlagen\\_sozialhilfe\\_april\\_16.pdf](http://www.denknetz.ch/wp-content/uploads/2017/07/denknetz_grundlagen_sozialhilfe_april_16.pdf)
- Habermas, Jürgen (1995a). Was heisst Universalpragmatik? In Jürgen Habermas (Hrsg.), *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (S. 353-440). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Habermas, Jürgen (1995b). Aspekte der Handlungsrationalität. In Jürgen Habermas (Hrsg.), *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (S. 441-472). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Habermas, Jürgen (1995c). Erläuterungen zum Begriff des kommunikativen Handels. In Jürgen Habermas (Hrsg.), *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns* (S. 571-606). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Habermas, Jürgen. (2019a). *Theorie des kommunikativen Handelns. Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung* (11. Aufl., Bd. 1). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Habermas, Jürgen. (2019b). *Theorie des kommunikativen Handelns. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft* (11. Aufl., Bd. 2). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Häfeli, Christoph. (2008). Prinzipien der Sozialhilfe. In Christoph Häfeli (Hrsg.), Karin Anderer, Cornelia Breitschmid, Claudia Hänzi, Peter Mösch Payot, Christoph Rüegg, Urs Vogel und Peter Voll. *Das Schweizerische Sozialhilferecht. Rechtsgrundlagen und Rechtsprechung*. (S. 65-86). Luzern: interact.
- Hänzi, Claudia. (2008). Leistungen der Sozialhilfe in den Kantonen. In: Christoph Häfeli. (Hrsg.), *Das Schweizerische Sozialhilferecht. Rechtsgrundlagen und Rechtsprechung*. (S. 87-152). Luzern: Interact Verlag.
- Hänzi, Claudia. (2011). *Die Richtlinien der schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe*. München: Helbing Lichtenhahn.
- Heinzmann, Claudia. (2008). Klassifizierungen in der Sozialhilfe: Zwischen individueller Fallabklärung und standardisierten Methoden – Entwicklung in der Schweiz nach dem Zweiten Weltkrieg. In Stefan Kutzner, Ueli Mäder, Carlo Knöpfel, Claudia Heinzmann & Daniel Pakoci (Hrsg.), *Sozialhilfe in der Schweiz. Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten*. (S. 25-59). Zürich: Rüegger.

- Heydorn, Heinz-Joachim (2004 (1969)). Zum Verhältnis von Bildung und Politik. In: Heydorn, Kappner, Koneffke & Weick (Hrsg.), *Heinz-Joachim Heydorn Werke, Band Studienausgabe. Bildungstheoretische und pädagogische Schriften 1967-1970* (S. 180-237). Wetzlar: Büchse der Pandora.
- Hillebrandt, Frank. (2018). *Soziologisch Denken: Grundlagen und Theorien*. Wiesbaden: Springer.
- Hillmann, Karl-Heinz. (2007). *Wörterbuch der Soziologie* (5. überarb. und erweiter. Aufl.). Stuttgart: Alfred Kröner Verlag.
- Hoffmann-Nowotny, Hans-Joachim. (1980). Ein theoretisches Modell gesellschaftlichen und familialen Wandels. In Guido Hirschier, René Levy & Werner Obrecht (Hrsg.), *Weltgesellschaft und Sozialstruktur. Festschrift zum 60. Geburtstag von Peter Heintz* (S. 483-502). Diessenhofen: Verlag Rüegger.
- Iseli, Daniel & Wild-Näf, Martin. (2010). Wandel und Innovation in sozialen Organisationen. In Petra Benz Bartoletta, Marcel Meier Kressig, Anna Maria Riedi & Michael Zwilling (Hrsg.), *Soziale Arbeit in der Schweiz. Einblicke in Disziplin, Profession und Hochschule* (S. 102-112). Bern: Haupt.
- Iser, Matthias & Strecker, David. (2010). *Jürgen Habermas zur Einführung*. Hamburg: Junius.
- Jäggi, Urs. (1984). Institution – Organisation. In Christoph Wulf (Hrsg.), *Wörterbuch der Erziehung* (6. Aufl.) (S. 308-313). München: Piper.
- Kühl, Stefan. (2011). *Organisationen. Eine sehr kurze Einführung*. Wiesbaden: Springer.
- Kutzer, Stefan. (2009). Sozialhilfe im aktivierenden Sozialstaat. In Claudia Heinzmann, Ueli Mäder, Carlo Knöpfel, Stefan Kutzner & Daniel Pakoci (Hrsg.), *Sozialhilfe in der Schweiz. Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten* (S. 13-15). Chur: Rüegger Verlag.
- Kutzner, Stefan. (2008a). Klientensegmentierung was ist das? Unser Forschungsprojekt. In Stefan Kutzner, Ueli Mäder, Carlo Knöpfel, Claudia Heinzmann & Daniel Pakoci (Hrsg.), *Sozialhilfe in der Schweiz. Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten*. (S. 11-23). Zürich: Rüegger.
- Kutzner, Stefan. (2008b). Die Hilfe der Sozialhilfe: integrierend oder exkludierend? Menschenwürde und Autonomie im Sozialhilfewesen. In Stefan Kutzner, Ueli Mäder, Carlo Knöpfel, Claudia Heinzmann & Daniel Pakoci (Hrsg.), *Sozialhilfe in der Schweiz. Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten*. (S. 25-59). Zürich: Rüegger.
- Lambers, Helmut. (2018). *Theorien der Sozialen Arbeit. Ein Kompendium und Vergleich*. (4., überarb. und erw. Aufl.). Opladen: Barbara Budrich.
- Lorenzer, Alfred. (1973). *Sprachzerstörung und Rekonstruktion*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Lorenzer, Alfred. (1973b). *Über den Gegenstand der Psychoanalyse oder: Sprache und Interaktion* (2. Aufl.). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Lorenzer, Alfred. (1977). *Sprachspiel und Interaktionsform. Vorträge und Aufsätze zur Psychoanalyse, Sprache und Praxis*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

- Mäder, Ueli. (2005). *Draussen im Drinnen - Integration, Ausschluss, Segmentierung*. Unveröffentlichtes Manuskript, Zürich.
- Mäder, Ueli. (2008). Wider den sozialen Rückzug - Anmerkungen zur Einführung von Segmentierungsverfahren in der Sozialhilfe. In: Christoph Conrad & Laura von Mandach, (Hrsg.), *Auf der Kippe Integration und Ausschluss in Sozialhilfe und Sozialpolitik* (S. 107-117). Zürich: Seismo Verlag.
- Maeder, Christoph & Nadai, Eva. (2003). *Die öffentliche Sozialhilfe zwischen Armutsverwaltung und Sozialarbeit - Eine soziologische Untersuchung sozialstaatlicher Intervention*. Kurzfassung zuhanden des Nationalfonds. Die Wirkung der Sozialhilfe im Spannungsfeld von Klienten, Organisationstyp und Akteuren der Sozialen Arbeit. Rorschach & Olten: FHS St. Gallen, Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz
- Maeder, Christoph & Nadai, Eva. (2004). *Organisierte Armut: Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht*. Konstanz: UVK Verlag.
- Maeder, Christophe & Nadai, Eva. (2004c). Zwischen Armutsverwaltung und Sozialarbeit: Formen der Organisation von Sozialhilfe in der Schweiz. *Swiss Journal of Sociology*, 30 (1), 59-76.
- Mayntz, Renate. (1963). *Soziologie der Organisation*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Meja, Volker & Stehr, Nico. (1995). Einleitung: Robert K. Mertons strukturelle Analyse. In Volker Meja & Nico Stehr (Hrsg.), *Soziologische Theorie und soziale Struktur / Robert K. Merton* (S. VII-XXIII). Berlin: De Gruyter.
- Merton, Robert K. (1995). *Soziologische Theorie und soziale Struktur*. Berlin: De Gruyter.
- Michel, Claudia, Iseli, Daniel, Steger, Simon, Zürcher, Pascale, Grieb, Manuela & Eiler Katharina. (2018). *Nachhaltige Ablösungen in der Sozialhilfe: Wirkungsorientierte Prozessgestaltung in Sozialdiensten. Schlussbericht*. Bern: Berner Fachhochschule.
- Michel, Meret. (2015). Keine Zeit für Menschen. *Die Wochenzeitung*, 51. Abgerufen von <https://www.woz.ch/-661e>
- Mösch Payot, Peter. (2016). Verfassungsgrundlage für die Sozialhilfe. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (4. Aufl., S. 239-240). Bern: Haupt.
- Müller de Menezes, Rahel. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: Springer.
- Nadai, Eva (2007). *Die Vertreibung aus der Hängematte: Sozialhilfe im aktivierenden Staat*, Denknetz, Jahrbuch 2007, (S. 10-19). Abgerufen [http://www.denknetz.ch/wp-content/uploads/2017/07/Eva\\_Nadai.pdf](http://www.denknetz.ch/wp-content/uploads/2017/07/Eva_Nadai.pdf)
- Oelschlägel, Dieter. (2017). Emanzipation. In Dieter Kreft & Ingrid Mielenz (Hrsg.), *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (8., vollständig überarb. und aktual. Auflage, S. 258-260). Weinheim: Beltz Juventa Verlag.

- Ortmann, Friedrich. (2012). Organisation und Verwaltung des „Sozialen“. In Werner, Thole (Hrsg.), *Grundriss Soziale Arbeit. Einführendes Handbuch* (4. Aufl., S. 763-793). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rinke, Brigitte. (2019). *Lehrbuch Sozialhilfe: Für die deutschsprachige Schweiz*. Uster: Lehrmittelvertrieb.
- Rotzetter, Fabienne, Miryam Eser Davolio und Jutta Guhl. (2016). Verdienen die „Renitenten“ eine härtere Gangart? Hintergründe zur Kooperation in der Sozialhilfe. *SozialAktuell* 2016(1), 26-28.
- Schaller Schenk, Iris. (2016). *Das Individualisierungsprinzip. Bedeutung in der Sozialhilfe aus verfassungs- und verwaltungsrechtlicher Perspektive*. Zürich: Dike Verlag.
- Schuwey, Claudia & Knöpfel, Carlo. (2014). *Neues Handbuch Armut in der Schweiz*. Luzern: Caritas-Verlag.
- Schwander, Marianne. (2016). Ermessen. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher & Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (4. Aufl., S. 62-63). Bern: Haupt.
- Schwarz, Gerhard. (1987). *Die „heilige Ordnung“ der Männer. Patriarchalische Hierarchie und Gruppendynamik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Schwarz, Gerhard. (2019). *Die „heilige Ordnung“ der Männer. Hierarchie, Gruppendynamik und die neue Genderlogik* (6. überarb. Aufl.). Wiesbaden: Springer.
- Schweizerische Eidgenossenschaft. (2018). *Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft*. Abgerufen von <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/index.html>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS. (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung der Sozialhilfe* [PDF] (4. überarb. Ausg.). Abgerufen von <https://richtlinien.skos.ch>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, SKOS. (2017). *Die SKOS-Richtlinien auf einen Blick: Fragen und Antworten* [PDF]. Abgerufen von <https://skos.ch/skos-richtlinien/>
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2012). *Rahmengesetz Sozialhilfe. Worum es uns geht*. [PDF]. Abgerufen von <https://www.skos.ch>
- Seithe, Mechthild. (2019). Problematisches Professionsverständnis in der Sozialen Arbeit. *Forum Sozial*, 1, 30-39.
- Simon, Fritz B. (2007). *Einführung in die systemische Organisationstheorie*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Vogel, Christian. (2006). *Schulsozialarbeit. Eine institutionsanalytische Untersuchung von Kommunikation und Kooperation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Vogel, Christian. (2017). *Offensive Sozialarbeit. Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 2 Verfahren und Anwendungen*. Norderstedt: BoD.

Vogel, Christian. (2017b). Desymbolisierung und Klischeebildung. In Albert Martin Graf, *Offensive Sozialarbeit. Beiträge zu einer kritischen Praxis. Band 1 Grundlagen* (S. 201-216). Norderstedt: BoD.

Wisler Albrecht, Annette. (2016/2017). *Sozialhilfe, rechtliche Aspekte. Lerneinheit 1-4*. [PDF]. Abgerufen von <https://moodle.bfh.ch/course/view.php?id=14361>

Wollenhaupt, Jonas. (2018). *Die Entfremdung des Subjekts. Zur kritischen Theorie des Subjekt nach Pierre Bourdieu und Alfred Lorenzer*. Abgerufen von <https://doi.org/10.14361/9783839445525>

Wyer, Bettina. (2014). *Der standardisierte Arbeitslose*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.

## Web-Verzeichnis

Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz. (2019). *Handbuch Sozialhilfe* [Website]. Abgerufen von <http://handbuch.bernerkonferenz.ch/home/>

Geschichten der Sozialen Sicherheit in der Schweiz. (n.a). *Gegenseitigkeit, Subsidiarität und Solidarität* [Website]. *Geschichten der sozialen Sicherheit in der Schweiz*. Abgerufen von <https://www.geschichtedersozialensicherheit.ch/themen/gegenseitigkeit-subsidiaritaet-und-solidaritaet/>

Historisches Lexikon der Schweiz, HLS. (2016). Demokratie [Website]. *Historisches Lexikon der Schweiz*. Abgerufen von <https://hls-dhs-dss.ch/de/articles/009926/2016-04-13/>

Lohncheck GmbH. (2019). *Verdienst du mehr?* [Webseite]. Abgerufen von [www.Lohncheck.ch](http://www.Lohncheck.ch)

Medrelax professional. (2010). *Supervision – Intervision – Kollegiale Fallberatung – Coaching – Balint-Gruppen* [Webseite]. Abgerufen von <https://www.mevnews.ch/?p=48>

Schweizerische Eidgenossenschaft. (n.a). Direkte Demokratie [Website]. *Die Schweiz entdecken*. Abgerufen von <https://www.eda.admin.ch/aboutswitzerland/de/home/politik/uebersicht/direkte-demokratie.html>