

Ilona Wandel, Melanie Wittwer

Problemreduktion und Problemumdeutung während des Erstgesprächs auf einem Sozialdienst

Bachelorthesis der Bernern Fachhochschule – Soziale Arbeit. Dezember 2014

Sozialwissenschaftlicher Fachverlag «Edition Soziothek». Die «Edition Soziothek» ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern. Der Verein ist verantwortlich für alle verlegerischen Aktivitäten.

**Schriftenreihe Bachelor- und Masterthesen der
Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit**

In dieser Schriftenreihe werden Bachelor- und Masterthesen von Studierenden der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit publiziert, die mit dem Prädikat „sehr gut“ oder „hervorragend“ beurteilt und vom Ressort Diplomarbeit der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit zur Publikation empfohlen wurden.

Ilona Wandel, Melanie Wittwer: Problemreduktion und Problemumdeutung während des Erstgesprächs auf einem Sozialdienst

© 2015 «Edition Soziothek» Bern

ISBN 978-3-03796-543-6

Verlag Edition Soziothek
c/o Verein Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Ilona Wandel
Melanie Wittwer

Problemreduktion und Problem- umdeutung während des Erstgesprächs auf einem Sozialdienst

Die Bachelor-Thesis wurde für die Publikation formal überarbeitet, aber im Inhalt nicht geändert.

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms

Berner Fachhochschule
Fachbereich SozialeArbeit

Abstract

Erstgespräche sind fester Bestandteil des Aufnahmeverfahrens von Sozialdiensten, ihnen kommt eine zentrale Bedeutung in der Problemerkfassung zu. Sozialarbeitende müssen relevante Daten über die vorliegende Situation sammeln, damit die Anspruchsberechtigung des Antragsstellenden abgeklärt und ein Überblick über die Problemlage gewonnen werden kann. Gerade die Wahrnehmung und Deutung der Problemkonstellation sind für die weitere Zusammenarbeit mit der Klientel und die Planung des Hilfeprozesses entscheidend. Beim Prozess der Problemdefinition werden vielschichtige, ineinander verschlungene Problemkonstellationen aus verschiedenen Gründen umgedeutet und reduziert, wobei Teilaspekte übersehen, unterschätzt, verdrängt oder erweitert werden, was den Hilfeprozess negativ beeinflusst. Die vorliegende Arbeit geht der Frage nach, aus welchen Gründen Problemreduktionen und -umdeutungen auf Sozialdiensten während Erstgesprächen geschehen. Die Arbeit soll dazu beitragen, das Bewusstsein für diese Problematik zu schärfen und für die Beratungsarbeit als Sozialarbeitender und Sozialarbeitende nutzbar zu machen.

Bei der Klärung dieser Fragestellung bildet das Konzept des „Homo consultabilis“ von Thiersch den theoretischen Ausgangspunkt. Der Autor wirft darin institutionellen Beratungsstellen vor, ihr Beratungsangebot an der idealen Klientel auszdifferenzieren. Die Beratungsstellen richten sich an einem zur Beratung fähigen Menschen aus, der sich selbst als hilflos erlebt und bereit ist, sich uneingeschränkt auf das Hilfeangebot einzulassen. Diese Idealklientel akzeptiert auch die Problemdefinition durch die Beratungsstelle. Tut sie dies nicht, so passt sie nicht zum Beratungsangebot, es kommt keine Zusammenarbeit zustande. Die Beratungsstelle orientiert sich nicht an den Interessen der Klientel, sondern an den eigenen. In dieser Arbeit wird Thierschs Konzept erkenntnisleitend hinzugezogen, um, ergänzt durch die Analyse zweier Erstgespräche sowie weiteren Konzepten, herauszufinden, wie Problemreduktion und -umdeutung während Erstgesprächen auf Sozialdiensten stattfinden.

Insgesamt wird deutlich, dass es in Erstgesprächen auf Sozialdiensten tatsächlich zu einer Problemreduktion und -umdeutung kommt. Die Gründe dafür sind vielschichtig und beeinflussen sich gegenseitig. Unter anderem wird die Problemdefinition durch gesellschaftliche Wertvorstellungen, Rahmenbedingungen der Beratungsstellen, Professionalisierung, Interessen des Beratenden sowie Kommunikationsschwierigkeiten beeinflusst. Wobei diese Prozesse der Problemreduktion und -umdeutung oftmals institutionalisiert sind und unbewusst geschehen. Für die Beratungsstellen, die Sozialarbeitenden wie auch die Klientel ergeben sich durch die Reduktion durchaus auch unmittelbare Vorteile, im Wesentlichen jedoch schwerwiegende Nachteile. Beide werden in dieser Arbeit aufgezeigt.

Problemreduktion und Problem- umdeutung während des Erstgesprächs auf einem Sozialdienst

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

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von

Ilona Wandel

Melanie Wittwer

Bern, Dezember 2014

Gutachter: Prof. Dr. Christian Vogel

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Vorgehensweise	5
3. Forschungsgegenstand	6
3.1 Das Erstgespräch	6
3.2 Der Sozialdienst	7
4. Forschungsstand	9
5. Theorie	11
5.1 Der zur Beratung fähige Mensch	11
5.2 Lebenswelt	16
5.2.1 Begriff Lebenswelt	16
5.2.2 Lebenswelt und Alltag nach Thiersch	17
5.2.3 Lebensweltorientierung in der Beratung	19
5.3 Problemreduktion aufgrund von Interessen- und Zielkonflikten	22
5.4 Problemreduktion durch die Profession	24
5.4.1 Wissensvorsprung der Sozialarbeitenden	24
5.4.2 Professionelle Abkürzungsstrategien	26
5.5 Problemreduktion durch die Beratungsstelle	30
5.5.1 Ausdifferenzierung der Beratungsangebote	30
5.5.2 Gesellschaftlich anerkannte und nicht anerkannte Probleme	32
5.6 Problemreduktion durch die beratende Person	35
5.6.1 Beratende als Teil einer Organisation	35
5.6.2 Umdeutung der Beratungsziele	37
5.6.3 Methodische Einflüsse	39
5.6.4 Angleichung der Werte	41
5.6.5 Notwendige Steuerung	42
5.7 Individualisierung von Problemen	43
5.7.1 Klientel wird zum Problemverursacherin gemacht	43
5.8 Problemsichtweise der Klientel	45

5.9	Problemreduktion und -umdeutung aufgrund von Kommunikations- schwierigkeiten ..	47
5.9.1	Problemreduktion aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten	47
5.9.2	Kommunikation in Mittel- und Unterschicht	48
5.10	Was wird als Problem betrachtet?	53
6.	Fallanalyse.....	55
6.1	Methode zur Analyse der Erstgespräche	55
6.2	Transkriptionsregeln in Anlehnung an GAT 2.....	56
6.3	Analysiertes Erstgespräch I.....	57
6.3.1	Sozialarbeiterin als Arbeitnehmerin	59
6.3.2	Differenzierung des Beratungsangebots.....	63
6.3.3	Individualisierung von Problemen	67
6.3.4	Definition der Beratungsziele durch die Sozialarbeiterin	72
6.3.5	Strategisches Handeln der Sozialarbeiterin	74
6.4	Analysiertes Erstgespräch II.....	80
6.4.1	Die vom Sozialarbeiter verwendete Methode	81
6.4.2	Die unterschiedlichen Lebenswelten.....	86
6.4.3	Unterschiedliche Problemwahrnehmungen.....	90
6.4.4	Verkennen eines Problems	93
6.4.5	Kategorisierung des Klienten	95
7.	Fazit.....	99
8.	Literaturverzeichnis.....	101

1. Einleitung

Sozialarbeitende nehmen Probleme anders wahr als ihre Klientel. Sie neigen dazu, komplexe Problemkonstellationen zu reduzieren und oder umzudeuten. Während unserer Tätigkeit auf Sozialdiensten hatten wir den Eindruck, dass Sozialarbeitende im Erstgespräch nicht offen auf die Problemwahrnehmungen der Sozialhilfe-Antragstellenden eingingen. Stattdessen legten sie den Fokus auf das, was sie bearbeiten konnten. Dafür werden einzelne Aspekte der Problemdarstellungen ausgeblendet. In der vorliegenden Arbeit beschäftigen wir uns mit diesem Phänomen der Problemumdeutung und -reduktion.

Das Thema Problemdeutung und -reduktion durch Beratende ist Gegenstand diverser wissenschaftlicher Arbeiten. Der Thematik intensiv gewidmet hat sich Thiersch. Leitgedanke unserer Arbeit ist sein Konzept des „Homo consultabilis: Moral in institutionalisierter Beratung“ (1989). Darin wirft Thiersch der institutionalisierten Beratung vor, sich nicht uneingeschränkt auf die lebensweltliche Breite und demgemäss komplexe Problemkonstellationen ihrer Klientel einzulassen. Gründe dafür sind ökonomische Interessen, normative Vorstellungen der Gesellschaft, institutionelle Strukturen sowie individuelle Arbeitsweisen der Beratenden. Gemäss Thiersch sind Beratungsstellen bestrebt, ihre Leistungsbilanz durch die Differenzierung ihres Leistungsangebots sowie der Individualisierung und Psychologisierung der Probleme zu verbessern. Er zeichnet ein Bild des „Homo consultabilis“, des zur Beratung fähigen Menschen. Die Beratungsstellen sind auf diesen Idealklienten oder diese Idealklientin ausgerichtet, gegebenenfalls passen sie ihre Klientel sowie deren Probleme ihren Vorgaben und Rahmenbedingungen an. Dies geschieht unter anderem durch Problemumdeutung und Problemreduktion. Die beratungsbedürftige Person muss sich kooperativ auf das Hilfeangebot einlassen, damit ihr geholfen werden kann. Tut sie dies nicht, scheitert der Hilfeprozess; sie versagt schuldhaft. Damit weist der Autor auf einen Widerspruch zwischen berufsethischen Maximen und Beratungsalltag hin. Anhand Thierschs Konzept wird in dieser Arbeit aufgezeigt, aus welchen Gründen Problemumdeutungen und Problemreduktionen geschehen und wie die Lebensweltorientierung diese vermindern kann. Dabei stützt sich unsere Arbeit zusätzlich zu Thiersch auf Ausführungen weiterer Autoren zum Thema Problemreduktion und -umdeutung ab.

In dieser Arbeit werden wir von der Frage geleitet, aus welchen Gründen Problemreduktionen und -umdeutungen auf Sozialdiensten während Erstgesprächen geschehen. Dabei gehen wir von der Annahme aus, dass auf Sozialdiensten Problemreduktion und -umdeutung stattfindet. Diese Arbeit soll einen Beitrag zur Erforschung des Anamneseprozesses auf Schweizer Sozialdiensten leisten, ein noch wenig erforschter Bereich. Wir denken, dass Problemreduktion und -umdeutung ein wichtiges Thema für die Soziale Arbeit sind, weil dadurch eine allfällige strukturell bedingte Blindheit aufgezeigt werden kann. Wenn Probleme reduziert oder umgedeutet werden, sind die Lösungen nicht passgenau und greifen zu kurz. Dadurch sind die geleisteten Hilfestellungen nicht nachhaltig.

Für die Bearbeitung der Fragestellung wählten wir ein Vorgehen aus, das auf einer doppelten Orientierung fusst: einerseits auf dem theoretischen Konzept von Thiersch und ergänzender Literatur über Problemreduktion und -umdeutung, andererseits auf der Analyse zweier Erstgespräche. Mit letzterer und der Verbindung zum theoretischen Teil wird erläutert, wie die Reduktion und Umdeutung während Erstgesprächen auf Sozialdiensten stattfinden. Im ersten Teil dieser Arbeit beschreiben wir unsere Vorgehensweise sowie den Forschungsgegenstand ausführlicher. Im zweiten Teil folgt eine Zusammenfassung des leitenden Konzepts des „Homo consultabilis“ von Thiersch (1989). Darauf aufbauend ziehen wir Ausführungen von anderen Autoren und Autorinnen hinzu, welche zu zentralen Standpunkten unseres leitenden Konzeptes rekurrieren, diese festigen sowie ergänzen und setzen sie mit Erstgesprächen auf Sozialdiensten in Verbindung. Dabei gehen wir darauf ein, wie wir Thierschs Begriff von Lebenswelt und Lebensweltorientierung verstehen. Weiter erläutern wir die von ihm georteten Einflüsse auf die Problemwahrnehmung durch die Gesellschaft, Profession, Institution und beratende Person. Zudem legen wir dar, wie Beratungsmethoden die Problem- und Zieldefinition beeinflussen und wie die verschiedenen Lebenswelten von Klientel sowie Sozialarbeitenden neben der Problemwahrnehmung auch die Kommunikation erschweren. Durch die Verbindung der Erkenntnisse aus dem theoretischen Teil mit der Analyse zweier Erstgespräche auf einem Sozialdienst verdeutlichen wir, wie Problemreduktionen und -umdeutungen in den untersuchten Gesprächen stattfinden. Dabei beschränken wir uns auf zentrale Aspekte, die unserer Meinung nach am aussagekräftigsten sind. Die Fokussierung war notwendig, um eine detaillierte Analyse und Verknüpfung zu erreichen, ohne den Rahmen dieser Arbeit zu sprengen. Wir schliessen unsere Darstellungen mit einem Fazit ab.

2. Vorgehensweise

Wie einleitend beschrieben besteht das Ziel dieser Arbeit darin, herauszufinden, aus welchen Gründen Probleme im Erstgespräch auf Sozialdiensten umgedeutet und reduziert werden. Dafür haben wir uns zuerst mit einschlägiger Literatur auseinandergesetzt und diese mit Fokus auf unsere Forschungsfrage aufgearbeitet. Leitendes Konzept unserer Arbeit ist der Text „Homo consultabilis“ von Thiersch (1989). Auf ihn aufbauend haben wir mit weiterer Literatur vom gleichen Verfasser und anderen Autoren und Autorinnen das Erklärungsmodell gestützt und ergänzt. Der zweite Teil unserer Arbeit bestand aus der Analyse von zwei Erstgesprächen auf einem Sozialdienst. Für das Aufzeichnen der Erstgespräche stellten sich fünf Sozialarbeitende eines ländlichen Sozialdienstes zur Verfügung, dessen Leiter wir zu Beginn unserer Arbeit um ihre Erlaubnis angefragt hatten. Um das Gespräch möglichst wenig zu beeinflussen, zeichneten die Sozialarbeitenden die von ihnen geführten Erstgespräche in unserer Abwesenheit und ohne Kenntnis über das Forschungsinteresse auf. Das Aufzeichnen der Gespräche stellte uns vor zwei Herausforderungen. Erstens mussten wir innerhalb von zwei Monaten genügend Gespräche aufgezeichnet haben. Dabei waren wir darauf angewiesen, dass in dieser Zeit überhaupt Sozialhilfesuche gestellt wurden, welche zu Erstgesprächen führten. Die zweite Herausforderung ergab sich durch das Aufzeichnen der Gespräche und die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden. Eine Sozialarbeiterin, welche sich im Vorhinein bereit erklärt hatte Erstgespräche aufzuzeichnen, führte ein solches, nahm es jedoch nicht auf, weil sie sich an diesem Tag unwohl fühlte. Ein Sozialarbeiter zeichnete sein Erstgespräch auf, stellte das Aufnahmegespräch aber nach einer Stunde ab, weil seiner Meinung nach im Anschluss keine interessanten Aussagen mehr gemacht wurden. Ein weiterer Sozialarbeiter lieferte uns eine Tonaufnahme ab, meinte jedoch, es sei ein „atypischer Fall“. Schlussendlich hatten wir neben den bereits erwähnten nur zwei Gespräche von einer Sozialarbeiterin, die ohne Weiteres verwendet werden konnten. Da wir interessiert daran waren, die Erstgespräche von zwei verschiedenen Beratern zu analysieren, wählten wir den als „atypisch“ bezeichneten Fall sowie eine Aufzeichnung der Sozialarbeiterin. Aufgrund der Analyse-Methode, welche zu Beginn des empirischen Teils ausführlicher beschrieben wird, transkribierten wir die Gespräche in Anlehnung an das „Gesprächsanalytische Transkriptionssystem 2“ (Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion, 2009). Es handelt sich dabei um ein Basistranskript, bei dem neben den Worten auch Pausen, Lautstärke etc. registriert werden. Nach der Analyse der zwei Gespräche haben wir ausgewählte Gesprächssequenzen mit den theoretischen Erläuterungen in Verbindung gebracht, um damit die Problemreduktion und -umdeutung zu erklären.

3. Forschungsgegenstand

Unser Forschungsinteresse gilt der Problemreduktion und -umdeutung bei Erstgesprächen, die im Rahmen von Sozialhilfesuchen auf Sozialdiensten geführt werden. Nachfolgend führen wir aus, was wir unter Erstgespräch auf Sozialdiensten verstehen, wobei wir auf die individuellen Gegebenheiten des polyvalenten Sozialdienstes eingehen, mit dem wir zusammengearbeitet haben. Im Anschluss folgt ein Kurzbeschrieb dieses Sozialdienstes. Da wir aus Platzgründen nur zwei Analysen auf einem Sozialdienst durchführten und deshalb keine Vergleiche mit anderen sozialen Diensten machen konnten, müssen den individuellen Besonderheiten dieses Dienstes besonders Beachtung geschenkt werden. Für die Analyse-Ergebnisse bedeutet die geringe Anzahl der Analysen, dass diese nur teilweise auf andere Sozialdienste und Sozialarbeitende übertragen werden können.

3.1 Das Erstgespräch

Das Erstgespräch auf Sozialdiensten muss nicht der erste Kontakt zwischen Klientel und Sozialarbeitenden sein. Teilweise hat der oder die Sozialarbeitende der Klientel bereits persönlich eine Einladung gesendet oder mit ihr telefonisch einen Termin vereinbart. Allerdings stellt es meistens das erste Gespräch dar, bei dem sich die Betroffenen sehen. Gerade auf polyvalenten und kleinen Sozialdiensten kann es aber auch sein, dass sich Sozialarbeitende und Klientel aufgrund eines anderen Angebotes des Sozialdienstes oder eines früheren Sozialhilfebezugs bereits kennen. Nichtsdestotrotz wird es Erstgespräch genannt, weil es das erste Gespräch im Rahmen der Sozialhilfe ist und wichtiger noch, weil es ein organisatorisches Instrument ist, um die Anspruchsberechtigung auf Sozialhilfe abzuklären. Deshalb werden auch Gespräche mit einer Person, die früher einmal von demselben Sozialdienst Sozialhilfe erhalten hat und nach einer längeren Zeit der finanziellen Selbstständigkeit wieder ein Gesuch stellt, Erstgespräche genannt.

Damit Sozialarbeitende die Bedürftigkeit abklären können, fordert der Sozialdienst von der Klientel bestimmte Dokumente an. In dem Sozialdienst, mit welchem wir für diese Arbeit zusammenarbeiteten, müssen alle erforderlichen Belege zusammen mit dem Antrag auf Sozialhilfe eingereicht werden, damit sich die Sozialarbeitenden vor dem Erstgespräch einen umfassenden Eindruck über die Situation verschaffen und sich vorbereiten können. Die Antragsstellenden werden dabei durch das Sekretariat bei der Beschaffung der Unterlagen unterstützt. Diese restriktive Handhabung ist eine Besonderheit des Sozialdienstes. Die Sozialarbeitenden des erwähnten Sozialdienstes klären mittels der Unterlagen und der Befragung der Antragsstellenden im Erstgespräch ab, wie es zu deren Bedürftigkeit gekommen ist und überprüfen diese. In diesem Gespräch wird versucht, einen möglichst umfassenden Eindruck über die Situation der Klientel zu gewinnen, wobei die Sozialarbeitenden auch auf Ressourcen und Schwächen achten. Zudem gehören zum Erstgespräch in der Sozialhilfe in der Regel Informationen über: die institutionelle Rahmenbedingungen, die Rechte und Pflichten bei einem Sozialhilfebezug, die Voraussetzung für einen Anspruch auf Sozialhilfe sowie eine Erklärung der Angebotspalette des Sozialdienstes.

Neben diesen bürokratischen Aufgaben ist auch der Beziehungsaufbau ein Ziel im Erstgespräch. Doch das Ziel, den Anspruch auf Sozialhilfe innerhalb des Erstgesprächs abklären zu können, läuft der Vertrauensbildung eher zuwider, da die Klientel sich gegenüber den Sozialarbeitenden stark öffnen muss. Dabei erhält sie zuvor nicht die Zeit, zu den Sozialarbeitenden und dem Sozialdienst ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Der Sozialdienst, von dem wir unsere Aufzeichnungen haben, bezeichnet diejenigen Gespräche als Erstgespräche, welche aufgrund des eingereichten Gesuchs auf Sozialhilfe durchgeführt werden. Bei Personen, die bereits früher Sozialhilfe von diesem Sozialdienst erhalten haben, muss ein erneutes Gesuch gestellt werden, wenn die Ablösung einige Monate zurückliegt. Allenfalls muss die Klientel nur die Unterlagen einreichen, welche sich verändert haben. Der Sozialdienst hat für das Erstgespräch eine Liste, welche „Situationserfassung“ genannt wird. Mittels dieser wird mehr oder weniger umfassend die gesamte Situation der Klientel aufgezeichnet und abgeklärt, weshalb sie einen Antrag auf Sozialhilfe gemacht sowie welche Erwartungen sie an den Sozialdienst und die Sozialarbeitenden hat. Besitzen die Beratenden bereits Informationen über die Antragsstellenden, beispielsweise durch eine frühere Zusammenarbeit oder eine vermittelnde Stelle, wird die Situationserfassung teilweise abgekürzt.

3.2 Der Sozialdienst

Wie einleitend erläutert, arbeiteten wir für diese Thesis mit einem ländlichen, polyvalenten Sozialdienst zusammen. Dem Leitbild folgend erfüllt der von uns gewählte Sozialdienst die gesetzlichen Aufgaben der Sozialhilfe für die ihm angeschlossenen Gemeinden. Er sichert die Existenz der bedürftigen Personen und fördert ihre wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit sowie die soziale und berufliche Integration. Dabei sollen die bedürftigen Personen durch die Unterstützung auch am Sozial- und Arbeitsleben teilhaben. Die Eigenverantwortung sowie die Hilfe zur Selbsthilfe sind zu fördern. (Wittwer, 2014, S. 2) Neben der gesetzlichen Sozialhilfe übernimmt der polyvalente Sozialdienst unter anderem auch Mandate im Kindes- und Erwachsenenschutz und die Pflegekinderaufsicht im Auftrag des Kantonalen Jugendamts.

Insgesamt sind 15 Personen angestellt: Ein Stellenleiter mit Vollzeitpensum, zwei Sozialarbeiter und fünf Sozialarbeiterinnen, welche sich insgesamt 580 Stellenprozent teilen, vier Mitarbeiterinnen auf dem Sekretariat, zwei Auszubildende Kaufmann und Kauffrau sowie eine Praktikantin Soziale Arbeit. (S. 2)

Das Einzugsgebiet des Sozialdienstes ist sehr ländlich geprägt, daraus ergeben sich teilweise besondere Charakteristiken. Gemäss Aussagen der Mitarbeitenden leben einige Menschen im Einzugsgebiet des Sozialdienstes in bescheidenen finanziellen Verhältnissen und hätten zum Teil Anspruch auf Sozialhilfe. Sie sind der Ansicht, dass der Gang zum Sozialdienst vielen Personen schwerfällt, weshalb er oft bis zur existenziellen Bedrohung hinausgezögert werde. Der Grund

dafür könnte in der sozialen Kontrolle liegen, welche in ländlichen Gebieten tendenziell grösser ist als in Städten. Diese soziale Kontrolle hat zwei Seiten: Zum einen bietet die soziale Nähe Schutz, Geborgenheit und ein Gefühl der Zusammengehörigkeit. Zum anderen verlangt sie aber auch angepasstes Verhalten, und Verschwiegenheit über familiäre und sonstige Probleme, die sich ausserhalb der jeweiligen Vorstellung von Normalität bewegen. (vgl. Henkel, 1999; Wittwer, 2014, S. 2) Die soziale Kontrolle hat einen Einfluss auf die Erstgespräche und stellt eine Besonderheit der ländlichen Sozialhilfe dar. Sie ist auch bei den von uns aufgezeichneten Gesprächen erkennbar.

4. Forschungsstand

Im deutschen und angelsächsischen Sprachraum gibt es umfangreiche Literatur zur Thematik Erstgespräch in der Sozialen Arbeit (Fine & Glasser, 1996; Kähler, 2001; Widulle, 2011, S. 132-138). Zu Erstgesprächen auf Schweizer Sozialdiensten wurden bis anhin noch keine Veröffentlichungen gemacht. In Bezug auf die Problemwahrnehmung und -deutung durch Beratende verhält es sich ähnlich; auch hier fehlt es an Literatur, die auf die Beratung auf Sozialdiensten bezogen ist. Es bestehen nur Studien und Theorien über die generelle Problemreduktion oder -umdeutung durch Therapierende oder Sozialarbeitende. Beispielsweise verweist Fiedler (1981) auf die Problematik der Problemdefinition durch den Therapeuten respektive die Therapeutin und beschreibt Methoden, wie die Problemreduktion verhindert werden kann. Auch Kähler (2001) erkennt die Problemreduktion in der Beratung. Er zeigt anhand eigener Untersuchungen auf, dass Sozialarbeitende die Anliegen der Klienten und Klientinnen relativieren, um handlungsfähig zu bleiben. Schütze (1997) weist anhand der Analyse einer Beratung systematische Fehler einer Sozialarbeiterin auf, welche die Probleme der Klientin reduziert und individualisiert. Die Problemdeutung und -reduktion ist auch bei Thiersch ein zentrales Thema (1985, 1986, 1989, 1993, 1995).

Generell wurde das Aufnahmeverfahren von Schweizer Sozialdiensten gemäss Nett, Ruder und Schatzmann (2005, S. 8) sowie Neuenschwander, Hüberlin, Kalbermatter und Ruder (2012, S.13) noch wenig erforscht. Die erwähnten Autoren und Autorinnen sind die einzigen, welche empirische Publikationen vorlegten, die das Aufnahmeverfahren auf ausgewählten Deutschschweizer Sozialdiensten erläutern. Bei Nett et al. (2005) liegt der Interessensschwerpunkt auf dem organisatorischen Aspekt des Aufnahmeverfahrens. Dafür wurden in einer Pilotstudie sozialdienstinterne Dokumente (Konzepte, Checklisten etc.) analysiert, Falldossiers ausgewertet und Experteninterviews mit Sozialarbeitenden in Leitungspositionen geführt (S. 7). Auch wurde in der Studie untersucht, wie die Klienten und Klientinnen das Aufnahmeverfahren erleben. Letzterem gingen auch Neuenschwander et al. (2012) in ihrer Studie nach. Sie zeigen in ihrer Publikation Folgendes auf: Die Gründe für eine Anmeldung, das Erleben des Aufnahmeverfahrens aus Sicht der Klientel, wie diese die Anforderungen sowie das Verfahren beurteilen und wie die Klientel die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Sozialdienstes erlebten. Mittels eines Vergleichs der fünf untersuchten Deutschschweizer Sozialdienste und den Aussagen der Antragsstellenden wurden die förderlichen und hinderlichen Faktoren für den erfolgreichen Abschluss eines Aufnahmeverfahrens ermittelt (S. 19-20). Über die Kommunikation während des Erstgesprächs wurde in beiden Publikationen jedoch nichts Spezifisches erwähnt. Deshalb kommen wir zum Schluss, dass es bis anhin keine wissenschaftliche Arbeiten über Erstgespräche auf Sozialdiensten gibt.

Mit dieser Arbeit, welche sich mit einem kleinen Aspekt des Aufnahmeverfahrens befasst, wollen wir einen weiteren Beitrag zur Erforschung dieses Verfahrens leisten. Diese Arbeit unterscheidet sich von den zwei erwähnten Studien von Nett et al. (2005) und Neuenschwander et al. (2012) in-

sofern, als der untersuchte Forschungsgegenstand nicht die Organisation des Aufnahmeverfahrens oder das Erleben des Aufnahmeverfahren durch die Klientel ist, sondern die Problemreduktion und -umdeutung während des Erstgesprächs. Weiter unterscheidet die Arbeit sich in der Vorgehensweise der Bearbeitung des Forschungsgegenstandes. Für die Untersuchung haben wir uns für eine Methode entschieden, in der im Gegensatz zu Neuenschwander et al. bewusst keine Befragungen der Klientel einfließen, da diese aufgrund des Abhängigkeitsverhältnisses befangen sein können. Stattdessen entschieden wir uns für eine Analyse der Gespräche, um anhand dieser, durch Verknüpfung mit aufgearbeiteter Theorie, Problemreduktionen und -umdeutungen im Erstgespräch aufzuzeigen. Die Arbeit soll dazu dienen, das Bewusstsein über die Reduktion und Umdeutung der Probleme während Erstgesprächen zu schärfen, denn Lösungen sind nur hilfreich, wenn sie zum Problem passen.

5. Theorie

Wie einleitend ausgeführt, gehen wir in dieser Arbeit der Frage nach, worin die Gründe für Problemreduktion und -umdeutung in Erstgesprächen auf Sozialdiensten bestehen. Thiersch (1989) befasst sich in seinem Konzept „Homo consultabilis: Zur Moral institutionalisierter Beratung“ mit diesem Phänomen und zeigt auf, worin die Ursachen dafür liegen. Insgesamt wirft er der institutionalisierten Beratung vor, sich nicht genügend auf die lebensweltliche Komplexität sowie die unübersichtliche Problemkonstellationen ihrer Klientel einzulassen. Sein Konzept eignet sich als theoretische Grundlage für diese Arbeit, da er darin einige Aspekte aufzeigt, die die Problemumdeutung und -reduktion begründen. Allerdings sind seine Ausführungen dazu kurz gehalten, weshalb wir sie folgend mit einschlägiger Literatur ergänzen.

In diesem Kapitel folgt zuerst eine Zusammenfassung des leitenden Konzeptes des „Homo consultabilis“. Danach gehen wir ergänzend dazu auf Thierschs Verständnis von Lebenswelt und der von ihm entwickelten Methode „Lebensweltorientierung“ ein. Wir sehen in seinem Verständnis von Lebenswelt eine Legitimation für die von ihm angebrachte Kritik an der Problemreduktion und -umdeutung und gleichzeitig auch eine Antwort auf die Problematik. Nach den Ausführungen über die Lebenswelt stellen wir Gründe für die Problemreduktion und -umdeutung dar. Zuerst zeigen wir auf, wie durch Problemreduktion und -umdeutung Spannungen abgebaut werden können, welche durch Ziel- und Interessenkonflikte entstehen. Danach beschäftigen wir uns eingehend mit der Rolle der Profession, Organisation, Gesellschaft und Beratenden. Im Anschluss zeigen wir den Einfluss der Sozialarbeitenden auf, die durch eigene Interessen, Werthaltungen und Arbeitsmethoden auf die Problembearbeitung einwirken. Zudem erläutern wir, weshalb die Strukturierung der Probleme trotz der dadurch vollzogenen Problemreduktion notwendig ist. Weiter thematisieren wir den Prozess der Problemindividualisierung, in welchem gesellschaftliche und strukturelle Ursachen für Probleme der Klientel angelastet werden. In Anschluss daran zeigen wir auf, wie die Klientel die Probleme wahrnimmt und weshalb Kommunikationsschwierigkeiten zu Problemreduktion und -umdeutung führen können. Dabei gehen wir unter anderem darauf ein, welche Verständigungsschwierigkeiten sich ergeben, wenn Angehörige der Mittelschicht solche der Unterschicht beraten. Diese ergeben sich gerade auf Sozialdiensten oft, weil die Klientel im Gegensatz zu den Sozialarbeitenden häufig der Unterschicht entstammt. In Ergänzung daran wird erläutert, wie nach Habermas' verständigungsorientierten Handeln eine Annäherung an eine gemeinsame Problemsichtweise erfolgen kann.

5.1 Der zur Beratung fähige Mensch

Wie einleitend erläutert, folgt hier eine Zusammenfassung des Konzeptes des „Homo consultabilis: Zur Moral institutionalisierter Beratung“. Auf diesem baut unsere Arbeit auf. Thierschs Konzept basiert auf Moral. Er zeigt auf, wie Institutionen aufgrund und mithilfe von Moral ihre Interessen verfolgen. Die von uns erläuterten Gründe für Problemreduktion und -umdeutung stehen immer in

einem Zusammenhang mit Moral, denn diese hat einen übergeordneten Einfluss. Da wir Moral und ihren Einfluss auf die Problemreduktion und -umdeutung anhand Thierschs Ausführungen nachfolgend umschreiben, gehen wir danach nicht mehr explizit darauf ein. Das Thema Moral würde den Umfang dieser Arbeit überschreiten.

Thiersch (1989) geht in seinem Text davon aus, dass durch den gesellschaftlichen und sozialen Wandel die Frage nach der Moral wieder an Bedeutung gewinnt. Der Wandel ermögliche eine individuelle Lebensgestaltung, während traditionelle, gesellschaftliche, soziale und individuelle Lebens- und Normalitätswürfe an Bedeutung verlieren und „brüchig“ werden. Habermas nennt dies die „neue Unübersichtlichkeit“. Durch die abnehmenden normativen Strukturen steigen die Orientierungslosigkeit und damit die Verunsicherung. Wie soll das eigene Leben gestaltet werden? Wie soll das Zusammenleben unter den Geschlechtern und Generationen aussehen? In welchem Verhältnis sollen Arbeit und Freizeit zueinander stehen? Welche Aufgaben stehen in welcher Lebensphase an? Dabei wird die Frage nach den eigenen Normen, dem Leben nach diesen Normen und somit nach Moral zentral. Moral wird damit wieder zu einem Orientierungsinstrument. (S. 176-179). Nach Thiersch kommt der Moral eine Alibifunktion zu, wenn sie als Aufruf für Zuständigkeit und Verantwortung genutzt wird und dabei die gesellschaftliche Realität ausgeblendet wird. Moral werde immer diese Alibifunktion erfüllen. Bei der Frage nach Moral sei es daher wichtig, die negativen Aspekte der Moral nicht zu vergessen. Zum einen sei Moral auch immer eng mit Macht verknüpft, denn die Mächtigen nehmen Einfluss auf die geltenden Vorstellungen von Moral. So können sie über ihre eigenen Interessen hinwegtäuschen, wenn sie die weniger Mächtigen bei ihrem individuellen Willen packen und an Verantwortung und Engagement appellieren. Die Unterlegenen sind verantwortlich für ihr Handeln, können sich bewähren oder aus eigener Schuld versagen. Weiter besteht nach Thiersch auch ein Widerspruch zwischen offizieller, bewusster Moral und praktizierter, geheimer Moral. Darüber hinaus sei es zentral, bei der Frage nach Moral immer auch gesellschaftliche, institutionelle und individuelle Seiten zu betrachten. (S. 175-178)

Gemäss Thiersch entstehen Beratungsaufgaben durch die gegebene gesellschaftliche Situation und sind somit auch mit den Schwierigkeiten, welche durch diese „neue Unübersichtlichkeit“ entstehen, konfrontiert. Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass sie Probleme strukturiert und dabei Abhängigkeiten, Wirkungen sowie Zusammenhänge verstehen und aufzeigen kann. Dabei sollte sie frei sein von moralischen Appellen und Bewertungen. Beratung selbst basiert auf normativen Maximen: Jeder Mensch in Not hat Anspruch auf Hilfe, der Ratsuchende soll befähigt werden, seine Möglichkeiten zu nutzen und sein Leben neu zu gestalten. Diese Maximen sind fachlich, theoretisch und methodisch geprüft und legitimiert und scheinen unproblematisch. Thiersch erkennt aber neben dieser offiziellen Moral auch eine geheime Moral in der institutionalisierten Beratung. Laut ihm geht es heute eher darum, die Lücke zwischen den angebotenen Leistungen und den durch die Klientel vorgetragenen Problemen zu schliessen, als darum, Voraussetzungen dafür zu schaffen,

dass die angebotenen Leistungen und die Beratung dem Bedarf der Klientel entsprechen. In schwierigen sozialpolitischen Verhältnissen, wo von eingeschränkten Ressourcen die Rede ist, gehe es darum, die Mittel zu erhalten, die man habe. Beratung sei aber in der Verantwortung, den Widerspruch zwischen Moral und geheimer Moral zu erkennen und zu klären. (S. 178-181)

Der offiziellen normativen Maxime der Befreiung des Menschen zu seinen eigenen Möglichkeiten stehen ökonomische Interessen der Gesellschaft, institutionell vorgegebene Strukturen sowie methodische Ansätze und nicht zuletzt auch die individuelle Arbeitsweise des Beraters oder der Beraterin gegenüber. Ersteres, die Befreiung des Menschen zu seinen eigenen Möglichkeiten, stellt in der Beratung eine offizielle Moral dar und letztere geheime. Kurz geht Thiersch auf das individuelle Handeln der beratenden Person ein. Er spricht auch hier von Moral und geheimer Moral. Dabei zeigt er zwei problematische Aspekte auf: Zum einen, dass die beratenden Personen ein Stück weit auch ihre eigenen Probleme am Klientel aufarbeiten, zum andern, dass sie sich auf ihren Expertenstatus zurückziehen. Damit meint er, dass der oder die Beratende seine oder ihre Überlegenheit und das Angewiesensein der Klientel und die daraus hervorgehende Macht ausnutzt. Die Hilfe kommt methodisch gewappnet daher und zeichnet sich durch fachliche Sprache und Expertenstatus aus. Vertieft geht Thiersch der Frage nach der Moral in institutionellen Strukturen, Vorgaben sowie methodischen Ansätzen der Beratung nach. Dabei erkennt er einen Widerspruch zwischen Absicht, Ziel und Realität, diesen Widerspruch zeigt er anhand der Erwartungen auf, die die Beratung an den Hilfesuchenden stellt. Wird Beratung ihrer offiziellen normativen Maxime der Befreiung des Menschen zu seinen eigenen Möglichkeiten gerecht? Oder dringt sie kolonialisierend in die gegebenen Alltags- und Lebensverhältnisse ein, womit sie diese entwertet und schwächt und damit nicht die Fähigkeit zur Selbsthilfe stärkt? (S. 181-183)

Thiersch geht weiter der Frage nach, inwiefern die Institution Beratung eine geheime Moral verfolgt. Er zeigt auf, welche Erwartungen sie an die Klientel stellt. Dabei zeichnet er ein Bild vom „Homo consultabilis“, den Idealklienten beziehungsweise die Idealklientin, den zur Beratung fähigen Menschen auf. Den Menschen also, für den die angebotene Beratung geeignet ist: Die Idealklientel ist hilfebedürftig und lässt sich auf das Beratungsangebot ein. Diese Vorgabe ist an sich schon schwierig, da Menschen im Alltag davon ausgehen, dass sie ihre Probleme selbständig bewältigen können. Gelingt ihnen dies nicht, wenden sie sich zuerst ratsuchend an Verwandte und Bekannte. Erst wenn die Situation für den Menschen unerträglich wird, wendet er sich an eine Beratungsstelle. Dafür muss er sich aus seinem vertrauten, privaten Umfeld hinausbewegen und eine Situation einer fremden Person darlegen. Dieser Schritt verlangt der Klientel viel ab, insbesondere, wenn im nahen Bekanntenkreis positive Erfahrungen mit Beratung fehlen und das Aufsuchen einer Beratung stigmatisierende Wirkung hat. Wenn solche Menschen in Beratungen gehen, sind sie voller Misstrauen und ziehen sich schnell zurück. Dies kann erklären, warum Menschen trotz Beratungsbedarf auf Beratung verzichten oder diese abbrechen.

Für Thiersch steht die Inanspruchnahme eines Beratungsangebots am Ende eines verlorenen Kampfes mit den sozialen Gegebenheiten. Das bedeutet, dass die in der Lebenswelt geltenden Handlungsmuster nicht zur Problembewältigung ausgereicht haben. Diese Realität werde im Konstrukt des „Homo consultabilis“ aber oft ausgeblendet, was wiederum den Menschen den Zugang zu den Beratungen erschwere, sie ausschliesse und zu Widerstand in der Beratung führe. (S. 183-185) Die geheime Moral zeigt sich also in latenten Anforderungen, welche die Institution „Beratung“ an ihre Klientel stellt. Der Idealklient oder die Idealklientin erfüllt alle Anforderungen, er oder sie lässt sich bedingungslos auf das Beratungsangebot ein, daher kann ihm oder ihr geholfen werden. Ist das Gegenteil der Fall und die Klientel zeigt Widerstand, wird sie selbst zur Schuldigen, weil sie nicht will, dass ihr geholfen wird.

Dem „Homo consultabilis“ werde Hilfe geboten, indem seine Probleme einer „entmoralisierenden“, strukturierenden Analyse unterzogen werden, bei der die komplexe Vielschichtigkeit seiner Lebenslage hauptsächlich auf psychische und kommunikative Schwierigkeiten sowie Verhaltensmuster hin thematisiert werde. Probleme und Problemlösemuster würden hierarchisiert und strukturiert. Hierzu zieht Thiersch das Bild der „Hinter- und Vorderbühne“ hinzu. Auf der Hinterbühne werden Verhaltensstrukturen bearbeitet, damit das Spiel auf der Vorderbühne wieder frei weitergehen kann. Dabei wird das eigentliche Problem mit seiner naturgemässen Komplexität und seiner lebensweltlichen Breite übersprungen und auf den psychisch-privaten Ursprung reduziert. Es drohen das Verkennen und Reduzieren vom Eigenwert von Erfahrungen. Eigene Absprachen, Rollenmuster, Spielregeln werden übersehen. Die Hierarchisierung und Strukturierung der Probleme und Problemlösungen suggerieren eine Logik, die der Komplexität und den Schwierigkeiten von Lebenserfahrungen nicht gerecht wird. (S. 185) Thiersch spricht von „fatale[r] Verkürzung und Vereinfachung von Wirklichkeiten als geheime Moral im Beratungskonzept“ (S. 186), einer „geheim[e] Moral der Ungeduld“ (S. 188). Die geheime Moral besteht somit im Verdrängen, Umdeuten und Verkürzen der vielschichtigen Probleme, wodurch diese für die Beratenden einfacher fassbar und bearbeitbar werden. Erfahrungen, Lebensbereiche und Lebensinterpretationen, welche für eine Beratung von Bedeutung wären, werden ausgeblendet.

Thiersch zeichnet weiter einen möglichen Lösungsweg auf, er spricht sich gegen eine Selektion der Adressaten aus. Beratung soll sich nicht nur an Menschen richten, welche hilfewillig und mit guten Aussichten auf Erfolg in die Beratung kommen. Sie soll sich auch für diejenigen öffnen, die Schwierigkeiten mit dem Beratungsangebot haben und deren Probleme mit den Ressourcen des Allgemeinen Sozialdienstes nicht bearbeitet werden können. (S. 189) Er setzt sich für Methodenvielfalt ein, welche auch Strukturierungsansätze für lebenspraktische, instrumentelle und gesellschaftlich-politische Probleme bietet und sich nicht auf psychische und kommunikative Probleme reduziert. Also weg von der dadurch gewonnen Sicherheit und Entschiedenheit hin zu einem flexiblen, aber auch mit einem gewissen Risiko behafteten Arbeiten. (S. 190) Gegen die Enge in der

Rekonstruktion von Lebensschwierigkeiten. Weg von der Beschränkung auf die Hinterbühne mit ihren überschaubaren psychisch-kommunikativen Schwierigkeiten und Beschränkung auf private, zum Beispiel Familiensystem begrenzte Räume, hin zu einer Öffnung gegenüber Lebens- und Gesellschaftszusammenhängen. (S. 190) Er spricht sich gegen einen Rückzug auf den Expertenstatus aus und spricht von Bescheidenheit, welche offen ist für die gegebenen Lebensschwierigkeiten und Zugangsmöglichkeiten. Thiersch spricht hier auch von „nur zu begleiten, nur da sein, Besuche zu machen, Geschäfte zu ordnen“ (S. 190) Er setzt sich für eine Öffnung hin zur Kooperation und Kollegialität mit anderen Institutionen ein. Dadurch können seiner Meinung nach Diskussionen um Zuständigkeit, Rivalitäten, Ängste und unnötige Formalitäten wegfallen. Die Bedürfnisse der Klientel würden wieder im Zentrum stehen, könnten anwaltschaftlich vertreten werden. Weiter fordert er eine Öffnung der Arbeit ins Feld und eine offene Haltung der Kollegialität gegenüber Nicht-Professionellen/Laien. (S. 190)

Insgesamt bedeute dies für die Beratungsarbeit einen Wechsel des Selbstverständnisses. Um eine freiere Kooperation mit andern Institutionen und die Zusammenarbeit mit verschiedenen Bevölkerungsgruppen zu ermöglichen, würde eine Umstrukturierung der Beratungsangebote notwendig. Die Beratungsstellen würden ein Glied im Verbund von verschiedenen Hilfsangeboten werden. Thiersch weiss, dass eine solche Öffnung anstrengend und beschwerlich wäre, sieht dazu aber keine Alternative. Es gehe um den Beitrag der Beratung zur gesellschaftlichen Entwicklung, zur Entwicklung einer kommunikativen Kultur.

5.2 Lebenswelt

Wir gehen davon aus, dass das Konzept des „Homo consultabilis“ von Thiersch auf der Prämisse des subjektiven Erlebens von Alltag basiert. Dies, obwohl aus dem Text nicht klar hervorgeht, ob nach Thiersch jeder Mensch seine Mit- und Umwelt anders erlebt. Zumindest ist der Autor dahingehend zu verstehen, dass die grosse Mehrheit der Menschen den Alltag unterschiedlich erlebt. Das subjektive Alltagserleben ist einer der Gründe, weshalb Problemreduktionen und -umdeutungen geschehen. Ein Sozialarbeiter oder eine Sozialarbeiterin kennt nur seinen respektive ihren Alltag, nicht aber denjenigen der Klientel. Schildert die Klientel den Sozialarbeitenden ein Problem, würden sie dieses anders lösen, weil ihr Alltag anders aussieht. Beratende können ihre Klientel aufgrund der unterschiedlichen Alltagsbedingungen nie vollkommen verstehen. Thiersch bezweckt mit seinem Konzept der Lebensweltorientierung, dass Sozialarbeitende sich auf die Alltagsschilderungen der Klientel einlassen und sich dadurch zumindest teilweise eine Einsicht in deren Problemwahrnehmung verschaffen. Das Konzept ziehen wir hier als Ergänzung zum „Homo consultabilis“ hinzu. Es beinhaltet einerseits Lösungsansätze für die von Thiersch vorgebrachte Kritik an der Problemreduktion und -umdeutung, vor allem aber beschreibt es, was dieser subjektive Alltag beinhaltet. Damit erklären wir, weshalb eine Problemumdeutung und -reduktion problematisch ist: Weil die Lösungen dann meist nicht mehr zum Alltag und zum Problem, wie es im Alltag auftritt passt.

In diesem Kapitel erläutern wir, nach einem kurzen Überblick über die Entwicklung des Begriffs Lebenswelt, Thierschs Verständnis von Lebenswelt. Weiter stellen wir Thierschs Forderung nach Lebensweltorientierung und die Grenzen derselben ausführlicher dar. Abschliessend zeigen wir mit Schütze (1996) auf, weshalb für die lebensweltorientierte Beratung ein Vertrauensvorschuss notwendig ist und wie die Subjektivität der Wahrnehmung das Verständnis der Sozialarbeitenden für die Lebenswelt der Klientel begrenzt.

5.2.1 Begriff Lebenswelt

Die Forderung nach der Orientierung an der Lebenswelt taucht gemäss Sickendiek, Engel und Nestmann (2008, S. 157) seit Mitte der 1970er-Jahre in Bezug auf die methodische Orientierung und auch in theoretischen Diskussionen von Sozialer Arbeit immer wieder auf. Grund dafür ist die Auseinandersetzung mit der Entwicklung der Sozialarbeit und Sozialpädagogik ab den späten 1960er-Jahren, wobei unter anderem die Professionalisierung, Institutionalisierung, Expansion sozialer Dienstleistungen etc. hinterfragt und kritisiert wurden und immer noch werden. (Thiersch, 1986, S. 11) Bereits in den 20er-Jahren des letzten Jahrhunderts verwies der Philosoph Edmund Husserl auf die Gefahr, dass die gesamte Wissenschaft sich von der Lebenswelt der Menschen entfernt. Wenn die Wissenschaft die Lebenswelt ausser Acht lässt, entsteht eine unüberbrückbare Distanz zwischen der Welt, wie sie Individuen erleben und der Wissenschaft. Diese Kluft zwischen Wissenschaft und Alltag nimmt auch Thiersch wahr. Er sieht in der zunehmenden Institutionalisierung, Spezialisierung und Professionalisierung, welche ab den 1960er-Jahren stattfindet, die Orien-

tierung am Alltag der Klientel gefährdet (Thiersch, 1993, S. 13).

Lebenswelt als Begriff ist von zahlreichen Autoren und Autorinnen beschrieben worden. Trotz der Vielfalt gibt es kein Konzept von Alltags- und Lebenswelt, dass in sich geschlossen ist. (Sickendiek et al., 2008, S. 160) Dass Alltag unterschiedlich verstanden und interpretiert wird, ist auch Thierschs Auffassung. Er fordert eine genauere Unterscheidung, was unter dem Begriff verstanden und in welchem Interesse er benutzt wird. (Thiersch, 1986, S. 14) Die Bandbreite der Theorien zusammenfassend sprechen Sickendiek et al. (2008, S. 160) von Lebenswelt und Alltag als „konstitutive Elemente von subjektiver Realität“. Kraus (n. d.), der sich ebenfalls mit der Herkunft des Begriffs auseinandersetzt, fasst das heutige Verständnis bilanzierend als Doppelbezug der subjektiven Perspektive auf das Leben und den individuellen Lebensbedingungen auf. Die Lebenswelt unterscheidet sich nach Kraus von Person zu Person, da sich Subjekte einerseits in unterschiedlichen Lebensbedingungen befinden und andererseits aufgrund ihrer physischen und psychischen Ausstattung anders wahrnehmen. Je nach Theoretiker werden, so Kraus, eher die subjektive Perspektive oder die objektiven Rahmenbedingungen betont. Ursprünglich sei mit dem Begriff der Lebenswelt, wie ihn Husserl erläutert hat, vor allem das Subjektive betont worden. (S. 4-8) Wir verwenden den Begriff Lebenswelt analog zu Krause, der beides, die subjektive Perspektive und die individuellen Lebensbedingungen, als zentrale Elemente betrachtet. Zuerst gehen wir aber auf Thierschs Verständnis ein, bei welchem der subjektive Bezug weniger zentral ist.

5.2.2 Lebenswelt und Alltag nach Thiersch

In seinem Buch „Erfahrung der Wirklichkeit“ aus dem Jahr 1986 spricht Thiersch oft von Alltag, Alltagsorientierung und Alltagsproblemen. Auch in einer Publikation von 1977 verwendet er den Begriff Alltag. Später fordert er in dem Werk datiert mit dem Jahr 1986 eine präzisere Definition von dem, was unter Alltag verstanden wird (S. 14). In nachfolgenden Werken spricht Thiersch von Lebenswelt. (vgl. Thiersch, 1993, 1995). Nach Engelke, Borrmann und Spatscheck (2009, S. 433) verwendet er die Begriffe „Lebensweltorientierung“ und „Alltagsorientierung“ weitgehend synonym. Wir nehmen an, dass Thiersch aus seiner Forderung heraus, den Alltagsbegriff präziser zu benennen, sich von diesem abwandte und mit der Verwendung des Begriffs Lebenswelt Klarheit über sein Verständnis von Alltag schaffen wollte. Wir fassen die Verwendung des Begriffspaares wie Engelke et al. als synonym auf.

Der Alltag, wie ihn Thiersch (1986, S. 17-19) auffasst, hat drei Bezüge: den sozialen, räumlichen und zeitlichen. Das bedeutet, dass zum Alltag ein soziales Umfeld gehört, dass den Subjekten bekannt ist und dank denen es sich erst als Subjekt wahrnimmt. Unter dem Bezug des Raumes versteht er Gebiete, die dem Subjekt bekannt sind, weil es in ihnen arbeitet, seine Freizeit verbringt, kurz gesprochen in ihnen lebt. Der Bezug des Alltags auf die Zeit beinhaltet nicht nur das Hier und Jetzt, sondern auch die Vergangenheit, die den Subjekten durch Erinnerungen, Traditionen oder Erzählungen mit Hilfe des sozialen Umfelds zugänglich gemacht wird. Das Erleben der drei Bezüge kann nur durch einen subjektiven Zugang geschehen. Das Vertraute, was den Alltag zu grossen

Teilen ausmacht, schafft Verlässlichkeit und Selbstverständlichkeit. Menschen gehen nach Thiersch davon aus, dass sie sich in ihrem sozialen Umfeld gegenseitig verstehen und sich aufeinander verlassen können. Der Grund dafür ist ihre Annahme, dass sie eine gemeinsame Wirklichkeit haben. (S. 17-19) Die Lebenswelt aller Individuen ist geprägt durch gesellschaftliche Strukturen. Sie bestimmen die Handlungsräume (vgl. Thiersch 1995, S. 221-222). Vor dem Hintergrund dieser Gegebenheiten handelt das Subjekt nach Thiersch (1986) mit dem sozialen Umfeld Deutungsmuster aus, die nur unter den Betroffenen gelten. Diese Deutungsmuster sind immer den gegebenen Verhältnissen angepasst. Dasselbe gilt für die Handlungsmuster, mit deren Hilfe Subjekte vielfältige und ineinander verstrickte Probleme routiniert angehen können. Weil die Handlungs- und Deutungsmuster in einem sozialen Umfeld erschaffen werden, das eigene Handlungsräume, also einen eigenen Bezugsrahmen von Kompetenzen, Ressourcen und Rahmenbedingungen etc. hat, ergeben die Muster für Aussenstehende nicht immer einen Sinn. Aussenstehende verfügen in ihrem Alltag über andere Handlungsräume.

Die Bewältigung des Alltags fordert viel vom Subjekt, denn der Alltag ist voller Aufgaben, Widersprüche und begrenzten Möglichkeiten. Routinen vereinfachen die Bewältigung der alltäglichen Aufgaben. Die Individuen wissen, was für deren Lösung brauchbar und nützlich ist. Sich dabei zu fragen, weshalb es so gemacht wird oder Zusammenhänge zu ergründen, ist für sie überflüssig und würde unnötig Zeit brauchen. Deshalb werden die Handlungsmuster einfach selbstverständlich angewendet. Pragmatik hilft den Menschen, Situationen in ihrer Lebenswelt mit geringen Anstrengungen zu bewältigen und dabei unerwünschte Konsequenzen zu vermeiden. Auch Normen und Regeln werden als Selbstverständlichkeit akzeptiert, denn Vertrautheit und Überschaubarkeit strukturieren den Alltag und schaffen Sicherheit. (S. 17-19) Thiersch spricht von einem Arrangement mit den Verhältnissen, die Subjekte in ihrer Lebenswelt vorfinden. Die Veränderung der Verhältnisse steht dabei nicht zur Diskussion (1995, S. 222).

Stellen sich in der Lebenswelt neue Aufgaben, können die Betroffenen auf ihre Lebenserfahrung zurückgreifen, um diese zu bearbeiten. Doch nicht immer können diese Aufgaben so bewältigt werden, wie es sich die Subjekte gewohnt sind. Es müssen neue Verstehens- und Handlungsmuster erschaffen werden und es entsteht eine neue Alltäglichkeit. Zur Lebenswelt gehört also auch die Suche nach stetig neuer Verlässlichkeit bedingt durch Veränderungen. (Thiersch, 1986, S. 20) Der Alltag wird in der modernen Industriegesellschaft zusätzlich erschwert, weil die Pluralisierung der Lebenslagen, der Wertpluralismus und die Individualisierung geltende Regeln und bestehende Routinen ihrer Selbstverständlichkeit berauben (vgl. Sickendiek, 2008, S. 158-159; Thiersch, 1993, S. 13). Lebenswelterfahrungen als Hilfsmittel zur Bewältigung des Alltags verlieren damit ihre Kraft. Aufgrund des Verlustes der „tradierten Lebensverhältnissen“ sind Subjekte gezwungen, sich mit Wahlmöglichkeiten der Lebensgestaltung zu konfrontieren. Die Auseinandersetzung mit Gestaltungsmöglichkeiten ist anstrengend und die Umsetzung der Lebensformen aufwändig. Dies führt

gemäss Thiersch viele Menschen in die Überforderung, was Hilfe durch Sozialarbeitende umso dringender macht. (Thiersch, 1995, S. 226-227)

5.2.2.1 Thematische Einbettung

Diese Ausführungen zeigen, wie unterschiedlich die Aufgaben und Probleme jedes Menschen sind und weshalb es dafür auch individuelle Lösungen braucht. Lösungen, wie sie in der Lebenswelt des Beratenden zur Bewältigung einer Aufgabe hinzugezogen werden, passen möglicherweise nicht zu den Alltagsbedingungen der Klientel. Das kann bedeuten, dass die Klientel diese Lösungen nicht umsetzen kann oder sie nicht in ihre Lebenswelt integriert werden können. Beispielsweise, weil sie nicht über dieselben Handlungsräume und Deutungsmuster wie die beratende Person verfügen und die Lösungen daher nicht kompatibel sind. Oder weil das soziale Umfeld die Lösungen nicht anerkennt und sie nicht mitträgt. Zudem wird durch den Beschrieb der Lebenswelt deutlich, weshalb die Inanspruchnahme professioneller Hilfe schwierig sein kann. Sich an Aussenstehende wenden zu müssen, bedeutet, dass die lebensweltlichen Erfahrungen, Ressourcen und die eigenen Handlungsmuster zur Problembewältigung nicht ausreichen. Dies kann als Scheitern erlebt werden. Insgesamt wird deutlich, dass die Problemdeutung und -definition der betroffenen Person für die Entwicklung einer Lösung zentral ist. Eine Problemumdeutung oder -reduktion durch die Beratenden birgt die Gefahr, dass die erarbeitete Lösung nicht in die Lebenswelt der Betroffenen passt.

5.2.3 Lebensweltorientierung in der Beratung

Thiersch beschreibt, dass sich Soziale Arbeit in der modernen Industriegesellschaft zu einem eigenen System entwickelt hat, das auf immanenten Routinen, Traditionen, Auffassungs- und Deutungsmustern von Problemen basiert. (1995, S. 219) Damit entfernt sich die Soziale Arbeit von der Lebenswelt der Klientel. Wird eine Problemkonstellation aufgrund der Muster des Systems Soziale Arbeit gedeutet, stellt dies für Thiersch eine Institutionalisierung und Professionalisierung der Probleme dar. Ihm folgend werden die Probleme bei diesem Prozess auf zentrale Verdichtungen hin strukturiert, damit sie bearbeitet werden können. Der Autor zeigt auf, dass bei dieser Strukturierung gleichzeitig oft auch eine Problemhierarchisierung vorgenommen wird. Weiter können in diesem Prozess Teilaspekte der Problemkonstellation übersehen, unterschätzt, verdrängt oder erweitert werden. Insgesamt werden auch der soziale Bezug sowie die Rahmenbedingungen der Gesellschaft und der Institution zu wenig beachtet und unterbewertet. Wie zuvor erläutert, sind dies Aspekte, welche die Lebenswelt der Klientel ausmachen. Wenn die Probleme neu gedeutet, benannt und verstanden werden, besteht die Gefahr, dass sich die Klientel von ihnen entfremdet. Thiersch befürchtet, dass sich die Klientel dann nicht mehr zutraut, eigene Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln und in ihrer Problemselbstwahrnehmung entmutigt wird. Er weist weiter darauf hin, dass die institutionalisierten Problemlösungen nicht mehr zum ursprünglichen Problem passen und damit im Alltag des Klienten unbrauchbar sind.

Lebensweltorientierung ist Thierschs Antwort auf die institutionell-professionelle Problemwahrnehmung und -bearbeitung in der Sozialen Arbeit. Dieses Konzept soll helfen, der Wirklichkeit der Klientel gerecht zu werden, weil Lösungen entstehen, die zum ursprünglichen Problem und in den Alltag der Klientel passen. Nach Thiersch reicht es jedoch nicht aus, sich nur an der Lebenswelt zu orientieren. Dort, wo die Klientel an die Grenzen der Möglichkeiten innerhalb der Lebenswelt stösst, braucht es professionelle und institutionelle Strategien, damit Adressaten und Adressatinnen neue Handlungsmuster entwickeln und in stabileren Verhältnissen leben können. Deshalb muss lebensweltorientierte Soziale Arbeit eine Vermittlung zwischen den gegebenen Lebensverhältnissen und professionell-institutionellen Hilfeleistungen bieten. (1995, S. 219)

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit nach dem Verständnis von Thiersch unterstützt allerdings nur dort, wo die Ressourcen der Lebenswelt nicht ausreichen, um Probleme zu bewältigen. Sie vermittelt, gestützt auf professionelles Wissen, Anregungen und Hilfe, damit die Klientel neue dem Alltag angepasste Bewältigungsmuster entwickeln kann. Der Fokus dieser Lebensweltorientierung liegt auf der Selbständigkeit und Selbstgestaltung. So wird der Bezug zum Alltag der Klientel gewahrt. Weil lebensweltorientierte Soziale Arbeit nur Angebote macht, besitzt die Klientel viel Entscheidungsfreiraum und kann sich das herausnehmen oder erarbeiten, was zu ihrer Lebenswelt passt. (S. 229) Thiersch weist darauf hin, dass mit dieser Vermittlungsarbeit zwischen Lebenswelt und dem System Soziale Arbeit die Gefahr der Unterdrückung nicht aufgehoben ist (S. 220). Gerade weil die Lebenswelt der Klientel den Sozialarbeitenden in der Regel unbekannt ist, wird rasch die Eigensinnigkeit der Lebenswelt verkannt und es werden professionell-institutionelle Lösungsvorschläge unterbreitet, die nicht passen (S. 229).

5.2.3.1 Thematische Einbettung

Zusammenfassend erachtet Thiersch das System Soziale Arbeit als unzureichend für die Problembhebung der Adressaten und Adressatinnen. Deren Lebenswelt ist voller Widersprüche, Regeln, Routinen sowie Unsicherheiten, die sich gegenseitig beeinflussen und der Lebenswelt einen eigenen Sinn geben. Das Problemverständnis des Systems Soziale Arbeit, welches eigene Auffassungs- und Deutungsmuster hat, wird dem Problemverständnis des Subjekts nicht gerecht. Wie aufgezeigt, werden die Probleme der Klientel durch die Institutionalisierung und Professionalisierung fremd. Auch auf Sozialdiensten ist diese Gefahr gegeben. Die Sozialarbeitenden sind Teil des Systems Soziale Arbeit. Ihre Problemdeutung und -wahrnehmung wird unter anderem durch ihre Aus- und Weiterbildung, die gesetzlichen Vorgaben, Diskussionen um Zuständigkeitsbereiche und gesellschaftliche Wertvorstellungen beeinflusst. Um als Sozialarbeitender oder Sozialarbeiterin vielschichtige und ineinander verschlungene Problemlagen überhaupt verstehen und innerhalb der gegebenen Rahmenbedingungen bearbeiten zu können, müssen sie die Probleme gezwungenermassen umdeuten, reduzieren und ergänzen. Nicht nur Klienten und Klientinnen haben einen begrenzten Handlungsraum, sondern auch Sozialarbeitende.

Dass Beratende eine andere Lebenswelt haben als ihre Klientel, erschwert die Problemwahrneh-

mung zusätzlich. In seinem Konzept „Lebensweltorientierung“ zeigt Thiersch auf, wie Sozialarbeitende mit dieser unüberwindbaren Differenz umgehen können. In einem Erstgespräch auf einem Sozialdienst sollten die Sozialarbeitenden versuchen, sich auf die Lebenswelt ihrer Klientel einzulassen. Dabei werden sie erkennen, wo deren Möglichkeiten und Grenzen bei der Problembearbeitung liegen und wie sie ihre Probleme wahrnehmen. Dies kann zu Beginn der Zusammenarbeit etwas Zeit in Anspruch nehmen. Doch wie oben aufgezeigt, unterläuft eine vorschnelle Problemdeutung und -reduktion die Lebenswelt-kompatible Unterstützung. Im Gegenteil, die Klientel wird in ihrer Problemlösungskompetenz sogar geschwächt, was bedeuten kann, dass sie länger auf Sozialhilfe angewiesen ist.

5.3 Problemreduktion aufgrund von Interessen- und Zielkonflikten

Sozialarbeitende bewegen sich in ihrer Tätigkeit in einem Spannungsfeld: Immer wieder müssen sie sich mit den Spannungen auseinandersetzen und einen Weg finden, mit diesen umzugehen. In diesem Kapitel werden einige Spannungsfelder aufgezeigt und es wird erläutert, wie durch die Problemumdeutung oder -reduktion Spannungen abgebaut werden.

Ein möglicher Umgang mit Spannungen ist, dass Sozialarbeitende sich nur noch auf ein Ziel oder Interesse fokussieren und das andere nicht mehr verfolgen. Das bedeutet, sie schlagen sich auf eine Seite und betrachten die anderen Interessen und Ziele als weniger erstrebenswert, nicht verfolgbar, nicht moralisch vertretbar etc. Dafür wird ein Interesse so stark reduziert, dass es gegenüber dem anderen Interesse als vernachlässigbar gilt. Es kann aber auch sein, dass die Ziele und Interessen umgedeutet werden, so dass sie zum ehemals konkurrierenden Ziel respektive Interesse passen. Das in der Sozialen Arbeit verfolgte Ziel kann die Bearbeitung eines lebensweltlichen Problems sein. Im Bezug auf die Umdeutung der Ziele bedeutet dies, dass Probleme so umgedeutet werden, dass sie beispielsweise zum institutionellen Auftrag passen, weil nur die Probleme als bearbeitungswürdig betrachtet werden, welche zum verfolgten Ziel passen, oder weil nur diese bearbeitet werden dürfen. Probleme, die sich nicht umdeuten lassen, können als weniger gravierend betrachtet werden oder erhalten zwar Akzeptanz als Problem, werden aber aufgrund des organisatorisch festgelegten Aufgabenbereichs nicht verfolgt. So können sich Sozialarbeitende aus dem Spannungsfeld heraus bewegen. Mögliche Spannungsfelder ergeben sich aus (Thiersch,1993, S. 23-24, 1995, S. 247):

- der Stellvertretung der Klientel mit ihren Ansprüchen gegenüber Institutionen, Gesellschaft, Politik etc. und der Anpassung an gesellschaftliche Erwartungen,
- der praktischen Tätigkeit und dem fachlichen Wissen,
- der Offenheit für unterschiedliche Themengebiete, Methoden usw. und der Spezialisierung auf dieselben,
- dem Engagement und der ressourcenschonenden Tätigkeit im Hinblick auf die Einbindung in Organisationen,
- den eigenen und institutionellen Möglichkeiten und Möglichkeiten Dritter.

Die oben aufgezählten Ziele und Interessen, die zu einer Problemreduktionen oder -umdeutungen führen, werden in dieser Arbeit noch einzeln aufgegriffen. Im Zusammenhang mit den Spannungen, welchen Sozialarbeitende ausgesetzt sind, geht es in diesem Kapitel nicht um die einzelnen Bereiche, sondern um die Problematik, dass die sich konkurrierenden Interessen nie zusammen befriedigt werden können. Indem Sozialarbeitende wie oben erläutert die Probleme umdeuten, reduzieren oder verneinen, können sie sich aus diesen Spannungsfeldern entfernen.

Im Zusammenhang mit der von Thiersch vorgeschlagenen Methode der Lebensweltorientierung, welche einer Problemreduktion und -umdeutung entgegen wirken soll, werden folgend noch zwei Spannungen aufgezeigt, welche sich aus seiner Methode ergeben:

- Offenheit gegenüber der Alltagswelt und den diese eingrenzenden Methoden, dank derer man Probleme überhaupt bearbeiten kann,
- Engagement und Distanz in der Zusammenarbeit mit der Klientel, nicht nur aus Sicht der Sozialarbeitenden, sondern auch aus der der Klientel, da Beratende ihnen durch die Lebensweltorientierung sehr nahe treten.

5.3.1.1 Thematische Einbettung

Ob mit oder ohne Anwendung der Methode „Lebensweltorientierung“, Spannungen gehören zur Tätigkeit von Sozialarbeitenden. Durch Problemreduktion und -umdeutung können sich Sozialarbeitende diesen entziehen. Dadurch wird die Spannung aber nicht aufgehoben, sondern nur das Austragungsfeld verschoben. Eine allgegenwärtige Spannung auf Sozialdiensten ist der wachsende gesellschaftliche Druck hinsichtlich Verwendung der finanziellen Mittel gegenüber den Bedürfnissen der Klientel nach Integration, eigenen Lebensentwürfen und Selbständigkeit. Sozialarbeitende erhalten durch Gesetze teilweise Entlastung, weil diese die Interessen der Klientel begrenzen, aber teilweise auch deren Befriedigung erlauben.

5.4 Problemreduktion durch die Profession

Gemäss Thiersch (1989) zeichnet sich professionelle Beratung in sozialen Diensten unter anderem dadurch aus, dass sie die dargelegten Problemkonstellationen analysiert, strukturiert und Zusammenhänge aufzeigt. Er hält weiter fest, dass Ratsuchende mit der Erwartung in die Beratung kommen, dass ihnen professionell sowie routiniert geholfen wird. Sozialarbeitende werden so motiviert, sich auf ihren Expertenstatus zurückzuziehen und Hilfe fachlich-methodisch gerüstet anzuwenden. Mit Hilfe des Fachwissens werden Probleme soweit umgedeutet und reduziert, bis sie die Betroffenen nicht mehr erkennen. Ergänzend zu den Überlegungen zur Problemreduktion von Thiersch ziehen wir nun Ausführungen von Schütze (1997) hinzu. Dieser stellt fest, dass es im Rahmen professioneller Beratung gerade aufgrund der Professionalisierung zu einer Problemreduktion kommt. Nachfolgend wird im ersten Kapitel aufgezeigt, wie die Professionalisierung die Problemwahrnehmung von Sozialarbeitenden beeinflusst und wie sie sich dadurch von der Problemwahrnehmung ihrer Klientel entfernen. Weiter wird erklärt, dass sich Sozialarbeitende und Klientel zu Beginn der Beratung gegenseitig Vertrauen schenken müssen, damit die Fremdheit überwunden werden kann. Im zweiten Kapitel erläutern wir, weshalb Sozialarbeitende sich auf ihren Expertenstatus zurückziehen und wie durch die professionellen Deutungsmuster die Probleme soweit umgedeutet und reduziert werden, dass die Betroffenen sie nicht mehr erkennen.

5.4.1 Wissensvorsprung der Sozialarbeitenden

Ohne uns hier mit der Frage auseinanderzusetzen, inwieweit Soziale Arbeit eine Profession ist, gehen wir von der Auffassung aus, dass sie zumindest einige wesentliche Züge einer Profession aufweist. Einfachheitshalber sprechen wir von Sozialer Arbeit als Profession.

Nach Schütze haben Professionen eine höhersymbolische Sinnwelt, auf die sich die ihr Angehörigen beziehen (1996, S. 183). Diese Sinnwelt schöpft aus (eigenen) wissenschaftlichen Erkenntnisquellen und besitzt (eigene) wissenschaftliche Analysemethoden (vgl. S. 184). Jede Profession verfügt nach Schütze über mächtige Handlungsverfahren der Problemlösung. Diese sind mit wissenschaftlichen Methoden der Fallanalyse und den verallgemeinerten Kategorien der wissenschaftlichen Sinnwelten der Profession verbunden. (S. 184) Professionelle haben nach Schütze (1996, S. 208) einen Wissensvorsprung gegenüber den ihnen anvertrauten Personen. Dieser entstammt der höhersymbolischen Sinnwelt. Zwischen Sozialarbeitenden und Klientel besteht gemäss dem Autor eine prinzipielle Fremdheit der Wahrnehmung. Er ist der Ansicht, dass diese Fremdheit nur durch Vertrauensvorschüsse überwunden werden kann. Die Vorschüsse beinhalten die Annahmen, dass das Gegenüber handlungskompetent ist, sich verantwortungsbewusst verhält und die Wissensbestände sowie die Weltsicht des Gegenübers derjenigen des Subjekts ähneln. Die Fremdheit zwischen Sozialarbeitenden und Klientel fasst der Autor als besonders gross auf. Erstens aufgrund der höhersymbolischen Sinnwelt, welche die Klientel nicht mit dem Sozialarbeiter respektive der Sozialarbeiterin teilt. Die Letzteren haben einen deutlich grösseren Wissensbestand bezüglich der Problemanalyse und -bearbeitung. Zweitens, weil der oder die Sozialarbeitende nicht persönlich vom

Problem betroffen ist. (S. 208) Drittens führt Schütze (S. 209) an, dass sich die Lebenswelt der Professionellen stark unterscheidet von derjenigen der Klientel. Vertrauensvorschüsse können aber auch missbraucht werden. Aufgrund der grossen Unterschiede können Klienten und Klientinnen nach Schütze (1996, S. 209) dazu neigen, sich kompetenter zu präsentieren als sie wirklich sind. Gerade bei Klienten und Klientinnen, die sich schuldig fühlen, sich schämen oder Stigmatisierungserfahrungen gemacht haben, ist laut Schütze die Gefahr gross, dass diese den Vertrauensvorschuss der Professionellen bewusst oder unbewusst missbrauchen, um ein besseres Bild von sich und ihrer Lebensgeschichte wiederzugeben. Thiersch (1989, S. 184) verweist in diesem Zusammenhang auf die fehlenden positiven Erfahrungen mit Beratungen und eine Ablehnung des sozialen Umfelds gegenüber Beratungen, was zu Abwehrmechanismen führen kann. Schütze betont, dass dies nicht den subjektiven Erfahrungen entspricht, sondern eine strategische oder automatische Umformulierung darstellt. Der Klient oder die Klientin entwickelt nach dem Autor Selbstverschleierungssysteme und Abwehrmechanismen, um kritische Betrachtungen des Selbst abzuwenden und läuft in Gefahr, selbst an die illustrierte Selbstpräsentation zu glauben. Eine kritische und ehrliche Selbstbetrachtung ist für Schütze aber die Grundbedingung für die Problembearbeitung. (1996, S. 209) Professionelle, die sich des Risikos des Vertrauensvorschusses bewusst sind, stehen nach dem Autor vor dem Dilemma, ob und in welchem Ausmass sie der Klientel einen Vertrauensvorschuss geben. Schütze ist der Ansicht, dass eine klare Auflösung dieses Dilemmas, indem man sich auf die Seite des absoluten Vertrauens oder auf die des generellen Misstrauens stellt, falsch ist. Für ihn stellt dieses Dilemma eine Paradoxie des sozialen Handelns dar, das zur Profession gehört und das es auszuhalten gilt. (S. 210)

5.4.1.1 Theoretische Einbettung

Aufgrund ihrer Tätigkeit besitzen Sozialarbeitende im Gegensatz zur Klientel Fachwissen über Problemlöseverfahren und -symptome. Das erzeugt eine Fremdheit, weshalb auf den sozialen Diensten der Vertrauensvorschuss hoch sein muss. Gerade für Klienten und Klientinnen, welche nicht daran interessiert sind, ihre Probleme mit den Sozialarbeitenden zu bearbeiten oder die gar keine Probleme wahrnehmen, ist es schwierig, einen Vertrauensvorschuss von den Sozialarbeitenden zu erhalten. Weiter besteht auf Sozialdiensten die Gefahr der von Schütze erwähnten verbesserten Selbstdarstellung. Antragsstellende sind gezwungen, neben ihrer finanziellen Lage auch ihre persönliche Situation mit allen Problemen zu schildern. Der Sozialdienst hat ein Eigeninteresse, die Probleme, die Ursache für die finanzielle Not sind, möglichst rasch zu lösen oder im Sinne von gesellschaftlichen Erwartungen zu beheben, damit die Sozialhilfeausgaben möglichst niedrig bleiben. Die Klientel ist nicht immer gewillt, ihre Probleme auszubreiten. Indem sie die Probleme abschwächen, können sie dies umgehen. Schütze behauptet, dass diese Verschleierung des Selbst den unmittelbaren Zugang zur Klientel und ihrer Lebenswelt verhindert. Ihm muss dahingehend widersprochen werden, dass Verschleierungssysteme und Abwehrmechanismen nur bis zu einem gewissen Grad verschlossene Tore darstellen, die den Eintritt in die Lebenswelt verhindern, denn durch

die Verschleierung können interpretative Kenntnisse über die geltenden Normen und Regeln in der Lebenswelt gewonnen werden. Allerdings bedingt dies, dass die Verschleierung und die Abwehr durch die Sozialarbeitenden erkannt werden.

5.4.2 Professionelle Abkürzungsstrategien

Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen müssen nach Schütze (1997) über enorme Kompetenzen verfügen, um in komplexen Fallkonstellationen ihrer Aufgabe und der Klientel gerecht zu werden. Er nennt kommunikative Kompetenzen, Fähigkeiten der Bewusstmachung, Beratung, Kritik und Lehre sowie Verhandlungs- und Vermittlungsgeschick. Zusätzlich müssen Sozialarbeitende dafür offen sein, ihr eigenes Handeln kritisch zu reflektieren, um Fehlertendenzen zu erkennen. Dabei müssen sie bereit sein, ihre Sichtweise sowie Haltung zu verändern und dazuzulernen. Neben den selbstreflexiven Kompetenzen benötigen Sozialarbeitende Kompetenzen im Bereich der Problem- und Fallanalyse, um mittels Erkennung von Teilursachen, Teilauswirkungen und Wechseleinflüssen in den unterschiedlichsten Bereich des Lebens zum Kern der Problematik zu gelangen. (S. 40) In der Sozialen Arbeit gibt es keine unabhängige Standardprozedur, die zur Bearbeitung aller Fallkonstellationen genutzt werden kann, dazu sind die Fallproblematiken zu unterschiedlich und ihre Konturen zu unscharf. Die Komplexität der Fälle führt zu Vereinfachungsstrategien, diese können wiederum den Fallproblematiken nicht gerecht werden und zu unpassenden Hilfestellungen führen. (S. 56)

Laut Schütze (1996) steuert die Profession die Interaktion zwischen der Klientel und den Sozialarbeitenden. Der beziehungsweise die Sozialarbeitende setzt das Interaktionsverfahren in Gang und erhält es aufrecht. Die Aussagen der Klientel werden mithilfe der professionsspezifischen Wissensbestände analysiert und interpretiert. Die höhersymbolische Interpretation der Fallproblematik ist weder alltagsweltlich noch unmittelbar. (S. 185) Die von der Profession entwickelten generellen und abstrakten Kategorien, welche für konkrete Problem- und Handlungssituationen verwendet werden, müssen im Laufe der Zeit immer weiterentwickelt und den veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen angepasst werden. Dabei entstehen in Prozessen der Abstrahierung und Spezifizierung immer neue Kategorien und Typisierungen. (S. 191-193) Um den Einzelfall mit dem vorhandenen professionellen Wissen bearbeiten zu können, kommt es zur routinemässigen Anwendung einer begrenzten Anzahl von Analyse- und Bearbeitungsverfahren. Dabei werden die Kategorien mit den theoretischen Wissensbeständen verknüpft und auf den Einzelfall angewendet. Der Einzelfall ist jedoch komplexer als die abstrakten theoretischen Kategorien. Daher wird er angepasst, beziehungsweise werden nur einzelne Aspekte des Einzelfalls bearbeitet. Die eigentlich notwendige sorgfältige Analyse jedes Einzelfalles fällt unter dem hohen Arbeitsdruck zugunsten einer systematischen, routinemässigen Vereinfachung weg. Schütze nennt dies Abkürzungsstrategien der Fallanalyse und Fallbearbeitung. Die abstrakten Kategorien werden auf den Einzelfall angewandt, um ein rasches und ökonomisches Einordnungsergebnis zu erzielen. (S. 230) Empirisch vorliegende „schwierige“ Informationen des Problemfalls werden ausgeklammert. Gesellschaftliche Vorstel-

lungen, institutionelle Erwartungen sowie wissenschaftliche Kategorien und Theorien werden unabhängig vom Bezugsrahmen angewendet und dazu genutzt zu suggerieren, dass komplexe Fallproblematiken schematisch vereinfacht in den Griff zu bekommen sind. (Schütze, 1997, S. 56) Diese Abkürzungsstrategien können in einem ersten Schritt erfolgreich sein, wenn die Klientel die Zuordnung akzeptiert und ein Problemverständnis sowie Problemlösungen auftreten. Wenn aber der Klientel Lösungswege präsentiert werden, welche den Besonderheiten des Einzelfalls nicht gerecht werden, müssen Klienten und Klientinnen Lösungen akzeptieren, die eigentlich keine sind, weil sie nicht ihrer Problemlage entsprechen. (Schütze, 1996, S. 236) Schütze bezeichnet dies als „phantasierte“ Problemlösungen. Diese Lösungsstrategien können Selbsttäuschung sein und werden nach den ersten scheinbaren Erfolgen nicht mehr weiter führen. Wenn dies der Fall ist, muss sofort auf die Abkürzungsstrategien und Typenkategorie verzichtet werden, damit eine entsprechende Korrektur des Handelns vorgenommen werden kann. (S. 230-231)

Diese Vereinfachungspraktiken sowie ihre Auswirkungen können soweit schematisiert sein, dass sie für Professionelle wie auch Klienten und Klientinnen, unbemerkt ablaufen. Sie werden nicht mehr wahrgenommen, weil sie als selbstverständlich, vernünftig, wissenschaftlich, verständnis- und erklärungs mächtig sowie als beherrschbar angesehen werden. (Schütze, 1996, S. 236, 1997, S. 56)

Das Bedürfnis der Klientel nach professioneller, routinierter Verlässlichkeit sowie das Eingebundensein der Sozialarbeitenden in Organisationen führen dazu, dass die Routineanwendung von Analyse- und Bearbeitungsverfahren beliebt ist. Sozialarbeitende, welche sich mit den Abkürzungsstrategien abgefunden haben, sind von der scheinbaren Automatisierung und Berechenbarkeit fasziniert. (Schütze, 1996, S. 230)

Solange die Anwendung der Abkürzungsstrategien im Einzelfall kritisch hinterfragt wird, ist sie nach Schütze (1996) durchaus legitimierbar. Die Risiken und Unsicherheiten bei der Analyse und Bearbeitung von unübersichtlichen Fallkonstellationen können durch das Routineverfahren eingegrenzt werden. Der Aufwand wird damit für die Sozialarbeitenden überschaubarer. Zusätzlich ermöglichen die Routineverfahren eine standardisierte Qualitätssicherung, die Kooperation mit anderen Professionellen wird vereinfacht und den Sozialarbeitenden bleibt mehr Zeit für die Bearbeitung komplizierter Problemstellungen, welche sich nicht standardisiert bearbeiten lassen. Wenn Sozialarbeitende komplett auf Routineverfahren verzichten würden, könnte dies zu einer Arbeitsüberlastung führen. Die Sozialarbeitenden könnten im einzelnen Fall keine Prioritäten mehr setzen, der analytische Blick wäre verstellt und die Arbeitsweise ineffizient. (S. 230-233) Auch Kutzner, Mäder, Knöpfel, Heinzmann und Pakoci (2009) stellen fest, dass Sozialarbeitende auf Sozialdiensten ihre Klienten und Klientinnen im Rahmen standardisierter Verfahren einzelnen Kategorien zuordnen, um die Zuteilung von Hilfeleistungen besser steuern zu können. Mit segmentierenden Verteilungs- und Zuordnungsverfahren seien die Sozialdienste in der Lage, grössere Fallzahlen zu bearbeiten, da sie auf eine umfassende Prüfung im Einzelfall verzichten können. Aufgrund der

steigenden Anzahl von Fällen sind die Dienste gezwungen, standardisierte Verfahren zu entwickeln, da eine individuelle Bearbeitung, unter anderem aus wirtschaftlichen Gründen, immer weniger möglich ist. (S. 18-19) Neuenschwander et al. (2012, S. 29) halten ebenfalls fest, dass sich das standardisierte Aufnahmeverfahren für die Sozialdienste entlastend ausgewirkt hat und ergänzen, dass sich dies positiv auf den Hilfeprozess auswirkt. Thiersch (1985) stimmt dem teilweise zu; die zunehmende Institutionalisierung und Professionalisierung institutioneller Beratung sichere gegen individuelle Zufälligkeit ab. Hilfestellung erfolge standardisiert und erlaube zuverlässiges, abrufbares und verantwortliches Arbeiten. Insgesamt würden dadurch soziale Probleme und Zuständigkeiten überschaubar. Sie stellen aber eine Verkürzung der Problemlage dar und werde den komplexen Problemlagen der Betroffenen oft nicht gerecht. (S. 28-30)

Auch andere kritische Stimmen befürchten, dass die Sozialarbeitenden durch die standardisierten Aufnahmeverfahren der individuellen Situation ihrer Klientel nicht mehr gerecht werden und sich eine Kategorisierung durchsetzen könnte. Die Antragsstellenden würden dann nach Klienten- und Klientinnenkategorien bearbeitet (Neuenschwander et al., 2012, S. 29). Thiersch (1985) ergänzt, dass diese Institutionalisierung auch die Gefahr birgt, dass sie sich verfestigt und nur noch Probleme erkannt werden, die mit den vorhandenen Ressourcen bearbeitet werden können. Probleme werden bearbeitet, bis sie „institutionsförmig“ sind, wobei sie sich immer weiter vom Problemträger oder der Problemträgerin entfernen. Die Betroffenen werden in ihrer Problemwahrnehmung und in ihrem Glauben an eigene Lösungsmöglichkeiten soweit verunsichert, dass sie sich selbst nicht mehr zuständig oder fähig fühlen, die eigenen Probleme selbständig zu lösen und sich nur noch auf institutionelle Hilfe verlassen. (S. 26-29) Schütze erkennt die Tendenz, dass nicht nur einzelne Bereiche standardisiert und automatisiert werden, sondern jeder Problemfall einer scheinbar passenden Kategorie zugeordnet wird und der ganze Fall nach strukturierten vorgegebenen Arbeitsprogrammen abgewickelt wird. Dadurch schwindet laut Schütze bei den Sozialarbeitenden auch die Bereitschaft, Fallanalysen und Fallbearbeitungen explizit, interaktiv und interpretativ vorzunehmen. (1996, S. 234) Schütze gibt weiter zu bedenken, dass Fallverstehen auch bei einem Bezug zum alltagsweltlichen Handeln fachkundiger Analyse- und Verstehenskompetenzen bedarf. Dies bedeutet, dass auf Expertenwissen nicht ganz verzichtet werden kann. Die Fehlerpotentiale der Profession können nur kontrolliert und gesteuert werden, wenn sich die Professionellen der Kernprobleme und Handlungsparadoxien bewusst sind. (1992, S. 188)

5.4.2.1 Thematische Einbettung

Es stellt sich die Frage, ob sich die komplexen Problemstellungen, mit denen sich Sozialarbeitende auf Sozialdiensten konfrontiert sehen, wirklich nur mithilfe von Vereinfachungsstrategien bewältigen lassen oder ob diese Abkürzungsstrategien eine Selbsttäuschung darstellen und sich der Aufwand in Wirklichkeit vergrößert. Beispielsweise wenn dadurch Probleme verkannt werden oder Probleme bearbeitet werden, die für die Klientel eigentlich keine darstellen oder unwesentlich sind. Vom Sozialarbeitenden übergangene Probleme können den Hilfeprozess latent beeinträchtigen und

allenfalls sogar die Fähigkeit zur Selbsthilfe schwächen. Die betroffene Person ist länger auf Beratung angewiesen, der Arbeitsaufwand wird grösser und somit auch die dadurch entstehenden Kosten.

Insgesamt wird deutlich, wie die Probleme durch Überführung in die höhersymbolische Sinnwelt, die Umdeutung und Reduktion der Klientel weggenommen werden. Dabei muss sich der Idealklient beziehungsweise die Idealklientin bedingungslos auf den durch Experten oder Expertinnen gesteuerten Hilfeprozess einlassen. Die von Schütze (1997) dargelegte Kategorisierung entspricht der von Thiersch (1989) kritisierten Verkürzung und Vereinfachung von Problemkonstellation. Die Kategorien können der lebensweltlichen Breite nicht gerecht werden, doch Vorteile wie Sicherheit durch Routine, Entlastung, Effizienz und Gewährleisten eines Standards können über die Nachteile hinwegtäuschen.

5.5 Problemreduktion durch die Beratungsstelle

Thiersch (1989) wirft den Beratungsstellen vor, dass es ihnen vermehrt darum gehe, die Lücke zwischen den angebotenen Leistungen und den vorgetragenen Problemen zu schliessen. Dies erreichen sie, indem die Probleme dahingehend umgedeutet werden, dass sie zum Leistungsauftrag passen. Die Dienste würden sich nicht allen Beratungsaufgaben stellen, welche durch die gesellschaftlichen Begebenheiten entstehen. Gründe dafür sieht er in den schwierigen politischen und wirtschaftlichen Verhältnissen: Wenn Ressourcen eingeschränkt werden, versuchen die Institutionen zu erhalten, was sie haben.

In diesem Kapitel ziehen wir Ausführungen von Kähler (2001), Kutzner et al. (2009), Neuschwander et al. (2012) sowie Wirth (1982) hinzu, um aufzuzeigen, wie die Beratungsstelle, in unserem Fall der Sozialdienst, Einfluss auf die Problemwahrnehmung nimmt. Gemäss den Autoren und Autorinnen werden soziale Dienstleistungen nicht mehr klienten- und klientinnenorientiert, sondern vermehrt institutionsorientiert erbracht. Zu Erklärung ziehen auch sie den politischen Druck und die Forderung nach positiver Leistungsbilanz bei. Ergänzend weisen sie darauf hin, dass nicht alle Probleme gesellschaftlich anerkannt sind. Weiter zeigen sie Nachteile auf, die sich durch die Einflussnahme der Beratungsstelle für die Klientel ergeben. Unter anderem nennen sie die von Thiersch (1989) thematisierte Spezialisierung von Beratungsangeboten sowie Problemumdeutungen und Problemreduktionen.

5.5.1 Ausdifferenzierung der Beratungsangebote

Wirth (1982) hält fest, dass staatliche soziale Dienste Hilfeleistungen nach formalen rechtlichen Regeln erbringen, wenn „objektiv“ Bedarf besteht. Sie erbringen ihre Dienstleistungen nicht beschränkt auf Personengruppen, sondern nach gesetzlich definiertem Aufgabentyp. Diese Vorgaben sind jedoch nicht immer eindeutig und lassen Handlungsalternativen zu. Unter anderem können die Dienste die Anspruchsberechtigung und den Zuständigkeitsbereich mitbeeinflussen. Des Weiteren sind die Problemsichtweisen und die internen Zielsetzungen nicht bei allen Diensten gleich. Wirth vermutet, dass die Entscheidung über Zulassung oder Ablehnung von Anträgen auf Sozialhilfeleistungen wohl eher organisationsfunktional als klienten- oder klientinnenfunktional erfolgt und vom Dienst abhängig ist. (S. 115-116)

Der Druck auf die Sozialdienste durch die Politik nimmt zu, personelle und finanzielle Ressourcen werden knapp und die Nachfrage nach Hilfeleistungen kann immer schlechter befriedigt werden. Deshalb ist eine positive Leistungsbilanz ein zentrales Ziel der Sozialdienste, wobei Klienten und Klientinnen häufig nur noch ein Mittel zur Zielerreichung sind. Wirth wirft den sozialen Dienstleistern eine bewusste und systematische Selektion der Antragssteller vor: Um die eigene Leistungsbilanz positiv zu halten, werden Nachfragen von Klienten und Klientinnen mit schwerwiegenden und vielschichtigen Problemlagen weitgehend missachtet oder die Institutionen schieben sich die schwierigen Fälle gegenseitig zu (Schwarzer-Peter-Spiel). (1982, S. 119) „Je schwerwiegender die Probleme werden, je grösser die Hilfebedürftigkeit ist und je pessimistischer die Er-

folgschancen einer Dienstleistung eingeschätzt werden, desto unerwünschter ist die Nachfrage.“ (Wirth, 1982, S. 123) Kutzner et al. (2009) haben weiter festgestellt, dass die Sozialdienste diese Segmentierung, welche sie vorher der Politik vorgeworfen hatten, weitgehend selbst entwickeln und vorantreiben. Auch die Sozialdienste seien aufgrund der steigenden Fallzahlen an einem standardisierten Verfahren interessiert. Sie würden sich auf einfachere Fälle konzentrieren, welche bessere Erfolgsaussichten und somit Hoffnung auf eine schnelle Ablösung haben. Vielschichtige Probleme, wie gesundheitliche und psychische Beeinträchtigung, familiäre Schwierigkeiten oder soziale Desintegration würden oft vernachlässigt. (S. 19)

Wirth (1982) erkennt die Tendenz zur Spezialisierung und Differenzierung von Kompetenzen und Aufgaben von sozialen Diensten. Der eigene Zuständigkeitsbereich wird eng abgegrenzt und die Aufgaben werden unter den Anbietern aufgeteilt. Dadurch entsteht eine Vielzahl unterschiedlicher Dienstleistungsangebote, die sich nur geringfügig unterscheiden. Diese Spezialisierung verhindert jedoch eine angemessene Berücksichtigung der vielschichtig auftretenden Problemstellungen, es wird jeweils nur ein einzelner Ausschnitt der Problemlage bearbeitet. (S. 117-118) Auch Kähler (2001) stellt fest, dass sich die sozialen Dienste bereichsmässig zersplittern. Für ihn stellt sich die Frage, ob es für bestimmte Problemkonstellationen überhaupt noch passende Angebote gibt. (S. 44) Neuenschwander et al. (2012) halten fest, dass Sozialdienste standardisierte Aufnahmeverfahren eingeführt haben, um die grosse Anzahl Hilfesuchender bearbeiten zu können. Dabei wurde auch das Leistungsangebot definiert; die Sozialdienste mussten klären, welche Dienstleistungen sie mit den beschränkten Ressourcen, die ihnen zur Verfügung stehen, anbieten können und möchten. Unter anderem mussten sie festlegen, für welche Klienten- oder Klientinnengruppe und Problemstellung sie zuständig sind. Die Eingrenzung des Leistungsangebots hat sich laut Neuenschwander et al. für die Sozialdienste positiv ausgewirkt. Die zuvor herrschende Allzuständigkeit hatte zu einer Überforderung geführt, welche sich negativ auf den Hilfeprozess auswirkte. (S. 92)

5.5.1.1 Thematische Einbettung

Die Autoren und Autorinnen sind sich einig, dass der Druck durch die Politik einen Einfluss auf die Gestaltung der sozialen Dienstleistungsangebote hat. Unter diesem streben die Institutionen eine positive Leistungsbilanz an, um nicht noch stärker unter Druck zu geraten und um zu verhindern, dass die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen weiter gekürzt werden. Wie Thiersch (1989) beschrieben hat, versuchen die Institutionen zu erhalten, was sie an Ressourcen und Autonomie bereits haben. Bedingt dadurch kommt es zu einer Spezialisierung, einer Eingrenzung des Angebots.

Den Zugang zu ihrem Angebot können Sozialdienste nicht beliebig einschränken, unter anderem ist durch die SKOS-Richtlinien und die kantonalen Sozialhilfegesetze festgelegt, wer Anspruch auf Sozialhilfeleistungen hat. Ihr Leistungsangebot können Sozialdienste aber soweit eingrenzen, dass sie nur ihren gesetzlichen Auftrag erfüllen. Damit werden sie aber allenfalls den komplexen sowie unterschiedlichen Problemkonstellationen, worin finanzielle Schwierigkeiten gründen, nicht ge-

recht. Wie Wirth (1982) festgestellt hat, bleibt den Sozialdiensten im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags ein gewisser Handlungsspielraum. Unter anderem können sie ihren Auftrag weiter oder enger auffassen. Die SKOS Richtlinien beschreiben beispielsweise das Ziel der Sozialhilfe wie folgt:

Die Sozialhilfe, wie sie in den kantonalen Sozialhilfegesetzen geregelt ist, verfolgt weitergehende Ziele als die Sicherung des Existenzminimums. Neben der physischen Existenzsicherung soll unterstützten Personen auch die Teilnahme und Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben ermöglicht sowie ihre berufliche und soziale Integration gefördert werden. (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe, 2012, A.1-2)

Wie die Sozialdienste dieses Ziel konkret erfüllen, welche Aspekte sie wie gewichten und was sie dabei alles zu ihrem Auftrag zählen, bleibt den Kantonen, Gemeinden und ihnen selbst überlassen. Dies kann dazu führen, dass nur die Probleme wahrgenommen und bearbeitet werden, welche zum vom Sozialdienst definierten Leistungsangebot passen. Gegebenenfalls werden bei komplexen Problemkonstellationen nur Probleme aufgenommen, die direkt und unmittelbar zu den finanziellen Schwierigkeiten geführt haben. Dass diese Herangehensweise in vielen Fällen zu kurz greift, ist offensichtlich. Insgesamt begünstigt diese Differenzierung eine Verkürzung der Probleme und wird der Komplexität der „lebensweltlichen“ Breite von Problemen nicht gerecht. Probleme werden so nicht umfassend angegangen. Hinzu kommt, dass durch das Verkennen von Problemen Sozialdienste möglicherweise ihre gesellschaftliche Legitimation gefährden, denn ihre Daseins-Berechtigung ergibt sich durch Probleme unterschiedlicher Art.

Im Rahmen dieser Differenzierungen entstehen Diskussionen um Zuständigkeiten, Fachlichkeit und Ressourcen. Wir denken, dass genau diese Problematiken ihrerseits wertvolle Ressourcen verschleissen. Weiter ist das Argument von Neuenschwander et al. (2012), dass durch die Differenzierung eine Überforderung der Sozialarbeitenden vermindert werden kann und sich dies positiv auf den Hilfeprozess und damit auf die Klientel auswirke, unseres Erachtens zu kurz gegriffen. Es reicht nicht, komplexe Problemkonstellation an andere zu delegieren und nur einzelne Aspekte eines Problems zu bearbeiten. Damit wird man der Verknüpfung sowie der lebensweltlichen Breite der Probleme nicht gerecht. Thiersch (1989) stellt sich vor, dass sich die verschiedenen institutionellen Beratungen in einem Nebeneinander wechselseitig stützen, ergänzen und herausfordern sollten. Er spricht von einer problembezogenen Kooperation. (S. 26).

5.5.2 Gesellschaftlich anerkannte und nicht anerkannte Probleme

Wirth (1982) hält in seinen Ausführungen fest, dass nicht alle Problemdefinitionen gesellschaftlich anerkannt sind. Hingegen werden Ereignisse, Zustände oder Personengruppen als „problematisch“ oder „behandlungsbedürftig“ etikettiert, wobei den Betroffenen eine Hilfebedürftigkeit zugeschrieben wird, die sie selbst gar nicht als solche empfinden. (S. 62-63). Dies kann dazu beitragen, dass soziokulturelle Problemdeutungsmuster der Klientel nicht mit der Problemdefinition der Sozialar-

beitenden in Übereinstimmung gebracht werden können, weil die Sozialarbeitenden sich an den gesellschaftlichen Werten orientieren müssen. Beim Aufnahmegespräch erfolgen durch den sozialen Dienst eine Einschätzung des Problems sowie die Entwicklung eines ersten Lösungsansatzes. Dabei werden die Probleme durch den Dienst neu bewertet und in einen Verursachungszusammenhang gebracht. Diese „professionelle Definition“ geschieht anhand festgelegter Beurteilungskriterien und ist abhängig von gesellschaftlichen, ideologischen sowie rollenbedingten Einflüssen. Die Problemsicht der Ratsuchenden wird bestätigt, abgeändert oder abgelehnt. Dabei kann diese Problemdefinition von der Problemsicht der Klienten und Klientinnen stark abweichen. Der Sozialdienst bestimmt weitgehend unabhängig von der betroffenen Person, welche Probleme zentral sind und welche nicht. (Wirth, S. 120) Dabei wird er unter anderem geleitet von gesellschaftlichen Erwartungen und politischen Aufträgen. Die Wahrnehmung der betroffenen Person über ihre Lebenslage ist mit den Deutungsmustern und der Aufgabenstellung der aufgesuchten Stelle in Übereinstimmung zu bringen, sonst gelingt keine Vereinbarung und sie muss abgewiesen werden. (Kähler, 2001, S. 44)

5.5.2.1 Thematische Einbettung

Auf Sozialdiensten kommt es unter anderem aufgrund gesellschaftlich anerkannter und nicht anerkannter Probleme zu Problemreduktionen und -umdeutungen. Wie zuvor aufgezeigt, sind Sozialdienste politischem Druck ausgesetzt: Beim Erfüllen ihres Auftrags müssen sie sich an gesellschaftlichen Wertvorstellungen orientieren, weil sie sonst ihre gesellschaftliche Legitimation verlieren. Das bedeutet, dass sie sich auch bei der Problemdefinition an gesellschaftlich anerkannte Probleme halten. Die Zuständigkeit der Sozialdienste im Bereich Sozialhilfe gründet in der finanziellen Situation der Antragsstellenden. Besteht aufgrund einer finanziellen Notlage Anspruchsbeziehung auf Sozialhilfe, müssen Sozialdienste mit Klienten und Klientinnen zusammenarbeiten. Diese Pflicht ist unabhängig davon, ob deren Probleme, die zur Notlage geführt haben, gesellschaftlich anerkannt sind oder nicht. Die Sozialdienste können deren Probleme aber umdeuten und reduzieren, damit sie den gesellschaftlichen Vorstellungen bearbeitungsbedürftiger Probleme entsprechen. Die Klientel muss sich auf die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden kooperativ einlassen. Dies bedeutet, dass sie ihre Probleme offen darlegen sowie zulassen muss, dass diese analysiert, umgedeutet und neubewertet werden, wobei sie die Probleminterpretation durch den Sozialdienst zu akzeptieren hat. Tut sie dies nicht, könnte es von den Sozialarbeitenden als Verletzung der Pflicht zur Verminderung ihrer Notlage oder der Mitwirkungspflicht gedeutet werden. Aufgrund von Pflichtverletzungen kann der Sozialdienst Sozialhilfeleistungen kürzen oder gar einstellen. Mittels Integrationszulagen, einem Bonus-System, wird kooperative Zusammenarbeit belohnt.

Wenn während des Erstgesprächs mehrheitlich die Probleme aufgenommen und definiert werden, die gesellschaftlich anerkannt sind und zum Leistungsauftrag passen, werden allenfalls auch Probleme bearbeitet, die aus der Perspektive der betroffenen Person nicht problematisch sind. Der Sozi-

aldienst und die Sozialarbeitenden bestimmen, welches Verhalten wünschenswert und welches problematisch ist. Durch das gegebene Abhängigkeitsverhältnis können sie dies relativ unabhängig von der Klientel tun. In diesem Prozess werden die Probleme der betroffenen Person weggenommen, die Klientel entfernt sich von ihren eigenen Problemen. Die eigenen Erfahrungen und die Problemwahrnehmung der betroffenen Person verlieren an Bedeutung. Beides wird allzu oft nicht zur Problemlösung genutzt. Wenn sich die betroffene Person so von ihren eigenen Problemen entfernt, wird es für sie später schwierig, die Problemlösungen in ihrer Lebenswelt umzusetzen.

5.6 Problemreduktion durch die beratende Person

Thiersch (1989) spricht in seinem Text „Homo consultabilis“ an, dass Sozialarbeitende bei ihrer Arbeit stark durch gesellschaftliche Interessen, institutionelle Strukturen, Prinzipien methodischer Ansätze sowie ihre eigenen individuellen Interessen beeinflusst sind. Aufgrund dieser Einflüsse reduzieren die Sozialarbeitenden die Problemkonstellationen ihrer Klientel oder deuten sie um. Dadurch wird die Klientel, entgegen der berufsethischen Maxime, nicht frei zu ihren eigenen Möglichkeiten befähigt, denn Problemeinsichten und -lösungen werden eingeschränkt.

In diesem Kapitel untermauern wir Thierschs Behauptung anhand der Ausführungen von Wirth (1982) und Kähler (2001). Diese zeigen Aspekte auf, welche die Sozialarbeitenden in ihrer Arbeit mit der Klientel aufgrund ihrer Einbindung in eine Organisation beeinflussen. Es wird deutlich, dass Sozialarbeitende auch Arbeitnehmer und Mitglieder eines Mitarbeiterteams sind. Die Interessen der Klientel können im Widerspruch zu institutionellen Rahmenbedingungen stehen, was beim Sozialarbeitenden zu Loyalitätskonflikten führen kann. Weiter legen wir anhand von Ausführungen von Strauss, Racker und Jäger (1981) dar, wie Ziele und dadurch auch Problemsichten durch Wertvorstellungen der Sozialarbeitenden vorgegeben oder umgedeutet werden und wie die Wahl der Methode die Beratungsziele mitbeeinflusst. Abschliessend nehmen wir kurz das Phänomen der Wertangleichung auf. Eine Therapie wird als erfolgreich bewertet, wenn es zu einer Wertassimilation zwischen Klientel und Beratemem gekommen ist. Die Ausführungen von Strauss et al. beziehen sich auf Psychotherapie, die von ihnen beschriebenen Vorgänge lassen sich aber problemlos auch auf Beratungen durch Sozialdienste übertragen.

5.6.1 Beratende als Teil einer Organisation

Wirth (1982) zufolge ist Soziale Arbeit zu grossen Teilen in bürokratische Organisationen eingebunden. Sozialarbeitende nehmen ihre Aufgaben in der Regel innerhalb institutioneller Rahmenbedingungen wahr. Letztere sollen sicherstellen, dass die angebotenen Dienstleistungen unabhängig von der Person des Sozialarbeitenden erfüllt werden. Mit den Rahmenbedingungen soll eine Gleichbehandlung der Klientel und Verlässlichkeit erreicht werden. Dabei stehen viele institutionelle Vorgaben im Widerspruch zu zentralen berufsethischen Auffassungen, wie auch Lösungsvorstellungen von professionellen Sozialarbeitenden. (S. 63) Neben Wirth stellt auch Kähler (2001, S. 35) fest, dass das Wohl der Klientel nur eines von mehreren institutionellen Zielen und nicht immer das wichtigste ist. Oft müssen Sozialarbeitende die individuellen Besonderheiten der Klientel abstrahieren, um die geltenden Gesetze, Vorschriften und bürokratischen Regeln einzuhalten. „Organisationsbürokratische Regeln verlangen ein Handeln ohne Ansehen der Person“ (Kähler, 2001, S.36). Es ist abhängig von dem oder der einzelnen Sozialarbeitenden, wie er oder sie die Aufgabe innerhalb dieser Rahmenbedingungen wahrnimmt. Zusätzlich zu diesen Rahmenbedingungen gibt es innerhalb der eigenen Organisation und dem Verbund von Organisationen bereichsmässige Gliederungen sowie Aufteilungen von Zuständigkeiten für bestimmte Klienten- respektive Klientinnengruppen. Diese fördern eine Spezialisierung und Kompetenzenfestlegung. Dadurch müssen die

Sozialarbeitenden jeweils abklären, inwieweit ein Klient respektive eine Klientin in ihren Zuständigkeitsbereich fällt und welche Aufgaben andere Fachkräfte übernehmen. (S. 37)

Aus dieser Einbindung in bürokratische Organisationen ergeben sich weitere Aspekte, die die Arbeit von Sozialarbeitenden beeinflussen. Kähler hält fest, dass Sozialarbeitende auch Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen sind. Sie sind naturgemäss daran interessiert, sich soweit innerhalb der institutionellen Rahmenbedingungen zu bewegen, dass sie nicht Probleme mit ihren Vorgesetzten bekommen und ihre Anstellung nicht gefährden. Da die Vorgaben und Ziele einer Organisation nicht immer mit den Zielen der Klientel übereinstimmen, kann es hier zu Interessenskonflikten kommen. Wollen Sozialarbeitende innerhalb der Organisation an Ansehen gewinnen, um beispielsweise eine Beförderung anzustreben, werden sie die Arbeit mit der Klientel an den institutionellen Vorgaben ausrichten. (S. 39-40)

Zusätzlich erkennt Kähler die Gefahr von Loyalitätskonflikten und Kollegialitätskrisen. Wenn Sozialarbeitende ihren Zuständigkeitsbereich überschreiten, können sie damit die Beziehung zu den Kollegen und Kolleginnen gefährden. Mit den Arbeitskollegen und -kolleginnen oder Mitarbeitenden anderer Institutionen werden die Sozialarbeitenden wahrscheinlich meistens über einen längeren Zeitraum zusammenarbeiten als mit der Klientel. Hinzu kommt, dass es Sozialarbeitenden oft an positiven Rückmeldungen seitens der Klientel fehlt. Wenn sie nicht ausbrennen wollen kann es daher wichtig sein, wenigstens eine befriedigende Beziehung zu den Arbeitskollegen und -kolleginnen zu führen. Insgesamt werden sich die Sozialarbeitenden gemäss Kähler daher in solchen Konfliktsituationen eher für Kollegialität und Loyalität entscheiden. Weiter beeinflusst nach dem Autor auch die Arbeitsauslastung die Zusammenarbeit mit der Klientel. Um zusätzliche Arbeit zu vermeiden, müssen Sozialarbeitende deutlich machen, dass sie schon eine hohe Arbeitsauslastung haben. Ausserdem wird ihnen in den meisten Fällen daran gelegen sein, unangenehme Arbeit zu vermeiden oder diese zumindest auf ein Minimum zu reduzieren. Es gebe Hinweise darauf, dass Sozialarbeitende die Betreuung schwieriger Klientel bewusst oder unbewusst ablehnen, so Kähler. Durch die organisationsinterne Hierarchie führe dies dazu, dass „attraktive“ Klienten oder Klientinnen von besser ausgebildeten Sozialarbeitenden übernommen werden, während komplizierte und schwierigere Klienten und Klientinnen von weniger qualifizierten sowie weniger erfahrenen übernommen werden. Insgesamt stellt Kähler fest, dass sich aufgrund dieser und anderer Eigeninteressen sowie den vielfältigen Erwartungsdimensionen, denen Sozialarbeitende ausgesetzt sind, verschiedene berufliche Identitäten entwickeln. (S. 39-40) Dies bedeutet, dass sich Sozialarbeitende auf dem Kontinuum von Interessen von Organisation und Klientel unterschiedlich positionieren und die Interessen der Klientel somit unterschiedlich gewichten. Schütze (1996) hält in seiner Beschreibung von Profession fest, dass der beziehungsweise die Professionelle sich aufgrund seiner beziehungsweise ihrer beruflichen Identität von innen heraus gegen Einschränkungen und Übergriffe der Organisation wehrt, in deren Rahmen er beziehungsweise sie arbeiten muss. (S. 193)

5.6.1.1 Thematische Einbettung

Insgesamt lässt sich sagen, dass sich durch das Eingebundensein der Sozialarbeitenden in Organisationen einige Faktoren ergeben, die ihre Arbeit mit der Klientel negativ beeinflussen können. Diese Faktoren betrachten wir als weitere Ursachen für die Problemreduktion und Problemumdeutung durch Sozialarbeitende.

Der auf Sozialdiensten herrschende Zeitdruck kann Sozialarbeitende dazu verführen, Probleme als weniger dringlich wahrzunehmen, sodass sie nicht bearbeitet werden müssen oder weniger Zeit in Anspruch nehmen. Gründe für den hohen Zeitdruck sehen wir unter anderem in der politisch und institutionell vorgegebenen Fallzahl und darin, dass Sozialarbeitende nicht beliebig viel Zeit pro Fall aufwenden können, wenn die Fallbelastung aus Gründen der Kollegialität gerecht auf das Team verteilt werden soll. Zudem stellt es eine Herausforderung dar, sich zu Gunsten der Klientel gegen institutionelle Rahmenbedingungen zu stellen, gegenüber Vorgesetzten die eigene Meinung zu vertreten und/oder mit den Arbeitskollegen und -kolleginnen in Konflikt zu geraten. Beispielsweise, wenn die Situation eines Klienten oder einer Klientin eine andere Lösung erfordert, als es die Rahmenbedingungen erlauben. Die Einhaltung der Rahmenbedingungen kann dazu führen, dass nur noch Probleme wahrgenommen werden, die gesellschaftlich, politisch und institutionell akzeptiert sind.

Die knappe Zeit und die eingeschränkten finanziellen Ressourcen beeinträchtigen auch die Zusammenarbeit mit der Klientel. Negative Emotionen oder gar Aggression gegenüber Sozialarbeitenden gehören zum Berufsalltag. Aufgrund dieser anspruchsvollen Zusammenarbeit ist es wichtig, Teil eines guten Teams zu sein. Neben Auseinandersetzungen mit der Klientel auch noch solche mit dem Team auszutragen, ist wahrscheinlich auf Dauer für viele Professionelle unbefriedigend oder zermürend. Deshalb werden Auseinandersetzungen betreffend Anliegen der Klientel auch versucht zu umgehen, indem nur institutionell anerkannte Probleme wahrgenommen werden. Es ist teilweise kaum möglich, institutionelle Rahmenbedingungen zu verändern sondern es ist einfacher, Probleme umzudeuten oder gegebenenfalls zu reduzieren.

5.6.2 Umdeutung der Beratungsziele

Folgende Aussagen von Strauss (1981) beziehen sich auf Psychotherapie. Diese Profession ist von derjenigen der Sozialen Arbeit abzugrenzen. Nichtsdestotrotz gibt es Gemeinsamkeiten der beiden Tätigkeitsfelder, da beide Beratungen durchführen. Folgende Aussagen beziehen sich auf solche Gemeinsamkeiten, weshalb sie auch für die Soziale Arbeit gelten. Strauss folgend, nehmen immer auch normative Wertvorstellungen Einfluss auf Therapieziele. In der Praxis muss der Therapeut oder die Therapeutin bei der Bestimmung der Ziele mitwirken, manchmal muss er oder sie diese sogar ohne den Patienten oder die Patientin bestimmen. Bei diesem Prozess lässt sich der Therapeut oder die Therapeutin von selbstverständlich erscheinenden Normen leiten. Der Einbezug der Bedürfnisse und Vorstellungen des Patienten oder der Patientin ist aus ethischen wie auch psychologischen Gründen wichtig, jedoch ist es schwierig und oft auch problematisch, sich ausschliesslich

an diesen zu orientieren. Bei psychologischen und sozialen Problemen werden immer auch soziale Normen in die Bestimmung der Therapieziele mit einfließen, daher müssen Therapieziele auch im Kontext sozialer und gesellschaftlicher Einflüsse analysiert werden. Besonders wenn Ziele schon in einer frühen Phase der Therapie bestimmt werden, besteht vermehrt die Gefahr, dass Therapeuten ihre subjektiven Normen in die Ziele mit einbringen, denn zu Beginn der Therapie ist der Patient oder die Patientin am stärksten vom Therapeuten beziehungsweise von der Therapeutin abhängig, oft ist auch die Fähigkeit, Ziele selbst festzulegen, noch eingeschränkt. Verständlicherweise orientiert sich der Patient oder die Patientin dann an den Zielvorstellungen des Therapeuten oder der Therapeutin und die Therapierenden versuchen die eigenen Vorstellungen mit einzubringen. Eine Revision der Zielsetzung ist jedoch nur begrenzt möglich, daher muss schon in der diagnostischen Phase die Fähigkeit des Patienten oder der Patientin zur Zielfindung verbessert werden. (S. 13-14)

Für die Praxis folgert Strauss (1981), dass es einem Therapeuten beziehungsweise einer Therapeutin nicht möglich ist, eine wertneutrale Haltung einzunehmen. Sich stärker zu bemühen, sich dem Ideal eines wertneutralen Therapeuten respektive einer wertneutralen Therapeutin anzunähern, reicht nicht aus. Auch darf man sich nach dem Autor nicht damit begnügen, die Patienten und Patientinnen aus guten Gründen mit den eigenen moralischen Vorstellungen zu beeinflussen. Strauss empfiehlt, das Machtgefälle zwischen Patient beziehungsweise Patientin und Therapeut oder Therapeutin langsam abzubauen, eine offene, gleichberechtigte Kommunikation zu ermöglichen und zu fördern sowie therapierelevante Ziele und Normen kritisch zu hinterfragen. Therapieziele sollten erst definiert werden, wenn der Klient sich geöffnet hat und Selbstverantwortung übernimmt. In der Anfangsphase sollte der Beziehungsaufbau stehen. Die kritische Zielreflexion muss beim Patienten oder bei der Patientin gefördert werden. Seine eigene Werthaltung sollte der Therapeut oder die Therapeutin transparent darlegen, damit sich der Patient oder die Patientin kritisch damit auseinandersetzen kann. (S. 21-22)

Die Ausführungen von Racker und Jäger (1981) gehen auch in diese Richtung. Für sie sind Transparenz und Zieloffenheit zwei wichtige Kriterien, um Patienten und Patientinnen hin zu einer Selbstbehandlung zu führen. Um Zieloffenheit zu erreichen, muss von Beginn an die Problem- und Lebenswelt der Patienten und Patientinnen mit einbezogen werden. Oft werden von Patienten und Patientinnen grosses Selbstreflexionsvermögen gefordert sowie die Fähigkeit, sich gegenüber der Therapeuten respektive Therapeutinnen unabhängig zu behaupten. (S. 77-81)

5.6.2.1 Thematische Einbettung

Die Einflussnahme des Therapeuten oder der Therapeutin auf die Ziele lässt sich also nicht ganz verhindern. Diese Schlussfolgerung lässt sich auch auf die Beratungstätigkeit auf Sozialdiensten übertragen. Auch dort ist es den Beratenden nicht möglich, wertneutral zu beraten. Immer werden normative Vorstellungen und institutionelle Rahmenbedingungen, welche auf Werten beruhen, in die Problemdefinition, in die Gestaltung von Lösungswegen und in die Bestimmung der Ziele einfließen. Beispielsweise beinhalten die SKOS-Richtlinien (2012) auch protestantische arbeitsethi-

sche Aussagen, wie die Pflicht zur Milderung der Abhängigkeit von der Sozialhilfe.

Auch auf dem Sozialdienst wird es Klienten und Klientinnen geben, denen es nicht möglich ist, ihre Problemsicht so darzulegen, dass die beratende Person sie erfassen kann. Beispielsweise wegen unterschiedlichen Sprachcodes und Lebenswelten wie im Kapitel „Kommunikation in Mittel- und Unterschicht“ beschrieben. Die Sozialarbeitenden werden in diesen Fällen verstärkt die eigene Problemsicht, motiviert durch die eigenen normativen Wertvorstellungen, einbringen. Hat der Klient respektive die Klientin in der Anfangsphase keine gefestigte Problemsicht, besteht die Tendenz, dass er oder sie die Problemsicht der beratenden Person übernimmt. Um mit dem Beratungsprozess beginnen zu können, werden Sozialarbeitende eine rasche Einsicht in die Problemkonstellation anstreben. Thiersch (1989) spricht von einer Ungeduld der Beratenden. Auch für die Arbeit auf Sozialdiensten lässt sich folgern, dass die Klientel befähigt werden soll, zu einer eigenen Problemsicht zu gelangen, beziehungsweise die eigene Problemsicht beizubehalten. Die Problemdefinition, eine allfällige Problemreduktion und die Gründe dafür sollten durch die Beratenden offengelegt werden, damit sie die Klientel nicht unreflektiert übernimmt. Auf dem Sozialdienst ist das Offenlegen der Werte besonders wichtig, weil die Machtdifferenz sich nicht gänzlich abbauen lässt. Aufgrund der finanziellen Not besteht ein Abhängigkeitsverhältnis. Fraglich ist, inwieweit es auf Sozialdiensten erwünscht ist, dass sich die Klientel behauptet, wie oben beschrieben.

5.6.3 Methodische Einflüsse

Strauss (1981) hält fest, dass es zum Berufsethos gehört, die eigenen Wertvorstellungen möglichst aus dem Beratungsprozess herauszuhalten. Die Aufgabe besteht darin, der Klientel formale und methodische Hilfestellung bei der Bestimmung und Verwirklichung der Ziele zu bieten. Es ist wichtig, sich bewusst zu sein, dass es keine wertneutralen Methoden gibt. Die Beratende Person muss sich über den wertgeleiteten und zielbestimmenden Einfluss im Klaren sein, sonst entzieht er oder sie sich der Möglichkeit der eigenen Beobachtung. (S. 12) Nach Fiedler und Konz (1981) ist ein Psychotherapeut oder eine Psychotherapeutin meistens in einer Therapieform schwerpunktmäßig ausgebildet, gewöhnlich richtet er oder sie das professionelle Handeln an einem Therapiekonzept aus. Dieses wählt die therapierende Person möglicherweise aus, weil sie persönlich gut damit arbeiten kann oder weil sie es für das vorliegende Problem als gut brauchbar erachtet. Den Verfahrensvorgaben dieses Konzepts folgend, strukturiert sie dann das Problem des Patienten oder der Patientin. Sie passt das Problem an die zugrundeliegende Theorie an, erfasst die Probleme aus Verfahrensgründen in der Sprache der entsprechenden Methode. Durch diese Anpassung, gegebenenfalls auch Umdeutung, kann das Problem der Klientel nach vertrauten Methoden einfacher und schneller bearbeitet werden. Dadurch kann es zu einer Reduktion der Problemlage kommen. Weiter kann dies auch als Rückzug auf den Expertenstatus gesehen werden, weil die beratende Person sich auf die ihr bekannte Methode zurückzieht. Sie lässt sich nicht auf unbekanntes Terrain ein und bleibt Expertin auf ihrem Gebiet. (S. 3) Entgegen der Annahme vieler Therapeuten und Therapeutinnen sei methodisches Vorgehen nicht werteneutral, auch nicht, wenn deren Effektivität empi-

risch und wissenschaftlich nachgewiesen ist. Strauss (1981) weist darauf hin, dass sich Patienten und Patientinnen im intensiven Prozess einer Therapie immer auch einem Erziehungsvorgang aussetzen. Sie lernen neue Problemlösungshaltungen und entwickeln eine neue Sichtweise auf ihre Probleme sowie ihre Umwelt. Dabei wird immer auch Einfluss auf Wert- und Zielvorstellungen der Patienten und Patientinnen genommen, wobei die persönlichen Normen des Therapeuten respektive der Therapeutin und die methodenspezifischen Wertimplikationen indirekt mit einfließen. (S. 18)

Nicht jede Methode nimmt gleich stark Einfluss auf die Problemdeutung und Zielfindung. Strauss (1981) sieht Verhaltenstherapie verstärkt in der Gefahr, subjektive Normen des Therapeuten oder der Therapeutin in die Zielbestimmung einzubringen, da es im Gegensatz zur Gesprächstherapie darum geht, problematische Verhaltensweisen aufzunehmen und zu verändern. Zusätzlich werden die Ziele schon in einer frühen Phase der Therapie festgelegt, in welcher der Patient oder die Patientin noch verstärkt vom Therapeuten oder von der Therapeutin abhängig ist. (S. 14) Die Gesprächstherapie mit dem personenzentrierten Vorgehen scheint im Vergleich grosse Vorteile zu bieten. Eine Grundannahme dieser Therapie ist es, dass der Patient oder die Patientin die Fähigkeit zur selbstverantwortlichen und konstruktiven Veränderung in Richtung eines befriedigenden Lebens besitzt und diese Fähigkeit gefördert werden soll. Die Zielfindung ist ein Bestandteil der Therapie, für diese kann dem Patienten oder der Patientin genügend Zeit eingeräumt werden. Weiter können diese immer wieder an den subjektiven Normen des Patienten oder der Patientin überprüft und überarbeitet werden. Aber auch personenzentrierte Therapeuten und Therapeutinnen müssen zielrelevante Entscheidungen treffen. (S. 15) Um diesem Problem zu begegnen, schlägt Strauss vor, den Patienten oder die Patientin während des Therapieprozesses an der Wahl des Therapieverfahrens zu beteiligen sowie methodisch vielseitig zu arbeiten. Eine enge Zusammenarbeit mit Vertretern und Vertreterinnen verschiedener Therapieformen, könnte diesen Prozess unterstützen. (S. 23)

Schütze (1992) weist in seiner Publikation „Sozialarbeit als bescheidene Profession“ darauf hin, dass Sozialarbeitende mit Methoden und Theorien aus den Bezugswissenschaften Psychologie und Soziologie arbeiten, da es nach ihm in der Sozialen Arbeit keine ganz unabhängige höhersymbolische Wahrnehmungswelt gibt. Dadurch verstärkte sich die Paradoxie des professionellen Handelns, da diese Diagnose- und Bearbeitungsverfahren nur geliehen seien. Nach dem Autor wissen Soziologen und Soziologinnen sowie Psychologen und Psychologinnen um die Grenzen und Nachteile der ihnen durch ihre berufliche Sozialisation bekannten Theorien und Verfahren, Sozialarbeitenden hingegen fehlt diese Erfahrung. Sie stehen den Theorien und Verfahren der Bezugswissenschaften eher unhinterfragt und bewundernd gegenüber. Mit diesem Vertrauen in das (scheinbar) Wissenschaftliche sind sie eher gefährdet, Fehlerpotentiale bei der Anwendung dieser Theorien und Verfahren zu übersehen. (S. 146)

5.6.3.1 Thematische Einbettung

Auch Beratende auf Sozialdiensten sind in der Regel in einer oder mehreren Methoden besser ausgebildet als in anderen. Sie werden diese Methoden für die Beratung nutzen. Zudem haben die Beratenden methodische Präferenzen. Es scheint uns, dass auch Schütze (1996, S. 14-15) nicht vor diesem Einfluss gefeit ist, er spricht sich für die Gesprächstherapie als wertneutrale Therapieform aus. Wie in den Kapiteln „Umdeutung der Beratungsziele“ sowie „Kommunikation in Mittel- und Unterschicht“ dargelegt, ist aber eine starke verbale Ausdrucksfähigkeit der Klientel von Vorteil, damit sie ihre eigenen Wert- und Zielvorstellungen einbringen kann. Wenn Strauss in der Gesprächstherapie weniger die Gefahr sieht, dass die zu Therapierenden vom Berater respektive der Beraterin mit ihrer Vorstellung beeinflusst werden, so ist dies unseres Erachtens zu wenig weit gegriffen. Durch die Gesprächstherapie kann bereits eine Hierarchie entstehen und Wertvermittlung geschehen, die Auswirkungen auf das Therapieziel hat, weil der Patient oder die Patientin dem Therapeuten respektive der Therapeutin argumentativ unterlegen ist. Folglich ist auch diese Methode nicht gefeit vor therapeutischen Werteeinflüssen auf die Klientel.

Aus den Ausführungen von Fiedler, Konz und Strauss (1981) lässt sich folgern, was Thiersch (1989) mit dem Einfluss der Methode auf die Beratung und die Problemdefinition gemeint haben könnte. Wie oben ausgeführt, kann die ausgewählte Beratungsmethode einen grossen Einfluss auf Problemdefinition haben. Das Problem wird dem methodischen Ansatz folgend strukturiert. Allenfalls wird das Problem zusätzlich so umgedeutet und reduziert, dass es anhand der gewählten Methode bearbeitet werden kann.

Dies kann auch als Rückzug auf den von Thiersch thematisierten Expertenstatus gedeutet werden. Die beratende Person kann das Problem nach vertrauten Methoden routiniert, das heisst einfacher und schneller bearbeiten. Sie begibt sich nicht auf unbekanntes Terrain. Wie Thiersch (1989) spricht sich auch Strauss (1981) für eine Öffnung aus. Es ist nachvollziehbar, dass sich ein reger Austausch sowie eine enge Zusammenarbeit mit anderen Fachpersonen hinsichtlich Werteorientierung positiv auswirken können. Die beratende Person wird dadurch mit anderen normativen Vorstellungen und anderem methodischem Vorgehen konfrontiert. Dadurch kann sie dazu angeregt werden, die eigenen Ansichten und Verfahren zu überdenken und ist weniger gefährdet, sich unreflektiert auf die eigenen Wertvorstellungen abzustützen und die bevorzugten Methoden unhinterfragt anzuwenden.

5.6.4 Angleichung der Werte

Strauss (1981) führt Studien auf, die darauf schliessen lassen, dass es bei einem Therapieprozess, welcher als erfolgreich bewertet wird, zu einer Werteangleichung der Patienten oder Patientinnen an den Therapeuten oder die Therapeutin kommt. Dies, obwohl es zum Berufsethos gehört, die eigenen Wertvorstellungen soweit möglich aus einer Therapie herauszuhalten. Um dieses Phänomen zu erklären, zieht er jene psychologischen Theorien hinzu, die davon ausgehen, dass sich die soziale Interaktion von zwei Personen auf einen Gleichgewichtszustand hin bewegt. Mit dem Er-

reichen eines stabilen Gleichgewichts finde gleichzeitig auch eine zunehmende Angleichung der Werte statt, wobei sich die stärker abhängige Person der weniger abhängigen anpasst. Strauss geht davon aus, dass dabei subtile Verstärkungsprozesse und Selektionsmechanismen zum Tragen kommen, die mit nonverbalen Signalen gesteuert werden und deren sich die Interaktionspartner und Interaktionspartnerinnen nur selten bewusst sind. Somit nimmt der Therapeut oder die Therapeutin versteckt Einfluss auf die Zielorientierung seiner oder ihrer Klientel. Laut Strauss fehlt das Bewusstsein für diese Prozesse der Wertangleichung in der Verhaltens- und Gesprächspsychotherapie noch. (S. 16-17)

5.6.4.1 Thematische Einbettung

Eine Therapie wird also als erfolgreich wahrgenommen, wenn sich der Patient oder die Patientin anpasst. Wenn sich der Patient oder die Patientin dem Therapeuten oder der Therapeutin angleicht, zeigt er damit auch, dass er sich willig auf den Beratungsprozess einlässt. Beide Phänomene haben wir auch auf Sozialdiensten beobachtet. Der Antragsstellende muss zum „Homo consultabilis“ werden, zum perfekten Klienten beziehungsweise zur perfekten Klientin, damit die Zusammenarbeit mit ihm aus Sicht der Sozialarbeitenden gelingen kann. Zeigt sich die Klientel jedoch widerständig, nicht den Vorstellungen und Wünschen des oder der Beratenden entsprechend, bedeutet dies auch, dass sie sich nicht vollständig auf Hilfsangebote einlässt. Sie ist somit (mit)schuldig, wenn die Hilfestellung nicht erfolgreich ist.

Da sich dieser Prozess der Wertangleichung der bewussten Steuerung entzieht, schlägt Strauss (1981) vor, die eigenen Bewertungsprozesse bewusster wahrzunehmen und diese in der Therapie angemessen transparent zu machen. Dies im Sinn von „kommunikativer Wahrhaftigkeit“ (S. 22). Dazu mehr im Kapitel „Was wird als Problem betrachtet?“.

5.6.5 Notwendige Steuerung

Fiedler (1981) weist darauf hin, dass manchmal eine stärkere Lenkung durch den Therapeuten oder die Therapeutin durchaus berechtigt ist, insbesondere bei niedriger Selbstbehandlungskompetenz des Patienten, der Patientin. Im Fall von hoher Selbstbehandlungskompetenz hält er Interventionen durch den Therapeuten, die Therapeutin nur für angebracht, wenn diese den Selbstbehandlungsprozess des Patienten, der Patientin nicht stören, sondern stützen. Falls die Selbstbehandlungskompetenz reduziert ist, sind Interventionen angebracht, welche den Problemlöseprozess lenkend unterstützen. Damit kann der Patient, die Patientin die Kontrolle selbst (wieder) übernehmen. Niemals sollten Interventionen die Selbstbehandlung behindern oder einschränken. (S. 70)

5.7 Individualisierung von Problemen

Thiersch (1989) kritisiert in seinem Text „Homo consultabilis“, dass die Verantwortung für die Probleme der betroffenen Person zugeschoben wird, wobei die gesellschaftliche Realität ausgeblendet wird. Durch die strukturierende Analyse der Professionellen werden die komplexen Problemkonstellationen auf psychische und kommunikative Schwierigkeiten sowie Verhaltensmuster reduziert. Dies bedeutet, dass gesellschaftliche Einflüsse nicht oder zu wenig in die Problemanalyse miteinbezogen werden. Thiersch beschreibt diesen Vorgang mit Hilfe des Bildes einer Bühne. Er sagt, dass die Probleme der Betroffenen auf der Hinterbühne angegangen werden, damit die Betroffenen auf der Vorderbühne, in der Gesellschaft, wieder funktionieren. Dies stellt eine Verkürzung und Vereinfachung dar. Mit Kähler (2001) und Thiersch (1985, 1989) zeigen wir im Folgenden auf, wie sich die Individualisierung in der Beratung äußert.

5.7.1 Klientel wird zum Problemverursacherin gemacht

Kähler (2001) hält fest, dass die unterschiedlichsten Vorgaben und Anlässe die Klientel zur Inanspruchnahme eines Beratungsgesprächs bewegen. Dabei hat jedes Problem seine eigene, ganz persönliche Ausformung und wird von der Klientel als private Angelegenheit erlebt. Die Betroffenen stützen und akzeptieren deshalb die von den Beratenen vollzogene Individualisierung. Bei dieser Zuschreibung der individuellen Verursachung der Probleme wird meist übersehen, dass diese gewöhnlich sozialstrukturelle, überindividuelle Anteile haben, welche bei der Analyse mit berücksichtigt werden müssten. Wenn dieser Zusammenhang nicht hergestellt wird, besteht die Gefahr, dass das Problem auf den individuellen Problemträger beziehungsweise die individuelle Problemträgerin reduziert wird und die Lösungsansätze nur ihn oder sie mit einbeziehen. Diese Reduktion wird die Arbeit der Sozialarbeitenden insgesamt eher erschweren als vereinfachen. (S. 24) In die meisten Problemkonstellationen, die im Rahmen Sozialer Arbeit bearbeitet werden, spielen allgemeine soziale und strukturelle Probleme mit hinein. Diese können zwar vom Sozialarbeitenden nicht direkt bearbeitet werden, dürfen aber auch nicht grundsätzlich ausgeschlossen werden. (S. 41) Damit meint Kähler, dass bei der Problemanalyse und -bearbeitung eine Reduzierung auf die betroffene Person von Beginn an vermieden werden sollte, damit strukturell Verursachtes nicht individualisiert wird und sich Lösungsbemühungen nicht alleine auf die betroffene Person beziehen.

Thiersch hat schon 1985 aufgezeigt, wie sich durch die Institutionalisierung und Professionalisierung die Probleme von den Betroffenen entfernen und darauf hingewiesen, dass Hilfe so nicht wirksam ist. Nach Thiersch werden bei der fortschreitenden Institutionalisierung und Professionalisierung Schwierigkeiten und Aufgaben betont, die sich aus Lebensschwierigkeiten der Menschen ergeben, nicht aber solche, welche strukturelle und gesellschaftliche Gründe haben. Muster in der Verarbeitung und Bewältigung von Problemen werden thematisiert und individualisiert. Vielfältige sozialwissenschaftliche Theorien und Handlungskonzepte machen es möglich, diese Lebensschwierigkeiten zu verstehen und sie spezialisiert, konzentriert, präzise und beschreibbar anzugehen. Komplexe Schwierigkeiten werden auf zentrale Punkte hin strukturiert, damit man sich nicht

in der Vielschichtigkeit verliert. Bei dieser Individualisierung werden lebensweltliche Zusammenhänge übersehen oder unterschätzt. Probleme werden sortiert und hierarchisiert, wobei die Gefahr besteht, Probleme zu unterschätzen, auszugrenzen und zu verdrängen. Die Hilfe bleibt somit ineffektiv, weil die Lösungswege nicht mehr in die Lebenswelt passen, aus der die Schwierigkeiten entstammen. Lebensschwierigkeiten müssen im Kontext des Alltags angegangen werden, dort wo sie entstehen. Wahrnehmungs- und Handlungsmuster der betroffenen Personen sind zu schützen und zur Problembewältigung zu nützen. Institutionalisierung und Professionalisierung muss überprüft sowie nach der sich daraus ergebenden Verengung hinterfragt werden. Es gilt Beratung gegenüber den anstehenden Problemen zu öffnen. (S. 28-30)

5.7.1.1 Thematische Einbettung

Vor dieser durch Thiersch und Kähler beschriebenen Individualisierung der Probleme sind auch Beratende auf einem Sozialdienst nicht gefeit. Aufgrund diverser Einflüsse, wie der hohen Fallbelastung, dem Zeitdruck und der Leistungsorientierung des Sozialdienstes, werden Sozialarbeitende vermehrt versucht sein, die Problemlage ihrer Klientel zu verkürzen. Die überindividuellen Ursachen für die Probleme ihrer Klientel können sie im Rahmen der ihnen zur Verfügung stehenden Arbeitszeit nur begrenzt angehen. Die Individualisierung der Probleme stellt aber eine implizite Schuldzuweisung dar, welche für die Klientel belastend sein kann. Die Klientel muss dabei die Verantwortung für etwas übernehmen, was nicht in ihrem Einflussbereich liegt. Beispielweise kann Arbeitslosigkeit schnell dem individuellen Verschulden einer Person zugeschrieben werden, jedoch fließen dabei oft strukturelle Bedingungen mit hinein. Um die Klientel zu entlasten, können im Beratungsgespräch solche überindividuellen Einflüsse thematisiert werden. Sozialarbeitende haben die Möglichkeit kritisch zu hinterfragen, welche Gründe für die Probleme ausserhalb der betroffenen Person liegen.

5.8 Problemsichtweise der Klientel

Wann empfindet die Klientel ein Problem als solches und wann lässt sie sich auf die Bearbeitung desselben ein? Die Problemwahrnehmung der Klientel wird von Thiersch in seiner Erläuterung über den „Homo consultabilis“ nur am Rande angesprochen. Wie aus den Ausführungen über die Lebenswelt ersichtlich wurde, ergeben sich aus der Lebenswelt und dem beschränkten Handlungsraum sehr unterschiedliche und als unterschiedlich erlebte Probleme. Eine generelle Aussage über die Problemwahrnehmung der Klientel ist daher unmöglich. Allerdings kann folgend mit Wirth (1982) dargelegt werden, dass die Problemwahrnehmung stark mit dem Wissen über das Problem, Einstellungen gegenüber den Problemen sowie vermittelten Problemwahrnehmungsmuster zusammenhängt.

Gemäss Wirth (1982) nehmen Adressaten erst dann Kontakt mit sozialen Diensten auf, wenn die Probleme subjektiv als behandlungsbedürftig wahrgenommen werden. Die subjektive Problemdefinition hängt nach dem Autor von der Problemsensitivität des Klienten respektive der Klientin und der Wahrnehmung des Problems sowie der Interpretation desselben durch sein oder ihr soziales Umfeld ab. Er geht davon aus, dass man zur Problemwahrnehmung Wissen über das Problem und die Auswirkung desselben benötigt sowie kulturell vermittelte Problemwahrnehmungsmuster und Einstellungen gegenüber den Problemen braucht. Je geringer diese Kenntnisse sind und je weniger innerhalb einer sozialen Bezugsgruppe ein Problem überhaupt als problematisch betrachtet wird, desto niedriger ist die Problemsensitivität. Wirth geht davon aus, dass die Problemsensitivität besonders in der Unterschicht häufig weniger stark ausgeprägt ist. Angehörige dieser Schicht erkennen objektive Problemsymptome oft erst spät, weshalb eine frühe subjektive Behandlungsbedürftigkeit der Probleme nicht entstehen kann. Die subjektive Hilfsbedürftigkeit hängt aber auch von der individuellen Wahrnehmung eines Leidens- oder Problemdrucks ab, der innerhalb einer Bezugsgruppe sehr unterschiedlich sein kann. (S. 87, 89) Im Falle einer geringen subjektiven Problemsensitivität kann auch das soziale Umfeld einen Klienten oder eine Klientin auf Problemsymptome aufmerksam machen. Wirth geht davon aus, dass Mitmenschen dem oder der Betroffenen gegenüber eine Erwartungshaltung einnehmen und sich mit Faktenwissen über das Problem vertraut machen, sodass ihm respektive ihr die Hilfsbedürftigkeit aufgezeigt werden kann. Der Autor ist der Ansicht, dass dieser Aussendruck für die Professionellen nur dann hilfreich ist, wenn die Deutungsmuster der Bezugsgruppen mit denjenigen der Professionellen übereinstimmen. (S. 91)

5.8.1.1 Thematische Einbettung

Wirths (1982) Ausführungen zur Problemwahrnehmung zeigen auf, dass diese subjektiv sind. Deshalb kann eine Übereinstimmung der Problemdefinition der Professionellen mit der Problemwahrnehmung der Bezugsgruppen und der Betroffenen nicht erreicht werden. Allerdings sollte in der Beratung eine Angleichung der Wahrnehmung und Definition erfolgen, damit keine Kolonialisierung der Lebenswelt geschieht. Der oder die Sozialarbeitende sollte sich auf die Lebenswelt der

Klientel einlassen, soweit dies für die Betroffenen förderlich ist. Beratende müssen sich aus ihrem Expertentum herauswagen und gegenüber einer Welt öffnen, die ihnen zumindest teilweise völlig fremd sein kann. Dafür braucht es eine andere Art zu denken und wahrzunehmen, als in der höher-symbolischen Sinnwelt.

Wie von Wirth erwähnt, kann für die Problemwahrnehmung der Klientel auch das soziale Umfeld dienlich sein. Gemäss dem Autor können Menschen durch nahestehende Personen auf ein problematisches Verhalten hingewiesen werden. Aufgrund der gemeinsamen Lebenswelt und der emotionalen Bindung kann dieser Hinweis durch Bezugspersonen, je nach Beziehungsverhältnis, mehr bewirken, als wenn dies durch Fremde erfolgen würde. Der Einbezug des Umfeldes kann zudem aus zwei weiteren Gründen sinnvoll sein. Erstens gibt es Angehörigen, welche kein Vertrauen in die Wirkung der Hilfe haben und die Klientel damit ihrer Hoffnung auf eine positive Veränderung berauben. Deshalb sollten sie vom Nutzen des Angebots überzeugt werden, wofür sie zuerst eingebunden oder zumindest kontaktiert werden müssen. Zweitens können diese eventuell mithelfen, die Lebenswelt der betroffenen Klientel zu verdeutlichen. Deshalb gilt es die Ressourcen des sozialen Umfeldes auch in der Sozialhilfe zu nutzen, sofern die Klientel sich dazu bereiterklärt.

5.9 Problemreduktion und -umdeutung aufgrund von Kommunikations-schwierigkeiten

Wie in dieser Thesis dargelegt, befinden sich Subjekte in unterschiedlichen Lebenswelten. Die Differenz des Alltagserlebens kann die Verständigung markant erschweren, weil Sachverhalte beschrieben werden müssen, die noch nie oder nur selten erklärt werden mussten. Innerhalb ihres sozialen Umfelds gehen Menschen davon aus, dass sie sich gegenseitig verstehen, weshalb sie die Probleme nicht detailliert schildern müssen. (vgl. Thiersch 1986, S. 19) In Beratungsgesprächen kann dieses lebensweltliche Verständnis nicht vorausgesetzt werden. Im Folgenden wird erläutert, welche Fähigkeiten die Klientel und Sozialarbeitende besitzen müssen, damit sie sich über Probleme und Lebenswelt ausreichend verständigen können. Insbesondere Angehörige der Unterschichte sind sich nicht gewohnt, Probleme zu beschreiben, weil für sie das Gespräch nicht das zentrale Hilfsmittel zur Behebung von Problemen ist. Im darauffolgenden Unterkapitel wird mit Wirth (1982) dargelegt, weshalb die Beratung von Angehörigen der Unterschicht durch Mittelschichtangehörige die Kommunikation erschwert und wie dadurch eine Problemreduktion oder -umdeutung gefördert werden kann.

5.9.1 Problemreduktion aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten

In Beratungsgesprächen müssen sowohl die Sozialarbeitenden als auch ihre Klientel die Erfahrungen, Gefühle und ihr Handeln so vermitteln können, dass sie für das Gegenüber in selber erfahrbarer Form zugänglich werden. Lebenswelterfahrungen und die höhersymbolische Sinnwelt müssen oftmals erst entschlüsselt und erklärt werden können, damit das Gegenüber versteht, wovon gesprochen wird. (vgl. Vogels, 2006, S. 83) Ob eine Verständigung gelingt, hängt von der Symbolisierungs- und Interpretationsfähigkeit der Beteiligten ab. Dafür bedarf es einer hohen verbalen Ausdruckskompetenz, der kognitiven Kompetenz der Abstraktion des Erlebten sowie der Fähigkeit, die eigene Subjektivität zu erkennen. Zusätzlich müssen sowohl die Sozialarbeitenden als auch die Klientel anerkennen, dass intersubjektiv geltenden Geltungsansprüchen (Wahrheit, Richtigkeit, Wahrhaftigkeit und Verständlichkeit) immer nur in einem Bezugssystem respektive Handlungsraum gelten. (vgl. Graf, 1996, S. 167) Beispielsweise gelten in der Lebenswelt eines Klienten resp. einer Klientin in der Regel andere Werte und oft wird anders gesprochen als in der Lebenswelt der Sozialarbeitenden. Was die Klientel oder die Sozialarbeitenden unter bestimmten Begriffen verstehen, muss diskursiv geklärt werden. Die Verständigungsschwierigkeit wird zusätzlich erhöht, wenn die Klientel ihr eigenes Problem nicht versteht, denn nicht alle Klienten und Klientinnen kommen mit einer klaren Problemdefinition und einem Lösungsvorschlag in die Beratung. Manche wissen selbst nicht genau, was das Problem ist und worin es gründet.

Ob Sozialarbeitende Einsicht in die Problemwahrnehmung der Klientel erhalten, hängt nicht nur von einer gelingenden Verständigung ab, sondern auch von der Motivation, über die eigenen Lebenswelt und die Probleme zu erzählen. Ohne gelingende Verständigung müssen Sozialarbeitende

eine Problemdeutung vornehmen.

Sozialarbeitende auf Sozialdiensten treffen auch auf Menschen, die nicht motiviert sind, über ihre Lebensschwierigkeiten zu erzählen. Dies ist verständlich, da sich die meisten Personen an den Sozialdienst wenden, um wirtschaftliche Hilfe zu erhalten und nicht (primär) Beratung. Aufgrund von Zielvereinbarung sind Sozialarbeitende auf Sozialdiensten aber dazu gezwungen, Bereiche zu definieren, in welchen sich die Klientel verbessern sollte. So besteht die Gefahr, dass Probleme aufgrund von wenigen Angaben gedeutet werden.

5.9.2 Kommunikation in Mittel- und Unterschicht

Wirth (1982, S. 9) zeigt auf, dass freiwillige Beratungsangebote von Angehörigen der Unterschicht weniger oft benützt werden, als ihr Bevölkerungsanteil und ihre Lebensbedingungen es vermuten liessen. Der Autor begründet diese Unterrepräsentation unter anderem mit der individuellen Handlungsfähigkeit respektive -unfähigkeit. Damit meint er die individuellen Möglichkeiten für die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen. Diese Fähigkeit setzt sich vor allem zusammen aus: Wahrnehmungs- und Einstellungsmuster, Durchsetzungsvermögen sowie kommunikativen und kognitiven Kompetenzen. Unter letzterem versteht er in diesem Zusammenhang die Fähigkeit des differenzierten Erkennens von Problemen. (S. 68-69, 76) Je besser die Handlungsfähigkeit, desto eher geschieht eine Inanspruchnahme sozialer Dienste. Der Autor nimmt an, dass die Handlungsfähigkeit mit sinkendem Status abnimmt. Er begründet dies mit dem geringeren Bildungsstand. Dieser hat nach ihm Einfluss auf die kommunikativen und kognitiven Kompetenzen, aber auch auf die Einstellungs- und Wahrnehmungsmuster. Er verweist zudem auf andere Ursachen einer geringen Handlungsfähigkeit, beispielsweise erwähnt er in diesem Zusammenhang das fortgeschrittene Alter. Dank einem höheren Bildungsstand steigt nach Wirth das Faktenwissen über Probleme, deren Bedeutung und Konsequenzen. Erwartungs- und Vertrauenshaltungen gegenüber sozialen Diensten sowie Erwartungen gegenüber der eigenen Handlungsfähigkeit basieren nach Wirth massgeblich auf der eigenen Sozialisation. Er weist nach, dass eine höhere Schul- und Berufsbildung die Wahrscheinlichkeit einer positiven Haltung gegenüber sozialen Diensten sowie das Vertrauen in die positive Wirkung der eigenen Handlungen erhöht. (S. 71-72)

Wirth (1982) erläutert, dass das Gespräch in Beratungen als zentrales Hilfsmittel verwendet wird, um Probleme zu bewältigen. Damit ein Problem bearbeitet werden kann, ist die Fähigkeit einer differenzierten Beschreibung der Problemsymptome zentral. In diesem Zusammenhang verweist Wirth auf die linguistischen Codes der unterschiedlichen Milieus. Obwohl die Codes nie vollständig sozio-kulturellen Milieus zuzuschreiben sind, verweist der Autor auf Studien, die aufzeigen, dass die Unterschicht vermehrt mit restringierten Codes kommuniziert, während Angehörige der Mittelschicht eher auf elaborierte Codes zurückgreifen. In der Unterschicht kommt nach Wirth der verbalen Kommunikation ein geringerer Stellenwert zu, als in der Mittelschicht. Kurze, abgebrochene Sätze und einfache Satzkonstellationen gehören zur Kommunikationsart der Unterschicht. Differenzierungen von Bedeutungen können nur schwer vermittelt werden und werden deshalb

meist gar nicht angeführt. Zudem verfügen die Angehörigen der Unterschicht nicht über ausreichend verbale Ausdrucksmöglichkeiten, um ungewöhnliche Ereignisse oder Fakten auszudrücken. Deshalb werden diese eher nonverbal vermittelt. In der Unterschicht geschieht Kommunikation nach Wirth vor dem Hintergrund eines Kontextes, welcher der Sprecher mit dem Hörer aufgrund der gemeinsamen Erfahrungen und Interessen teilt. Diese Kommunikationsform läuft derjenigen zuwider, mit der in der Beratung ein Problem differenziert beschrieben werden soll. (S. 74-75)

Die Kommunikation in der Beratung wird nach Wirth zusätzlich erschwert, weil Beratende, die meist der Mittelschicht angehören, andere Erwartungen, Deutungen, Normen und Regeln sowie soziale Definitionen von Situationen haben als Angehörige der Unterschicht. Letztere sind sich nach Wirth einer hohen Übereinstimmung der Situationsdefinition gewohnt, ganz im Gegensatz zu den wissenschaftlich orientierten Professionellen (S. 75). Er zitiert eine Studie von Berkanovic und Reeder aus dem Jahr 1974, die auf mögliche negative Auswirkung von soziokulturellen Differenzen hinweist (S. 134-135). Die Differenzen sind in folgenden Bereichen auszumachen:

- Evaluation, Definition und Gewichtung der Problemsymptome
- Festlegung der Erfolgskriterien, also wann ein Problem erfolgreich bearbeitet wurde
- Meinung über die zur Problembearbeitung erforderlichen persönlichen Ressourcen

Weiter gibt es:

- unterschiedliche Erwartungen bezüglich einer angemessenen Hilfe durch den Beratenden bei der Problemlösung
- unterschiedliche Vulnerabilitätsvorstellungen

Wirth geht davon aus, je grösser die soziale Distanz, desto grösser das Machtgefälle zwischen Ratsuchenden und Beratenden. Je mehr der oder die Professionelle von der Macht Gebrauch macht oder machen kann, um Erwartungen und Auffassungen der Ratsuchenden zu übergehen, desto intensiver wird das Misstrauen und Gefühl der Hilflosigkeit. Der Autor nimmt an: Je besser die Problemdefinition und -bewertung einander entsprechen, desto zuversichtlicher wird der oder die Ratsuchende (S. 135)

Anhand des Erstgesprächs zeigt Wirth (1982) auf, dass Ratsuchende kommunikative und kognitive Fähigkeiten besitzen müssen, damit sie als hilfeberechtigt betrachtet werden. Im Erstgespräch muss die betroffene Person ihr Problem und ihre Problemsymptome beschreiben. (S. 120) Die Probleme werden von den Beratenden auf Basis einer höhersymbolischen Sinnwelt gedeutet, wodurch sie von der Problemsicht des Adressaten respektive der Adressatin stark abweichen können. Sie bestimmen zudem, welche Probleme als behandlungsbedürftig betrachtet werden. Ob der oder die Ratsuchende ein Symptom als besonders problematisch wahrnimmt, ist dafür nicht ausschlaggebend. (S. 121) Die Chance behandlungsbedürftig zu sein steigt, je besser man ein Problem und dessen Symptome beschreiben kann.

Weiter geht Wirth davon aus, dass Angehörige der Unterschicht gegenwartsorientierter leben. Er begründet dies mit den Lebensbedingungen, welche geprägt sind von prekären Verhältnissen am Arbeitsplatz, stetiger finanzieller Unsicherheit, der Unwahrscheinlichkeit eines sozialen Aufstiegs und damit verbunden das Wissen, dass sich die Situation nicht verbessern wird. Aufgrund dieser Bedingungen sind Angehörige der Unterschicht eher auf die unmittelbare Bedürfnisbefriedigung ausgerichtet. Dies entspricht nicht der Arbeitsweise einer Beratung. Oftmals können Beratungen erst nach einer Wartezeit in Anspruch genommen werden und dauern über eine gewisse Zeit. Mit Beratung kann die Abnahme der Problemsymptome aufgrund der prozesshaften Entwicklung nicht unmittelbar herbeigeführt werden. Die Mittelschicht hingegen erlebt Arbeits- und Lebensbedingungen, welche nach dem Autor eine langfristige Zukunftsorientierung fördert. (vgl. S. 76) Sie können ihr Verhalten im Hinblick auf die Erzielung eines grösseren Nutzens in der Zukunft besser zügeln. Dies liegt auch an dem Wissen über die Konsequenzen des Problems und den kognitiven Kompetenzen. Letztere sind nach Wirth nötig, um sich die Konsequenzen vorzustellen und die strukturellen Zusammenhänge zu erkennen. Der restringierte Code der Unterschicht verhindere, dass über die Ist-Situation hinaus eine Vorstellung über die mögliche Entwicklung in Zukunft gemacht wird. Für Beratende aus der Mittelschicht ist die Orientierung an der Zukunft jedoch oftmals ein wegweisender Grundsatz.

Als weiterer wesentlicher Unterschied von Angehörigen der Mittel und Unterschicht nennt Wirth den Umgang mit der Umwelt (ausserhalb der Lebenswelt). Mittelschichtangehörige können sich in der Regel ihre Aussenwelt zu Nutzen machen und Interaktionen in diesem Interesse steuern. Angehörige der Unterschicht nehmen gemäss Wirth die Aussenwelt eher als bedrohlich wahr und unterliegen rascher dem subjektiven Empfinden, hilflos zu sein. Die Wahrnehmung des bedrohlichen Unbekannten wirkt sich negativ auf die Inanspruchnahme der dargebotenen Hilfe der sozialen Dienste aus, da diese zur Aussenwelt gehört. (S. 77) Einen weiteren wesentlichen Unterschied sieht Wirth in den Problembewältigungstechniken der Unter- und Mittelschichtangehörigen. Methoden, Mittel und Ziele, welche in der Beratung verwendet respektive angestrebt werden, entsprechen in der Regel der Lebensweise der Mittelschicht. In der Beratung streben Sozialarbeitende die individuelle Bewältigung der Probleme an, dies widerspricht der Bewältigungsstrategie der Unterschicht. Letztere versucht Probleme eher gemeinschaftlich zu lösen. Angehörige der Unterschicht fassen kurzfristiges, praktisches Handeln als hilfreich für die Problemlösung auf, nicht jedoch langfristige Gespräche. Den Grund darin sieht Wirth unter anderem in der fehlenden Kompetenz einer Zukunftsorientierung. Die Beratenden sind jedoch oftmals nicht im Stande, diese kurzfristige praktischen Hilfestellungen zu geben oder nehmen dies als Kolonialisierung wahr. (vgl. S. 136-137)

Angehörige der Unterschicht suchen nach Wirth (1982, S. 95) eher Hilfe in ihrem familiären Umfeld, da sie sich von diesem ein besseres Verständnis erhoffen. Er ist der Ansicht, dass sich diese Klienten und Klientinnen von ihren Verwandten am besten verstanden fühlen. Wirth stützt seine Aussage unter anderem auf die Ergebnisse des zweiten Familienberichts des Bundesministers für

Familie, Jugend und Gesundheit. Dies geht mit Thierschs Forderung einher, dass ein Problem im Kontext des Alltags verstanden werden muss (1985, S. 30). Genau dieser Alltag ist den meisten Verwandten bekannt, nicht jedoch den Sozialarbeitenden, was zu einer Umdeutung der Probleme oder zu Lösungsvorschlägen führen kann, die den in der Lebenswelt der Klientel geltenden Normen und Regeln widersprechen.

5.9.2.1 Thematische Einbettung

Bei Personen, deren Lebenswelten sich gleichen, kann eine ähnliche Problemwahrnehmung vermutet werden. Dies ist beim Zusammentreffen von Unter- und Mittelschicht in der Regel nicht der Fall. Der Grund dafür liegt in den unterschiedlichen Kommunikationsformen, Wahrnehmungs- und Einstellungsmustern, den unterschiedlichen kognitiven Kompetenzen im Bereich des differenzierten Erkennens von Problemen sowie unterschiedlichen Problemlösungsansätzen. Die von Wirth (1982) angeführte Problematik der sich zuwiderlaufenden unterschiedlichen Kommunikationsformen ist unserer Ansicht nach auf dem Sozialdienst öfters anzutreffen. Gemäss Kehrlı und Knöpfel (2006, S. 122) nimmt die Sozialhilfequote mit steigendem Ausbildungsniveau ab. Aufgrund ihrer Herkunft und ihrer Bildung kommunizieren Sozialhilfebeziehende ohne Ausbildungsabschluss in der Regel anders, als die Sozialberatenden, welche durch ihr Studium einen höheren Bildungsstand besitzen und sich in ihrer Ausbildung intensiv mit Kommunikation und Beratung beschäftigt haben. Sozialarbeitende sind sich gewohnt, dass ihre Situationsdefinitionen nicht mit derjenigen der Klienten und Klientinnen übereinstimmen. Zudem können sie sich diese Differenz aufgrund ihrer Kenntnisse über Kommunikationstheorien erklären. Ganz im Gegensatz zu Klienten oder Klientinnen, die Probleme bis anhin mit Menschen aus ihrer Lebenswelt besprochen und sich deshalb gewohnt sind, dass Situationsdefinitionen eher übereinstimmen respektive eher ein annähernd gesättigter Diskurs vorliegt.

Für Unterschichtangehörige ist das Gespräch nach Wirth nicht das zentrale Hilfsmittel zur Behebung von Problemen. Aufgrund der beschränkten verbalen Ausdrucksfähigkeit der Klientel besteht die Gefahr, dass Sozialarbeitende sie nicht oder nur stückweise verstehen und sich ein eigenes Bild des Problems machen. Falls sie die Klientel nur teilweise verstehen, müssen sie den Rest deuten und das Gesagte so umdeuten und ergänzen oder reduzieren, dass es für sie einen Sinn ergibt. Aufgrund der beschränkten verbalen Ausdrucksfähigkeit besteht zudem die Schwierigkeit, dass die Klientel das Problem zu wenig ausführlich schildern kann und es bereits bei der Schilderung reduziert. Eine Reduktion kann auch geschehen, weil die meisten Sozialhilfeantragsstellenden nach unserer Erfahrung erstmals eine finanzielle Absicherung wollen und der Problemeruierung und Lösungsgestaltung weniger Aufmerksamkeit schenken, sodass sie sich bewusst knapp halten, wenn es um die Problemschilderung geht. Sie kommen nicht für eine Beratung auf den Sozialdienst und wollen nicht ihre gesamte Situation vor den Sozialarbeitenden ausbreiten. Hier ist die Gegenwartsorientierung der Antragsstellenden besonders gut spürbar, sie fokussieren sich auf die unmittelbare finanzielle Absicherung. Das von Wirth erwähnte Machtgefälle ist auf dem Sozialdienst aufgrund

des Angewiesen-Seins auf finanzielle Unterstützung gross. Je mehr sich Sozialarbeitende auf ihren Expertenstatus und somit auf ihre Machtstellung zurückziehen, um ihre Problemwahrnehmung und -reduktion zu begründen, desto kleiner wird die Erfolgschance. Einerseits weil die Motivation zur Veränderung fehlt, sofern Sozialarbeitende der Klientel ein Problem „aufdrängen“ und andererseits weil die Zuversicht der Klientel schwindet, selbst über die für die Veränderung notwendigen Ressourcen zu verfügen, wenn ihre Problemwahrnehmung nicht mit derjenigen der beratenden Person übereinstimmt.

5.10 Was wird als Problem betrachtet?

Ob ein Zustand oder eine Situation als veränderungsbedürftig betrachtet wird, hängt unseres Erachtens mit der Lebenswelt der Betroffenen zusammen. Die beratende Person und ihre Klientel werden sich über das Bestehen eines Problems und den passenden Lösungsweg nicht immer einig sein. Dabei ist die Definition von Problem und geeignetem Lösungsweg unter anderem eine normative Entscheidung. Die involvierten Personen/Parteien können ihre Differenzen argumentativ klären, indem sie ihre Position begründen und dabei darlegen, weshalb ein Verhalten als problematisch betrachtet wird. Durch die gemeinsame Definition von Problem und Lösungsweg entsteht Legitimation. Wenn sich die beratende Person bei dieser argumentativen Klärung an der Lebenswelt der Klientel orientiert und auf die Lebenswelt der Klientel einlässt, werden die von ihr eingebrachten Begründungen besser verständlich und die Wahrscheinlichkeit einer Angleichung wird markant erhöht. Anhand Habermas' Theorie des gesättigten Diskurses zeigen wir auf, wie ein mehr oder minder übereinstimmendes Problemverständnis hergestellt werden kann, das von allen Beteiligten getragen wird, ohne dass es mithilfe von Macht durchgesetzt wurde.

Habermas untersuchte die Voraussetzungen für Kommunikation (Graf, 1996, S. 166). Nach ihm kann Interaktion unterteilt werden in kommunikatives (verständigungsorientiertes) und strategisches (erfolgsorientiertes) Handeln. Letzteres beruht nach auf Streben nach Macht, ersteres ist herrschaftsfrei. Für Habermas ist die ideale Sprechsituation eine Kommunikation, die auf Verständigung und nicht auf Manipulation beruht. (Vester, 2010, S. 117-119)

Gemäss Habermas erhebt jeder kommunikativ Handelnde universelle Geltungsansprüche, das heisst Ansprüche, denen er unterstellt, dass sie allgemein gültig sind. Diese Geltungsansprüche beziehen sich auf vier Dimensionen: die Wahrheit (Objektivität), die Richtigkeit (soziale Angemessenheit des Gesagten), die Wahrhaftigkeit (Subjektivität) sowie die Verständlichkeit (intersubjektiv hergestellte Gemeinsamkeit von Bedeutungen). (Graf, 1996, S. 166) Alle an einer Kommunikation Beteiligten erheben solche Geltungsansprüche. Solange alle Kommunizierenden davon ausgehen, dass alle Geltungsansprüche, die erhoben werden, von den Gesprächspartnern geteilt werden, kann kommunikatives Handeln unbeirrt fortgesetzt werden. Wird jedoch ein Geltungsanspruch von einem Kommunikationspartner nicht mehr als erfüllt betrachtet, kann die verständigungsorientierte Kommunikation nicht mehr weitergeführt werden. Die Kommunikationsbeteiligten nehmen dann wahr, dass ein Geltungsanspruch anders interpretiert wird. Verständigungsorientiertes Handeln kann nur weitergeführt werden, wenn die Beteiligten den betreffenden Geltungsanspruch diskursiv geklärt haben. (S. 167) Damit kommunikatives Handeln überhaupt stattfinden kann, sind Akteure und Akteurinnen auf einen gemeinsamen Hintergrund angewiesen, in dem ähnliche Situationsdefinitionen und ähnliche Regeln vorherrschen (S. 170). Denn Differenzen und Konflikte um Geltungsansprüche haben ihren Ursprung in realen Beziehungsstrukturen, in denen sich die gesellschaftlichen Widersprüche widerspiegeln (Vogel, 2006, S. 52). Das kommunikative Handeln ist

ein Idealzustand, der in der Realität nicht erreicht werden kann (Vester, 2010, S. 13). Je unterschiedlicher die Lebenswelten der Subjekte sind, desto geringer ist die Chance auf Verständigung. Allenfalls könnte Verständigung noch über ein strategisches Handeln erreicht werden, mit dem eine gemeinsame Situationsdefinition angestrebt wird (direktes Aushandeln). Die Gefahr, keine gemeinsame Definition zu finden, ist jedoch hoch. (Graf, 1996, S. 170)

5.10.1.1 Thematische Einbettung

Grundspannungen, wie sie im Kapitel über unsere Forschungsmethode beschrieben werden, verstehen wir als nicht übereinstimmende Geltungsansprüche. Mit der Suche nach Spannungen können diese erschlossen werden (Vogel, 2006, S. 53). In Bezug auf Beratungen auf einem Sozialdienst können sich Grundspannungen unter anderem in der unterschiedlichen Wahrnehmung zeigen, was ein Problem ist oder wie es angegangen werden soll. Die Legitimation und Nachhaltigkeit vieler Interventionen ist nach unserer Ansicht durch die übereinstimmende Problemdefinition und -lösung gegeben. Aus unterschiedlichen Gründen, vor allem aber wegen der sich oftmals stark unterscheidenden Lebenswelten, muss in der Beratung zuerst eine diskursive Klärung über die Problemwahrnehmung und die möglichen Lösungen stattfinden, damit eine gemeinsame Sichtweise entsteht. Es braucht eine Verständigung über die vier Dimensionen: Wahrheit, Richtigkeit, Wahrhaftigkeit und Verständlichkeit. Da in der Beratung Problemlösungen entstehen sollten, die für die Klientel in ihrer Lebenswelt praktikabel und akzeptiert sind, bedarf es von den Sozialarbeitenden bei der Klärung der Geltungsansprüche eine starke Orientierung an der Lebenswelt der Klientel. Ihre professionelle Sichtweise sollten Sozialarbeitende nur soweit einbringen, wie es nötig ist, beispielsweise wenn die in einer Lebenswelt zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht zur Problembewältigung ausreichen. Wie im oben beschrieben, haben einige Sozialhilfeklienten und -klientinnen aufgrund der knappen verbalen kommunikativen Kompetenzen Mühe, ihre Situation, ihr Erleben und Fühlen zu beschreiben. Deshalb sind wir der Ansicht, dass es bei der Verständigung über die Geltungsansprüche mehr als einer diskursiven Klärung bedarf. Wir betrachten die Beobachtung als wichtiges Hilfsmittel, um Rückschlüsse über die Lebenswelt der Klientel herstellen zu können.

Wie bereits erwähnt, ist das kommunikative Handeln nach Vester ein Idealzustand, der nie erreicht werden kann. Durch sich stark unterscheidende Lebenswelten entfernen sich die Akteure und Akteurinnen immer mehr von diesem Idealzustand. Auf Sozialdiensten sind unterschiedliche Lebenswelten die Regel. Eine weitere Hürde stellen die gesellschaftlichen und institutionellen Rahmenbedingungen dar, welche innerhalb der Beratung nicht verändert werden können, Sozialarbeitende wie Klientel sind daran gebunden. Diese Regeln können Sozialarbeitende dazu verleiten, nicht verständigungsorientiert, sondern strategisch zu handeln, damit die gesellschaftlich und institutionell vorgegebenen Ziele verfolgt werden können.

6. Fallanalyse

Die theoretischen Aussagen werden nachfolgend mit ausgewählten Ergebnissen aus der Analyse zweier Erstgespräche in Verbindung gebracht. Unserer Fragestellung nachgehend, soll in diesem Teil der Arbeit anhand einzelner Gesprächsausschnitte aufgezeigt werden, wie Problemreduktion und -umdeutung in den analysierten Erstgesprächen stattfindet und worin diese gründen. Dabei wurden Ausschnitte gewählt, bei denen sich die Reduktion oder Umdeutung besonders deutlich zeigt. Weiter haben wir festgestellt, dass die Problemwahrnehmung des Beratenden durch weitere Aspekte beeinflusst wird, auch diese werden wir darlegen. Nach einer Beschreibung der angewandten Methode, erläutern wir kurz die Ausgangssituationen der Klientin und des Klienten. Im Anschluss werden ausgewählte Sequenzen zitiert, beschrieben und mit der Theorie in Verbindung gebracht.

6.1 Methode zur Analyse der Erstgespräche

In unserer Analyse der Erstgespräche auf einem Sozialdienst orientieren wir uns an der Methode zur Analyse von Interaktion und Kommunikation nach Vogel (2012). Für unsere Analyse ist diese Methode von besonderer Bedeutung, weil sie erstens nach Normen oder Regeln und damit verbunden nach dem Sinn, die dem Gesagten zu Grunde liegen, sucht. Mit dieser Methode können wir deuten, welchen Zweck die Betroffenen mit dem Gesprochenen verfolgen, also warum etwas Bestimmtes gesagt oder nicht gesagt wurde. Der verfolgte Zweck der Involvierten ist nicht immer derselbe, was zu Grundspannungen führt. Eine dieser Grundspannungen kann die Problemreduktion und -umdeutung sein. Zweitens wird in der Methode berücksichtigt, dass die Forschenden einer prinzipiellen Blindheit unterliegen, die verhindert, dass sie den Forschungsgegenstand so wahrnehmen, wie er wirklich ist. Gründe dafür sind beispielsweise Sympathien mit einem Forschungsobjekt. Diese Blindheit wird mit der Methode entgegengewirkt. Nachfolgend erläutern wir das empirische Vorgehen.

Das Analyseverfahren begann mit der Suche nach Emergenten in den Transkriptionen. Emergere bedeutet auf Lateinisch zum Vorschein kommen, auftauchen. Bei der Bearbeitung des Materials ging es genau um diesen Prozess. Wir achteten beim Lesen der Gespräche darauf, was uns auffiel, irritierte oder beschäftigte. Dabei war zu berücksichtigen, dass der Emergent den Bezug zur Textpassage behielt, in der er stand. Zunächst wurden die Emergenten nur festgelegt, ohne den Grund dafür bereits genau zu wissen. (Vogel, 2012, S. 168)

Für das weitere Vorgehen machten wir einen Emergenten und die Textpassage, in welcher er stand, zum Ausgangspunkt. Dabei liessen wir uns zuerst von der Frage leiten, was vorliegt. Im Anschluss daran griffen wir auf Fachwissen, Erfahrungen und Informationen zurück, die sich aus anderen Passagen des Gespräches ergeben, um den Sinn zu deuten. (S. 171-172). Bis hierhin haben wir Emergenten gesammelt, ohne spezifisch auf eine Problemumdeutung oder -reduktion zu achten. Im nächsten Schritt ging es deshalb darum, die Emergenten auszuwählen, die auf eine Problemreduk-

tion und -umdeutung hindeuten. Sie waren daran zu erkennen, dass ein unterschiedliches Verständnis vorlag, was überhaupt als Problem betrachtet wurde. Somit stellten sie Grundspannungen dar, wie im Kapitel „Was wird als Problem betrachtet?“ beschrieben, weil über die Probleme keine Verständigung gelang. Nachdem die Emergenten festgelegt waren, erklärten wir sie mithilfe der in dieser Arbeit erläuterten Konzepte.

6.2 Transkriptionsregeln in Anlehnung an GAT 2

Bei den nachfolgenden Gesprächsausschnitten wurden folgende Transkriptionszeichen, angelehnt an GAT 2 (2009), verwendet:

(.)	= sehr kurze Pause, kurzes Zögern, kurzes Absetzen von maximal einer Sekunde
(..)	= kurze Pause von circa zwei Sekunden
(...)	= mittlere Pause von circa drei Sekunden
(... ...)	= lange Pause von vier oder mehr Sekunden
...	= der Sprecher respektive die Sprecherin lässt das Satzende betont offen
<u>unterstrichen</u>	= Betonung
(Türe wird geöffnet)	= Geräusche, Handlungen, Lachen, Emotionen in der Stimme, Lautstärke, Anmerkungen zur besseren Verständlichkeit
"Färn"	= nicht übersetzter Dialektausdruck
´werden wir dem Arbeitgeber´	= Zitat
[]	= die Personen sprechen parallel, [markiert den Anfang,] das Ende der Überlappung. Die Überschneidung wird untereinander ausgerichtet
[[unverst. 1 Sek.]]	= unverständliches Wort oder unverständlicher Satzteil mit Angabe der Zeitdauer
ja-a	= Dehnung
P.	= Anonymisierter Namen von Personen (Nachnamen), Firmen und Ortschaften
p.	= anonymisierter Vorname
kursiv	= Angabe anonymisiert

6.3 Analysiertes Erstgespräch I

Die Sozialarbeiterin, die dieses Erstgespräch führt, ist eine Berufseinsteigerin. Sie hat vor kurzem ihre Ausbildung abgeschlossen und arbeitet erst seit einem halben Jahr auf dem polyvalenten Sozialdienst. Sie strukturiert das Gespräch stark anhand ihrer offenen Fragen, ein Grund dafür könnte sein, dass sie in der Umsetzung der internen Richtlinien des Sozialdienstes noch ungeübt ist und sich deshalb nicht gelöst auf das Gespräch einlassen kann. Für die Klientin ist es das erste Mal, dass sie Sozialhilfe beantragt. Vor dem analysierten Gespräch hat ein kurzes Telefonat zwecks Terminvereinbarung stattgefunden, das Gespräch stellt den ersten direkten Kontakt dar. Es dauert insgesamt eine Stunde. Nachfolgend, zwecks Schaffung eines Überblicks und besserem Verständnis der anschliessenden Analyse ausgewählter Gesprächssequenzen, ein kurzer Beschrieb der Situation und einer Zusammenfassung des Gesprächsinhalts.

Die Klientin ist drei Monate vor dem Sozialhilfeantrag beim Heuen verunfallt, dabei hat sie sich an der Schulter verletzt. Aktuell ist sie zu 100% krankgeschrieben. Die Frau ist bei einem landwirtschaftlichen Ausbildungszentrum als Erntehelferin angemeldet. Dort arbeitet sie auf Abruf und wird durch Bauern eingestellt, die Unterstützung benötigen. Im Gespräch zeigt sich, dass die Klientin nicht genau weiss, bei wem und zu welchen Konditionen sie angestellt ist. Sie weiss nicht mehr, ob sie jemals einen Vertrag unterzeichnet hat. Nach ihren Angaben kommt ein Arbeitsverhältnis zustande, wenn sie sich mit den betroffenen Bauern einig wird. Seit ihrem Unfall hat sie keinen Lohn mehr erhalten, daher ist sie jetzt in finanziellen Schwierigkeiten. Über ihre Krankenkasse ist sie unfallversichert, wahrscheinlich hätte sie Anspruch auf Taggeldleistungen. Bisher wurde das Arztzeugnis, welches ihre Arbeitsunfähigkeit bestätigt, weder bei der Krankenkasse noch beim Arbeitgeber eingereicht. Die Klientin wusste nicht, dass sie dies hätte tun müssen, es habe sie niemand darüber informiert.

Die Sozialarbeiterin versucht im Verlauf des Gesprächs abzuklären, ob die Klientin bedürftig ist und ob ein Anspruch auf Sozialhilfeleistungen besteht. Um das dafür notwendige Budget erstellen zu können, muss sie unter anderem Angaben zu den Wohnkosten sowie allfälligem Vermögen haben. Im Sinn der Subsidiarität will sie das Taggeld der Krankenkasse möglichst rasch erschliessen, um die Klientin wieder von der Sozialhilfe ablösen zu können. Während des Gesprächs wird deutlich, dass die Situation der Klientin komplexer ist, als von der Sozialarbeiterin erwartet. Unter anderem ist die Klientin Teil einer Erbengemeinschaft und daher Mitbesitzerin eines Hauses. Laut der Klientin wäre sie aber nach dem Testament der Eltern Alleinerbin des Hauses. Dieses bewohnt sie zurzeit alleine. Mit ihren Schwestern befindet sie sich in einem Erbstreit. Die Klientin ist sozial isoliert, sie hat ausser mit einer engen Freundin kaum soziale Kontakte. Weiter scheint die Klientin neben der Verletzung an der Schulter auch andere gesundheitliche Probleme zu haben, denn sie spricht wiederholt von einem Zusammenbruch, welchen sie vor unbestimmter Zeit hatte.

Die Klientin deutet mehrmals an, dass sie mit der Sozialarbeiterin noch etwas besprechen müsse, das sie für das Gespräch vorbereitet habe. Um was es sich dabei handelt, bleibt unklar. Es könnte um die beruflichen Ziele der Klientin, ihre gesundheitliche Situation oder einen durch sie betreuten Bauern gehen. Da die Sozialarbeiterin in diesem Gespräch prioritär ihre eigenen offenen Fragen klären möchte, verweist sie auf das nächste Gespräch.

6.3.1 Sozialarbeiterin als Arbeitnehmerin

Wie im theoretischen Teil dieser Arbeit ausführlich beschrieben, ergeben sich aus der Rolle der Sozialarbeitenden als Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen verschiedene Faktoren, die ihre Beratungsarbeit beeinflussen. Unter anderem werden sie daran interessiert sein, sich innerhalb der institutionellen Rahmenbedingungen zu bewegen, um nicht mit ihrem Vorgesetzten in einen Konflikt zu geraten. Weiter sind sie Teil eines Teams und müssen auch die Interessen ihrer Arbeitskollegen und -kolleginnen mitberücksichtigen. Wenn die Ziele und Vorgaben eines Sozialdienstes nicht mit den Interessen der Klientel übereinstimmen, kann dies bei den Sozialarbeitenden zu Loyalitätskonflikten und Kollegialitätskrisen führen. (Kähler, 2001, S. 39-40)

Im theoretischen Teil wurde ebenfalls beschrieben, dass Sozialdienste aus verschiedenen Gründen daran interessiert sind, ihre Leistungsbilanz zu optimieren. Ein Weg zu diesem Ziel führt über die Abgrenzung der Zuständigkeit. (Wirth, 1982, S. 117-119) Wohl aufgrund ihrer Rolle als Arbeitnehmerin neigt die Sozialarbeiterin in diesem Gespräch dazu, die Vorgaben des Sozialdienstes zu befolgen und in dessen Interesse zu agieren. Um die Anspruchsberechtigung der Klientin und damit die Zuständigkeit des Sozialdienstes abklären zu können, benötigt sie einige Angaben zur finanziellen Situation der Klientin. Weitere Informationen braucht sie, um das durch sozialdienstinterne Richtlinien vorgegebene Dokument zur Situationserfassung ausfüllen zu können. Beides sind Vorgaben des Sozialdienstes. Wegen der hohen Fallbelastung wird sie darüber hinaus ihren eigenen Aufwand minimieren wollen. Während des ganzen Gesprächs ist deutlich erkennbar, dass die Sozialarbeiterin vorgegebene Fragen zu klären hat. Schon zu Beginn des Gesprächs, wie auch im weiteren Verlauf des Gesprächs, weist sie darauf hin, dass es „jede Menge“ offener Fragen gibt. Zudem wechselt die Sozialarbeiterin oft sprunghaft das Thema, als würde sie einem Fragenkatalog folgen. Nachfolgend analysieren wir ausgewählte Gesprächssequenzen, welche dieses Vorgehen veranschaulichen.

6.3.1.1 Die Sozialarbeiterin strukturiert das Gespräch anhand vorgegebener Themen

Anhand der folgenden drei Beispiele soll illustriert werden, wie die Sozialarbeiterin durch die straffe und zielstrebige Strukturierung des Erstgesprächs die Klientin daran hindert, ihre Situation umfassend darzulegen. Dabei wird deutlich, wie die Organisation Sozialdienst durch ihre Vorgaben sowie die Sozialarbeiterin aufgrund ihrer Rolle als Arbeitnehmerin die Problemkonstellation der Klientin reduzieren und umdeuten.

Gesprächsausschnitt 1, bei Gesprächsbeginn:

S: schon mal im Vornherein eine Visitenkarte, und ehm, ich habe jetzt zuerst jede Menge Fragen (.) und nachher ehm, tun wir (.) und nachher müssen wir, muss ich dann Ihnen noch sagen was ich noch für Unterlagen brauche (.)

(Zeilennr. 7-9)

Die Sozialarbeiterin legt vor dem ausgewählten Gesprächsausschnitt 1 die Rahmenbedingungen des Gesprächs fest. Sie erklärt, dass sie die zuständige Sozialarbeiterin ist und das Gespräch unge-

fähr eineinhalb Stunden dauern wird. Danach betont sie, dass es „jede Menge“ offene Fragen gibt. Damit weist sie indirekt auf den Zeitdruck sowie das Gesprächsziel hin. Das wichtigste Ziel dieses Gesprächs scheint nicht die Klärung der Anliegen der Klientin oder deren Wahrnehmung der Situation zu sein, sondern die offenen Fragen des Sozialdienstes zu beantworten. Zum Satzende gerät die Sozialarbeiterin ins Stocken, als sie der Klientin sagt, dass sie noch Unterlagen braucht. Sie „muss“ der Klientin sagen, welche Unterlagen sie noch benötigt, damit gibt sie ihr Eingebundenheit in die institutionellen Rahmenbedingungen zu verstehen, sowie den Druck, dem sie unterliegt, die vorgegebenen Fragen zu klären und die nötigen Unterlagen zu beschaffen. Mit diesem Vorgehen gibt sie Verantwortung ab und versteckt sich hinter der Organisation.

Gesprächsausschnitt 2, circa 20 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: ja-a, es ist dann zu einem Zusammenbruch gekommen (...) und das, das hat dann, eh, mein ganzes Leben dann irgendwie halt auch eh (...) verändert.

S: aber dieser Zusammenbruch, ist der schon länger her?

K: ja-a

S: okay (...)

K: aber eben ich komme dann noch darauf ein, ich habe da Sachen aufgeschrieben...

(.) (klopft auf etwas)

S: okay

K: aber Sie wollen jetzt...,

S: ich habe jetzt noch jede Menge Fragen, ja-wohl (.) ehm, Sie wohnen in dem Fall alleine, in dieser einen Wohnung, in ihrem Elternhaus?

(Zeilennr. 384-394)

Gesprächsausschnitt 3, gegen Ende des Gesprächs:

K: wie gesagt, ich habe schon noch Anliegen u (verlegenes Lachen) aber es war jetzt wichtig gewesen, dass Sie Ihre Fragen habt, sind losgeworden.

(Zeilennr. 955-956)

In diesen zwei Gesprächsausschnitten (2 & 3) ist erkennbar, wie die Sozialarbeiterin das Gespräch anhand ihrer Vorgaben stark strukturiert. Auch die Klientin hat verstanden, was das Ziel dieses Gesprächs ist und verhält sich kooperativ. Dadurch wird sie zum „Homo consultabilis“.

Zu Beginn dieses Gesprächsausschnitts spricht die Klientin von einem Zusammenbruch. Die Sozialarbeiterin reagiert darauf, indem sie fragt, ob dieser schon länger her ist. Als die Klientin dies bestätigt, scheint das Thema für die Sozialarbeiterin erledigt zu sein, obwohl nicht geklärt worden ist, was die Klientin mit dem Zusammenbruch meint, wie sich ihr Leben dadurch verändert hat und ob dieser sie immer noch beeinträchtigt. Auch ist die Zeitangabe „länger her“ vage, es bleibt also offen, wie lange dieser Zusammenbruch genau her ist. Die Klientin wird im weiteren Verlauf des Gesprächs wiederholt andeuten, dass sie noch etwas zu sagen hätte, ohne dass die Sozialarbeiterin darauf eingeht. Es wird deutlich, dass die Sozialarbeiterin sich stark auf die Angaben fokussiert, die

sie benötigt, um die finanzielle Bedürftigkeit zu überprüfen. Sie will wissen, ob die Klientin ein Einkommen hat. Daher fragt sie nach dem Haus und klärt ab, ob die Klientin Mieteinnahmen durch weitere Wohnungen im Elternhaus hat.

Die Sozialarbeiterin bestimmt hier, welche Informationen sie für ihre Einschätzung der Situation und der Problemstellung benötigt, dabei orientiert sie sich an den Vorgaben des Sozialdiensts. Der Zusammenbruch der Klientin gehört nicht dazu. Diese Problemreduktion kann, wie im theoretischen Teil dieser Arbeit aufgezeigt, verschiedene Gründe haben: Vielleicht möchte die Sozialarbeiterin sich auf Probleme konzentrieren, welche für sie routiniert bearbeitbar sind. Dazu gehören finanzielle Probleme, weil die Sozialarbeiterin die Existenz sichern kann. Gesundheitliche Probleme fallen nicht direkt in ihre Zuständigkeit, hier kann sie sich abgrenzen, wodurch sie ihren Aufwand zu minimieren glaubt. Damit orientiert sich die Sozialarbeiterin auch an den Interessen des Sozialdienstes. Die Bearbeitung gesundheitlicher Themen gehört nicht direkt zu seinem gesetzlichen Auftrag. Zusätzlich kann die Leistungsbilanz des Sozialdienstes optimiert werden, wenn die Sozialarbeiterin Klienten oder Klientinnen ohne Anspruch auf Sozialhilfe rasch und ohne grossen zeitlichen Aufwand an andere Organisationen weiterweisen kann. Es liegt auch im Interesse des Sozialdienstes sowie ihrer Arbeitskollegen und -kolleginnen, wenn sie einen Fall rasch bearbeiten und dadurch mehr Fälle übernehmen kann, denn personelle und zeitliche Ressourcen sind für gewöhnlich knapp.

6.3.1.2 Schlussfolgerung

Schon in der Gesprächseinleitung durch die Sozialarbeiterin findet eine Problemreduktion statt, beziehungsweise leitet die Sozialarbeitende diese ein. Sie bestimmt, was relevant ist und was nicht, damit definiert sie das Problem. Die Sozialarbeiterin und auch der Sozialdienst unterliegen dem Trugschluss, mit einem durchstrukturierten, zielorientierten Gespräch Zeit einsparen zu können. Schon im Erstgespräch zeigt sich, dass die Problemeingrenzung der Sozialarbeiterin zu kurz greift und dadurch nur scheinbar Zeit eingespart werden kann: Die Klientin fängt wiederholt an, von etwas zu sprechen, das noch wichtig sei, unterbricht sich dann aber selbst oder wird von der Sozialarbeiterin unterbrochen. Diese Abschweifungen kosten Zeit. Es ist sogar Zeit, die nicht genutzt wird, da dabei nie klar wird, um was es eigentlich geht. Sehr wahrscheinlich würde die Situation der Klientin für die Sozialarbeiterin verständlicher, wenn sie diese einmal aussprechen liesse und sich an dem orientieren würde, was für die Klientin wichtig ist. Die Klientin hat sich sogar vorbereitet und ihre Anliegen aufgeschrieben. Wahrscheinlich fliessen diese mit in die Situation ein und belasten die Klientin. Die Sozialarbeiterin erfährt daher eigentlich nicht, was für die Klientin wichtig ist und wie diese Anliegen die Problemsituation beeinflussen. Es kann deshalb gut sein, dass sie etwas Zentrales übersehen hat und ihre Lösungsvorschläge oder Hilfestellungen nicht in die Lebenswelt der Klientin passen werden. Durch ineffiziente und unpassende Lösungen verliert sie Zeit, welche sie eigentlich einzusparen hoffte.

Es besteht die Gefahr, dass die Klientin das Verhalten der Sozialarbeiterin als Desinteresse deutet

und sich nicht ernst genommen fühlt. Durch ihre Angewiesenheit auf die finanzielle Unterstützung des Sozialdienstes muss sie sich aber bereitwillig auf das Gespräch einlassen. Sie muss zum „Homo consultabilis“ werden, damit ihr geholfen wird.

6.3.2 Differenzierung des Beratungsangebots

Da die Verantwortungsträger aus der Politik die Ressourcen von Sozialdiensten tendenziell verstärkt einschränken, nimmt unter anderem die Fallbelastung für den einzelnen Sozialarbeiter zu. In Folge dieser Begrenzung der Mittel haben die Sozialdienste ihr Leistungsangebot und ihren Zuständigkeitsbereich eingeschränkt. Durch diese Spezialisierung können vielschichtige, ineinander verschlungene Problemlagen nicht mehr umfassend bearbeitet werden. Für Klienten und Klientinnen wird es schwieriger, das für ihre Situation geeignete Beratungsangebot zu finden. Die Beratungsstellen schieben sich schwierige Fälle mit komplexen Problemkonstellationen gegenseitig zu. (Wirth, 1982, S. 117-119)

Die Situation der Klientin ist komplex, sie hat verschiedene Anliegen, die von ihr selbst als schwierig und bearbeitungsbedürftig wahrgenommen werden. Während des Gesprächs kommt es wiederholt zu Situationen, in denen die Sozialarbeiterin mittels Rückfragen kurz prüft, ob das von der Klientin aufgegriffene Problem in ihren Zuständigkeitsbereich gehört oder nicht, um dann das Thema zu wechseln und mit ihren eigenen offenen Fragen weiterzufahren. Nachfolgend greifen wir eine dieser Situationen auf.

6.3.2.1 Rückzug auf die Zuständigkeit

In dem gewählten Beispiel versucht die Sozialarbeiterin herauszufinden, wie hoch die Wohnkosten und das Vermögen der Klientin sind. Dabei kommt die Klientin auf einen aktuellen Konflikt mit ihren Schwestern zu sprechen, bei dem es um Erbstreitigkeiten geht. Es wird deutlich, wie die Sozialarbeiterin sich abgrenzt und damit das Problem reduziert.

Gesprächsausschnitt 4, circa 15 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: und sie e-eh, ist einfach nicht, ja-a sie ist einfach, sehr eifersüchtig auf mich (.)

S: und wieso hat sie Einsprache erhoben, weil es wird ja sowieso durch drei geteilt, oder? (...)

(Zeilennr. 305-307)

Vor diesem Gesprächsabschnitt erzählt die Klientin der Sozialarbeiterin, dass das Elternhaus ihr noch nicht offiziell gehört. Ihr Vater hat es ihr in seinem Testament vererbt, aber eine Schwester hat dagegen Einsprache erhoben. Die Klientin erklärt sich die Einsprache der Schwester offenbar mit deren Eifersucht. Die Sozialarbeiterin geht bei ihrer Nachfrage nicht auf die Wahrnehmung der Klientin ein, sie bezieht sich auf den rechtlichen Aspekt, dass der Pflichtteil des Vermögens durch die drei Schwestern geteilt wird. Dabei interessiert sie der emotionale Teil der Situation nicht. Die Sozialarbeiterin will lediglich herausfinden, wie hoch der Anteil der Klientin am Wert des Hauses ist und wie lange die Klientin noch auf diesen warten muss.

Gesprächsausschnitt 5, direkt auf Ausschnitt 4 folgend:

K: ja-a das, das ist so. Ich muss, eh das Haus, muss ich kaufen.

S: ja (.)

K: aber e-eh, mein Lohn ist eben grösser als (.) als e-eh, als die Liegenschaft selbst
(..) weil ich habe siebeneinhalb Jahre, die Mutter gepflegt

S: mhm mhm

K: und eh, ich bin dann, auf S. runter (..) [[unverst. 2 Sek.]] Fürsprecherin

S: mhm (.)

K: weil ich e-eh (...) ja (.) die machen mit mir was sie wollen oder und (.) und
(hörbares Ausatmen) (.) und ja, ich muss mich auch einfach irgendwie wehren
dass ich zu meinem Recht komme (.)

S: mhm, ja

K: und das ist eh, dieser Prozess (.) der ist der wird, der wird nicht leicht sein (.) für
mich (wird zum Satzende sehr leise)

S: aber ehm, diese Fürsprecherin begleitet Sie nach wie vor

(Zeilennr. 308-321)

Die Klientin erklärt der Sozialarbeiterin, dass sie ihre Schwestern auszahlen muss, damit ihr das Elternhaus rechtmässig gehört. Offenbar kann sie sich dabei die von ihr geleistete Pflege der Mutter anrechnen lassen. Sie hat die Mutter siebeneinhalb Jahre lang gepflegt. Dieser Aspekt wird von der Sozialarbeiterin nicht aufgegriffen, obwohl die Pflege von Angehörigen für die Betroffenen oft eine grosse Herausforderung darstellt und siebeneinhalb Jahre eine lange Zeit sind. Insgesamt dürften die Auswirkungen davon einen grossen Einfluss auf die Situation der Klientin haben. Weiter führt die Klientin aus, wie belastend dieser Konflikt für sie ist. Auch darauf geht die Sozialarbeiterin nicht ein, sie verweist darauf, dass die Klientin von einer Fürsprecherin begleitet wird. Wie diese Streitigkeiten die Klientin beeinträchtigen und damit die gesamte Situation beeinflussen, erfährt die Sozialarbeiterin nicht. Sie konzentriert sich nur auf die Aspekte, welche die finanzielle Situation der Klientin direkt tangieren. Sie orientiert sich damit nicht an der Problemwahrnehmung der Klientin, sondern bestimmt selbst, was wichtig ist.

Die Klientin lässt sich mit dem Hinweis auf die Begleitung durch die Fürsprecherin nicht vom Thema abbringen. Dies ist ein Zeichen dafür, wie viel Gewicht sie dem Konflikt beimisst und wie wichtig es für sie ist, dass die Sozialarbeiterin weiss, was für ein Problem vorliegt. Für die Klientin scheint dies ein zentraler Aspekt der gegebenen Problemsituation zu sein.

Gesprächsausschnitt 6, direkt auf Ausschnitt 5 folgend:

K: ja sie hat mir einfach geholfen e-eh (.) am Anfang hat mir die Freundin
geholfen und nachher ist, ist Frau W., ist eh (.) die Notarin,

S: mhm

K: war einfach nicht einverstanden gewesen und, und meine Schwester hat eben
die Frau W., können e-eh, „ufreesen“, gegen mich

S: mhm

K: und hat da Lügen erzählt, und (.) und nachher, habe ich ihr dann einen heftigen

Brief geschrieben e-eh was was gelaufen ist. Und warum und wieso und weshalb.
 (.) Und nachher e-eh, hat dann, die Frau W. plötzlich einen andern Ton
 hervorgelassen, das hat mich ganz verwundert (.) weil ich habe, ihr können, eh,
 eh [beweisen (.)] dass die,
 S: [(Räuspern)]
 K: dass meine Schwester, die a. Z., schon vorgeerbt hat
 S: (Räuspern), jawohl
 K: ziemlich viel und ich habe ich es ihr schwarz auf weiss können eh, beweisen (.)
 aber sie hat eh, Frau W. selbst, hat sie angelogen wie gedruckt.
 S: aber in dem Fall macht diese Erbenteilung macht die Frau W.
 K: die macht Frau W. (.)
 S: okay (.)

(Zeilennr. 322-340)

Die Klientin führt aus, was vorgefallen ist. Es scheint ihr wichtig zu sein, dass die Sozialarbeiterin Kenntnis über das Vorgefallene hat und weiss, dass es nicht ihre Schuld ist, dass das Erbe noch nicht geteilt ist. Die Sozialarbeiterin weist darauf hin, dass nicht sie selbst, sondern die Notarin die Erbteilung macht. Damit will sie implizit zu verstehen geben, dass dieses Thema nicht in ihr Zuständigkeitsgebiet fällt. Es kommt zu keiner verbalen Anerkennung der für die Klientin offensichtlich belastenden Situation. Die Sozialarbeiterin stelle keine Verständnisfragen, dadurch entsteht der Eindruck, dass sie sich nicht besonders für die Problemwahrnehmung der Klientin interessiert, sie grenzt sich also ab. Es bleibt zum Beispiel offen, mit wem die Notarin plötzlich anders kommunizierte: Mit der Klientin oder mit deren Schwester? Auch wird nicht geklärt, ob sich die Klientin durch die Fürsprecherin gut vertreten fühlt oder ob sie weitere Unterstützung benötigt.

Gesprächsausschnitt 7, direkt auf Ausschnitt 6 folgend:

K: aber jetzt e-eh (.) hat eben, meins, meine, Schwester, eben auch wieder die
 Sachen können rausziehen (.)
 S: okay, bis am Dreissigsten [Neunten und]
 K: [Ja-a da geht] nichts.
 S: und ehm, Sie haben mit beiden Schwestern keinen Kontakt [momentan]?
 K: [nein,] nein
 S: okay, ehm, Ihre Berufsbildung, ich habe es schon einmal, zusammengefasst also
 Realschulabschluss, nachher das Bauernlehrjahr (.) und nachher ehm, haben Sie
 [[die diese Bäü Bäuer... unverst. 1 Sek.]] (.)

(Zeilennr. 340-349)

Der Verweis am Ende der Sequenz 7, dass die Thematik Erbe in die Zuständigkeit der Notarin fällt, bringt die Klientin nicht dazu, das Thema zu wechseln. Sie macht noch einmal darauf aufmerksam, dass die Schwester die Erbteilung hinauszögert. Auch wenn die Notarin involviert und zuständig

ist, ändert die Schwester ihr Verhalten nicht. Die Notarin trägt somit in den Augen der Klientin nicht zur Verbesserung der Situation bei. Die Klientin befindet sich in einer schwierigen und belastenden Lage. Unter anderem weiss sie nicht, ob ihr das Elternhaus zugeteilt wird, ob sie den Schwestern noch ihren Anteil ausbezahlen muss und wie hoch dieser ausfallen wird. In ihrer aktuellen Situation könnte sie diesen Anteil nicht aufbringen, sie würde das Elternhaus verlieren. Zudem ist sie mit ihren Schwestern im Streit, sie hat in ihrer sonst schon schwierigen Lage also keine familiäre Unterstützung. Dies zeigt, wie bedeutend dieses Thema für die gesamte Problematik der Klientin ist. Die Sozialarbeiterin wechselt jedoch ohne Überleitung zum Thema Ausbildung. Sie bestimmt, was sie wissen muss und was zum Problem gehört. Damit reduziert sie die Probleme der Klientin auf die Aufgabengebiete des Sozialdienstes. Sie wird der vielschichtigen Situation nicht gerecht.

6.3.2.2 Schlussfolgerung

Insgesamt wird deutlich, dass die Sozialarbeiterin sich bei der Situationserfassung an ihrem Zuständigkeitsbereich orientiert. Sie nimmt nur Aspekte der Problemkonstellation auf, die in ihre Zuständigkeit fallen und direkt mit der aktuellen finanziellen Situation zu tun haben. Diese Probleme kann sie routiniert und standardisiert angehen. Sie muss nur wissen, ob die Klientin Anspruch auf Sozialhilfe hat. Danach wird sie sich vermutlich um die rasche Erschliessung der Taggeldleistungen kümmern und eine schnelle Ablösung anstreben. Durch die Problemreduktion im Erstgespräch wird sie der vielschichtigen Situation der Klientin nicht gerecht, sie reduziert die Problemlage stark und handelt damit entgegen der berufsethischen Maximen. Das Vorgehen der Sozialarbeiterin hat in diesem Fall wenig mit Sozialer Arbeit zu tun, es entspricht mehr einem bürokratischen, standardisierten Abarbeiten des Falles ohne Berücksichtigung der individuellen Problemlage und -wahrnehmung.

Auch wenn die Sozialarbeiterin aufgrund der Rahmenbedingungen und der Differenzierung des Sozialdienstes die Probleme der Klientin nicht umfassend bearbeiten kann, sollte sie ihr den Raum geben, ihre Sichtweise der Problemlage darzulegen. Dann wüsste die Sozialarbeiterin, was die Anliegen der Klientin sind, wie sie ihre Probleme gewichtet und wo sie Unterstützung benötigt. Sie könnte danach ihre Möglichkeiten und Grenzen offenlegen und mit der Klientin gemeinsam das weitere Vorgehen planen. Bei diesem Vorgehen kann sie die Klientin immer noch auf andere Fachstellen hinweisen, sie wüsste aber, welche Probleme vorliegen und die Klientin würde sich mit ihren Anliegen und ihrer Sichtweise ernstgenommen fühlen.

6.3.3 Individualisierung von Problemen

Im vorliegenden Erstgespräch gibt es mehrere Stellen, bei denen die Sozialarbeiterin der Frage nachgeht, warum die Klientin von ihrer Krankenkasse noch kein Geld erhalten hat. Dabei stellt sich heraus, dass die Klientin das Arzzeugnis, welches ihre Arbeitsunfähigkeit bestätigt, weder bei der Krankenkasse noch bei ihrem Arbeitgeber eingereicht hat. In diesen Gesprächsausschnitten kommt es wiederholt zu einer impliziten Schuldzuweisung an die Klientin. Die Sozialarbeiterin lässt bei ihrer Situationsanalyse überindividuelle Anteile ausser Acht, die Klientin wird damit zur Verursacherin ihrer Probleme. Darin sehen wir eine Individualisierung der Probleme, wie wir sie im theoretischen Teil dieser Arbeit ausgeführt haben.

Durch die Individualisierung kommt es zu einer Grundspannung, denn Geltungsansprüche werden nicht in Übereinstimmung gebracht: Die Klientin rechtfertigt und erklärt sich wiederholt, die Sozialarbeiterin scheint dies aber nicht zu bemerken, jedenfalls greift sie die Äusserungen der Klientin nicht auf und die Geltungsansprüche werden nicht diskursiv geklärt (vgl. Graf, 1996, S. 166-170). Mit ihrem Fokus auf das Versäumnis der Klientin übersieht die Sozialarbeiterin lebensweltliche Zusammenhänge, welche dazu beigetragen haben, dass das Arzzeugnis nicht eingereicht wurde und die Klientin noch kein Geld erhält.

6.3.3.1 Klientin als Verursacherin ihrer Probleme

Die nachfolgende Sequenz kann als Individualisierung der Probleme interpretiert werden. Die Sozialarbeiterin weist die Klientin indirekt darauf hin, dass sie ihre finanziellen Probleme selbst verursacht hat.

Gesprächsausschnitt 8, circa 5 Minuten nach Gesprächsbeginn:

S: jawohl (..) ehm, ist denn dieser Vertrag bei B. befristet? Weil ehm, eben der fehlt mir noch (.)

(Zeilennr. 72&73)

Schon wenige Minuten nach dem Gesprächseinstieg macht die Sozialarbeiterin die Klientin auf ihr Versäumnis aufmerksam, den Arbeitsvertrag ihres letzten Arbeitgebers (B.) mit dem Antrag auf Sozialhilfeunterstützung einzureichen. Die Klientin weiss, dass sie sich damit nicht an die Vorgaben des Sozialdienstes gehalten hat, daher rechtfertigt sie sich gleich darauf ausführlich:

Gesprächsausschnitt 9, direkt auf Ausschnitt 8 folgend:

K: hören Sie (.) ich bin so, ich habe studiert und studiert, ob ich überhaupt einen Vertrag unterschrieben habe, und es kommt mir nicht mehr in den Sinn (..)

S: okay,

K: es tut mir leid [[unverst. 2 Sek.]] ich müsste anrufen, und fragen (lacht leise) und fragen, wie das, überhaupt steht, das eh, keine Ahnung mehr. Ich weiss, dass ich mit ihnen gesprochen habe und wegen der Versicherung und mir hat man gesagt, dass ich, sehr gut, von dann an wo ich eh (.) eh (.) wisse wohin dass ich gehe und

zugesagt sei worden (.) von beiden Seiten, oder man geht, man geht sich ja vorstellen und dann kann der Bauer erst dann sagen, ob er mich will oder nicht

S: mhm (.)

K: und nachher eh, von diesem Zeitpunkt an bin ich einfach versichert und das habe ich gemeint, das laufe dann gut, und ja-a (.) bin dann halt natürlich ein bisschen (.) blöd da reingerutscht (.)

S: mhm (leise)

K: Eh, diese, e-eh (.) eh, wie heisst sie jetzt schon wieder (...)
(Geräusche, das Aufnahmegerät wird bewegt)

K: Ja-a-ach, es kommt mir gerade nicht in den Sinn

S: also vom Sekretariat [jemand?]

K: [nein] nein eh die wo für mich verantwortlich ist

S: okay

K: ich weiss den Namen immer, aber, eben wie gesagt das (leises Lachen, tiefes Durchatmen)

(Zeilennr. 74-95)

Wie von Kähler (2001) beschrieben, erlebt die Klientin ihre Probleme als private Angelegenheit, sie fühlt sich für die Lösung ihrer Probleme selber verantwortlich. Mit ihrer ausführlichen Erklärung zeigt sie, wie bemüht sie ist, diese zu lösen: Sie hat versucht, alle notwendigen Unterlagen einzureichen. Weiter hat sie überlegt, ob sie einen Arbeitsvertrag hat und kümmerte sich bei der Anstellung um ihren Versicherungsschutz. Später weist sie darauf hin, dass es bei ihrer Arbeit nicht nur von ihr abhängig ist, ob ein Anstellungsverhältnis zustande kommt und dass sie sich auf die Aussagen ihres Arbeitgebers verlassen hat. Ihr ist wohl bewusst, dass Probleme oft individualisiert werden, wobei die Ursachen für die Probleme dem Problemträger zugeschrieben werden. Daher sagt sie, dass sie in ihre aktuelle Situation „hineingerutscht“ ist. Damit will sie sagen, dass sie ihre Situation nicht aktiv, schuldhaft herbeigeführt hat.

Die Sozialarbeiterin nimmt die Rechtfertigung zur Kenntnis, dabei würdigt sie aber weder die Bemühungen der Klientin, noch geht sie auf die Rolle des Arbeitgebers und dessen Pflichten ein. Sie entlastet die Klientin nicht. Sie könnte beispielsweise das Angebot der Klientin annehmen und sie entlasten, indem sie bestätigt, dass die Klientin durch einen Unfall in finanzielle Schwierigkeiten gekommen ist. Die Sozialarbeiterin geht jedoch gleich zum nächsten Versäumnis der Klientin über:

Gesprächsausschnitt 10, direkt auf Ausschnitt 9 folgend:

S: aber ehm, haben Sie ehm, haben Sie, die, das Arbeitsunfähigkeitszeugnis wo Sie mir eingereicht haben (.) haben Sie das zum Beispiel beim B. auch eingereicht? (..)

K: ne-ein

S: weil eben, das müssten Sie unbedingt machen (.) aber da können wir sonst nachher zusammen telefonieren (..)

K: ja, das eh (.) das eh, das hat mir dann der Doktor eben damals auch nicht gesagt gehabt

S: weil das steht drum eben hier, dass ehm, die Krankenkasse die Taggeldleistungen dem Arbeitgeber, sobald dass dem Arbeitgeber,

K: eh, dann mache ich das noch

S: weil, Arbeitsunfähigkeitsbestätigung haben Sie weder dem Arbeitgeber noch der Krankenkasse eingereicht, oder?

K: ja-a in dem Fall

S: das müssen Sie unbedingt machen, weil dann kommt nachher das Geld (..)

(Zeilennr. 96-109)

Die Sozialarbeiterin macht in diesem Abschnitt implizit klar, dass die Klientin aus eigenem Verschulden in finanziellen Schwierigkeiten ist. Sie hat das Arztzeugnis nicht eingereicht, darum erhält sie kein Geld.

Im Verlauf dieser Gesprächspassage entsteht der Eindruck, dass die Sozialarbeiterin der Klientin nicht zutraut, ihre Situation richtig einzuschätzen und das Problem selbständig zu lösen. Zweimal macht sie die Klientin auf die Dringlichkeit ihrer Situation aufmerksam; das Arztzeugnis muss „unbedingt“ eingereicht werden. Sie traut der Klientin, allenfalls unbewusst, nicht zu, die Konsequenzen des Versäumnisses einzuordnen und weist deshalb darauf hin, dass sie sonst das Geld nicht bekommt. Weiter will die Sozialarbeiterin „nachher“ mit der Klientin telefonieren, aus welchem Grund genau bleibt unklar und wird auch im restlichen Verlauf des Gesprächs nicht mehr thematisiert. Möglicherweise bedeutet dies, dass sich die Sozialarbeiterin nicht sicher ist, ob die Klientin die Arztzeugnisse einreichen wird und kann. Eventuell will sie die Klientin telefonisch daran erinnern und sie instruieren.

Gegen Gesprächsende kommt die Sozialarbeiterin noch einmal auf das Einreichen des Arztzeugnisses zu sprechen:

Gesprächsausschnitt 11, circa 45 Minuten nach Gesprächsbeginn:

S: genau, und die würde ja eigentlich jetzt bezahlen (.) jetzt, ist da aber dummerweise, sind da Unterlagen nicht eingereicht worden (.) Haben Sie wollen Kontakt aufnehmen mit der Krankenkasse und das in die Wege leiten? (..) Weil eben die Krankenkasse tut verlangen, dass Sie ehm (.) ´die Taggeldleistungen, werden wir dem Arbeitgeber´ (.) das heisst Sie werden dem, dem, dem B. die nachher bezahlen (.) von, wenn Sie nachher die Arbeitsunfähigkeitsbestätigung beim B. eingereicht haben.

K: jawohl, das ist gut (..)

S: okay. Und das müssen Sie wirklich unbedingt machen. (.)

(Zeilennr. 834-842)

Die Sozialarbeiterin macht die Klientin noch einmal darauf aufmerksam, dass die Krankenkasse „eigentlich“ bezahlen würde. Sie tut dies nicht, weil „dummerweise“ die dafür notwendigen Unterlagen nicht eingereicht worden sind. Dies stützt die Interpretation, dass die Sozialarbeiterin die Klientin als Verursacherin ihrer Probleme sieht und ihr, allenfalls unbewusst, die kognitiven Kompetenzen abspricht, ihre Probleme selbst zu lösen. Mit den nächsten Aussagen verstärkt sich der Eindruck, dass die Sozialarbeiterin die Schuld für die Problemlage bei der Klientin sieht: Sie fragt die Klientin, ob sie mit der Krankenkasse Kontakt aufnehmen will. Damit unterstellt die Sozialarbeiterin der Klientin indirekt, nicht genug zur Behebung der Probleme getan zu haben/tun zu wollen. Die Sozialarbeiterin ist sich nicht sicher, ob die Klientin nicht weiss, wie sie ihre Probleme beheben kann oder ob sie sich nicht genügend angestrengt hat. Danach zitiert die Sozialarbeiterin aus dem Schreiben der Krankenkasse, in diesem fordert die Krankenkasse die Klientin auf, das Arztzeugnis einzureichen und informiert sie über das weitere Vorgehen. Wenn die Krankenkasse das Arztzeugnis hat, wird sie dem Arbeitgeber das Geld überweisen und dieser wird der Klientin das Taggeld ausbezahlen. Mit dem Zitieren aus dem Brief der Krankenkasse macht die Sozialarbeiterin auch deutlich, dass die Klientin eigentlich hätte lesen können, was sie tun muss, um Geld zu erhalten. Abschliessend weist die Sozialarbeiterin die Klientin noch einmal auf die Wichtigkeit hin. Beides unterstreicht den Eindruck, dass die Sozialarbeiterin unsicher und skeptisch ist in Bezug auf die Problemlösefähigkeiten der Klientin.

6.3.3.2 Anerkennung struktureller Gründe

Im Verlauf des Gesprächs gibt es wiederholt Momente, in denen die Sozialarbeiterin die Probleme der Klientin individualisiert, nicht so im nächsten Abschnitt. In diesem anerkennt die Sozialarbeiterin überindividuelle Ursachen für die finanziellen Probleme der Klientin. Wie oben ausgeführt, ist sich die Klientin bewusst, dass sie als Verursacherin ihrer Probleme betrachtet wird. Es ist klar, dass dies für sie belastend ist, daher weist sie wiederholt auf überindividuelle Ursachen für ihre Schwierigkeiten hin. Im nachfolgenden Gesprächsausschnitt handelt es sich um einen solchen Moment. Die Klientin erklärt der Sozialarbeiterin, wie sie bisher ihre Existenz gesichert hat und dass sie von strukturellen Bedingungen abhängig war. Die Sozialarbeiterin nimmt dies auf und entlastet die Klientin dadurch:

Gesprächsausschnitt 12, circa 30 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: hätte ich gerade drei vier Stellen auf einmal können, decken. Aber eben, weil ich dann halt ein Unfall habe gehabt (.) ist das dann halt nichts gewesen (.)

S: jawohl

K: und sie (.) so wie das halt eben läuft, oder dass e-eh (.) dass geht jetzt noch ein „schützi“ bis die Bauern einfach vom Berg runter kommen, und nachher, wenn sie (.) wieder zu Hause sind, ist das Unfallrisiko nicht mehr so gross, dann gibt es für mich (.)

S: weniger [Arbeit]

K: [weniger] Arbeit, oder keine Arbeit. Und [über den Winter], über den
S: [o-okay]
K: Winter sowieso (.)
S: dann läuft [sowieso] weniger, ja (.)

(Zeilennr. 851-592)

Vor diesem Gesprächsausschnitt erzählt die Klientin von ihrem guten Verhältnis zu ihrem Arbeitgeber. Bei diesem sei sie immer sehr willkommen gewesen. Hier führt sie nun aus, dass sie mehrere Stellen in Aussicht gehabt hätte, welche sie aufgrund ihres Unfalls nicht antreten konnte. Damit will die Klientin zeigen, dass sie eine gute Arbeitnehmerin ist und ohne den Unfall nicht auf Unterstützung angewiesen wäre. Der Unfall ist die überindividuelle Ursache für ihre Schwierigkeiten, eine Ursache, welche nicht von ihrem Handeln oder Verhalten rührt. Danach weist die Klientin noch auf strukturelle Einflüsse auf ihre finanzielle Situation hin: Im Sommer hat sie mehr Arbeit als im Winter. Dies wird von der Sozialarbeiterin aufgenommen und bestätigt, damit entlastet sie die Klientin. Es liegt nicht alles in deren Schuld, es gibt auch überindividuelle Einflüsse. Die Sozialarbeiterin orientiert sich hier an der Lebenswelt der Klientin und erhält Einsicht in deren Problemwahrnehmung. Wie im theoretischen Teil dieser Arbeit ausgeführt, wird diese Herangehensweise bei der Entwicklung von passenden Lösungswegen hilfreich sein.

6.3.3.3 Schlussfolgerung

Die Sozialarbeiterin ortet die Problemursachen im Verhalten und Handeln der Klientin. Die Klientin ist auf Unterstützung angewiesen, weil sie das Arztzeugnis nicht bei den entsprechenden Stellen eingereicht hat. Sie hat sich nicht genügend engagiert, das Schreiben der Krankenkasse nicht gelesen und die Sache nicht ernst genug genommen.

Dies stellt eine Individualisierung der Probleme dar, da die Sozialarbeiterin die Rolle des Arztes und des Arbeitgebers übersieht. Auch diese hätten die Klientin darauf aufmerksam machen können, dass sie das Arztzeugnis einreichen muss, denn der Arbeitgeber sollte um den Versicherungsschutz sowie die Entlohnung seiner Mitarbeiter bemüht sein. Bei ihrer Situationsanalyse beachtet die Sozialarbeiterin die Problemwahrnehmung der Klientin nur bedingt, es interessiert sie nicht, warum das Arztzeugnis nicht eingereicht wurde. Insgesamt unterstellt die Sozialarbeiterin der Klientin implizit eine eingeschränkte Problemlösefähigkeit, womit sie das Vertrauen der Klientin in ihre Problemlösekompetenzen schwächt. Es gäbe Wichtigeres zu tun als die Klärung der Schuldfrage, denn diese trägt nichts zur Lösung des Problems bei. Beispielsweise könnte die Sozialarbeiterin die Klientin darin bestärken, sich Informationen bei ihrem Arbeitgeber zu beschaffen und diesen in die Verantwortung zu nehmen. Oder sie dabei unterstützen, einen Arbeitsvertrag zu erhalten.

6.3.4 Definition der Beratungsziele durch die Sozialarbeiterin

Wie im theoretischen Teil ausgeführt, neigen Sozialarbeitende dazu, Einfluss auf die Ziel- und Problemdefinition ihrer Klienten und Klientinnen zu nehmen. Dabei stützen sie sich auf eigene und gesellschaftliche Wertvorstellungen und berücksichtigen die Vorstellungen und Bedürfnisse der betroffenen Personen zu wenig. Besonders in der Anfangsphase der Zusammenarbeit, also auch beim Erstgespräch, orientieren sich die betroffenen Personen stark an den Sozialarbeitenden, was sich auch mit dem Machtgefälle begründen lässt. (Strauss, 1981, S. 13-14) Das Machtgefälle ergibt sich auf Sozialdiensten unter anderem aufgrund der Angewiesenheit der Klientel auf finanzielle Unterstützung sowie dem fachspezifischen Wissensvorsprung der Sozialarbeitenden.

Im vorliegenden Gespräch gibt die Sozialarbeiterin durch ihre Fragen die Ziele des Beratungsgesprächs vor. Damit definiert sie auch, welche Probleme im Rahmen der Beratung bearbeitet werden, wodurch sie implizit und allenfalls unbewusst die Probleme definiert und hierarchisiert.

6.3.4.1 Definition des Anfangsproblems

Am folgenden Beispiel zeigen wir auf, wie eine solche Problemdefinition und -hierarchisierung geschehen kann. Die Sozialarbeiterin öffnet zuerst den Gesprächsrahmen mit der Frage nach dem Anfangsproblem, um ihn dann sofort auf das Problem mit dem Einkommen einzugrenzen. Anschließend übernimmt die Klientin diese Definition des Anfangsproblems.

Gesprächsausschnitt 13, kurz nach Gesprächsbeginn:

S: „sodeli“ (.) aber eben, ich bin nicht so ein Freund vom Aufnehmen (.) aber es soll ja einfach sein (hörbares Einatmen) (.) „sodeli“ (.) was ist das Anfangsproblem?
Sie haben ja (.) im, Mai Juni haben Sie einen Arbeitsunfall gehabt. Und sind seither krankgeschrieben wegen der Schulter, wenn ich es richtig verstanden habe. Und ehm, Ihres, Sie haben keine Taggeldversicherung, und (.) haben momentan kein Einkommen (..)

K: also das heisst, in der Zwischenzeit (.) hat mir die F. (Anmerkung: Krankenkasse) diesen Zettel geschickt,

S: jawohl

K: den habe ich für Sie kopiert,

S: ´wir kommen zurück auf das´ jawohl (.) durch den Unfall, ´besteht ein Anspruch auf gesetzliche Leistungen´ genau (..)

(Zeilennr. 22-33)

Die Sozialarbeiterin bestimmt in diesem Gespräch einerseits, was das Anfangsproblem ist und gleichzeitig auch, was das zentrale Thema dieses Gesprächs sein wird. Die Sozialarbeiterin meint zu wissen, was das zentrale Problem der Klientin ist, nämlich ihr fehlendes Einkommen. Zu dieser Einschätzung kommt sie aufgrund ihrer Wertvorstellungen, ihrem Erfahrungswissen sowie dem Wissen um ihren Auftrag in der gesetzlichen Sozialhilfe. Klienten und Klientinnen kommen hauptsächlich wegen finanziellen Schwierigkeiten auf den Sozialdienst, ihre Aufgabe als Sozialarbeiterin

ist es, bei gegebener Anspruchsberechtigung, deren Existenz entsprechend den Richtlinien zu sichern. Das Anfangsproblem muss für die Sozialarbeiterin demnach etwas mit dem fehlenden Einkommen der Klientin zu tun haben. Aufgrund der eingereichten Unterlagen weiss die Sozialarbeiterin, dass die Klientin einen Arbeitsunfall hatte und krankgeschrieben ist. Sie nimmt an, dass sie keine Taggeldversicherung hat und deshalb einen Antrag auf Sozialhilfeunterstützung stellte. Zielstrebig verfolgt sie das Endziel: Generierung eines Einkommens und Ablösung von der Sozialhilfe. Die Klientin gleicht in diesem Gesprächsausschnitt ihre Problemdefinition der der Sozialarbeiterin an. Wie im theoretischen Teil aufgezeigt, hängt dies mit dem gegebenen Abhängigkeitsverhältnis der Klientin von der Sozialarbeiterin zusammen. Der Weg zur finanziellen Unterstützung führt über die Sozialarbeiterin. Zudem ist es für die Klientin das erste Gespräch dieser Art, sie weiss daher nicht konkret, was auf sie zukommt und was die Sozialarbeiterin von ihr erwartet. Später wird die Klientin allerdings auf von ihr als wichtig erachtete Themen zurückkommen, unter anderem mit der Bemerkung, dass sie der Sozialarbeiterin noch etwas mitteilen möchte. Dies wurde bereits im Kapitel „Sozialarbeiterin als Arbeitnehmerin“ aufgezeigt.

6.3.4.2 Schlussfolgerung:

Durch den direktiven Gesprächseinstieg verwirkt die Sozialarbeiterin die Möglichkeit zu erfahren, was die Klientin selbst als Problem definiert und worin sie die Ursachen für das Problem sieht. Sie versucht nicht herausfinden, wie sich die Klientin erklärt, dass sie momentan kein Einkommen hat und keine Leistungen von einer Versicherung erhält. Vielleicht ortet die Klientin die Ursache für ihre Situation komplett anders, möglicherweise bei der Arbeitsstelle, wo sie verunfallt ist oder in dem Zusammenbruch, den sie einmal hatte. Die Problemwahrnehmung der Klientin wäre wichtig, um eine passende Lösung zu finden sowie ihre Problemlösefähigkeit zu stärken. Wie im theoretischen Teil ausgeführt, empfiehlt Strauss (1981) ein transparentes und zieloffenes Vorgehen, damit die Beratungsziele nicht durch die Sozialarbeitenden umgedeutet und vorgegeben werden. Die Sozialarbeiterin ist in diesem Gespräch wenig transparent. Sie erklärt der Klientin nie, worum es im Gespräch geht und warum sie welche Fragen stellt. Auch ist sie wenig zieloffen, ihr Ziel in dieser Zusammenarbeit ist klar: Die Behebung der finanziellen Schwierigkeiten. Dadurch bringt sie die Klientin um die Chance, ihre eigenen Ziele und Wahrnehmung einzubringen.

Um eine frühzeitige Problemreduktion und deren Nachteile zu umgehen, könnte die Sozialarbeiterin den Einstieg offener gestalten. Beispielsweise könnte sie nach ihrer Frage nach dem Anfangsproblem der Klientin Raum geben, diese selber zu beantworten. Zu einem späteren Zeitpunkt kann sie offenlegen, was im Rahmen der Beratungsgespräche auf dem Sozialdienst möglich ist.

6.3.5 Strategisches Handeln der Sozialarbeiterin

Wie im ersten Teil dieser Arbeit dargelegt, wirft Thiersch (1989) in seinem Konzept des „Homo consultabilis“ den Beratenden vor, dass ihre Hilfe fachlich-methodisch gewappnet erfolgt und dass sie sich bei Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der Klientel auf ihren Expertenstatus zurückziehen. Durch dieses Vorgehen schaffen sie eine Distanz zur Klientel und sichern ihre Machtposition. Habermas unterscheidet kommunikatives (verständigungsorientiertes) und strategisches (erfolgsorientiertes) Handeln, wobei letzteres auf dem Streben nach Macht beruht (vgl. Vester, 2010, S. 117, 119). Das von Thiersch kritisierte Vorgehen entspricht dem strategischen Handeln. Klientel und Sozialarbeitende werden sich nicht immer einig darüber sein, ob ein Zustand oder eine Situation der Veränderung bedarf und wie der passende Lösungsweg aussieht. Um eine gemeinsame Problemwahrnehmung zu erreichen, müssen die Differenzen argumentativ geklärt werden. Eine Einsicht in die Problemwahrnehmung der Klientel gelingt nur bei verständigungsorientiertem Handeln. Geltungsansprüche müssen diskursiv geklärt werden, um eine annähernd gemeinsame Problem- und Lösungsdefinition zu erreichen. Die Sozialarbeitenden müssen sich dabei an der Lebenswelt der Klientel orientieren und ihre eigene Sichtweise so wenig wie möglich einbringen. Damit steigen die Chancen auf eine Einigung markant und die erarbeitete Lösung kann in der Lebenswelt der Klientel auch umgesetzt werden. Ansonsten wird allenfalls eine Lösung erarbeitet, die nicht mit der Lebenswelt der Klientel kompatibel ist.

Im Gespräch gibt es mehrere Passagen, bei welchen die Klientin mit dem Handeln der Sozialarbeiterin nicht einverstanden ist. Diese Differenzen werden jedoch nicht argumentativ ausgehandelt oder geklärt und die Sozialarbeiterin zieht sich auf ihre professionelle Rolle und Machtposition zurück. Das Machtgefälle zwischen Sozialarbeitenden und Klientel ist auf Sozialdiensten hoch, unter anderem weil die Klientel auf die Unterstützung durch den Sozialdienst angewiesen ist. Die oben erwähnte argumentative Klärung wäre notwendig, benötigt aber Zeit, welche auf einem Sozialdienst aufgrund der hohen Fallbelastung knapp ist. Die Sozialarbeiterin fokussiert sich, zumindest verbal, auf eine möglichst rasche Beantwortung ihrer Fragen, welche sich auf die finanzielle Bedürftigkeit und Themen aus der Situationsanalyse beziehen. Für eine argumentative Klärung der Geltungsansprüche bleibt dabei kaum Zeit. Dies führt wiederum zu Spannungen. Um diesen zu entgehen, zieht sich die Sozialarbeitende auf ihren Expertenstatus, also ihre Rolle als Sozialarbeitende, zurück. Dieses Vorgehen wird nun anhand zweier Beispiele aus dem Erstgespräch illustriert.

Ziele werden nicht argumentativ geklärt

Wie zuvor ausgeführt, strukturiert die Sozialarbeiterin das gesamte Gespräch anhand von Fragen, welche sie klären muss, um das vorgegebene Dokument „Situationserfassung“ ausfüllen sowie die Bedürftigkeit und damit die Zuständigkeit abklären zu können. Das stellt eine Fokussierung auf die Interessen des Sozialdienstes dar, dabei rücken die Interessen der Klientin in den Hintergrund. Im Gespräch bemerkt die Klientin, dass die Sozialarbeiterin ihre Ziele nicht kennt und versucht ihr

diese näherzubringen. Die Sozialarbeiterin geht aber nicht weiter darauf ein und wechselt das Thema. Die Ziele werden nicht argumentativ geklärt, damit handelt die Sozialarbeiterin strategisch.

Gesprächsausschnitt 14, circa 20 Minuten nach Gesprächsbeginn:

S: okay (...) okay (..) und die Miete, also, wohnen tun Sie da gratis? Also Sie tun da gar keine Miete bezahlen? (.)

K: ja, es ist einfach ein baufälliges Haus (.)

S: mhm

K: sehr einfach (.)

S: jawohl

K: man sollte reno, also wenn ich die untere Wohnung möchte vermieten (.) dann müsste ich einen Haufen Geld in die Hände nehmen, aber das e-eh

S: haben Sie nicht

K: das, will ich nicht,

S: mhm

K: ich eh, ich eh, habe einfach, mein Ziel ist einfach dass ich e-ehm, es kann kaufen,

S: jawohl (..)

K: und e-eh, ja dass ich einfach, kann gesund bleiben,

S: mhm (..)

K: und dass einfach, ja (.) noch kann Freude haben am Leben,

S: okay (..) e-ehm, Ihr letzter Arbeitgeber ist ehm, die Betriebs- und Familienhilfe ehm in B. gewesen (..) dann, ehm (.) wem gehört denn das Grundstück von dem Haus (.) ist das auch Ihnen überschrieben?

(Zeilennr. 404-422)

In diesem Abschnitt stellt die Klientin fest, dass die Sozialarbeiterin nicht weiss, was ihre Ziele mit dem Elternhaus sind, denn die Sozialarbeiterin meint, dass die Klientin die zweite Wohnung im Haus nicht renovieren kann, weil sie dafür zu wenig Geld dafür hat. Die Klientin korrigiert die Sozialarbeiterin und sagt ihr, dass sie die Wohnung nicht renovieren will. Dieses Missverständnis nimmt die Klientin zum Anlass, der Sozialarbeiterin zu sagen, was denn eigentlich ihre Ziele sind und was ihr wichtig ist. Die Klientin möchte das Haus kaufen, gesund bleiben und Freude am Leben haben. Dass die Klientin darauf zu sprechen kommt, obwohl die Sozialarbeiter dazu gar keine Frage stellt, zeigt auf, wie wichtig ihr das Verständnis der Sozialarbeiterin ist. Doch diese geht nicht weiter auf diese Ziele der Klientin ein. Sie fragt nicht nach und nimmt die Wünsche der Klientin nicht auf, sondern geht ohne Überleitung zu ihren zwei nächsten Fragen weiter. Offenbar muss sie noch klären, wer der letzte Arbeitgeber war und ob die Klientin Vermögen hat, beispielsweise das Grundstück, auf dem ihr Elternhaus steht. Mit ihrer Fokussierung auf ihre eigenen offenen Fragen zeigt die Sozialarbeiterin der Klientin implizit, um was es in diesem Gespräch und in der Zusammenarbeit gehen soll. Die Sozialarbeiterin verfolgt das Ziel herauszufinden, wie hoch die

Wohnkosten der Klientin sind. Sie handelt also strategisch, das heisst sie ist wenig an Verständigung interessiert.

Zu diesem strategischen Handeln wird die Sozialarbeiterin durch die Vorgaben des Sozialdienstes geleitet, sie benötigt bestimmte Informationen, um die Anspruchsberechtigung abklären zu können. Beim vorliegenden Fall ist dies allerdings nicht einfach: Die Klientin bewohnt das Haus ihrer verstorbenen Eltern, diese haben sie als Erbin eingesetzt. Die Schwestern der Klientin sind damit nicht einverstanden, sodass jetzt ein rechtliches Verfahren im Gang ist. Da die Situation der Klientin komplex ist, kommt die Sozialarbeiterin wiederholt auf die Themen Wohnen und Haus zu sprechen. Jedoch sagt sie der Klientin dabei nie, worum es ihr bei den Fragen eigentlich geht. Dies entspricht strategischem Handeln, weil keine Verständigung über den Zweck des Erstgesprächs stattfindet. Die Sozialarbeiterin lässt die Klientin im Unklaren über die Ziele des Gesprächs und damit auch darüber, ob diese mit denen der Klientin deckungsgleich sind. Da sie nicht nachfragt, erfährt die Sozialarbeiterin auch nicht, worum es der Klientin bei der Ausführung ihrer Ziele geht. Hat diese ihre Ziele schon erreicht und will sie diese erhalten oder möchte sie diese noch erreichen? Es geht nicht um Verständigung und es kommt keine Klärung zustande.

Indem sie die Klientin über das geplante Vorgehen im Ungewissen lässt, behält sie sich ihren Wissensvorsprung und festigt damit ihre Machtposition. Die Klientin muss sich gegenüber der Sozialarbeiterin öffnen und die Fragen beantworten, ohne dabei zu wissen, um was es geht. Diese Undurchsichtigkeit kann verunsichernd wirken und ein Gefühl der Hilflosigkeit und Abhängigkeit auslösen. Insgesamt wird die Klientin weder als Expertin ihrer Lebenswelt noch als kompetente Arbeitspartnerin wahrgenommen, dadurch wird ihre Problemlösefähigkeit in Frage gestellt.

6.3.5.1 Rückzug auf den Expertenstatus

Im Verlauf des Gesprächs kommen die Klientin und die Sozialarbeiterin wiederholt auf das Thema der Regionalen Arbeitsvermittlung (RAV) zu sprechen. Zuerst erwähnt die Klientin, dass sie nach dem Tod ihrer Mutter zur Arbeitsvermittlung musste. In der nachfolgenden Passage erklärt die Klientin, dass sie mit dem Regionalen Arbeitsvermittlungsamt (RAV) nicht mehr zusammenarbeiten will. Später hält sich die Sozialarbeiterin an die institutionellen Rahmenbedingungen des Sozialdienstes und fordert die Zusammenarbeit. Dabei kommt es zu keiner argumentativen Klärung über die sich widersprechenden Geltungsansprüche. Die Sozialarbeiterin zieht vielmehr strategisches Handeln, allenfalls unbewusst, dem kommunikativen vor und versteckt sich hinter den Vorgaben des Sozialdienstes.

Gesprächsausschnitt 15, circa 35 Minuten nach Gesprächsbeginn:

S: okay, eben (.) weil das Problem ist, sobald Sie wieder arbeitsfähig sind vom Arzt
her (.) müssen Sie sich sowieso beim RAV anmelden (.)

K: aber ich gehe nicht mehr dorthin (..) (leise)

S: [ja]

K: [also] dorthin gehe ich nicht mehr! Also da stelle ich mich auf die Hinteren. (..) Ich habe mit denen gesprochen (..) (ganzer Abschnitt laut und bestimmt)

(Zeilennr. 398-602)

Im oberen Abschnitt macht die Sozialarbeiterin die Klientin darauf aufmerksam, dass sie sich bei der Regionalen Arbeitsvermittlung (RAV) werde anmelden müssen, wenn sie nicht mehr krankgeschrieben sei. Darauf reagiert die Klientin zurückweisend, es ist das einzige Mal während des Gesprächs, wo sie laut wird. Kurz darauf bemüht sich die Klientin jedoch um eine Verständigung, indem sie der Sozialarbeiterin erklärt, warum sie nicht mehr auf das RAV möchte:

Gesprächsausschnitt 16, nach kurzem Abschweifen auf ein anderes Thema:

K: und nachher, bin ich le-eider zu früh auf dieses RAV (..)

S: zu früh? Inwiefern?

K: ich bin schwach gewesen, und nervlich (.) am Boden.

S: mhm

K: und ich habe das diesem Herr K. gesagt. Nachher sagt er: 'Ja-a er, er könne da nichts machen, eh, ich müsse, ich müsse da ein Arzteugnis haben' und hat da auf seinen Zettel gezeigt, und hat mir gar nicht zugehört. (.) Er-hat-nicht-zugehört. Hat immer auf seinen Zettel rauf, u d darauf aufmerksam gemacht (.)

S: auf was für [einen Zettel?]

K: [und ich bin] ich bin (.) ja-a, die Zettel, welche ich da dann solle ausfüllen u [u-u-und (.)]

S: [ah die Anmeldung,] ja

K: u und ja alle ja [[unverst. 3 Sek.]] also schlimm. Und danach bin ich nach Hause und nachher hat mich das so nervlich fertig gemacht (..) dass ich ehm (...) ja irgendein Zusammenbruch gemacht [habe]

S: [mhm] (sehr leise) (.) okay, aber eben (.)

K: irgendetwas habe ich gemacht. Auf jeden Fall, eh, ist es soweit gekommen, dass ich dann beim Doktor bin [gelandet (..)]

S: [mhm]

K: und nachher e-eh, ist es dann, bis ich dann ehm (..) ich habe dann Hilfe [müssen haben.]

S: [jawohl]

K: dass ich dieses Zeug habe können, überhaupt habe ausfüllen können. I Ich bin dann nicht [draus gekommen], was die von mir haben wollen.

S: [jawohl]

S: okay, eben, aber momentan sind Sie ja noch krankgeschrieben, aber sobald Sie wieder arbeitsfähig sind ... Wäre es wirklich auch im Sinn der Subsidiarität, vom Sozialhilfegesetz, wird das dann sowieso eine Auflage sein (.) (Zeilennr. 622-649)

In diesem Abschnitt (16) erzählt die Klientin von ihrer letzten Anmeldung bei der Arbeitsvermittlung und der für sie schwierigen Zusammenarbeit mit dem Mitarbeiter K. Für die Klientin ist es ein emotionales Thema, sie erklärt das Vorgefallene ausführlich. Das Erlebnis war für sie prägend, wie die detaillierten Ausführungen und die Abwehrhaltung zeigen. Sie hatte einen Nervenzusammenbruch und war in ärztlicher Behandlung. Die Sozialarbeiterin geht aber nicht weiter auf das Gesagte der Klientin ein. Weder trägt sie zu einer Entlastung bei, indem sie beispielsweise die für die Klientin schwierige Situation würdigt, noch klärt sie die offenen Aspekte. Unter anderem bleibt ungeklärt, was die Klientin unter Zusammenbruch versteht oder wie dieser hätte verhindert werden können. Benötigte sie nur Hilfe beim Ausfüllen der Formulare? Konnte der Arzt sie ambulant behandeln? Wie geht es der Klientin aktuell, ist sie durch die belastende Situation wieder gefährdet, einen Zusammenbruch zu erleiden? Die Klärung wie auch die Entlastung wären für den Beziehungsaufbau sowie die weitere Zusammenarbeit von grosser Bedeutung, denn für die Klientin stellt die Anmeldung beim Regionalen Arbeitsvermittlungsamt offenbar keinen akzeptierbaren Lösungsweg dar. Die Sozialarbeiterin arbeitet strategisch und nicht kommunikativ, unter anderem wird der Geltungsanspruch Richtigkeit, die Angemessenheit des Lösungswegs Anmeldung bei der Regionalen Arbeitsvermittlung nicht geklärt. Damit macht sie genau dass, was die Klientin an Herrn K. von der Regionalen Arbeitsvermittlung kritisiert hat. Sie hört der Klientin nicht aufmerksam zu, arbeitet ihre offenen Punkte ab, aber handelt nicht gemeinsam mit der Klientin. Am Schluss zieht die Sozialarbeiterin sich auf ihren Expertenstatus zurück: Zuerst argumentiert sie mit dem Fachausdruck „Subsidiarität“, welchen die Klientin kaum verstehen wird, um dann auf die gesetzlichen Auflagen hinzuweisen. Damit zeigt die Sozialarbeiterin wieder ihren Wissensvorsprung und ihre Machtposition. Die Klientin ist in der schwächeren Position: Wenn sie finanzielle Unterstützung will, muss sie sich an die Vorgaben des Sozialdienstes halten und sich kooperativ zeigen. Dabei ist ihre eigene Wahrnehmung der Situation und möglicher Lösungswege sekundär.

6.3.5.2 Schlussfolgerung

Wie im theoretischen Teil dieser Arbeit ausgeführt, ist für eine erfolgreiche Zusammenarbeit eine angenäherte Problemwahrnehmung zentral. Um diese zu erreichen, bedarf es einer diskursiven Klärung. Damit die erarbeiteten Lösungen für die Klientel umsetzbar und akzeptabel sind, sollten sich dabei die Sozialarbeitenden an der Lebenswelt der Klientel orientieren. Gerade im Erstgespräch sollte verständigungsorientiertes Handeln im Zentrum stehen, da es in diesem hauptsächlich darum geht, Einsicht in die Situation und Problemwahrnehmung der Klientel zu erhalten. Mit erfolgsorientiertem, strategischem Handeln geschieht eine vorschnelle Problemreduktion. Dies wird in den angeführten Beispielen besonders deutlich. Im ersten Unterkapitel arbeitet die Sozialarbeiterin zielorientiert und will ihre offenen Fragen bezüglich der Bedürftigkeit und des Dokuments „Situationserfassung“ klären. Dazu muss sie das Gespräch stark strukturieren und die Klientin in ihren Ausführungen begrenzen. Dadurch erhält sie nur einen sehr eingeschränkten Einblick in die Situation der Klientin, nach dem Gespräch ist vieles noch unklar. Im zweiten Unterkapitel drängt die

Sozialarbeiterin der Klientin eine Lösung auf, die diese aufgrund ihrer Erfahrungen nicht als Lösung akzeptiert. Folglich wird die Klientin kolonialisiert, wie es Thiersch (1989) beschreiben hat. Zusammenfassend wird deutlich, durch die Orientierung an den Zielen des Sozialdienstes und das Ausblenden der Wahrnehmung der Klientin ein grosses Risiko darstellen. Die Lösungen der Sozialarbeiterin sind für die Klientin nicht umsetzbar. Allenfalls greifen die Lösungen auch zu kurz, weil nur die Probleme bearbeitet werden, welche bei einer oberflächlichen Analyse auftauchen und dabei tieferliegende Probleme übersehen werden. Damit wird die Klientin möglicherweise länger abhängig gemacht, als dies notwendig wäre. Dies kann durchaus im Sinne des Sozialdienstes sein, der seine Legitimation durch das Vorhandensein von Fällen aufrechterhält.

6.4 Analysiertes Erstgespräch II

Der gesprächsführende Sozialarbeiter ist stellvertretender Sozialdienstleiter und seit längerem auf dem Sozialdienst tätig. Der Klient stellt seit mehreren Jahren jeden Herbst einen Antrag auf Sozialhilfe. Er ist selbständigerwerbender Steuerberater und erwirtschaftet sein Einkommen jeweils von Februar bis September. Im September läuft die Frist der kostenlosen Verlängerung zur Einreichung der Steuererklärungen ab, weshalb er im Anschluss nur noch vereinzelt Aufträge hat. Das Einkommen aus den neun Monaten reicht nicht aus, um sich damit die Existenz während den anderen Monaten zu sichern. Der Sozialarbeiter und der Klient kennen sich bereits aus früheren Sozialhilfeunterstützungseinheiten. Trotzdem wird es Erstgespräch genannt, wie im Kapitel 3.1 erklärt wird. Es folgt eine Zusammenfassung der Ausgangslage, damit die in dieser Arbeit zitierten Gesprächsausschnitte besser verständlich werden.

Der Klient ist über sechzig Jahre alt und hatte vor mehreren Jahren ein Burnout, aufgrund dessen er einige Monate in psychiatrischen Einrichtungen verbrachte. Der ehemalige Bankangestellte war seit seiner Ausbildung zum Kaufmann im Bankwesen tätig und verlor aufgrund des Burnouts seine Anstellung als Prokurist. Der Arbeitgeber bot ihm nach seinem Klinikaufenthalt eine Stelle in der Telefonzentrale der Bank an, in der er zuvor als Prokurist angestellt war. Der Klient lehnte ab, weil er eine solche Degradierung als beschämend empfand. Zudem erschien ihm die Arbeit zu belastend. Aufgrund seiner Fachkenntnisse machte sich der Klient als Steuerberater selbständig. Seit längerer Zeit kann er seinen Jahresumsatz auf dem Niveau des Vorjahres halten, obwohl er jedes Jahr aufgrund verstorbener Kunden und Kundinnen neue anwerben muss. Er besitzt eine Wohnung.

Der Klient war bis zu seinem Burnout nach eigenen Angaben glücklich verheiratet. Während seines Aufenthaltes in der psychiatrischen Klinik reichte seine damalige Ehefrau die Scheidung ein. In derselben Zeit verlor der Klient auch seine Eltern. Der Klient lebt heute alleine und hat eine gute Beziehung zu seinen drei Kindern.

Der Sozialarbeiter erhielt im Vorherein alle Unterlagen, welche die Bedürftigkeit des Klienten bestätigten, von demselben fein säuberlich geordnet und beschriftet. Obwohl die Bedürftigkeit aufgrund der eingereichten Belege bereits vor dem Gespräch feststand, teilte dieser ihm erst am Ende des Gesprächs mit, der Anspruch auf Sozialhilfe sei erfüllt. Während dem Gespräch musste der Klient dem Sozialarbeiter seine finanzielle Situation nochmals erklären. Dies ist unter anderem bedingt durch die Situationsanalyse, welche der Sozialarbeiter über Antragsstellende vornehmen muss. In dem Erstgespräch schildert der Klient, dass er in der Phase nach Ablauf der Frist für die Steuererklärungen kein Einkommen mehr erzielt, aber aufgrund von Einsprachen gegen die Steueranlagungen immer noch Arbeit zu erledigen hat. Dies sollte dem Sozialarbeiter aus den früheren Beratungen bereits bekannt sein, ihm Gespräch scheint diese Information für den Beratenden allerdings neu zu sein.

6.4.1 Die vom Sozialarbeiter verwendete Methode

Nach Fiedler und Konz (1981, S. 3) richten Sozialarbeitende ihre Beratung meist nach einem bestimmten Konzept aus. Oftmals werden Methoden angewandt, die nicht wirklich für die Situation geeignet sind. Den Grund, weshalb eine ungeeignete Methode verwendet wird, sehen die Autoren in der persönlichen Präferenz und der Ausbildung der Beratenden. Das vorliegende Gespräch beginnt der Sozialarbeiter mit einer offenen Gesprächsmethode. Damit wirkt der Sozialarbeiter einer Problemreduktion und -umdeutung entgegen. Die Gesprächsmethode stimmt jedoch nicht mit den institutionellen Anforderungen überein. Diese sehen vor, dass im Erstgespräch die finanzielle Bedürftigkeit abgeklärt und eine Situationserfassung mit Schwerpunkt auf der Entstehung der finanziellen Notlage durchgeführt wird. Dadurch ist der Inhalt des Gesprächs vorgegeben. Weil der Sozialarbeiter mit der offenen Gesprächsmethode die Ziele des Sozialdienstes nicht erreichen kann, weicht er im Verlaufe des Gesprächs immer stärker von der offenen Gesprächsmethode ab und passt sich den Anforderungen der Institution an. Indem sich der Sozialarbeiter auf die in der Situationserfassung festgelegten Themenbereiche konzentriert, kann er sich nicht mehr offen auf die Lebenswelt der Klientel einlassen, sondern übernimmt die Strukturierung der Lebenssituation des Klienten, welche der Sozialdienst vorgibt. Im vorliegenden Fall findet also das statt, was Thiersch (1989) an der institutionalisierten Beratung kritisiert: In der Beratung wird nicht offen auf die Klientel eingegangen, sondern es werden Probleme so umgedeutet, dass sie zum Beratungsangebot passen.

6.4.1.1 Das narrative Interview

Wie uns aus einem Gespräch mit dem Sozialarbeiter bekannt ist, verwendet dieser während Erstgesprächen gerne die Methode des narrativen Interviews. Die Methode stammt aus der Sozialforschung und wird in der Beratung in einer angepassten Form angewandt. Ziel dieser Vorgehensweise ist es, die Lebenswelt, die Sinnkonstruktionen und das Handeln des Klienten besser zu verstehen, indem die Klientel den Beratenden ihre Biografie mittels einer ausführlichen Erzählung von Erlebnissen und Erfahrungen näherbringt. Die Klientel soll durch die Methode zu einem Redefluss angeregt werden. (Uni Heidelberg, n. d., S. 1-2) Fragen sind dabei sehr zurückhaltend zu stellen, weil diese den Erzählfluss tendenziell unterbrechen. Sie sollten so eingesetzt werden, dass sie den Redefluss unterstützen und verhindern, dass der Sprecher zu stark vom Thema abweicht. (Strangl, n. d.)

Der Sozialarbeiter konnte vor dem Gespräch aufgrund der Unterlagen bereits die Bedürftigkeit des Antragstellenden feststellen. Nun muss er aufgrund der institutionellen Vorgaben noch eine Situationsanalyse vornehmen. Dafür muss der Klient Auskunft über bestimmte Themenbereiche geben. Damit der Sozialarbeiter zu den nötigen Informationen kommt, muss er das Gespräch strukturieren und führen. Im folgenden Gesprächsausschnitt sieht man, dass die durch die Methode erlangte Freiheit dazu führt, dass der Klient das Gespräch selber strukturiert. Das ist für die institutionell vorgegebene Situationsanalyse hinderlich.

Gesprächsausschnitt 1, circa 13 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Von oben, vom Himmel (.) das ist ganz klar.

S: Das sind jetzt mehrere Jahre liegt [das (.) Jawohl ja]

K: [Mehrere Jahre (.) ja ja] Da muss man ganz klar,
es ist eine göttliche Führung dass ich wieder weil weil, ja (.)

S: Ja

K: ohne irgendwas was immer, o o sei das jetzt Alkohol. Ich trinke ja gar keinen
Alkohol. Ich tue nichts rauchen. Bin sonst eigentlich, könnte mir auch
nicht vorstellen mit einer Frau wieder zusammenzuleben (.)

(Zeilennr. 318-325)

Der Ausschnitt zeigt, dass der Klient sich trotz themenfremden Bemerkungen des Sozialarbeiters nicht vom Sprechen abhalten lässt. Der Klient erzählt von Gott, der ihm nach seiner Wahrnehmung half, die schweren Schicksalsschläge zu überwinden. Der Sozialarbeiter unterbricht die Schilderung und damit den Redefluss, indem er sich nach dem Zeitpunkt der Geschehnisse erkundigt. Der Klient ist aber so vertieft in seinen Erzählungen, dass er sich von der Bemerkung nicht ablenken lässt. Er geht kurz darauf ein, fährt dann aber weiter mit den Erzählungen. Auch die folgende Sequenz macht deutlich, dass der Klient das Gespräch strukturiert und selber bestimmt, über welche Themen er etwas erzählt.

Gesprächsausschnitt 2, circa 4 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: und jetzt kann man, wenn ich kein Inserat, dann könnte ich etwas sparen. Aber
wenn ich zwei drei Jahre (.) dann f dann fällt ich gerade in Ding, dass dass [es]

S: [Ja ja]

K: gerade gar nicht mehr geht oder (.)

S: Ja

K: Ja das ist sonst Erfahrungszahlen noch (.) (Einatmen) So bin ich dankbar.

S: Jaja und dann haben Sie eben diese Zeit und darum das ist der Anlass, dass sie
wieder kommen. [Eben (..) Im gleichen Rahmen oder]

K: [Das ist immer das Gleiche, das ist immer das Gleiche] Und die
Frage von den Schulden her, ich habe schon ein bisschen jetzt gesehen ein
bisschen können reduzieren, ich bin auch dran mit der Wohnung, aber und d das
tut dann die T. (Anmerkung: Bank) gerade gerade gerade einverleiben, da bleibt
mir praktisch nichts o oder gar nichts (.)

S: Jaja

(Zeilennr. 86-98)

Vor dem Gesprächsabschnitt schildert der Klient dem Sozialarbeiter seine Geschäftssituation. Daraufhin stellt der Sozialarbeiter fest, dass der Klient momentan keine Aufträge erhält und deshalb kein Einkommen erzielt. Der Klient geht kurz auf die Feststellung ein, welche auch als Frage ver-

standen werden kann, und spricht sogleich eine andere Thematik an. Es ist nicht klar, welchen Teil der Frage der Klient mit „immer das Gleiche“ beantwortet, ob den Rahmen des Umfangs der Unterstützung mit Sozialhilfe, den Anlass oder die Zeit der Inanspruchnahme. Der Sozialarbeiter fragt jedoch nicht nochmals nach, sondern lässt den Klienten frei sprechen, wie es aufgrund der Methode wünschenswert ist. Dadurch fehlt dem Sozialarbeiter eine wichtige Information für seine Situationsanalyse.

Da der Klient in einen Redefluss kommt, ist viel über seine Lebenswelt in Erfahrung zu bringen. Mit dieser Vorgehensweise erhält der Sozialarbeiter Einblick in die Problemwahrnehmung des Klienten und seine Lösungsstrategien. Dadurch wirkt der Sozialarbeiter einer Problemreduktion und -umdeutung entgegen. Wie sich anhand der Sequenz 1 und 2 zeigt, ist diese Methode jedoch für ein Erstgespräch im Rahmen eines Sozialdienstes ungeeignet, weil der Sozialarbeiter das Gespräch nur grob steuern kann. Durch die offene Vorgehensweise des Sozialarbeiters übernimmt der Klient selbst die Führung des Gesprächs und bestimmt somit, welche Themen besprochen werden. Dies passt nicht mit den Anforderungen des Sozialdienstes überein. Der Sozialarbeiter hat den Auftrag, sich über vom Sozialdienst vorgegebene Themenbereiche zu erkundigen. Dafür muss er das Gespräch so strukturieren, dass er die dafür notwendigen Angaben erhält. Deshalb kommt der Sozialarbeiter im Verlauf des Gesprächs immer stärker vom narrativen Interview ab und übernimmt die Gesprächsführung. Das zeigt sich beispielsweise anhand folgender Sequenz.

Gesprächsausschnitt 3, circa 28 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Und der andere ist einer, wo gleich dran ist (lachend gesprochen ab dran) wie ich.

Wo ich aus dem X. (Anmerkung: Freikirche) kenne, aber ich habe ihn schon vorher gekannt, wo ich auch, ja einfach der hat so Mühe und dann tue ich natürlich, da dann wenn er kann fünfhundert und und er kann es dafür auch nicht gerade bezahlen. Ja, das ist einfach, dem kann man gar nicht sagen Ein-Dings [Einkommen.]

S: [Jaja]

K: Das ist einfach so Goodwill, wo ich probiere.

S: Ja. Und Sie haben es ja zuvor gesagt, also der Schwerpunkt ist bei Ihnen ganz klar die Steuer-erklärungen zu machen [und] das andere [hat sich offenbar nicht so gezeigt (.) Buchhaltung]

K: [Ja] [Ja das ist praktisch, nene, das ist praktisch]

K: Neunundneunzig Komma neun das ist das ist eigentlich: Ja und mit den Buchhaltungen, wenn diese Frau gestorben ist, die geht gegen neunzig, dann (.) dann tue ich tue ich wirklich eh nichts mehr Neues, weil bekommt auch fast nichts mehr. Oder die Geschäfte die sind alle bei den Treuhändern [oder.] Und der

S: [Ja ja genau]
K: D. (Anmerkung: Zeitung) ist überall inseriert mit Steuerberater, da da da nimmt mich keiner (.)
S: Ja ja
S: Von dem her gesehen. (Einatmen) Ja. Dann sehe ich es eben auch, wenn Sie noch gefragt haben eben nach den Alternativen. Ich sehe es auch, Sie haben es ja eben etwas beschrieben aufgrund von Ihrem Alter oder ist sind Sie auf der einen Seite selbstständigerwerbend und in der Zeit, wo es läuft, Sie haben vorhin Saison gesagt, oder wenn Sie Saison [haben sind Sie voll eingespannt]

(Zeilennr. 682-707)

Vor der Gesprächssequenz erzählt der Klient, dass er auch versuchte, Buchhaltung zu führen, dass er darin aber zu wenig geübt ist und nur wenige Kunden und Kundinnen hat. Unter anderem den Kunden, von dem er zu Beginn der Sequenz spricht und die Frau, welche der Klient in der Mitte der Sequenz erwähnt.

Auf den ersten Blick fällt auf, dass sich der Sozialarbeiter deutlich mehr am Gespräch beteiligt, als in den Sequenzen 1 und 2. Dies hängt damit zusammen, dass er das Gespräch zu steuern beginnt. Beispielsweise als er sagt: „Und Sie haben es ja zuvor gesagt“. Damit gibt er dem Klienten zu verstehen, dass er zugehört hat und latent sagt er aus, dass er über dieses Thema nun genug Bescheid weiss. Am Ende der Sequenz geht der Sozialarbeiter noch auf die Frage nach Alternativen der Existenzsicherung ein. Es findet folglich ein Austausch statt und nicht mehr ein Monolog durch den Klienten. Auffallend in diesem Abschnitt ist zudem, dass der Sozialarbeiter beide Male Themen anspricht, die mit der Erwerbstätigkeit und somit mit der finanziellen Situation zu tun haben. Unbewusst oder bewusst beginnt er das Gespräch auf die Thematik der Bedürftigkeit zu steuern und wendet sich damit vom narrativen Interview ab. Durch diese Fokussierung reduziert er die Problemwahrnehmung auf das Problem der finanziellen Notlage.

6.4.1.2 Schlussfolgerung

Aufgrund rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen geht es beim Erstgespräch auf Sozialdiensten darum, die Bedürftigkeit der Antragsstellenden festzustellen und eine Situationsanalyse zu erstellen. Was Inhalt der Situationsanalyse ist, wird vom Sozialdienst vorgegeben. Obwohl die Situationsanalyse neben dem Einkommen auch noch andere Themen erfasst, ist der Fokus auf die finanzielle Existenzsicherung gelegt. Dies erklärt sich dadurch, dass sich der Anspruch auf Sozialhilfe aufgrund einer finanziellen Bedürftigkeit ergibt. Das heisst, im Erstgespräch von Sozialdiensten geht es primär darum festzustellen, ob die antragsstellende Person zu wenig Einkommen hat, um ihre Existenz zu sichern. Anliegen anderer Art können innerhalb einer freiwilligen Beratung bearbeitet werden, sofern nicht gleichzeitig eine finanzielle Not besteht. Durch die Fokussierung auf die Finanzen werden die Probleme dementsprechend reduziert. Diese Problemreduktion

durch den Sozialdienst muss der Sozialarbeiter teilweise stützen, weil er in seiner Tätigkeit an Rechtsnormen gebunden ist. In der Sequenz 3 beteiligt sich der Sozialarbeiter zwei Mal am Gespräch, als es um die Thematik des Einkommenserwerbs geht. Es zeigt sich exemplarisch, was im Verlauf des Gespräch geschieht: Der Sozialarbeiter übernimmt die Fokussierung des Sozialdienstes auf die Finanzen. Der Sozialarbeiter beginnt circa nach dem ersten Drittel des Gesprächs eine Methode zu verwenden, welche für diese Reduzierung geeignet ist.

Durch die Methode des narrativen Interviews, welche der Sozialarbeiter zu Beginn des Gesprächs verwendet, erfährt er Ereignisse aus dem Alltag und kann damit das Handeln des Klienten besser verstehen. Er erhält Einblick in die individuelle Sichtweise des Klienten und beugt dadurch eine Problemumdeutung und -reduktion vor. Die Methode ist jedoch nur sehr beschränkt dienlich, um etwas über die finanzielle Lage zu erfahren. Damit er die institutionellen und rechtlichen Vorgaben erfüllen kann, muss der Sozialarbeiter von der Methode des narrativen Interviews abweichen, den Redefluss unterbrechen und gezielte Fragen stellen. Der Sozialarbeiter versucht, einer Problemreduktion und -umdeutung entgegenzuwirken, doch aufgrund der rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen ist dies nur bedingt möglich. Damit wird Kählers (2001, S. 35-36) These gestützt, dass institutionelle Regeln oft vor der Individualität der Klientel stehen. Im vorliegenden Fall zeigt sich ein Spannungsfeld zwischen Offenheit gegenüber dem Alltag und den lebensweltlichen Problemen einerseits und der Problemreduktion durch die Institution andererseits. Der Sozialarbeiter versucht, beide Interessen zu verfolgen.

6.4.2 Die unterschiedlichen Lebenswelten

Was als Problem betrachtet wird, hängt mit der Lebenswelt zusammen, in der sich die betroffene Person befindet. In dieser gelten eigene Werte, sie hat einen eigenen Handlungsraum und andere Deutungsmuster. (Thiersch, 1986, S. 17-19). Sozialarbeitende auf Sozialdiensten haben oftmals eine andere Lebenswelt als ihre Klientel. Deshalb ist das Verständnis für die Probleme und die Problemlösungsstrategien nicht ohne Zutun vorhanden. Damit sich die Beratenden ein Verständnis verschaffen können, bedarf es zuerst einer Verständigung über die Lebenswelt der Klientel und die Beobachtung derselben. Dieses Verständnis versucht sich der Sozialarbeiter mit der Gesprächsmethode des narrativen Interviews zu verschaffen. Dies gelingt ihm aber nicht in allen Bereichen, wie mittels folgender Sequenzen dargelegt wird. Wir zeigen auf, dass der Sozialarbeiter die Lebenssituation des Klienten anders einschätzt als dieser selbst und damit das Problem umdeutet.

6.4.2.1 Der Klient lebt in der Vergangenheit

Im Gespräch kommt der Klient immer wieder auf schmerzhaftere Ereignisse zu sprechen, weshalb angenommen werden kann, dass sie den Klienten stark beeinflusst haben und immer noch beeinflussen, obwohl sie mehrere Jahre zurückliegen. Es folgen ausgewählte Sequenzen (4-7), in welchen der Klient diese Erlebnisse erwähnt. Alle finden innerhalb von drei Minuten statt.

Gesprächsausschnitt 4, circa 12 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Die Eltern sind mir ja auch gestorben in dieser Zeit (.)

S: Ja

K: Vater, Mutter (.) Und jetzt bin ich schon mehrere Jahre alleine (.)

S: Ja

K: Also mit der Katze zusammen [(.) Ja]

S: [Da ist] in diesem Sinn gerade so wirklich ein
kritisches [Lebensereignis gewesen, wo]

(Zeilennr. 283-288)

Gesprächsausschnitt 5:

K: Eben die Scheidung ist noch dazugekommen (.)

(Zeilennr. 290-291)

Gesprächsausschnitt 6:

K: [(.) Weil] eben in R. (psychiatrische Klinik) ist die Frau nach halbem Monat mit dem

S: [Aha ja ja]

K: Fürsprecher Fürsprecher einfach ohne Vorwarnung. Ich habe einfach gewusst, dann und dann musst du brav sein, es kommt dann ein Fürsprecher mit der Frau (.)

S: Ja

K: Ist sie kommen scheiden knall hart (.)

S: Ja

K: knall hart (.) Und da hat es mich natürlich gerade [zusammengestaucht (.)] Da bin ich

S: [Ja ja]

K: natürlich gerade, da haben sie mich gerade auf J. (psychiatrische Klinik) getan (.)

S: Ja

K: Weiss ich noch. [(lacht leise) Ja es ist ein brutal]

S: [Also es ist (.)das sind] und eben ganz also so
Verlusterfahrungen so [angesammelte Verlusterfahrungen]

(Zeilennr. 298-312)

Gesprächsausschnitt 7:

S: Das sind jetzt mehrere Jahre liegt [das (.) Jawohl ja]

(Zeilennr. 319)

Zu Beginn (Gesprächsausschnitt 4) spricht der Klient den Tod der Eltern an. Auf diesen geht der Sozialarbeiter nicht auf der Gefühlsebene ein. Er nimmt das Ereignis nur sachlich als „kritisches Lebensereignis“ zu Kenntnis. In der Sequenz 6 verweist der Klient zwei Mal mit „knall hart“ darauf hin, wie schmerzlich die Scheidung war. Auch auf dieses, vom Klienten als tragisch empfundene Ereignis, geht der Sozialarbeiter nicht ein. Ebenso wenig auf die Bemerkung, dass der Klient aufgrund des Burnouts und des Verlustes seiner Frau in zwei psychiatrische Kliniken gehen musste. Der Sozialarbeiter geht auf dieses emotionale Thema nur zusammenfassend ein, indem er sie sachlich als „angesammelte Verlusterfahrungen“ beschreibt. Dieses Verhalten kann als Teil der Methode des narrativen Interviews verstanden und muss deshalb nicht zwingend als Unverständnis des Sozialarbeiters aufgefasst werden. Hingegen deutet die Bemerkung der Sequenz 7, dass die Ereignisse schon mehrere Jahre zurückliegen, darauf hin, dass der Sozialarbeiter das Ganze als abgeschlossen betrachtet. Für den Klienten hingegen sind die Schmerzen über diese Verluste immer noch präsent. Der Klient hat in seiner Lebenswelt einen anderen zeitlichen Bezug als der Sozialarbeiter. Er lebt in der Vergangenheit. Für ihn sind die Erlebnisse viel aktueller, als sich der Sozialarbeiter dies vorstellt. Das belegt auch der folgende Gesprächsausschnitt. Dieser zeigt, dass der Klient die Situation, so wie sie heute ist, noch nicht wahrhaben kann. In dem Abschnitt spricht der Klient über eine Taggeldversicherung. Keine Versicherung will das Risiko eingehen, ihn aufzunehmen, weshalb er das Risiko des Erwerbsausfalls selber tragen muss. In diesem Zusammenhang spricht er nicht von sich alleine, sondern von „uns“:

Gesprächsausschnitt 8, circa 21 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Für sie ist das nur ein Risiko und für uns.

(Zeilennr. 511)

Es ist anzunehmen, dass der Klient mit „uns“ sich und seine Ex-Frau meint, da seine Kinder vor kurzem finanziell selbständig wurden. Da er geschieden ist, geht es nur noch um seine finanzielle Absicherung. Trotzdem spricht er von „uns“. Damit zeigt sich, dass der Klient sich noch nicht als

alleinstehend wahrnimmt. Diese Annahme erhärtet sich mit folgendem Gesprächsabschnitt, in welchem er von seiner Frau und nicht von seiner Ex-Frau spricht.

Gesprächsausschnitt 9, circa 12 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Die Frau ist mit dem Anwalt gekommen scheiden

(Zeilennr. 293)

Er spricht unbewusst von sich und seiner Frau und zeigt damit auf, dass er seine Identität als Geschiedener noch nicht angenommen hat. Der Klient hat die Scheidung noch nicht verarbeitet. Auch als er über die Liegenschaft erzählt, in der er mit ihr und den gemeinsamen Kindern gelebt hatte, wird deutlich, dass ihn der Verlust immer noch sehr beschäftigt, wie folgender Ausschnitt zeigt.

Gesprächsausschnitt 10, circa 45 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Ich will nicht mehr dort rauf ehm. Ja jetzt sind sie nicht mehr dort die ganze

Familie, das ist irgendwie gleich ein bisschen traurig [(.)] (alles sehr leise)

S: [Ja ja ist] (leise)

K: Ja so (alles sehr leise)

S: Ein Stück Biografie, wo-o-o nicht [ganz einfach ist.]

K: [Nach über zwanzig Jahren] ist doch gleich

oder. (alles leise)

S: Ja Ja (alles leise)

K: Manches schönes erlebt (alles leise) (.)

S: Ja (leise)

K: Von dem lebe ich noch. Wunderschöne Jahre gehabt

(Zeilennr. 1078-1088)

Dieser Ausschnitt legt nochmals deutlich dar, dass der Klient in Bezug auf seine Familie in der Vergangenheit lebt. Das ist einerseits daran zu erkennen, dass die Verlusterfahrungen sehr präsent sind, andererseits sagt er selber aus, dass er von den schönen Erfahrungen lebt, welche er vor den schmerzhaften Ereignissen machen konnte.

6.4.2.2 Schlussfolgerung

Nach Thiersch (1986, S. 17-19) hat die Lebenswelt drei Bezüge: den sozialen, räumlichen und zeitlichen. Zu letzterem gehört das Leben in der Gegenwart wie auch in der Vergangenheit. In der Lebenswelt des Klienten besteht ein starker zeitlicher Bezug zur Vergangenheit. Der Sozialarbeiter hingegen lebt mehr gegenwartsorientiert, wie mit seiner Bemerkung über die acht Jahre bereits gezeigt wurde. Damit er den Klienten verstehen kann, wäre ein gemeinsamer Hintergrund, mit ähnlichen Situationsdefinitionen und Werten dienlich. Weil er dies wahrscheinlich nicht hat, braucht es eine Verständigung darüber, wie der Klient sein Leben erlebt, wie sein Alltag, mit dem zeitlichen Bezug und dem Schmerz aussieht. Der Klient ist dafür offen, weshalb er die Verluste

auch immer wieder anspricht. Hierfür ist das narrative Interview sehr dienlich. Doch der Sozialarbeiter muss aus dem Erzählten die richtigen Schlüsse ziehen können, sich interessiert auf das Thema und den zeitlichen Bezug im Verständnis des Klienten einlassen. Nur so kann eine Problemreduktion verhindert werden. Folgend wird aufgezeigt, dass der Sozialarbeiter sich nicht auf den Alltag einlässt, sondern die Erlebnisse in einer abstrakten Kategorie zusammenfasst, sich damit vom Erleben des Klienten distanziert und die Probleme umdeutet.

6.4.2.3 Höhersymbolische Sinnwelt

Auffallend an den Gesprächssequenzen 5, 6 und 10 ist neben der erwähnten Thematik der Lebenswelt, dass der Sozialarbeiter von „kritische[n] Lebensereignis[en]“, „angesammelte[n] Verlusterfahrungen“ und „ein[em] Stück Biografie, wo-o-o nicht ganz einfach ist“ spricht. Die Begriffe sind sachlich und entstammen dem System Soziale Arbeit, letzterer gehört zur Methode des narrativen Interviews. Die analytischen Ausdrücke distanzieren sich völlig von der emotionalen Ebene, die der Klient anspricht. Wie Wirth (1982, S. 121) aufzeigt, werden die vom Klienten angedeuteten Probleme (der Schmerz über die Scheidung sowie der Verlust der Eltern und der Arbeitsstelle) mithilfe der höhersymbolischen Sinnwelt umgedeutet. Die Begriffe haben nicht mehr einen wirklichen Bezug zur Thematik des Klienten. Sie sind abstrakt und übertragbar auf beliebig viele Ereignisse. Damit kann der Sozialarbeiter einerseits die Problematik besser bearbeiten, andererseits verschafft er sich selber Distanz zu den Emotionen der Klientel. Schütze (1997, S. 56) weist darauf hin, dass bevorzugt die Informationen über ein Problem ausgeklammert werden, welche die Problembearbeitung für die Sozialarbeitenden erschweren. Dabei besteht dann die Gefahr, dass Lösungen entstehen, welche nicht zu den realen Problemen passen. Wie mit Schütze (1996, 230-233) aufgezeigt werden konnte, sind Sozialarbeitende auf Abkürzungsstrategien angewiesen, damit sie die oftmals unübersichtlichen Fallkonstellationen überhaupt bearbeiten können. Dafür müssen die Strategien und Routinen der Fallbearbeitung immer wieder kritisch hinterfragt werden. Es sollten nicht jene Probleme ausgeklammert werden, die im Zentrum der Lebenswelt der Klientel stehen. Im vorliegenden Fall geschieht dies jedoch. Aufgrund des Gesprächs, in welchem er immer wieder auf die Verluste der Arbeitsstelle und seiner Frau sowie das Burnout zu sprechen kommt, ist davon auszugehen, dass neben der finanziellen Notlage die Verluste die grössten Probleme des Klienten sind. Weil hier der Sozialarbeiter bestimmt, welche Probleme als behandlungsbedürftig betrachtet werden, erhält der Klient keine Hilfe in den anderen Bereichen.

6.4.3 Unterschiedliche Problemwahrnehmungen

Was als Problem und als Problemursache angesehen wird, hängt vom Betrachter respektive der Betrachterin ab. So kann nach Wirth (1982, S. 62-63) eine Situation gesellschaftlich als problematisch betrachtet werden von der betroffenen Person jedoch nicht. Damit Sozialarbeitende eine Einsicht in die Problemwahrnehmung der Klientel erhalten, müssen sie sich darüber verständigen, was als Problem betrachtet wird. Sie müssen, wie es Habermas nennt, verständigungsorientiert handeln. (vgl. Vester, 2010, S. 117) Dafür wird argumentativ geklärt, was unter dem Problem verstanden wird. Unterlassen sie dies, oder ziehen sich die Sozialarbeitenden auf einen Expertenstatus zurück und definieren das Problem nur aufgrund ihres Fachwissens, liegen Grundspannungen vor respektive werden solche erzeugt. Diese unterschiedlichen Wahrnehmungen der Probleme führen zu Lösungen, welche die Klientel nicht umsetzen will oder kann, weil sie nicht in ihre Lebenswelt passen. Im vorliegenden Fall bemerkt der Klient, dass bezüglich der Problemursache unterschiedliche Meinungen vorliegen. Deshalb versucht er herauszufinden, was der Sozialarbeiter als Ursache für seine Probleme sieht und will ihn von seinem Verständnis der Problemursache überzeugen.

6.4.3.1 Das Burnout wird verkannt

In den vergangenen Jahren hat sich der Klient um eine niedrigprozentige Anstellung bemüht, die er neben seiner selbständigen Erwerbstätigkeit erledigen möchte. Doch er hat bis jetzt immer eine Absage erhalten. Der Klient erklärt sich dies mit seinem fortgeschrittenen Alter und seinem durchgestandenen Burnout. Im nachfolgenden Abschnitt zeigt sich, dass der Sozialarbeiter diese Einschätzung nur teilweise teilt:

Gesprächsausschnitt 11, circa 11 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Ich bin wirklich Steuererklärungen (.) Und "gället" mit über sechzig, da haben Sie keine Chance mehr irgendwo auf einer Bank wieder, wenn Sie mehrere Jahre [(kurzes Lachen)]

S: [Ja ja ja]

K: Und dann das Problem mit dem Burnout. Das Problem mehrere Monate Klinik und so weiter, das schreckt jeden ab. Aha Sie sind mehrere Monate in der Klinik gewesen. Noch mehrere Monat davon in J. (..) Da sagen halt die Leute he, [jöö.]

S: [weisst du]

K: Also ich habe einen einzigen Fall, der mir hat, ein einziger Fall, wo ich dann wieder angerufen, ich tue jeden Kunden anrufen, wo ich aus der Klinik bin gekommen im zweitausendunddrei. Tue ich jeden Kunden anrufen.

(Zeilennr. 256-266)

Der Klient geht davon aus, dass er aufgrund seines Alters, des durchgestandenen Burnouts und der psychischen Fragilität nur noch sehr geringe Arbeitschancen auf dem Stellenmarkt hat. Der Sozialarbeiter stimmt dem Klienten nicht aktiv zu. Er gibt mit kurzen Worten lediglich zu verstehen, dass er dem Klienten immer noch zuhört und lässt diesen weiter erzählen. Dies lässt sich bei der vorlie-

sprächsausschnitt zeigt auf, dass das Burnout als Ursache vom Sozialarbeiter verkannt wird. Dabei geht es darum, dass der Klient keine Taggeldversicherung abschliessen kann. Er teilt mit, dass das Burnout eine abschreckende Wirkung gegenüber den Versicherungen hat.

Gesprächsausschnitt 14, circa 22 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Auch schon nur Burnout (.) Mit über sechzig ein Burnout, da löscht es jeder
Versicherung [ab.]

S: [Ja]

K: Da will keine das Risiko trage, Taggeldversicherung einzugehen.

S: Ja. Was eben bei VVG ist eben eh Vertragversicherungsrechtgebung das heisst
die haben eben die Möglichkeit, oder dann dürfen sie, eh oder müssen keinen
Vertrag anbieten [und von dem her werden sie natürlich die Risiken sehr wohl
wollen abschätzen mit denen Gesundheitstesten (.) Ja]

(Zeilennr. 525-532)

Der Klient erklärt, dass das Burnout eine schlechte Voraussetzung für den Abschluss einer Taggeldversicherung ist. Der Sozialarbeit erwidert, dass der Klient auch nach seiner Einschätzung schlechte Aussichten hat, von einer Taggeldversicherung aufgenommen zu werden. Dabei greift er aber das kurz zuvor verwendete Argument des Burnouts nicht auf, sondern sieht den Hauptgrund bei der Gesundheit. Dazu zählt zwar auch die Psyche, sie macht jedoch nur einen Teil davon aus. Schlussfolgernd wird das Burnout in dieser Sequenz als Problem nicht anerkannt oder zumindest nicht von beiden als schwerwiegend betrachtet.

6.4.3.2 Schlussfolgerung

Insgesamt orten der Sozialarbeiter und der Klient die Ursachen für die geringen Chancen auf dem Arbeitsmarkt anders. Ihre Vorstellungen unterscheiden sich über die Auswirkung des Burnouts auf die Arbeitssuche. Dabei entstehen Spannungen aufgrund des ungeklärten Geltungsanspruchs Wahrheit. Der Klient gewichtet die Auswirkungen des Burnouts stark, wohingegen der Sozialarbeiter das Burnout als Ursache für die schwierige Vermittelbarkeit nicht aufgreift oder ihm in Bezug auf die Taggeldversicherung keinen grösseren Stellenwert einräumt. Aufgrund der Spannungen fürchtet der Klient, dass der Sozialarbeiter seine Bemühungen um eine Arbeit bezweifelt. Woraus sich die Spannung im Geltungsbereich der Wahrhaftigkeit ergibt. So kann keine gemeinsame Lösung entstehen. Aufgrund der Problemveränderung entsteht eine Lösung, die in der Lebenswelt nicht hilfreich ist, weil die erwähnten Einflüsse und der begrenzte Handlungsraum (bedingt durch das Burnout) Teil des Problems sind.

6.4.4 Verkennen eines Problems

Die in der Sozialen Arbeit anzutreffenden Fallkonstellationen bestehen in der Regel aus komplexen Problemen, die ineinander verstrickt sind. Damit die komplexen Fälle überhaupt bearbeitet werden können, müssen sie abstrahiert und Randerscheinungen vernachlässigt werden (Schütze, 1996, S. 230-233). Allerdings ist im Vorhinein meist nicht offensichtlich, was eine Randerscheinung ist. Durch die Komplexitätsvereinfachung, auch Abkürzungsstrategien genannt, kann der Realität nicht mehr Rechnung getragen werden, weshalb die Gefahr besteht, dass Lösungen entstehen, welche nicht mit den realen Probleme übereinstimmen so dass die Probleme eventuell nicht behoben werden können. Anhand des nachfolgenden Gesprächsausschnitts wird aufgezeigt, weshalb beim Thema der Neuverschuldung eine Problemreduktion durch den Sozialarbeiter geschieht.

6.4.4.1 Die Neuverschuldung wird verkannt

Im folgenden Beispiel legt der Klient seine Neuverschuldung dar. Diese wird vom Sozialarbeiter nicht aufgegriffen, obwohl es der Klient gleich mehrmals anspricht.

Gesprächsausschnitt 15, circa 23 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: nachher habe ich noch einen teuren Ding gehabt: W., V.? (Anmerkung:

Konsumkreditinstitute) Zu fünfzehn Prozent (.) (lacht leise)

S: Aha ja

K: Und den habe ich anfangs ein bisschen bisschen, können, ist da nichts mehr drauf.

Aber aber ich habe erhöht. Ja das Problem ist eben schon das (.) ab diesem Jahr ist jetzt von den Alimenten her oder jetzt sind die Kinder dann alle zusammen (.)

Lehrer und jetzt kann ich dann markant reduzieren, das ist eben auch noch dazugekommen. Ich habe immer mehr Schulden müssen und ich ich kann nicht Alimente bezahlen von denen von denen Einnahmen wo ich wo ich bei den Steuern habe [(.) Und früher]

S: [Aha jajaja]

K: habe ich gerade die Eltern mehrere Jahre im Altersheim gehabt (.)

S: Ja ja

(Zeilennr. 539-551)

Der Klient macht selber auf das Problem aufmerksam, der Sozialarbeiter fragt jedoch nicht nach. Er lässt den Klienten weitererzählen und unterstützt den Redefluss mit kurzen Zustimmungen. Auch als der Klient die Erhöhung seiner Hypothek erläutert, geht der Sozialarbeiter nicht darauf ein. Er lässt den Klienten wie bereits beim Konsumkredit weiter erzählen, wie sich folgend zeigt:

Gesprächsausschnitt 16, kurz auf Abschnitt 9 folgend:

K: komme ich hin mit zwanzig geben und jetzt habe ich eben hier müssen, weil einfach alles zusammen ein bisschen, aber jetzt bin ich auch dort oben

[(.) Und (.) ich bin (.) Ja gar nicht (dieser Satz laut)]

S: [Ja ja also da haben Sie wahrscheinlich auch nicht mehr Möglichkeit]

K: Zurzeit habe ich fünfhundertzwanzig, also ja dass ist jetzt einfach wirklich eh. Aber die andere hat jetzt trotzdem noch etwas einmal etwas gegeben (ab aber leise bis Satzende immer leiser) (.)

S: Ja

(Zeilennr. 556-563)

Der Sozialarbeiter stellt das Problem sachlich fest, ohne dass er dabei Hilfe anbietet. Als der Sozialarbeiter gegen Ende des Gesprächs das Erzählte nochmals zusammenfasst, erwähnt er die Neuverschuldung gar nicht mehr. Sie ist für ihn nicht so relevant, dass sie als wichtiges Problem aufgefasst werden müsste, das in der Zusammenfassung zu erwähnen ist.

6.4.4.2 Schlussfolgerung

Die Verschuldung stellt für den Sozialarbeiter kein Kernproblem dar, weshalb er sie vernachlässigt. Eine mögliche Erklärung dafür ist, dass er keine Schuldenberatung macht, weil dies nicht seine Aufgabe ist. Ein weiterer möglicher Grund für das Auslassen dieser Neuverschuldung ist, dass der Sozialarbeiter im Rahmen der Sozialhilfe nicht die Möglichkeit hat, Schulden zu sanieren. Nach Thiersch (1985, S. 26-29) werden aufgrund der Institutionalisierung nur noch Probleme erkannt, die mit den vorhandenen Ressourcen bearbeitet werden können. Die Ressourcen zur Schuldenberatung hat der Sozialarbeiter nicht. Dies würde aber das Unterlassen einer Hilfe nicht rechtfertigen. Ein weiterer möglicher Grund ist die von Schütze (1997, S. 56, 230) beschriebene Abkürzungsstrategie der Fallanalyse und -bearbeitung. Dabei wird das beschriebene Symptom aufgrund der Vereinfachung der Problembearbeitung nicht berücksichtigt. Eventuell tut dies der Sozialarbeiter mit der Annahme, dass sich die finanzielle Situation bald ändern wird, da die Kinder seit kurzem selber Geld verdienen.

Im Zusammenhang mit den Abkürzungsstrategien stellt sich die Frage nach der Legitimation des narrativen Interviews. Weshalb muss der Klient so viel erzählen, wenn der Sozialarbeiter die Information in der Zusammenfassung nicht berücksichtigt? Auch hier zeigt sich, dass diese Methode für das Erstgespräch ungeeignet ist, da der Sozialarbeiter neben der Neuverschuldung auch andere Informationen erhält, welche er nicht verwendet. Da viele Informationen in der Zusammenfassung des Sozialarbeiters nicht erwähnt sind, ist davon auszugehen, dass diese nicht schriftlich festgehalten werden, in Vergessenheit geraten und somit auch ihren Wert für spätere Gespräche verlieren.

6.4.5 Kategorisierung des Klienten

Sozialarbeitende werden in ihrem Berufsalltag mit komplexen Fallkonstellationen konfrontiert. Um diese zu lösen, gibt es kein Standardverfahren. Mit Schütze (1997, S. 56) konnte im ersten Teil dieser Arbeit aufgezeigt werden, dass Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen auf Vereinfachungsstrategien zurückgreifen, damit sie die Probleme innerhalb der knappen zur Verfügung stehenden Zeit bearbeiten können. Zu diesen Vereinfachungsstrategien gehört die Entwicklung von Klienten- und Klientinnenkategorien. Sie sollen den Sozialarbeitenden helfen, die Hilfestellungen besser zu planen und grosse Fallzahlen zu bewältigen. Doch durch die Kategorisierung verliert der Einzelfall seine Individualität, denn diese muss vernachlässigt werden, damit der Fall überhaupt in eine Kategorie passt. Für die Problemdefinition bedeutet dies, dass die Probleme den Kategorien angepasst werden müssen. Im vorliegenden Fall geht der Sozialarbeiter unbewusst davon aus, dass der Klient über wenig Wissen von Versicherungen verfügt und im Umgang mit Belegen wenig versiert ist. Damit kategorisiert er ihn.

6.4.5.1 Die Aberkennung des Fachwissens

Im folgenden Gesprächsausschnitt erklärt der Klient dem Sozialarbeiter, dass er bei mehreren Versicherungsgesellschaften Anträge für eine Taggeldversicherung gestellt hat. Diese wurden abgelehnt. Weiter erläutert der Klient, dass diese negativen Bescheide durch sein Alter und das Burnout zu erklären seien. Aus der Sequenz wird ersichtlich, dass der Klient gut über die Taggeldversicherung informiert ist. Trotzdem wird der Sozialarbeiter ihn daraufhin über diese aufklären. Damit erkennt er das Fachwissen des Klienten unbewusst nicht an.

Gesprächsausschnitt 17, circa 21 Minuten nach Gesprächsbeginn:

S: [Ja ja (.) Ah da haben Sie] probiert, dass Sie da
[noch in den in den Taggeldver]

K: [Mit fünf Jawohl wo ich dann auf den Ding]
aber dd ich habe an fünf Orten, mich beworben und fünf Mal die Absage
überbekommen (.)

S: Ja

K: Auch schon nur Burnout (.) Mit über sechzig ein Burnout, da löscht es jeder
Versicherung [ab.]

S: [Ja]

K: Da will keine das Risiko tragen, Taggeldversicherung einzugehen.

S: Ja. Was eben bei VVG ist eben eh Vertragversicherungsrechtgebung das heisst
die haben eben die Möglichkeit, oder dann dürfen sie, eh oder müssen keinen
Vertrag anbieten [und von dem her werden sie natürlich die Risiken sehr wohl
wollen abschätzen mit den Gesundheitstesten (.) Ja]

(Zeilennr. 519-532)

Mit der Bemerkung, dass keine Versicherung das Risiko eingehen wolle, gibt der Klient implizit zu verstehen, dass er über privatrechtliche Versicherungsverträge in Bezug auf Taggeldversicherungen informiert ist. Davon ist auch auszugehen, weil der Klient eine Ausbildung zum Kaufmann absolvierte und deshalb über privatrechtliche Versicherungsverträge Bescheid wissen sollte. Doch der Sozialarbeiter nimmt diese Kompetenzen nicht wahr, sondern erklärt dem Klienten, weshalb die Ablehnung rechtlich korrekt ist. Er erklärt ihm also das, was der Klient bereits weiss. Dadurch verkennt er latent das Fachwissen des Klienten. Schon in einem früheren Gesprächsabschnitt geschieht eine indirekte Abwertung des fachlichen Wissens des Klienten. In diesem geht es um die administrativen Kompetenzen:

Gesprächsausschnitt 18, kurz nach Gesprächsbeginn:

S: Sie haben ja die Unterlagen eh haben Sie abgegeben.

K: [Jawohl]

S: [Eh] vielleicht einmal von meiner Seite her, einfach ein Kompliment Sie machen (lächelnd gesprochen) das jeweils sehr vor-bildlich. [Also, es ist sehr (.)]

K: [Ich tue es auch ehrlich]

S: es ist vollständig (.)

K: Ist wahr?

S: Ja, ja. Sehr vollständig. Und dann eh ist es auch sehr übersichtlich. Sie tun es ja jeweils noch abschreiben (von Satzanfang bis hier leise) eh anschreiben, was jetzt wo ist.

K: Eh ja. Es gibt auch Routine mit den Jahren. [He hä? (.) h (lacht)]

S: [(lacht) (.) Genau]

K: [[unverst. 1 Sek.]]

S: Aber es ist es ist sehr, wissen Sie, sehr über übersichtlich und das hilft ja dann auch so können die Situation einzuschätzen.

(Zeilennr. 3-20)

Der Sozialarbeiter macht dem Klienten ein Kompliment für seine administrativen Fähigkeiten, weil dieser die Belege fein säuberlich sortiert und angeschrieben eingesendet hat. Dies sind sich die Sozialarbeitenden auf dem Sozialdienst gemäss deren Aussage in der Regel nicht gewohnt. Indem er diesem Klienten ein Kompliment für die ordentlich sortierten Belege macht, zeigt er, dass er diesen Klienten kategorisiert hat, als Klienten, der Mühe im Bereitstellen von Unterlagen hat. Damit anerkennt er dessen Individualität nicht. Er übersieht, dass der Klient auf diese Fähigkeiten aufgrund seiner Tätigkeit als Steuerberater angewiesen ist. Zudem ist der Klient gelernter Kaufmann und verfügt über eine langjährige Berufserfahrung auf einer Bank, wo diese Kompetenzen

ebenfalls notwendig waren. Deshalb kann von ihm erwartet werden, dass er kompetent im Umgang mit Belegen ist. Insgesamt geschieht eine Abwertung der administrativen Kompetenzen. Der Sozialarbeiter arbeitet, allenfalls unbewusst, im Rahmen der Klienten- und Klientinnenkategorie „Sozialhilfebezüger“. Diese Kategorie füllt er mit seinem Erfahrungswissen, seinen Wertvorstellungen und den Vorgaben des Sozialdienstes aus. Diese Aberkennung der administrativen Fähigkeiten ist für den Klienten besonders schmerzlich, weil er sich diese jahrelang erworben hat und sie zu seinen Kernkompetenzen gehören. Der Klient zeigt diesen Schmerz in diesem Gesprächsausschnitt aber nicht, das heisst, er bleibt latent bestehen und beeinflusst das weitere Gespräch. Später weist er allerdings zwei Mal darauf hin, dass er sich im Versicherungswesen auskennt und bietet so die Möglichkeit die Grundspannung aufzuheben. Der Sozialarbeiter nimmt das latente Angebot aber nicht an:

Gesprächsausschnitt 19, circa 30 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Plötzlich ruft der andere an und sagt: Du hör zu, jetzt läuft meine Hypothek ab.

Das ist eben Service, ich bin ja über dreissig Jahr auf der Bank gewesen, kenne auch das Versicherungswesen. Und dieser Service ist aber im Preis inbegriffen.

Auch das ganze Jahr. Und ich ich habe jetzt wirklich Pendenzen, Pendenzen, ja sicherlich vierzehn Tage, zweieinhalb drei Wochen zu arbeiten, wo bereits bezahlt ist, wo im Preis inbegriffen ist (.)

S: Aha

(Zeilennr. 725-731)

Gesprächsausschnitt 20, circa 33 Minuten nach Gesprächsbeginn:

K: Denn ich kann nicht sagen Buchhaltung bin ich gut aber dort bin ich gut.

Steuerwesen, Bankwesen, Versicherungswesen (.)

S: Ja ja

K: Weil auf der Bank hat man, muss man heute auch das Versicherungszeugs

kennen, ein Versicherer weiss genau von den Banken die Sätze. Der weiss genau,

sieh da gibt es nur noch so viel noch vom Sparkonto. Wir geben ihnen so viel oder (.)

S: Ja ja genau (.)

(Zeilennr. 789-796)

In beiden Sequenzen gibt der Sozialarbeiter zwar zu verstehen, dass er dem Klienten zuhört, geht aber auf die Bemerkungen nicht ein. Deshalb kann keine Verständigung über die Kompetenzen stattfinden.

6.4.5.2 Schlussfolgerung

Der Klient wird im Vornherein als wenig kompetent im Umgang mit Administration und Versicherungen betrachtet. Dies entspricht einer Kategorisierung. Im vorliegenden Fall werden die Fähigkeiten so aberkannt, dass der Fall in die durch den Sozialarbeitenden unbewusst entwickelte Kate-

gorie „Sozialhilfeklient“ passt. Die Kategorie umfasst schlecht ausgebildete und administrativ weniger vertraute Klienten und Klientinnen. Damit schreibt der Sozialarbeiter dem Klienten unbewusst ein Problem zu, das dieser gar nicht hat. Er deutet das Problem aufgrund seiner Erfahrung und entfernt sich dadurch vom realen Klienten und von dessen Problemwahrnehmung. Thiersch (1985) warnt in diesem Zusammenhang, dass dadurch die Klientel in ihrer Problemwahrnehmung und in ihren eigenen Lösungsmöglichkeiten soweit verunsichert wird, bis sie sich selbst nicht mehr kompetent fühlt, das Problem zu lösen und sich deshalb nur noch auf die Hilfe durch Sozialarbeitende verlässt. (S. 26-29)

Thiersch (1989, S. 183-185) weist anhand der institutionalisierten Beratung nach, dass Probleme umgedeutet werden, damit sie zum Angebot der Organisation passen und mit den vorhandenen Ressourcen zu bearbeiten sind. Im vorliegenden Erstgespräch wird der Fall nicht den Ressourcen des Sozialdienstes, sondern den Fähigkeiten des Sozialarbeiters angepasst. Der Sozialarbeiter ist im Bereich Versicherungen kompetent. Er will dem Klienten mit seinem Fachwissen helfen, doch das ist nicht notwendig, weil der Klient bereits selber über das Fachwissen verfügt.

7. Fazit

Wie einleitend in dieser Arbeit gezeigt, wird der Hilfebedarf von Sozialhilfeklienten und -klientinnen im Wesentlichen aufgrund des Erstgesprächs bestimmt. Deshalb ist es relevant, wie die Probleme der Klientel in diesem Gespräch wahrgenommen und erfasst werden. In der Beratung werden Lebensschwierigkeiten meist abstrahiert, auf ein scheinbares Kernproblem reduziert oder auf ein vermutetes und bearbeitbares Problem hin umgedeutet. Auf der Basis dieser Problemveränderung werden Lösungen erarbeitet, die nur schwerlich umzusetzen sind, weil sie nicht zum realen Problem passen. Ziel dieser Arbeit war, ausfindig zu machen, welche Gründe zu einer Problemreduktion und -umdeutung während Erstgesprächen in den Sozialdiensten führen. Zur Untersuchung dieser Frage verwendeten wir Thierschs (1989) „Homo consultabilis“ als theoretischen Ausgangspunkt. Darauf aufbauend zogen wir ergänzende Ausführungen weiterer Autoren und Autorinnen hinzu und analysierten zwei Erstgespräche. Schon bei der eingehenden Beschäftigung mit dem Konzept von Thiersch und themennaher Literatur wurde ersichtlich, dass die Ursachen für Problemreduktion und -umdeutung vielfältig sind. Die Einflussfaktoren, welche wir einzeln aufgegriffen, erläutert und ergänzt haben, lassen sich dabei teilweise nur schwerlich auseinanderhalten. Dies wurde insbesondere bei der Analyse ausgewählter Gesprächssequenzen deutlich.

Mittels dieser Thesis konnten wir zeigen, dass die Probleme oftmals von Sozialarbeitenden reduziert und umgedeutet werden. Die Gründe dafür liegen jedoch nur selten (allein) in den beratenden Personen. Die Problemwahrnehmung der Sozialarbeitenden wird wesentlich durch die Gesellschaft, die Institution sowie die Profession Soziale Arbeit beeinflusst. Unter anderem führen gesellschaftliche Wertvorstellungen direkt und indirekt zu Problemreduktion und -umdeutung, indem politische Versorgungsträger sowie übergeordnete Verwaltungseinheiten, gesteuert und geprägt durch Normen, Einfluss auf die Arbeit und Rahmenbedingungen der Sozialdienste nehmen. Sozialdienste können sich den politischen Forderungen nicht entziehen, sonst verlieren sie ihre Legitimation. Aktuell sehen sich Sozialdienste beispielsweise mit eingeschränkten Ressourcen und dem Bonus- Malus-System konfrontiert, weshalb sie ihr Leistungsangebot einschränken, ihre Zuständigkeit beschränken und die Verfahrensstrukturen und internen Rahmenbedingungen anpassen, um eine positive Leistungsbilanz zu erzielen. Dadurch reduzieren sie immer auch die Probleme. Darüber hinaus prägen die gesellschaftlichen Wertvorstellungen auch direkt die Werte der beratenden Person. Neben den Interessen der Gesellschaft und der Institution führt auch der Einfluss der Profession zu Problemreduktion und -umdeutung, obwohl sie selbst dazu aufruft, das gesamte Potential des Menschen zu erschliessen (Avenir Social, 2000, S. 1). Zum einen ergibt sich eine Problemreduktion und -umdeutung aufgrund der Professionalisierung, weil Beratende sich infolge ihre Aus- und Weiterbildung eine höhersymbolische Sinnwelt und Fachwissen angeeignet haben, das sich von der Wahrnehmung der Klientel unterscheidet. Zum anderen entwickelt die Profession Vereinfachungsstrategien, mithilfe derer komplexe Fallkonstellationen routiniert bearbeitet werden kön-

nen. Auch die gewählte Beratungsmethode kann ein Grund für Problemreduktion und -umdeutung sein, weil das Problem so strukturiert und reduziert werden muss, dass es zur Vorgehensweise passt. Darüber hinaus sind Lebenswelt und Kommunikationsformen von Beratenden und der Klientel oftmals unterschiedlich, was zu abweichenden Wahrnehmungen und Kommunikationsschwierigkeiten führt. Beide stellen weitere wesentliche Gründe für die Problemreduktion und -umdeutung dar. Die aufgezählten Gründe zusammenfassend wäre es deshalb zu kurz gegriffen, die Sozialarbeitenden als Hauptgrund der Problemreduktion und -umdeutung zu sehen.

Die detaillierte Analyse der beiden Erstgespräche lieferte Beispiele für Problemreduktion und -umdeutung. Dank der Interpretation liessen sich wechselseitige Einflüsse der zuvor genannten Faktoren auf die Problemwahrnehmung der Sozialarbeitenden und Klientel veranschaulichen. Zudem wurde erkennbar, dass eine Strukturierung und Fokussierung unumgänglich ist. Unter anderem, weil das Erstgespräch die Funktion hat, den Sozialhilfeanspruch abzuklären. Rechtlich und institutionell gegebene Rahmenbedingungen sowie die finanzielle Notlage der Klientel, welche einer raschen Entscheidung bedarf, führen zu einer Problemreduktion und -umdeutung. In der Analyse zeigte sich weiter, dass offene Gesprächsmethoden für Erstgespräche auf Sozialdiensten weniger geeignet sind, auch wenn diese der Problemreduktion und -umdeutung entgegen wirken. Aufgrund der institutionellen Vorgaben und des Zeitdrucks ist es den Sozialarbeitenden nämlich nicht möglich, auf alle durch die Klientel eingebrachten Themen einzugehen. Zudem müssen Sozialarbeitende bestimmte Informationen erfragen, um die Anspruchsberechtigung abzuklären.

Weil eine Strukturierung und Fokussierung notwendig ist, sollten Möglichkeiten und Grenzen des Erstgesprächs transparent gemacht und die Klientel über notwendige Reduktionen informiert werden, damit sie die Gelegenheit erhält, den Hilfeprozess zu verstehen und so an diesem mitarbeiten zu können. Weiter zeigte sich in der Analyse, dass es bei als zentral wahrgenommenen Themen einer diskursiven Klärung bedarf, um eine annähernde Problemwahrnehmung zu erreichen. In diesem Sinne kann es notwendig werden, von der Strukturierung in gewissen Teilen abzulassen. Spannungen aufgrund abweichender Geltungsansprüche beeinträchtigen sonst das gesamte Gespräch, weil sie immer wieder auftauchen.

Insgesamt verdeutlichte die Analyse in Verbindung mit der Theorie, dass Problemreduktion und -umdeutung in Erstgesprächen von Sozialdiensten stattfinden. Diese sind teilweise auch notwendig, damit die komplexen und ineinander verschlungenen Problemkonstellationen bearbeitbar werden. Dabei sollten Sozialarbeitende aber offen bleiben für die Problemwahrnehmung der Klientel, da sonst Lösungen erarbeitet werden, welche in der Lebenswelt der Klientel nicht umsetzbar sind.

8. Literaturverzeichnis

- Engelke, Ernst, Borrmann Stefan & Spatscheck, Christian. (2009). Theorien der Sozialen Arbeit: Eine Einführung (5., überarb. und erw. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Fiedler, Peter A. (1981). Psychotherapieziel: Selbstbehandlung. In Peter A. Fiedler (Hrsg.), Psychotherapieziel Selbstbehandlung (S. 25-76). Weinheim: Edition Psychologie.
- Fiedler, Peter A. & Konz, Hermann (1981). Partnerschaftliche Problemlösung und Kooperation in Psychotherapien. In Peter A. Fiedler (Hrsg.), Psychotherapieziel Selbstbehandlung (S. 1-10). Weinheim: Edition Psychologie.
- Fine, Sara F. & Glasser, Paul H. (1996). The first helping interview: Engaging the client and building trust. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. (2009) Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2) [PDF]. Abgerufen von <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/fileadmin/dateien/heft2009/px-gat2.pdf>
- Graf, Martin. (1996). Mündigkeit und soziale Anerkennung: Gesellschafts- und bildungstheoretische Begründung sozialpädagogischen Handelns. Weinheim: Juventa Verlag.
- Henkel, Gerhard. (1999). Der Ländliche Raum: Gegenwart und Wandlungsprozesse seit dem 19. Jahrhundert in Deutschland. (3. Aufl.). Stuttgart: Teubner.
- Kähler, Harro, D. (2001). Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe (4., überarb. und erw. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Kehrli, Christin & Knöpfel, Carlo. (2006). Handbuch Armut in der Schweiz. Luzern: Caritas-Verlag.
- Kraus, Björn. (n. d.) Lebenswelt und Lebensweltorientierung - eine begriffliche Revision als Angebot an eine systemisch-konstruktivistische Sozialarbeitswissenschaft [PDF]. Abgerufen von <http://www.sozialarbeit.ch/dokumente/lebensweltorientierung.pdf>
- Kutzner, Stefan. (2009). Klientensegmentierung: was ist das? Unser Forschungsstand. In Stefan, Kutzner, Ueli Mäder, Carlo Knöpfel, Claudia Heinzmann & Daniel Pakoci, Sozialhilfe in der Schweiz: Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten (S. 11- 22). Zürich: Rüegger.
- Kutzner, Stefan, Mäder, Ueli, Knöpfel, Carlo, Heinzmann, Claudia & Pakoci Daniel. (2009). Sozialhilfe in der Schweiz: Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten. Zürich: Rüegger.

- Nett, Jachen C., Ruder, Rosmarie & Schatzmann, Sina. (2005). Das Aufnahmeverfahren in der öffentlichen Sozialhilfe: Schlussbericht der Pilotstudie; Projekt-Nr. F04-100 [PDF]. Abgerufen von <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0168-ssoar-315822>
- Neuenschwander, Peter, Hümlerlin, Oliver, Kalbermatter, Marc & Ruder, Rosmarie. (2012). Der schwere Gang zum Sozialdienst: Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. Zürich: Seismo Verlag.
- Räcker, Jürgen und Jäger, Edeltraud (1981). Transparenz und Zieloffenheit als Voraussetzung partnerschaftlicher Kooperation in Psychotherapien. In Peter A. Fiedler (Hrsg.), Psychotherapieziel Selbstbehandlung (S. 77-96). Weinheim: Edition Psychologie.
- Schütze, Fritz (1992). Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In Bernd Dewe, Wilfried Ferchhoff & Frank-Olaf Radtke (Hrsg.), Erziehung als Profession: Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern (S.132- 170). Opladen: Leske + Budrich.
- Schütze, Fritze. (1996). Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In Arno Combe & Werner Helsper (Hrsg.), Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns (S.183-267). Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Schütze, Fritz. (1997). Kognitive Anforderungen an das Adressatendilemma in der professionellen Fallanalyse der Sozialarbeit. In Gisela Jakob & Hans-Jürgen von Wensierski (Hrsg.), Rekonstruktive Sozialpädagogik: Konzepte und Methoden sozialpädagogischen Verstehens in der Forschung und Praxis (S. 39-60). Weinheim: Juventa Verlag.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. (2012). Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe [PDF]. Abgerufen von http://skos.ch/uploads/media/2012_RL_deutsch.pdf
- Sickendiek, Ursel, Engel, Frank & Nestmann, Frank. (2008). Beratung: Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze (3. Aufl.). Weinheim: Juventa Verlag.
- Strangl, Werner (n. d.). Narratives Interview. Abgerufen von <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/FORSCHUNGSMETHODEN/NarrativesInterview.shtml>
- Strauss, Hans. (1981). Psychotherapie zwischen Manipulation und engagiertem Dialog. In Peter A. Fiedler (Hrsg.), Psychotherapieziel Selbstbehandlung (S. 11-24). Weinheim: Edition Psychologie.

- Thiersch, Hans. (1977). Sozialpädagogische Beratung. In Hannes Eyferth, Paul Hirschauer, Joachim Matthes, Wolfgang Nahrstedt, Hans-Uwe Otto & Hans Thiersch (Hrsg.), *Kritik und Handeln: Interaktionistische Aspekte der Sozialpädagogik* (S. 95-130). Neuwied: Luchterhand.
- Thiersch, Hans. (1985). Erziehungsberatung und Jugendhilfe. In Hans-Peter Klug und Friedrich Specht (Hrsg.), *Erziehungs- und Familienberatung: Aufgaben und Ziele* (S. 24-40). Göttingen: Verlag für medizinische Psychologie.
- Thiersch, Hans. (1986). *Die Erfahrung der Wirklichkeit*. Weinheim: Juventa Verlag.
- Thiersch, Hans. (1989). Homo Consultabilis: Zur Moral institutionalisierter Beratung. In Karin Böllert & Hans-Uwe Otto (Hrsg.), *Soziale Arbeit auf der Suche nach Zukunft* (S. 175 - 192). Bielefeld: KT-Verlag.
- Thiersch, Hans. (1993). Strukturierte Offenheit. Zur Methodenfrage einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit. In Thomas Rauschenbach, Friedrich Ortmann & Maria-Eleonora Karsten (Hrsg.), *Der Sozialpädagogische Blick* (S. 11-28). Weinheim: Juventa Verlag.
- Thiersch, Hans. (1995). *Lebenswelt und Moral: Beiträge zur moralischen Orientierung Sozialer Arbeit*. Weinheim: Juventa Verlag.
- Uni Heidelberg. (n. d.). Das narrative Interview [PDF]. Abgerufen von http://archiv.ub.uni-heidelberg.de/volltextserver/7789/16/7_Das_narrative_Interview.pdf
- Vester, Heinz-Günter. (2010). *Kompendium der Soziologie III: Neuere soziologische Theorien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Vogel, Christian. (2006). *Schulsozialarbeit: Eine institutionsanalytische Untersuchung von Kommunikation und Kooperation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaft.
- Vogel, Christian. (2012). *Fallarbeit und Fallanalyse*. (Unveröffentlichtes Unterrichtsmaterial). Berner Fachhochschule – Fachbereich Soziale Arbeit: Bern.
- Widulle, Wolfgang. (2011). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfen*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Wirth, Wolfgang. (1982). *Inanspruchnahme sozialer Dienst: Bedingungen und Barrieren*. Frankfurt am Main: Campus.
- Wittwer, Melanie. (2014). *Praktikumsbericht: Soziale Arbeit auf einem polyvalenten Sozialdienst* (Unveröffentlichter Abschlussbericht 2. Ausbildungspraktikum). Berner Fachhochschule – Fachbereich Soziale Arbeit: Bern.