

Silja Haldemann

Sozialarbeitende zwischen Zuständigkeit und Entlastung

Wie Sozialarbeitende in der Praxis Spannungen wahrnehmen und mit ihnen umgehen

Bachelorthesis der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit. Dezember 2013

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.

Silja Haldemann: Sozialarbeitende zwischen Zuständigkeit und Entlastung. Wie Sozialarbeitende in der Praxis Spannungen wahrnehmen und mit ihnen umgehen

© 2014 «Edition Soziothek» Bern
ISBN 978-3-03796-494-1

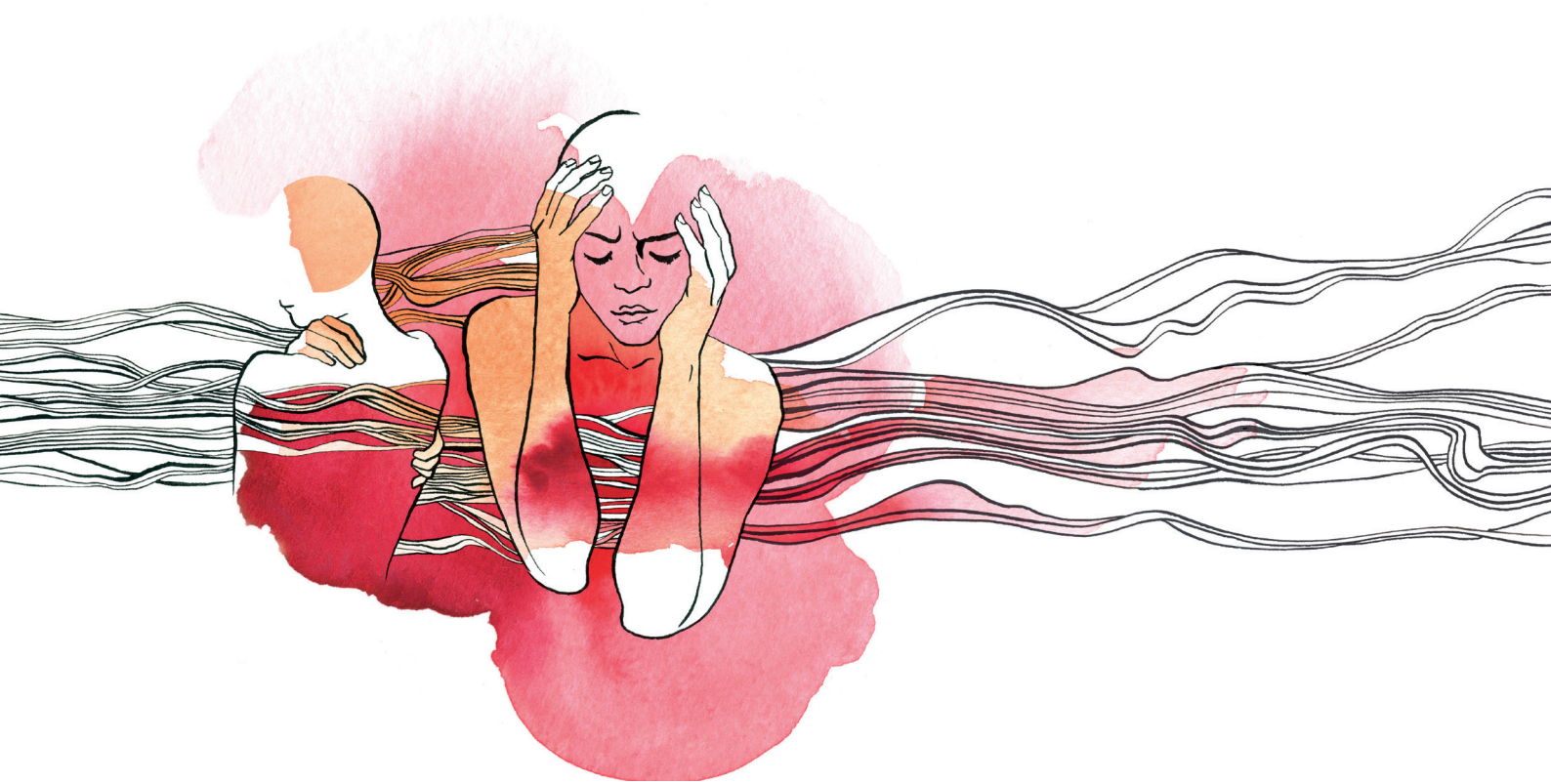
Verlag Edition Soziothek
c/o Verein Bildungsstätte für Soziale Arbeit Bern
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

Silja Haldemann

Sozialarbeitende zwischen Zuständigkeit und Entlastung

Wie Sozialarbeitende in der Praxis Spannungen
wahrnehmen und mit ihnen umgehen



Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Abstract

In der Theorie der Sozialen Arbeit werden die Spannungsfelder, in denen die Sozialarbeitenden stehen, subsumtionslogisch hergeleitet. Es besteht Einigkeit, dass die Sozialarbeitenden gesetzlichen Rahmenbedingungen zu entsprechen haben, durch welche gesellschaftliche Anforderungen transportiert werden. Die Erwartungen, welche von dieser Seite an die Sozialarbeitenden gestellt werden, entsprechen oft nicht den Bedürfnissen und Wünschen ihrer Klientinnen und Klienten. Die Spannungsfelder sind aber umfassender: Unvereinbarkeiten begegnen den Praktikerinnen und Praktikern auf vielfältige Weise.

Nicht zuletzt hat die Soziale Arbeit – die sich in einem erstarkenden Professionalisierungsdiskurs wiederfindet – eigenen Ansprüchen zu genügen. Sie hat sich mit der Definition ihres Gegenstandes ein Ziel gesetzt, welches Gültigkeit für die gesamte Soziale Arbeit haben soll. Darin sind einige Bewertungskriterien der Profession festgeschrieben.

In der Arbeit wird aufgezeigt, dass die Spannungsfelder in der Theorie der Sozialen Arbeit beschrieben werden und als Antwort darauf oft Handlungsempfehlungen in Form von Methodenvorschlägen folgen. In der Praxis versuchen die Berufsleute einen Umgang für sich zu finden. Um handlungsfähig zu bleiben, müssen sie die Spannungen aushalten oder auflösen, wenn sie zu stark werden, indem sie sich entlasten, Kompromisse eingehen, Ausgleiche finden, Zugeständnisse machen und Einigungen schaffen.

Die Soziale Arbeit findet aber immer im Kontext von Organisationen statt. In der Professionalisierungsdebatte sind mindestens zwei unterschiedliche Vorstellungen von Organisationen zu beobachten. Ob sie als hinderlich für die Professionalisierung empfunden werden, weil sie unveränderbare und bürokratische Konstrukte seien, oder ob sie als veränderbare soziale Ordnungen wahrgenommen werden, auf welche die in ihnen Agierenden einwirken können: So oder so herrschen in Organisationen Regelsysteme, die den Mitgliedern Handlungsoptionen zugestehen und andere ausschließen.

In den Organisationen ist die aktuelle Teamkonstellation tätig. Als Gruppe versucht sie, die emotionale Partizipation der einzelnen Mitglieder zu erreichen. Gleichzeitig werden Deutungs- und Handlungsschemata aneinander angeglichen, was Konfliktpotential bietet. Es besteht die Gefahr, dass nicht alle relevanten Erfahrungen in die Interaktion eingebracht werden können. Intervisionen und Fallbesprechungen werden als diejenigen Gefäße untersucht, in welchen solche Prozesse stattfinden.

Schlussendlich konnten Spuren induzierter Spannungen in einer Intervision und einer Fallbesprechung festgestellt werden. Es wird aufgezeigt, dass der allgemeine Geltungsanspruch der Definition Sozialer Arbeit und von den Theorien der Sozialen Arbeit dazu führen, dass die Ebene der Organisation darin vernachlässigt wird. Dies wiederum führt dazu, dass der professionelle Umgang mit Spannungen den Sozialarbeitenden selbst überlassen wird.

Sozialarbeitende zwischen Zuständigkeit und Entlastung

Wie Sozialarbeitende in der Praxis Spannungen wahrnehmen und mit ihnen umgehen

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

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Silja Haldemann

Titelbild von
Florian Holzer

Bern, Dezember 2013

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

Gutachter: Prof. Dr. Martin A. Graf

Dank

Dank gilt meinen Praktikumsorganisationen, die die Gedanken zu dieser Arbeit mit herausfordernden und manchmal schwierigen Erfahrungen angestossen haben.

Ich bedanke mich bei den Sozialarbeitenden der beiden Dienste, bei welchen ich Beobachtungen machen konnte. Insbesondere den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, die mich an der Intervention über eine Bedrohungssituation teilhaben liessen, gilt meine Hochachtung.

Herzlichen Dank auch meinem Gutachter Prof. Dr. Martin A. Graf, welcher mich immer wieder darin bestärkte, meine Gedanken weiter zu verfolgen. Mit wertschätzender Unterstützung und anregenden Gesprächen erweckte er immer von neuem meine Neugier.

Ein grosses Dankeschön gilt meinem Vater, Mario Haldemann, welcher die Arbeit lektoriert hat.

Florian Holzer danke ich, dass er mir das schöne Bild für meine Umschlagseite zur Verfügung gestellt hat.

Und nicht zuletzt danke ich meiner Familie, meinen Mitbewohnern, Freunden und Arbeitskollegen, welche mir den nötigen Raum und Unterstützung gaben, diese Arbeit zu schreiben: Geschätzt habe ich ihr Verständnis, wenn ich im Thema abgetaucht war und nicht mehr erreichbar war. Mit anregenden Diskussionen und ermunternden Worten trugen sie entscheidend zur Entstehung bei und sie sorgten immer wieder für ausgleichende Abwechslungen.

Inhalt

1. Verzeichnis verwendeter Begriffe und Abkürzungen	4
1.1.1. Abkürzungen	4
1.1.2. Ausführungen zu Begriffen	4
2. Einführung ins Thema	5
2.1.1. Persönliche Motivation	5
2.1.2. Themenabriss	5
2.2. Fragestellung	7
2.2.1. Hypothesen	8
2.3. Struktur der Arbeit	8
3. Spannungsfelder zwischen Gesellschaft und Sozialer Arbeit	9
3.1. Gesellschaft und Soziale Arbeit	10
3.1.1. Funktion der Sozialen Arbeit für die Gesellschaft	10
3.1.2. Leistung der Sozialen Arbeit innerhalb einer derart organisierten Gesellschaft	11
3.2. Das aktuelle Sozialhilfegesetz des Kantons Bern unter den eingeführten Prämissen	12
3.3. Rückkoppelung der Sozialpolitik an die Soziale Arbeit	13
4. Umgang mit Spannungen in der Profession der Sozialen Arbeit und in der Theorieentwicklung	19
4.1. Zielkritik in der Profession Soziale Arbeit	19
4.1.1. Zur Zeit der Methodenkritik Anfang Siebzigerjahre	19
4.1.2. Ziele der Sozialen Arbeit heute	19
4.2. Zielkritik der Definition Sozialer Arbeit von der IFSW	20
4.3. Theoriefundus zu Spannungen	20
4.3.1. Drittes Mandat – Soziale Arbeit nach Silvia Staub-Bernasconi	21
4.3.2. Einsatz von Machtquellen	22
4.3.3. Typen von Sozialarbeitenden nach Maja Heiner	23
4.3.4. Spezialisierung als Professionalisierung	25
4.4. Folgerungen aus den theoretischen Aspekten für die verfolgte Fragestellung	26
5. Spannungsfelder und Professionalisierung der Sozialen Arbeit in Organisationen	29
5.1.1. Professionalisierung in Organisationen nach Ulrich Oevermann	29
5.1.2. Organisation nach Oevermann	30
5.1.3. Professionalisierung nach Fritz Schütze	30
5.2. Gegenthesen von Eva Nadai und Peter Sommerfeld	30
5.2.1. Sozialdienste als Organisationen	31
5.2.2. Autonomie und Zuständigkeit	32
5.2.3. Typen des Handelns	33
5.3. Folgerungen der Reflexion über die Organisationen der Sozialen Arbeit für die verfolgte Fragestellung	34

6. Individuelle Anteile bei der Auflösung von Spannungen	35
6.1.1. Gruppenkonflikte	35
6.1.2. Symbolisierte Gehalte	37
6.1.3. Abwehrmechanismen in Organisationen	37
6.2. Folgerungen aus den individuellen Anteilen für die verfolgte Fragestellung	38
7. Empirie	39
7.1.1. Forschungssetting	39
7.2. Fallanalyse nach dem Verfahren von Christian Vogel	39
7.3. Datenauswertung	40
7.3.1. Fallbesprechung	40
7.3.2. Intervision	47
7.4. Interpretation der Daten	57
7.4.1. Fallbesprechung	57
7.4.2. Intervision	58
8. Fazit	60
8.1. Folgerungen aus der Interpretation	60
8.1.1. Spannungsspuren in der Fallbesprechung	60
8.1.2. Spannungsspuren in der Intervision	61
8.2. Zusammenfassung und Ausblick	61
9. Literatur- und Quellenangaben	63
9.1. Schriftliche Literatur und Quellen	63
9.1.1. Gebundene Literatur und Quellen	63
9.1.2. Unveröffentlichte Literatur	63
9.1.3. Online verfügbare Quellen	63
9.2. Abbildungsverzeichnis	64
10. Anhang	65
10.1. Gedankenprotokoll Beobachtung Fallbesprechung	65
10.2. Transkription Intervision	69
10.2.1. Gedächtnisprotokoll Kontaktaufnahme, Anreise und Einstieg in die Intervision	69
10.2.2. Vorausgehende Informationen zur Intervision	69
10.2.3. Zeichenerklärung	70
10.2.4. Intervision	70

1. Verzeichnis verwendeter Begriffe und Abkürzungen

1.1.1. Abkürzungen

SHG	Sozialhilfegesetz des Kantons Bern
BKSE	Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz
GR	Grosser Rat Kanton Bern
IFSW	International Federation of Social Workers
KESB	Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde

1.1.2. Ausführungen zu Begriffen

Soziale Arbeit	<p>In den Neunzigerjahren gebildeter Begriff, der Sozialarbeit, Sozialpädagogik und soziokulturelle Animation einschliesst. Sowohl die Wissenschaft wie auch die Berufsgruppen in der Praxis werden so bezeichnet.</p>
Sozialarbeit und Sozialpädagogik	<p>Die Begriffe haben unterschiedliche historische Wurzeln, Theorietraditionen und Arbeitsweisen. Ausserdem bestehen in der deutschsprachigen Literatur Unterschiede zwischen der Entwicklung in Deutschland und der in der Schweiz.</p> <p>Während in Deutschland die wesentliche Unterscheidung war, dass sich Sozialarbeit an Erwachsene wandte und Sozialpädagogik an Kinder/Jugendliche, war die Unterscheidung in der Schweiz nach ambulantem und stationärem Rahmen: Stationär wurde von Sozialpädagogik gesprochen, ambulant von Sozialarbeit.</p> <p>In der Theorietradition bezieht sich die Sozialpädagogik auf die Philosophie und Theologie und hat zum Ziel, den Menschen zu bilden, ihm Entwicklung und Entfaltung zu ermöglichen (Bass-Müller, 2007, S. 3).</p> <p>Die Sozialarbeit bezieht sich eher auf sozialpolitische und ökonomische Ansätze und hat zum Ziel, dem Menschen bei materieller Armut zu helfen und ihm Unterstützung bei psychosozialen Problemen zu bieten (Bass-Müller, 2007, S. 3).</p>
Organisation	<p>In der vorliegenden Arbeit fliessen unterschiedliche Verständnisse von Organisationen ein. Einerseits Georg Webers Begriff einer Grossorganisation, welche eine bestimmte Funktion für die Gesellschaft übernimmt. Ulrich Oevermann begreift Organisationen als bürokratische Konstrukte, die kaum veränderbar sind. Eva Nadai, Peter Sommerfeld und Christof Maeder hingegen verstehen Organisationen als Aushandlungsordnung, welche sich über die Zeit mit den Deutungs- und Handlungsmustern der in ihnen Agierenden verändern.</p>
Professionalisierung	<p>Laut Karl-Heinz Hillmanns Wörterbuch der Soziologie (2007) wird Professionalisierung als Verwissenschaftlichung und Akademisierung eines Berufes verstanden. Dazu gehören das Ausbildungswesen, eine berufsspezifische Wertauffassung, Verhaltensstandards, Berufsverbände, verbesserte Erwerbschancen und die Steigerung gesellschaftlichen Ansehens. Wenn in der vorliegenden Arbeit die Rede von Professionalisierung ist, ist je nach Autor diese Definition gemeint oder es werden ausdrücklich manche Aspekte weggelassen oder hinzugefügt.</p>

2. Einführung ins Thema

2.1.1. Persönliche Motivation

Dass sich die Soziale Arbeit in starken Spannungsfeldern bewegt, ist in der Theorie und in der Praxis unbestritten. Während des Studiums befassen sich alle Studierenden mit dieser Problematik. In lebhafter Erinnerung bleiben mir die Diskussionen mit meinen Kommilitonen nach der Lektüre eines Textes von Walter Hollstein¹, welcher die Spannung zwischen Hilfe und Kontrolle so aufgelöst sieht, dass die Sozialarbeitenden zum verlängerten Arm der Wirtschaft und des Staates werden. Manch eine und manch einer überlegte sich zu diesem Zeitpunkt noch einmal, ob er oder sie tatsächlich Soziale Arbeit studieren und schliesslich den Beruf ausüben wollte. Und wahrscheinlich fasste nicht nur ich mir den Vorsatz: „Ich werde es besser machen“.

Dann folgten die ersten Ausbildungspraktika und die Studierenden erlebten diese Spannungsfelder am eigenen Leib. Allerdings erlebten nicht alle Studierenden dieselben Spannungen und auch nicht gleich intensiv. Das ist einerseits auf die unterschiedlichen Arbeitsfelder zurückzuführen, in denen die Spannungen ungleich stark sind. Bei den „Pro-²“ Organisationen ist eine Zielgruppe bestimmt und die Beratung ist freiwillig. Hier können sich die Sozialarbeitenden stärker anwaltschaftlich für ihre Klienten einsetzen als beispielsweise in der Bewährungshilfe.

Ich stellte aber fest, dass diese Erklärung nicht ausreicht. Auch in Sozialdiensten, der Bewährungshilfe oder der Jugendanwaltschaft gibt es Unterschiede, wie Spannungen wahrgenommen und reflektiert werden. Das begann mich zu interessieren und zu beschäftigen. Ich stellte fest, dass sich bei der Nachfrage nach Spannungen und dem Umgang damit bestimmte Argumentationsmuster abzeichneten, wiederholten und den Sozialarbeitenden Erleichterung verschafften. Ein Satz, den ich immer wieder hörte, war, dass die Klienten schlussendlich selbst für ihr Leben, ihre Handlungen und die Konsequenzen daraus verantwortlich seien.

Gegen die Aussage an und für sich ist nichts einzuwenden. Man könnte daraus schliessen, dass der Sozialarbeiterin, die den Satz äussert, die Autonomie des Klienten oder der Klientin am Herzen liegt. Was mich aber stutzig machte, waren die Momente oder die Zusammenhänge, in welchen dieser Satz oft geäussert wurde. Mir fiel auf, dass die Aussage oft dann gemacht wurde, wenn die Fachperson nicht mehr wusste, wie sie mit der Klientin oder dem Klienten weiter arbeiten sollte. Ich vermute, dass der Satz oft eher Hilflosigkeit ausdrückt als dass er eine Überzeugung offenbart und eine Arbeitsweise charakterisiert. Weil aber das Prinzip der Autonomie dahinter steht, erleichtert der Satz die Fachperson und beruhigt ihr Gewissen. Es scheint Gesetzmässigkeiten in diesen Erklärungsmustern zu geben: Je nach Teamkonstellation in einer Organisation scheinen sie gewissen Regeln zu folgen, auf die man sich offenbar geeinigt hat. Der Schluss, dass eine Fachperson, die eine solche oder ähnliche Aussage im beschriebenen Zusammenhang macht, unprofessionell sei, ist daher wahrscheinlich verkürzt.

Weil ich Professionalität der Sozialarbeitenden erstrebenswert finde, beschäftigt und interessiert mich dieses Phänomen und ich habe beschlossen, in der Arbeit zum Erwerb des Diploms in Sozialer Arbeit diesem Thema vertiefter nachzugehen.

2.1.2. Themenabriss

Bereits bei der formalen Umschreibung der Sozialen Arbeit können folgende Schwierigkeiten identifiziert werden: Das Feld der Sozialen Arbeit ist gross. Mit der wachsenden Komplexität der Gesellschaft und den damit einhergehenden wachsenden Anforderungen an Individuen, Gruppen und Organisationen konnte sie sich als unterstützende Kraft etablieren. Gleichzeitig hat sie sich, indem sie ihre Zuständigkeit ausbaute und stärkte, in die Lage versetzt, dass verschiedenste Anforderungen an sie gestellt werden.

¹ Wird in der vorliegenden Arbeit eingeführt.

² Pro Senectute, Pro Infirmis etc.

Die Soziale Arbeit hat einerseits den gesetzlichen Rahmenbedingungen zu entsprechen. Durch diese Rahmenbedingungen werden gesellschaftliche Anforderungen transportiert. Diesen begegnet die Soziale Arbeit aber auch in der alltäglichen Arbeit, wenn sie in Kontakt mit der Politik oder mit Laienbehörden kommt. Sie begegnet ihnen auch, wenn eine Organisation in Form eines Vereins oder einer Stiftung gesellschaftliche Aufgaben übernimmt und in einem Leitbild solche Anforderungen verschriftlicht. Die Einflüsse der Politik sind dabei unterschiedlich stark, je nachdem, ob eine Institution privat finanziert oder staatlich subventioniert ist und einen Leistungsvertrag mit einem Kanton oder dem Bund hat.

Andererseits hat sie es mit Klienten zu tun, die Erwartungen an die Soziale Arbeit haben. Die Klienten sind auf freiwilliger oder unfreiwilliger Basis die Dienstleistungsbezüger der Arbeit, die die Soziale Arbeit leistet.

Und nicht zuletzt hat die Soziale Arbeit – die sich in einem erstarkenden Professionalisierungsdiskurs wiederfindet – eigenen Ansprüchen zu genügen. Sie hat sich mit der Definition ihres Gegenstandes ein Ziel gesetzt, das Gültigkeit für die gesamte Soziale Arbeit haben soll. Darin sind einige Bewertungskriterien der Profession festgeschrieben.

Die Soziale Arbeit hat also gesetzlichen Vorgaben, gesellschaftlichen Anforderungen und Normen, ethischen Werten der Profession, einer Gegenstandsbenennung und Bewertungskriterien der Profession, Erwartungen und Erfahrungen der Klienten und Vorgaben der Institutionen und Geldgeber zu entsprechen.

Die Bestimmung der Aufgaben der Sozialen Arbeit als gesamtes System fällt jedoch schwer. Mit ihren Bezugsdisziplinen und in bestimmten Arbeitsfeldern überschneidet sie sich mit anderen Berufsgruppen, zum Beispiel im pädagogischen Bereich oder im Gesundheitsbereich.

Wie kann sich eine Profession, die in so vielen verschiedenen Arbeitsfeldern tätig ist, in Konkurrenz mit anderen Berufsgruppen steht und so viele verschiedene formale Berufsabschlüsse³ hat, eine gemeinsame Position einnehmen und Ziele definieren? Der Versuch, eine normative Umschreibung der Sozialen Arbeit zu liefern, dürfte schwerfallen. Zwar versucht die Definition des IFSW, die Ansprüche der Sozialen Arbeit an sich selbst festzuhalten. Man könnte der Definition vorwerfen, dass ihre Begrifflichkeiten so generell gehalten sind – damit sich alle damit identifizieren können –, dass deren Gehalt verkümmert ist. Dadurch kann wiederum angenommen werden, dass sich in der Praxis wenige damit identifizieren, weil sie zu allgemein gehalten ist.

Trotzdem versucht Georg Weber, die Soziale Arbeit als differenzierte Grossorganisation in der Gesellschaft zu betrachten, welche die differenzierten Teilsysteme zusammenhält. Für die Gesellschaft und in der Gesellschaft spielt die Soziale Arbeit als Gesamtsystem eine Rolle. Ob die Rolle von der Sozialen Arbeit selbst beschrieben ist oder von der Gesellschaft oder Politik, ergibt unterschiedliche Bilder davon, was die Soziale Arbeit ist, was sie sein soll und welche Funktion sie übernehmen soll. Das Prestige, welches der Sozialen Arbeit zugestanden wird, ist einer der Klagepunkte der Profession.

Dass sich Sozialarbeitende in verschiedenen Spannungsfeldern bewegen, ist unbestritten. Die Profession hat eigene Fachbegriffe dafür. Zum einen das *Doppelte Mandat*, das besagt, dass die Sozialarbeitenden zwischen einerseits dem Klienten und seinen Erwartungen und andererseits der Organisation und ihren Vorschriften, ihrem gesetzlichen Auftrag und den beschränkten Ressourcen stehen.

Silvia Staub-Bernasconi hat einen weiteren Fachbegriff geprägt, nämlich den des *Tripple Mandates*. Neben den oben beschriebenen Positionen kommt hier eine dritte hinzu: die der Profession selbst. Sie besagt, dass die Profession eigene Vorstellungen an die Arbeit hat, die menschenrechtlich, ethisch und von der Wissenschaft der Sozialen Arbeit geprägt ist.

³ In der Hochschule, Fachhochschule und Universität haben sich die Namen der formalen Abschlüsse in den letzten Jahrzehnten verändert. Ausserdem finden Auseinandersetzungen zwischen den verschiedenen Schulen statt. Ob jemand von der "Zürcher Schule" ist oder von Olten, macht einen Unterschied, und ob ein Jugendarbeiter vor 20 Jahren in Luzern studiert hat oder heute in Bern, macht einen deutlich erkennbaren Unterschied.

Werden die Spannungsfelder in der Praxis diskutiert – sei es unter Praktikern als auch unter Theoretikern –, kann beobachtet werden, wie schnell als Antwort darauf methodische Lösungen angeführt werden. Die Spannungsfelder werden auf der theoretischen Ebene zwar gründlich beschrieben. Wissenschaftlich erhoben wurden sie bis anhin kaum. An dieser Stelle kann keine Studie zitiert werden, die im Feld beobachtet oder erfragt hat, welche Spannungsfelder die Sozialarbeitenden tatsächlich erleben⁴ und wie sie auf diese reagieren. Bis anhin werden die Spannungsfelder theoretisch beschrieben und als Antwort darauf Handlungsempfehlungen in Form von Methodenvorschlägen geliefert. In der Praxis versuchen die Berufsleute, einen Umgang für sich zu finden, und um handlungsfähig zu bleiben, müssen sie die Spannungen auflösen, indem sie sich entlasten, Kompromisse eingehen, Ausgleiche finden, Zugeständnisse machen und Einigungen schaffen, wenn die Spannungen zu stark werden. An dieser Stelle kann man sich Entlastungsmechanismen wie beispielsweise Standardisierung von Abläufen durch Qualitätszertifizierung und formalisierte Routinen in Diensten vorstellen. Die Organisationen versuchen, sich unter Umständen zu reorganisieren und an die herrschenden Bedingungen anzupassen. Oder die Berufspersonen versuchen mit einer Methode zu arbeiten, welche dann vielleicht für die Zielgruppe nicht passt. Auch die Definition von Zielgruppen kann eine Entlastung darstellen. Dadurch wird klar, für wen man zuständig ist und für wen nicht. Und nicht zuletzt durch die Verteilung von Verantwortung können sich die Sozialarbeitenden entlasten: indem sie die Verantwortung an den Klienten zurückgeben oder an eine andere Fachstelle weitergeben.

Was für die Praxis verständlich ist, ist für die Theorieentwicklung und die Wissenschaft verkürzt. In der Theorie wird auch oft davon geschrieben, dass die Spannungen ausgehalten werden müssen. Es kann jedoch kaum generelle Antworten auf die Frage nach der Auflösung von Spannungen für die Soziale Arbeit geben. Dafür sind die Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit zu verschieden und jedes Feld ist mit anderen Anforderungen konfrontiert und erlebt somit andere Spannungen. In der vorliegenden Arbeit soll dieser Frage nachgegangen werden. Welche Spannungen nehmen die Praktiker überhaupt wahr und wie gehen sie mit diesen Spannungen um? Davon ausgehend, dass es dieses Bewusstsein braucht, um auf der Handlungsebene keine ungewollten und unbewussten Effekte zu erzielen, sollen die erlebten Spannungen in der Praxis festgehalten werden.

2.2. Fragestellung

Die Muster des Umgangs mit Spannungen interessieren in der vorliegenden Arbeit. Es soll der Frage nachgegangen werden, wie sie sich konstituieren, unter welchen Voraussetzungen sie auftreten und welche Einflüsse auf den Umgang mit Spannungen einwirken.

Dahinter steht die Grundannahme, dass das Rollenverständnis und das Selbstbild der Profession einen Einfluss darauf haben, welche Entlastungsmechanismen sich in einer Organisation oder in der Sozialen Arbeit als Ganzes manifestieren können und welche nicht.

Zuerst wird nach institutionalisierten Entlastungsmechanismen gefragt. Davon ausgehend, dass die gewählten Entlastungsmechanismen mit einem bestimmten Rollenverständnis zu tun haben und unter bestimmten Voraussetzungen auftauchen, müssten sich Muster in den gewählten Entlastungsmechanismen erkennen lassen. Somit ergeben sich folgende Fragestellungen:

- Unter welchen Voraussetzungen zeigen Sozialarbeitende bestimmte Entlastungsmechanismen?
- Welche institutionalisierten Entlastungsmechanismen zeigen Sozialarbeitende?
- Können Muster von Entlastungsmechanismen festgestellt werden?

⁴ Das Thema scheint an Aktualität zu gewinnen: Während der Niederschrift der vorliegenden Arbeit sind zwei Nationalfondsprojekte am Laufen, die Untersuchungen in dieser Richtung machen, deren Resultate aber zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht vorliegen.

2.2.1. Hypothesen

Sozialarbeitende zeigen Entlastungsmechanismen, die sich unterscheiden je nach den Voraussetzungen, unter denen sie arbeiten. Die Mechanismen in Beziehung zu den Voraussetzungen ergeben Gesetzmässigkeiten.

Die Entlastungsmechanismen stehen zwar in einem Zusammenhang mit dem Rollenverständnis des Sozialarbeitenden und mit seiner Persönlichkeit. Jedoch je nach theoretischem Bezug und Organisation des Dienstes ergeben sich Muster von Mechanismen, welche über individuelle Strategien hinausgehen.

Das Arbeitsgebiet der Sozialen Arbeit, das am stärksten in diesen Spannungsfeldern steht, ist die wirtschaftliche und persönliche Hilfe der gesetzlichen Sozialhilfe. Wie in der medialen Auseinandersetzung um die Sozialhilfe unschwer festzustellen ist, ist die Sozialhilfe von politischer Seite, welche Restriktionen und Kürzungen fordert, unter starkem Druck. Daher soll dieses Arbeitsgebiet näher betrachtet werden.

Der Ort in den Sozialdiensten der öffentlichen Sozialhilfe, an dem die wahrgenommenen Spannungen auftauchen können und behandelt werden können, sind die Intervisionen⁵. Die empfundenen Spannungen können allerdings nur unter bestimmten Voraussetzungen, welche herrschen müssen, in der Intervision auftauchen. Beispielsweise muss es möglich sein, dass im Team über echte Schwierigkeiten gesprochen werden kann und kein Teammitglied befürchten muss, dass es auf Grund seiner Erfahrungen angefeindet wird. Schwelen Konflikte im Team, dann werden in den Intervisionen Scheinprobleme besprochen, an denen die Geltungsansprüche exemplarisch ausgetragen werden. Echte Schwierigkeiten würden unter konfliktgeladenen Bedingungen eine Angriffsfläche bieten, die man nicht freiwillig preisgibt.

Ausgehend von einer wissenssoziologischen Prämisse, dass die Bedeutungen, Deutungs- und Handlungsschemata auf einem Dienst in der Intervision sozial konstruiert und aneinander angeglichen werden, werden die Intervisionen einer Analyse unterzogen, welche folgende vier Punkte festhält:

1. wahrgenommene Spannungen
2. professionelle Erklärung/ Reflexion
3. Umgang damit/ Auflösung der Spannung auf der Bedeutungsebene
4. Konsequenz für die Handlungsebene

2.3. Struktur der Arbeit

In einem ersten Schritt soll festgestellt werden, wie die Soziale Arbeit in Beziehung zur Gesellschaft steht. Wie sieht sich die Soziale Arbeit selbst und wie sieht sie sich in Bezug auf die Gesellschaft positioniert. Dabei gibt es zwei Komponenten. Einerseits die Theorieentwicklung, die verschiedene Optionen des Umgangs mit diesen Spannungen vorschlägt. Andererseits die berufs- oder professionspolitische Komponente, die sich darauf konzentriert, sich zu positionieren und auf politische Prozesse Einfluss zu nehmen.

Als Zweites wird beleuchtet, wie die Ebene der Profession versucht, die Soziale Arbeit als Gesamtes zu einen und die Deutungs- und Handlungsmuster zu homogenisieren; ausserdem wie die geeinte Profession Sozialer Arbeit versucht, auf die gesellschaftlichen und sozialpolitischen Entwicklungen Einfluss zu nehmen.

Drittens wird aufgezeigt, wie die Theorieentwicklung die Spannungen theoretisch und damit subsumtionslogisch herleitet. Daraus folgert sie ein methodisches Vorgehen, wie damit umgegangen werden sollte. Dies ist allerdings oft durch sozialetische Vorgaben geprägt und dadurch normativ gefärbt. Inwiefern diese methodischen Vorgaben praxistauglich sind, wäre zu erheben.

⁵ Intervision findet, im Gegensatz zu Supervision, ohne externen und objektiveren Supervisor im Team statt. Davon ausgehend, dass bei Sozialdiensten aus finanziellen Gründen auf Supervision verzichtet wird und Intervisionen gemacht werden, ist Supervision von Beginn an ausgeklammert.

Die Soziale Arbeit findet aber immer im Kontext von Organisationen statt. Wie diese konstituiert sind und wie sie funktionieren, wird in der Theorieentwicklung und der professionspolitischen Arbeit oft nicht berücksichtigt. Als vierter Schritt wird festgestellt, dass die Organisationen handlungsleitende Regelsysteme vorgeben, an welche man sich als Mitglied der jeweiligen Organisation halten muss. Dabei stehen im Fokus dieser Arbeit die öffentlichen Sozialdienste, denn in der gesetzlichen Sozialhilfe steht die Soziale Arbeit am stärksten in diesen Spannungsfeldern. Sie ist von politischer Seite, welche Restriktionen und Kürzungen fordert, unter starkem Druck und muss sich an die verabschiedeten gesetzlichen Grundlagen halten. In subventionierten Organisationen, privaten Stiftungen oder Vereinen kann die Soziale Arbeit ihre eigenen Vorstellungen eher in die Gestaltung der Organisation, in ihr Leitbild einbringen und muss sich „nur“ mit den Vorgaben der Geldgeber auseinandersetzen.

Innerhalb der Organisation bewegt sich ausserdem die aktuelle Teamkonstellation, die neben den Regeln der Organisation ebenfalls Einfluss auf die Handlungsweise der einzelnen Sozialarbeitenden hat. Fünftens wird von der wissenssoziologischen Prämisse ausgegangen. Diese besagt, dass die Bedeutungen, Deutungs- und Handlungsschemata im Team konstruiert und aneinander angeglichen werden. In Diskussionen der Teammitglieder miteinander werden ihre jeweiligen Deutungsschemata entsprechend verändert. Das wiederum hat einen Einfluss auf die gewählten Handlungsoptionen der einzelnen Sozialarbeitenden. Es wird festgestellt, dass diese Angleichung aneinander herausfordernd und konfliktgeladen ist.

Beide Ebenen (Profession/Theorie und Organisation/Team) haben Einfluss auf die tatsächliche Wahrnehmung von Spannungen des Einzelnen in der Praxis. Bei den einzelnen Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen kommen ausserdem noch persönliche und biografische Komponenten hinzu, die Einfluss auf ihre Deutungsweisen und den daraus abgeleiteten Handlungsweisen sowie auf die theoretischen und methodischen Präferenzen haben. Auf diese wird allerdings nur soweit eingegangen, wie sie in den beobachteten Intervisionen und Fallbesprechungen auftauchen.

Im Rahmen dieser Bachelorarbeit bleibt es ein bescheidener Versuch, die umfassenden Ebenen miteinander zu verknüpfen und dazu eine Untersuchung im Feld zu machen.

Schlussendlich werden die Spannungsspuren in einer Intervision und einer Fallbesprechung festgehalten. Es soll dabei eine neutrale Feststellung sein, welche Spannungen die Sozialarbeitenden tatsächlich wahrnehmen. Es werden keine Typisierungen vorgenommen oder Lösungsansätze vorgeschlagen.

3. Spannungsfelder zwischen Gesellschaft und Sozialer Arbeit

An dieser Stelle werden die Begriffe *Soziale Arbeit* und *Sozialarbeit* synonym verwendet. Die verwendeten Bezüge wurden zum Teil zu der Zeit geschrieben, als Sozialarbeit und Sozialpädagogik⁶ unterschieden wurden und *Soziale Arbeit* als Oberbegriff noch nicht eingeführt war. Ausserdem wird sie in diesem Kapitel personifiziert. Damit wird impliziert, dass die Soziale Arbeit ein homogenes Ganzes ist, welches gesellschaftlichen Ansprüchen und Anforderungen gegenübersteht und dazu homogene Positionen, Gedanken, Gefühle und Handlungsweisen hat.

In unserer industrialisierten westlichen Gesellschaft erfüllt die Soziale Arbeit Aufgaben, welche in anderen Gesellschaften anders bewältigt werden. Sie ist staatlich organisiert und finanziert oder privat, je nachdem mit Subventionen oder gänzlich aus privaten Mitteln finanziert.

Organisationen, welche staatlich finanziert oder subventioniert sind, erhalten einen staatlichen Auftrag, welchen sie mit diesen Mitteln erfüllen sollen. Der Auftrag hält im Normalfall fest, dass ein bestimmtes Problem zu bearbeiten ist oder eine bestimmte

⁶ Die Unterschiede der Begrifflichkeiten „Sozialarbeit“ und „Sozialpädagogik“ in der deutschen Literatur zwischen der schweizerischen und der deutschen Anwendung sind an dieser Stelle irrelevant.

Zielgruppe Unterstützung verdient. Die Formulierung des zu bearbeitenden Problems oder die Beschreibung der Zielgruppe ist ein politischer Prozess, in welchen aktuelle gesellschaftliche Normen einfließen. Je nachdem, welche politischen Gruppierungen daran beteiligt sind und welche Experten beigezogen werden, können diese Formulierungen Variationen aufweisen.

Die Soziale Arbeit, welche die ausführende Instanz des Auftrags ist, muss – insbesondere, wenn sie Teil der Verwaltung ist – eine gesetzliche Grundlage haben, welche ihre Handlungsoptionen beschreibt. Diese muss ausgelegt und angewendet werden.

3.1. Gesellschaft und Soziale Arbeit

3.1.1. Funktion der Sozialen Arbeit für die Gesellschaft

Die Ausführungen von Walter Hollstein zur Funktion der Sozialen Arbeit für die Gesellschaft stammen aus dem Jahr 1973. Noch heute heisst die sozialpolitisch definierte Aufgabe, welche die Sozialarbeit übernimmt, beziehungsweise das Organ, welche sie übernimmt, „Sozialhilfe“ und der Zustand, in welchem man sie in Anspruch nimmt „Hilfsbedürftigkeit“⁷. Es gilt somit noch, dass Sozialarbeit hilft – wie bei Hollstein (1973, S. 169).

Die Darstellung der Sozialen Arbeit von Hollstein hat zur Zeit der Methodenkritik in der Sozialen Arbeit (Ende der Sechzigerjahre) grosse Wellen geworfen. Heute kann man seinen Ausführungen vorwerfen, dass sie veraltet seien und seine Sicht auf die Gesellschaft einem marxistischen Bild entspreche, welchem die demokratisch organisierte Schweiz nicht entsprechen würde. An dieser Stelle wird seine Darstellung der Funktion der Sozialen Arbeit eingeführt, weil sie aufzeigt, wie die Soziale Arbeit instrumentalisiert wird (oder sich instrumentalisieren lässt) für einen Zweck, welcher absolut nicht im Sinne der Sozialen Arbeit ist. Ob mit Hollsteins Gesellschaftsbild einverstanden oder nicht: Die Sozialarbeitenden dürften sich einig sein, dass sie ihre Arbeit nicht so verstanden haben möchten.

Hollstein (1973) stützt sich auf Hans Scherpners⁸ Beschreibung von Hilfsbedürftigkeit: Einerseits beschreibt er einen Hilfebedürftigen, welcher nicht den wirtschaftlichen Erfordernissen der Gesellschaft entspricht und dadurch die Anpassung an die materiellen Lebensbedingungen nicht schafft: der Arme. Andererseits erkennt er einen Hilfebedürftigen, welcher nicht den Forderungen entspricht, welche die moralische Ordnung der Gesellschaft an den Einzelnen stellt: der Verwahrloste braucht erzieherische Hilfe (S. 169). Hollstein sieht in dieser Argumentation das Bild der Gesellschaft als harmonische Gemeinschaft. Die Sozialarbeit reicht denjenigen, die davon abweichen, die helfende Hand und sieht sich selbst weit davon entfernt, selbst ein Faktor wie die Polizei und die Justiz zu sein, welche auch zum Kriminalisierungsprozess der Klienten beitragen. Dass die Sozialarbeit auch kontrolliert, stigmatisiert oder gar bestraft, sieht er nicht im Bewusstsein der Sozialarbeit (S. 170). Dieses Bild der Sozialarbeit von sich selbst dürfte sich heute etwas verändert haben und das Bewusstsein darüber, wie viel Kontrolle man nebst der Hilfe ausübt, stärker geworden sein.

Die Zielrichtung der Sozialarbeit ist nach Hollstein Integration und Anpassung. Er kritisiert, dass die Hilfe nicht empirisch erhoben ist und somit auch nicht erwiesen, dass diese auch hilfreich ist:

Ob sich die Hilfeleistung als einzige und entscheidende Funktion der Sozialarbeit erweist, kann in Wahrheit nur geklärt werden, wenn der Auftrag fürsorgerischen Bemühens nicht aus dessen Selbstverständnis isoliert, sondern aus den gesellschaftlichen Tatsächlichkeiten vermittelt abgeleitet wird. Eine Funktion erhält generell nur Sinn und Zweck von der ihr zugrunde liegenden Struktur, die sie zu reproduzieren hilft. (Hollstein, 1973, S. 170f.)

⁷ Art. 23. SHG: „Jede bedürftige Person hat Anspruch auf persönliche und wirtschaftliche Hilfe“. Also jede Person, welche der Hilfe bedarf – hilfsbedürftig ist.

⁸ Deutscher Sozialwissenschaftler (1898-1959), der sich mit den historischen Zusammenhängen der Entwicklung der sozialen Arbeit auseinandersetzte, u.a. in den Schriften *Theorie der Fürsorge* (Göttingen 1962) und *Studien zur Geschichte der Fürsorge* (Frankfurt am Main 1984).

Hollstein (1973) führt aus, wie die Arbeiter ihre Arbeitskraft verkaufen und dabei in Deutschland zwischen 1950 und 1969 immer weniger teilhaben am Bruttosozialprodukt (S. 171 - 174). Der Arbeiter braucht einen grossen Teil seines Lohns für die Reproduktion seiner Arbeit und kann es nicht als Kapital anlegen, welches eine Rendite abwerfen würde. Dadurch ist er auf den Status der Lohnabhängigkeit fixiert. Trotzdem werde suggeriert, dass jeder mit genügend Fleiss, Disziplin, Leistungswillen und Aufstiegs motivation Wohlstand und Erfolg erreichen kann, und wer dies nicht tut, an seiner Situation selbst schuld sei (S. 174 - 177). Er beschreibt, wie die Arbeitslöhne zwar steigen, der Ertrag des Kapitals allerdings im Verhältnis schneller steigt und mehr einbringt. Weg von Lohnarbeit und hin zu Kapital zu kommen, ist laut Hollstein nur für einzelne Individuen möglich (S. 177 -181).

Für die Arbeiter ist es kaum möglich, einen Notvorrat anzulegen, was prekär wird, wenn die Sicherheit des Arbeitsplatzes gefährdet ist (Hollstein, 1973, S. 182). Der Arbeitsteilung unter diesen Herrschaftsverhältnissen lastet er an, dass der Arbeiter von der geistigen Potenz des Arbeitsprozesses entfremdet wird und dadurch den Sinn seiner Tätigkeit verliert (S. 183). Durch die verbesserte Versorgung mit Konsumgütern kann der Arbeiter mehr Güter erwerben. Ob diese einem tatsächlichen Bedarf entsprechen, bezweifelt Hollstein und vermutet, dass sie erworben werden, weil eine systemerhaltende Bedürfniserweckung vorangetrieben wird. Er stellt diesem Verlauf jedoch gleichzeitig die Unterversorgung der Arbeiter mit Gütern aus den Sektoren der Erziehung und Weiterbildung, Erholung und Gesundheit entgegen (S. 183 f.). Eine kontrollierte Zahl von Arbeitslosen in Konkurrenz zu denjenigen, die Arbeit haben, erfüllt die Funktion, dass die Löhne gedrückt werden können. Diese Arbeiter nennt Hollstein „Reservearmee“ (S. 185).

3.1.2. Leistung der Sozialen Arbeit innerhalb einer derart organisierten Gesellschaft

Laut Hollstein (1973) pflegt die Sozialarbeit diese „Reservearmee“, kümmert sich um die Lohnarbeiter, welche unter dem Druck des Arbeitsmarktes in Problemsituationen geraten sind, aus welchen sie aufgrund ihres niedrigen ökonomischen Status nicht selbständig herauskommen. Und sie unterstützt diejenigen, die endgültig aus dem Produktionsprozess ausgeschlossen sind (S. 186). Die Hilfeleistungen teilt er in eine ökonomische, eine soziale und eine politische Funktion ein: Die ökonomische Funktion besteht in der Reproduktion der Arbeitskraft. Die soziale Funktion besteht in der Milderung von Klassenunterschieden und den daraus erwachsenden Diskriminierungen. Die Stabilisierung der gegebenen Machtverhältnisse, indem sozialer Frieden erhalten wird und die Bedürfnisse der Armen befriedigt werden, ist die politische Funktion der Hilfe. Dadurch, dass die Sozialarbeit die Aufgabe hat, alle Bevölkerungskreise an den Fortschritten des Systems teilhaben zu lassen, trägt sie zur inneren Ruhe bei (S. 189).

Hollstein wirft der Sozialarbeit vor, sich in die Reihe der Massnahmen des Staates einzufügen, deren Zweck es ist, den sozialen Frieden zu sichern ohne an den Grundwidersprüchen des Systems etwas zu verändern. Der Staat stellt die von ihm organisierte Sozialstruktur als gerecht dar und rechtfertigt somit, diejenigen zu sanktionieren, die davon abweichen:

Was Devianz und die ihr zugeordneten Phänomene beinhalten, definiert dabei der Staat in seiner Qualität als Garant und Organisator der bestehenden Ordnung. Dieser Definitionsprozess basiert auf den je gültigen Normen, in denen sich Verhaltenserwartungen von Herrschaft und Gesellschaft kristallisieren. (...) Der Staat delegiert dabei seine Funktion der sozialen Kontrolle an seine Machtinstrumente wie Polizei, Strafbehörden und Sozialarbeit. (Hollstein, 1973, S. 190)

Die Kontroll- und Sanktionsmöglichkeiten sind indes subtiler als früher. Bei Nichtbeachten der gültigen Normen können die Klienten an therapeutische oder erzieherische Instanzen weitergeleitet werden, wobei auch diese als Hilfeleistung ausgegeben werden, welche zur sozialen Integration des Klienten in seine Umwelt beitragen. Eine Abweichung wird als Anomalie der Person eingeordnet und nicht als Verneinung von Werten (Hollstein, 1973, S. 190 f.). Die eingesetzten Mittel nennt Hollstein „manipulative Kontrolle“: Indem die Sozialarbeit versucht zu überreden, zu überzeugen und zu bekehren, versäumt sie die Chance,

dass ihre Klienten sich der Tatsachen bewusst werden. Diese gelangen viel eher zur Überzeugung, dass das, was sie tun, selbstbestimmt ist (1973, S. 193 f.).

Hollstein (1973) erkennt in sämtlichen Beobachtungen über die Sozialarbeit die vordergründige Ausrichtung an den gängigen Normen der Gesellschaft, wobei der Akzent vor allem auf der Arbeitstüchtigkeit der Klienten liegt (S. 196). Dass der Liebesdienst „Hilfe“ eher Strafcharakter hat, beweist Hollstein anhand der Beschreibung der Hilfeeinrichtungen, welche deshalb mangelhaft ausgestattet sind, um die Klienten zu bestrafen und ihnen zusätzlichen Anreiz zu verschaffen, wieder selbständig zu werden. So ist auch die finanzielle Hilfe so bemessen, dass sie unter dem untersten Einkommen von Lohnarbeitern bleibt (S. 199 f.). Der Anreiz, sich in den Arbeitsmarkt einzugliedern, institutionalisiert die Sozialarbeit als Zwang. Die Hilfe sorgt nicht für Wohlbefinden, sondern ist abschreckend, bestraft diejenigen, die sie in Anspruch nehmen, und sorgt so für das gesellschaftliche Wohlverhalten ihrer Klienten (S. 200).

Der Widerspruch von Lohnarbeit und Kapital wird durch die Grenzziehung zwischen Wohlverhalten und Abweichung moralisch verschleiert: Der Konsens der Gemeinschaft der Fleissigen wird durch die „out-group“ gestärkt und die Sozialarbeit trägt unter dem Deckmäntelchen der Humanität zur Stabilisierung der Herrschaftsverhältnisse bei (Hollstein, 1973, S. 203 f.).

3.2. Das aktuelle Sozialhilfegesetz des Kantons Bern unter den eingeführten Prämissen

Hollsteins Gesellschaftsbild kann sicherlich kritisiert werden. Ob die Gesellschaft dergestalt organisiert ist oder nicht, spielt an dieser Stelle keine Rolle. Es bestreitet sicherlich niemand, dass unsere Gesellschaft als kapitalistische Gesellschaft mit staatlichen Regulierungen gilt. Wichtiger ist seine Sicht auf die Soziale Arbeit: Wird sie instrumentalisiert oder nicht? So, wie er die Soziale Arbeit darstellt, ist sie unkritisch gegenüber ihrer eigenen Funktion. In der Zwischenzeit hat die Soziale Arbeit einiges an Selbstreflexion geleistet. Sie ist sich heute bewusster, was sie an Ungewolltem auslösen kann, als sie es Ende der Sechzigerjahre war. Die Theorieentwicklung, welche dazu beigetragen hat, wird im Kapitel vier näher beschrieben.

An dieser Stelle wird die aktuelle gesetzliche Lage in der Sozialhilfe im Kanton Bern betrachtet, vor dem Hintergrund der eingeführten Funktion der Sozialen Arbeit.

Rahel Müller de Menezes beschreibt in ihrem Buch aus dem Jahr 2012, wie sich die Sozialhilfe in den letzten 20 Jahren entwickelt hat:

Der Rechtsanspruch auf Sozialhilfe wurde gestärkt und Integrationsprogramme wurden ausgebaut, zugleich gewannen aber auch Kontrollen und Mitwirkungspflichten der KlientInnen an Bedeutung. In der Politik besteht vor allem ein Interesse an der Kostenkontrolle und Kostenreduktion und neuerdings auch an der Missbrauchsbekämpfung in der Sozialhilfe. (Müller de Menezes, 2012, S. 12)

Die Aufgabe der Sozialhilfe ist laut Sozialhilfegesetz persönliche und wirtschaftliche Hilfe sowie berufliche und soziale Integration und persönliche Autonomie (Art. 2 SHG⁹). Während die wirtschaftliche Hilfe durch die Richtlinien der SKOS¹⁰ geregelt ist, muss die persönliche Hilfe von Klienten und Sozialarbeitenden gemeinsam ausgestaltet werden. Die Menschen sollen laut Müller de Menezes befähigt werden, ihre Armutssituation zu überwinden. Gleichzeitig sind von politischer und rechtlicher Seite noch andere Anforderungen an die Sozialarbeitenden gestellt. Mit zeitlich begrenzten Ressourcen und wenigen Instrumenten zur Förderung der beruflichen Qualifikationen der Klienten sollen sie kontrollieren und sanktionieren, um die Missbrauchsbekämpfung und Kostenreduktion durchzusetzen (Müller de Menezes, 2012, S.12). Thomas Roth sieht dies ähnlich und schreibt, dass die Soziale Arbeit sich in verschiedenen Dilemmata befindet: Sie steht zwischen Ein- und Ausschluss;

⁹ Sozialhilfegesetz

¹⁰ Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Integration und Segregation; Anerkennung und Kontrolle; Honorierung und Sanktionierung; Freiräume-Schaffen und Räume-Festlegen. Und wovon hauptsächlich die Rede ist: fördern und fordern (Roth, 2008, S. 9).

Wie bei Hollstein schreibt der Art. 1 des bernischen Sozialhilfegesetzes SHG der Sozialen Arbeit die Aufgabe zu, die gemeinsame Wohlfahrt der Bevölkerung zu sichern. Integration wird im Sozialhilfegesetz des Kantons Bern von 2001 mit den Änderungen von 2011 und 2012 stark gewichtet. Im Art. 35 SHG werden der bedürftigen Person Massnahmen zur beruflichen und sozialen Integration zugesichert, und wenn sie sich bemüht, sich zu integrieren, wird dies mit einer Integrationszulage honoriert (Art. 35 Abs. 3 SHG). Wie bei Hollstein werden die Arbeitstüchtigen belohnt. Das Sozialhilfegesetz setzt allerdings nicht nur bei den Klienten an, sondern auch bei den Sozialarbeitenden: auf der Ebene der Gemeinde. In den Artikeln 72 und 73 SHG werden Unterstützung und Anreize für die Gemeinden geregelt, welche Anstrengungen betreiben, Angebote zur Integration bereitzustellen.

Unkooperatives Verhalten der Klienten wird durch Kürzung der Leistungen sanktioniert (Art. 28 und 36 SHG). Auch die Gemeinden werden für ihre Arbeit belohnt oder bestraft: Art. 80d SHG regelt das Bonus- und Malussystem für die Gemeinden. Ihre Leistung wird an der Kosteneffizienz der ausgerichteten Hilfe gemessen. Mit einer seiner Orientierungshypothesen, welche Roth entwickelt hat, greift er diesen Druck auf. Es kann angenommen werden, dass er davon ausgeht, dass der Effizienzdruck auf die Gemeinden an die Sozialtätigen weitergegeben wird. Er behauptet:

Die professionellen Sozialarbeitenden auf öffentlichen Sozialdiensten in der Schweiz sind selber einer zunehmenden sozialen Kontrolle durch Politik, Auftraggebern und SozialhilfeempfängerInnen ausgesetzt, der nur teilweise durch die Schaffung professioneller und institutioneller Freiräume begegnet werden kann. (Roth, 2008, S. 23)

Bei der Überprüfung dieser Hypothese stellt Roth (2008) fest, dass ein erhöhtes Spannungsfeld zwischen wachsender Nachfrage der Sozialhilfe und der politischen Infragestellung der Wohlfahrt entsteht (S. 15). Trotzdem kann Roth die Hypothese nicht bestätigen. Er stellt fest, dass die Sozialarbeitenden überzeugt sind, den Einflussversuchen standhalten zu können. Obwohl er davon ausgeht, dass sich dies nicht grundlegend verändert, vermutet er, dass der Druck weiterhin zunimmt und sich das Ergebnis einer ähnlichen Befragung ein paar Jahre später verändert darstellen würde (S. 138).

Im neuen bernischen Sozialhilfegesetz werden die Kontrollinstrumente der Sozialen Arbeit durch Auskunftspflichten und Vollmachten (Art. 8b und 8c SHG) gestärkt und die Soziale Arbeit in die Pflicht genommen: Art. 8 Abs. 3 lit a, b und c verpflichten Sozialarbeitende, der Staatsanwaltschaft mitzuteilen, wenn sie konkrete Verdachtsgründe für ein von Amtes wegen zu verfolgendes Verbrechen feststellen. Im Zusammenhang mit dem Bezug von Sozialhilfe sind sie verpflichtet, bei Verdachtsgründen für ein Vergehen oder gar eine Übertretung eine Mitteilung zu machen.

3.3. Rückkoppelung der Sozialpolitik an die Soziale Arbeit

Hollstein (1973) beschreibt die Sozialarbeit als „*Hilfeleistung mit Individualcharakter vorwiegend beratender und erzieherischer Natur*“ (S. 167). Durch die Organisationsroutine finden die Sozialarbeitenden ihre Kompetenzen eingeeignet und sind gezwungen, trotz des Wissens über die sozialstrukturellen Zusammenhänge im Einzelfall Linderung zu verschaffen, ohne an den Strukturen etwas verändern zu können (S. 192 f.).

Es fragt sich, wie die Erfahrungen aus der Praxis und das Wissen der Profession in die Sozialpolitik, welche die sozialstrukturellen Gegebenheiten mitgestaltet, zurückgeführt werden können.

Davon ausgehend, dass der Zusammenhang der kriminalpolitischen Debatte und der medialen Berichterstattung auf die sozialpolitischen Debatten übertragen werden kann, wird Karl-Ludwig Kunz herangezogen. Die Kriminalpolitik muss sich laut Kunz (2008) vor der Öffentlichkeit für ihre Entscheide rechtfertigen – wie sich die Politik für alle Geschäfte rechtfertigen muss. Die Rechtfertigung der [Kriminal-]Politik vor der Öffentlichkeit geschieht

über die Massenmedien. Diese sind aber keine blossen Verstärker, sondern müssen die Themen für ihr Publikum aufbereiten. Gerade [kriminal-]politische Themen sind emotional aufgeladen und übersteigen oft den Wahrnehmungshorizont des Einzelnen. Daher werden sie vereinfacht und zugespitzt dargestellt. Die Akzeptanz in der Öffentlichkeit für die von der [Kriminal-]Politik vorgesehenen Interventionen wird somit massgeblich durch die mediale Berichterstattung mitbestimmt (S. 278).

Die heutige praktische Kriminalpolitik dürfte eher von medieninszenierten Ereignissen und medial geschürten Emotionen als von nüchternen Informationen inspiriert sein.
(Kunz, 2011, S. 279)

Das Strafrecht steckt heute im Dilemma, die Effizienz zu steigern und wahrgenommene Risiken zu beherrschen bei gleichzeitiger Erfüllung der Rechtsstaatlichkeit (Kunz, 2011, S. 279).

Roth (2008) stellt bei der Untersuchung der Berichterstattung über die Sozialhilfe in Zürich und Bern fest, dass die Konflikte um die Sozialhilfe ebenfalls emotional ausgetragen werden. In Bern drehten sich die Artikel mehrheitlich um grundlegende ethische Fragestellungen. Die Auseinandersetzung um die Sozialhilfe steigerte sich in der Berner Presse vom Jahr 2000 bis ins Jahr 2007 (S. 134).

Roth unterteilt die analysierten Konflikte in vier Kategorien:

- a) **Fiskalpolitische Konflikte:** Auseinandersetzungen um den Einsatz öffentlicher Mittel in der direkten Sozialhilfe (z.B. fiskalpolitische Interventionen zur Kürzung/Eindämmung von Sozialhilfeausgaben)
- b) **Sozialpolitische Konflikte:** Zielkonflikte um die sozialpolitische Ausrichtung der Sozialhilfe (Vermeidung von Sozialhilfemissbrauch versus Grundrecht auf soziale Existenzsicherung)
- c) **Ordnungspolitische Konflikte:** Konflikte um den Einsatz bzw. die Verweigerung/Kürzung der Sozialhilfe zur Erreichung ordnungspolitischer Ziele (z.B. Verbot der Bettelerei, Wegweisungen von unerwünschten Personen aus der Innenstadt, Reduktion der hohen Fürsorgeabhängigkeit von Fahrenden etc.)
- d) **Personelle Konflikte:** Widerstand gegen ambitiöse Reformprojekte in der öffentlichen Sozialhilfe, Entlassungen wegen unterschiedlicher Auffassungen über die Sozialhilfe etc. (Roth 2008, S. 135 f.)

Ohne die Vorgänge der letzten und der kommenden Sozialhilfegesetzrevisionen generalisieren zu wollen, werden die Verschärfungen in der Gesetzgebung an dieser Stelle als Beispiel wie folgt beschrieben: Erstens sind darin Mechanismen von Hollstein erkennbar, welche die Sozialarbeit instrumentalisieren. Zweitens zeigen sie, um welche Konflikte zwischen Sozialhilfe und Öffentlichkeit es geht, und drittens, wie die Soziale Arbeit versuchte, Einfluss zu nehmen auf diese Entwicklungen.

Die Revisionen des bernischen Sozialhilfegesetzes der Jahre 2011 und 2012 stärkten, wie oben beschrieben, die Kontroll- und Sanktionsmöglichkeiten der Sozialen Arbeit sowie die Integrationsbestrebungen. Die Motion Studer wurde am 2. September 2013 angenommen und ist nun zur Ausarbeitung einer Gesetzesrevision in Arbeit. Gemäss dem Wortlautdokument des Grossen Rates möchte der Motionär Studer eine Kürzung des Grundbedarfs, der situationsbedingten Leistungen und der Integrationszulage/des Einkommensfreibetrages um insgesamt 10%. Er argumentiert, dass er Fehlanreize des bestehenden Systems eliminieren wolle. Er möchte nicht, dass ein Lohnarbeiter schlussendlich weniger übrig hat als ein Sozialhilfeempfänger. Er empfindet dies als ungerecht und findet, dies sei ein Fehlanreiz für diejenigen, die arbeiten (GR-Wortlautdokument 2013, S. 6). Abgestimmt wurde über die Kürzung des Grundbedarfs, der situationsbedingten Leistungen und der Integrationszulagen/des Einkommensfreibetrages und über die Verstärkung des Anreizsystems. Alle vier Punkte wurden mit steigender „Ja-Quote“ angenommen (GR-Wortlautdokument 2013, S. 20f.). Die Diskussion dreht sich in Roths Konfliktkategorien um fiskalpolitische und ordnungspolitische Bestrebungen. Einerseits sollen mit der Motion Studer Kosten gespart werden, andererseits führt er die ordnungspolitische Frage der Gerechtigkeit an,

wenn er damit argumentiert, dass die Arbeitsscheuen nach Abzug allfälliger Steuern mehr zur Verfügung haben als die Normkonformen, welche arbeiten. Ausserdem steht das generelle Bild über Sozialhilfebeziehende dahinter, dass die Möglichkeit, dass sie betrügen, gross ist. Auch dass Studer davon ausgeht, dass es attraktiver sei, die Arbeit niederzulegen, wenn man dadurch mehr Geld haben kann, zeugt von einer realitätsfremden Vorstellung über Niedriglohnarbeiter und Sozialhilfebeziehenden.

Die aktuelle Debatte über Missbräuche in der Sozialhilfe ist Ausdruck des zunehmenden politischen Druckes auf die materiellen und personenbezogenen Dienstleistung der öffentlichen Sozialhilfe. Obwohl statistisch und ökonomisch kaum von Bedeutung, wird der Missbrauchsdiskurs¹¹ verstärkt von der politischen auf die fachliche Ebene übertragen und führt damit zu einer zusätzlichen Hürde für Personen in materiellen Notlagen. (Roth, 2008, S. 33).

Diese Orientierungshypothese fand Roth bestätigt. Er warnt davor, die Sozialhilfebeziehenden generell zu überprüfen, um einen Generalverdacht zu verhindern und weil in diesem Falle einschneidende repressive Massnahmen zu erwarten sind (Roth, 2008, S. 139). Die geführte Missbrauchsdebatte sowie die Forderungen nach Effizienz- und Effektivitätssteigerung der Einrichtungen sozialer Sicherheit sind Trendwenden, welche seit den 1990er Jahren anhalten. Roth nimmt an, dass das eigentliche Sparpotential bereits ausgeschöpft ist. Weitere Sparbemühungen – wie wir sie aktuell im Kanton Bern erleben¹² – würden an die Substanz bisher unbestrittener Leistungen gehen, so Roth. Er sah zum Zeitpunkt seiner Arbeit jedoch eine gegenläufige Tendenz zu Spar- und Privatisierungsvorhaben (Roth, 2008, S. 140 f.). Er wird zur Zeit eines Besseren belehrt.

Wie hat die Soziale Arbeit in diesem Beispiel einer Gesetzesrevision auf die Sozialpolitik zurückgewirkt? Im Mai 2013 nahmen die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) und die Berner Konferenz für Sozialhilfe (BKSE) Stellung dazu (BKSE-Argumentarium 2013, S. 1 f.). Die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) gab im Oktober 2013 eine Broschüre heraus mit dem Titel „Armut im Kanton Bern, Begegnung mit Betroffenen“, in welcher Einzelschicksale porträtiert wurden, um der Armut ein Gesicht zu geben. Jörgen Schulze-Krüdener und Julia Ternes führen in ihrem Beitrag in der Fachzeitschrift für Soziale Arbeit aus, wie das Zurückwirken Sozialer Arbeit auf die Sozialpolitik und die Gesellschaft aussieht. Aus Aussagen von Fachkräften in einer Gruppendiskussion fassen sie im Begriff *Öffentlichkeitsarbeit* zusammen, welche Aufgaben und Wirkungen dieser idealerweise zugeschrieben wird – wenn genügend Mittel dafür zur Verfügung stehen (Schulze-Krüdener & Ternes 2013, S. 12f.). Es muss dabei unterschieden werden, ob es um Generierung von finanziellen Mitteln geht oder um Informationsvermittlung. Schulze-Krüdener und Ternes stellten fest, dass, wenn es um Information geht, die Fachkräfte in der Öffentlichkeitsarbeit die Pflicht sehen, Werte zu vermitteln, eine Vermittlungsfunktion zwischen Gesellschaft und den Organisationen zu übernehmen und Rechenschaft über die eigene Arbeit abzulegen. Sie möchten auch, dass sachliche Aufklärungsarbeit geleistet und die Öffentlichkeit für soziale Themen sensibilisiert wird. Die

¹¹ Anmerkung der Autorin: Bei den öffentlichen Abhandlungen über den Missbrauch der Sozialhilfe kann es sich im Sinne Foucaults um einen Diskurs handeln. Sein Begriff des Diskurses geht davon aus, dass eine Realität erzeugt und strukturiert wird, sowie das objektiv geglaubte Wissen durch die Ausdrucksweise Macht erlangt. Ein Diskurs im Sinne Habermas ist die Missbrauchsdebatte jedoch nicht. Es handelt sich hierbei nicht um einen argumentativen Dialog, ein systematischer Sprecherwechsel kommt wenn überhaupt nur verkürzt vor. Somit kann die Wahrheit der Behauptungen nicht im Sinne Habermas ausgehandelt werden, sondern es wird eine Realität erzeugt, welche eine emotionale Diskussion über die Legitimität des Sozialhilfebezuges auslöst, bzw. über Anspruchsgruppen („würdige“ und „unwürdige“ Arme) und Bedingungen unter welchen es legitim ist, Sozialhilfe zu beziehen. Daher handelt es sich dabei eher um eine medienwirksame Debatte als um einen Diskurs mit Wahrheits- und Lösungsfindung.

¹² Entscheid des Grossen Rates des Kantons Bern vom 05.09.2013, der eine Kürzung der Leistungen von 10% vorsieht. Die SKOS-Richtlinien sollen grundsätzlich weiterhin umgesetzt werden, nur wird eine Gesetzesvorlage ausgearbeitet, welche eigene Zahlen enthält, die 10% unter diesen Ansätzen sind. Welche Posten die Kürzung treffen wird, ist noch unklar. Allerdings ist die Kürzung kaum zu erreichen, ohne auch den Grundbedarf abzusenken.

Schwierigkeit sehen sie dabei darin, Tabuthemen in die Öffentlichkeit zu tragen und gleichzeitig ihre Klientel zu schützen (S. 12 f.).

Die genannten Versuche und Vorschläge zeugen nicht von einer starken Expertenposition der Sozialen Arbeit in Bezug auf sozialpolitische Themen. Ohne die Methoden von Öffentlichkeitsarbeit vertieft zu haben und über die nötigen Mittel und Strategien urteilen zu wollen, kann festgestellt werden, dass es der Sozialen Arbeit nicht gelingen will, sich Gehör zu verschaffen.

Es stellt sich die Frage, woran es liegt, dass die Soziale Arbeit so wenig Einfluss nehmen kann auf politische und gesellschaftliche Entwicklungen – obwohl sie sich dies seit Jahrzehnten zum Ziel gemacht hat.

4. Umgang mit Spannungen in der Profession der Sozialen Arbeit und in der Theorieentwicklung

Bisher wurde von der Sozialen Arbeit in personifizierter Form gesprochen. Es stellt sich allerdings die Frage, wie heterogen sie tatsächlich ist. Einerseits sieht sich die Profession geeint unter dem Begriff *Soziale Arbeit*, andererseits haben die verschiedenen Schulen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik unterschiedliche geschichtliche Entwicklungen durchlaufen.

Im Folgenden wird untersucht, wie die Soziale Arbeit als Profession Spannungen wahrnimmt und welche Antworten die Theorieentwicklung bietet.

Der „gute“ Umgang mit Spannungen wird implizit am Grad der Professionalität gemessen.

4.1. Zielkritik in der Profession Soziale Arbeit

Georg Weber spricht von der Sozialarbeit als differenzierter Grossorganisation, die eine bedeutende Rolle in der Gesellschaft spielt. Zum Zeitpunkt der Publikation seines Textes stellt er fest, dass diese Rolle in der Gesellschaft oder die Beziehung der Sozialarbeit und der Gesellschaft noch wenig thematisiert worden sei (Weber 1973, S. 206).

Das Ziel einer (Gross-) Organisation versteht er auf einen Zweck ausgerichtet: Die impliziten und expliziten Zielsetzungen der Sozialarbeit stellt er im ersten Schritt analysierend dar. Im zweiten Schritt überprüft er sie wissenssoziologisch auf ihre Prämissen und Denkstrukturen. Im letzten Schritt überprüft er sie auf inhaltliche Prämissen und mögliche Funktionen für die Gesellschaft (Weber, 1973, S. 206). Er zeigt dabei die Heterogenität der Zielsetzungen dieser Grossorganisation auf und beschreibt das Selbstverständnis der Sozialarbeit und ihr Bild von der Gesellschaft. Obwohl er den Ausdruck *Profession* nicht explizit verwendet, trägt sein Beitrag, mit der kritischen Betrachtung der Beziehung der Sozialen Arbeit zur Gesellschaft, zur Professionalisierungsdebatte innerhalb der Sozialen Arbeit bei und wird deshalb beigezogen.

4.1.1. Zur Zeit der Methodenkritik Anfang Siebzigerjahre

Für das Bild der Sozialen Arbeit von sich selbst, ihren Zielen und der Funktion, welche die Soziale Arbeit für die Gesellschaft übernimmt, ist die Vorstellung darüber, wie die Gesellschaft strukturiert ist und ob oder wie sie sich verändert, eminent wichtig. Hollstein wurde eingeführt, um die starke Spannung zwischen der Sozialen Arbeit und der Gesellschaft darzustellen. Georg Weber wird eingeführt, weil er die Zielsetzungen der Sozialen Arbeit kritisiert, weil sie – wie er ausführt – von einer falschen Prämisse ausgeht: von einem unkorrekten Gesellschaftsbild.

Georg Weber (1973) geht davon aus, dass soziale Arbeit organisiert sei und meint damit eine Organisation, welche auf ein Ziel ausgerichtete und entscheidungsleitende Prozesse und Tätigkeiten formiert (S. 206).

Er unterscheidet formale und normative Kriterien in der Sozialarbeit. Bereits der formale Begriff ist mehrdeutig: Darunter versteht Weber „*Institutionen und Aktionen, die auf soziales Wohlergehen hinzielen; (...) Termini für jegliche soziale Hilfeleistungen; Ausdruck für*

organisiertes soziales Handeln von beruflich dafür Qualifizierten und schliesslich als Kennzeichen ‚personaler, zwischenmenschlicher Hilfen‘ für den seine sozialen Beziehungen aufbauenden oder in ihnen gestörten Menschen“ (1973, S. 206 f.). Unter den normativen Begriff vereint er verschiedenste Definitionen: „Erziehung zur sozialen Haltung gegenüber dem Mitmenschen“, „System gesellschaftlicher Eingliederungshilfen“, „angewandtes Christentum“ und „Ausfallbürge für gesellschaftliche Mängel“ (S. 207). Daraus leitet er folgende Ziele ab:

Soziale Einstellung; gesellschaftliche Integration des einzelnen [sic]; soziale Aufwertung der Unterprivilegierten; Demonstration christlicher Charismata; harmonische Gesellschaft; gutes Gewissen als Ruhekitzen der bürgerlichen Gesellschaft; paradigmatisch geübte Demokratie. (Weber, 1973, S. 207)

Weber (1973) zeigt auf, dass auch aus Modellen und Modellfragmenten sozialer Arbeit implizite Zielsetzungen abgelesen werden können und führt einige Beispiele ein (S. 208). Weber benutzt den Begriff des *Autostereotyps* der Sozialarbeit, welcher mehr vorsieht als materielle Nothilfe: Die Sozialarbeit richtet ihre Hilfe darauf aus, den Menschen Lebenshilfe anzubieten, die Klienten zu Selbst-Mithelfenden in sozialen Prozessen zu machen (S. 207 f.). Die Lebenshilfe wird als „Anpassungs-, Entwicklungs-, Reifungs- und Bildungshilfe“ (S. 209) definiert. Diese Ziele führen zu einer Ausrichtung auf interindividuelle und intra-psychische Probleme, Konflikte und Spannungen. Integration wird als Prozess der Reifung und Selbstfindung in Auseinandersetzung mit der jeweiligen Umwelt verstanden. Gesellschaftliche Strukturen kommen in der personengerichteten Sicht so weit vor, als sie sich als hemmender Faktor in der Entwicklung des Individuums erweisen (S. 209). Die Gesellschaft wird über den Personenbegriff definiert: als Entfaltungsraum der reifen Person in Gestalt der Primärgruppen. Der Reformwille der Sozialarbeitenden geht in zwei Richtungen: Reformbedürftig werden Teile der Gesellschaft angesehen, welche die Entwicklung des Einzelnen blockieren. Die Sozialarbeit sieht sich dabei gesellschaftswirkend und möchte eine soziale Balance herstellen, indem sie die reformbedürftigen Teile der Gesellschaft als Handlungsadressat definiert. Eine andere Strategie ist, die blockierten Individuen durch Aufklärung aus der Unmündigkeit zu führen, damit diese den gesellschaftlichen Frieden stören und das Fernziel einer Gesellschaft ohne Herrschaft fordern. Gesellschaft ist dabei für die Sozialarbeit immer Sollen, niemals Sein (S. 210).

Die moderne Gesellschaft wird als sich permanent wandelndes System verstanden, als eine Art organisches Ganzes, in welchem Individuen eine Funktion haben und eingeschlossen oder ausgeschlossen sind. Die materielle Basis der Gesellschaft entwickelt sich dabei schneller als deren Überbau von ideellen Werten und das System erzeugt dadurch eine immanente Spannung. Der gesellschaftliche Wandel wird negativ interpretiert und er spiegelt sich in jedem Mitglied in „*menschlicher Verarmung, Einsamkeit, Entfremdung, Entwurzelung, Gefährdung [und] Verwahrlosung*“ (Weber, 1973, S. 211 f.).

Die Sozialarbeit sieht sich selbst von dem beschriebenen Gesellschaftsbild her, zu welchem sie sich polar verhält. Weber (1973) kritisiert, dass, wenn sich das Gesellschaftsbild in der Vorstellung der Sozialarbeit in dieser Art verfestigt hat, ihr Handeln nur als Reaktion darauf verstanden werden kann. Die Sozialarbeit ist die Antwort auf Krisen und Konflikte, welche sich aus der gesellschaftlichen Entwicklung ergeben (S. 212):

Ist die Veränderlichkeit der Gesellschaft einmal hypostasiert und mit einem Zug von Eigengesetzlichkeit versehen, so verdeckt diese Prämisse die Sicht für die Notwendigkeit, Ursachen und Verlauf der Wandlungen in der Wirklichkeit je neu zu konkretisieren und das eigene Handeln nicht als Reaktion, sondern als Aktion innerhalb jenes Wandels und sich selbst als Bestandteil der Gesellschaft zu begreifen. (...) Diese Denkstruktur suggeriert ihr [der Sozialarbeit] die Vorstellung sie antworte auf gesellschaftliche Phänomene und nicht nur auf ihr selbstgemaltes Bild davon. (Weber, 1973, S. 213)

Die Konsequenz daraus ist, dass die Integration in die negativ gedeutete Gesellschaft nicht mit der Sozialethik der Sozialarbeit vereinbar ist. Ausserdem dient das Bild der idealen

Gesellschaft als Handlungsorientierung, wobei die tatsächlichen Handlungen in der Praxis zu Konflikten führen müssen, da die angestrebte Wirklichkeit nicht angetroffen wird. Dieses Dilemma führt zu permanenter Frustration der Sozialarbeitenden (Weber, 1973, S. 214).

Weber geht also davon aus, dass die Schwierigkeit der Sozialen Arbeit, ein gemeinsames Ziel festzusetzen, einerseits in den heterogenen formalen und normativen Kriterien innerhalb der Sozialarbeit zu lokalisieren ist und andererseits am Bild der Gesellschaft und der vermeintlichen Beziehung der Sozialen Arbeit zur Gesellschaft liegt. Aus diesen Vorstellungen ergeben sich Ziele für die Arbeit und Konflikte beim Versuch der Zielerreichung, weil die Prämisse nicht stimmt.

Weber (1973) stellt verschiedene Leerformeln in der Aussagekraft und in der Funktion der Ziele der Sozialarbeit fest. Er kritisiert, dass das Selbstverständnis der Sozialarbeit von vielen Theoretikern implizit ontologisch ist. Die Frage danach, „*wie sich bestimmte Objekte unter bestimmten Bedingungen zu verhalten pflegen*“, wird durch die Frage „*nach dem Wesen dieser Objekte, nach ihrer wahren Natur*“ abgelöst (Weber, 1973, S. 215).

Definitionen der Sozialarbeit, die sie als Gewissen der Gesellschaft oder mit sozialer Verantwortung beschreiben, erklären die Sozialarbeit nicht und informieren auch nicht darüber. Aus ihnen lassen sich keine verbindlichen handlungsleitenden Anweisungen ableiten (S. 215 f.). Weber identifiziert diese als „*essentialistische Leerformeln*“ (S. 216).

Weiter stellt er fest, dass, wenn das Handeln der Sozialarbeit als naturbedingte Antwort auf gesellschaftliche Herausforderungen gesehen wird, der Informationsgehalt fehlt. Wenn auf „Not“ unwiderlegbar „Hilfe“ im Sinne Arnold Joseph Toynbees¹³ folgt, der Gehalt dieser Urkategorien aber mangels Kriterien nicht falsifizierbar ist, ist das eine „*pseudo-empirische Leerformel*“ (Weber, 1973, S. 216).

Anschliessend identifiziert Weber (1973) das Prinzip der „Hilfe zur Selbsthilfe“ als „*pseudonormative Leerformel*“ (S. 216). Das Prinzip hätte normativen Gehalt, wenn bestimmte Handlungen und Denkweisen ausgeschlossen wären. Wenn aber nur Handlungsoptionen ausgeschlossen werden, die von den Sozialarbeitenden sowieso abgelehnt werden, und alle anderen offen gelassen werden, fehlen Anhaltspunkte über Initiierungsanlass, Dauer und Intensität der Hilfe (Weber, 1973, S. 216).

Die Reaktion innerhalb der Sozialarbeit auf die heterogenen, impliziten und expliziten, aber meist diffusen Zielsetzungen reichen laut Weber (1973) vom Ruf nach operationalen Definitionen und essentialistischen Bestimmungen bis zu Resignation (S. 207).

Tatsächlich können innerhalb der Profession beide Tendenzen beobachtet werden: die Organisation der Sozialen Arbeit in Fach- und Berufsverbänden einerseits, andererseits der Versuch, die Soziale Arbeit als Grossorganisation zu positionieren, und das Bemühen, allgemeingültige Definitionen und Bestimmungen zu finden (vor allem durch die „International Federation of Social Workers“). Die Bildung des Begriffs *Soziale Arbeit*, welcher *Sozialarbeit* und *Sozialpädagogik* sowie *soziokulturelle Animation* einschliesst, hat zum Ziel, die Berufsgruppen als gesamte angewandte Wissenschaft auszuweisen. Der Begriff schliesst sowohl die qualitative, rekonstruktionslogische Wissenschaft der Sozialen Arbeit wie auch die Berufsgruppe in der Praxis ein. Die Theorieentwicklung bemüht sich darum, auf einer normativen Grundlage handlungsleitende Zusammenhänge aufzuzeigen und den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern in der Praxis methodische Ansätze zu liefern, welche das Handeln strukturieren, um die Handlungsweisen zu einem homogeneren Handeln der Sozialen Arbeit zu machen.

4.1.2. Ziele der Sozialen Arbeit heute

Die 1928 gegründete „International Federation of Social Workers“ (IFSW) hat im Jahr 2000 eine allgemeine Definition der Sozialen Arbeit verabschiedet, welche heute genutzt wird:

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being.

¹³ Kulturtheoretisches *challenge-response*-Schema, welches wiederkehrende Formen der Reaktionen auf bestimmte gesellschaftliche Fragen beschreibt.

Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work. (IFSW-Definition, 2012).

Die Definition wurde ausserdem mit einem Kommentar versehen, welcher die Definition weiter ausführt. Definition und Kommentar wurden vom Schweizerischen Berufsverband "Avenir Social" übernommen und von Beat Schmocker übersetzt. Die folgenden Aussagen werden auf die deutsche Übersetzung abgestützt. Da sich die Soziale Arbeit im deutschen Sprachraum auf diese abstützt, ist die Qualität der Übersetzung irrelevant.

Die Profession Soziale Arbeit fördert den sozialen Wandel, Problemlösungen in menschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen, um ihr Wohlbefinden zu heben. Unter Nutzung von Theorien menschlichen Verhaltens und sozialer Systeme vermittelt Soziale Arbeit am Punkt, wo Menschen und ihre sozialen Umfelder aufeinander einwirken. Dabei sind die Prinzipien der Menschenrechte und sozialer Gerechtigkeit für die Soziale Arbeit fundamental. (Schmocker, 2006, S. 1).

Der Kommentar führt weiter aus, dass sich die Soziale Arbeit auf die Wechselbeziehungen der Menschen untereinander ausrichtet und auf deren soziale Umfelder. Die Aufgabe, die sie sich selbst stellt, besteht darin, den Menschen „die Chance zu erschliessen, ihr gesamtes Potenzial [zu] entwickeln, ihr Leben [zu] bereichern und sozialer Behinderung vorzubeugen“ (Schmocker, 2006, S. 1). Den Menschen sollen ausserdem gesellschaftliche Dienstleistungen und Ressourcen erschlossen werden (Schmocker, 2006, S. 2).

Sie lösen soziale Probleme, versuchen soziale Verhältnisse zu wenden beziehungsweise innerhalb der Gesellschaft, in sozialen Organisationen, Familien und in der Lebenswelt von Individuen sozialen Wandel herauszufordern (Schmocker, 2006, S. 1).

Dahinter stehen humanitäre und demokratische Werte. Die Soziale Arbeit ist von den Menschenrechten und Idealen sozialer Gerechtigkeit motiviert. Sie ist darum bemüht, Armut zu lindern und „Menschen aus Wehrlosigkeit und Unterdrückung zu lösen, um die soziale Integration zu fördern“ (Schmocker, 2006, S. 1).

Sie handelt methodisch und ihre Methoden sind auf evaluiertes Wissen gestützt. Sie wendet Wissen über das „Mensch-Sein“ und das „Mensch-in-Gesellschaft-Sein“ an (Schmocker, 2006, S. 2).

4.2. Zielkritik der Definition Sozialer Arbeit von der IFSW

Betrachtet man die übersetzte Definition der IFSW unter der Prämisse der beiden eingeführten Autoren Hollstein und Weber, ergeben sich folgende Feststellungen:

Die Profession Soziale Arbeit fördert den sozialen Wandel (...). (Schmocker, 2006, S. 1).

Es wird von der „Profession Soziale Arbeit“ gesprochen und damit die Gesamtheit der darunter vereinten Berufe verstanden, also der formal unterschiedlichen Abschlüsse und der Wissenschaft. Dieses heterogene Gebilde fördert den sozialen Wandel. Die Definition beginnt somit mit der Ebene der Gesellschaft, sagt aber noch nichts darüber aus, ob die Soziale Arbeit sich dabei als aktiv in der Gesellschaft oder reaktiv auf die Gesellschaft sieht. Es wird davon ausgegangen, dass sich die Gesellschaft wandelt. Die negative Deutung, die Weber der Sozialen Arbeit vorwirft, ist darin vorerst nicht impliziert. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass der Wandel gefördert werden muss. Fügt man die Werte hinzu, die implizit in der Definition stecken und im Kommentar ausgeführt werden, erhält die Förderung des sozialen Wandels eine andere Färbung: Die dahinterstehende Haltung hält demokratische Prinzipien hoch sowie Menschenrechte und das Ideal sozialer Gerechtigkeit. Geht der soziale Wandel bereits in diese Richtung und soll weitergetrieben werden oder geht er in eine andere Richtung und soll herumgerissen werden? Die Sozialarbeitenden sollen sozialen Wandel herausfordern und versuchen, soziale Verhältnisse zu wenden. Es wird somit erkennbar, dass dahinter das von Weber identifizierte Idealbild einer gerechten demokratischen Gesellschaft steht, welches Sollen ist und noch nicht Sein.

*(...) Problemlösungen in menschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen, um ihr Wohlbefinden zu heben (...) vermittelt Soziale Arbeit am Punkt, wo Menschen und ihre sozialen Umfelder aufeinander einwirken (...).
(Schmocker, 2006, S. 1).*

An dieser Stelle kommt die individuelle Ebene hinzu. Die Soziale Arbeit soll an der Schnittstelle zwischen dem Mensch und seiner Umwelt vermitteln.

Mit der Variablen der Problemlösung in menschlichen Beziehungen werden zuerst alle Menschen in die Definition eingeschlossen, denn alle Menschen haben einmal Probleme in ihren Beziehungen oder stehen in einer Wechselwirkung mit ihrem sozialen Umfeld. Dass den Menschen die Chance erschlossen werden soll, ihr gesamtes Potenzial entwickeln und ihr Leben bereichern zu können, schliesst noch niemanden aus.

Die Beziehung des Menschen zu seiner Umwelt wird mit den Aussagen, dass Menschen ermächtigt und befreit werden müssen, dass sozialer Behinderung vorgebeugt werden soll und dass Menschen aus Wehrlosigkeit und Unterdrückung gelöst werden müssen, als krank identifiziert. Kombiniert mit der Aufforderung, dass sozialer Wandel herausgefordert werden soll und die sozialen Verhältnisse gewendet werden sollen, klingt die Definition beinahe wie die Aufforderung von Hollstein, eine Veränderung der Grundwidersprüche des Systems zu provozieren. Abgeschwächt wird die Aufforderung im gleichen Satz mit dem Anspruch, soziale Integration zu fördern und Armut zu lindern. Wie Integration verstanden wird, ist nicht explizit ausformuliert, zeigt sich aber implizit darin, dass die Menschen Zugang zu gesellschaftlichen Dienstleistungen und Ressourcen erhalten sollen und sozialer Behinderung vorgebeugt werden soll: Integration ist also ungehinderte Teilnahme/Teilhabe.

Es wird deutlich, dass die theoretisch hergeleiteten Spannungen mit dieser Definition nicht aufgelöst werden können. Sie ist nach Georg Weber eine essentialistische¹⁴ und pseudo-normative Leerformel, welche nicht handlungsleitend ist. Die festgesetzten Werte schliessen nichts aus, was nicht sowieso von Sozialarbeitenden abgelehnt würde. Unter dieser Definition können alle Menschen zu Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit werden; über Initiierungskriterium, Dauer und Intensität der Hilfe sagt sie nichts. Daher kann davon ausgegangen werden, dass eine Identifizierung der Sozialarbeitenden mit dieser Definition schwierig ist. Zwar sollten alle damit einverstanden sein, aber die weit gefasste Definition, welche nicht handlungsleitend ist, ist keine Unterstützung in der Praxis.

Die Definition erwähnt aber, dass für die Arbeit „*Theorien menschlichen Verhaltens und sozialer Systeme*“ (Schmocker, 2006, S. 1). genutzt werden. Nebst den Bezugswissenschaften Psychologie, Pädagogik, Soziologie, Ökonomie, Recht, Philosophie und Ethik hat die Soziale Arbeit als Wissenschaft eine eigene Theorieentwicklung. Diese greift die Spannungsfelder, in welchen die Soziale Arbeit steht, auf und bietet Vorschläge für einen Umgang damit.

4.3. Theoriefundus zu Spannungen

Silvia Staub-Bernasconi gilt als eine der wichtigsten Theoretikerinnen der heutigen Zeit in der Sozialen Arbeit. Sie hat den Begriff der *Menschenrechtsprofession* geprägt und die Wissenschaft der Sozialen Arbeit vorangetrieben. Gleichzeitig wehrt sie sich dezidiert dagegen, eine Theoretikerin im Elfenbeinturm zu sein, und betont, praxisorientiert zu sein. Sie wehrt sich dagegen, dass nur das eine oder das andere möglich sei (Staub-Bernasconi, 1998, S. 11).

Weiter wird Maja Heiner beigezogen, welche sich mit der Profession Soziale Arbeit und den Kompetenzen und Fähigkeiten der Sozialarbeitenden auseinandergesetzt hat. Sie hat dazu etliche Arbeiten verfasst und in diesem Bereich geforscht.

Bewusst wird an dieser Stelle auf die lebensweltorientierte Perspektive und auf Theorien der Gruppen- und Gemeinwesenarbeit verzichtet. Einerseits sind diese Theorien, Konzepte und Methoden schwieriger zu integrieren in Sozialdienste, in welchen in erster Linie Einzelfall-

¹⁴ Die Definition nimmt die Struktur der Gesellschaft als „naturegegeben“ und fragt nicht danach, unter welchen Voraussetzungen sich die Beziehungen der Menschen zu ihrer Umwelt wie gestalten.

beratung betrieben wird. Andererseits sind sie auf den ersten Blick nicht so systematisch ausgearbeitet wie die Theorie von Silvia Staub-Bernasconi.

4.3.1. Drittes Mandat – Soziale Arbeit nach Silvia Staub-Bernasconi

Avenir Social hat einen Artikel von Silvia Staub-Bernasconi zum Tripelmandat, welcher in der Zeitschrift für Sozialarbeit in Österreich gedruckt wurde, online zugänglich gemacht.

Darin beklagt sie die ungefestigte professionelle Identität von Sozialarbeitenden und entwickelt zwei Zukunftsszenarien (Staub-Bernasconi, 2007, S. 1).

Staub-Bernasconi stellt fest, dass es grosse nationale Unterschiede gibt in der Entwicklung der Professionalität. Im deutschen Sprachraum wird immer noch über die Grundfrage diskutiert, was Soziale Arbeit überhaupt sei, es wird immer noch um Gegenstandsdefinitionen und Zuständigkeiten gerungen und die mangelnde gesellschaftliche Anerkennung beklagt, anstatt dass man sich auf eine „*allgemeine konsensuale Definition, Wissens- und Handlungsbasis*“ einigt (Staub-Bernasconi, 2007, S. 1). Dabei gibt sie zu bedenken, dass, wer sich nicht selbst definiert, fremddefiniert wird. Fremddefinitionen sind zwar unvermeidlich, es sollte ihnen aber etwas Präzises und Eigenständiges entgegengesetzt werden. Die Soziale Arbeit soll selbst definieren, für welche Problematiken sie zuständig ist, auf welches Wissen sie sich bei der Begründung ihres Vorgehens stützt, welche Ziele sie verfolgt und wie sie die Wirksamkeit ihres Handelns überprüft (Staub-Bernasconi, 2007, S. 2). Sie zitiert Untersuchungen zum Professionsverständnis der Sozialarbeitenden, welche aufdecken, dass die Sozialarbeitenden Gegenstand, Ziele und Methoden nicht klar beschreiben konnten. Dabei sind als Hindernisse der Professionalisierung die zu hohe Fallbelastung, die Strukturen der Verwaltung (zuviel Administration und schwerfällige Prozesse) sowie der niedrige gesellschaftliche Status genannt worden (Staub-Bernasconi, 2007, S. 2).

Als Zukunftsszenarien skizziert Staub-Bernasconi einerseits die Möglichkeit, dass die Soziale Arbeit ein Beruf bleibt. Dies braucht wenig spezifisches Fachwissen und die Fälle werden nach einem Leistungskatalog behandelt, welcher über Art, Häufigkeit und Intensität im Sinne einer Dienstleistung entscheiden. Der Bedarf wird dabei aufgrund der Organisationskapazität bestimmt und nicht aufgrund der Problemsituation. Die Arbeit besteht dabei aus Problemverwaltung, Triagieren der Kunden und Ressourcenerschliessung, als Instrumente dazu dienen Anreizsysteme und repressive Mittel. In der Ausbildung wird dabei die Praxisnähe betont und ein Bachelorabschluss reicht aus, um den Beruf auszuüben. Dabei werden die strukturellen Bedingungen als gegeben akzeptiert. Staub-Bernasconi vermutet, dass dieses Szenario im Interesse der Wirtschaft, vieler Politiker und Träger des Sozialwesens wäre (Staub-Bernasconi, 2007, S. 3).

Das zweite Zukunftsszenario zeichnet die Soziale Arbeit aus als vollwertige Profession und als „*anerkannte Disziplin in den Human- und Sozialwissenschaften – genauer: den normativen Handlungswissenschaften*“ (Staub-Bernasconi, 2007, S. 3). Das Handeln der Sozialarbeitenden ist dabei wissenschaftlich begründet und die Expertise der Profession wird im öffentlichen Diskurs und sozialpolitischen Prozessen gefragt. Der Regelabschluss wäre ein Masterstudium (Staub-Bernasconi, 2007, S. 3).

Auch Silvia Staub-Bernasconi (2007) zitiert die internationale Definition der Sozialen Arbeit des IFSW und hebt dabei heraus, dass im Kommentar dazu zur Theorie geschrieben steht, dass die Soziale Arbeit ihr methodisches Vorgehen auf empirisch überprüftes Wissen stützt (S. 4). Dieses Wissen führt sie weiter aus und zieht eine internationale Studie von Weiss und Welbourne aus dem Jahr 2007 zum Stand der Professionalisierung bei. Diese stellten fest, dass sich in verschiedenen Ländern eine verschieden ausgeprägte, aber sozialarbeits-spezifische Wissensbasis entwickelt hat (Weiss & Welbourne nach Staub-Bernasconi, 2007, S. 5). Staub-Bernasconi beschreibt, was diese Wissensbasis an allgemeinem und handlungstheoretischem Wissen beinhaltet: Wissen über soziale Probleme, verletzte Bevölkerungsgruppen, Lebenssituationen, Merkmale und Ursachen möglicher Problemlagen sowie Mittel und Verfahrensweisen, die entstandenen Probleme zu mildern oder zu lindern (Staub-Bernasconi, 2007, S. 5).

Es wurden Schlüsselqualifikationen für Sozialarbeitende international festgelegt, um unter Berücksichtigung der Globalisierung die Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit vor unprofessionellem und willkürlichem Handeln zu schützen. Dabei wurden vielfältige Kompetenzen festgelegt zur Analyse und Erklärung sozialer Probleme und der Handlungsmethoden, um sie zu lindern, zu lösen oder zu verhindern – immer auf der Basis von Gerechtigkeit und der Menschenrechte (Staub-Bernasconi, 2007, S. 5 f.).

Staub-Bernasconi (2007) stellt dieses Wissen, zusammen mit ethischen Kriterien, als drittes Mandat zum vielbeschriebenen *doppelten Mandat* und macht daraus folglich das *Tripelmandat*. Sie bezieht sich auf Böhnisch und Lösch und hält fest, dass die Sozialarbeitenden (innerhalb des doppelten Mandates) das Gleichgewicht zwischen „*Rechtsansprüchen, Bedürfnissen und Interessen des Klienten*“ und den „*jeweils verfolgten sozialen Kontrollinteressen seitens öffentlicher Steuerungsagenturen*“ zu halten haben (Böhnisch & Lösch nach Staub-Bernasconi, 2007, S. 6). Eine kritische Lesart dieses Gleichgewichts identifiziere Hilfe als Kontrolle und träume von den Sozialarbeitenden als unabhängigen Sachverständigen. Dabei werde die Befreiung aus dem Dilemma darin gesehen, dass die Sozialarbeitenden Bewertungskategorien zu erarbeiten hätten, welche sie in politische Strategien der Institution einbringen und dank Koalitionen ausserhalb der Institution in die politische Auseinandersetzung mit anderen Interessengruppen treten könnten. Daran kritisiert Staub-Bernasconi, dass wissenschaftliche Begründungen dabei keine Rolle spielen und sich die Soziale Arbeit somit kaum von einer politischen Partei mit der Ausrichtung an Werten und Normen unterscheidet (Staub-Bernasconi, 2007, S. 6).

Mit einem dritten, eigenen Mandat der Sozialen Arbeit kann die Legitimationsbasis gelegt werden, Aufträge anzunehmen oder zu verweigern. Das Mandat besteht aus wissenschaftlich fundierten Methoden und Handlungstheorien, welche es möglich machen, aus den Gesetzmässigkeiten sozialer Probleme Handlungsleitlinien zu übersetzen. Diese werden kombiniert mit einem Ethikkodex, welchen sich die Soziale Arbeit gibt (S. 7).

Staub-Bernasconi (2007) hält fest, dass Gesetze sowohl in der Theorie als auch in der Praxis als unveränderbare Rahmenbedingungen hingenommen werden. Sie schildert anhand des Beispiels eines Gesetzesartikels in Kanada, welcher Eltern erlaubte, Körperstrafen bei Kindern als Erziehungsmassnahme einzusetzen, wie die Soziale Arbeit mit wissenschaftlichen Erkenntnissen für dessen Abschaffung sorgte (S. 9 f.). Mit einer eigenen Position auf wissenschaftlicher Basis kann ein Ziel notfalls gegen den Willen der Akteure, welche soziale Regeln verwalten, durchgesetzt werden. Staub-Bernasconi bemerkt, dass Recht und Gesetz „*nicht nur Herrschafts- und Kontrollinstrumente, sondern auch Instrumente des sozialen Wandels*“ sind (S. 10). Die wissenschaftliche und berufsethische Begründung indes reicht alleine nicht aus. Dazu ist Beharrlichkeit gefragt und der Einsatz von Machtquellen und Zivilcourage (S. 11).

4.3.2. Einsatz von Machtquellen

Laut Silvia Staub-Bernasconi ist neben dem Wissensbestand der Sozialen Arbeit (Beschreibungswissen, Erklärungswissen, Wertwissen, Akteur-, Regel- und Verfahrenswissen) auch der Umgang und Einsatz von Machtquellen zentral. Wie bereits im vorangegangenen Kapitel angetönt, findet sie den Umgang mit der Balance von Hilfe und Kontrolle mit Supervision oder sanfter Kontrolle zu kurz gefasst. Es erscheint ihr unverständlich, dass die Soziale Arbeit, welche täglich mit fremder und eigener Macht und Ohnmacht konfrontiert ist, nicht über die Deutung von Macht als soziale Kontrolle/ Durchsetzung einer Norm gegen Normbrecher hinausgekommen ist (Staub-Bernasconi, 1998, S. 25). Sie fordert, dass die Soziale Arbeit sich auf theoretischer Ebene professionell mit Macht zu beschäftigen habe und differenzierte Begrifflichkeiten dafür entwickeln müsste, anstatt sie bloss als Hindernis der Professionalisierung zu sehen (S. 25).

Staub-Bernasconi verweist auf Jane Addams¹⁵, welche bereits 1907 das Begriffspaar positiver und negativer Macht einführte. Macht ist in der gesamtgesellschaftlichen Struktur, in

¹⁵ Gründerin von Hull House um die Jahrhundertwende vom 19. ins 20. Jahrhundert, welche sich mit anderen gebildeten Frauen (unter anderem einer Ärztin und einer Juristin) zusammengetan hatte und die „Hull House

welcher sich Klientel und Sozialarbeitende bewegen, wie auch in der hierarchischen Struktur der Organisationen zu erkennen. Gehemmt wird der Diskurs über legitime und illegitime Macht laut Staub-Bernasconi durch die Ohnmachts- und Schuldgefühle, welche die Diskussionen Ende der Sechzigerjahre hinterlassen haben (Staub-Bernasconi, 1998, S. 27). Begrenzungsregeln und -macht dienen dazu, knappe Ressourcen zu verteilen. Daran werden Bedingungen geknüpft sowie Positionen verteilt, welche mit Rechten und Pflichten versehen sind und somit die Ansprüche begrenzen. Grundbedürfnisse werden egalitär befriedigt und bestimmte Leistungen werden so belohnt, dass individuelle legitime Wünsche erfüllt werden können, welche über die Bedürfnisbefriedigung hinausgehen. Dabei geht Staub-Bernasconi davon aus, dass Grundbedürfnisse universell sind (Staub-Bernasconi, 1998, S. 29-31).

Zur Durchsetzung der Begrenzungsregeln braucht es die legitime Macht, um diese Regeln auch gegen den Willen von Menschen durchzusetzen. Es muss unterschieden werden zwischen legitimer Erzwingung dieser Regeln und illegitimer struktureller Gewalt (Staub-Bernasconi, 1998, S. 32).

Behinderungsregeln und -macht erkennt sie in der Beschränkung der Bedürfnisse und Wünsche bestimmter Menschen oder Gruppen, um die Ausstattung zu Gunsten anderer zu stabilisieren und somit zu maximieren (Staub-Bernasconi, 1998, S. 33). Die dadurch entwickelte Dynamik spiegelt sich nicht nur in direkten Herrschaftsbeziehungen, sondern in neuen Statuslinien, welche Ausdruck alternativer Werte sind (Staub-Bernasconi, 1998, S. 33 f.). Im Anschluss beschreibt Staub-Bernasconi, wie Werte dekonstruiert oder im Sinne von Rhetoriken der Macht vernebelt werden (S. 39 f.).

Staub-Bernasconi (1998) geht davon aus, dass die Sozialarbeitstheorie ohne konzeptualisierbare soziale Problemdimensionen abhängig bleibt von Machtakeuren des Sozialwesens. Dabei erkennt sie,

... dass man eine Sozialarbeitswissenschaft nicht von einer Funktions- und Institutionen-/Organisationslehre aus begründen kann. Ohne eine funktions- und institutionsunabhängige Gegenstandsbestimmung bleibt der Problemblickpunkt immer auf die Klientel Sozialer Arbeit und kaum je auf die sozialen Systeme inklusive diejenigen des Sozialwesens fixiert, deren Mitglieder sie sind. Und Sozialtätige haben kaum eine ernstzunehmende Chance, sich eine minimale, theoretisch und wissenschaftlich abgestützte Problemdefinitionsmacht zugunsten der Klientel anzueigen. (Staub-Bernasconi, 1998, S. 41)

Während Silvia Staub-Bernasconi einen professionellen Umgang mit den Spannungsfeldern in erster Linie darin sieht, empirisches Professionswissen zu generieren und anzuwenden und Machtquellen sinnvoll zu nutzen, hat Maja Heiner mehrere Anforderungen gearbeitet, welche die Sozialarbeitenden mitbringen müssen, um sich professionell in den Spannungsfeldern bewegen zu können.

4.3.3. Typen von Sozialarbeitenden nach Maja Heiner

Maja Heiner versucht in ihrem Buch „Soziale Arbeit als Beruf“ das „*Profil der Sozialen Arbeit als Profession*“ zu umreißen und so „zur Identitätsklärung der Fachkräfte“ beizutragen (Heiner, 2007, S. 17). Eine professionelle Identität zu entwickeln, sieht sie einerseits als persönliche Aufgabe der einzelnen Berufspersonen und andererseits als kollektive Aufgabe der Profession (S. 17 f.).

Heiner (2004) führt aus, dass bis in die Neunzigerjahre die gegensätzlichen Pole von Hilfe und Kontrolle unter dem Begriff *Paradoxie* thematisiert wurde. Dieser und weitere Gegensätze wie Unterstützung und Manipulation, Empathie und Expertokratie etc. lassen keine vermittelnde Position zu. Die Einschätzung dieser polaren Gegensätze hat sich laut Heiner verändert und in der Praxis geht es nicht um die Zuordnung zu diesen Polen, sondern zu

Maps and Papers“ verfasst hatte. Sie gilt als eine der Gründerinnen der Sozialarbeit beziehungsweise der Gemeinwesenarbeit, welche sich wissenschaftlich/empirisch und interdisziplinär mit den sozialen Problemen Chicagos beschäftigt hatte.

fallspezifischen Mischungsverhältnissen. (S. 28 f.). Sie stellt fest, dass sich die Begriffe zunehmend entschärft haben und inzwischen eher von *unaufhebbaren Schwierigkeiten* oder *Ambivalenzen* gesprochen wird. Diese werden nicht mehr als unüberwindbar eingeschätzt, sondern es wird von einer aufwendigen, aber möglichen *Vermittlung* gesprochen und dabei wird *Normalität* gemeinsam mit den Klientinnen und Klienten definiert und angestrebt (S. 30 f.). Die Soziale Arbeit ist zwischen Individuum und Gesellschaft vermittelnd und versöhnend tätig (32 f.).

Die Entwicklung dieses Schwerpunkts sieht sie gefährdet: Dadurch, dass sich der Sozialstaat mehr und mehr zurückzieht und die Soziale Arbeit nach den Regeln des Marktes handeln muss, kann weniger Inklusionsvermittlung und Exklusionsvermeidung betrieben werden und die Soziale Arbeit kümmert sich um die Verwaltung bestimmter, dauerhaft exkludierter Problemgruppen, welche das allgemeine Niveau voraussichtlich nicht erreichen (Heiner, 2007, S. 33).

Dabei interagiert die Soziale Arbeit in erster Linie mit dem Klientensystem. Diese Interaktion muss ausgestaltet werden. Gleichzeitig muss auch mit dem internen¹⁶ und dem externen¹⁷ Leistungssystem kooperiert werden (Heiner, 2007, S. 144 f.).

Heiner (2007) stellt fest, dass viele Fachkräfte die Organisationen als einengend und reglementierend erleben (S. 202). Sie vertritt die These, dass Professionalität keine heroische Einzelleistung ist, sondern auch von der Leistungsfähigkeit der Organisationen abhängt (S. 202 f.). Die Organisationen tendieren aber zur Normierung und Standardisierung des Vorgehens von Sozialarbeitenden. Wenn Rahmenbedingungen wie Professionalität der Leitungskräfte gegeben sind, können Organisationen aber auch zur Orientierung, Entlastung und Qualifizierung der Fachkräfte beitragen (S. 219).

In ihrer Publikation über die Soziale Arbeit als Beruf fragt Heiner (2007) unter anderem nach dem Umgang mit dem Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle, nach dem Mass der Belastung durch die damit verbundenen Widersprüche und Konflikte und dem Verhalten der Fachkräfte bei der Diskrepanz von gesellschaftlichen Anforderungen und den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten (S. 226). Sie führt Interviews mit Fachkräften und fragt diese nach typischen wiederkehrenden Situationen in ihrer Arbeit (S. 227).

Die Auswertung der Interviews erfolgt anhand einer Typisierung der Fachkräfte, für welche ihre Einstellung zum eigenen Angebot und zur Klientel ausschlaggebend sind (Heiner, 2007, S. 406). Sie macht vier Typen aus.

Der erste Typ ist das *Dominanzmodell beruflichen Handelns*. Diese Fachkräfte beurteilen ihr Angebot als qualifiziert, aber wirkungslos, sie halten die Klienten für nicht entwicklungsfähig und nicht veränderungsbereit. Die Wirkungslosigkeit des Angebots schreiben sie ihren Klienten zu, welche perspektivenlos, willenlos und destruktiv sind. Verständnis für die Belastungen und Lebensbedingungen der Klienten ist nicht vorhanden (Heiner, 2007, S. 407). Die Interventionen der Sozialarbeitenden tragen expertokratische Züge und die eigene Machtposition wird nicht reflektiert (S. 408). Heiner beklagt den gravierenden Mangel an Professionalität im Beruf, dessen Auftrag sie darin sieht, zwischen Individuum und Gesellschaft zu vermitteln (S. 408 f.). Rahel Müller de Menezes (2012) nimmt diese Typisierung von Heiner auf und stellt fest, dass verschiedene empirische Untersuchungen vorliegen, welche Merkmale des Dominanzmodells – wie sie es nach Maja Heiner versteht – umschreiben. Dieses Dominanzmodell kann sich verwaltend, paternalistisch und expertokratisch ausgestalten. Ungeachtet der Form des Dominanzmodells entspricht es nicht den Kriterien sozialarbeiterischer oder sozialpädagogischer Professionalität (Müller de Menezes, 2012, S. 91). Die anschließende Aufzählung von Arbeiten umschreibt solche, die Sozialarbeitende beschreiben, welche bürokratisch handeln, kontrollieren, sanktionieren, verwalten oder sich als Experten durchsetzen wollen (Müller de Menezes, 2012, S. 92 f.).

Den zweiten Typ bezeichnet Heiner (2007) als *Aufopferungsmodell*. Die Sozialarbeitenden dieses Typus halten ihr Angebot für qualifiziert, aber wirkungslos. Sie setzen sich mit den

¹⁶ Bestehend aus eigener Person, Kolleginnen und Vorgesetzten.

¹⁷ Bestehend aus Bildungssystem, Sozialsystem, Gesundheitssystem etc.

Lebenssituationen ihrer Klientinnen und Klienten auseinander und stellen Defizite und Ressourcen bei ihnen fest. Die Mängel des Hilfesystems versuchen sie durch persönliches Engagement zu kompensieren. Durch Anstreben überhöhter Ideale und mangelnde Abgrenzung von den Klienten und der Arbeit überfordern sie sich selbst. Sie sind prädestiniert für Erschöpfung, Selbstüberforderung und Ausbrennen. Erfolgt dieser Zusammenbruch, besteht die Gefahr der Hinwendung zum Dominanzmodell (S. 410). Müller de Menezes hat auch zum Aufopferungsmodell, welches sie als das typische Helfersyndrom bezeichnet, verschiedene Untersuchungen gefunden (Müller de Menezes, 2012, S. 93- 96).

Das *Servicemodell* ist der dritte Handlungstyp. Auch diese Sozialarbeitenden sind von ihrem Angebot überzeugt und schätzen es als wirksam ein. Zu den Klienten haben sie eine grosse emotionale Distanz. Es werden den Klienten Angebote gemacht, welche sie selbst nutzen müssen (Heiner, 2007, S. 411). Müller de Menezes (2012) stellt fest, dass dieses Modell dem heutigen Zeitgeist und einer betriebswirtschaftlichen und ökonomischen Logik entspricht. Sie hebt hervor, dass dieser Typ moralfrei und nüchtern agiert (S. 96-98).

Der vierte und letzte Typ, welchen Heiner (2007) umschreibt, ist das *Passungsmodell*. Diese Sozialarbeitenden schätzen die Qualität und Wirksamkeit ihrer Organisation und der eigenen Arbeit als gut ein, ohne Niederlagen zu leugnen. Sie sind darum bemüht, fallspezifische Interventionen zu planen (S. 411). Sie stellen Ressourcen und Stärken ihrer Klientinnen und Klienten fest und versuchen, diese zu motivieren und zu aktivieren. Die Sozialarbeitenden finden auch in schwierigen Fällen Ansätze für eine positive Entwicklung (S. 412). Müller de Menezes findet weniger Arbeiten zum Passungsmodell. Sie stellt fest, dass die Sozialarbeitenden Sachverhalte teilweise positiv umdeuten und so immer wieder die Kraft haben, Veränderungen anzustossen (Müller de Menezes, 2012, S. 98 f.).

Während die gewählten Begriffe der Typisierung auf die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel hin deuten, ist Gaby Lenz der Meinung, dass die Aushandlung der Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiterin oder Sozialarbeiter und Klient nicht auf die Einzelfall-ebene begrenzt bleiben sollen, sondern damit soll auch die Organisation bzw. deren Rahmenbedingungen weiterentwickelt werden sollen (Lenz, 2009, S. 159). Die Strukturen – insbesondere in der Arbeit im Zwangskontext – erfordern von den Sozialarbeitenden eine hohe Reflexionsfähigkeit und -bereitschaft. Eine Überprüfung des Handelns innerhalb subtiler und offensichtlicher Machtstrukturen ist nur erfolgreich, wenn die Gestaltungsspielräume der Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klienten auf der Ebene der Organisation respektiert werden (Lenz, 2009, S. 160 f.).

4.3.4. Spezialisierung als Professionalisierung

Die Ausführung von Gaby Lenz wird an dieser Stelle herbeigezogen, als exemplarisches Beispiel, wie oft in der Professionsdebatte argumentiert wird. Ihre Argumentation scheint passend, da sie die Diskussion aufnimmt, ob Spezialisierung zur weiteren Professionalisierung beitragen kann oder ob die Institution der Sozialen Arbeit eingeschränkt sei durch Definition von Zielgruppen und Ausschluss derjenigen, welche der Definition nicht entsprechen (Lenz, 2009, S. 164).

Lenz (2009) beantwortet die Frage nach Spezialisierung, indem sie sagt, dass das Angebot transparent nach aussen vertreten werden muss. Professionalisierte Organisationen werden bei ihr daran gemessen, wie sie ihre Dienstleistung, deren Wert und die Messbarkeit der Leistung darstellen können (S. 164). Dabei spielen für sie die Marktmechanismen: Es sind sowohl die sozialpolitischen Rahmenbedingungen zu beachten wie auch die Ausrichtung des Angebots an den Erwartungen der Anspruchsgruppe (S. 165). Dadurch, dass die öffentlichen Gelder zunehmend an Qualität bzw. erwiesene Wirksamkeit geknüpft sind, ergeben sich Steuerungsanforderungen, welche die Weiterentwicklung der Organisation im Blick haben (S. 165). Werden alle in der Organisation in diesen Qualitätsentwicklungsprozess einbezogen, kann der Professionalisierungsgrad der Organisation und der einzelnen Mitarbeiter gesteigert werden. Die geförderten fachlichen Kompetenzen und Interessen der Mitarbeiter werden in das Dienstleistungsangebot eingebunden. Die entstandene spezifische Wertgebundenheit und Fachlichkeit kann gegen aussen transportiert werden (S. 166).

Laut Lenz ist für die Professionalität auf dieser Ebene die Werthaltung der Sozialarbeitenden grundlegend. Sie greift zur Argumentation auf der Mikroebene auf die Typisierungen von Maja Heiner zurück, welche Kategorien zur Beschreibung des professionellen Selbstverständnisses bilden. Diese beinhalten folgende Aspekte:

... die Einstellung der Fachkräfte zum eigenen Dienstleistungsangebot und die Bewertung der Wirksamkeit des Angebotes und die Einstellung zum Klientel ... (Heiner zitiert nach Lenz 2009, 167).

Zum professionellen Selbstverständnis gehört für Lenz (2009), dass die Fachkräfte das Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle annehmen und sich mit ihrer Situations- und Positionsmacht auseinandersetzen, um die Arbeitskontakte gestalten zu können (S. 167). Sie hält fest, dass sich die Sozialarbeitenden häufig wünschen, dass die Beratung auf freiwilliger Basis erfolgen kann, hält jedoch dagegen, dass es auch in diesem Kontext gelingen kann, dass die Klienten die Themen der Beratung mitbestimmen und dadurch eine konstruktive Zusammenarbeit entwickelt werden kann. Dies setzt voraus, dass es den Sozialarbeitenden gelingt, die Beratungsanliegen ernsthaft aufzunehmen und nicht einseitig aufzulösen, indem die Schuld an seiner Situation dem Klienten zugeordnet wird (S. 167 f.). Die Professionalitätsentwicklung macht Lenz an folgenden Voraussetzungen fest: Herausbildung eines beruflichen fachlichen Selbstverständnisses, Bereitschaft der Sozialarbeitenden, ihre fachliche Macht und Verantwortung wahrzunehmen, Fähigkeit der Sozialarbeitenden, fachfremden Zumutungen Paroli bieten zu können, anstatt sich selbst zu decken (Lenz 2009, 172 f.).

4.4. Folgerungen aus den theoretischen Aspekten für die verfolgte Fragestellung

An Staub-Bernasconis Ausführungen fällt – vor dem Hintergrund des Bildes von Sozialer Arbeit von Walter Hollstein und Georg Weber – auf, dass sie dem Ruf nach operationalen Definitionen folgt. Sie stützt sich auf die Definition des IFSW und bezieht sich auf die international festgelegten Schlüsselqualifikationen, welche Sozialarbeitende mitbringen sollten. Wie bereits festgestellt, schliesst die Definition keine Handlungsoptionen aus, welche Sozialarbeitende nicht sowieso ausschliessen würden.

Staub-Bernasconi ist der Überzeugung, dass ein umfassender Wissensbestand und die geschickte Nutzung von Machtquellen und Machtpositionen das Prestige der Sozialen Arbeit und ihre sozialpolitische Wirkungskraft erhöhen können. Sie spricht jedoch auch beim Zukunftsszenario der Profession davon, dass Probleme der Klienten gelindert werden. Die Reihenfolge der Problemlösungsansätze ist gemäss Staub-Bernasconi: lindern – lösen – verhindern. Die Arbeit soll auch hier an interindividuellen und intrapsychischen Konflikten ausgerichtet werden. Wenn sie jedoch davon spricht, dass Gesetze nicht als unveränderbare Rahmenbedingungen hingenommen werden müssen, möchte sie auch, dass die Soziale Arbeit auf grundsätzliche Strukturen des Systems einwirkt. Ob allerdings tatsächlich die Veränderung von Grundwidersprüchen des Systems im Sinne Hollsteins gemeint sind oder ob sie die Soziale Arbeit als Akteur in der Gesellschaft im Sinne Webers sieht und nicht eher wirksamere Reaktionen auf (negative) Veränderungen der Gesellschaft wünscht, wie sie an Weber kritisiert, bleibt fraglich. Dass sie zur Anwendung von sozialarbeiterischem Wissen und dem Einsatz von Machtquellen einen Ethikkodex kombinieren möchte, schafft dem Umstand keine Abhilfe. Ein Ethikkodex bleibt ebenfalls ohne Wirkung, wenn er nicht durchgesetzt werden kann. Man stelle sich vor, die Sozialarbeitenden im Kanton Bern würden sich auf einen Ethikkodex berufen und sich weigern, die Kürzung der Sozialhilfe um zehn Prozent durchzusetzen. Dieses Szenario ist nicht nur deshalb unrealistisch, weil die Sozialarbeitenden zu wenig gut ausgebildet sind und dadurch Machtpositionen zu wenig nutzen. Letztlich kann man bei Staub-Bernasconi zwei Ebenen feststellen. Einerseits setzt sie bei der Grossorganisation Soziale Arbeit an, welche sich entwickeln soll. Andererseits setzt sie auf der individuellen Ebene der Sozialarbeitenden an, welche über mehr Wissen

verfügen sollten. Was ihr insbesondere von Praktikern vorgeworfen wird, ist, dass sie eine expertokratische Soziale Arbeit vertrete.

Heiner weist darauf hin, wie sich die Begrifflichkeit zu dem, was in der vorliegenden Arbeit *Spannungen* genannt wird, verändert: Zeitweise wurde von *Paradoxie*, *unaufhebbaren Schwierigkeiten*, *Ambivalenz* oder eben von *Spannungen* gesprochen. Die Begriffe deuten implizit den Umgang damit an, der Begriff der *Vermittlung* weist bereits auf die Handlung hin. Ein Paradox ist eigentlich nicht auflösbar, es kann darüber philosophiert und diskutiert werden, aber die Handlungsoptionen sind blockiert und erfordern eine Entscheidung für das eine oder für das andere. Die Entscheidung kann dabei nur falsch sein. Nur durch einen Erkenntnisfortschritt, welcher neue Lösungen aufzeigt, ist das Paradox aufzulösen.

Wenn von Ambivalenz gesprochen wird, ist das weniger absolut als ein Paradox. Die Ambivalenz in der psychologischen Deutung¹⁸ ist der innere Konflikt des Sozialarbeitenden, welcher ebenfalls die Handlungsoptionen blockiert. Der Zwiespalt verbleibt bei der Ambivalenz als unterschiedliche Polarität. Auch hier kann entweder die Entscheidung nur falsch sein oder die soziologische Umschreibung¹⁹ des Begriffes, welcher sich auf Ambivalenzen in Beziehungen konzentriert. Berufsgruppen, in welchen gleichzeitig nüchterne Sachkunde und einführende Anteilnahme gefordert sind, erleben diese Ambivalenz.

Die Spannung hingegen ist, in der Psychologie, an der Grenze von bewusster zu unbewusster Wahrnehmung. Der Umgang damit setzt zuerst die Wahrnehmung der Spannung voraus, bevor diese mit kognitiven Strategien oder auf der Ebene des Verhaltens abgebaut werden kann.

Die Begriffe, welche Maja Heiner für ihre Typisierung gewählt hat, beschreiben die Beziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klientel. Der Sozialarbeiter dominiert den Klienten, die Sozialarbeiterin opfert sich für die Klientin auf. Zwar fragt Heiner bei ihrer Untersuchung danach, wie die Sozialarbeiterin ihr – oder der Sozialarbeiter sein – Angebot einschätzt. Dass dies unter Umständen veränderbar sein könnte, wird dabei nicht berücksichtigt. Auch sagen die Typisierungen wenig über die Deutungsebene aus. Zwar wird diese in den Interviews erfasst, aber sie wird nicht wirklich verarbeitet, sondern eher ihrerseits bewertet. Bereits die Begrifflichkeit „*Kasuistik ihres [der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter] Gelingens und Scheiterns*“ deutet darauf hin (Heiner, 2007, S. 405). Die Konsequenzen der Deutungsebene werden auf der Handlungsebene betrachtet, typisiert und als professionell, semiprofessionell oder nicht professionell eingestuft.

Im Anschluss an die Typisierung arbeitet Heiner (2007) ein Kompetenzprofil für die Sozialarbeitenden aus (S. 429-444). Sie stellt auch methodische Instrumente zur Verfügung, welche die Herausbildung eines bestimmten Denkstils, den sie als professionell einstuft, fördern soll. Unter anderem führt sie dabei die *Problementdeckungskarte* und die *Ausstattungsdimensionen* von Silvia Staub-Bernasconi ein. Letztere erweitert sie um die Ausstattung der Fachkraft und des Umfeldes der Fachkraft und institutionalisiert somit die Selbstreflexionsebene als methodisches Instrument (Heiner, 2007, S. 494-516).

Zwar ist auch bei Heiner wie bei Staub-Bernasconi die Analyse oder Diagnostik der Klientensituation verankert. Der Umgang mit den in der Praxis vorgefundenen Spannungen ist aber individualisiert und normativ bewertet. Für die Fragestellung, welcher in der vorliegenden Arbeit nachgegangen wird, scheint dieser Ansatz zu kurz gefasst, weil die Professionalität in erster Linie bei den einzelnen Sozialarbeitenden angesiedelt ist und sich in der Vermittlung zwischen Gesellschaft und Individuum zeigt.

Während Staub-Bernasconi und Heiner die Ebene der Organisation auslassen, möchte Lenz eine Weiterentwicklung auf der Ebene der Organisation. Auch die Argumentation von Gaby Lenz ist für die verfolgte Fragestellung zu kurz gefasst. Das Abstellen auf einen spezialisierten Beratungskontext erfordert andere Voraussetzungen, als wenn die Sozialhilfe in der

¹⁸ Sigmund Freud beschäftigte sich in *Totem und Tabu* (1913) mit dem Begriff der Ambivalenz.

¹⁹ Das Soziologenteam um Robert K. Merton und Elianor Barber schrieb zu Ambivalenz: *Sociological Ambivalence* (1963).

Schweiz betrachtet wird, welche Auffangbecken für alle nicht zugeordneten Problemlagen ist. Zwar werden auch im Kontext der Sozialhilfe gewisse Spezialisierungen vorangetrieben, indem die Arbeiten aufgeteilt werden in Intakeprozesse, Abklärungsdienste im Erwachsenen- und Kindesschutzbereich oder in verschiedene Fachbereiche wie Migration oder Jugend. Teilweise werden auch „Dienstleistungen eingekauft“, wenn beispielsweise die Arbeitsintegration an eine Fachstelle ausgelagert wird²⁰. Schlussendlich ist es aber nicht möglich, die Professionalisierung voranzutreiben, indem Problemlagen beziehungsweise Zielgruppen umschrieben, diese transparent gegen aussen vertreten und die Klienten und Fachpersonen in Gruppen aufgeteilt werden, weil die Sozialhilfe laut Christof Maeder und Eva Nadai Teil eines Geflechts aus Organisationen ist, welche eigene Definitionen ihrer Anspruchsgruppen haben (Arbeitslosenversicherung, Alters- und Hinterbliebenenversicherung, Invalidenversicherung etc.). Diese Sicherungssysteme folgen ihrer eigenen, intern ausgehandelten Logik, und obwohl sie als Netz aufeinander ausgerichtet sind, handeln und entscheiden sie eigenständig. Der Sozialhilfe fällt durch die Subsidiarität die Aufgabe zu, die Klientinnen und Klienten an die anderen Sicherungssysteme zu vermitteln (Maeder & Nadai, 2004, S. 17). Durch die interne Handlungslogik der Sicherungsorganisationen entstehen Lücken, welche neue Klientengruppen schaffen, deren Problemlage noch nicht definiert ist (Maeder & Nadai, 2004, S. 17)²¹.

Durch die Veränderungen und Anpassungen auf der Makroebene wie beispielsweise Gesetzesänderungen, Arbeitslosen- und Invalidenversicherung, welche Personen aus diesen Versicherungssystemen ausschliesst und in die Sozialhilfe spült, sind die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe mit immer neuen und veränderten Problemlagen konfrontiert. Laut Roth nimmt nicht nur die Anzahl der Fälle zu, sondern auch die Komplexität der zu bearbeitenden Problemstellungen (Roth 2008, 140). Sollen diese definiert, spezialisierte Fachgruppe dafür gebildet und die Wirksamkeit von deren Arbeit evaluiert werden, kann die Soziale Arbeit diesen Entwicklungen nur hinterherhinken.

²⁰ Unvollständige Aufzählung der Spezialisierungsversuche innerhalb der Sozialhilfe.

²¹ Weitere Ausführungen folgen im nächsten Kapitel.

5. Spannungsfelder und Professionalisierung der Sozialen Arbeit in Organisationen

Wie bereits weiter oben präzisiert, interessieren in der vorliegenden Arbeit Sozialdienste als Organisationen und die Spannungsfelder, welchen die Sozialarbeitenden innerhalb dieser Dienste ausgesetzt sind. Rahel Müller de Menezes und Maja Heiner halten fest, dass es, um die Handlungskompetenz und somit die Professionalität in vollem Umfang entfalten zu können, förderliche Bedingungen in der Organisation braucht:

Professionalität ist keine ‚heroische Einzelleistung‘, denn sie ist nicht nur von der individuellen Handlungskompetenz der einzelnen SozialarbeiterInnen abhängig, sondern auch von der Leistungsfähigkeit der Organisation²². (Heiner zitiert nach Müller de Menezes, 2012, S. 31 f.)

Im Sinne Georg Webers wird an dieser Stelle davon ausgegangen, dass es Auswirkungen auf die Professionalisierungsdebatte und die Theorieentwicklung hat, wie die Soziale Arbeit ihre Organisationen betrachtet. Im Folgenden werden Eva Nadai und Peter Sommerfeld hinzugezogen. Sie führen Ulrich Oevermann und Fritz Schütze aus, die sich mit den Organisationen der Sozialen Arbeit auseinandergesetzt haben. Oevermann und Schütze sind beide deutsche Soziologen, die sich mit professionellem Handeln beschäftigt und dabei auch die Funktion der Organisationen betrachtet haben. Die beiden Theoretiker werden nach Nadai und Sommerfeld ausgeführt, weil für die Arbeit die Gegenthese von Nadai und Sommerfeld weiterverwendet wird. Die beiden Positionen von Oevermann und Schütze sind innerhalb der Professionalisierungsdebatte präsent und dienen zur Erklärung, warum die Professionalisierung der Sozialen Arbeit nicht weiter fortgeschritten ist.

5.1.1. Professionalisierung in Organisationen nach Ulrich Oevermann

Laut Eva Nadai und Peter Sommerfeld (2005) wird in der Professionalisierungsdebatte insbesondere auf Oevermanns Arbeiten zur Struktur professionellen Handelns zurückgegriffen, welche eingebettet ist in bürokratische Organisationen und sich dadurch nicht zu professionell autonomem Handeln entfalten kann (S. 181 f.). Grundlegender Gedanke dieser Perspektive ist, dass die Semiprofession Soziale Arbeit in bürokratischen Organisationen nicht über so viel Autonomie verfügt wie eine „vollständige“ Profession. Die fehlende Autonomie, das geringe Prestige des Berufs und das verhältnismässig niedrige Einkommen sind ausserdem, laut Nadai und Sommerfeld, darauf zurückzuführen, dass die Soziale Arbeit ein Frauenberuf ist und die Frauen ihre Interessen nicht effektiv durchsetzen können (S. 182).

Das Modell von Oevermann fassen Nadai und Sommerfeld folgendermassen zusammen: Berufliches Handeln ist dann professionalisierungsbedürftig, wenn es systematisch auf Bewältigung von Krisen ausgerichtet ist. Das Handeln der Sozialen Arbeit ist auf Krisen ausgerichtet und hat die Funktion der „stellvertretenden Krisenbewältigung“. Auf Krisen ausgerichtetes Handeln ist nicht standardisierbar, sondern das allgemeine Wissen muss auf den Einzelfall bezogen werden. Dies macht aus dem Beruf eine Kunstlehre, welche neben dem Umgang mit theoretischem Wissen individuelle Handlungskompetenz und den meisterschaftlichen Umgang mit den Regeln der Kunst, der Habitusformation erfordert. Dabei bleibt das Risiko falscher Entscheidungen auch auf hohem Niveau professioneller Handlungskompetenz bestehen. Die Sozialarbeitenden sind verpflichtet, ihr Handeln mindestens nachträglich begründen zu können. Reflexivität und Autonomie spielen so zusammen, dass die Entscheidung für das Handeln autonom getroffen wird, diese anschliessend aber der Kontrolle der Kollegen unterzogen wird. Die gewählten Handlungsoptionen werden nach dem Wissen und der Ethik der Zunft überprüft und es wird bewertet,

²² „Eine Organisation bezeichnet ein soziales System bzw. ein soziales Gebilde, das sich von seiner Umwelt abgrenzt (Hillmann 1994, 638). Definitionselemente von Organisationen sind ein abgrenzbarer Mitgliederkreis, Ausrichtung auf Ziele und Zwecke, Arbeitsteilung, Binnenstruktur, Dauerhaftigkeit und Leitungsinstanzen (Kühn 2000, 312)“ (zitiert nach Müller de Menezes 2012, 134).

ob sie den Regeln der Kunst entsprechen. Diese Kontrolle und die damit einhergehende Strukturierung des Handelns tragen zur Professionalisierung bei (Oevermann nach Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 183).

Das Arbeitsbündnis mit den Klienten bildet die grundlegende Struktur der Operation der Krisenbewältigung. Die Arbeitsbündnisse in der Sozialen Arbeit übertragen aber nicht ein Mandat an die Berufsperson, sondern sind von der Aktivität des Klienten abhängig, es wird auch von der „Ko-Produktion“ gesprochen. Wenn schliesslich noch dazu kommt, dass dies nicht freiwillig geschieht, sondern strukturelle und gesetzliche Vorgaben einzuhalten sind, wird die Situation noch komplexer (Oevermann nach Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 183 f.). Oevermanns Argumentation für die Unmöglichkeit der Professionalisierung setzt beim unfreiwilligen Arbeitsbündnis an: Wenn die Freiwilligkeit nicht gegeben ist, kann kein tragendes Arbeitsbündnis zustande kommen, und somit unterstellt er dem professionellen Handeln Misslingen, unabhängig vom Können der Berufsperson (S. 184).

5.1.2. Organisation nach Oevermann

Der Kontext der Arbeitsbeziehung verhindert Professionalität: einerseits dadurch, dass die Autonomie der Klienten strukturell eingeschränkt wird, beispielsweise durch rechtliche Regelungen; andererseits dadurch, dass die bürokratischen Organisationen, in welcher die Soziale Arbeit tätig ist, deren Handeln standardisieren wollen (Oevermann nach Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 184).

Professionalisierung wird also verhindert durch die Einschränkung der Autonomie des Klienten und der Berufstätigen. Diese Einschränkung ist dem Organisationskontext beziehungsweise der mangelnden Freiwilligkeit geschuldet (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 184).

Nadai und Sommerfeld kritisieren an dieser These vor allem, dass sie kaum empiriegestützt ist, sondern subsumtionslogisch hergeleitet ist (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 184).

5.1.3. Professionalisierung nach Fritz Schütze

Das Modell von Fritz Schütze indes ist laut Nadai und Sommerfeld empirisch abgestützt. Sein Konzept der Handlungsparadoxien, welche sich aus dem Widerspruch der bürokratischen und der sozialarbeiterischen Rationalität ergibt, besagt, dass diese umsichtig zu bearbeiten sind. Professionelles Handeln ist dann gegeben, wenn die Widersprüche nicht einseitig aufgelöst werden. Die Verantwortung dafür liegt allerdings bei den einzelnen Sozialarbeitern und Sozialarbeiterinnen. Sie haben als Werkzeug ihren professionellen Habitus und ihre Handlungskompetenz und stemmen sich damit gegen die gegebenen Strukturzwänge (Schütze nach Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 184 f.).

Nadai und Sommerfeld kritisieren an diesem Konzept, dass Professionalisierungsprobleme somit auf individueller Ebene und in der Beziehung zu den Klienten gesucht werden (Nadai & Sommerfeld 2005, S. 185).

5.2. Gegenthesen von Eva Nadai und Peter Sommerfeld

Nadai und Sommerfeld stellen fest, dass bei beiden Modellen (Oevermann und Schütze) die Organisation als starre Struktur betrachtet wird. Sie beobachten allgemein in der aktuellen Professionalisierungsdebatte die Tendenz, Organisationen mit dem Bürokratiekonzept von Max Weber²³ gleichzusetzen (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 185).

In ihrem Beitrag entwickeln Nadai und Sommerfeld zwei Gegenthesen:

²³ Von Max Weber nicht so gemeint, aber oftmals so rezipiert, dass Organisationen regelhafte Systeme seien, in welchen Programme mechanisch ablaufen.

Wirtschaft und Gesellschaft: Das ihr Spezifische ist, dass sie "die Freiheit und Herrschaft des Individuellen in Anspruch" nimmt (im Unterschied zu Gesetzgebung und Rechtsprechung); - und "hinter jeder Tat echt bürokratischer Verwaltung (steht) ein System rationaler diskutabler 'Gründe', das heißt entweder: Subsumtion unter Normen oder: Abwägung von Zwecken und Mitteln." - S. 565

1. Es gibt keine „reine“ Form professionellen Handelns, sondern Professionalität ist immer kontextspezifisch transformiert.
2. Das professionelle Handeln hat eine mikro-politische Seite: die Zuständigkeit. Die Durchsetzung von Zuständigkeit hat Auswirkungen auf die organisatorischen Rahmenbedingungen, welche professionelles Handeln (un-)möglich machen (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 182).

5.2.1. Sozialdienste als Organisationen

Nadai und Sommerfeld verstehen Organisationen im Sinne von Anselm Leonard Strauss und Gary Alan Fine. So gesehen sind Organisationen eine soziale Ordnung beziehungsweise eine Aushandlungsordnung, welche durch die Deutungen und Handlungen der Agierenden entsteht und sich somit reproduziert und verändert. Auch in diesem Verständnis ist das Handeln an Regelsysteme gebunden. Diese wurden aber von verschiedenen Agierenden mit verschiedenen Machtressourcen prozesshaft ausgehandelt und können unterlaufen werden, wenn die Akzeptanz nicht vorhanden ist (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 185).

Als Organisation verstehen Christof Maeder und Eva Nadai (2004) kontextspezifische Handlungen, welche in einer sozialen Ordnung vorgenommen werden. Die Handlungen richten sich nach vorangegangenen Handlungen und Deutungen. Es sind stabile Handlungsmuster, denen eine Bedeutung zugeschrieben wird und die in Interaktion zwischen Personen ausgeübt werden, die in der Organisation eingebunden sind. Das Regelwerk der Organisation ist durch Verhandlung zustande gekommen. Die regelhafte Einschränkung der Handlungsoptionen ist Produkt der Gesamtheit von symbolischer Interaktion in ihrem Kontext (S. 14 f.).

Innerhalb von Organisationen stellen Maeder und Nadai spezifische soziale Ordnungen fest, welche sich als handlungsrelevante Wissensbestände innerhalb von Berufsgruppen (*professionelle Ideologien/ professional ideology*) herauskristallisieren lassen. Die stabile soziale Ordnung produziert gemeinsame Interpretationsschemata: die professionellen Glaubenssysteme (*professional beliefs*) (Maeder & Nadai, 2004, S. 16).

Die Sozialhilfe ist Teil eines Geflechts aus Organisationen, welche ihre Definitionen ihrer Anspruchsgruppen haben, beispielsweise die Arbeitslosenversicherung, Alters- und Hinterbliebenenversicherung, Invalidenversicherung etc. Diese Sicherungssysteme folgen ihrer eigenen, intern ausgehandelten Logik, und obwohl sie als Netz aufeinander ausgerichtet sind, handeln und entscheiden sie eigenständig. Der Sozialhilfe fällt durch die Subsidiarität die Aufgabe zu, die Klientinnen und Klienten an die anderen Sicherungssysteme zu vermitteln. Durch die internen Handlungslogiken der Sicherungsorganisationen entstehen Lücken, welche neue Klientengruppen schaffen, deren Problem noch nicht definiert ist (Maeder & Nadai, 2004, S. 17).

Bei der Aushandlung der Handlung und Deutung haben nicht alle Beteiligten dieselben Durchsetzungschancen: Die adressierte Partei der Hilfe befindet sich in einer strukturell schwächeren Position (Maeder & Nadai 2004, S. 18). Im Arbeitsbündnis zwischen den Klienten und den Sozialarbeitenden wird das Problem definiert und werden die Massnahmen geplant, mit welchen dieses gelöst werden kann. Auf beiden Seiten wirken unsichtbare Parteien auf diesen Dialog ein. Auf Seite der Hilfe in Anspruch nehmenden Partei sind dies die bisherigen Erfahrungen mit dem Hilfesystem, die Reaktionen des Umfeldes und die weiteren Optionen und Ressourcen, welche sie hat. Die Berufspersonen richten sich nach sozialpolitischen Leitlinien, welche in gesetzlichen Rahmenbedingungen verankert sind, und nach den Regeln der Organisation sowie ihrem in der Ausbildung erworbenen theoretischen und methodischen Wissen. Diese handlungsleitenden Richtlinien werden in der Auseinandersetzung mit den Teammitgliedern mit Alltagswissen angereichert und in pragmatische Handlungen transformiert. Diese Form der Aushandlung ist in Fallbesprechungen an Teamsitzungen, bei Intervisionen und Supervisionen institutionalisiert (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 186 f.).

In der Theorie schliessen sich bürokratische und sozialarbeiterische Rationalität gegenseitig aus. Nadai und Sommerfeld konnten jedoch beobachten, dass diese Verschränkung

betriebswirtschaftlicher Rationalität mit sozialarbeiterischer Rationalität zu einer kontext-spezifischen Form professioneller Praxis in der Sozialhilfe führen, welche versucht, sich dem idealtypischen Strukturmodell Sozialer Arbeit anzunähern. Zu erreichen ist es wahrscheinlich nie ganz; dies als individuelles fehlerhaftes Handeln zu interpretieren – auch wenn es dieses vermutlich wirklich manchmal gibt – reicht laut Nadai und Sommerfeld nicht aus, um die Unterschiede in der Handlungspraxis der einzelnen Dienste zu erklären. Die Unterschiede ergeben sich aus den Aushandlungsprozessen der einzelnen Dienste, die über Deutungen und Ausprägungen von professionellem Handeln kulturelle Muster gebildet haben, welche die einzelnen Organisationen prägen und wodurch wiederum die Spielräume des Handelns unterschiedlich gross sind (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 191).

5.2.2. Autonomie und Zuständigkeit

Wenn es vom Kontext abhängt, ob Professionalisierung mehr oder weniger stattfindet, stellt sich die Frage nach Möglichkeiten der Veränderung und der aktiven Gestaltung des Kontexts. Wie erklärt sich die untergeordnete Position der Sozialen Arbeit, wenn nicht durch die Gegensätze bürokratischer und sozialarbeiterischer Rationalität (Nadai & Sommerfeld 2005, S. 199)?

Nadai und Sommerfeld verstehen den Kontext im Sinne Abbotts:

... wir verstehen den organisationalen Kontext als geronnene Sozialität, in dem Sinn, dass die Strukturen Ergebnisse von vorausgegangenen Aushandlungsprozessen sind. Im Zusammenhang mit Professionen geht es – dabei Abbott (1988) folgend – primär um Zuständigkeiten. (Nadai & Sommerfeld 2005, 199)

Sie stellen fest, dass sie einen *pragmatischen Individualismus* gefunden haben, welcher im Vergleich zu den weniger professionellen Diensten den Unterschied ausmacht. Dieser ist auf individueller Ebene angesiedelt und die Sozialarbeitenden, welche danach handeln, beschönigen die Klientengeschichten, um die Spielräume für sie auszuschöpfen. Jenseits von fachlicher Qualifikation führen diese Taktiken, die unbewusst und unreflektiert sind, zu situativer Erleichterung. Dass das professionelle Handeln immer eine mikropolitische Dimension hat, welche die Zuständigkeitsansprüche in diesem Fall unterminiert, wird dabei ausgeblendet (Nadai & Sommerfeld 2005, 200). Im Alltag wird dabei auf individuelle Anpassung gesetzt und die schwach ausgeprägte professionelle Identität führt dazu, dass nicht auf die kollektive Durchsetzung von Zuständigkeitsansprüchen bestanden beziehungsweise diese als chancenlos eingestuft wird. Die Sozialarbeitenden beschneiden ihre Aufgabe gegenüber der Behörde auf ein nach ihrer Auffassung als realistisch erscheinendes Mass. Gleichzeitig wird die Professionalität auf der Darstellungsebene untergraben, indem der Beitrag der Sozialen Arbeit verschleiert wird, wenn die Anträge ohne sozialarbeitsrelevantes Wissen und mit gereinigten Klientengeschichten gestellt werden. Für die gesellschaftliche Anerkennung der Profession braucht es die Inszenierung der spezifischen Wissensbestände. Sonst bestimmen andere die Definition der zu bearbeitenden Problemstellungen wie auch die Lösungsansätze dazu und ebenso über die Gewährung der vermeintlich erforderlichen Ressourcen. Innerhalb dieser Strukturen wiederum ordnen sich die Sozialarbeitenden unter und die Handlungsparadoxien werden einseitig aufgelöst, indem gegenüber den Klienten das eigene Handeln nicht begründet, sondern als Entscheid der Behörde präsentiert wird. (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 200 f.).

Die Ansprüche an die Zuständigkeit der Sozialen Arbeit müssen laut Nadai und Sommerfeld (2005) beim Staat, in der Öffentlichkeit und am Arbeitsplatz durchgesetzt werden. Sie muss darstellen können, warum es eine berufliche Bearbeitung gewisser Probleme braucht und Freiwilligenarbeit nicht ausreicht. Den Sozialdiensten als Kontrollinstanz übergeordnet sind Laienkommissionen, vor der Änderung des Erwachsenen- und Kinderschutzgesetzes auch im Vormundschaftsbereich. Die Entscheidungskompetenzen der Kommissionen und Sozialarbeitenden sind auf den unterschiedlichen Diensten unterschiedlich verteilt (S. 192 f.). Nadai und Sommerfeld zeigen auf, wie die Kerngehalte der Profession umgedeutet werden: Wenn die Aufgabenteilung zwischen Professionellen und Laienbehörde im beobachteten Dienst so zugeordnet ist, dass die Laienbehörde gewichtige Entscheide wie einen

Obhutsentzug trifft und im Gegenzug die Professionellen die Autonomie im operativen Geschäft der Sozialhilfe haben. Hier degradieren sich die Sozialarbeitenden selbst zu Sachbearbeitenden, welche in der Sozialhilfe eine geringe administrative Autonomie erlangt haben, die aus Nicht-Kontrolle der Entscheidungen besteht (S. 193 f.).

In einem anderen Beispiel zeigen Nadai und Sommerfeld auf, dass die formale Kompetenzregelung nicht alleine über die Frage der professionellen Autonomie entscheidet. Im beispielhaft beigezogenen Dienst werden Anträge der Sozialarbeitenden der Kommission vorgelegt, die anschliessend darüber entscheidet. Hingegen müssen diese Anträge sozialarbeiterisch begründet und somit die fachliche Perspektive in Verhandlungen eingebracht werden. Die Autonomie der Professionellen besteht darin, dass sie die ökonomische Rationalität nicht selbst mitdenken müssen, sondern die sozialarbeiterische Rationalität inszenieren können. Die Entscheidung trifft anschliessend ebenfalls die Kommission. Der gesetzliche Rahmen kann in diesem Beispiel als Handlungsspielraum genutzt werden, um den professionellen Standpunkt in der Organisation durchzusetzen. Die alltäglichen Verhandlungen zwischen den verschiedenen Rationalitäten verfestigen sich zur Kultur in der Organisation und die Sozialarbeit wird als eigenständiger Teil der Verwaltung gesehen (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 197 f.).

Nadai und Sommerfeld konnten aber in ihren Studien beobachten, dass – entgegen den Annahmen von Oevermann und Schütze – der Kreislauf durchbrochen werden kann (Nadai & Sommerfeld 2005, S. 202).

5.2.3. Typen des Handelns

In der Sozialhilfe haben Christof Maeder und Eva Nadai Formen der Organisation der Dienste gefunden, welche sie in drei Typen einteilen, wovon eine drei Untertypen hat (Maeder & Nadai, 2004, S. 156 f.): Bei der *paternalistischen Sozialhilfe* wird Armut als Schwäche betrachtet, für welche es „fürsorgliche“ Beistandschaft braucht. Professionelles Handeln ist möglich, bleibt aber zwischen Hilfebeziehenden und Helfenden auf individueller Ebene, in der Verantwortung des Helfenden (S. 159 f.). Es findet eine Triage statt: Die *bürokratische Armutsverwaltung* sorgt für materielle Existenzsicherung, die psychosoziale Problembearbeitung wird einer Fachstelle überantwortet. Die bürokratische Organisation dieses Typus schliesst professionellen Handlungsspielraum beinahe aus (S. 158 f.).

Die festgestellten teilprofessionalisierten Typen werden unterteilt in die *betriebswirtschaftlich modernisierte Sozialhilfe*, die *betriebswirtschaftlich überlagerte Sozialhilfe* und die *anwaltschaftliche Sozialhilfe* (Maeder & Nadai, 2004, S. 156 f.).

Professionalisierungstendenzen sind beim betriebswirtschaftlich modernisierten Typus auf der Ebene der Organisation verankert. Sozialarbeiterische und ökonomische Logik existieren parallel. Beispielsweise gibt es Diagnoseinstrumente und Klientenadministrationssysteme, welche, fundiert durch die akademische Soziale Arbeit (Theorie von Silvia Staub-Bernasconi), Aktenführung und – geprägt davon – bereits die Gespräche davor strukturieren. Werden diese Alltagshilfen von der Organisation zur Verfügung gestellt und das Wissen zu ihrer Nutzung vermittelt, kann man von strukturell verankerter Professionalisierung sprechen, wenn folgende Voraussetzungen gegeben sind (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 189):

Das System kann insofern als Stützung von professionellem Handeln interpretiert werden, als es die Arbeit mit Klienten nicht im Sinne eines strengen Algorithmus standardisiert, sondern den Sozialarbeitenden vielmehr wissensgestützte Routinen zur Verwendung anbietet. Die Sozialarbeitenden werden durch das Instrument zu systematischem Denken in Kategorien einer Professionstheorie aufgefordert. (Nadai & Sommerfeld, 2005, S. 190).

Die Klienten können in vier Segmente eingeteilt werden, je nach Bedarf an Beratung und Kooperation. Unter administrativer Fallführung laufen Klienten, welche sozialarbeiterische Beratung nicht brauchen beziehungsweise nicht wollen. Solchen Klienten, welche keinen Bedarf an sozialarbeiterischer Beratung haben – sei es, weil ihre Problemlage nur ökonomischer Art ist oder weil sie selbständige funktionale Krisenbewältigungsstrategien haben –, auch keine angedeihen zu lassen, ist durchaus eine professionelle Entscheidung. Bei

denjenigen, die im Moment nicht bereit sind, ihre Situation zu verändern, muss laut Nadai und Sommerfeld nicht von Kapitulation vor schwierigen Fällen gesprochen werden, sondern dies kann auch als professionelles Respektieren der Entscheidung des Klienten gegen ein Arbeitsbündnis gedeutet werden. Der Akzent bewegt sich hiermit weg von der paternalistischen Sozialarbeit, welche die Schwächen der Klienten im Blick hat²⁴ und die Freiwilligkeit des Arbeitsbündnisses im Sinne Oevermanns wieder ansatzweise hergestellt (Nadai & Sommerfeld 2005, 190 f.).

Der Subtypus der betriebswirtschaftlich überlagerten Sozialhilfe zeichnet sich dadurch aus, dass die ökonomische und die sozialarbeiterische Rationalität nicht nebeneinander existieren, sondern in einem hierarchischen Verhältnis stehen. Das Personal hat eine ausgeprägte sozialarbeiterische Identität und versucht die engen und standardisierten Handlungsspielräume voll auszuschöpfen (Maeder & Nadai, 2004, S. 162).

Bei der anwaltschaftlichen Sozialhilfe können die Sozialarbeitenden am autonomsten über den Vollzug der Sozialhilfe entscheiden. Bei diesem Subtypus ist die Sozialverwaltung von den Gemeindebehörden und Laienbehörden abgekoppelt und das Personal vom Kanton angestellt. Die Sozialarbeitenden setzen sich anwaltschaftlich für die Klienten gegenüber der Behörde ein und unterstützen sie beispielsweise bei Beschwerden gegen Entscheide von dieser (Maeder & Nadai, 2004, S. 162).

5.3. Folgerungen der Reflexion über die Organisationen der Sozialen Arbeit für die verfolgte Fragestellung

Ob Organisationen als starre Konstrukte nach Oevermann wahrgenommen werden, welche bürokratischen Regeln folgen und das Handeln der Sozialarbeitenden standardisieren wollen, oder ob sie als eine reproduzierbare und veränderbare soziale Ordnung (wie Maeder, Nadai und Sommerfeld sie sehen) wahrgenommen werden, hat erhebliche Auswirkungen darauf, wie die eigene Autonomie empfunden wird. Ob die Autonomie genutzt wird oder ob ihr von den Sozialarbeitenden selbst in vorseilendem Gehorsam Grenzen gesetzt werden, ist wiederum davon abhängig.

Während die Auflösung der Widersprüche bei Schütze dem einzelnen Sozialarbeiter und der einzelnen Sozialarbeiterin überlassen ist, welche dies professionell oder unprofessionell macht, gehen Nadai und Sommerfeld davon aus, dass die Professionalität immer kontextspezifisch transformiert ist. Durch Regelwerke sind auch bei den Autoren Sommerfeld, Maeder und Nadai die legitimierten Handlungsoptionen eingeschränkt. Bei der Organisation besteht die Wahl, sie ohne Konsequenzen zu verlassen, weil sie eine abgeschlossene soziale Ordnung darstellt, neben der andere existieren, in die man aufgenommen werden kann.

Die Sozialhilfe als Institution, als legitimer Monopolbetrieb mit Sanktionsmöglichkeiten definiert somit die Voraussetzungen, wann jemand unterstützungswürdig ist. Jedoch kommen die Klienten in unterschiedliche Organisationen der Sozialhilfe: Jeder Kanton, sogar jeder kommunale Dienst hat seine eigene Ordnung, welche institutionell geleitet und unterschiedlich ausgeprägt ist. Jeder Dienst befindet sich in seinem eigenen gesellschaftlichen und politischen Kontext und hat eigene Handlungsmuster entwickelt.

Zumindest in den Sozialdiensten wird die Soziale Arbeit also als Akteur betrachtet, sie handelt nicht bloss reaktiv. Wenn sie für neue Klientengruppen zuständig wird, die von den Sozialversicherungssystemen ausgeschlossen werden, ist sie hingegen reaktiv tätig. Noch ausgeprägter ist dieses Phänomen, wenn die Sozialarbeitenden für die Klienten und sich selbst mit pragmatischem Individualismus situative Erleichterungen erwirken. Es werden Makro- und Mesoebene unterschieden. Die Beziehung zur Gesellschaft ist tendenziell reaktiv, auf der Makroebene ist die Soziale Arbeit jedoch aktiv. Es wird deutlich, dass Maeder und Nadai die Soziale Arbeit nicht als Grossorganisation sehen. Wenn Nadai und Sommerfeld davon sprechen, dass die sozialarbeiterspezifischen Wissensbestände inszeniert

²⁴ Anmerkung der Autorin: Zu beachten wäre dabei die Generation von Klienten, welche das paternalistische Hilfesystem gewöhnt sind und in der Hilflosigkeit verharren.

werden sollen, gehen sie vermutlich – anders als Staub-Bernasconi – davon aus, dass der Wissensbestand in genügendem Mass vorhanden wäre, aber nicht zur Durchsetzung von Zuständigkeitsansprüchen genutzt wird.

Die von Maeder und Nadai untersuchten Dienste im Kanton Bern arbeiten grundsätzlich unter denselben Bedingungen. Die kommunalpolitischen Unterschiede sind, wie Roth feststellte, nicht ausschlaggebend für die Unterschiede der Professionalität der Dienste, weil die kommunale Politik keinen grossen Einfluss auf die Arbeit der Sozialarbeitenden hat. Also muss es an den Personen liegen, welche dort arbeiten. Da Professionalität keine heroische Einzelleistung ist – wie es Müller de Menezes ausdrückte –, müssen die Teams, welche auf die Organisationen einwirken, den Ausschlag geben. Auch die gewählten Begrifflichkeiten von Maeder und Nadai beschreiben die Beziehung der Sozialarbeitenden zu den Klienten, wenn sie von paternalistischer Sozialhilfe oder bürokratischer Armutsverwaltung sprechen. Die Begriffe sind aber bereits abstrakter als bei Heiner und deuten eher ein generelles Klientenbild an.

6. Individuelle Anteile bei der Auflösung von Spannungen

An dieser Stelle wird auf die Beschreibung und Analyse von psychologischen Mechanismen der Abwehr verzichtet. In den vorangegangenen Kapiteln wurden Begriffe wie *professionelle Identität* und *professionelle Deutungs- und Glaubenssysteme* gestreift. Von einer wissenssoziologischen Prämisse ausgehend, wird an dieser Stelle angenommen, dass insbesondere diese beruflichen oder professionellen Ordnungen der Dinge sozial konstruiert werden. Daher wird nach den individuellen Komponenten in der Interaktion der beteiligten Personen gesucht, in erster Linie zwischen Sozialarbeitenden, also in den Teams der Sozialdienste.

6.1.1. Gruppenkonflikte

Gerhard Schwarz (1997) beschreibt, wie wichtig die emotionale Partizipation für die Gruppe ist. Um sich als Gruppe zu fühlen, braucht es eine bestimmte Intensität der Kooperation (S. 140). Die Gruppe versucht sich gleichzuschalten, Gemeinsamkeit und Loyalität der Zugehörigkeit zu der Gruppe werden zuerst geklärt. Die Gruppe versucht, eine gemeinsame Leistung hinzubekommen, sprich: auf ein vergleichbares Tempo zwischen den Mitgliedern zu kommen. Subkommunikationen innerhalb der Gruppe werden argwöhnisch betrachtet, weil diese konspirativ wirken und die emotionale Sicherheit der Gruppe bedrohen (S. 128). Die Gruppe kann auch von einem Individuum bedroht werden. Die Gruppe hat aber ein Repertoire an Möglichkeiten, das Individuum unter Druck zu setzen, bis es sich an sie anpasst (S. 129).

Schwarz (1997) bemerkt, dass – neben Territoriumskonflikten – Rangkonflikte in Organisationen die häufigsten sind (S. 132). Den höchsten Rang nimmt normalerweise derjenige oder diejenige ein, deren oder dessen Fähigkeit den grössten Wert für die Gruppe hat. Anders gesagt: Wer sich so verhält, dass er der gesamten Gruppe den grössten Erfolg verschafft, hat die Autorität inne. Umgekehrt werden Erfolge der Gruppe oft denjenigen zugeschrieben, welche obere Positionen innehaben (S. 133). Rangpositionen werden mit bestimmten äusseren Zeichen sichtbar gemacht. Sachlich erscheinende Diskussionen weisen oft Beiträge von Mitgliedern aus, welche nicht in erster Linie inhaltlich Sinn machen, sondern bezüglich der Rangordnung (S. 134):

Mancher nimmt dazu Stellung, weil er aus seiner Position dazu Stellung nehmen muss, selbst wenn er nichts weiss... Umgekehrt erwartet man auch von dem ‚Alpha-Tier‘, dem Leiter der Gruppe, dass er dazu Stellung nimmt. (Schwarz, 1997, S. 134 f.)

Neue Mitglieder in die Gruppe aufzunehmen, ist laut Schwarz (1997) ebenfalls mit Turbulenzen verbunden (S. 140). Die Zugehörigkeitskonflikte haben den Sinn, die Einheit der Gruppe zu gewähren. Während sich die Gruppe konstituiert, hat jedes Mitglied die Möglichkeit, seine Normen in das Normensystem der Gruppe einfließen zu lassen und sich dadurch mit den Gruppenzielen besser zu identifizieren. Hat sich das Normensystem gebildet, ist es

schwieriger, dies zu verändern, und ein Verstoß dagegen wird von der Gruppe als Illoyalität empfunden (S. 141).

Die Integration eines neuen Teammitgliedes in eine Gruppe bedeutet eine Neuformierung der Gruppe, so Schwarz (1997). Es müssen nicht nur neue Beziehungen gestaltet, sondern auch die alten überprüft und korrigiert werden, was Energie und Zeit erfordert. Die „produktive“ Arbeit der Gruppe leidet währenddessen darunter, weil oft keine zusätzlichen Ressourcen für die Neuformierung der Gruppe zur Verfügung gestellt werden. Schwarz stellt fest, dass in vielen Organisationen keine Übung darin besteht, neue Beziehungen auf der Metaebene zu thematisieren, und die fachliche Ebene zur Auseinandersetzung herangezogen wird. Der Integrationsprozess beginnt von Neuem, wenn eine weitere Person zur Gruppe hinzukommt oder von der Gruppe weggeht. Das kann dazu führen, dass Gruppen jahrelang weniger effizient arbeiten (S. 144).

Eine Gruppe nimmt zwei Funktionen wahr. Neben der zielorientierten Funktion nimmt sie auch eine gruppenorientierte Funktion wahr, bei welcher es um die emotionale Befindlichkeit der Gruppe, um Konfliktbearbeitung und um Jemandem-in-die-Gruppe-Hineinhelfen geht. Diese Funktionen werden oft von unterschiedlichen Personen in der Gruppe wahrgenommen. Offiziell gibt es einen Vorgesetzten, inoffiziell existiert nicht nur einer oder eine (Schwarz, 1997, S. 147). Führungskonflikte treten dann auf, wenn der offizielle Verantwortliche seine Führungsfunktion nur mangelhaft wahrnimmt oder wenn die Träger der inoffiziellen Funktionen miteinander in Konflikt stehen (S. 147 f.).

Konflikte können laut Schwarz (1985) auf sechs verschiedene Arten gelöst werden (S. 234): Der erste Instinkt ist *Flucht*. Dadurch kann man einem Konflikt leicht und schmerzlos ausweichen. Flucht lässt allerdings keine Weiterentwicklung zu und hinterlässt oft eine Depression. Der Konflikt taucht schliesslich in verschärfter Form wieder auf (S. 235). Bei intensiven Beziehungen kann das Fluchtverhalten in Aggression und *Vernichtungskampf* umschlagen. In angepasster Form ist Vernichtung, welche Monopolstellung anstrebt, in Entlassung oder Rufmord zu beobachten. Durch die Vernichtung wird gleichzeitig die Alternative zerstört. Dadurch ist auch hier die Weiterentwicklung gefährdet (S. 236). Ein weiterer Schritt in der Konfliktlösung ist die *Unterwerfung*. Sie wurde in Hierarchien institutionalisiert. Diese bieten die Möglichkeit, dass sich im Zweifelsfall der Übergeordnete durchsetzen kann. Angepasste Formen dieser Art der Konfliktlösung wären laut Schwarz „Überzeugen, Überreden, Nachgeben, Bestechen, Manipulieren oder Drohen, Intrigieren und Abstimmen“ (S. 237). Der Vorteil dieser Konfliktlösung ist die Arbeitsteilung, die Sicherheit durch Unterordnung verschafft. Die differenzierte Hierarchie bildet eine neue Art der Konfliktlösung: die *Delegation* (S. 238). Wird der Konflikt an eine dritte Person delegiert, dann wird diese zur Instanz, die entscheidet; dadurch erhält sie Autorität. Die Delegation kann auch an eine nicht-personale Institution erfolgen, beispielsweise ein Gesetz oder Prinzipien. Durch die Delegation von Konflikten entstehen auch neue Systeme der Kommunikation wie Schrift, Normensysteme und religiöse Inhalte (S. 239). Die Lösung des Konflikts durch eine uneteiligte Drittinstantz – beispielsweise einen Richter – bedeutet eine Entfremdung (S. 240). Die Ordnung muss von einem Normensystem mit Sanktionsmöglichkeiten gestützt werden (S. 241). Wenn nun beide Konfliktpartner teilweise recht haben, muss eine andere Form gefunden werden als die Entscheidung für die eine oder die andere Lösung: der *Kompromiss* oder der *Konsens*. Der Kompromiss zeichnet sich dadurch aus, dass eine Teileinigung gefunden wird (S. 243). Besteht ein Konflikt zwischen sich widersprechenden Sachverhalten, die voneinander abhängig sind, kann nicht eine Seite gewinnen, da die andere ebenfalls im Recht ist. Schwarz zieht zur Erklärung die Gegensätze von Freiheit und Ordnung bei: Beide zerstören einander gegenseitig und sind aufeinander angewiesen. Ohne Ordnung gibt es keine Freiheit, sie schränkt aber die Freiheit ein. Freiheit wiederum bringt die Ordnung durcheinander, ist aber ohne Ordnung nicht möglich (S. 245). Die Gegensätze durchlaufen nun die beschriebenen Konfliktphasen, versuchen zu fliehen, zu vernichten, zu unterwerfen, die Entscheidung zu delegieren und treten schliesslich in Verhandlung, um einen Kompromiss zu finden (S. 245-247). Während der Verhandlung bemerken die Gegner nach einer Weile, dass die „reinen“ Gegensätze kompromittiert sind und sich der Gegner in den

eigenen Reihen breit gemacht hat (S. 247). Die Kampfeskraft schwindet nun, weil ein Umgang gefunden werden muss mit den Dissidenten in den eigenen Reihen. Die Gruppe wächst und irgendwann stellen die Gegensätze fest, dass sie einander viel näher gekommen sind und sie einen Konsens bilden können (S. 248).

6.1.2. Symbolisierte Gehalte

Laut Christian Vogel (2006) ist die Interaktionssituation als Teil einer sozialen Figuration – als soziales Zusammensein von Individuen in klassischen Zusammenstellungen – zu analysieren, also im Kontext von gegenseitiger sozialer Abhängigkeit zu sehen (S. 25). Die Interaktion hat zwei Dimensionen: die biografische Dimension als lebensgeschichtliche Voraussetzung, welche sich in der psychischen Struktur ausdrückt, und die strukturelle Dimension, welche die gegenwärtigen sozialen Verhältnisse ausdrückt (S. 25 f.). Im Kapitel 7.2. wird die Analyse dieser Interaktion mit Kontextinterpunktion beider Dimensionen näher beschrieben.

Vogel (2006) erläutert, dass die Beteiligten an der Interaktion ein bestimmtes Vorverständnis haben und das Geschehen interpretieren. Die soziale Situation ist somit Produkt der Interpretation. Da der Interpret Teil der sozialen Welt ist, ist ihm eine völlig aussenstehende Position nicht möglich (S. 26). Diesem Umstand wird in dem Analyseverfahren von Vogel Rechnung getragen, indem das Vorverständnis des Analysierenden in die Interpretation einbezogen wird. Die Interaktion, welche analysiert wird, gilt als Fall (Fallkontext) und das Vorverständnis des Analysierenden als Kontext (Kontext des Falls) (S. 26).

Dabei ergeben sich nach Vogel²⁵(2006) drei Geltungsansprüche, die Spannungspotentiale beinhalten. Erstens beim Anspruch auf die Feststellung eines objektiven Sachverhalts, dem theoretischen Geltungsanspruch (Wahrheit); zweitens beim Rückgriff auf geltende Normen, dem praktischen Geltungsanspruch (Richtigkeit) und drittens beim Ausdruck innerpsychischer Gehalte, dem expressiven Geltungsanspruch (Wahrhaftigkeit) (S. 27 f.).

Die Feststellung dieser Geltungsansprüche setzt bei der Sprache an. Sie ist Ausdruck der symbolischen Ebene, jedoch nicht ausreichend, um alle Erfahrungsgehalte ausdrücken zu können (Vogel, 2006, S. 29). Er geht davon aus, dass Sprache auf der Qualität von Beziehungskonstellationen – auf Relationen – basiert, die als Interaktionsfiguren erlebt und zu Interaktionsformen abstrahiert werden. Die abstrahierten Interaktionsformen werden mit der Sprache verknüpft. Es entsteht ein Sprachspiel, das als Handlungsentwurf dient, um künftige Interaktionsfiguren zu strukturieren (Vogel, 2006, S. 29).

Desymbolisierung und Klischeebildung entstehen beim Wechsel eines sozialen Kontextes in einen anderen. Dabei können die symbolisierten Gehalte nicht übertragen werden, die Verknüpfung zwischen Sprache und Interaktionsform löst sich auf und es bleibt auf der Seite der Interaktionsform das Klischee und auf der Seite der Sprache das leere Zeichen (Vogel, 2006, S. 29).

Die Chance der (teilweisen) Resymbolisierung besteht nur, wenn die exkommunizierten Erfahrungen wieder erinnert und eingebracht werden können und das Symbolsystem als Handlungsentwurf auf Interaktionsformen bezogen werden kann (Vogel, 2006, S. 29).

In der Sprache treten diese desymbolisierten Gehalte und Klischeebildungen als Irritationen auf, die erst dadurch bearbeitet werden können, dass sie explizit gemacht werden.

6.1.3. Abwehrmechanismen in Organisationen

Stavros Mentzos (1976) spricht von interpersonaler und institutionalisierter Abwehr und überträgt dabei das psychologische Modell von Abwehrmechanismen auf Vorgänge, die mehrere Personen betreffen. Er wählt dafür auch den Begriff der psychosozialen Abwehr (S. 22).

Von den intrapsychischen Abwehrmechanismen kann man sagen, dass sie mit Angst verknüpftes Konflikmaterial vom Bewusstsein fernhalten. Gleichzeitig und nicht nachgeordnet verschaffen sie eine kompromisshafte, regressive Befriedigung und Entspannung. Dies trifft

²⁵ In Anlehnung an Jürgen Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns.

auf interpersonale Abwehr in noch höherem Masse zu. Altruismus, Humor und Sublimierung gelten als reife Abwehrmechanismen, weil sie ein Stück Triebbefriedigung bei geringer Verdrängung und Herabsetzung erlauben (Mentzos, 1976, S. 28 f.).

Mentzos versteht die Abwehrmechanismen indes nicht nur als Abwehr im engeren Sinne. Die beschriebenen Vorgänge haben einerseits die Funktion, durch Unbewusstmachung Schutz vor Angst, Depression, Scham und Schuldgefühlen zu bieten, und andererseits bieten sie kompromisshafte Teilbefriedigung von Trieben und somit Entspannung. Dadurch wird die direkte Konfrontation mit einem Konflikt vermieden und auf unbestimmte Zeit verschoben (Mentzos, 1976, S. 29).

Mentzos (1976) unternimmt den Versuch, die interpersonalen Abwehrmechanismen zu ordnen in Anlehnung an das Schichtenmodell der intrapsychischen Abwehrmechanismen von Vaillant: Auf der ersten, unreifsten Ebene findet er Beziehungsarrangements (häufig bei psychotischen Patienten), die stark symbiotisch sind, die „folie a deux“ (S. 71). Auf der zweiten Ebene bringt er neurotische interpersonale Abwehrkonstellationen unter wie sado-masochistische Beziehungen, angstneurotische oder hysterische Ehen (S. 72).

Als relativ reife dritte Ebene beschreibt er die „*partielle, selektive und kontrollierte Identifizierung innerhalb von Subkulturen oder nationalen Einheiten*“. Dabei fällt die Grenzziehung zu normaler Kommunikation schwer (Mentzos, 1976, S. 72). Die Abwehr zeichnet sich dadurch aus, dass es sich nicht um realitätsgerechte zwischenmenschliche Beziehungsformen handelt, sondern die Beziehungsformen der kurzsichtigen Angstvermeidung dienen (Mentzos, 1976, S. 73).

Bei symmetrischen und komplementären Abwehrkonstellationen in Gruppen sind die Begriffe etwas anders zu verstehen als in der Kommunikationstheorie. An dieser Stelle sind die unbewussten Motivationen oder die unbewussten Abwehrvorgänge symmetrisch oder komplementär, wobei deren Struktur nicht statisch ist, sondern sich dynamisch verändert. Das führt dazu, dass Gruppen bei der Quasibefriedigung ihrer Bedürfnisse in eine Positiv- oder Negativspirale geraten können oder sie können ein Gleichgewicht mit Höhepunkten halten (Mentzos, 1976, S. 59 f.).

Der Grad von Stabilität oder Labilität von Abwehrsystemen kann nicht an der Anzahl von Mitgliedern der Gruppe gemessen werden: Je mehr Mitglieder eine Gruppe hat, desto wahrscheinlicher ist es, dass ein Mitglied abspringt, jedoch nicht, dass die Abwehrsysteme aufgeweicht werden (Mentzos, 1976, S. 62).

Stavros Mentzos (1976) führt aus, dass in Organisationen Rollen – und die Erwartungen an sie – auf das Ziel der Regulierung und Sicherung der Arbeitsverteilung und Leistungsfähigkeit ausgerichtet werden. Institutionen hingegen stellen Handlungs- und Beziehungsmuster dar, welche nicht bloss zweckrational sind, sondern sich auf Werte, Einstellungen und gefühlsmässige Motivationen stützen. Somit sind sie prädestiniert, Abwehrfunktionen zu übernehmen (S. 90).

6.2. Folgerungen aus den individuellen Anteilen für die verfolgte Fragestellung

Eine Gruppe oder ein Team versucht sich gleichzuschalten und eine emotionale Partizipation der Mitglieder zu erreichen. Die Autorität hat diejenige Person inne, die der Gruppe den grösstmöglichen Erfolg verschafft. Neue Mitglieder aufzunehmen ist eine besondere Herausforderung, weil alle Beziehungen in der Gruppe neu überprüft werden müssen. Dass man sich in Organisationen nicht explizit Zeit dafür nimmt und diese Prozesse über fachliche Auseinandersetzungen voranzutreiben versucht, beschleunigt die Integration neuer Mitglieder nicht. Da Sozialdienste häufige Wechsel des Personals verarbeiten müssen, dürften die Integrationsprozesse viel Energie in Anspruch nehmen.

Dass in der Interaktion Spannungspotentiale bei den Geltungsansprüchen enthalten sind, erleichtert die Situation nicht. Die Handlungsentwürfe aus alten Interaktionsfiguren müssen auf die neuen Interaktionsformen tradiert werden.

Die Sozialarbeitenden, welche in einen neuen Dienst eintreten, müssen sich dabei auf verschiedenen Ebenen in die Organisation einfinden. Einerseits kommen sie in Kontakt mit neuen Klienten, zu denen eine Arbeitsbeziehung aufgebaut werden muss. Andererseits finden sie sich in einem Team von Sozialarbeitenden wieder, welches sich meistens innerhalb einer Verwaltung bewegt.

Dass dabei Konflikte auftreten, scheint plausibel. Ob der Konflikt angenommen oder vom Bewusstsein ferngehalten wird, liegt in der Persönlichkeitsstruktur und in der Biografie der Person. Wie aufgezeigt, gibt es vielfältige Möglichkeiten, diese Konflikte fernzuhalten oder zu bewältigen.

Einerseits dürften also Teams in Sozialdiensten ständiger Neuformation unterworfen sein durch Personalwechsel, andererseits ist die Beziehungsstruktur auch innerhalb eines sich über längere Zeit konstituierten Teams dynamisch; insbesondere weil Sozialarbeitende ständig Spannungen ausgesetzt sind, mit denen sie umzugehen haben.

7. Empirie

7.1.1. Forschungssetting

Die Entscheidung, Interventionen zu beobachten, rührt daher, dass diese im Gegensatz zu Teamsitzungen das explizite Gefäss sind, um Fälle zu besprechen. Ausserdem finden Interventionen nur im Team statt und es kommt nicht wie bei der Supervision eine Fachperson von aussen, welche eine objektivierende Perspektive einbringt. Wenn also keine latenten Konflikte im Team sind, kann dort diskursorientierte Spannungsbearbeitung geschehen, in welcher desymbolisierte Gehalte an die im Team vorhandenen Erfahrungen rückgebunden und neue Handlungsspielräume freigesetzt werden können.

Nicht mehr alle Dienste führen Interventionen durch, einige angefragte Dienste äusserten, dass sie aus Zeitnot keine Interventionen mehr machen. Neben einer Intervention wurde auch eine Fallbesprechung beobachtet. Während in einer Intervention ein Fall oder eine Fragestellung ausführlicher bearbeitet werden, werden bei der Fallbesprechung mehrere Fälle besprochen.

Bei beiden Diensten erfolgte die Kontaktaufnahme telefonisch und ich wurde eingeladen, an den Besprechungen teilzunehmen. Bei beiden Diensten durfte ich eine Tonbandaufnahme von der Besprechung machen, die jedoch nur bei der Intervention erfolgreich war. Die Intervention wurde transkribiert und die wortwörtlichen Aussagen analysiert. Von der Fallbesprechung wurde im Nachhinein ein Gedankenprotokoll angefertigt, das anschliessend ausgewertet wurde.

7.2. Fallanalyse nach dem Verfahren von Christian Vogel

In einem ersten Schritt werden Emergenzen festgestellt. Laut Christian Vogel heisst *Emergere*²⁶ „auftauchen“ und ausserdem irritieren oder beschäftigen, weil es nicht dem Erwarteten entspricht. Es kann ein Widerspruch sein, eine Auslassung, eine Unstimmigkeit oder auch eine auffallende Genauigkeit oder ein überraschendes Detail in der Beschreibung der Situation oder des Falles (Vogel, 2012, S. 168).

Die Emergenzen werden markiert ohne Erklärung, warum sie aufgefallen sind.

In einem zweiten Schritt werden sie dem *Fallkontext* oder dem *Kontext des Falles* zugeordnet. Zum Kontext des Falles gehört alles, was den Fall so erscheinen lässt, wie er sich präsentiert. Der Kontext des Falles ist der Grund, vor dem der Fall erscheint, jedoch nicht zum Fall gehört. Dazu gehören bei der Beschreibung der Fallbesprechung die Selektion der festgehaltenen Informationen. Ausserdem zusätzliche Informationen, die in die Beschreibung eingeflossen sind, Annahmen, die darüber hinaus gemacht werden, und Wissensbestände, Theorien, Phantasien und Befürchtungen, die implizit vorhanden sind (Vogel, 2012, S. 169 f.).

²⁶ Lateinisches Wort.

Dem Fallkontext wird das zugeordnet, was in der Beschreibung steht (Vogel, 2012, S. 170). Dadurch wird eine *Interpunktion* gesetzt. Der Fallkontext wird vom Kontext des Falles abgegrenzt und gleichzeitig in Beziehung gesetzt (Vogel, 2012, S. 169).

Innerhalb des Fallkontextes werden anschliessend drei Differenzierungen gemacht. Es wird beschrieben, was für ein Fall es ist, was vorliegt. Dabei fliesst die Bedeutung des Sachverhalts ein; es ist ein *Fall von...* Zweitens wird danach gefragt, was zu tun ist, wobei soziale Normen einfließen in die Frage nach dem *Fall für...* Zuletzt wird danach gefragt, mit wem ich es zu tun habe. Dabei fließen wechselseitige Wünsche, Phantasien und Emotionen in die Frage ein nach dem *Fall mit...* (Vogel, 2012, S. 171 f.).

Auch innerhalb des Kontexts des Falls werden drei Differenzierungen gemacht, wobei nach den objektiven Sachverhalten, nach den geltenden Normen und nach Annahmen über innerpsychische, subjektive Gehalte gefragt wird (Vogel, 2012, S. 172).

Die Interpunktion ergibt somit drei unterschiedliche Typen: die theoretische Interpunktion, der die Sachverhalte der objektiven Welt zugeordnet werden. Der praktischen Interpunktion werden die Normen der sozialen Welt und die sozialen Regeln zugeordnet. Schliesslich werden der expressiven Interpunktion die subjektiv wahrgenommenen Gefühle, Wünsche und Absichten zugeordnet, also die Welt der Psyche (Vogel, 2012, S. 173).

7.3. Datenauswertung

Das gesamte Gedankenprotokoll (wie auch die Transkription der Intervention) befindet sich im Anhang. In der Arbeit werden nur die aufgetauchten Emergenten ausgeführt.

Kursiv und mit Einzug folgen die Zitate aus dem Protokoll, unterstrichen ist der Emergent und in den nummerierten Aufzählungen werden sie zusammengefasst. Die Darstellung unterscheidet bereits nach Fallkontext (nummeriert) und Kontext des Falles (mit Buchstaben versehen).

7.3.1. Fallbesprechung

Bereits während der telefonischen Kontaktaufnahme ist die **Zeit** ein wichtiger Punkt, welcher auftaucht. Im Protokoll taucht er immer wieder auf:

...erklärt mir die Fachbereichsleiterin, dass sie im Team nicht mehr Interventionen machen, sondern Fallbesprechungen. Das sei sinnvoller, da sie wegen einer Umstrukturierung einige neue Sozialarbeitende hätten und in der Fallbesprechung mehrere Fallfragen besprochen werden könnten, wobei in derselben Zeit verschiedene Personen des Teams profitieren könnten und nicht nur eine. Es gebe eine Art Traktandenliste, auf welcher sich die Sozialarbeitenden vorgängig einschreiben könnten. (Anhang 10.1, Z. 3-9).

1. Der Faktor Zeit ist wichtig, es gilt sie sinnvoll zu gestalten und gut zu nutzen. Es wird das Wort *profitieren* verwendet.
 - a. Zeitdruck und Effizienzsteigerung sind allgemein in der Arbeitswelt festzustellen. Zeit ist Geld. Sozialarbeitende in Sozialdiensten haben eine hohe Fallbelastung und dadurch wenig Zeit.
2. Die Traktandenliste sorgt für Effizienz und Planbarkeit der Zeit (wie auch inhaltlich).
 - b. Instrumente werden dazu eingesetzt, die Effizienz zu steigern. Gleichzeitig symbolisiert eine Liste Struktur und Ordnung, sie muss nicht zwingend eingehalten werden.

Ich lasse mich von der geschäftigen Anspannung im Raum verunsichern und meine Nervosität steigert sich. Ich erhalte den Eindruck zu stören und zu viel von der kostbaren Zeit des Teams für wichtige Fragen in Anspruch zu nehmen. (Anhang 10.1, Z. 29-31).

3. Es wird nicht nur über Zeit gesprochen,
 - c. Geschäftige Anspannung kann positiv

- Geschäftigkeit drückt sich auch in der Stimmung aus. Die Beobachtende lässt sich davon verunsichern.
- stimulierend sein oder negativ und blockierend. Sinnentleerung und sogenanntes Burn-out können die Folge von negativer Anspannung sein.
4. Der Zusammenhang von kostbarer Zeit und wichtigen Fragen wird hergestellt.
- d. Zeit ist kostbar, wenig Zeit implementiert, dass die Arbeit wichtig ist.
- ...solange es für sie alle keinen Aufwand bedeute, sei das [die Tonbandaufnahme] in Ordnung... (Anhang 10.1, Z. 40 f.).*
5. Aufwand oder zusätzliche Arbeit, ausgelöst durch die Beobachtende, ist nicht erwünscht.
- e. Man muss sich abgrenzen können und einschätzen können, wo man zuständig ist und wo man gar instrumentalisiert wird.
- Ich setze das Gerät etwas hektisch zusammen und stelle es auf den Tisch, die Diskussion und das Unterschreiben der Erklärung haben bereits Zeit gekostet. (Anhang 10.1, Z. 40-42).*
6. Mit Hektik versucht die Beobachtende, die Zeit aufzuholen, die Diskussion und Unterschrift gekostet haben.
- f. Hektik ist der Reflex, bei negativer Anspannung die Arbeit schneller zu erledigen.
- ...merke nicht, dass Person C²⁷ beginnen möchte, bis sie fragt, ob „es gut sei“. Ich bejahe. (Anhang 10.1, Z. 43 f.)*
7. Das Teammitglied zieht mit, beim erstreben von effizienter Nutzung der Zeit, sie möchte beginnen und ihre Frage stellen.
- g. Die Frage danach, ob es gut sei, ist eine verschleierte Form für die Frage, ob fertig sei, was gerade getan wird.
- h. Ob das Teammitglied mitzieht, weil sie so sozialisiert ist, oder ob sie selbst ein Interesse daran hat, wird nicht klar.
- Nun habe ich Zeit, die Runde zu betrachten. (Anhang 10.1, Z. 50)*
8. Für die Beobachtende war die Anspannung unangenehm und der Moment des Aufatmens ist wichtig und bleibt daher prägend in der Erinnerung.
- i. Automatisch wird unter der zeitlichen Anspannung nach Ruhezeiten gesucht. Wenn die Anspannung negativ ist, kann sie nicht lange ausgehalten werden.
- Die Sozialarbeiterin macht deutlich, dass sie nicht beurteilen könne, wie effizient das Geschäftsmodell der Klientin sei und ob ihre selbständige Tätigkeit optimiert werden könnte. (Anhang 10.1, Z. 71-73)*
- ...weist darauf hin, dass die Klientin mit diesem Arrangement zumindest nie ein Defizit mache. (Anhang 10.1, Z. 83)*
9. Das Geschäftsmodell der Klientin muss effizient sein und die Tätigkeit daraufhin überprüft, ob sie optimiert werden kann.
- j. Effizienz und Optimierung, beides betriebswirtschaftliche Begriffe, welche nun hier bei der Beschreibung der Klientensituation genutzt werden. Die Zeit-Komponente steckt in der Effizienz: Zeit muss effizient genutzt werden und Zeit ist Geld.
10. Der Hinweis, dass zumindest kein Defizit gemacht wird, weist auf Überlegungen hin, dass noch andere Argumente zu berücksichtigen wären als die Effizienz. Die Überlegungen werden aber nicht weiter ausgeführt und von den anderen
- k. Nebst finanziellen und zeitlichen Ressourcen ist auch zu berücksichtigen, was die Fähigkeiten der Klientin sind und wie ihr Beitrag an ihren Lebensunterhalt zu gewichten ist sowie die arbeitsmarktliche Realität, welche

²⁷ Dito

Teammitgliedern nicht aufgenommen.

eventuell nicht mehr zulässt für diese Klientin mit diesen Fähigkeiten.

H war indess klar, dass die knappen zeitlichen Ressourcen nicht ausreichen würden, um die Klientin zu begleiten... (Anhang 10.1, Z. 101 f.).

11. Hier wirkt sich die fehlende zeitliche Ressource auf die Arbeit mit der Klientin aus. Hätte man genügend Zeit, wäre eine Begleitung der Klientin eine Intervention, welche zumindest abgewogen würde.

i. Zeitintensive und weniger zeitintensive Interventionen werden gegeneinander abgewogen, es kann noch geprüft werden, ob eine andere Fachperson (externe Stelle) mehr zeitliche Ressourcen zur Verfügung hat und die Intervention durchführen könnte. Auch die Wahl einer Intervention folgt Kosten-Nutzen-Argumenten. Die Vermutung, dass für die Abwägungen und Abklärungen schlussendlich mehr Zeit verwendet wird als für die Intervention, liegt nahe.

Die letzte Frage und die entsprechende Antwort, die Klärung des Rahmens für die verbliebenen Fragen, aber auch der formelle Abschluss der Sitzung gehen im Stühlerücken und Papierordnen der Sozialarbeitenden halbwegs unter. (Anhang 10.1, Z. 121-123).

Im Aufstehen bedanke ich mich, dass ich teilnehmen konnte. (Anhang 10.1, Z. 124)

...gebe meine vorbereiteten Fragen ab. Die Fachbereichsleiterin (A) bemerkt, dass die Beobachtung nun doch mit Aufwand für sie verbunden sei. (Anhang 10.1, Z. 129-131)

Nach dem ursprünglich angebotenen Austausch mit A zu fragen, dünkt mich fehl am Platz. Ich zögere und lasse es schliesslich sein, als A auf die Uhr schaut und mich fragt, wann ich die nächste Verbindung mit dem öffentlichen Verkehr hätte. (Anhang 10.1, Z. 131-133).

Ich möchte bereits jetzt, während der Fahrt, in die Aufnahme hineinhören und stelle fest, dass ich das Gerät in der Hektik nicht richtig zusammengesetzt habe und die Aufnahme nur aus Rauschen besteht. Ärgerlich! (Anhang 10.1, 137-139).

12. Das Ende der Fallbesprechung ist ebenfalls geprägt von wenig Zeit. Die Handlungen verschwimmen ineinander.

m. Aufbruchsstimmung nach der Sitzung kann darauf hinweisen, dass die Sitzung Energie gegeben hat, nun Dinge anzupacken, oder gedeutet werden, dass nun weitergearbeitet werden kann nach der Unterbrechung der Arbeit. Es ist allerdings Mittag, vielleicht haben die Teammitglieder Hunger.

13. Die Zusage zur Beobachtung führt nun doch zu Mehraufwand, welcher mit einer Bemerkung zur Kenntnis genommen wird.

n. Abwehr von mehr Arbeit, Unmut wird ausgedrückt.

14. Die Anspannung führte bei der Beobachtenden zum Fehler, dass das Aufnahmegerät nicht richtig zusammengesetzt wurde.

o. Negativer Stress führt zu mehr Fehlern bei der Arbeit.

Ein weiterer auffallender Punkt ist die **Symbolik der Dinge**, die in dem Protokoll beschrieben werden.

In einem einladenden Gebäude (sonnendurchflutet, in hellen Farben gestrichen, modernes, funktionales Mobiliar) melde ich mich im Sekretariat an... (Anhang 10.1, Z. 17 f.)

Der Empfangsbereich des Sozialdiensts ist durch eine Glastüre abgetrennt von der Eingangshalle und dieser Bereich ist gegen Blicke von aussen abgeschirmt. (Anhang 10.1, Z. 18-20.)

Von der Fachbereichsleiterin werde ich abgeholt und in den Sitzungsraum geführt. Das Sitzungszimmer liegt gegenüber dem Empfang und ist auch ohne Schlüssel zugänglich. (Anhang 10.1, Z. 21-23)

Es scheint einer von wenigen Räumen im Zentrum des Verwaltungsgebäudes zu sein, der kein Fenster hat. (Anhang 10.1, Z. 24 f.)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Das Gebäude ist einladend gestaltet, es sind positive Worte gewählt wie <i>hell, modern</i> und <i>funktional</i> . | p. Es könnte ein modernes Verwaltungsgebäude sein oder es wurde bei der Gestaltung spezifisch Wert darauf gelegt, dass das Gebäude einladend wirkt. |
| 16. Der Empfang des Sozialdienstes ist abgetrennt und gegen Blicke geschützt. | q. Der Sozialdienst ist als besonderer Dienst gezeichnet, indem er von den anderen Bereichen abgetrennt ist. |
| 17. Man wird abgeholt und von jemandem mit einem Schlüssel geführt, auch wenn das nicht notwendig ist. | r. Wissen über Sicherheit und Schliesssysteme: Das Thema Sicherheit wurde in den letzten Jahren in Sozialdiensten immer wichtiger, insbesondere nachdem in Pfäffikon eine Sozialarbeiterin erschossen wurde. |
| 18. Die Fallbesprechung findet in einem der wenigen Räume ohne Fenster statt. | s. Ob das damit zu tun hat, dass keine anderen Räume zur Verfügung stehen, oder ob es mit dem Prestige der Sozialen Arbeit in dieser Verwaltung zu tun hat, dass den Sozialarbeitenden für ihre Sitzung dieser Raum zur Verfügung steht, kann nicht beurteilt werden. |

Es gebe eine Art Traktandenliste, auf welcher sich die Sozialarbeitenden vorgängig einschreiben könnten. (Anhang 10.1, Z. 7-9)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. Die Traktandenliste liegt bei der Fachbereichsleiterin und sie führt damit durch die Besprechung. | t. Eine Traktandenliste sichert Absehbarkeit des Geschehens und impliziert Effektivität. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|

Die meisten haben Akten und Papiere vor sich auf dem Tisch. (Anhang 10.1, Z. 30 f.)

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20. Die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter haben Akten und Papiere dabei.
Ergänzung zum Protokoll: Manche haben nichts bei sich. | u. Viele Akten und viel Papier drückt viel Arbeit aus.
Nicht alle brauchen Akten. Entweder, weil sie selbst mit ihren Dingen zurecht kommen, oder weil sie nicht demonstrieren müssen, dass sie auch viel zu tun haben. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

B blättert in einer dicken Akte und beschreibt die Situation mit einer Klientin folgendermassen... (Anhang 10.1, Z. 61 f.)

- | | |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. Sie blättert in der Akte, liest aber nicht daraus vor. | v. Damit wird den anderen deutlich gemacht, wie kompliziert der Fall ist, wenn darüber so viele Akten angelegt sind. |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Das Team hatte auf den ersten Blick sehr jung gewirkt, ich hatte alle – ausser der Leiterin (A), welche wirkt als sei sie die Älteste – auf ungefähr dreissig Jahre geschätzt. Nun stelle ich fest, dass zwei Sozialarbeitende (E, G) ebenfalls älter sein müssen: vielleicht knapp vierzig. (Anhang 10.1, Z. 54-56)

Die Antwort auf die erste Frage besteht aus einer Empfehlung einer Firma und einer Alternative dazu, die beide von E kommen. (Anhang 10.1, Z. 59 f.)

Der Blick der Fragenden ruht fast ausschliesslich auf der Leiterin (A). In der anschliessenden Diskussion dominieren A und E beziehungsweise geben Antworten. (Anhang 10.1, Z. 74 f.)

Danach spricht H eine sozialversicherungsrechtliche Frage an und erhält von E einen Hinweis auf einen Kniff im Umgang mit der Versicherung. H kannte diesen „Trick“ bereits. (Anhang 10.1, Z. 106 f.)

E dominiert die Diskussion. (Anhang 10.1, Z. 108)

F wird von G aufgefordert die Richtlinien zu konsultieren. Die kleine Zurechtweisung wird mit einem Lachen abgeschwächt, F lacht mit. (Anhang 10.1, Z. 116 f.)

22. Zwei Personen (A und E) dominieren die Besprechung. Einerseits nimmt die Leiterin ihre Funktion wahr, andererseits gibt es noch jemanden im Team, der viel beiträgt. Sie machen das nicht in offener Konkurrenz, geben gemeinsam Antworten.
- Wie auf der Darstellung (Anhang 10.1, Z. 52 f.) ersichtlich ist, sitzen sich A und E vis à vis, wobei sich A etwas von ihm abgewendet hat und die Seite des Tisches frontal vor sich hat, an welcher die Beobachtende sitzt.
23. G beantwortet ebenfalls eine Frage. Ihre Zurechtweisung schwächt sie mit einem Lachen ab.
- w. Die Frau an der Spitze der Hierarchie erfüllt die formale Voraussetzung des Alters: Sie ist älter als E. Er macht jedoch deutlich, dass er viel zu sagen hat, indem er sich aktiv an der Besprechung beteiligt und Lösungen/ Antworten anbietet. Er geht aber nicht in Opposition, sondern macht seine Autonomie deutlich: Er stellt keine Fragen in diesem Arrangement der Besprechung, bietet aber sein Wissen an.
- x. Die drei älteren Personen beraten, informieren, antworten, weisen die jüngeren zurecht. Scharfe Äusserungen werden mit Lachen abgeschwächt: Auf die emotional gute Beziehung wird Wert gelegt.

Die Fachbereichsleiterin (A) entscheidet... (Anhang 10.1, Z. 39)

Schlussendlich wird von A entschieden, dass ein Antrag an den Ausschuss gestellt werde... (Anhang 10.1, Z. 84)

Die Leiterin sitzt alleine an einer Seite des quadratischen Tisches und hat einen grossen Stapel Papiere neben sich. Die anderen sieben Sozialarbeitenden und ich verteilen uns an den verbliebenen drei Seiten des Tisches. (Anhang 10.1, Z. 50-53)

24. Die Fachbereichsleiterin entscheidet und die Entscheidung wird vom Team angenommen.
- y. Sie nimmt ihre Führungsaufgabe wahr und die Teammitglieder folgen ihr. Ihre Autorität scheint anerkannt zu werden.
25. Während sich die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter um den ganzen Tisch verteilen, sitzt die Leiterin alleine an einer Seite des Tisches. Warum sie viel Papier dabei hat, wird während der Fallbesprechung nicht klar, vielleicht hatte sie diese in der vorangegangenen Sitzung benötigt.
- z. Die Hierarchie ist in der beobachteten Fallbesprechung auch in der Sitzordnung ausgedrückt.

Bei der Frage, wer damit einverstanden sei, dass ich die Fallbesprechung auf Band aufnehme, äussert eine Teilnehmerin (G), dass sie in diesem Fall nichts sagen werde, schwächt die Aussage aber gleich wieder mit einem Lachen ab. (Anhang 10.1, Z. 32-34)

Ein anderer Teilnehmer (E) spricht die Frage des Datenschutzes an. Ich nehme meine Erklärung aus der Tasche, welche alle unterschreiben sollten, falls ich aufnehmen dürfe. Ich erkläre, wie ich mit der Aufnahme umgehen würde, dass die Daten so anonymisiert würden, dass keine Rückschlüsse auf die Klienten, Sozialarbeitenden oder den Dienst gemacht werden könnten. (Anhang 10.1, Z. 35-39)

26. Eine Teilnehmerin möchte nichts sagen, wenn ein Tonband läuft, schwächt es mit einem Lachen wieder ab: Das drückt Unbehagen aus. aa. Dass eine Tonbandaufnahme gemacht werden soll, wurde anscheinend im Vorfeld nicht besprochen. Mit Lachen abgeschwächt: Diplomatie unter Sozialarbeiterinnen, Unsicherheit, ob sie das sagen durfte?
27. Ein anderer Teilnehmer spricht die Frage des Datenschutzes an, die Beobachtende antwortet mit den gängigen Regeln der Forschung mit sensiblen Daten. bb. Frage und Antwort betreffend des Datenschutzes werden rituell abgehandelt. Grundsätzlich sind diese sowohl für Sozialarbeitende als auch für Forschende selbstverständlich.

Schlussendlich interessiert, **was in der Fallbesprechung passiert ist**: Fragen und erarbeitete Antworten und Lösungsansätze:

C beginnt mit der Frage, ob jemand aus dem Team Erfahrung habe mit einem Räumungsunternehmen. Die Frau konkretisiert, dass sie für eine Räumung einer Wohnung mit unter Umständen wertvollen Möbeln und Bildern jemanden brauche, der das beurteilen könne. Die Fragende ist die Beistandsperson der Klientin. (Anhang 10.1, Z. 46-49)

Die Antwort auf die erste Frage besteht aus einer Empfehlung einer Firma und einer Alternative dazu, die beide von E kommen. (Anhang 10.1, Z. 59 f.)

28. Es wird nach der Erfahrung mit einem Räumungsunternehmen gefragt und die Sozialarbeiterin erhält eine Empfehlung, sowie eine Alternative. cc. Einerseits wird eine Adresse erfragt, andererseits eine Erfahrung. Die Antwort bleibt mit einer Empfehlung oberflächlich und die Arbeit wird triagiert.

Als zweites stellt B eine Frage nach dem Umgang mit einer bestimmten Situation. (Anhang 10.1, Z. 61)

E hält fest, dass Selbständigkeit grundsätzlich ein halbes Jahr lang unterstützt werde und danach ein Einkommen generieren müsse, das den Bedarf decke andernfalls, müsse der Versuch abgebrochen werden. (Anhang 10.1, Z. 75-77)

Überlegungen und Rückfragen werden unstrukturiert gemacht und es bleibt ein diffuses Hin und Her von grundsätzlichen Fragestellungen und praktischen Fragen. (Anhang 10.1, Z. 81 f.)

...weist darauf hin, dass die Klientin mit diesem Arrangement zumindest nie ein Defizit mache. (Anhang 10.1, Z. 83)

Schlussendlich wird von A entschieden, dass ein Antrag an den Ausschuss gestellt werde auf die Kostenübernahme eines Unternehmens oder einer Stelle, welche den „Businessplan“ der Klientin überprüfe und unter Umständen optimiere, sowie die Frage der Lokalität und der Pflege des Kundenstammes kläre. (Anhang 10.1, Z. 84-87).

29. Die Frage nach dem Umgang einer Situation löst ein Hin und Her von Überlegungen und Rückfragen aus. Es dd. Wenn nach dem Umgang mit einer Situation gefragt wird, möchte die Fragende grundsätzliche Hinweise von

bleibt diffus. Schlussendlich entscheidet die Leiterin, eine externe Stelle beizuziehen.

den Teammitgliedern erhalten. Die Diskussion bleibt unstrukturiert und liefert ihr wahrscheinlich keine konkreten Hinweise auf Haltungen von Teammitgliedern. Trotzdem wird ihr eine handfeste Lösung geliefert, die Arbeit wird triagiert.

30. Es wird darauf hingewiesen, dass Selbständigkeit grundsätzlich ein halbes Jahr unterstützt wird.

ee. Der Hinweis auf die Richtlinien bietet eine Handlungsoption an. Der juristische Begriff „grundsätzlich“ würde Spielräume bieten, wenn es Argumente gegen diese Handlungsoption gäbe.

31. Eine Sozialarbeiterin weist darauf hin, dass zumindest nie ein Defizit gemacht wird.

ff. Mit dem Hinweis drückt die Sozialarbeiterin aus, dass sie die Situation etwas anders einschätzt. Die Diskussion wird nicht aufgenommen.

H beschreibt eine Klientensituation, welche momentan im Rahmen einer Beratung ohne Sozialhilfe stattfindet... Die Beratung dreht sich dabei um sozialversicherungsrechtliche Fragen und persönliche Beratung/Unterstützung in der Trennungssituation. H stellt keine konkrete Frage und vom Team wird auch keine gefordert. (Anhang 10.1, Z. 88-94)

Sie habe von H Unterstützung in Anspruch genommen in der Verhandlung mit ihrem Ex-Partner: H habe den Mann in einem Brief aufgefordert, an einem bestimmten Datum die Möbel herauszugeben. (Anhang 10.1, Z. 98-100)

Jemand aus der Runde äussert Bedenken, ob die Situation, in der die Frau alleine zu ihrem Ex-Partner gehe, eskalieren könnte. H war indess klar, dass die knappen zeitlichen Ressourcen nicht ausreichen würden, um die Klientin zu begleiten, er habe aber die Situation mit der Klientin besprochen und vertraue auf deren Einschätzung, dass sie sich nicht fürchten müsse. Abgesehen von diesen Bedenken, welche H bei seinen Teamkollegen nicht ganz ausräumen kann, werden seine getätigten und geplanten Interventionen bestätigt. (Anhang 10.1, Z. 100-105)

Danach spricht H eine sozialversicherungsrechtliche Frage an und erhält von E einen Hinweis auf einen Kniff im Umgang mit der Versicherung. H kannte diesen „Trick“ bereits. (Anhang 10.1, Z. 106 f.)

32. Eine Klientensituation wird beschrieben ohne konkrete Frage, diese wird nicht eingefordert.

gg. Es ist eine Fallbesprechung: Es kann ein Fall besprochen werden, ohne dass eine Frage gestellt wurde.

33. Er schrieb einen Brief an den Ex-Partner.

hh. Konkrete Handlung, welche der Sozialarbeiter gemacht hat.

34. Es werden Bedenken geäussert, ob die Frau alleine zurechtkommt mit der Situation. Eine Begleitung wird ausgeschlossen. Der Sozialarbeiter vertraut auf die Einschätzung der Klientin, was von den andern angezweifelt wird.

ii. Die Spannung wird nicht aufgelöst, sondern stehen gelassen. Die Zweifel können auf zwei Ebenen sein: Kann die Klientin die Situation richtig einschätzen? Schätzt der Sozialarbeiter die Klientin richtig ein, wenn er auf ihre Einschätzung vertraut?

35. Die Interventionen werden schlussendlich bestätigt.

jj. Er ist einer der jüngeren Sozialarbeiter am Tisch und lässt sich seine Interventionen bestätigen. Ob aus fachlichen Gründen oder weil er sich ins Team integriert, kann nicht beurteilt werden.

36. Dem Sozialarbeiter wird ein „Trick“ gezeigt, welchen er bereits kannte.

kk. Er wird in ein „Geheimnis“ eingeweiht und kennt es bereits. Das lässt darauf schliessen, dass die Bestätigung der Intervention nicht aus Unsicherheit geholt wird.

Als Letzte stellt F eine Frage. Sie informiert, dass sie von einer verbeiständeten Person einen schriftlichen Antrag erhalten habe, in welchem die Klientin sich einen Laptop wünsche und dafür dreihundert Franken möchte. (Anhang 10.1, Z. 109-111)

F begründet, warum es sinnvoll sei, dass der Laptop ersetzt werde: die Klientin schreibe seit Jahren hobbymässig für eine Zeitung. (Anhang 10.1, Z. 112 f.)

Anschliessend fragt F, ob sie eine Stiftungsanfrage machen solle. (Anhang 10.1, Z. 114)

Von D wird sie darüber aufgeklärt, dass keine Stiftung den Laptop bezahlen werde, weil die Klientin Vermögen habe. (Anhang 10.1, Z. 114 f.)

Die zweite Frage von F ist eine sozialhilferechtliche. F wird von G aufgefordert die Richtlinien zu konsultieren. (Anhang 10.1, Z. 116)

Die kleine Zurechtweisung wird mit einem Lachen abgeschwächt, F lacht mit. (Anhang 10.1, Z. 114 f.)

37. Die Sozialarbeiterin hat von einem Mündel einen schriftlichen Antrag erhalten.

ll. Das Mündel wählt einen bürokratischen Weg, seine Frage zu stellen.

38. Indem sie begründet, warum dem Antrag stattgegeben werden sollte, drückt sie implizit aus, dass sie ihn positiv beantworten möchte.

mm. Der Laptop ist das Instrument, mit dem die Klientin ihr Hobby ausüben kann. Dieses Hobby unterstützt die Sozialarbeiterin.

39. Sie möchte eine Stiftungsanfrage machen und wird aufgeklärt, dass diese aussichtslos ist, weil die Klientin Vermögen hat.

nn. Die Sozialarbeiterin scheint daran zu zweifeln, dass ihr Anliegen/das der Klientin durchkommt und lenkt die Diskussion auf eine andere Ebene. Sie möchte mit diesem Vorschlag das Geld anderweitig als aus dem von ihr verwalteten Vermögen beschaffen.

40. Bei einer sozialhilferechtlichen Frage wird die Sozialarbeiterin auf die Richtlinien zurück verwiesen.

oo. Zurechtweisung von einer der älteren Sozialarbeiterinnen. Es besteht Uneinigkeit, was die jüngere bereits wissen sollte und was nicht.

41. Die kleine Zurechtweisung wird mit einem Lachen abgeschwächt.

pp. Nach der Zurechtweisung wird der emotionale Friede wieder hergestellt.

7.3.2. Intervision

In der Intervision kommen folgende Personen vor:

- Familie: Mädchen U; Bruder M; Mutter; Vater; Schwester
- Polizist
- Sicherheitsbeauftragter Y
- Weitere Person vom Team (Sozialarbeiter/in?) Z
- Institution zur Abklärung von Mädchen und alternative Institution „Krisenintervention für Jugendliche“

Die Intervision dreht sich um eine Drohung, welche der Bruder gegenüber der Sozialarbeiterin geäussert hat.

Die Sozialarbeiterin (I) beschreibt, was sie sich von der Intervision **wünscht**:

Also, ich möchte gerne, für mich selbst, aber ich glaube auch für uns als Team, für uns als Dienst, irgendwie einen Umgang suchen – oder sehen wie wir umgehen möchten mit Drohungen gegen uns, wie wir, was das mit einem macht und wie wir da (...) ²⁸ eben auf persönlicher Ebene damit umgehen können, aber auch (...) also, ja was wir da für Werkzeuge haben oder was wir für Massnahmen ergreifen können, dass das nicht pass/ also, dass das, nein nicht nicht passiert, das können wir ja nicht verhindern, aber wie wir einfach damit umgehen wollen. Für mich hat es zwei Ebenen, was es mit einem selbst macht und was wir nachher hier, weil es könnte genau so gut jedem von euch passiert sein, die Situation und ich denke, da müssten wir irgendwie einmal thematisieren... (Anhang 10.2.4., Z.15-22)

42. Sie möchte für sich selbst und das Team einen Umgang suchen, wie sie mit Drohungen umgehen können. Sie geht davon aus, dass man es nicht verhindern kann und es jedem passieren könnte, fragt aber nach Werkzeugen und Massnahmen im Umgang damit.
- qq. Eine Spannung hat sich entladen und in Form einer Drohung die Sozialarbeiterin getroffen. Die Drohung verunsichert sie persönlich. Eigenes Fehlverhalten weist sie von sich, indem sie sagt, dass es jedem passieren könnte. Werkzeuge und Massnahmen, welche ergriffen werden können, weisen auf den Wunsch hin, einen standardisierten oder routinierten Ablauf auf Ebene der Institution verankert zu haben als Antwort auf eine Drohung.

Die **Vorgeschichte** schildert die Sozialarbeiterin folgendermassen:

Es ist ein Antrag gekommen, von der KESB [Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde], dass man relativ schnell müsse, also eigentlich quasi über das Wochenende, eine Beistandschaft errichten für eine Sechzehnjährige, in (Name der Institution) Beobachtungsstation (Name der Institution) für junge Frauen, den Eintritt begleiten und die Beistandschaft wäre dann eigentlich mit dem Auftrag gewesen, einfach zu sehen, also Bindeglied zu sein zwischen (Name der Institution), Familie, KESB, aber hauptsächlich einfach die Platzierung im (Name der Institution), dort zuständig sein. Die Familie ist ja bei uns bekannt in der Sozialhilfe, eben bei K... (Anhang 10.2.4., Z, 29-35)

43. Von der KESB ging aus, dass eine Beistandschaft errichtet werden sollte für eine Sechzehnjährige, welche in einer Institution platziert werden sollte, was schnell gehen musste. Als Beiständin sollte I zuständig und Bindeglied sein zwischen involvierten Stellen und der Familie. Die Familie ist beim Dienst bekannt.
- rr. Die Sozialarbeiterin hat von einer übergeordneten Stelle einen Auftrag erhalten. Dieser musste schnell gehen, erfordert von ihr also Flexibilität.
- ...Donnerstag ist die Anhörung gewesen für einen Obhutsentzug und Platzierung im (Name der Institution) und am Montag am Vormittag ist dann die Platzierung auch gewesen. Und dann ist, bei der Anhörung ist es bereits recht schwierig gewesen, der Vater ist davongelaufen, die Schwester der jungen Frau, welche auch übersetzt hat, (...) hat auch, ja beide haben gefunden, die Tochter oder die Schwester solle sich „gschider“ selber etwas antun, als weiterhin die Familienehre beschmutzen, ihr wurde vorgeworfen, sich zu prostituieren und Drogen zu nehmen. (Anhang 10.2.4., Z, 38-43)*
44. Es gab einen Obhutsentzug, welcher schwierig verlaufen ist. Vater und Schwester äusserten, dass sich die Tochter besser selbst etwas antun solle,
- ss. Der Konflikt in der Familie ist so weit fortgeschritten, dass der Vater und die Schwester sagen, sie wären besser daran, wenn die Tochter/Schwester tot

²⁸ Die Zeichenlegende findet sich im Anhang 10.2.3.

weil sie mit Prostitution und Drogenkonsum die Familienehre beschmutzt. Der Vater ist davongelaufen.

wäre. Die Anhörung wird als schwierig eingeordnet, was impliziert, dass diese Eskalationsstufe von der Sozialarbeiterin nicht erwartet wurde. Die Familienehre lässt auf eine patriarchalische Familie und eine andere Kultur schliessen, welche wir Schweizer weniger gut kennen.

...und dann habe ich den Auftrag gefasst von der KESB, die Sachen holen zu gehen, habe dann nach diesem Mittag bereits von dort aus noch dem C angerufen, ob er mitkommen würde, weil ich das Gefühl hatte, alleine zu gehen sei nicht so gut, weil ich gehört habe, dass es bei der Anhörung nicht gut gegangen ist und als ich zurückgekommen bin, habe ich „de“ schnell noch angerufen um zu sagen, ich würde in ca. 10 Minuten Kleider holen kommen, und dann bin ich ja am Telefon einfach massivst bedroht worden... (Anhang 10.2.4., Z, 52-57)

45. I hat den Auftrag gefasst, Sachen zu holen. Weil sie von der schwierigen Anhörung weiss, erwartet sie eine Situation, in welcher sie vorzieht, nicht alleine zu sein, und fragt einen Teamkollegen, ob er mitkomme. Sie informiert die Familie vorgängig, dass sie kommen werde.

tt. Den Auftrag der KESB hat sie gefasst und plant ihn zu auszuführen, allerdings nicht alleine. Sie möchte einen Mann mitnehmen: Die Gefahr einer tätlichen Eskalation schliesst sie also aus, sie möchte hingehen. Sie geht aber davon aus, dass ein Mann eine hilfreiche Wirkung erzielen könnte. Trotz Ausnahmesituation hält sie sich an Konventionen und ruft vorher an.

Die **Drohung** beschreibt die Sozialarbeiterin so:

...zuerst von der Mutter, von der Mutter nicht so, sie hat sich einfach, sie hat die Welt nicht verstanden, warum jetzt die Tochter nicht nach Hause komme und wir hätten diese nicht zu behalten und wir würden ihr ja bloss Drogen geben und sie könne sich weiter prostituieren und weiter mit ihrem dreiundzwanzigjährigen NIGGER, habe sie als Freund, hat die Mutter gesagt und im Hintergrund haben sich dann langsam der Vater und der Bruder (M) eingemischt, die sind scheinbar am Mittagessen gesessen und dann ist der Bruder plötzlich dran gekommen und hat seiner Mutter wahrscheinlich den Hörer mehr oder weniger aus der Hand gerissen und hat mir eben gesagt, du Schlampe, ich „figge“ dich und ich „figge“ deine Mutter, ich „figge“ dem K seine Mutter, wenn meine Schwester bis in einer Woche nicht zurück ist, bringe ich dich um, du weisst, was dieser in Solothurn passiert ist, das passiert dir auch, ich weiss, wo du wohnst und ich weiss, dass du ein kleines Kind hast. Und dann hat er den Hörer wieder der Mutter gegeben und die Mutter hat dann so gesagt, „ja 'tschuldigung, aber er hat Recht“ und dann ist nach einer Weile der Vater drangekommen und hat gesagt „ich bin Vater von dieser Schlampe, ich will meine Tochter zurück“ und hat dann auch noch gesagt, er bringe mich um oder alle, er bringt alle um, so, nicht SOO gegen mich gewesen und hat dann mit „Arschlochs Schweiz, Arschlochs Schweiz, Arschlochs Schweiz“ aufgehängt. (Anhang 10.2.4., Z, 57-72)

46. Von der Mutter wurde sie nicht so bedroht, diese äussert eher Unverständnis, dass die Tochter nicht nach Hause kommt und Zweifel an der Intervention. Der Bruder reisst der Mutter den Hörer weg und tituliert I mit „Schlampe“. Er möchte sie, ihre Mutter und die Mutter von K, der für die

uu. Mutter, Vater und Bruder äussern ihr Unverständnis und ihre Zweifel an der geplanten Intervention in Drohungen. Eine Sozialarbeiterin in Pfäffikon wurde erschossen und die Anspielung auf eine Sozialarbeiterin in Solothurn wird von der betroffenen Sozialarbeiterin wohl in diesem Zusammenhang verstanden.

Sozialhilfe zuständig ist, „figgen“. Er droht, dass I dasselbe passiert wie einer anderen Sozialarbeiterin in Solothurn und erwähnt ihr kleines Kind. Die Mutter von M findet, dass er Recht habe und der Vater äussert, dass er alle umbringen werde, was I als nicht so persönlich einordnet.

Die Drohung des Vaters hingegen relativiert sie (später erzählt sie, dass sie mit dem Vater wieder zusammenarbeitet).

...du warst da C, dann Z war da und sonst ist an diesem Montagmittag einfach gerade niemand da gewesen oder noch so rumgeirrt im Gang, vielleicht jemand und ich habe nachher so, es hat mich wirklich beschäftigt und ich haben dann auch gerade in (Name der Institution) angerufen und gesagt, ich könne die Sachen nicht bringen, das gehe nicht, ich könne dort nicht vorbei, der Leiter (Name der Institution) hat mir geraten, sofort die Polizei einzuschalten, ich habe dann gefunden, ich schaue zuerst um halb zwei mit der KESB, wenn ich jemanden erreiche, nachher habe ich aber Y gesehen und bin es ihm sagen gegangen, was ich jetzt wohl soll, er hat auch gemeint, sofort die Polizei und dann habe ich gedacht, also jetzt rufe ich halt zuerst die Polizei an und nachher der KESB und habe das dort bei der Polizei einmal platziert, weil ich ja wirklich nicht gewusst habe, wie was geht jetzt weiter. Es ist einfach sonst auch niemand da gewesen, mit dem ich es gleich hätte besprechen können, und ich fand, ich deponiere es doch einmal und die haben mir auch zur Anzeige geraten (..) und dann habe ich der KESB telefoniert und dann ist es ja den ganzen Nachmittag losgegangen, mit Überlegen, wie weiter... (Anhang 10.2.4., 72-84)

47. Es war niemand da, mit dem sie sich hätte besprechen können an diesem Mittag, und sie wusste nicht, wie weiter, es hat I beschäftigt. Sie hat in der Institution angerufen, wo ihr geraten wurde, sofort die Polizei einzuschalten. I wollte zuerst mit der KESB sehen, ob sie jemanden erreicht. Sie hat den Sicherheitsverantwortlichen Y getroffen und auch er riet ihr, die Polizei sofort einzuschalten. Also hat sie den Vorfall zuerst bei der Polizei platziert. Dann überlegte man den ganzen Nachmittag, wie es weiter gehen soll.

vv. Die Sozialarbeiterin zögert, die Polizei einzuschalten, obwohl ihr das von verschiedenen Seiten geraten wird. Woher die Hemmungen kommen, ist nicht klar. Sie kann sich mit niemandem besprechen und ist verunsichert, was zu tun ist. Wer alles den ganzen Nachmittag überlegt hat, ist nicht ganz klar (sie selbst, KESB, Institution). Aber offensichtlich wusste niemand recht, was zu tun ist in dieser Situation.

...KESB ist auch ins Rotieren gekommen, was sie nun sollen, und quasi im Sinne von: man sollte doch ein Zeichen setzen und man sollte sofort die Sachen gleich holen gehen mit der Polizei, dann der (Name der Institution) ist auch am Rotieren gewesen, ja, ist das Mädchen noch sicher bei ihnen oder wo müsste man sie hinbringen? Und sie haben sie noch am selben Abend ins (Name Alternative Institution) getan in (Ort in einem anderen Kanton) und die KESB hat dann gefunden, man solle das noch holen gehen, dann haben wir wirklich abends um halb fünf noch beauftragen wollen einen Mann, nein, mich zu schicken mit der Polizei und dann habe ich gesagt, ich gehe nicht weil, die haben noch kein Bild von mir, die kennen mich nicht, wissen nicht, wie ich aussehe, und sie haben nur den Namen und dann gehe ich mich jetzt sicher nicht zeigen und dann haben sie gefunden, ja, das stimmt, dann solle ich einen Mann schicken (lacht), halb fünf hatten wir da keinen Mann mehr, der das gemacht hätte, „gäu“, dich wollte ich auch noch ... Nein, ich habe ihnen dann gesagt, es geht einfach nicht, es geht nicht und sie haben es dann „schaad“ gefunden, weil, wenn man doch gerade ein Zeichen im Moment setzen sollte. Und dann haben wir gesagt, „auso, z morndrisch“... (Anhang 10.2.4., Z. 84-101)

48. Die KESB hat auch rotiert. Einerseits ging es um die Sicherheit des Mädchens, um die auch die Institution besorgt war, die das Mädchen schlussendlich in einen anderen Kanton brachte. Andererseits geht es darum, dass ein Zeichen gesetzt werden soll. Wie das gemacht werden soll, darüber kann man sich zwischen den Organisationen und innerhalb des Dienstes schwer einigen.

ww. Man ist sich einig, dass ein Zeichen gesetzt werden soll als Reaktion auf die Drohung. Wer das macht und in welcher Form, darauf kann man sich schwer einigen. Allgemein ist die Zuständigkeit zwischen Sozialdienst und KESB so geregelt, dass die KESB die Entscheidungen trifft und die Sozialdienste Anordnungen ausführen. In Bezug auf die Drohung scheint die Aufgabenteilung nicht zu gelten. Die Drohung gegen die Sozialarbeiterin und diejenige gegen das Mädchen werden vermischt und man versucht sie mit demselben Zeichen zu beantworten.

...dann haben sie [Polizisten] also wirklich sieben Hundertfünfzig-Liter-Säcke oder was das gewesen ist, Kleider und Schuhe (Lachen) von U heraustransportiert, welche die Familie mittlerweile schon auf dem Estrich alles versorgt hatte, die hatten ihr Zimmer geräumt, als wäre U für sie gestorben. Und gleichzeitig hat aber die Mutter der Polizei gesagt, die Schlampe verfolge sie, bis sie sie habe, und dann bringe sie sie nach (Land wird genannt und Erklärung der Erzählenden zur Herkunft der Familie), nein, U genau ist Schweizerin, sie hat den Schweizer Pass als Einzige der Familie. (Anhang 10.2.4., Z. 109-115).

49. Die Familie hatte das Zimmer des Mädchens geräumt, I bemerkt: „als wäre U für die Familie gestorben“. Die Mutter möchte die Tochter in ein anderes Land bringen. Dazu erklärt I die Herkunft der Familie. U ist als Einzige der Familie Schweizerin.

xx. Implizites Unverständnis der Sozialarbeiterin, dass man auf eine verlorene Tochter so reagiert: „als wäre sie tot“. Die präzise Schilderung, woher sie sind, welche Herkunft die Familie hat, lässt darauf schliessen, dass die Sozialarbeiterin die Reaktionen der Familie, welche sie nicht versteht, teilweise auf die Kultur zurückführt.

Jetzt übrigens im Nachhinein habe ich zwei Mal mit diesem Vater telefoniert, auch im Auftrag der KESB... (Anhang 10.2.4., Z. 116-117).

50. Im Auftrag der KESB hat sie mit dem Vater telefoniert.

yy. Die KESB zwingt sie somit, wieder Kontakt zu haben mit der Familie, welche sie bedroht hat. Sie nimmt den Auftrag wahr, wehrt sich nicht dagegen.

...konfrontiert mit dieser Aussage, dass wir ja Angst haben mussten um U oder Angst haben wegen diesen Drohungen, welche auch die Frau gemacht habe, sogar gegenüber der Polizei, hat er gesagt, das stimme alles nicht, die Polizei lüge, er sei ja daneben gestanden, als die Polizei gekommen ist, um die Kleider zu holen und das habe seine Frau nicht gesagt. (..) (Anhang 10.2.4., Z. 118-122)

51. Sie setzt ihr Wissen ein: Sie konfrontiert den Vater. Die Reaktion des Vaters macht sie ratlos, er streitet ab, dass sie gedroht haben.

zz. Sie wählt ein methodisches Vorgehen. Das gelingt nicht, was sie ratlos macht.

Vom Bruder, der Bruder ist ja lange, da kann K noch mehr dazu sagen, der war bereits einmal in (geschlossene Jugendstrafanstalt wird genannt) gewesen, wo sie ihn nicht mehr konnten, wo sie nicht mehr mit ihm arbeiten konnten, der hat keinen Respekt vor niemandem und nichts, hat bereits Herrn O „zämägschissä“, dem macht scheinbar nichts Eindruck. (Anhang 10.2.4., Z. 128-131)

52. Der Bruder ist bereits in einer Jugendstrafanstalt gewesen, dort konnten sie nicht mehr mit ihm Arbeiten. Er zeigt keinen Respekt und ihm macht nichts Eindruck.
- aaa. Die gängigen Sozialisationsinstrumente haben bei dem Bruder nicht gegriffen, ihm macht nichts Eindruck. Er müsste Respekt gelernt haben vor bestimmten Personen (Ältere, Autoritäten, Amtspersonen...)
- ...dann haben sie extra jemanden kommen lassen von der Polizei von „Drohung und Gewalt“, der uns etwas hätte beraten sollen... (Anhang 10.2.4., Z. 133f)*
53. Es ist extra eine Fachperson gekommen, die die Person hätte beraten sollen. Dazu ist es nach der Wortwahl nicht gekommen.
- bbb. Eine Fachperson wurde beigezogen, mit dem Anspruch, dass diese sagen kann, was zu tun ist, in dieser Situation
- Bezüglich [der Drohung] hier hat Y so gefunden, nachdem er am Montag Abend noch mit diesem Bruder telefoniert hat, das seien leere Drohungen, weil, der habe dann schon relativiert und gesagt, ja, quasi, das habe er nicht so gemeint, weil er wohl Angst hat vor einer Anzeige, weil er hat dreissig Tage auf Bewährung im Moment und wahrscheinlich mit einer Anzeige müsste er diese absitzen gehen. Und er habe aber dem Y gegenüber auch gesagt so im Sinne von ja, ja, hatte sie Angst gehabt, das „SESSELFUTZI“, hat sie geschlottert unter dem Tisch, also es hat ihm Freude bereitet, dass ich Angst gehabt habe. Und dass es eine Reaktion gegeben hat mit Polizei und so. Und ich habe auch, ich bin dann auch wieder eigentlich an diesem Tisch eigentlich von allen, auch Herr Y hat gefunden, ja, aber es kann doch nicht sein, dass wir in der Schweiz leben und Angst haben müssen vor einer Anzeige, vor den Folgen von einer Anzeige, quasi, ich solle ihn doch wirklich anzeigen und ich habe dann halt wieder gesagt, was mache ICH in (Ortschaft) vor meiner Haustüre, wenn der nach dreissig Tagen Knast herauskommt, da ist ja dann auch niemand da, oder, das ist meine Angst, dass man aber ein Zeichen setzen sollte oder sagen, so nicht, dieser Meinung wäre ich schon auch. Das hat man auch gemacht, der (Leitung Sozialdienst) hat der Bewährungshilfe geschrieben, hat einfach gemeldet, was passiert ist, dass die wenigstens Bescheid wissen und ja, soviel ich weiss, ist auch noch irgendwie das Thema wegen dem Migrationsdienst zu informieren(.). (Anhang 10.2.4., Z. 137-152)*
54. Der Sicherheitsbeauftragte schätzt die Drohung als leer ein, weil der Bruder diese relativiert hat.
- ccc. Es gibt unterschiedliche Einschätzungen der Drohung.
55. Der Bruder hat Bewährung und müsste die Tage wahrscheinlich im Falle einer Anzeige absitzen.
- ddd. Die Sozialarbeiterin würde eine Konsequenz für eine andere Sache auslösen.
56. Die Reaktion nach der Drohung hat dem Bruder scheinbar Freude bereitet.
- eee. Die Reaktion des Bruders erscheint der Sozialarbeiterin unverständlich und trifft sie.
57. I findet, dass es nicht sein könne, dass sie in der Schweiz lebt und Angst vor einer Anzeige haben müsse.
- fff. Das Bild über die Schweiz und deren Rechtsstaat beisst sich mit den wahrgenommenen Zusammenhängen der Anzeige, die zu einem Gefängnisaufenthalt führen würde, den die Sozialarbeiterin ausgelöst hätte und deshalb Angst vor dem haben müsste, den sie angezeigt hat.
58. I befürchtet, dass niemand ihr hilft, wenn er aus dem Knast kommt und bei ihr auftaucht.
- ggg. Hilflosigkeit gegenüber dem Bruder, dessen Reaktionen nicht eingeordnet werden können und Angst machen.
59. Trotzdem ist I der Meinung, dass man
- hhh. Das Rechtsverständnis lässt nicht zu,

ein Zeichen setzen sollte.

dass auf eine Drohung keine Konsequenz folgt. Das Zeichen soll zeigen, dass seine Handlung nicht ohne Konsequenz bleibt.

60. Die Bewährungshilfe wurde informiert, damit sie Bescheid weiss, und der Migrationsdienst soll noch informiert werden, es wird nicht ausgeführt, warum.

iii. Die Bewährungshilfe soll wissen, was passiert ist. Sie ist zuständig für solche Angelegenheiten. Mit der Information an den Migrationsdienst wird ein Unterschied zwischen Schweizer und Nicht-Schweizer gemacht.

...aber es ist natürlich schon einfach latent da, weil die Tochter geht nicht zurück in diese Familie, die will nicht zurück, die lassen wir auch nicht zurück und jetzt kommt so die Phase, aha das Feuer ist gewesen und ja wie geht es weiter, die Situation ist eben so, dass sie jetzt nicht nach einer Woche jetzt Zuhause gewesen ist... (Anhang 10.2.4., Z. 161-164)

61. Obwohl die Drohung noch latent da ist, gibt man nicht nach, die Tochter wird nicht zurückgelassen.

jjj. Einer Drohung darf man nicht nachgeben, die Familie hat nicht erreicht, was sie angestrebt hatte.

K: Also, ich möchte zum GRUNDSÄTZLICHEN Thema in der Intervision. Also ICH für MICH hätte eben eher das Bedürfnis zum grundsätzliche Sachen im Zusammenhang mit Bedrohung allenfalls was, wie reagiert man persönlich auf das und was kann man allenfalls als Institution machen, weniger jetzt so im Einzelfall, weil jeder ist so individuell. (Anhang 10.2.4., Z. 169-172)

62. K möchte das Thema grundsätzlich besprechen und nicht den Einzelfall. Er möchte wissen, wie man persönlich reagieren kann und was die Institution machen kann.

kkk. Mit dem Wissen, dass jeder Fall einzigartig ist und eigene Interventionen erfordert, soll auf einer Metaebene darüber gesprochen werden. Darin verbirgt sich die Hoffnung, handlungsleitende Prinzipien als Team erarbeiten zu können.

...und das haben die meisten von uns bereits erlebt, wenn eine Bedrohung kommt... (Anhang 10.2.4., Z. 180 f.)

...beispielsweise jemandem die Kinder wegnehmen muss gegen Willen, wegen einem Obhutsentzug, da kommen, da kommen auch Drohungen. Das kann jedem von uns in IRGEND einer Situation, man möchte kein Geld geben oder nicht geben können oder solche Sachen, es braucht, es spielt keine Rolle eigentlich, was die Ausgangslage ist. Es spielt vielleicht ein bisschen eine Rolle, dass eine gewisse Unberechenbarkeit jetzt dort ist und so, ist vielleicht jemand anderes etwas strukturiertes, oder die Gefahr, die Gefahr kann man ja so oder so nicht, ausschliessen. (Anhang 10.2.4., Z. 211-216)

63. Er geht davon aus, dass die meisten bereits Bedrohungen erlebt haben.

lll. Bedrohungen werden als Realität eines Sozialdienstes wahrgenommen. Auf der emotionalen Ebene wird ein Gruppengefühl erzeugt von gemeinsamer Betroffenheit.

64. I pflichtet ihm bei. Sie findet, dass es jedem in irgend einer Situation passieren kann. Ein Obhutsentzug wird allgemein als heikle Situation eingeordnet. Sie vermutet, dass jemand anderes etwas strukturierter wäre.

mmm. Bedrohungssituationen wird allgemein Unberechenbarkeit zugewiesen, indem es jedem irgendwann passieren kann. Sie weist auf die persönliche Komponente hin, indem sie sagt, dass jemand anderes vielleicht strukturierter sei.

C: Ich habe die Gesichter betrachtet, Kopfschütteln bis „geits no“ und selber Betroffenheit. (Anhang 10.2.4., Z. 223)

65. C hat die Gesichter beobachtet und stellt fest, dass manche den Kopf geschüttelt haben und andere selbst betroffen sind. nnn. Die emotionale Komponente wird explizit zum Ausdruck gebracht und dient zur Entlastung. Betroffenheit wird nicht negativ oder als Schwäche gewertet.

Ergänzung zur Transkription: Eine Entspannung bei den Anwesenden im Raum war spürbar.

I: Ja, das ist noch schwierig. Nicht gewusst, was ich wirklich brauche. Es ist halt grad auch niemand von der Leitung da gewesen, ich habe das wie nicht so abgeben können, das wäre so ein bisschen das Bedürfnis gewesen, „iiiih Hilfe“,

66. Von der Leitung war niemand da, sie konnte es nicht abgeben, was ihr Bedürfnis gewesen wäre. Sie wollte Hilfe. ooo. Innerhalb der Hierarchie hätte sie sich automatisch an die nächst höhere Instanz gewendet, eine Alternative gab es für sie nicht.

I: Ausser Y, der natürlich auch nicht SOO zuständig war, hatte ich mehr so das Gefühl: Das übersteigt jetzt meine/, wo ich gerade nicht mehr weiss, wie ich, ja eben, ich kann die KESB informieren, ich kann dort und dort informieren, aber wer übernimmt jetzt, wer trifft die Entscheidungen. So, eine KESB weiss nicht wie weiter oder wer, soll ich jetzt die Polizei einschalten oder nicht, habe wie so für mich nicht gewusst gehabt, anzeigen, alle haben so auf mich ein, alle haben mir so gesagt „Zeig an, zeig an“, Y hat gesagt „Zeig an, sonst hat er gewonnen“ und mir geht es nicht um das Gewinnen, aber ich habe so gemerkt, dass doch auch, die Erwartungen und eh ja, ich hatte einfach weiche Knie. (Anhang 10.2.4., Z. 246-252)

67. Der Sicherheitsverantwortliche ist auch nicht so zuständig. Sie wusste nicht, wer die Entscheidungen „übernimmt“. Bezüglich einer Anzeige hat sie Hemmungen. Es geht ihr nicht darum zu gewinnen. ppp. In einer heiklen Situation braucht es eine Autorität, welche Entscheidungen übernimmt. Dem Sicherheitsverantwortlichen spricht sie diese ab. Intuitiv hat sie Hemmungen anzuzeigen, für sie ist es kein Kampf, den man gewinnen oder verlieren könnte.

Irgendwie macht es mit einem einfach so eine Hilflosigkeit. (Anhang 10.2.4., Z. 264 f.)

68. Es macht ihn hilflos. qqq. Explizit ausgedrückte Hilflosigkeit gegenüber dem Vorfall, der für die Sozialarbeitenden bedrohlich und nicht verständlich ist.

HABEN wir wirklich auf der GEMEINDEVERWALTUNG jemanden, den wir angehen könnten, es ist klar, die Leitung so, aber FÜHLT sich danach jemand ganz zuständig für solche Fälle. Das weiss ich schlichtweg nicht, das wäre etwas, was mich schon noch interessieren würde. (Anhang 10.2.4., Z. 269-271)

69. Die Sozialarbeiterin fragt nach jemandem, der zuständig ist für solche Fälle, innerhalb der Gemeindeverwaltung. rrr. In einer heiklen Situation braucht es eine Autorität, welche zuständig ist und Entscheidungen übernimmt.

haben wir irgendwie ein Schema, einen Ablauf, ist das bereits einmal durchdacht worden, in der ganzen Gemeindeverwaltung, wer ist für so etwas zuständig? (Anhang 10.2.4., Z. 275 f.)

70. Es wird nach einem Schema, einem Ablauf gefragt. sss. Ein standardisiertes Vorgehen suggeriert Sicherheit. Es strukturiert einen chaotischen Sachverhalt.

...man ist nicht mehr objektiv. Und man, ich habe gemerkt, ich weiss ja nicht, ob ich da jetzt „hypere“, dramatisiere ich da, ist das alles gar nicht so schlimm, ist das gar nicht so ernst zu nehmen, oder ist da WIRKLICH/ ich bin immer etwas erschrocken, wenn mir jemand gesagt hat, ja, du musst die Polizei, du musst eine Anzeige machen, ist es jetzt wirklich so schlimm. (Anhang 10.2.4., Z. 372-376)

71. Man ist nicht mehr objektiv. Sie traut ihrer Einschätzung nicht mehr und erschrickt, wenn jemand anderes sagt, sie müsse eine Anzeige machen. ttt. Unsicherheit gegenüber der eigenen Einschätzung und Entscheidungsfähigkeit.

Klar sind wir schon alle einmal bedroht worden, ich auch. Aber SO. So wie das dir passiert ist, das ist natürlich schon noch eine andere Dimension. Das ist ABSOLUT sexistisch. ABSOLUT unter der Gürtellinie gegen eine Frau, oder. Und wir sind mehrheitlich Frauen hier, oder, und darum, weisst du, wenn wir zu den Lösungen kommen, mich macht das wahnsinnig wütend, was sich so ein Typ herausnimmt. (Anhang 10.2.4., Z. 386-390)

72. Alle sind schon einmal bedroht worden, aber nicht so. Sie findet es sexistisch und unter der Gürtellinie gegen eine Frau. Es macht sie wütend, was sich so ein Typ herausnimmt. uuu. Dass sie die Unterscheidung Mann/Frau macht, weist implizit darauf hin, dass sie der Familie patriarchalische Gesinnung unterstellt und sie ärgert sich darüber.

//Der Vater ist ja//, oder ist ja nach dem, genau zu dem Zeitpunkt, als wir hier Sitzung hatten, ist er auf der Einwohnerkontrolle für den Schweizer Pass fragen gegangen. (Anhang 10.2.4., Z. 467 f.)

I: Und hat gesagt, er bringe ein Arztzeugnis, dass er die Kurse nicht machen kann. (gepresstes Lachen) Also, es scheint ihnen gar nicht so bewusst zu sein, dieser Familie, wie sie wirken. (Anhang 10.2.4., Z. 472 f.)

73. Der Vater fragte für den Schweizer Pass, während die Sitzung stattfand über den Umgang mit der Drohung. Der Familie scheint nicht bewusst zu sein, wie sie wirken. vvv. Die Familie versteht die herrschenden Normen nicht. Man kann nicht eine Person in einem öffentlichen Amt bedrohen und anschliessend Schweizer werden wollen, das wirkt stossend.

Aber dass es wie so, dass ich es wie auch einmal abhaken kann, für das bräuchte es schon, dass es eben nicht, dass es nicht/ dass es nicht unter den Teppich gekehrt würde und sagen, das ist jetzt passiert, aber es kommt nur alle zwei Jahre einmal vor oder alle fünf Jahre, darum nehmen wir das jetzt nicht so ernst. Das darf nicht sein. Ich glaube, dann kommt wie so noch ein Gefühl hinzu von Unverständnis oder von, HE, es ist aber etwas, merkt ihr denn nicht/ es ist doch etwas, das einen durchrüttelt. Und irgendwo ein bisschen Rückendeckung zu haben, für dass man es auch darf thematisieren ohne/... (Anhang 10.2.4., Z. 498-504)

74. Sie möchte es abschliessen können, aber nicht, dass es unter den Teppich gekehrt wird, weil es selten vorkommt. Dann würde sie sich unverstanden fühlen. Sie möchte es thematisieren können und Rückendeckung erhalten. www. Die Situation zu thematisieren hilft, sich verstanden zu fühlen.

...wir müssen als Institution eine Haltung haben, wir tolerieren keine Gewalt. (Anhang 10.2.4., Z. 528)

Direkt konfrontieren, das habe ich so erlebt, dass das eigentlich eine sofortige Entlastung geben kann,... (Anhang 10.2.4., Z. 533 f.)

Wenn ich es aber als direkt Betroffene nicht schaffe, dann muss es wie eine nächste/ allenfalls Vorgesetzte, dann dort auch anknüpfen. (Anhang 10.2.4., Z. 535 f.)

...aber die grundsätzliche Haltung, die wir uns dort auf dem Plakat gegeben haben, das ist eine Stärke gewesen. Aber das ist wie quasi auch im Voraus bereits wie klar gewesen, wir haben es besprochen, wir haben uns intensiv auch mit der Polizei damit auseinandergesetzt und das hat eine klare Haltung geben. (Anhang 10.2.4., Z. 549-552)

75. Sie fordert, dass sie als Institution eine Haltung entwickeln, die aussagt, dass Gewalt nicht toleriert wird.
76. Direkte Konfrontation entlaste, aber wenn das nicht gelinge, müsste eine nächste Instanz, eine Vorgesetzte anknüpfen.
77. Sie hat bereits in einer anderen Organisation erlebt, wie man sich intensiv mit der Thematik auseinandergesetzt hat und wie man eine klare Haltung eingenommen hat. Auf einem Plakat wurde das ausgedrückt.

- xxx. Die Haltung wird als Regelsystem verstanden, welches Handlungen strukturieren soll.
- yyy. Die Handlungsfähigkeit sollte, wenn möglich, bei der Sozialarbeiterin liegen, sie soll aber abgesichert sein von der Organisation, der nächsten Instanz.
- zzz. Formulierungen, was eine gemeinsame Haltung ausmacht, fehlen. Man hat sich intensiv auseinandergesetzt und ein Plakat gehabt.

Und er sagt mir jetzt, mit mir rede er, aber mit der KESB, mit der Frau (Name) nicht, die wolle seine Kultur kaputt machen, es lasse sich seine Kultur nicht kaputt machen, seine Kinder gehörten zu ihm in die Familie und sie wolle er nie sehen und die KESB ist jetzt die Böse. Ich bin jetzt in Vaters Augen, bin ich eher wieder ein bisschen die „Liebere“... (Anhang 10.2.4., Z. 641-645)

78. Die Kultur des Vaters wurde kaputt gemacht, indem man die Tochter weggenommen hat.
79. Die KESB gilt als böse, weil sie die Kultur kaputt macht, die Sozialarbeiterin ist lieber.

- aaaa. Das Verständnis des Vaters, was seine Kultur ist, scheint nicht präzise, ausgedrückt wird aber, dass die Familie wichtig ist.
- bbbb. Die Sozialarbeiterin erlebt sich kategorisiert vom Vater. Da sie nun die Liebe ist, fühlt sie sich sicherer, der Vater hat mit der KESB eine andere Zielscheibe gefunden.

...genau solche Leute sehen das dann ja nicht. Oder, genau solche Leute kommen ja dann eben nicht und lesen es [das Plakat] vielleicht nicht oder es ist ihnen nicht bewusst. Sie haben so eine andere Wahrnehmung/ eben das ist normal. In der Familie ist Gewalt normal. (Anhang 10.2.4., Z.655-658)

80. Solche Leute würden das Plakat vielleicht nicht lesen, sie haben eine andere Wahrnehmung, für sie ist Gewalt normal.

- cccc. Sie kategorisiert die Familie in Leute, welche nicht erreichbar wären mit einem Plakat (das hier mit Haltung assoziiert wird). Dass Gewalt in der Familie als normal gilt, wird hingenommen.

Und ich [die Fachbereichsleiterin] habe sofort, als ich gekommen bin, so reagiert, wie du es gesagt hast A, also das kann nicht sein, der bekommt noch Sozialhilfe und nachher dir (K) geschrieben, das müssen wir besprechen, zu zweit, wie können wir da vorgehen und findet sich Berührungspunkte, zwischen Sozialhilfe und Verhalten, nämlich im SHG steht, wenn jemand die Menschenwürde nicht respektiert, da kann man Sanktionen machen... (Anhang 10.2.4., Z. 729-733)

81. Die Fachbereichsleiterin findet, das könne nicht sein, dass der Bruder droht und noch Sozialhilfe erhält. Sie sucht Berührungspunkte zwischen Sozialhilfe und Verhalten und findet sie darin, dass

- dddd. Die Verbindung von Sozialhilfe und der Drohung impliziert, dass es als illegitim empfunden wird, dass er einer Person in der Verwaltung droht und vom Staat lebt. Die Sanktion könnte bei der

jemand, der Sozialhilfe bezieht, die Menschenwürde respektieren muss und sonst sanktioniert werden kann.

Sozialhilfe angesetzt werden.

Aber das andere, dass Gewalt und auch Drohungen, Drohungen an und für sich bereits gar nicht drin liegt, ist für mich eine Selbstverständlichkeit, für mich wäre es auch eine Selbstverständlichkeit, dass ich das gemeldet bekommen würde und dass man das schreibt [dass Gewalt und Drohungen nicht toleriert werden und dass ein Hausverbot geprüft wird], also, das habe ich immer so gehandhabt, ich kenne nichts anderes. Wenn ich eine Meldung von jemandem bekomme, der hat mich bedroht, dann schreibt man und das muss man nicht akzeptieren und dann lädt man die Leute ein zu einem gemeinsamen Gespräch, das ist „Basic“. (Anhang 10.2.4., Z. 779-782)

82. Für die Fachbereichsleiterin ist es eine Selbstverständlichkeit, dass Drohungen und Gewalt nicht drin liegen. Sie möchte davon Kenntnis haben. Dann ist auch das Vorgehen klar: Man schreibt dem Klienten, dass Drohungen und Gewalt nicht toleriert werden und dass ein Hausverbot geprüft wird. Ausserdem sucht man das Gespräch mit den Klienten.

eeee. Was für die Fachbereichsleiterin selbstverständlich ist, war es offensichtlich für das Team nicht. Zwischen Hausverbot und gemeinsamem Gespräch besteht ein Widerspruch.

7.4. Interpretation der Daten

In den folgenden Kapiteln werden die am stärksten wahrgenommenen Grundspannungen herausgezogen. Das Material enthält noch sehr viel mehr, an dieser Stelle wurde der Schwerpunkt auf die Spannungen gelegt, welche die Sozialarbeitenden wahrnehmen.

7.4.1. Fallbesprechung

Annahmen über den Sachverhalt

Die Anspannung, welches die Sozialarbeitenden wahrnehmen, empfinden sie als Zeitdruck (1,3). Dabei handelt es sich um eine Realität, welche nicht nur die Soziale Arbeit erlebt. Zeit wird in der Arbeitswelt praktisch in Geld gerechnet. Die Sozialarbeitenden haben eine immer höhere Fallbelastung und dadurch weniger Zeit für die einzelnen Fälle (a).

Eine Traktandenliste sorgt dabei für Effizienz und Planbarkeit (2), wobei solche Instrumente Struktur und Ordnung symbolisieren, die mit Effizienzsteigerung verbunden werden. Die Ordnung muss aber nicht zwingend eingehalten werden (b).

Die knappen zeitlichen Ressourcen wirken sich auf die Interventionen mit Klienten aus (11). Eine vielleicht sinnvolle Intervention wird aus Zeitgründen ausgeschlossen (l).

Anwendung der Normen

Es wird ein Zusammenhang hergestellt zwischen Zeitdruck und wichtigen Fragen sowie Effizienz (4, 2). Bei der Beobachterin führte die Anspannung jedoch zu einem Flüchtigkeitsfehler (14). Wenig Zeit implementiert auch Wichtigkeit der Arbeit (d). Mit einer Traktandenliste, Akten und Papieren auf dem Tisch und dem Blättern in einer dicken Akte bestätigen sich die Sozialarbeitenden gegenseitig die hohe Arbeitsbelastung (19, 20, 21). Die Komplexität und die Anzahl der Fälle werden zu objektiven Tatsachen, mit viel Papier wird viel Arbeit verbunden. Wenn dies so zum Ausdruck kommt, muss logischerweise auch die Arbeit am Abtragen der Aktenberge gemessen werden (t,u,v).

In der Besprechung fragt die erste Sozialarbeiterin einerseits nach Erfahrungen und andererseits nach einer Adresse (28). Als Antwort erhält sie die Adresse und die Arbeit wird an diese Stelle triagierte (cc). Die Frage nach dem Umgang mit einer Situation löst ein diffuses Hin und Her von Überlegungen aus (29). Die Frage impliziert, dass die Sozialarbeiterin von ihren Teamkollegen grundsätzliche Hinweise erhalten möchte, sie wird mit einer handfesten Lösung abgespiessen und die Arbeit wird triagierte (dd). Die einzige

handfeste Intervention, welche genannt wird, ist, dass ein Sozialarbeiter für eine Klientin einen Brief geschrieben hat (31).

Subjektive Gehalte

Es wird nicht nur über Zeit gesprochen, auch die Stimmung ist geschäftig, die Beobachtende lässt sich davon verunsichern (3,5). Zusätzliche Arbeit wird möglichst abgewehrt (5). Bei der effizienten Nutzung der Zeit zieht das Team mit (7). Bei der Situation einer Klientin wird darauf hingewiesen, dass Selbständigkeit nach einem halben Jahr den Bedarf decken muss (29), aber auch, dass zumindest nie ein Defizit gemacht wird (31).

Im Team wird eine kleine Zurechtweisung mit einem Lachen abgeschwächt (41) und der emotionale Friede somit wieder hergestellt (pp). Einer der jüngeren Sozialarbeiter wird in ein „Geheimnis“ eingeweiht (kk). Die Fachbereichsleiterin nimmt ihre Funktion wahr (22) und trifft Entscheidungen.

Bei der Abgrenzung von Arbeit muss man sich bei der Zuständigkeit abgrenzen können, also auch emotional (e). Dass das Team mitzieht, mag an der entsprechenden Sozialisation liegen oder daran, dass Angst davor besteht, die Arbeit nicht „gut“ zu erledigen (h). Der Hinweis auf die Richtlinien mit dem Begriff *grundsätzlich* würde Spielräume bei der Auslegung bieten (ee). Die Diskussion um das Gegenargument wird nicht aufgenommen (ff).

7.4.2. Intervision

Annahmen über den Sachverhalt

Mit der Drohung hat sich eine Spannung bei den Klienten entladen und gegen die Sozialarbeiterin gerichtet (qq). Von der Mutter wurde sie nicht so bedroht, diese äusserte eher Unverständnis. Der Bruder beschimpft und bedroht sie, die Mutter findet, er habe Recht und der Vater äussert, er bringe alle um (46). In unterschiedlichen Variationen drücken die Mutter, der Vater und der Bruder Unverständnis und Zweifel aus an den von der KESB geplanten Interventionen (uu).

Die Sozialarbeiterin beschreibt Zuständigkeiten und Hierarchien: Allgemein ist die Zuständigkeit zwischen Sozialdienst und KESB so geregelt, dass die KESB die Entscheidungen trifft und die Sozialdienste die Anordnungen ausführen (ww). Von der KESB kam ein Auftrag (45), sie wurde als Beiständige eingesetzt und erhielt bestimmte Aufgaben (43). Das erforderte von ihr Flexibilität (rr), aber sie plant, die Aufträge zu erfüllen (tt). Dass die KESB nach der Drohung auch rotiert, ist nicht hilfreich (48). In Bezug auf die Drohung scheint die Aufgabenteilung nicht zu gelten, die Drohung gegen das Mädchen und diejenige gegen die Sozialarbeiterin werden vermischt (ww).

Der Sicherheitsverantwortliche in der Organisation ist nicht so zuständig (67). Ihm wird die Autorität und Verantwortung in dieser Situation abgesprochen (ppp). Dass es aber jemanden braucht, der zuständig ist und Entscheidungen trifft (rrr), zeigt die Frage nach einer zuständigen Person (69) und nach entpersonalisierten Instrumenten: nach einem Schema oder Ablauf (70). Ein standardisiertes Vorgehen würde Sicherheit suggerieren (sss).

Es werden weitere Institutionen involviert: Die Bewährungshilfe und der Migrationsdienst werden informiert (60), wobei Zuständigkeit und Aufgabenteilung nicht klar sind, die Bewährungshilfe ist für solche Sachen allgemein zuständig, die Information an den Migrationsdienst drückt einen Unterschied zwischen Schweizer und Nicht-Schweizer aus (iii). Innerhalb der Organisation besteht Uneinigkeit, wie die Drohung einzuschätzen ist (ccc).

Nach der Drohung erhält die Sozialarbeiterin den Auftrag, wieder mit dem Vater zu telefonieren (50), was sie auch tut. Sich gegen den Auftrag zu stellen scheint nicht in Frage zu kommen (yy). Sie wählt ein methodisches Vorgehen oder sozialarbeitsrelevantes Wissen, indem sie den Vater mit der Drohung konfrontiert (51). Die Reaktion des Vaters macht sie ratlos, er streitet ab, dass es so war (51).

Anwendung der Normen

Es ist etwas passiert, das nicht passieren dürfte, deshalb wird die Situation in der Intervision besprochen (1).

Es ging dabei um einen Obhutsentzug (44). Ein Obhutsentzug wird allgemein als heikle Situation eingeordnet, in der man mit Drohungen rechnen muss (64).

Der Obhutsentzug bei der KESB ist schwierig verlaufen. Der Vater und die Schwester sprachen von beschmutzter Familienehre, der Vater ist davongelaufen (44). Trotzdem hat die Sozialarbeiterin nicht mit dieser Heftigkeit gerechnet (ss). Wenn von Familienehre die Sprache ist, lässt das auf patriarchalische Familienstrukturen und einen kulturellen Hintergrund schliessen, welcher uns Schweizerinnen wenig bekannt ist (ss). Die Sozialarbeiterin möchte einen Mann mitnehmen, um ihren Auftrag zu erledigen (45), geht somit davon aus, dass ein Mann eine erwünschte Wirkung erzielen kann (tt). Bevor sie hingehet, informiert sie die Familie telefonisch (45), hält sich also trotz sich abzeichnender Ausnahmesituation an Konventionen (tt).

Die Familie und die Sozialarbeiterin haben ein unterschiedliches Verständnis darüber, wie man auf eine „verlorene Tochter“ reagiert (xx). Die Sozialarbeiterin bemerkt, dass das Zimmer bereits geräumt war, als wäre sie tot (49). Die Mutter hat hingegen geäussert, dass sie sie in ein anderes Land bringen möchte (49). Die Sozialarbeiterin liefert dabei eine Ausführung zur Herkunft der Familie, sie führt also auch diese Reaktion auf einen kulturellen Hintergrund zurück (xx). Auch dass die Drohung als sexistisch interpretiert wird (72), weist darauf hin, dass die Sozialarbeitenden den Vorfall mit den kulturellen und patriarchalischen Hintergrund der Familie assoziieren (uuu). Die Familie versteht die herrschenden Normen nicht: Man kann nicht eine Person in einem öffentlichen Amt bedrohen und anschliessend Schweizer werden wollen (vvv). Die Kategorisierungen sind gegenseitig und die Familie hat selbst keine präzise Vorstellung über ihre Kultur, der Vater sagt, dass Familie wichtig ist (aaaa) und die Kultur kaputt gemacht wird, wenn ihm seine Tochter weggenommen wird (78). Auch die Kategorisierung in „KESB ist böse, die Sozialarbeiterin ist lieber“ (79) ist grob.

Nach einer Drohung muss ein Zeichen gesetzt werden und man darf ihr nicht nachgeben, darüber ist man sich einig (48, 59, jjj); wie dieses Zeichen aussehen soll, darüber kann man sich schwer einigen (ww). Er soll das nicht ungestraft machen können (hhh).

Der Bruder ist bereits in einer Jugendstrafanstalt gewesen, er zeigt jedoch keinen Respekt und ihm macht nichts Eindruck (52). Die gängigen Sozialisationsinstrumente haben bei dem Bruder versagt, er müsste Respekt gelernt haben vor Älteren, Autoritäten oder Amtspersonen (aaa). Der Bruder hat sich sogar gefreut, dass er der Sozialarbeiterin Angst gemacht hat (56). Das ist für die Sozialarbeiterin völlig unverständlich und trifft sie (eee).

Das Bild über die Schweiz und deren Rechtsstaat beisst sich mit der Situation, wie sie sich präsentiert (fff). Mit einer Anzeige würde die Sozialarbeiterin eine Konsequenz für eine andere Sache auslösen (ddd) und hat daher Angst davor, die Anzeige zu machen (57).

Schlussendlich wird die Drohung mit der Sozialhilfeunterstützung verbunden (81). Es wird als illegitim empfunden, dass der Bruder einer Person in der Verwaltung droht und vom Staat lebt (dddd).

Subjektive Gehalte

Die Spannungsentladung der Klienten verunsichert die Sozialarbeiterin (qq). Indem sie davon ausgeht, dass man es nicht verhindern kann und es jedem in jeder Situation passieren kann (64), wird der Situation eine Unberechenbarkeit zugeschrieben, welche verunsichert (mmm).

Die beschriebene Situation macht hilflos (68) gegenüber einem Vorfall, der für die Sozialarbeitenden bedrohlich und nicht verständlich ist (qqq). Dadurch, dass die Hilflosigkeit explizit ausgedrückt wird, wird die emotionale Komponente ausgedrückt (nnn). Dies schafft eine Entspannung (65), da diese nicht negativ gewertet wird (nnn).

Die Sozialarbeiterin fühle ich vom Sicherheitsverantwortlichen unverstanden (67) und von der Leitung im Stich gelassen (66). Sie befürchtet, dass der Vorfall unter den Teppich gekehrt wird (74).

8. Fazit

8.1. Folgerungen aus der Interpretation

8.1.1. Spannungsspuren in der Fallbesprechung

Die erste Spannung, die in der Fallbesprechung zum Ausdruck kommt, ist die Zeitnot. Sie kann als arbeitsweltliche Realität, als politischer Druck auf die Sozialhilfe oder als Abwehrmechanismus eingeordnet werden. Als politischer Druck auf die Sozialhilfe wird sie nicht explizit wahrgenommen. Durch die knappe Zeit ist auch wenig Zeit für Reflexion vorhanden. Der Dienst hat die Intervision, welche vertiefte Reflexion zulassen würde, abgeschafft. Dadurch haben Überlegungen zu grundsätzlichen Zielsetzungen dieses Teams keinen Raum mehr. Einer Instrumentalisierung der Sozialen Arbeit in dieser Organisation sind keine institutionalisierten Reflexionsgefäße mehr entgegengestellt und somit den Sozialarbeitenden selbst überlassen. Die Auflösung der Spannung wird durch den Versuch, effizient zu arbeiten, angestrebt. Die Zeitnot wird aber teilweise an die Klienten weitergegeben, wenn Interventionen nicht nach Notwendigkeit, sondern nach zeitlichen Ressourcen geplant werden. Möchte der Sozialarbeiter eine zeitintensivere Intervention aus fachlichen Gründen durchsetzen, ist er auf sich alleine gestellt.

Von der Organisation ungefiltert, wird der Druck an die Sozialarbeitenden weitergegeben, die die Spannung, auf sich alleine gestellt, auflösen müssen. Dass dies zu Ungunsten der Klienten ausfallen kann, liegt weder am Wissen noch am Kompetenzprofil der einzelnen Sozialarbeitenden. Dabei sind weder eine allgemeine Gegenstandsbestimmung oder Definition der Sozialen Arbeit hilfreich noch typisierte Beziehungsbeschreibungen zwischen Sozialarbeitenden und Klienten. Zeitnot und fachliche Interventionen bleiben ein Paradox.

Ein weiteres Spannungsfeld, welches eröffnet wird, sind die Zuständigkeit, Autonomie und Sinnhaftigkeit der Arbeit. Arbeiten werden an externe Stellen triagiert, was für die Sozialarbeitenden emotionale Distanz gegenüber den Fällen erfordert. Die Klientensituation wird mit dem Hinweis auf die Richtlinien klischiert und die Fallbesprechung verliert den Bezug auf die tatsächliche Klientensituation. Der Versuch der Sozialarbeiterin, ihre Erfahrung einzubringen mit dem Hinweis, dass kein Defizit gemacht wird, scheitert. In dieser Situation sind Spuren von Abwehr von Schuldgefühlen durch die emotionale Distanz zur Klientensituation erkennbar. Die Resymbolisierung ist im Team nicht gelungen, kann aber immer noch vom einzelnen Sozialarbeiter oder der einzelnen Sozialarbeiterin in der Klientenbeziehung gelingen. Dies liegt in der Kompetenz und der Autonomie der Sozialarbeitenden, welche in ihren Beratungsgesprächen diese Freiräume schaffen können. Somit bleibt aber auch der emotionale Bezug zu den Klienten in der Verantwortung der einzelnen Sozialarbeitenden. Die beobachtete Fallbesprechung dauerte eine Stunde und das Ergebnis war, dass Arbeiten an externe Stellen triagiert wurden. Die Vermutung, dass die Sozialarbeitenden beim Verlassen der Besprechung keine Befriedigung verspürten, liegt nahe. Der Konflikt der Zeitnot wird abgewehrt, indem gegen aussen anhand der Akten demonstriert wird, dass die Arbeit wichtig ist. Die Vermutung, dass nur Interventionen geprüft werden, welche zeitlich im Rahmen liegen, liegt nahe. Das wiederum müsste Schuldgefühle auslösen, wenn man nicht sicher ist, alle aus fachlicher Sicht in Frage kommenden Interventionen geprüft zu haben. Tatsächliche Erfolge und somit Befriedigung der Sozialarbeitenden können sie sich nur verschaffen, wenn sie im Einzelfall die Organisationsstrukturen unterlaufen und sich so autonome Freiräume verschaffen. Wie oben beschrieben, führt das nicht zu Professionalisierung, sondern zu Entlastung im Einzelfall.

Auf der Ebene der Organisation dürfte sich in diesem Dienst eine Negativspirale von Abwehrmechanismen eingeschpielt haben. Der Versuch, unter diesen Bedingungen mit sozialarbeiterischem Wissen auf die Organisationsstruktur zurückzuwirken – auch wenn diese als veränderbare soziale Ordnungen wahrgenommen werden – dürfte die Person, die das versucht, ins Abseits manövrieren. Ihre Loyalität zur Gruppe würde in Frage gestellt.

8.1.2. Spannungsspuren in der Intervision

Auch in der Intervision tauchen beispielhaft Spannungsfelder der Sozialen Arbeit auf. Die Sozialarbeiterin erhält von einer übergeordneten Behörde einen Auftrag. Das Klientensystem versteht die Intervention nicht und zweifelt an ihrer Wirksamkeit. Sowohl die KESB und der Sozialdienst wie auch die Familie sind sich einig, dass es eine Intervention braucht. Wie diese aussehen soll, darüber besteht Uneinigkeit. Unklar sind die Entscheidungskompetenzen und Zuständigkeiten der verschiedenen involvierten Institutionen. Während der KESB Zuständigkeit zugeschrieben wird, trifft diese keine Entscheidung. Also werden weitere Institutionen involviert, von denen man sich Entscheidungen und Interventionen erhofft: die Bewährungshilfe und der Migrationsdienst. Dem Sicherheitsverantwortlichen in der Organisation wird die Zuständigkeit abgesprochen, weil Uneinigkeit über die Einschätzung der Situation besteht. Mit dem Ruf nach entpersonalisierten Instrumenten versucht man, der Situation mit allgemeingültigen Regeln zu begegnen.

Der Druck auf das Klientensystem und das gegenseitige Unverständnis, welches ursprünglich zwischen der KESB und der Familie angesiedelt ist, entlädt sich in Form einer Drohung gegen die Sozialarbeiterin, welche den Auftrag der KESB ausführen soll. Am stärksten zum Ausdruck kommt eine Spannung als Normenkonflikt zwischen den Sozialarbeitenden des Teams und der Familie mit einer fremden Herkunft. Die Beteiligten sind sich der impliziten Normen nicht bewusst, teilweise sind sie auch klischiert, insbesondere Kultur ist eine leere Kategorie. Es bestehen gegenseitig grobe Kategorien und Assoziationen über Familie, Kultur, Patriarchat, Autoritäten, Respekt etc.

Das Rechtsverständnis und die zur Verfügung stehenden strafrechtlichen Mittel ergeben eine weitere Spannung. Das Strafrecht reicht nicht aus, um eine effektive Sanktion zu erwirken und angemessen auf die Drohung zu reagieren. Eine Drohung darf für die Sozialarbeitenden nicht ungestraft geschehen, bei einer Sanktion muss die Sozialarbeiterin aber befürchten, nicht angemessen geschützt zu sein. So wird das Sozialhilferecht hinzugezogen und dort nach Sanktionsmöglichkeiten gesucht. Dies wird möglich, weil es als illegitim empfunden wird, dass der junge Mann einer Person in der Verwaltung gedroht hat und gleichzeitig vom Staat lebt.

In der beobachteten Intervision zeigten sich keine auffallenden Abwehrmechanismen in der Teamdynamik. Emotionale Komponenten und Erfahrungen können eingebracht werden und sie werden nicht bewertet. Hingegen vermittelt die Organisationsstruktur keine Sicherheit. Man weiss nicht, wo man sich hinwenden kann und ob die Organisation die Sozialarbeitenden in schwierigen Situationen trägt.

8.2. Zusammenfassung und Ausblick

Abschliessend kann festgestellt werden, dass die theoretisch hergeleiteten Spannungsfelder zwar auftauchen, ob sie aber als das wahrgenommen werden, muss bezweifelt werden, da sie nicht als das bearbeitet werden.

Hollstein hat die Sozialarbeit als Hilfeleistung mit Individualcharakter vorwiegend beratender und erzieherischer Natur identifiziert. In der Fallbesprechung kamen nicht mehr implizite Ziele, als effiziente Arbeit und Durchsetzung von Gesetzen und Richtlinien, hervor. Was allerdings auch daran liegt, dass die Deutungsmuster der Sozialarbeitenden nicht an die Oberfläche gelangen konnten. In der Fallbesprechung kam der normative Anspruch, das Familiensystem zu erziehen, deutlich zum Vorschein.

Wie vermutet, kommt die Definition der Sozialen Arbeit weder in der Fallbesprechung noch in der Intervision vor. Von Förderung des sozialen Wandels ist keine Rede. Aber auch Ermächtigung und Befreiung oder das Heben von Wohlbefinden kommen nicht vor.

Der allgemeine Geltungsanspruch der Definition Sozialer Arbeit und von den Theorien der Sozialen Arbeit führen dazu, dass die Ebene der Organisation darin vernachlässigt wird. Dies wiederum führt dazu, dass der professionelle Umgang mit Spannungen den Sozialarbeitenden selbst überlassen wird. Dynamiken, Spannungen und Abwehrmechanismen auf der Ebene der Organisationen müssten weiter untersucht werden,

weil sie die Voraussetzung sind für den professionellen, sprich: bewussten Umgang mit den Spannungen. Die Effekte, die dabei für die Klienten entstehen, sind von den Sozialarbeitenden nicht gewollt, das unterstelle ich ihnen.

Um Muster im Zusammenspiel von Voraussetzungen und Entlastungen zu erkennen, war die exemplarische Untersuchung zu klein. Der Vergleich einer Fallbesprechung und einer Intervision zeigte aber auf, dass eine der Voraussetzungen sicherlich ist, dass die Themen im Team vertiefter diskutiert werden. In einer Fallbesprechung werden grundsätzliche Widersprüche nur oberflächlich gestreift und tauchen nicht explizit auf. Die Intervision zeigte, wie Deutungsmuster besser zu erkennen sind. Da es in dieser Organisation aber keine institutionalisierten Bearbeitungsstrategien gibt, werden die Spannungen nicht explizit festgehalten. Die beobachtete Intervision ging nicht so weit, dass über die dahinter stehenden Bedeutungen gesprochen wurde. Normen kamen nur implizit vor, wurden aber weder genannt, noch auf ihre Gültigkeit überprüft oder gar revidiert.

Der Umgang mit der erlebten Spannung kann somit eigentlich nicht ausdrücklich diskutiert werden. Die Hilflosigkeit und das Unverständnis gegenüber der eskalierten Situation bleiben.

Es erscheint mir zweifelhaft, dass mehr Wissen dabei Abhilfe schaffen könnte. Davon ausgehend, dass bei den Teammitgliedern mehr Wissen vorhanden ist, als in der Intervision aufgetaucht ist, müsste dort angesetzt werden.

Gerade die Teams der öffentlichen Sozialhilfe stehen ausserdem, durch die hohe Fluktuation von Sozialarbeitenden, vor der Herausforderung, sich als Team immer neu zu formieren. Dass dabei Erfahrungsgehalte verloren gehen ist klar. Verständigungsorientiertes Handeln²⁹, welches auf Einigungsprozesse angelegt ist, kann diese zumindest teilweise wieder einbringen. Voraussetzung dafür ist, dass Teamkonflikte nicht durch Flucht, Vernichtung, Delegation oder Unterwerfung gelöst werden.

Das komplexe Zusammenspiel von gesellschaftlichen Normen und dem Recht, mit der Professionalisierung und der eigenen Theorieentwicklung der Sozialen Arbeit, der Arbeit in Organisationen und mit Klienten sowie der Persönlichkeitsstruktur und Biographie der Sozialarbeitenden stellt eine sehr anspruchsvolle Herausforderung dar. Ihre Bewältigung ist kaum mit einfachen Rezepten zu machen und erfordert eine differenzierte Analyse und differenzierte Begrifflichkeiten für die einzelnen Phänomene.

²⁹ Begriff, welcher Christian Vogel benutzt um zu beschreiben, wie die Spannungen und ausgeschlossenen Erfahrungen in der Kontextinterpunktion bearbeitet werden kann (Vogel, 2012, S. 178).

9. Literatur- und Quellenangaben

9.1. Schriftliche Literatur und Quellen

9.1.1. Gebundene Literatur und Quellen

- Heiner, Maja. (2004). *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven*. Stuttgart: W. Kohlhammer Druckerei GmbH.
- Heiner, Maja. (2007). *Soziale Arbeit als Beruf: Fälle - Felder – Fähigkeiten*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Hillmann, Karl-Heinz. (2007). Wörterbuch der Soziologie; begründet von Günter Hartfiel. Stuttgart: Alfred Kröner Verlag.
- Hollstein, Walter & Meinhold, Marianne (Hrsg.). (1973). *Sozialarbeit unter kapitalistischen Produktionsbedingungen*. Frankfurt a. M.: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Kunz, Karl-Ludwig. (2011). *Kriminologie*. 6. Auflage. Bern: Paul Haupt Verlag.
- Kunz, Karl-Ludwig. (2008). *Kriminologie*. 5. Auflage. Bern: Paul Haupt Verlag.
- Lenz, Gaby. (2009). In Becker-Lenz... [et al.] (Hrsg.). *Professionalität in der Sozialen Arbeit: Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Maeder, Christoph & Nadai Eva. (2004). *Organisierte Armut: Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- Mentzos, Stavros. (1976). *Interpersonale und institutionalisierte Abwehr*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Müller de Menezes, Rahel. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe: eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nadai, Eva & Sommerfeld, Peter (2005). In Pfadenhauer, Michaela (Hrsg.). *Professionelles Handeln*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Roth, Thomas.(2008). *Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Integration und sozialer Kontrolle: am Beispiel des sozialen Integrationsauftrages der öffentlichen Sozialdienste*. Dissertation an der Philosophisch-Historischen Fakultät der Universität Basel.
- Schulze-Krüdener, Jörgen & Ternes, Julia. (2013). Wer nichts tut, hat schon verloren: Öffentlichkeitsarbeit aus Sicht der Praxis. *Sozialaktuell: Die Fachzeitschrift für Soziale Arbeit*. Nr. 11. S. 10-13. Avenir social.
- Schwarz, Gerhard. (1997). *Konfliktmanagement: sechs Grundmodelle der Konfliktlösung*. Wiesbaden: Gabler.
- Schwarz, Gerhard. (1985). *Konfliktmanagement: sechs Grundmodelle der Konfliktlösung*. Wiesbaden: Gabler.
- Staub-Bernasconi, Silvia. (1998). In Heiner, Maja... [et al.]. (Hrsg.). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Vogel, Christian. (2007). Die Analyse von Interaktion und Kommunikation in der Forschungs- und Berufspraxis der Sozialen Arbeit. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit* (2). S. 23-40.
- Weber, Georg. (1973). Zielkritik sozialer Arbeit: Ein wissenssoziologischer Versuch. *Soziale Welt*. 24. Jahrgang. H. 2/3. S. 206 – 218. Published by Nomos Verlagsgesellschaft mbH.
- #### 9.1.2. Unveröffentlichte Literatur
- Bass-Müller, Rahel. (2007). In Wyssen-Kaufmann, Nina. *Soziale Arbeit – Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation*. Manuskript zur Veranstaltung Theorie I. Berner Fachhochschule für Soziale Arbeit.

Vogel, Christian. (2012). *Fallararbeit und Fallanalyse*. Manuskript zum Seminar (Version vom 23.3.2012). Berner Fachhochschule für Soziale Arbeit.

9.1.3. Online verfügbare Quellen

BKSE-Argumentarium Motion Studer (2013). [On-line]. Aviable:

http://www.bernerkonferenz.ch/uploads/media/Argumentarium_Motion_Studer_def.pdf (Zugriff am 04.11.2013)

GR-Wortlautdokument. Grosser Rat Kanton Bern (2013). [On-line]. Aviable:

<http://www.gr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.DOKUMENTE.acq/59e10ab0042468696e5f2597188d062-332/6/PDF/2012.1492-GR-Wortlautdokument-D-68382.pdf> (Zugriff am 03.11.2013).

GEF. (2013). *Armut im Kanton Bern. Begegnung mit Betroffenen*. [On-line]. Aviable:

http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/sozialgipfel_2009.assetref/content/dam/documents/GEF/GS/de/GRULA_pdf_GzD_131249_1_Armut_2_2013_d.pdf (Zugriff am 04.11.2013)

IFSW-Definition. (2012). [On-line]. Aviable: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> (Zugriff am 13.11.2013).

Schmocker, Beat. (2006). *IFSW - International Federation of Social Workers; Definition of Social Work*. [On-line]. Aviable:

http://www.avenirsocial.ch/cm_data/DefSozArbeitIFSWIASSW.pdf (Zugriff am 13.11.2013).

Staub-Bernasconi, Silvia. (2007). *Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat; Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit*. Avenir Social. [On-line]. Aviable:

http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Vom_Doppel-_zum_Tripelmandat.pdf (Zugriff am 20.11.2013).

9.2. Abbildungsverzeichnis

Titelbild: Gestaltung von Florian Hubert Holzer.

10. Anhang

10.1. Gedankenprotokoll Beobachtung Fallbesprechung

1 Die Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch. Ich werde von der freundlichen Frau im Sekretariat
2 (Tonfall der Stimme, bereitwillige Auskunft) mit der Fachbereichsleiterin verbunden. Nach
3 meiner Erklärung, dass ich Studentin sei und für die Bachelorthesis gerne Intervisionen
4 beobachten würde, erklärt mir die Fachbereichsleiterin, dass sie im Team nicht mehr
5 Intervisionen machen, sondern Fallbesprechungen. Das sei sinnvoller, da sie wegen einer
6 Umstrukturierung einige neue Sozialarbeitende hätten und in der Fallbesprechung mehrere
7 Fallfragen besprochen werden könnten, wobei in derselben Zeit verschiedene Personen des
8 Teams profitieren könnten und nicht nur eine. Es gebe eine Art Traktandenliste, auf welcher
9 sich die Sozialarbeitenden vorgängig einschreiben könnten. Sie lädt mich ein, an dieser
10 Fallbesprechung teilzunehmen. Ich erwähne, dass ich die Fallbesprechung auf einen
11 Tonträger aufnehmen möchte, und bin erstaunt, dass darauf keine besondere Reaktion
12 erfolgt, da ich Ablehnung befürchtet hatte. Die Fachbereichsleiterin erklärt mir, dass die
13 Sitzung vor dem Mittag sei und Fragen an das Team danach nicht möglich seien. Ich sage,
14 dass ich in diesem Fall einen Fragebogen abgeben werde. Die Fachbereichsleiterin erwidert,
15 sie selbst würde sich Zeit nehmen, im Anschluss Fragen zu beantworten. So verbleiben wir,
16 ich bedanke mich.

17
18 In einem einladenden Gebäude (sonnendurchflutet, in hellen Farben gestrichen, modernes,
19 funktionales Mobiliar) melde ich mich im Sekretariat an, wo man bereits von mir weiss. Der
20 Empfangsbereich des Sozialdiensts ist durch eine Glastüre abgetrennt von der
21 Eingangshalle und dieser Bereich ist gegen Blicke von aussen abgeschirmt. Ich nehme auf
22 einem Stuhl im Eingangsbereich Platz und warte, bis die vorangegangene Sitzung zu Ende
23 ist. Von der Fachbereichsleiterin werde ich abgeholt und in den Sitzungsraum geführt. Das
24 Sitzungszimmer liegt gegenüber dem Empfang und ist auch ohne Schlüssel zugänglich.
25 Es scheint einer von wenigen Räumen im Zentrum des Verwaltungsgebäudes zu sein, der
26 kein Fenster hat.

27
28 Ich komme in den Raum und gehe zu dem mir zugewiesenen Stuhl. Dabei begrüsse ich die
29 Runde und werde zurückgegrüsst, die Leiterin stellt mich mit Namen vor. Körperhaltung und
30 Stimmstärke von mir, drücken wohl meine Unsicherheit aus. Ich lasse mich von der
31 geschäftigen Anspannung im Raum verunsichern und meine Nervosität steigert sich. Ich
32 erhalte den Eindruck zu stören und zu viel von der kostbaren Zeit des Teams für wichtige
33 Fragen in Anspruch zu nehmen. Die meisten haben Akten und Papiere vor sich auf dem
34 Tisch. Bei der Frage, wer damit einverstanden sei, dass ich die Fallbesprechung auf Band
35 aufnehmen, äussert eine Teilnehmerin (G³⁰), dass sie in diesem Fall nichts sagen werde,
36 schwächt die Aussage aber gleich wieder mit einem Lachen ab. Trotzdem zögere ich, das
37 Aufnahmegerät zu installieren. Ein anderer Teilnehmer (E³¹) spricht die Frage des
38 Datenschutzes an. Ich nehme meine Erklärung aus der Tasche, welche alle unterschreiben
39 sollten, falls ich aufnehmen dürfe. Ich erkläre, wie ich mit der Aufnahme umgehen würde,
40 dass die Daten so anonymisiert würden, dass keine Rückschlüsse auf die Klienten,
41 Sozialarbeitenden oder den Dienst gemacht werden könnten. Die Fachbereichsleiterin (A)
42 entscheidet, solange es für sie alle keinen Aufwand bedeute, sei das in Ordnung, und nimmt
43 dem Diktum mit einem Lachen die Schärfe. Ich setze das Gerät etwas hektisch zusammen
44 und stelle es auf den Tisch, die Diskussion und das Unterschreiben der Erklärung haben
45 bereits Zeit gekostet.

46 Danach suche ich in meiner Tasche nach Block und Stift und merke nicht, dass Person C³²
47 beginnen möchte, bis sie fragt, ob „es gut sei“. Ich bejahe.

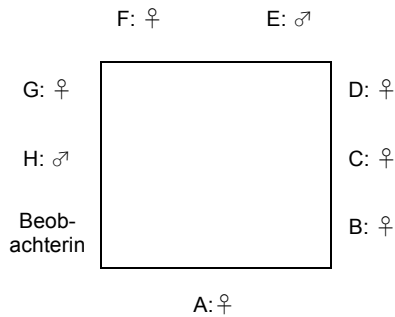
48

³⁰ Siehe Darstellung auf der nächsten Seite.

³¹ Dito

³² Dito

49 C beginnt mit der Frage, ob jemand aus dem Team Erfahrung habe mit einem
50 Räumungsunternehmen. Die Frau konkretisiert, dass sie für eine Räumung einer Wohnung
51 mit unter Umständen wertvollen Möbeln und Bildern jemanden brauche, der das beurteilen
52 könne. Die Fragende ist die Beistandsperson der Klientin.
53 Nun habe ich Zeit, die Runde zu betrachten. Mit der Leiterin sind acht Personen anwesend.
54 Die Leiterin sitzt alleine an einer Seite des quadratischen Tisches und hat einen grossen
55 Stapel Papiere neben sich. Die anderen sieben Sozialarbeitenden und ich verteilen uns an
56 den verbliebenen drei Seiten des Tisches.



Sitzordnung während der beobachteten Fallbesprechung³³.

57 Das Team hatte auf den ersten Blick sehr jung gewirkt, ich hatte alle – ausser der Leiterin
58 (A), welche wirkt als sei sie die Älteste – auf ungefähr dreissig Jahre geschätzt. Nun stelle
59 ich fest, dass zwei Sozialarbeitende (E, G) ebenfalls älter sein müssen: vielleicht knapp
60 vierzig.
61 Der Blick von C ist in die Runde gerichtet, es beteiligen sich ausser C drei andere an der
62 Diskussion (G, D, E).
63 Die Antwort auf die erste Frage besteht aus einer Empfehlung einer Firma und einer
64 Alternative dazu, die beide von E kommen.
65 Als zweites stellt B eine Frage nach dem Umgang mit einer bestimmten Situation. B blättert
66 in einer dicken Akte und beschreibt die Situation mit einer Klientin folgendermassen: Diese
67 sei selbständig im Kosmetikbereich tätig und liefere jeden Monat ihre Buchhaltung ab. Das
68 Einkommen schwanke aber stark und decke selten den Bedarf von ihr und ihrem Kind. Sie
69 habe sich in einer Lokalität eingemietet, wo die Miete vom Umsatz abhängt; die Hälfte des
70 Umsatzes sei sie als Miete geschuldet. B möchte wissen, ob man an dieser Situation etwas
71 verändern müsste. Abklärungen zu alternativen Erwerbsmöglichkeiten wurden bereits von
72 der extern zuständigen Stelle (dem RAV) getroffen, doch B scheint am Resultat der
73 Abklärung zu zweifeln. Die Klientin ist Migrantin und hat keinen Beruf gelernt. Um eine
74 Anlehre machen zu können, müsste sie zuerst (besser) Deutsch lernen. B stellt Überlegun-
75 gen dazu an, ob die Anmietung einer Lokalität mit derartigen Konzessionen sinnvoll sei und
76 ob es Sinn mache, die Klientin so weiterfahren zu lassen. Die Sozialarbeiterin macht
77 deutlich, dass sie nicht beurteilen könne, wie effizient das Geschäftsmodell der Klientin sei
78 und ob ihre selbständige Tätigkeit optimiert werden könnte.
79 Der Blick der Fragenden ruht fast ausschliesslich auf der Leiterin (A). In der anschliessenden
80 Diskussion dominieren A und E beziehungsweise geben Antworten. E hält fest, dass Selb-
81 ständigkeit grundsätzlich ein halbes Jahr lang unterstützt werde und danach ein Einkommen
82 generieren müsse, das den Bedarf decke andernfalls, müsse der Versuch abgebrochen
83 werden. Die Klientin arbeitet bereits länger so.
84 Betreffend der Lokalität werden Überlegungen dazu angestellt, ob die Klientin ihren Kunden-
85 stamm selbständig pflegen könne, oder ob ihr von der Vermieterin Kunden vermittelt würden.
86 Überlegungen und Rückfragen werden unstrukturiert gemacht und es bleibt ein diffuses Hin
87 und Her von grundsätzlichen Fragestellungen und praktischen Fragen. D, die bisher noch

³³ Eigene Darstellung.

88 nichts gesagt hat, weist darauf hin, dass die Klientin mit diesem Arrangement zumindest nie
89 ein Defizit mache.

90 Schlussendlich wird von A entschieden, dass ein Antrag an den Ausschuss gestellt werde
91 auf die Kostenübernahme eines Unternehmens oder einer Stelle, welche den „Businessplan“
92 der Klientin überprüfe und unter Umständen optimiere, sowie die Frage der Lokalität und der
93 Pflege des Kundenstammes kläre.

94 Die dritte Person (H), welche nun ihre Frage stellen darf, hat bisher noch nichts gesagt. H
95 beschreibt eine Klientensituation, welche momentan im Rahmen einer Beratung ohne
96 Sozialhilfe stattfindet und voraussichtlich zu einer Unterstützungseinheit werden wird. Der
97 Blick wandert dabei von den Notizen in die Runde und zurück. Es handle sich in diesem Fall
98 um eine Frau mit ihrem Kind, welche sich vom aktuellen Partner trenne. Die Beratung dreht
99 sich dabei um sozialversicherungsrechtliche Fragen und persönliche Beratung/Unterstützung
100 in der Trennungssituation. H stellt keine konkrete Frage und vom Team wird auch keine
101 gefordert.

102 H erzählt, wie die Klientin und ihr (Ex-)Partner zwei „Garnituren“ Mobiliar hätten und der
103 Mann das Mobiliar noch nicht aufteilen, sondern dies vom Anwalt geregelt haben möchte.
104 Die Klientin habe aber weder Geld noch mache es Sinn, dass sie neue Möbel kaufe, wenn
105 doch Mobiliar vorhanden sei. Sie habe von H Unterstützung in Anspruch genommen in der
106 Verhandlung mit ihrem Ex-Partner: H habe den Mann in einem Brief aufgefordert, an einem
107 bestimmten Datum die Möbel herauszugeben. Jemand aus der Runde äussert Bedenken, ob
108 die Situation, in der die Frau alleine zu ihrem Ex-Partner gehe, eskalieren könnte. H war
109 indess klar, dass die knappen zeitlichen Ressourcen nicht ausreichen würden, um die
110 Klientin zu begleiten, er habe aber die Situation mit der Klientin besprochen und vertraue auf
111 deren Einschätzung, dass sie sich nicht fürchten müsse. Abgesehen von diesen Bedenken,
112 welche H bei seinen Teamkollegen nicht ganz ausräumen kann, werden seine getätigten und
113 geplanten Interventionen bestätigt.

114 Danach spricht H eine sozialversicherungsrechtliche Frage an und erhält von E einen
115 Hinweis auf einen Kniff im Umgang mit der Versicherung. H kannte diesen „Trick“ bereits.
116 E dominiert die Diskussion.

117 Als Letzte stellt F eine Frage. Sie informiert, dass sie von einer verbeiständeten Person
118 einen schriftlichen Antrag erhalten habe, in welchem die Klientin sich einen Laptop wünsche
119 und dafür dreihundert Franken möchte. F erklärt, dass die Klientin bereits vorher einen
120 Laptop besessen habe, welcher nun nicht mehr funktioniere und ersetzt werden solle. F
121 begründet, warum es sinnvoll sei, dass der Laptop ersetzt werde: die Klientin schreibe seit
122 Jahren hobbymässig für eine Zeitung. Anschliessend fragt F, ob sie eine Stiftungsanfrage
123 machen solle. Von D wird sie darüber aufgeklärt, dass keine Stiftung den Laptop bezahlen
124 werde, weil die Klientin Vermögen habe.

125 Die zweite Frage von F ist eine sozialhilferechtliche. F wird von G aufgefordert die Richtlinien
126 zu konsultieren. Die kleine Zurechtweisung wird mit einem Lachen abgeschwächt, F lacht
127 mit.

128 Die kleine Zurechtweisung findet am Rande der Sitzung statt, A klärt bereits mit den
129 verbliebenen Fragenden, welche sich auch noch eingeschrieben hatten, wo und wann sie
130 ihre Fragen stellen könnten.

131 Die letzte Frage und die entsprechende Antwort, die Klärung des Rahmens für die
132 verbliebenen Fragen, aber auch der formelle Abschluss der Sitzung gehen im Stühlerücken
133 und Papierordnen der Sozialarbeitenden halbwegs unter.

134 Im Aufstehen bedanke ich mich, dass ich teilnehmen konnte. Eine Person aus der Runde,
135 welche ich vom Studium her kenne, beginnt mit mir Konversation zu führen, wir wechseln ein
136 paar Worte, die anderen verabschieden sich und verlassen den Raum. Ich bin hin- und
137 hergerissen zwischen dem Wortwechsel mit der bekannten Person und dem Gefühl
138 verpflichtet zu sein, mich der Fachbereichsleiterin zuzuwenden.

139 Schliesslich wende ich mich der Fachbereichsleiterin (A) zu und gebe meine vorbereiteten
140 Fragen ab. Die Fachbereichsleiterin (A) bemerkt, dass die Beobachtung nun doch mit
141 Aufwand für sie verbunden sei. Nach dem ursprünglich angebotenen Austausch mit A zu
142 fragen, dünkt mich fehl am Platz. Ich zögere und lasse es schliesslich sein, als A auf die Uhr
143 schaut und mich fragt, wann ich die nächste Verbindung mit dem öffentlichen Verkehr hätte.
144 Ich werde zur Tür begleitet und mit guten Wünschen verabschiedet.
145 An der Haltestelle muss ich noch auf die Verbindung warten. Meine Anspannung löst sich
146 erst im Transportmittel, als ich sicher bin, niemandem mehr vom Team zu begegnen.
147 Ich möchte bereits jetzt, während der Fahrt, in die Aufnahme hineinhören und stelle fest,
148 dass ich das Gerät in der Hektik nicht richtig zusammengesetzt habe und die Aufnahme nur
149 aus Rauschen besteht. Ärgerlich!

10.2. Transkription Intervision

10.2.1. Gedächtnisprotokoll Kontaktaufnahme, Anreise und Einstieg in die Intervision

Die Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch mit dem Sekretariat. Ich erhalte eine etwas harsche Empfehlung, mich per E-Mail an die Fachbereichsleiterin zu wenden, was ich tue.

Ich erhalte eine Kopie einer E-Mail an das Team, ob alle damit einverstanden sind, wenn ich an einer Intervision teilnehme. Es ist mit der Wichtigkeit „hoch“ versendet und im Betreff als erstes der Hinweis, dass die E-Mail sofort beantwortet werden soll.

Am nächsten Tag erhalte ich die positive Antwort und die Frage, ob ich am genannten Datum teilnehmen könnte.

Ein paar Tage später erhalte ich den Hinweis, das es aus Zeitgründen nicht möglich sein werde Fragen zu klären, da vor und nach der Intervision Sitzungen statt finden. Fragen solle ich im Voraus stellen.

Ich frage nach einem Organigramm und danach, welche anderen Gefässe des Austausches in der Organisation noch institutionalisiert sind. Ausserdem informiere ich darüber, dass ich eine Tonbandaufnahme von der Intervision machen möchte und sende die Einverständniserklärung bereits mit, für den Fall dass sie diese im Voraus vorbereiten möchten, kündige aber an, dass ich auch einen Ausdruck davon mitbringen werde.

Während der Anreise (30 Minuten vor dem vereinbarten Zeitpunkt) erhalte ich eine Telefonat von der Fachbereichsleiterin um noch Fragen zu beantworten. Ausserdem erhalte ich Informationen, wie ich das Sitzungszimmer finden werde.

Das Gebäude, in welchem die Sitzung statt findet, steht neben dem offiziellen Verwaltungsgebäude und darin befinden sich noch andere Organisationen der Gemeinde.

Ich kann selbständig zum Sitzungszimmer gehen.

Der Eingang ist vom Sitzungstisch nicht sichtbar, was ich bereits von aussen feststellen kann. Ich bin zu früh da und warte vor der Türe, bis ich den Eindruck habe, nicht unhöflich zu früh zu sein, wenn auch immer noch ein paar Minuten zu früh. Danach trete ich ein, darum bemüht genügend geräuschvoll zu sein, dass die Personen am Tisch bemerken, dass ich herein komme. Dann kommt ein langer Tisch mit vielen Gesichtern in mein Blickfeld. Ich begrüsse die Runde und werde zurückgegrusst. Ich erkenne zwei bekannte Gesichter. Nach einigen Sekunden steht eine Frau auf und kommt zu mir. Es ist die Fachbereichsleiterin, die mit gesenkter Stimme einige Informationen an mich weiter gibt, die unterschriebene Einverständniserklärung und das Organigramm. Sie rückt mir den Stuhl zurecht, auf welchen ich mich setzen soll.

Während dessen diskutiert das Team weiter.

Sie haben noch andere Dinge zu besprechen und ich habe Zeit, mein Aufnahmegerät einzurichten. Die Fachbereichsleiterin ist zu ihrem Platz zurückgegangen und informiert mich und die Runde, dass jede Sozialarbeiterin/jeder Sozialarbeiter gleich seinen Namen nennt, bevor sie das Team über die Abwesenheiten der nächsten Woche informieren.

Die Stimmung wirkt entspannt, obwohl alle konzentriert bei der Sache sind und ich fühle mich wohl, meine Nervosität legt sich.

10.2.2. Vorausgehende Informationen zur Intervision

Ich stelle fest, dass sich elf Personen am Tisch befinden, eine davon deklariert sich als Praktikantin (E³⁴). Eine Person (H³⁵) stellt sich nicht vor, sie nennt keine Abwesenheit und schreibt die Abwesenheiten der anderen Sozialarbeitenden auf. Ich schliesse daraus, dass H von der Administration sein muss.

Später kommt noch eine weitere Person (L³⁶) hinzu. L kann ich auch im Verlauf der Intervision nicht einordnen. H und L äussern sich nicht zum behandelten Thema. Die jüngeren Sozialarbeiterinnen äussern sich auch nicht, in der Intervision (F, E und D). Für die Intervision sind schlussendlich 12 Personen anwesend.

³⁴ Siehe Darstellung auf der nächsten Seite.

³⁵ Dito.

³⁶ Dito.

G: ♀ H: ♀ I: ♀ J: ♀ K: ♂ L: ♀

Beob-
achterin

F: ♀ E: ♀ D: ♀ C: ♂ B: ♀ A: ♀

Sitzordnung während der beobachteten Intervention

In der Erzählung/ Diskussion kommen vor:

- Familie: Mädchen U; Bruder M; Mutter; Vater; Schwester
- Polizist
- Sicherheitsbeauftragter Y
- Weitere Person vom Team (Sozialarbeiter/in?) Z
- Institution zur Abklärung von Mädchen und alternative Institution Krisenintervention für Jugendliche

10.2.3. Zeichenerklärung

(...)(..)(.)	Pausen: lang, mittel, kurz
...	Unverständliche Passagen
GROSS	betonte Wörter
// xyz //	Wenn zwei Personen gleichzeitig sprechen, wird die jeweilige Aussage der Personen separat innerhalb der Schrägstriche gekennzeichnet.
/	Abbruch eines Wortes oder einer Aussage
(')	Heben der Stimme

Ähm, ehm und andere Füllwörter wurden ausgelassen, ausser wenn die Antwort einzig aus einem solchen Wort bestand.

Charakteristische Dialektwörter wurden in Anführungszeichen übernommen, sonst wurde die Transkription in Schriftdeutsch verfasst.

10.2.4. Intervention

- 1 J: Dann würden wir anfangen, mit der Intervention. (...) Und C wird das Leiten, dann gebe ich
2 dir jetzt das Wort.
3
4 C: Merci viel Mal. Also, die heutige Intervention ist ja ... möchte ich wie immer hören, oder von
5 dir, was möchtest du... können.
6
7 I: Mhm.
8
9 C: ...
10
11 ...
12
13 (einige lachen)
14
15 I: Also, ich möchte gerne, für mich selbst, aber ich glaube auch für uns als Team, für uns als
16 Dienst, irgendwie einen Umgang suchen – oder sehen wie wir umgehen möchten mit
17 Drohungen gegen uns, wie wir, was das mit einem macht und wie wir da (..) eben auf
18 persönlicher Ebene damit umgehen können, aber auch (..) also, ja was wir da für Werkzeuge
19 haben oder was wir für Massnahmen ergreifen können dass das nicht pass/ also dass das,
20 nein nicht nicht passiert, das können wir ja nicht verhindern, aber wie wir einfach damit
21 umgehen wollen. Für mich hat es zwei Ebenen, was es mit einem selbst macht und was wir
22 nachher hier, weil es könnte genau so gut jedem von euch passiert sein, die Situation und

23 ich denke da müssten wir irgendwie einmal thematisieren (..), weil etwas macht es mit
24 einem,
25 C: //Mhm//
26 I: //oder das// ist klar, das ist wirklich, das ist nicht, es ist sehr eine „ungäbige“ Situation.
27
28 C: Okey. Wie, was ist entstanden? ...
29
30 I: Mhm (gedehnt). Es ist ein Antrag gekommen, von der KESB, dass man relativ schnell
31 müsse, also eigentlich quasi über das Wochenende, eine Beistandschaft errichten für eine
32 Sechzehnjährige, in (Name der Institution) Beobachtungsstation (Name der Institution) für
33 junge Frauen, den Eintritt begleiten und die Beistandschaft wäre dann eigentlich mit dem
34 Auftrag gewesen, einfach zu sehen, also Bindeglied zu sein zwischen (Name der Institution)
35 , Familie, KESB, aber hauptsächlich einfach die Platzierung im (Name der Institution), dort
36 zuständig sein. Die Familie ist ja bei uns bekannt in der Sozialhilfe, eben bei K und ich habe
37 von der Familie eigentlich noch nie gross, also den Namen gehört, aber nicht gewusst was
38 da genau ist und habe dann bei der Familie gehört, es hat eine Anhörung gegeben am
39 Donnerstag Nachmittag, am Dienstag ist der Antrag gekommen, am Donnerstag ist die
40 Anhörung gewesen für einen Obhutsentzug und Platzierung im (Name der Institution) und
41 am Montag am Vormittag ist dann die Platzierung auch gewesen. Und dann ist, bei der
42 Anhörung ist es bereits recht schwierig gewesen, der Vater ist davongelaufen, die Schwester
43 der jungen Frau, welche auch übersetzt hat, (..) hat auch, ja beide haben gefunden, die
44 Tochter oder die Schwester solle sich „gschider“ selber etwas antun, als weiterhin die
45 Familienehre beschmutzen, ihr wurde vorgeworfen, sich zu prostituieren und Drogen zu
46 nehmen. Und dann ist dort bereits aus dem Ruder gelaufen und danach am Montag wo der
47 Eintritt gewesen ist, das ist gut gegangen, da haben wir alles besprochen, wie das, wie das
48 der Wochenplan und alles und was es braucht, und dann hat das Mädchen Sachen
49 gebraucht, weil sie ist ja als sie von der Familie weggebracht wurde, das ist mit der Polizei
50 gewesen, die Polizei musste an einem Sonntag intervenieren und, weil sie geschlagen
51 worden ist, das Mädchen, eben wegen dem was sie mache, weil sie sich so verhalte, „x“ Mal
52 geschlagen worden, auch schon im Vorfeld und dann haben sie sie einfach
53 herausgenommen wie sie gewesen ist, und dann musste man Schulbücher und Kleider
54 holen, weil sie „z Morndrisch“ in die Schule wollte, weil sie macht eine Detailhandelslehre im
55 ersten Lehrjahr, beim (Name des Geschäftes) und hätte Sachen gebraucht und dann habe
56 ich den Auftrag gefasst von der KESB, die Sachen holen zu gehen, habe dann nach diesem
57 Mittag bereits von dort aus noch dem C angerufen, ob er mitkommen würde, weil ich das
58 Gefühl hatte, alleine zu gehen sei nicht so gut, weil ich gehört habe, dass es bei der
59 Anhörung nicht gut gegangen ist und als ich zurückgekommen bin, habe ich „de“ schnell
60 noch angerufen um zu sagen, ich würde in ca. 10 Minuten Kleider holen kommen, und dann
61 bin ich ja am Telefon einfach massivst bedroht worden, zuerst von der Mutter, von der Mutter
62 nicht so, sie hat sich einfach, sie hat die Welt nicht verstanden, warum jetzt die Tochter nicht
63 nach Hause komme und wir hätten diese nicht zu behalten und wir würden ihr ja bloss
64 Drogen geben und sie könne sich weiter prostituieren und weiter mit ihrem dreiundzwanzig-
65 jährigen NIGGER, habe sie als Freund, hat die Mutter gesagt und im Hintergrund haben sich
66 dann langsam der Vater und der Bruder eingemischt, die sind scheinbar am Mittagessen
67 gesessen und dann ist der Bruder plötzlich dran gekommen und hat seiner Mutter
68 wahrscheinlich den Hörer mehr oder weniger aus der Hand gerissen und hat mir eben
69 gesagt, du Schlampe, ich „figge“ dich und ich „figge“ deine Mutter, ich „figge“ dem K seine
70 Mutter, wenn meine Schwester bis in einer Woche nicht zurück ist, bringe ich dich um, du
71 weisst, was dieser in Solothurn passiert ist, das passiert dir auch, ich weiss wo du wohnst
72 und ich weiss, dass du ein kleines Kind hast. Und dann hat er den Hörer wieder der Mutter
73 gegeben und die Mutter hat dann so gesagt, „ja 'tschuldigung aber er hat recht“ und dann ist
74 nach einer Weile der Vater drangekommen und hat gesagt „ich bin Vater von dieser
75 Schlampe, ich will meine Tochter zurück“ und hat dann auch noch gesagt er bringe mich um,
76 oder alle, er bringt alle um, so, nicht SOO gegen mich gewesen und hat dann mit
77 „Arschlochs Schweiz, Arschlochs Schweiz, Arschlochs Schweiz“ aufgehängt. Und ja, dann bin ich

78 wirklich eben, du warst da C, dann Z war da und sonst ist an diesem Montagmittag einfach
79 gerade niemand da gewesen, oder noch so rumgeirrt im Gang, vielleicht jemand und ich
80 habe nachher so, es hat mich wirklich beschäftigt und ich haben dann auch gerade in (Name
81 der Institution) angerufen und gesagt ich könne die Sachen nicht bringen, das gehe nicht, ich
82 könne dort nicht vorbei, der Leiter (Name der Institution) hat mir geraten sofort die Polizei
83 einzuschalten, ich habe dann gefunden, ich schaue zuerst um halb zwei mit der KESB, wenn
84 ich jemanden erreiche, nachher habe ich aber Y gesehen und bin es ihm sagen gegangen,
85 was ich jetzt wohl soll, er hat auch gemeint, sofort die Polizei und dann habe ich gedacht,
86 also jetzt rufe ich halt zuerst die Polizei an und nachher der KESB und habe das dort bei der
87 Polizei einmal platziert, weil ich ja wirklich nicht gewusst habe, wie was geht jetzt weiter. Es
88 ist einfach sonst auch niemand da gewesen, mit dem ich es gleich hätte besprechen können
89 und ich fand ich deponiere es doch einmal und die haben mir auch zur Anzeige geraten (..)
90 und dann habe ich der KESB telefoniert und dann ist es ja den ganzen Nachmittag los
91 gegangen, mit Überlegen wie weiter, also die KESB ist auch ins Rotieren gekommen, was
92 sie nun sollen und quasi im Sinne von man sollte doch ein Zeichen setzen und man sollte
93 sofort die Sachen gleich holen gehen mit der Polizei, dann der (Name der Institution) ist auch
94 am Rotieren gewesen, ja ist das Mädchen noch sicher bei ihnen oder wo müsste man sie hin
95 bringen und sie haben sie noch am selben abend ins (Name Alternative Institution) getan in
96 (Ort in einem anderen Kanton) und die KESB hat dann gefunden man solle das noch holen
97 gehen, dann haben wir wirklich abends um halb fünf noch beauftragen wollen einen Mann,
98 nein mich zu schicken mit der Polizei und dann habe ich gesagt, ich gehe nicht weil, die
99 haben noch kein Bild von mir, die kennen mich nicht, wissen nicht wie ich aussehe und sie
100 haben nur den Namen und dann gehe ich mich jetzt sicher nicht zeigen und dann haben sie
101 gefunden, ja das stimmt, dann solle ich einen Mann schicken (lacht), halb fünf hatten wir da
102 keinen Mann mehr, der das gemacht hätte, „gäu“ dich wollte ich auch noch (lacht)

103

104 C: Mhm

105

106 I: Nein, ich habe ihnen dann gesagt, es geht einfach nicht, es geht nicht und sie haben es
107 dann „schaad“ gefunden, weil wenn man doch gerade ein Zeichen im Moment setzten sollte.
108 Und dann haben wir gesagt, „auso, z Morndrisch“, weil dann habe ich dann mit Y geschaut,
109 ob er gehen kann und er hat W (neuer Name, der nicht mehr auftaucht) und den Polizisten,
110 und dann sind sie nach unserer Feuerwehübung die wir gehabt haben, also die
111 buchstäbliche Feuerwehübung,

112

113 C: Mhm

114

115 I: nicht, unsere Sicherheitsübung am Nachmittag sind sie dann gegangen dann wollte sie der
116 Vater scheinbar nicht rein lassen, zuerst und der Polizist hat dann so die Türe aufgestossen
117 und gesagt „chumm tue nid blöd“, so ein bisschen in diesem Sinne und dann haben sie also
118 wirklich sieben, Hundertfünfzig-Liter-Säcke, oder was das gewesen ist, Kleider und Schuhe
119 (Lachen) von U heraustransportiert, welche die Familie mittlerweile schon auf dem Estrich
120 alles versorgt hatte, die hatten ihr Zimmer geräumt, als wäre U für sie gestorben. Und
121 gleichzeitig hat aber die Mutter der Polizei gesagt, die Schlampe verfolge sie, bis sie sie
122 habe und dann bringe sie sie nach (Land wird genannt und Erklärung der Erzählenden zur
123 Herkunft der Familie), nein, U genau ist Schweizerin, sie hat den Schweizer Pass als Einzige
124 der Familie.

125 Jetzt übrigens im Nachhinein habe ich zwei Mal mit diesem Vater telefoniert auch im Auftrag
126 der KESB, weil der möchte natürlich wissen wo ist seine Tochter und was macht sie und wie
127 und so und geht sie noch in die Lehre und habe ihn dann gestern oder vorgestern
128 konfrontiert mit dieser Aussage, dass wir ja Angst haben mussten um U, oder Angst haben
129 wegen diesen Drohungen, welche auch die Frau gemacht habe, sogar gegenüber der
130 Polizei, hat er gesagt das stimme alles nicht, die Polizei lüge, er sei ja daneben gestanden,
131 als die Polizei gekommen ist um die Kleider zu holen und das habe seine Frau nicht gesagt.
132 (..)

133 U ist jetzt inzwischen seit Sonntag wieder zurück im (Name der Institution), geht wieder hier
134 in die Lehre, em U tut sich ganz schwer, also sie nimmt weiterhin Drogen, also Heroin
135 obschon sie sagt, sie mache es nicht, sie kiffst jeden Tag und sie hat scheinbar immer Geld
136 für die Drogen, wo wir noch nicht wissen woher, also das ist jetzt wirklich so das Thema beim
137 (Name der Institution), das ist am laufen.

138 Vom Bruder, der Bruder ist ja lange, da kann K noch mehr dazu sagen, der war bereits
139 einmal in (geschlossene Jugendstrafanstalt wird genannt) gewesen, wo sie ihn nicht mehr
140 konnten, wo sie nicht mehr mit ihm arbeiten konnten, der hat keinen Respekt vor niemandem
141 und nichts, hat bereits Herrn O „zämägschissä“, dem macht scheinbar nichts Eindruck. Und
142 ist sehr unberechenbar, wir haben ja dann noch eine Sitzung gehabt, am Montag ist es
143 passiert, am Donnerstag, ist hier oben Sitzung gewesen mit Y, Präsident, (weitere Person),
144 dann haben sie extra jemanden kommen lassen von der Polizei von „Drohung und Gewalt“,
145 der uns etwas hätte beraten sollen, dann der Leiter (Name der Institution) und dann (Leiter
146 Sozialdienste), K und ich. Und dort haben wir dann die Situation besprochen, was ist
147 einerseits die Gefährdung von hier, gegen mich oder einfach hier und ja was ist da und was
148 ist die Gefährdung von U. Bezüglich hier hat Y so gefunden, nachdem er am Montag Abend
149 noch mit diesem Bruder telefoniert hat, das seien leere Drohungen, weil der habe dann
150 schon relativiert und gesagt, ja quasi das habe er nicht so gemeint, weil er wohl Angst hat
151 vor einer Anzeige, weil er hat dreissig Tage auf Bewährung im Moment und wahrscheinlich
152 mit einer Anzeige müsste er diese absitzen gehen. Und er habe aber dem Y gegenüber auch
153 gesagt so im Sinne von ja, ja, hatte sie Angst gehabt, das „SESSELFUTZI“, hat sie
154 geschlortert unter dem Tisch, also es hat im Freude bereitet, dass ich Angst gehabt habe.
155 Und dass es eine Reaktion gegeben hat mit Polizei und so. Und ich habe auch, ich bin dann
156 auch wieder eigentlich an diesem Tisch eigentlich von allen, auch Herr Y hat gefunden, ja
157 aber es kann doch nicht sein, dass wir in der Schweiz leben und Angst haben müssen, vor
158 einer Anzeige, vor den Folgen von einer Anzeige, quasi, ich solle ihn doch wirklich anzeigen
159 und ich habe dann halt wieder gesagt, was mache ICH in (Ortschaft) vor meiner Haustüre,
160 wenn der nach dreissig Tagen Knast heraus kommt, da ist ja dann auch niemand da, oder,
161 das ist meine Angst, dass man aber ein Zeichen setzten sollte oder sagen, so nicht, dieser
162 Meinung wäre ich schon auch. Das hat man auch gemacht, der (Leitung Sozialdienst) hat
163 der Bewährungshilfe geschrieben, hat einfach gemeldet was passiert ist, dass die
164 wenigstens Bescheid wissen und ja, soviel ich weiss ist auch noch irgendwie das Thema
165 wegen dem Migrationsdienst zu informieren(.).

166 Ja. Und ich habe auch gemerkt, an diesem Montag und auch in der Woche darauf, das ist
167 nicht, ich bin nicht persönlich so gemeint, weil als er gesagt hat, ich weiss du hast ein kleines
168 Kind, habe ich gewusst, ja nein, der hat eigentlich keine Ahnung von mir, ich habe zwei
169 grosse Kinder, ich wusste es ist nicht so persönlich und trotzdem verunsichert es einen, ich
170 habe wirklich immer ein bisschen um mich gesehen, steht hier einer um das Haus herum,
171 auf dem Gelände, steht irgendwo, ich habe erst nur ein Polizeifoto gesehen, ich weiss nicht
172 einmal wie er wirklich aussieht, es ist ein altes Polizeifoto, ungefähr drei vier Jahre her, ja,
173 ich weiss eigentlich gar nicht auf wenn dass ich achten müsste, wenn ich da so um mich
174 sehe, aber es verunsichert. Und jetzt im Moment ist es, geht es mir, in diesem Sinn also gut,
175 es ist nicht dass es mir nachts oder so nachgehen würde, aber es ist natürlich schon einfach
176 latent da, weil die Tochter geht nicht zurück in diese Familie, die will nicht zurück, die lassen
177 wir auch nicht zurück und jetzt kommt so die Phase, aha das Feuer ist gewesen und ja wie
178 geht es weiter, die Situation ist eben so, dass sie jetzt nicht nach einer Woche jetzt Zuhause
179 gewesen ist, oder. (..) Ja.

180
181 C: Vielen Dank. Du hast erwähnt K ist auch noch involviert, K, hat du noch Ergänzungen
182 dazu?

183
184 K: Also, ich möchte zum GRUNDSÄTZLICHEN Thema in der Intervision. Also ICH für MICH
185 hätte eben eher das Bedürfnis zum grundsätzliche Sachen im Zusammenhang mit
186 Bedrohung allenfalls was, wie reagiert man persönlich auf das und was kann man allenfalls
187 als Institution machen, weniger jetzt so im Einzelfall, weil jeder ist so individuell. Ich hätte

188 nicht das Bedürfnis den Einzelfall ad hoc zu besprechen, sondern grundsätzlich, wie man
189 das erlebt, wie kann man damit umgehen und was gibt es allenfalls für Massnahmen auf
190 einem Sozialdienst. Ich könnte viel über die Familie erzählen, stundenlang, aber ich glaube
191 das würde es jetzt nicht bringen. Ich habe sicher eine andere Optik als sie, weil ich kenne sie
192 10 Jahre und weiss das Gewalt und Drohung zum Alltag gehören bei dieser Familie innen.
193 Sei es in der Familie selbst aber auch gegen aussen. Damit möchte ich nicht herunter
194 spielen, was da passiert ist, das ist ganz klar, aber ich habe etwas eine andere Optik gehabt,
195 als es passiert ist als du und die Drohung ist auch ihr gegenüber ausgesprochen worden.
196 Das wäre mein Anliegen. Eben wirklich, wie gehen wir, und das haben die meisten von uns
197 bereits erlebt, wenn eine Bedrohung kommt, was will man bei uns, wie gehen wir damit um
198 und wie kann man reagieren, eben, auf der Ebene der Institution, als jetzt einen Einzelfall.
199 Der Einzelfall muss man immer wieder neu betrachten, denke ich und entscheiden, denke
200 ich in dem Fall wird es einen bestimmten Weg geben und den gehen wir so, ob der
201 „verhebet“, ob der ausreicht oder so und den gehen wir so, aber ich denke, mein Anliegen ist
202 grundsätzlich darüber zu sprechen.

203
204 A: Also es gibt ja zwei Ebenen, oder. Einmal, ist das Mädchen jetzt sicher? Weist du, ist sie
205 jetzt //sicher?//

206 I: //Nein//, also, die hundertprozentige Sicherheit, die können wir nicht geben,

207 A: //Wissen sie//

208 I: //sie wissen wo sie ist//, das ist auch in der Verfügung gestanden, im Obhutsentzug, was
209 passiert ist/

210 A: Wo sie Arbeitet.

211 I: Und wo sie Arbeitet. Der Vater ist auch bereits dort aufgetaucht, wo sie arbeitet, er möchte
212 mit ihr sprechen, nein sie ist nicht sicher, aber sie wollte auch nicht mehr in (Alternative
213 Institution) bleiben und man kann sie nicht ganz schützen, oder, hat überall Leute, die sie
214 kennen und die könnten sagen ich habe U gesehen.

215
216 A: Mhm, mhm.

217
218 K: Aber eben, noch eine andere Frage, es gab noch eine dritte Frage. //Gegenüber uns//
219 denke ich.

220 A: //Gegen über uns//

221 K: Die Frage haben wir jetzt verstanden, denke ich. Die Frage ist was kann man von der
222 Seite der Institution, von Seite des Arbeitgebers machen, wie kann man damit umgehen, wie
223 geht man mit so einer Situation um, wenn man in so eine Situation hineingerät.

224
225 I: Mhm.

226
227 K: Ist für mich die Fragestellung und //nicht//

228 I: //Nicht der Fall//, ja, oder es gib Situationen, wir haben auch noch kurz gesagt, wenn man
229 beispielsweise jemandem die Kinder weg nehmen muss gegen Willen, wegen einem
230 Obhutsentzug, da kommen, da kommen auch Drohungen. Das kann jedem von uns in
231 IRGEND einer Situation, man möchte kein Geld geben oder nicht geben können, oder solche
232 Sachen, es braucht, es spielt keine Rolle eigentlich, was die Ausgangslage ist. Es spielt
233 vielleicht ein bisschen eine Rolle, dass eine gewisse Unberechenbarkeit jetzt dort ist und so,
234 ist vielleicht jemand anderes etwas sturkturierter, oder die Gefahr, die Gefahr kann man ja so
235 oder so nicht, ausschliessen.

236
237 C: Also ich bin jetzt froh, es ist jetzt wirklich ein aktueller Fall, so, du hast ausführlich erzählt
238 hast, das ist wirklich ein aktueller Fall.

239
240 I: Ja, ja.

241

242 C: Ich habe die Gesichter betrachtet, kopfschütteln bis „geits no“ und selber Betroffenheit. Du
243 hast deine Ergänzungen soweit gemacht. Mich würde noch wunder nehmen, wir sprechen
244 jetzt nur rein, rein Klärungsfragen. Betreffend der Situation die du erzählt hast, wie geht es
245 weiter und das was passiert ist, die Fragestellung so, gibt es da noch Klärungsbedarf.

246
247 (...)

248
249 C: Du hast erzählt, wie es dazugekommen ist, was du bisher unternommen hast, was mit der
250 Polizei gegangen ist und was nachher weiter gelaufen ist.

251
252 K: Also für mich ist noch nicht klar, also in dem Moment indem eigentlich das Telefon
253 gekommen ist wo die Bedrohungssituation ausgelöst hat, da hättest du scheinbar wie
254 irgendwie Hilfe gebraucht und offenbar nicht erhalten. Habe ich das richtig verstanden? Oder
255 gibt es, vielleicht ist die Leitung nicht da gewesen, die Situation nimmt mich wunder, du hast
256 dort etwas gebraucht und bist relativ hilflos gewesen das zu erhalten. Hast es nicht erhalten
257 können. Kannst du das noch einmal, ein bisschen?

258
259 I: Ja, das ist noch schwierig. Nicht gewusst, was ich wirklich brauche. Es ist halt grad auch
260 niemand von der Leitung da gewesen, ich habe das wie nicht so abgeben können, das wäre
261 so ein bisschen das Bedürfnis gewesen, „iiiih Hilfe“, das natürlich auch ein bisschen/

262
263 C: mhm

264
265 I: Ausser Y, der natürlich auch nicht SOO zuständig war, hatte ich mehr so das Gefühl: das
266 übersteigt jetzt meine/, wo ich gerade nicht mehr weiss wie ich, ja eben, ich kann die KESB
267 informieren, ich kann dort und dort informieren, aber wer übernimmt jetzt, wer trifft die
268 Entscheidungen. So, eine KESB weiss nicht wie weiter, oder wer, soll ich jetzt die Polizei
269 einschalten oder nicht, habe wie so für mich nicht gewusst gehabt, anzeigen, alle haben so
270 auf mich ein, alle haben mir so gesagt, zeig an, zeig an, Y hat gesagt zeig an, sonst hat er
271 gewonnen und mir geht es nicht um das gewinnen, aber ich habe so gemerkt, das doch
272 auch, die Erwartungen und eh ja, ich hatte einfach weiche Knie. Ich ging eine Zigarette
273 rauchen mit (Name) und das weil, die, die oder es ist ja WAS er gesagt hat ist das eine und
274 WIE er es gesagt hat ist das andere, oder das ist SOO hasserfüllt gekommen, mit so einer
275 Wucht und das habe ich nicht erwartet. Und das hat einen, ja hat mich, hat mir weiche Knie
276 gemacht. Und da war einfach Mittagszeit gewesen (...).

277 Aber vielleicht noch was es gemacht hat mit mir, es waren so Überlegungen wie, ich habe
278 mir überlegt, mich aus dem Telefonbuch herauszunehmen, ich bin drinnen, eigentlich wegen
279 meinen Kinder, dass ihre „Gspändli“ meine Kinder finden würden, wobei jetzt läuft ja eh alles
280 über Natel, aber das ist zum Beispiel etwas, das ich denke, ja, ich nehme mich dort raus, ich
281 lasse mich dort austragen, dass nicht jemand mich so finden könnte, wo ich wohne oder so,
282 das sind so Überlegungen, welche ich mir seither auch mache.

283
284 C: Mhm. Gibt es noch andere Sachen? (...) (mit lachen aufgelöst). Irgendwie macht es mit
285 einem einfach so eine Hilflosigkeit. Ich wollte dich nicht bedrängen.

286
287 B: Für mich ist auch noch, ist es zeitlich auch noch gewesen. Oder, für mich ist eben schon
288 noch die Frage, ist es eine dumme Zeit gewesen über Mittag, wo sonst in Haus niemand
289 herum ist oder HABEN wir wirklich auf der GEMEINDEVERWALTUNG jemanden, den wir
290 angehen könnten, es ist klar, die Leitung so, aber FÜHLT sich danach jemand ganz
291 zuständig für solche Fälle. Das weiss ich schlichtweg nicht, das wäre etwas, was mich schon
292 noch interessieren würde.

293
294 C: Das ist jetzt bereits weiter, das ist jetzt nicht eine //Klärungsfrage//

295 B: //NEIN//, die Kernfrage ist, ist es eine Frage der Zeit gewesen, oder wenn es das nicht ist,
296 wäre vielleicht die Frage, haben wir im Haus, haben wir irgendwie ein Schema, einen Ablauf,

297 ist das bereits einmal durchdacht worden, in der ganzen Gemeindeverwaltung, wer ist für so
298 etwas zuständig.
299
300 I: Mhm, mhm.
301
302 C: Aber, wir sind jetzt bereits bei der Lösungssuche. Wir sind bereits, bereits viel weiter. Aber
303 ich möchte eigentlich J (Fachbereichsleiterin) später auch Fragen, du hast von einem
304 Leitfaden gesprochen, von der Institution her, gibt es da irgend etwas, du hast gesagt, wer ist
305 zuständig intern, oder
306
307 B: Ja, es ist ja die Frage, ist jemand überhaupt, fühlt sich jemand in der ganzen
308 Gemeindeverwaltung, nicht zuständig, aber an wenn kann man eigentlich gelangen, wenn
309 man in eine Situation kommt, in der man einfach unmittelbar Hilfe braucht.
310
311 A: Ja, ich weiss nicht. Die Polizei vielleicht.
312
313 C: Also das erste, was du ja gemacht hättest, wäre ja zu (Fachbereichsleiterin) oder zu
314 (Sozialdienstleitung), aber die sind da in dem Moment einfach nicht da gewesen. Das wäre
315 glaub ich das erste, was ich gemacht hätte.
316
317 I: Das hätte ich natürlich gemacht, wenn jemand von ihnen da gewesen wäre, ja, ja.
318
319 C: Die sind nicht da gewesen und dann.
320
321 I: Besprechen
322
323 (I und C sprechen gleichzeitig, unverständlich)
324
325 C: Genau. Gehe ich zur KESB, gehe ich zur Polizei und wer auch immer.
326
327 I: Und (Name der Institution) habe ich angerufen, weil ich abgemacht habe, dass ich etwa
328 um halb zwei bei ihnen bin mit diesen Sachen, weil ich habe anschliessend ja dann Termine
329 gehabt am Nachmittag, ich hätte, es hat relativ pressiert, deshalb auch über Mittag, das ich
330 das Zeug hätte bringen können und nachher meine anderen Termine wahrnehmen. Das ist
331 ja ein bisschen hineingedrückt gewesen, oder, das ist so kurzfristig gewesen alles.
332
333 C: Ist es für dich auch eine Schwierigkeit gewesen, eben selber entscheiden zu müssen, wie
334 es jetzt weiter geht, das du nicht mit jemandem wie besprechen konntest? Was hast du
335 gemacht in dieser Situation?
336
337 I: Ja, es ist mehr so gewesen, ja ist jetzt das, ja soll ich jetzt wirklich die Polizei anrufen, was
338 können die denn tun, jetzt ist es ja, was bringt es, wenn ich es bei ihnen deponiere, ist das
339 nicht übertrieben. Aber ja. (..) Und dann denke, nein, deponieren hilft, vielleicht liegt das an
340 mir, ich musste es auch ein bisschen los werden, wie auslagern und ein bisschen ein Netz
341 um mich herum haben, wo ich ja, nicht einfach alleine (..) bin. (...)
342 Und auch gemerkt wie die KESB, wie dann die KESB nicht wusste was sie sollen, wie ICH
343 nachher die KESB und (Name der Institution) vernetzten musste, weil jede hat, ich habe
344 plötzlich gemerkt, die suchen beide Lösungen für U und tun nicht, ja koordinieren nicht, oder
345 die KESB hat etwas gesucht wo U hin könnte, weil man hat gesagt, die ist akut gefährdet
346 und (Name der Institution) hat gesucht. Und dann habe ich gesagt, telefoniert einmal
347 miteinander und dann war die KESB wirklich sehr froh, dass (Name der Institution) bereits
348 (Name der Alternativen Insitution) organisiert hatte.
349
350 (...)
351

352 C: Ich komme noch einmal, ich versuche es noch einmal herunter zu holen. Mir geht diese
353 Frage nicht auf. Was, gibt es einen Leitfaden, gäbe es irgend etwas, wie du es vorhin bereits
354 einmal erwähnt hast, du hättest Verantwortung abgeben wollen, aber die nächsten Schritte,
355 jemand der nun gesagt hätte jetzt machen wir das, das und das. Ich verstehe, dass man
356 selbst „im Züg isch“, ich habe das auch erlebt, da kann man nicht das, das, das. Und eben
357 auch, eben einen Leitfaden. Und das andere, was machst du persönlich mit diesen
358 Gefühlen, was gibt es da für Möglichkeiten. Oder, ich denke das ist sehr schwierig, da kann
359 man nicht alleine, da braucht man eben eine Umgebung.

360
361 I: Mhm, mhm.

362
363 C: Darum möchte ich schon noch einmal die Frage stellen, von der Anzeige, du sagst du
364 hast keine Anzeige gemacht weil du zu fest Angst gehabt hast. Du hast abgewogen, wegen
365 einer Anzeige. Was hast du abgewogen im Kopf, wie läuft das ab?

366
367 K: Also ich bin ja auch schon bedroht worden. Da war als aller erstes für mich wichtig
368 gewesen, dass ich nicht alleine bin. Das heisst, wenn ich alleine bin auf dem Sozialdienst
369 dann bin ich verloren. Das irgend ein Mensch da ist, wo du hingehen kannst und wo du
370 erzählen kannst und das hast ja du letztlich auch gemacht.

371
372 I: Mhm!

373
374 K: Weil ich denke das ist das allerschlimmste, für mich, weil ich denke die meisten haben
375 doch das Bedürfnis nicht alleine zu sein damit, sondern das du teilen kannst, loswerden,
376 irgendwie erzählen kannst. Denn ich denke auch, „gäll“ jetzt nicht falsch verstehen, aber du
377 verlierst auch die Objektivität, wenn du Angst bekommst

378
379 I: Ja.

380
381 K: Dann auf einmal wird das RIESIG das gibt eine riesige Bedrohung und du weist überhaupt
382 nicht mehr, wie du damit umgehen sollst, kannst überhaupt nicht mehr an den Platz
383 hinstellen, wo das hin gehört. Wenn du es erzählen kannst, passiert das bereits das erste
384 mal, aber es verliert ein bisschen von dem unheimlich riesigen, wo du nicht mehr weisst, wie
385 du dich verhalten kannst, in dem Ganzen drinnen. Das ist für mich etwas vom zentralsten
386 irgendwo, das gewährleistet werden können muss auf so einem Dienst.

387
388 I: Mhm

389
390 K: Ja, ich denke dass das möglich ist, zumindest. Das ist das erste Bedürfnis, welches ich
391 habe, nicht die Polizei und die KESB oder was auch immer. Aber das ich das überhaupt
392 deponieren kann. Eben, du bist nicht immer da (deutet auf Fachbereichsleiterin) und der
393 (Leiter Sozialdienst) ist auch nicht immer da. Die Vorgesetzten, das ist nicht gesagt, dass die
394 da sind, dass du es dort deponieren kannst, oder. Das wäre natürlich praktisch, aber die sind
395 nicht immer da, das ist klar.

396
397 I: Gut, das ist effektiv, das ist GENAU so, wie du jetzt gesagt hast, es ist, man ist nicht mehr
398 objektiv. Und man, ich habe gemerkt, ich weiss ja nicht ob ich da jetzt „hypere“, dramatisiere
399 ich da, ist das alles gar nicht so schlimm, ist das gar nicht so ernst zu nehmen, oder ist da
400 WIRKLICH/ ich bin immer etwas erschrocken, wenn mir jemand gesagt hat, ja du musst die
401 Polizei, du musst eine Anzeige machen, ist es jetzt wirklich so schlimm. Und jemand, der mit
402 einem reflektiert und jemand der einen wie spiegelt und sagt, ja, das finde ich jetzt auch oder
403 warte noch schnell ein bisschen, das, das braucht man, das hätte ich so gebraucht in diesem
404 Moment, ob meine Einschätzung, von diesem Telefonat, ob meine Einschätzung überhaupt,
405 dass ich ja, dass ich irgendwo wie, das es irgendwo Resonanz hat. Weil es ist effektiv so,
406 man weiss nicht mehr, ja tue ich da/ soll ich das gar nicht so dramatisch nehmen oder ist das

407 wirklich eine Grenze/ also dass es eine Grenzüberschreitung ist, ist klar. Aber ist das jetzt
408 wirklich so ernst zu nehmen oder nicht, ich meine wir haben bereits öfter Leute am Schalter
409 gehabt, dass weiss das „Seki“ auch, der unzufrieden ist und der ein bisschen „tobet“, ja, wie
410 ernst nimmt man das/
411

412 A: Aber für mich hat das schon noch eine andere Dimension. Klar sind wir schon alle einmal
413 bedroht worden, ich auch. Aber SO. So wie das dir passiert ist, das ist natürlich schon noch
414 eine andere Dimension. Das ist ABSOLUT sexistisch. ABSOLUT unter der Gürtellinie gegen
415 eine Frau, oder. Und wir sind mehrheitlich Frauen hier, oder, und darum, weisst du wenn wir
416 zu den Lösungen kommen, mich macht das wahnsinnig wütend, was sich so ein Typ heraus
417 nimmt. Ich habe das bereits gesagt. Wir haben bereits darüber gesprochen. Und ich finde
418 einfach, das geht nicht. Das ist eine andere Dimension, als einer der FLUCHT und AUSRUF,
419 über Gott und die Welt und am Schalter gipfelt und Sachen nicht, und all die Sachen. Das ist
420 ganz etwas anderes. Aber einer der solche Wörter benutzt und dich ganz persönlich meint,
421 obwohl er dich nicht kennt, weiss du. Das finde ich das Unerträgliche, eigentlich an dem Fall.
422 Wenn einer, sogar wenn einer mir sagt, du bist ein Arschloch, finde ich, ja. Da würde mir
423 auch nicht in den Sinn kommen, eine Anzeige zu machen, ich würde einfach sagen, so nicht
424 mit mir sprechen und du bist draussen, oder. Du hast in dem Büro nichts verloren, jetzt, oder.
425 Und wenn der geht, ist es gut. Weisst du, weisst du was ich meine?
426

427 K: Ja, ja, ich meine schon Bedrohung, nicht nur einer, der etwas los wird, sondern wirklich
428 Bedrohungen, ich meine schon das, natürlich.
429

430 A: Jaja.
431

432 K: Aber dort denke ich, ist natürlich dann schnell etwas, wenn so etwas ausgesprochen ist,
433 es ganz schwierig ist, noch bei sich selbst bleiben zu können. Und ich denke natürlich auch
434 die Objektivität vom Ganzen. Also, das ist eine massive //Grenzüberschreitung//
435

436 A: //Also SO//, so etwas, das ist mir noch nie passiert.
437

438 K: Mhm.
439

440 A: Das ist mir noch nie passiert.
441

442 B: Eben, wenn sie allgemein ausrufen, oder, finde ich auch, ist es eine Zumutung, dass man
443 überhaupt so ausruft in meinem Büro, (Name Klient) zum Beispiel. Weisst du, ich kann auch
444 sagen jetzt ist gut, jetzt ist fertig, oder/
445

446 K: Aber das ist noch nicht eine Bedrohung in dem //Sinne//.
447

448 A: //Aber// das ist ein Frust, oder, das ist/ finde ich auch eine Zumutung, oder/. Oder eben, so
449 Leute wie der (Klientenname), der ist einfach behindert, oder, das kann ich gar nicht ernst
450 nehmen. Aber so was, das finde ich eben ganz persönlich. (..) Das ist ganz unerträglich und
451 oder und ich finde wirklich, MUSST du ein Zeichen setzen. Das finde ich ganz unerträglich,
452 dass ein Typ, so etwas machen kann. Und noch wieder in das Haus hier rein kommen kann.
453 Find ich, find ich/
454

455 I: Mhm
456

457 A: Der muss sich, der kann das nächste Mal wieder genau so tun und wenn das, wenn das
458 vielleicht auch so emotional ist, im Moment für ihn und drei Stunden später sagt er, ja ich
459 habe es nicht so gemeint. Nein, also so einfach würde ich dem das nicht machen.
460

461 I: Aber es ist eben effektiv die Frage, was macht man nachher, mit so etwas. Weil ich glaube,
462 meine Angst, dass der nach/ das der jetzt die dreissig Tage absitzen müsste und nachher
463 noch „gladener“ ist und mich dann wirklich wahrnimmt als ich und dann plötzlich sagt, also
464 jetzt, die muss nicht meinen und mich dann so „uf der Piggä het“, weil ich dann die bin, die
465 es ausgelöst hat, oder die, die ihn angezeigt hat.

466
467 A: Musst den DU anzeigen? Oder kann das beispielsweise der Arbeitgeber machen? //Also
468 ich weiss//

469
470 I: //Ja//

471
472 A: Du, ich //weiss das gar nicht//.

473
474 I: //Ich weiss nicht.// Ist das Official/ Ich weiss eben gar nicht, nein, es müsste eben glaub
475 schon ich, ich weiss nicht mehr was der gesagt hat, genau, an der Sitzung, aber eigentlich
476 spielt es nicht so eine Rolle, weil es ist auf Grund von dem Vorkommnis, das ich quasi
477 weitergemeldet habe. Oder, vielleicht ist es gar nicht so, spielt gar nicht so eine Rolle, wer
478 schlussendlich die Anzeige gemacht hätte. Und das ist, in dem Clinch bin ich immer noch,
479 sie haben mir gesagt, bei der Polizei, ja wir tun es einmal VORERST, wir schreiben, dass sie
480 VORERST nicht anzeigen.

481 Ich gehe ja morgen mit U zu der Opferberatungsstelle. Das haben sie empfohlen, eigentlich
482 weil sie auch am überlegen ist, ihre Eltern anzuzeigen. Sie möchte eigentlich ihre Eltern
483 anzeigen. Und mir haben sie ja gesagt, in (Ort) auf der Opferberatungsstelle, also
484 telefonisch, dass ich auch Anrecht hätte, mich beraten zu lassen, was ich machen soll im
485 Falle einer Anzeige und so und was dabei herauskommen könnte. Und ich werde das
486 morgen versuchen auch noch ein bisschen einzubringen, ja was das heissen würde. Aber es
487 ist wirklich noch verrückt, dass einem wie so ein bisschen, ja wie der Y gesagt hat, es ist
488 wirklich verrückt, dass man eigentlich Angst haben muss, wenn man sanktioniert in irgend
489 einer Form, dass das nachher zurück kommt. Das darf nicht sein.

490
491 A: Eben, der darf auf die Gemeindeverwaltung kommen, wie wenn nichts wäre und erhält
492 noch Sozialhilfe.

493
494 I: //Ja, der Vater ist ja//

495
496 A: //Das ist eigentlich// //ungeheuerlich//

497
498 I: //Der Vater ist ja//, oder ist ja nachdem, genau zu dem Zeitpunkt, als wir hier Sitzung
499 hatten, ist er auf der Einwohnerkontrolle für den Schweizerpass fragen gegangen.

500
501 A: Jaja das hast du erzählt, das ist natürlich ganz dumm.

502
503 I: Und hat gesagt, er bringe ein Arztzeugnis, das er die Kurse nicht machen kann.
504 (gepresstes Lachen) Also es scheint ihnen gar nicht so bewusst zu sein, dieser Familie, wie
505 sie wirken.

506
507 A: Ja.

508
509 I: Oder jetzt eben, wie der Vater sagt, ja die haben gelogen, die Polizei lügt, meine Frau hat
510 das nicht gesagt, das ist so unberechenbar, in dem Ganzen, wenn du so merkst, die haben
511 eine andere Wahrnehmung, wie eine andere, du bist so, ja, das Unberechenbare ist, glaube
512 ich eben schwierig, in so einem Fall.

513
514 C: Du hast vorhin noch gesagt, von der Objektivität, die verloren gegangen ist. Jetzt ist Zeit
515 vergangen,

516
517 I: Mhm.
518
519 C: du bist immer noch sehr emotional.
520
521 I: Mhm.
522
523 C: Oder (sie lachen gemeinsam). Wenn du es jetzt mit Abstand anschaust. Was denkst du,
524 was hätte dir im Moment gut getan? Was hättest du gebraucht? Eine Ansprechperson,
525 denke ich/ Ich habe versucht so Punkte aufzuschreiben.
526
527 I: Mhm. (...) Schon irgendwo das strukturiert thematisieren, das was wir jetzt eigentlich heute
528 machen, wie so, ich glaube es ist so ein Prozess, wo ich wie auch sagen muss, ok, jetzt ist
529 es dann aber auch, irgendeinmal ist es dann auch einmal gegessen. Abgesehen davon,
530 dass es nicht vorkommen sollte, dass es einen wie A gesagt hat, macht es einen auch
531 wütend, einfach, dass so einer/ Aber dass es wie so, dass ich es wie auch einmal abhacken
532 kann, für das bräuchte es schon, dass es eben nicht, dass es nicht/ dass es nicht unter den
533 Teppich gekehrt würde und sagen, das ist jetzt passiert, aber es kommt nur alle zwei Jahre
534 einmal vor oder alle fünf Jahre, darum nehmen wir das jetzt nicht so ernst. Das darf nicht
535 sein. Ich glaube dann kommt wie so noch ein Gefühl hinzu von Unverständnis oder von, HE,
536 es ist aber etwas, merkt ihr denn nicht/ es ist doch etwas, das einen durchrüttelt. Und und
537 irgendwo ein bisschen Rückendeckung zu haben, für das man es auch darf thematisieren
538 ohne/ darum sage ich strukturiert, nicht immer darüber sprechen, bei jeder Kaffeepause und
539 mit jedem und jeden Tag und so. Aber dass es so wie, so wie einen Platz erhält, wo es eben
540 Platz hat und dann ist nachher auch wieder gut. Darum bin ich froh, dass wir das jetzt heute
541 in dieser Form darüber reden, dass ich es nachher auch abschliessen kann, in der Hoffnung,
542 es passiert nichts mehr, denn der Fall geht weiter, ich bin trotzdem noch „drinn“ dort, ich
543 werde den vielleicht auch einmal sehen.
544
545 K: Mhm. Eben ich denke du bist auch so stark „drinn“ weil es gibt immer wieder neuer Stoff
546 bei dem Fall.
547
548 I: Mhm.
549
550 K: Das habe ich auch so festgestellt, aber wenn da jetzt U eine Anzeige macht, gegen die
551 Eltern, passiert das nicht einfach so, das läuft nicht ruhig ab, also wenn du, also wenn, da
552 kommt immer wieder neues, immer neues Benzin kommt in das lodernde Feuerchen rein.
553
554 I: Mhm, mhm.
555
556 K: Darum denke ich, ist es emotional auch immer stark präsent, der Fall.
557
558 I: Ja, ja.
559
560 G: Ja, das ist das Eine, das ist der aktuelle Fall, das dünkt mich muss man gut anschauen,
561 was für Interventionen macht ihr. Und das andere ist wie die institutionelle Ebene, das ich
562 denke, es ist klar, wir müssen als Institution eine Haltung haben, wir tolerieren keine Gewalt.
563 Also, darum Gewalt, das kommt nicht, also das akzeptieren wir nicht, sowie in der heutigen
564 Auslage, die wirklich auch wahrzunehmen, es brauch dort wie ein Vorgehen, das klar ist, wie
565 reagieren wir.
566 Meine Erfahrung ist, wenn so, wenn so Drohungen konfrontiert sind, wenn wir es schaffen,
567 direkt darauf zu reagieren, zu sagen, Sie drohen mir oder Sie drohen uns, wie muss ich das
568 verstehen oder was heisst das konkret. Direkt konfrontieren, das habe ich so erlebt, dass
569 das eigentlich eine sofortige Entlastung geben kann, es ist natürlich mit Personen, die man
570 kennt, es gibt auch Situationen, wo man dann selber damit konfrontiert ist. Wenn ich es aber

571 als direkt betroffene nicht schaffe, dann muss es wie eine nächste/ allenfalls Vorgesetzte,
572 dann dort auch anknüpfen.
573 Die Zusammenarbeit mit der Polizei ist etwas, was ich einfach von (Ort) her noch/ als/ sehr
574 entlastend gewesen ist, im Zusammenhang auch mit den Mitarbeiterinnen, welche mit so
575 Sachen konfrontiert gewesen sind, dass sie dort auch eine Ansprech/ sofort eine
576 Ansprechperson gehabt haben, die mich beraten konnte und letztendlich, ich weiss, wir
577 haben verschiedene Male Anzeigen gemacht und das ist immer eine, das ist immer ein
578 schwieriges Kapitel gewesen, die Personen, die Betroffenen mussten SELBER auf den
579 Polizeiposten, die Anzeige machen gehen, du bist als Person halt nachher/ nimmst die
580 Angelegenheit in die Hand, das ist zumindest damals so gewesen. Aber wie die Sachen, ich
581 bin auch aktuell nicht mehr/ seit ich da bin, aber es gibt ja so Vorgehensweisen, von anderen
582 Sozialdiensten, von anderen Stellen, wo das aktuell ist. Und was mich auch noch gut
583 gedünkt hat, das ist/ wir haben in (Ort) damals wirklich eine Erklärung/ wie öffentlich
584 gemacht, ein grosses Plakat auch aufgehängt gewesen, wo es schon klar war, das ist etwas,
585 was wir nicht tolerieren und die Haltung, auch wenn es schwierig gewesen ist, das auch
586 durch/ ja, es ist immer muss man von Fall zu Fall sehen, aber die grundsätzliche Haltung, die
587 wir uns dort auf dem Plakat gegeben haben, das ist eine Stärke gewesen. aber das ist wie
588 quasi auch im Voraus bereits wie klar gewesen, wir haben es besprochen, wir haben uns
589 intensiv auch mit der Polizei damit auseinandergesetzt und das hat eine klare Haltung
590 geben. Wie umgehen mit dem Gefühl, wie gehst du aus dem Büro. Und da gibt es ja ganz
591 viel Materialien, was hat man für Möglichkeiten, ich denke das wäre sinnvoll, wenn wir uns
592 damit befassen würden. Ja.

593
594 (...)

596 C: Mhm. Du hast erzählt jetzt, was du gebraucht hast, ein Stück weit, ich habe gehört was es
597 da braucht/ gegenüber der Person, die am Telefon gewesen ist/ also ich habe von anderen
598 Diensten auch gehört, dass sie eine schriftliche Entschuldigung verlangen. Ich denke, das
599 wäre ja auch noch eine Möglichkeit.

600
601 (...)

603 K: Also wir können bei dem Fall jetzt, wenn wir jetzt trotzdem bei dem Fall sind. Wir haben ja
604 dann Sitzung gehabt mit der KESB, da. Und dort hat man auch darüber diskutiert und die
605 Polizei war da, was macht man jetzt in dem Fall, man hat auch ein bisschen die
606 Einschätzung von dir dort geholt gehabt und man hat gesagt, nichts machen darf man ganz
607 sicher nicht. Also, man hat eine Information weiter gegeben an die Stelle, wo er involviert ist
608 im Zusammenhang genau mit solchen Sachen. Also er ist bereits gewalttätig gewesen, er
609 hat bereist verschiedene Sachen gehabt und für das ist er auch verurteilt geworden, er ist
610 auf Bewährung. Und er ist ja dort wöchentlich, hat dort Sitzungen und man hat es dort hin
611 getragen. Also die Jugendanwaltschaft ist informiert worden und die ist vertreten durch eine
612 Person und mit denen arbeiten wir auch. Man hat es dort einmal deponiert und gesagt, was
613 passiert ist und man hat gesagt im Moment warten wir noch/ wir würden im Moment keine
614 Anzeige machen. Oder wir würden noch überlegen, ob wir eine Anzeige machen. Also ich
615 denke es darf nicht einfach nichts passieren, es muss etwas passieren und die Frage ist was
616 und was ist richtig und was macht sinn und was ist kontraproduktiv, es gibt eben so Sachen,
617 welche die Eskalation, die Eskalation noch steigt und du dann wirklich Angst haben musst,
618 das bringt es ja dann auch nicht, da gibt es Grenzen, denke ich und das ist die Frage, was/.
619 Etwas machen muss man sicher aber was soll man machen, aber da denke ich wieder, ist
620 der Einzelfall so entscheidend, was stimmt und was nicht stimmt, da ist es schwierig generell
621 zu sagen in jedem Fall muss man eine Anzeige machen. Man muss einen anderen Weg
622 finden.

623
624 A: Aber hör einmal, kommt der überhaupt noch zu uns? Kommt der zu dir? Auf den
625 Sozialdienst?

626
627 K: Der wird unterstützt, den habe ich das letzte Mal ungefähr vor drei Monaten gesehen, ich
628 „bsteuä“ den eigentlich nicht hier hin, das ist eine komplizierte Sache, den irgendwo
629 arbeitsmässig zu integrieren, er wird unterstützt über den Vater. Obwohl er achtzehn ist.
630 Aber das ist abgesprochen mit dem Vater, das habe ich ihm auch so gesagt.

631
632 A: Aha, der ist achtzehn.

633
634 K: Der ist achtzehn gewesen. Aber diesen Sommer geworden. Das ist so eine
635 Übergangsphase vom Recht her/

636
637 A: Ich überlege jetzt, also ich überlege wegen Hausverbot, oder, ich meine der weiss nicht,
638 wie du aussiehst. Das ist noch, also ich meine wenn der/ ich meine wenn der auf den
639 Sozialdienst kommt, kann der ja irgend an der Türe lesen gehen, wie die heisst, die da drin
640 sitzt. Weisst du wie ich meine?

641
642 I: Mhm.

643
644 K: Also für mich, ich werde ihm gegen über, ist, ich bestelle ihn nicht hier her wegen dem,
645 informiert ist auch die Jugendanwaltschaft. Aber ich werde ihn wieder einmal sehen, das
646 weiss ich. Aber ich muss ihn bestellen, er kommt nicht einfach. Den muss ich bestellen und
647 ich muss den Druck haben dass er überhaupt kommt. Und was ich mir vorgenommen habe,
648 ich werde ihm sagen, ich hätte vernommen, oder ich hätte Kenntnis davon erhalten, dass er
649 Drohungen ausgesprochen hat, gegenüber anderen, nicht nur jetzt vom Sozialdienst. Wenn
650 er mir/ gegenüber mir einmal Drohungen ausspreche, dann werde ich ihn anzeigen. Das
651 werde ich ihm sagen. Und dann ist wie das Verhältnis klar. Wenn er mir eine Drohung
652 ausspricht, was ich als Drohung empfinde, werde ich das machen. Aber das werde ich ihm
653 sagen. Aber das muss ich für mich so regeln, aber dir gegenüber, logisch, gibt es noch
654 etwas das die Stelle ihm gegenüber regeln muss. Aber ich möchte mir dort so wie den
655 Boden machen und du bereits am Anfang, ich denke sobald du eigentlich die Drohung auf
656 den Tisch bringen kannst, so früh wie möglich, dann kannst du unter Umständen sehr viel an
657 Angst oder an, von dem Unheimlichen kannst du weg nehmen. Wenn du sagen kannst, ja
658 wie meinen sie das ganz genau, was wollten sie mir damit sagen. Und dann kannst du noch
659 sagen, ich möchte, dass sie das wieder zurück nehmen oder entschuldigen, und wenn das
660 passiert geht ganz viel von dem weg, was sonst hängen bleibt. Oder bei dir, da hängt doch
661 die Konfrontation mit dem, was er ausgesprochen hat und das ist das, was manchmal dann
662 rumort in einem drinnen.

663
664 I: Ja, weil diese Situation, die habe ich auch bereits erlebt, dass ich den Leuten gesagt
665 haben, ja wie meinen sie jetzt das und die Leute haben gesagt, lassen sie die Türe besser
666 offen, dann sage ich ja warum, muss ich Angst haben vor Ihnen und so, dann ist es nachher
667 wie gut. Aber hier kann ich wie/ ja das ist viel/ das hat eine andere Dimension.

668
669 B: Ich denke, das was du gesagt hast G, möchte ich wie klar auch offenlegen und klar
670 sagen, das wird hier nicht akzeptiert, das ist irgendwie zu spät. Aber ich finde, das für dich
671 finde ich gut und trotzdem finde ich in so einer Situation .../ ach, das ist klar, der wird
672 unterstützt und klar wie, wir, also unser Dienst schweigt eigentlich jetzt. Man hat es gegen
673 aussen deponiert und der ist jetzt hier und so, aber wir hier konfrontieren ihn jetzt nicht
674 damit, das man das nicht akzeptiert. Ich denke das ist irgendwie trotzdem auch wichtig, du
675 der mit ihm direkt zu tun hast, aber das wir hier alle wie auch geschützt sind, das einfach die
676 Stelle sagt/

677
678 K: Aber hast du eine Idee? Hast du einen Vorschlag?

679

680 B: Nein, also ich denke wie G vorhin gesagt hat, wir sind wie noch nicht so weit, wie jetzt mit
681 einem Plakat oder dass wir uns auch bewusst sind und einfach auch die Haltung gegen
682 aussen präsentieren, das wird nicht akzeptiert.

683
684 I: Aber noch eine andere Frage hier hinzu. Die KESB hat/ jetzt habe ich zwei mal mit dem
685 Vater ja telefoniert, ist er mir gegenüber sehr nett gewesen und er hat sich sogar beim ersten
686 mal fast so ein bisschen/ vom Deutsch her war ich nicht sicher, aber hat sich ein bisschen
687 entschuldigt. Und er sagt mir jetzt mit mir rede er, aber mit der KESB, mit der Frau (Name)
688 nicht, die wolle seine Kultur kaputt machen, es lasse sich seine Kultur nicht kaputt machen,
689 seine Kinder gehörten zu ihm in die Familie und sie wolle er nie sehen und die KESB ist jetzt
690 die böse. Ich bin jetzt in Vaters Augen, bin ich eher wieder ein bisschen die „Liebere“, die ihm
691 Infos geben kann wo seine Tochter ist, wie es ihr geht und so weiter. Und dort habe ich mir
692 aber auch noch an KESB/ oder die KESB ist der Auftraggeber eigentlich, also müssten die
693 nicht, oder was könnten die oder zusammen mit dem Dienst hier, mit der KESB müsste man
694 schon auch noch irgendwie, auch noch hinzunehmen. Oder wenn wir als Dienst dann
695 vielleicht irgendwie die KESB auch noch, ich weiss nicht, oder dass man ihn vielleicht einmal
696 vorlädt, bei der KESB, aber der wird sich wahrscheinlich/ ich weiss auch nicht. Also der Herr
697 (Name) hat noch gesagt, wenn, es sei eigentlich schade gewesen, dass er ihm nicht auch
698 frech vorbeigekommen sei am Abend am Telefon, dann hätte er ihn gerade/ wie hat er
699 gesagt, „päcklet“ oder irgendwie so, dann hätte er wie noch Grund mehr gehabt. Das hat er
700 dann nicht gemacht, weil er wahrscheinlich gemerkt hat, jetzt gilt es ernst.
701 Und was eben auch ist, das Plakat oder was das dann auch immer wäre, genau solche
702 Leute, sehen das dann ja nicht. Oder, genau solche Leute kommen ja dann eben nicht und
703 lesen es vielleicht nicht oder es ist ihnen nicht bewusst. Sie haben so eine andere
704 Wahrnehmung/ eben das ist normal. In der Familie ist Gewalt normal. Also wenn ich sehe,
705 im Polizeirapport, wo das Mädchen ausgesagt hat, von dem Sonntag, an welchem die
706 Polizei kommen musste, wie die „x“ Mal geschlagen wurde, von mehreren
707 Familienmitgliedern über Stunden und danach sagt sie, als sie sich am Nachmittag eine
708 Frucht holen ging in das Wohnzimmer habe sich dort irgendwie die Schwester auch noch
709 gegen sie/ also irgendwie oder, da wird man abgeschlagen stundenlang, dann geht man sich
710 noch eine FRUCHT holen weil man Hunger hat, das ist NORMAL. Und darum denke ich,
711 wissen solche Leute überhaupt wo die Grenzen sind, wo unsere Grenzen sind, haben die
712 überhaupt das Verständnis?

713
714 B: Ich habe das eher so verstanden, dass es mir nachher eine HALTUNG gibt. Und das
715 wissen wir ja vom Systemischen, wenn eine Haltung da getragen ist, von allen hat das eine
716 Wirkung. Und das ist etwas anderes, was Zuhause ist, oder. Ich denke wirklich, das wäre,
717 das wäre auch noch wichtig.

718
719 (...)

720
721 G: Mhm, wobei wenn du natürlich auch eine Haltung hast, das liegt ja dann auch daran, dass
722 man auch hinschaut, und es ist nicht gut/ ja wir wissen das dort seit Jahren auch Gewalt ist.
723 Weil sonst ja, ist es auch weniger gegen aussen getragen worden, aber wir wissen dort ja so
724 viel und ja, wir machen jetzt dort eigentlich nichts, oder.
725 Obwohl es die Möglichkeit gäbe, nach so einem Vorfall, so und jetzt wir wollen das
726 besprechen, oder, wir wollen das auf dem Tisch haben, SO GEHT DAS NICHT, aber, mit
727 allem Verständnis irgendwie für schwierige Situationen und sonst Probleme und Druck und
728 alles. ABER DAS GEHT NICHT, das sind nicht Strategien, die wir akzeptieren, oder.

729
730 (. . .)

731
732 C: Ich blicke auf die Uhr, es ist schon bald zehn Uhr, wir müssen langsam zu einem
733 Abschluss kommen. Wir haben noch gerade so die Richtlinie eingeschlagen, mit

734 Lösungsvorschlägen und diskutiert, das hat dir eigentlich gut getan, habe ich das richtig
735 verstanden?

736
737 I: Mhm.

738
739 C: Was bräuchtest du?

740
741 I: Also, was mir jetzt schon noch so durch den Kopf gegangen ist, ich merke, derjenige, der
742 von der Polizei dabei gewesen ist, an der Sitzung, das war der Einzige, eigentlich, welcher
743 mich gefragt hat und wie geht es ihnen. Also, das habe ich gebraucht. Irgendwie, jemand der
744 fragt. Ja und wie geht es ihnen damit, oder wie geht es ihnen jetzt. Weil es tut einfach schon
745 in einem drinnen und wenn man dann plötzlich merkt, aha ja, das ist wie so, wie so
746 mitgetragen, oder das tut gut, das entlastet auch. Auf irgendeine Art, ich weiss auch nicht, es
747 muss ja nicht einfach so abgeben, aber die Anteilnahme, sage ich mal, die hilft. Und das war
748 so ein bisschen das, wo ich eine Weile lang das Gefühl hatte, ja es interessiert niemanden/
749 Aber also es kommt ein bisschen auf die Tagesverfassung an, was sonst auch noch kommt
750 und aha, jetzt das auch noch, so ein bisschen so.

751
752 C: Und was bräuchtest du hier noch?

753
754 I: (... Sie zögert) Eigentlich nichts so, es ist gut, ich glaube einfach, es wäre gut, wenn wir
755 irgend eine Lösung/ oder Lösung im Sinne von eben, vielleicht wirklich einmal noch vorladen,
756 vielleicht nicht hier, sondern bei der Polizei, einfach vielleicht, ich weiss nicht,
757 Abteilungsleitung und Polizei sagen, so nicht oder irgendwie schon noch so ein Zeichen
758 setzen, ein bisschen als Dienst. Weil ich glaube wenn wir geschlossen, mit einer Haltung da
759 stehen, dass da nicht das Gefühl hat, bei dieser, die tut jetzt mir extra böse und diese wäre
760 sicher lieber oder der oder so, das ist gefährlich, glaube ich, wenn es so personifiziert wird,
761 aber wenn wir als Dienst signalisieren, das geht nicht/ so nicht und dann habe ich auch das
762 Gefühl ist es für jedes von uns auch noch eine Entlastung.

763
764 (...)

765
766 I: Aber ich wäre froh, wenn es irgendwo so etwas gäbe/ aber nachher, dass ich so versuchen
767 werde abzuhacken, aber schon, weil der Fall weiter geht und ich weiterhin konfrontiert bin
768 mit der Familie, bleibt schon so ein bisschen ein Gefühl von Angst da und mit dem Vater ist
769 es im Moment, habe ich gerade so eine Ebene gefunden, die Mutter habe ich nie mehr
770 gehört seit damals und den Bruder auch nicht, aber irgendwie einmal werde ich dem wohl
771 begeben.

772
773 C: Mhm. Haben wir jetzt Abteilungsleitung angesprochen, wir haben dort auch ..., wenn
774 nächstens jetzt eine Möglichkeit eintritt, ihn einmal einladen auch, in deinem Fall auch, weil
775 du hast ja Berührungspunkte und ich weiss nicht, vielleicht spitzt sich das Ganze wieder zu
776 dass du auch eine Strategie hast, wie gehe ich jetzt wirklich vor?

777
778 J: Ja, also, ich habe jetzt extra nichts gesagt, weil es mich gedünkt hat, es ist wie eine
779 andere Ebene noch. Also, die Intervision stören würde. Aber eben, ich bin ja in dieser
780 ganzen Woche nicht da gewesen, die ganzen Abklärungen sind gelaufen gewesen, nachher
781 als ich zurückgekommen bin aus den Ferien, bin ich informiert worden und gesagt, wir
782 nehmen es in die Sitzung hinein, das ist wichtig, wir haben es ja bereits am letzten
783 Donnerstag besprochen. Und ich habe sofort, als ich gekommen bin so reagiert wie du es
784 gesagt hast A, also das kann nicht sein, der bekommt noch Sozialhilfe und nachher dir (K)
785 geschrieben, das müssen wir besprechen, zu zweit, wie können wir da vorgehen und findet
786 sich Berührungspunkt, zwischen Sozialhilfe und Verhalten, nämlich im SHG steht, wenn
787 jemand die Menschenwürde nicht respektiert, da kann man Sanktionen machen, ich habe

788 einmal eine Juristin gefragt, ja was kann man denn für Sanktionen machen, dann hat sie
789 gesagt, ja das ist eine gute Frage.
790 Aber man kann natürlich sich auf das beziehen, das habe ich auch schon gemacht und habe
791 den Artikel zitiert und gesagt und noch einmal etwas und dann wird gekürzt, also bei der
792 Sozialhilfeunterstützung. Und habe das so besprochen, wir sind dann auch nicht mehr weiter
793 zurück darauf eingegangen, ich habe von dir gehört, dass das Ganze/ vorläufig noch nichts
794 machen, bei den Finanzen/ die Finanzen noch kürzen, weil das eben das Ganze noch
795 verschärfen könnte. Und das mit der Anzeige, das ist so, da kann nur die Person, die es
796 betrifft eine Anzeige machen, kein Dienst kann das machen und darum ist eben auch die
797 Entscheidung persönlich und ich hätte wahrscheinlich auch gesagt, ja mach die Anzeige,
798 aber habe dann auch von dir gehört, warum dass du das nicht machen willst und das habe
799 ich auch verstanden. Grundsätzlich ist es so, wir haben ja hier Glück, also, kann man sagen,
800 es ist noch nicht viel passiert oder fast, fast noch nichts und wir haben immer auch nach
801 einem Sicherheitskonzept ja gerufen, und da ist Y zuständig, das wissen wir alle, dass er der
802 Sicherheitsbeauftragte ist und dass er das Sicherheitskonzept gemacht hat und das zur
803 Kenntnis genommen worden ist und wo ihn der (Abteilungsleitung) darauf angesprochen hat
804 und gesagt hat, baulich kann man nichts mehr machen, jetzt mit unseren Sachen, das ist
805 vorwärts und rückwärts abgeklärt. Und dann hat man es auf das neue Gebäude, welches
806 man da baut, dort könnte man dann eben einen Eingang machen, die ganzen Schleusen und
807 so. Aber das ist dann eben noch wieder verschoben worden in die Zukunft, wenn die
808 Verwaltung dann in das neue Gebäude kommt, hier an dem Standort und das ist offenbar
809 jetzt auch wieder geplant, das kommt wieder und aber das geht natürlich seine Zeit. Und das
810 ist ja das eine, sind die baulichen Massnahmen und das andere sind die anderen
811 Massnahmen und da ist es für mich eine Selbstverständlichkeit, wenn ich da bin, das ist, ich
812 bin aus den Ferien zurück gekommen, immer weg gewesen, „x“ Beigen gehabt und sonst bin
813 ich also immer jemand, der immer nachfragt, wie es den Leuten geht, das muss man auch
814 sagen. Aber es sage auch ich immer allen, wenn man irgend etwas hat muss man zu mir
815 kommen und ich bin wirklich auch bis oben aus voll und dann muss man sich Gehör
816 verschaffen und dann bin ich also immer da, das weiss man ja auch.
817 Und von dem her ist für mich, wenn ich etwas gemeldet bekomme, wenn es in Richtung
818 Gewalt ist, ist das erste, was man tut, zusammen sitzen mit den Zuständigen sehen was ist
819 und das ist halt in diesem Fall über (Fachbereichsleiterin) gelaufen und nicht über mich, weil
820 ich nicht da gewesen bin und ich tue jetzt noch reagieren und das haben wir „x“ Mal
821 gemacht, in (Ort) wo ich zuständig gewesen bin, „x“ Mal Leute angeschrieben, ihnen gesagt,
822 so und so geht das, wir akzeptieren Gewalt nicht, es gibt ein Hausverbot oder kein
823 Hausverbot, je nach dem. Also dort hat man das so gehandhabt, dort ist man so
824 vorgegangen, aber wenn ich angegangen werde, ich bin in der ganzen Zeit seit ich hier bin
825 nie in dem Sinne angegangen worden, es hat mir nie jemand gesagt und da muss ich
826 einfach euch sagen, tut das, wenn das so ist, und es hat mir nie jemand gesagt, der hat mich
827 so bedroht und da sollte man etwas machen, aber es ist für mich eine Selbstverständlichkeit,
828 dass man das macht, dass man nachher gemeinsam die Leute einlädt und jetzt da in diesem
829 Fall ist es ein bisschen speziell gewesen, weil ich den eigentlich am Liebsten gleich gekürzt
830 hätte, am Liebsten das ganze Geld gestrichen hätte, das können wir ja eben nicht, das ist
831 klar, aber für mich ist es noch nicht gegessen, man hat in dem Sinne noch gesagt, ich würde
832 mit Y Kontakt aufnehmen, weil der offenbar auch etwas am machen ist, hast du gesagt. Und
833 das mache ich nächsten Montag, das ist so geplant und dem Migrationsamt schreiben,
834 wobei da ist mir in den Sinn gekommen, das Leute, die über zehn Jahre in der Schweiz sind,
835 mit C-Ausweis, dort kann man nichts mehr machen, also von wegen Aufenthaltsbewilligung
836 nicht verlängern oder so in dem Sinne, das geht eigentlich nicht. Aber das andere, das
837 Gewalt und auch Drohungen, Drohungen an und für sich bereits gar nicht drin liegt, ist für
838 mich eine Selbstverständlichkeit, für mich wäre es auch eine Selbstverständlichkeit, dass ich
839 das gemeldet bekommen würde und dass man das schreibt, also das habe ich immer so
840 gehandhabt, ich kenne nichts anderes. Wenn ich eine Meldung von jemandem bekomme,
841 der hat mich bedroht, dann schreibt man und das muss man nicht akzeptieren und dann lädt
842 man die Leute ein zu einem gemeinsamen Gespräch, das ist „Basic“. Und das ist ja auch

843 gemacht worden, man hat das besprochen, das weitere Vorgehen. Ja, dort bin ich nicht
844 dabei gewesen und habe auch im Nachhinein gefunden, nein, das kann nicht sein, das war
845 ja das erste, was ich gemacht habe, dir geschrieben, das müssen wir besprechen, das geht
846 doch nicht. Und für mich ist das Ganze noch nicht erledigt, aus dem Ganzen raus zu
847 kommen ist für mich noch „ob“ und mir kommt nichts Gescheites in den Sinn, was man jetzt
848 da machen könnte, genau, aber wenn ich mit dem Y gesprochen habe und mich noch mit
849 dem Migrationsamt abgesprochen habe, das kann sein, dass das nicht wirklich etwas
850 ausmacht, aber da müssten wir trotzdem sehen, wie es jetzt weiter geht, es ist ja noch die
851 sozialhilferechtliche Situation, dass er Geld erhält und nichts macht. Auf der anderen Seite,
852 wenn man dann interveniert, wie du eben auch gesagt hast, ist es auch wieder/ könnte es
853 auch wieder gefährlich werden, oder ich weiss auch nicht. Weil das habe ich dann mit
854 Entsetzen festgestellt, in den Aktennotizen ist gestanden, dass er dich eben auch schon
855 bedroht hat und ich habe davon nichts gewusst, eigentlich. Und von dem her würde ich jetzt
856 hier die Intervision verlassen und dazu aufrufen, dass man mir das meldet und das geht hier
857 nicht, es kann nicht sein dass irgendjemand so etwas entgegen nimmt und ich weiss nichts
858 davon, also da muss ich schon sagen, oder, das kann wirklich nicht sein. Und vielleicht wenn
859 man dort bereits interveniert hätte, wäre es trotzdem dazu gekommen, das ist klar, aber ja,
860 dass man zumindest eine Deklaration, eine schriftliche ablässt, denke, mit Plakaten
861 aufhängen ist es nicht gemacht, man muss im Mo/ also schon, das ist nicht schlecht, das ist
862 sicher gut, aber man muss im Einzelfall sofort reagieren. Sofort adäquat reagieren, es ist
863 jeder Fall anders und jede Situation anders. Ja, von dem her, also mir ist das selber passiert,
864 mich hat ja sogar einer geschlagen und ich bin ja dann auch zur Polizei gegangen und der ist
865 nachher verurteilt geworden, das habe ich aber nicht erfahren, nur über seinen Anwalt und
866 habe dann eben auch die – wie heisst der/ Opfer/

867
868 I: Drohung und Gewalt.

869
870 J: Eh, für Drohung und Gewalt, gehabt im Büro, welcher das mit mir besprochen hat und die
871 klären auch ab, was weiter geht, wie Hilfe nötig ist, also für das haben wir diese Stelle, die
872 sind eigentlich da Fachstelle, dann wenn es weiter hinaus geht.

873
874 (...)

875
876 A: Darf ich da noch nachfragen, J, hast du da eine Anzeige gemacht?

877
878 J: Ja, ja.

879
880 R: Gell du hast eine Anzeige gemacht?

881
882 J: Ja, ist auch verurteilt worden. Und er hat ja gesagt, er sei auf mich drauf gefallen.

883
884 (Ausrufe)

885
886 J: Ich habe das auch erfahren und ich weiss, wie es tut und von dem her kann ich nur sagen,
887 eben, meldet euch bei mir und dass dir das passiert ist, weil du dein Amt ausübst, das ist
888 einfach, das ist schlimm und bedauerlich und wie es einem nachgehen kann ist mir, also, ja,
889 weiss ich bestens selber auch. Und von dem her, eben, wegen dem Nachfragen, denke ich
890 da ist das Team gefragt, einerseits, aber die Leitung auch. Und wenn es in letzter Zeit, wenn
891 ich es nicht gemacht habe, ist es weil ich die ganze Zeit nicht da war, die //ganze Zeit
892 auswärts bin//

893
894 I: //Jaja, nein, nein, das ist schon so, wir haben uns gar nicht viel gesehen//. Also vom Team
895 haben schon einige nachgefragt. Das schon. Ja, das ist mehr so, eben so ein bisschen gern/
896 eben so wie es jetzt gerade auch sein kann, dass einfach sagst, dass du es mit Y anschaust
897 und das, das „wohlet“ mir, wenn ich so wie, so wie weiss, da geht es wie oben dran, da geht

898 es weiter, ich muss mich da nicht gross, es wird ernst genommen. So. Also, das habe ich
899 schon gewusst, dass es ernst genommen wird, das habe ich sogar, ich habe gemerkt wie
900 ernst dass es die KESB nimmt und dass sie eben den Polizisten, also den Polizeibeamten
901 mitgenommen haben an die Sitzung, war so ein Stück weit, aha nein, es ist wohl doch nicht
902 gerade Nichts. Aber ich weiss, wir haben uns von letzst kaum gesehen. Ich habe übrigens
903 einmal bei (Name KESB) nachgefragt, ob jetzt der Y irgend etwas herausgefunden hat und
904 dann hat sie so gesagt dass die Beige vom M, sie habe alles durch/ oder die Berge von
905 Akten gesichtet, von dem, also das seien Berge von Akten, die bereits über den bestehen.

906
907 B: Aha.

908
909 I: Ja, das sei unglaublich. Und der ist ja achtzehn gewesen.

910 (...)

911 Und das mit dem achtzehn ist eben auch noch, wegen der Anzeige, ich habe zwei Kinder
912 oder und das ältere ist genau gleich alt, wenn der aggressiv werden würde, also ich denke,
913 ja, da geht es einfach nicht nur um mich, da geht es um die Kinder auch noch, weil wenn er
914 etwas machen möchte, könnte er ja dort auch mich treffen damit. Oder es sind wie drei
915 Personen, welche er/ wenn er mich wirklich finden möchte.

916
917 (...)

918
919 C: Ja, ich habe jetzt überlegt, was ist ein guter Schluss für die Frage.

920
921 (Allgemeines Gelächter)

922
923 C: Ich denke, so läuft das, und du bist gestützt denke ich und dass anscheinend doch etwas
924 passiert.

925
926 J: Wir könnten noch eine Schlussrunde machen, dass jeder etwas sagt, was er mitnimmt.

927
928 C: Ja, das ist gut, aber nur ganz kurz und nicht in eine Diskussion ausarten. Machen wir
929 einen Durchgang.

930
931 B: Einfach das Bewusstsein, dass man nicht den Kopf hin hält und die Leute direkt anspricht,
932 wenn eine Drohung kommt.

933
934 A: Wirklich auch, sofort reagieren. Oder bei einem selbst ist es auch auf einmal ein bisschen
935 weiter weg.

936
937 L: Es ist noch schwierig, ich bin auch noch nie direkt betroffen gewesen. Also ich denke,
938 dass man wirklich nicht alleine damit ist.

939
940 K: Und ich denke, es darf nicht passieren, dass jemand alleine ist mit so etwas auf so einem
941 Dienst. Für mich heisst das auch, dass jemandem auch in dem/ weil es ist sehr individuell
942 und da sind ganz viele Risiken/ wie auch du mit deinem Entscheid, dass man tendenziell
943 dann versucht zu unterstützen, wenn wirklich ein Entscheid/ und nicht versucht darüber zu
944 sprechen, über IRGENDETWAS, weil letztendlich trägt nachher die Person die
945 Konsequenzen.

946
947 F: Ich bin noch nie so bedroht worden, aber ich denke, dass ich das mitnehmen kann, dass
948 man sofort reagieren sollte und ihn eben darauf ansprechen.

949

950 E: Ich glaube ich kann mich diesen Stimmen wirklich auch anschliessen, weil das ist für mich
951 ganz klar herausgekommen, das muss angesprochen werden.

952

953 D: Ich bin selber auch noch nie so betroffen gewesen und ich bin ja auch relativ neu in dem
954 Ganzen und bin froh haben wir über das/ ja haben wir das so angesprochen, dass nun für
955 mich klar ist, wie ich reagiere, wenn einmal so etwas ist.

956

957 C: Ich denke auch, das eine ist die Bedrohungsebene, das man das so nicht hin nimmt. Und
958 wenn man dort reagiert und das anspricht. Und auch wenn man das nicht kann, wo man
959 damit hingehen kann.

960 Gut herzlichen Dank!



Bachelor-Thesis (Einzelarbeit)

Eigenhändige Erklärung der Studierenden zur Bachelor-Thesis
(gemäss Art. 64 SPR)

Studierende: (Name, Vorname)	Haldemann Silja
Bachelor-Thesis: (Titel)	Sozialarbeitende zwischen Zuständigkeit und Entlastung Wie Sozialarbeitende in der Praxis Spannungen wahrnehmen und mit ihnen umgehen
Abgabe-Datum: (Tag, Monat, Jahr)	
Fachbegleitung: (Dozent/in)	Prof. Dr. Martin A. Graf

Ich, obgenannte Studierende / obgenannter Studierender, habe die obgenannte Bachelor-Thesis verfasst.

„Ich erkläre hiermit, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss aus Quellen entnommen wurden, habe ich als solche gekennzeichnet. Mir ist bekannt, dass andernfalls schriftliche Arbeiten gemäss Artikel 23 Absatz 1 KNR mit der Note 1.0 bewertet werden.“

Ort, Datum:		Unterschrift:
-------------	--	---------------



Bachelor-Thesis

Studierende/r: (Name, Vorname)	Haldemann Silja
Bachelor-Thesis: (Titel)	Sozialarbeitende zwischen Zuständigkeit und Entlastung Wie Sozialarbeitende in der Praxis Spannungen wahrnehmen und mit ihnen umgehen
Abgabe-Datum: (Tag, Monat, Jahr)	
Fachbegleitung: (Dozent/in)	Prof. Dr. Martin A. Graf

Einwilligung zur Aufnahme der Bachelor-Thesis in die Bibliothek des Fachbereichs Soziale Arbeit

Bachelor-Thesen ab Note 4.0, welche nicht unter eine Geheimhaltungsvereinbarung fallen, werden in die Bibliothek des Fachbereichs der Sozialen Arbeit aufgenommen (in Papierversion).

Ziffer 2.5 der Politik der Berner Fachhochschule bezüglich Immaterialgüter³⁷ besagt, dass Immaterialgüter aus einer studentischen Arbeit (z.B. Projektarbeit, Bachelor- oder Masterthesis) der/dem Studierenden gehören.

Nach Art. 67 des Zulassungs- und Studienreglements³⁸ liegt das Recht auf Veröffentlichung einer studentischen Arbeit bei der Verfasserin oder dem Verfasser³⁹.

In begründeten Fällen kann die Fachbegleitung gegen die Aufnahme der Bachelor-Thesis in die Bibliothek ein Veto einlegen.⁴⁰

Die Verfasserin / der Verfasser erklärt sich einverstanden, dass die vorliegende Arbeit in die Bibliothek des Fachbereichs Soziale Arbeit aufgenommen wird (ab Note 4.0).

Ort, Datum:		Unterschrift:
-------------	--	---------------

Das ausgefüllte und unterzeichnete Formular wird als letzte Seite in die Bachelor-Thesis eingebunden.

³⁷ Siehe http://www.bfh.ch/bfh/rechtliche_grundlagen.html (zuletzt besucht am 2. Juli 2013).

³⁸ Siehe Zulassungs- und Studienreglement zum Erwerb des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit (ZulStudR SA BSc), in Kraft seit 1. August 2013, Art. 67).

³⁹ Möchte die Verfasserin oder der Verfasser die Bachelor Thesis zusätzlich veröffentlichen und zwar mit dem Hinweis, dass es sich um einen Text des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule handelt, braucht es die Genehmigung der Studiengangleitung (siehe Art. 67 des Zulassungs- und Studienreglement).

⁴⁰ Siehe Konzept zur Ablage der Bachelor- und Master-Thesen sowie MAS-Arbeiten am Fachbereich Soziale Arbeit, Oktober 2013.