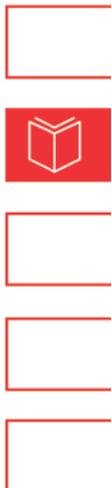


Beatrice Glaser

# Legitimationsstrategien von Professionellen in der Sozialen Arbeit

Vom Umgang mit dem Datenschutz in der Sozialhilfe

Master-Thesis des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit  
der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich  
August 2016



Sozialwissenschaftlicher Fachverlag Edition Soziothek  
Die Edition Soziothek ist ein Non-Profit-Unternehmen des Vereins Alumni BFH Soziale Arbeit

Schriftenreihe Master-Thesen des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit  
der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich

In dieser Schriftenreihe werden Master-Thesen von Studierenden des Kooperationsstudiengangs Master  
of Science in Sozialer Arbeit der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich publiziert, die mit  
Bestnote beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.

Beatrice Glaser: Legitimationsstrategien von Professionellen in der Sozialen Arbeit. Vom Umgang mit  
dem Datenschutz in der Sozialhilfe

© 2016 Edition Soziothek Bern  
ISBN 978-3-03796-598-6

Edition Soziothek  
c/o Alumni BFH Soziale Arbeit  
Hallerstrasse 10  
3012 Bern  
[www.soziothek.ch](http://www.soziothek.ch)

Jede Art der Vervielfältigung ohne Genehmigung des Verlags ist unzulässig.

# Legitimationsstrategien von Professionellen in der Sozialen Arbeit

---

Vom Umgang mit dem Datenschutz in der Sozialhilfe

---

**Verfasserin:** Beatrice Glaser, Moserstrasse 30, 3014 Bern

**Studienbeginn:** Herbst 2011

**Master in Sozialer Arbeit,** Bern | Luzern | St. Gallen | Zürich

**Fachbegleitung:** Prof. Dr. Mathias Lindenau

**Abgabedatum:** 12. August 2016

## Abstract

Sozialarbeitende in der Sozialhilfe werden in ihrem Berufsalltag angehalten, in die Privatsphäre von Klientinnen und Klienten einzugreifen. Die Privatsphäre wird durch das Verfassungsrecht sowie durch zahlreiche Datenschutzregeln geschützt und Eingriffe in den privaten Informations- und Geheimbereich müssen entsprechend legitimiert werden. In der vorliegenden These wurde der Frage nachgegangen, welchen Legitimationsstrategien sich Sozialarbeitende in der Sozialhilfe bedienen, wenn sie ebensolche Eingriffe vornehmen. In methodologischer Hinsicht wurde sowohl theoretisch wie empirisch in Anlehnung an die Dispositivanalyse und die Verfahrensweise der Grounded Theory gearbeitet. Im Resultat zeigt sich, dass insgesamt wenig Wissen und systematischer Umgang mit datenschutzrechtlichen Problematiken bestehen. Allerdings lässt das Material eine Tendenz zur paternalistischen bzw. effizienzorientierten Einschränkung der Sozialarbeitenden in die Privatheit der Klientel erkennen. Ökonomisierung und Risikoausrichtung aufseiten des Dispositivs sowie ein Technologiedefizit und mangelnde berufsethische Reflexion wie Praxis seitens der Sozialen Arbeit könnten Erklärungsansätze dafür sein, weshalb die Soziale Arbeit in der Sozialhilfe mit einer fortschreitenden Deprofessionalisierung rechnen muss. Die Resultate der These bieten eine Möglichkeit, das eigene sozialarbeiterische Handeln und die gewählten Legitimationsstrategien zu reflektieren.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 AUSGANGSLAGE</b>	<b>5</b>
<b>2 THEORETISCHE UND METHODOLOGISCHE ÜBERLEGUNGEN</b>	<b>7</b>
2.1 DISPOSITIVANALYSE	8
2.2 KONZEPTIONELLE SCHRITTE IM FORSCHUNGSPROZESS, GÜTEKRITERIEN UND GROUNDED THEORY	9
<b>3 DISKURSFELD UND SETTING</b>	<b>13</b>
3.1 DER LIBERALE DISKURS VON PRIVATHEIT	13
3.2 LIBERALE PRIVATHEIT UND IHRE KONKRETISIERUNG IM DATENSCHUTZ	17
3.3 SPÄTMODERNE TRANSFORMATION: WANDEL DES SOZIALSTAATS, RISIKO UND AKTIVIERUNG	19
3.4 DAS SETTING SOZIALHILFE	23
<b>4 LEGITIMATIONSSTRATEGIEN UND RECHTFERTIGUNGSORDNUNGEN</b>	<b>31</b>
<b>5 DISKUSSION UND INTERPRETATION DER ERGEBNISSE</b>	<b>41</b>
5.1 REKONSTRUIERTE LEGITIMATIONSSTRATEGIEN	42
5.1.1 HANS: SICH WIDERWILLIG FÜGEN	42
5.1.2 BARBARA: BESCHÜTZEN UND STRAFEN	46
5.1.3 CLAUDIA: EFFIZIENT UND PRAGMATISCH ARBEITEN	53
5.1.4 MARKUS UND MELANIE: SICH AN DIE VORGABEN HALTEN UND ANERKENNUNG EINFORDERN	58
5.1.5 FRANZ: EINFACH EINMAL MACHEN	66
5.2 ZUORDNUNG DER STRATEGIEN ZU DEN RECHTFERTIGUNGSORDNUNGEN	70
<b>6 FAZIT UND AUSBLICK</b>	<b>74</b>
6.1 ÜBERHANG VON EFFIZIENZ UND PATERNALISMUS	74
6.2 DAS FEHLEN DER POLE: MARKT UND ETHIK	75
6.3 TECHNOLOGIEDEFIZIT UND WIRKUNGSFORSCHUNG	78
6. 4. STRATEGISCHE VERWENDUNG VON BEGRIFFEN AUFGRUND RADIKALER REFLEXIVITÄT	81
<b>7 SCHLUSS</b>	<b>83</b>
<b>8 LITERATUR</b>	<b>84</b>
<b>9 PERSÖNLICHE ERKLÄRUNG EINZELARBEIT</b>	<b>93</b>
<b>10 ANHANG</b>	<b>94</b>
ANHANG 1: INTERVIEW-TRANSKRIPTE	94
ANHANG 2: VIGNETTEN	94

## 1 Ausgangslage

Mit der Revision des Gesetzes über die öffentliche Sozialhilfe des Kantons Bern (SHG BE<sup>1</sup>) wurde für die Personen, welche um Sozialhilfe ersuchen, ein Zwang zur Abgabe einer bedingten Generalvollmacht<sup>2</sup> eingeführt. Solche Vollmachten sind Erlaubnisse, die der Behörde ermöglichen, in an sich geschützte Privatbereiche von Klientinnen und Klienten Zugang zu erhalten. Da die neu im Gesetz eingefügte Bestimmung die Klientinnen und Klienten dazu verpflichtet, im Zeitpunkt der Einreichung des Gesuchs – also ganz zu Beginn – eine solche Vollmacht zu unterschreiben (vgl. Art. 8b Abs. 3 SHG BE), handelt es sich notwendigerweise um eine *generelle* Erlaubnis: Den Behörden werden damit alle möglichen Wege der Informationsbeschaffung eröffnet, wobei der genaue Abklärungsbedarf noch gar nicht fest steht, da die notwendige Informationsbeschaffung noch nicht abgeschätzt werden kann.

Wenn Menschen von staatlicher Seite – und mitunter von Professionellen der Sozialen Arbeit – dazu angehalten werden, in genereller Weise und damit unbestimmt viele Informationen aus ihrem Privatbereich (potenziell) preiszugeben, dann berührt dies ihre grundrechtliche Stellung. Das Grundrecht auf Privatheit<sup>3</sup> an sich garantiert, dass jeder Einzelne selber bestimmen kann, wem und was er oder sie preisgeben will. Solche Eingriffe in grundrechtliche Positionen betreffen mitunter auch den Datenschutz und benötigen eine entsprechende Legitimation. Im Folgenden wird der Frage nachgegangen, welchen *Rechtfertigungsstrategien* sich Sozialarbeitende bedienen, wenn sie Eingriffe in die Privatheit der Klientinnen und Klienten vornehmen. Dabei verstehe ich Rechtfertigungsstrategien als professionelle Handlungsweisen, die darauf abzielen, „in ungewissen oder konflikträchtigen Alltagssituationen das eigene Handeln mit anderen abzugleichen und dadurch eine Koordination oder auch Einigung zu erreichen.“ (vgl. Blum, 2012, S. 14<sup>4</sup>) In dieser Arbeit versuche ich zu verstehen, wie die Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe – innerhalb sich verändernder Rahmenbedingungen – Eingriffe in die Privatheit der Klientinnen und Klienten rechtfertigen. Dies gibt nicht nur Hinweise auf die Verschiebung der ethischen und

---

1 BSG 860.1.

2 Vollmachten sind rechtlich freiwillig erteilte Vertretungsbefugnisse, die es erlauben, für einen anderen zu handeln (vgl. Art. 32 Obligationenrecht (OR; SR 220)).

3 Vgl. dazu Kapitel 3 zu Diskursfeld und Setting.

4 Zitiert wird gemäss den Empfehlungen der American Psychological Association (APA).

politischen Beziehung von Staat und prekariertem Individuum in der Spätmoderne. Die Arbeit verweist auch auf die Wichtigkeit ethischer Reflexion in der Sozialen Arbeit.

## 2 Theoretische und methodologische Überlegungen

Sozialarbeiterische Legitimierung oder eben Legitimationsstrategien von Professionellen der Sozialen Arbeit entstehen nicht im luftleeren Raum. Vielmehr verdichten sie sich in Abhängigkeit mit dem politischen Diskurs und dessen rechtlichem Nachvollzug. Im Sinn der Soziologie der Kritik<sup>5</sup> erfordern Situationen der Rechtfertigung, „dass sich Akteure über Argumente und Regeln einigen können, die in der Situation relevant sind“ (Blum, 2012, S. 9). Dabei geht es darum, herauszukristallisieren, auf welche normativen Bezüge Menschen abstellen, wenn sie sich rechtfertigen, beziehungsweise auf welcher Rechtfertigungsordnung ihr Handeln basiert. Dieser Rückgriff hängt wesentlich vom herrschenden Dispositiv ab. Der Begriff des Dispositivs hat seine Wurzeln in der Diskursforschung und geht auf Michel Foucault zurück. Allerdings blieb der Dispositivbegriff im Gegensatz zu demjenigen des Diskurses bei Foucault relativ unbestimmt. Während Diskurse charakterisiert werden können als institutionalisierte Aussagepraktiken mit eigener Strukturierung, mit denen Wissen prozessiert wird, welches durch gewisse Handlungsweisen Machteffekte zeitigt (vgl. Bührmann & Schneider, 2008, S. 24 ff.), so kann der Dispositivbegriff verstanden werden als diskursive und nicht-diskursive Praktiken, die sich aus unterschiedlichsten Elementen wie etwa „Diskursen, Institutionen, architekturellen Einrichtungen, reglementierenden Entscheidungen, Gesetzen, administrativen Massnahmen, wissenschaftlichen Aussagen, philosophischen, moralischen oder philanthropischen Lehrsätzen, kurz: Gesagtem ebensowohl, wie Ungesagtem“ (Foucault, 1978, S. 119) zusammensetzen. Dabei ist wichtig zu beachten, dass es bei diesem Ensemble nicht einfach um ein Aufsummieren geht, sondern das Dispositiv als „Netz, das zwischen diesen Elementen geknüpft werden kann“ (Bührmann & Schneider, 2008, S. 52) betrachtet wird. Mit anderen Worten ist von Dispositiven als „formierenden Netzen mit machtstrategischer Funktion die Rede.“ (Ebd.)

In der vorliegenden Arbeit wird das Dispositiv erläutert, welches den aktuellen Umgang mit der Privatheit von Menschen gestaltet. Zu diesem Zweck wird zuerst skizziert, was wir unter Privatheit verstehen, welche Konzeption diese im Recht erfahren hat und wie sich Eingriffe in die Privatheit in liberaler Verfassungstradition begründen lassen. Danach wird beleuchtet, inwiefern sich das Verständnis von Privatheit in der Spätmoderne wandelt und ins Recht

---

<sup>5</sup> Die Soziologie der Kritik oder auch pragmatische Soziologie der Kritik wurde in den 1990er Jahren durch die Groupe de Sociologie Politique et Moral begründet. Zu dieser Gruppe gehörten anfangs Luc Boltanski, Laurent Thévenot und Ève Chiapello. Inzwischen werden die Ansätze der pragmatischen Soziologie der Kritik rege rezipiert (vgl. Blum, 2012).

eingeschrieben wird sowie welche normativen Orientierungspunkte für diese Transformation massgebend sind. Da sich ein wesentlicher Aspekt der Privatheit, nämlich deren informationeller Teil, durch den Datenschutz und im Umgang mit dem Datenschutz manifestiert, werden die entsprechenden Überlegungen anhand dieser Thematik behandelt. Durch die Beschreibung des Dispositivs im Umgang mit der Privatheit wird es im Anschluss möglich, den Subjektivierungsweisen, welche in Form von Legitimationsstrategien zum Ausdruck kommen, nachzugehen. Die Analyse des empirischen Materials, d. h. von Gesetzes- und Verwaltungstexten, Literatur und Interviews, verdeutlicht zum Einen die eigentlichen Strategien im Umgang mit der Privatheit von Klientinnen und Klienten, zum Anderen deren Begründungen.

## 2.1 Dispositivanalyse

In methodischer Hinsicht ist es naheliegend, für die Analyse des Dispositivs mit der Verfahrensweise der „Dispositivanalyse“ zu arbeiten. Die Dispositivanalyse wurde im Anschluss an die diskursanalytische Verfahrensweise von Michel Foucault entwickelt (vgl. Bührmann & Schneider, 2008). Dispositivanalysen zeigen auf, inwiefern „historisch-konkrete Subjektivierungsweisen als Effekte diskursiver und nicht-diskursiver Praktiken“ (Bührmann, 2007, S. 61) entstehen, die in einem bestimmten Dispositivrahmen hervorgebracht werden. Anders formuliert versucht die Dispositivanalyse herauszufinden, wie und weshalb aufgrund welcher historischer Entwicklungen und gesellschaftlicher Situationen bestimmte diskursive Praktiken entstehen und welche Folgen diese im Hinblick auf die Wissensordnungen und die Austauschprozesse (d. h. die Praxis) haben (vgl. Bührmann & Schneider, 2008, S. 42 ff.). Subjektivierungsweisen werden dabei verstanden als „gesellschaftlich vorgegebene, über Dispositive produzierte und vermittelte Art und Weise, wie sich Individuen im Verhältnis zu und im sozialen Austausch mit anderen bzw. mit der Welt selbst wahrnehmen, (leibhaftig) fühlen und in ihren verkörperten Praktiken mehr oder weniger habitualisiert präsentieren.“ (Ebd., S. 60) Damit wird der Fokus auf die gesellschaftliche Hervorbringung eines historisch partikulären, individuellen Handelns und Erfahrens gelegt, auf „die Arbeit der Individuen an sich selbst“ als „Teil neu auftauchender Regierungsrationalitäten [...], bei denen vormals externe, also etwa institutionalisierte Disziplinierungspraxen in die Individuen hinein verlagert worden sind.“ (Ebd., S. 70)

Wie die Diskursanalyse verfügt auch die Dispositivanalyse nicht über eine einheitliche Methode, vielmehr gibt es – gestützt auf die Ausführungen Foucaults zur Diskursanalyse –

einen „programmatische[n] Entwurf als ein methodisch abgesichertes Verfahren zur Rekonstruktion diskursiver Prozesse.“ (Schwab-Trapp, 2003, S. 38) Bührmann und Schneider halten fest, dass die Dispositivanalyse zwar Anlehnungen an die Diskursanalyse machen muss, aber eben gerade nicht nur oder vor allem die Analyse diskursiver Praktiken fokussieren darf, sondern „hinsichtlich ihrer methodologischen Fundamente einen Schritt weiter gehen [...]“ muss. (vgl. Bührmann & Schneider, 2008, S. 83 f.) Es gehe darum zu fragen, wie diskursive und nicht-diskursive Praktiken zusammen spielten, „so dass soziale Realität von Akteuren in ihren jeweiligen Subjektivierungen symbolisch wie material ‚machtvoll‘ hervorgebracht“ (ebd., S. 84) würden.

## 2.2 Konzeptionelle Schritte im Forschungsprozess, Gütekriterien und Grounded Theory

Für die Dispositivanalyse als Forschungsstil empfehlen sich verschiedene forschungsprozessuale Schritte (vgl. Keller, 2011) wie auch Gütekriterien, die sich wiederum an allgemeinen Gütekriterien qualitativer Sozialforschung anlehnen (Bührmann & Schneider, 2008).

Konzeptionell wird erstens ein bestimmtes Wissens- bzw. Diskursfeld festgelegt. Dabei können ein bestimmtes Thema, ein institutionelles Setting, bestimmte Akteure oder eine Kombination dieser Elemente im Vordergrund stehen. Zweitens ist eine grobe Fragestellung zu konzipieren, die allerdings noch angepasst werden kann. Drittens werden Hypothesen und Grundannahmen bestimmt, die sich auf die Fragestellung beziehen, um festzustellen, wie das Vorgehen strukturiert werden kann und wie eine methodische Umsetzung aussehen könnte. Das bedeutet mitunter auch, dass man sich zu diesem Zeitpunkt überlegt, welche Bearbeitungsressourcen zur Verfügung stehen, wie sich der Datenkorpus zusammensetzen könnte und welche Analyseverfahren verwendet werden könnten. Die Analyse von Daten beginnt jedoch bereits mit den ersten Überlegungen zum Korpus, das heißt, der Korpus muss nicht abschliessend bezeichnet werden, sondern kann sich entlang der Forschungsfrage ständig erweitern. Wichtig ist sodann zu eruieren, welche Rolle der gesellschaftliche, historische sowie situative Kontext spielt und wie diese Kontexte in der Dateninterpretation miteinbezogen werden können. Im gesamten Forschungsprozess wechseln sich Phasen der Feinanalyse mit solchen der Hypothesenbildung und der theoretischen Verdichtung ab. Ist eine theoretische Sättigung (vgl. Merrens, 2007) im Forschungsprozess erreicht, wird die Analyse abgeschlossen und die Ergebnisse werden

zusammenfassend interpretiert und aufbereitet. Die Dispositivanalyse hat Ähnlichkeiten mit dem sozialwissenschaftlichen Forschungsstil der Grounded Theory (vgl. Bührmann & Schneider, 2008, S. 16 f.)<sup>6</sup>. Bei beiden können „unterschiedliche methodische Techniken und Instrumente der Datenerhebung, aber auch der Datenauswertung flexibel auf einzelne Forschungsfragen bzw. -prozesse angewendet und entsprechend angepasst werden.“ (Ebd., S. 16 f.) Bei beiden handelt es sich zudem um Vorgehensweisen, welche Datensammlung, Datenanalyse und Theorieformulierung ineinander verschränken und entsprechend werden sie in der Literatur auch ‚Kunstlehren‘ genannt (vgl. Böhm, 2007, S. 476). Das Vorgehen der Grounded Theory ist allerdings detaillierter beschrieben, weshalb in der vorliegenden Forschungsarbeit starke Anlehnungen an die Vorgehensweise der Grounded Theory gemacht wurden.

Zum textuellen Material, das analysiert wurde, gehören Rechtstexte und Literatur sowie verschriftlichte Interviews. Um das Setting einzuschränken und den Korpus an diskursiven und nicht-diskursiven Daten überschaubar zu halten, wurde die Analyse auf vier Dienste der Sozialhilfe in zwei verschiedenen Kantonen beschränkt. Zuerst wurden zwei ExpertInneninterviews gemacht, um anschliessend fünf themenzentrierte Interviews (vgl. Marotzki, 1994) mit sechs Sozialarbeitenden zu führen. Der Feldzugang erwies sich über die beiden Experteninterviews als relativ problemlos. Durch die persönlichen Kontakte zu einer Juristin, die im Rechtsdienst der Sozialhilfe im Kanton Zürich arbeitet, sowie zum Leiter eines Sozialhilfedienstes im Kanton Bern ergaben sich die ersten Gespräche. Im Rahmen dieser umfassenden Interviews konnte ein erster Überblick über mögliche Handlungsprobleme der Sozialarbeitenden im Umgang mit der Privatheit der Klientinnen und Klienten gewonnen werden. Anschliessend war es möglich, daraus verschiedene Vignetten zu generieren, die in den Gesprächen mit den Sozialarbeitenden verwendet werden sollten (vgl. Vignetten in Anhang 2). Der befragte Experte aus dem Kanton Bern wirkte im Anschluss als Gatekeeper (vgl. Merrens, 2007) für die Durchführung der ersten beiden Interviews mit Sozialarbeitenden. Dadurch erfolgte vorderhand eine Konzentration auf die im Kanton Bern geltenden Rahmenbedingungen der Sozialhilfe. Nach der Durchführung und Analyse der ersten beiden Interviews gemäss der Grounded Theory drängte es sich im Sinne maximaler

---

<sup>6</sup> Die Methodologie der Grounded Theory wurde Anfang der 1960er Jahre von Barney G. Glaser und Anselm L. Strauss begründet und vor dem Hintergrund unterschiedlicher Schwerpunktsetzungen ständig weiterentwickelt (Schröder & Schulze, 2010). Entsprechend bestehen mittlerweile mehrere Ansätze der Theorie. Das Prinzip und das Ziel des Vorgehens nach dem Grounded Theory ist allerdings – bei allen verschiedenen Ansätzen – eine empirisch begründete Theoriebildung aus dem Datenmaterial heraus (Schröder & Schulze, 2010, S. 277–279).

Variation (theoretisches Sampling, vgl. Merkens, 2007) auf, nach einem nächsten Interviewpartner in einem kleineren Kanton in der Inner- oder Ostschweiz zu suchen. Dies deshalb, weil davon auszugehen war, dass die rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen eine zentrale Rolle bei der Arbeit und auch bei den Handlungsproblemen der Sozialarbeitenden spielten. Entsprechend wurden die Sozialdienste in den Kantonen Ob- und Nidwalden, Uri, Schwyz, Glarus, St. Gallen und die beiden Appenzell angeschrieben, mit der Bitte um Rückmeldung bei Bereitschaft zur Teilnahme an der umschriebenen Forschungsarbeit. Kurze Zeit später meldete sich eine Sozialarbeitende eines Sozialdienstes aus dem Kanton Schwyz, die sich für ein Interview gerne zur Verfügung stellte. Im Rahmen dieses dritten Interviews ergab sich der Hinweis auf eine weitere Gemeinde desselben Kantons: Die Gesprächspartnerin nannte während des Interviews einen Sozialdienst, für welchen sie unter keinen Umständen arbeiten möchte und begründete dies mit einer komplett anderen Kultur als derjenigen, die sie auf dem eigenen Dienst erlebe. Diese Information provozierte es, den betreffenden Dienst erneut anzuschreiben, dieses Mal detaillierter und eindringlicher. Der Leiter dieses Sozialdienstes liess sich denn auch nach einem telefonischen Gespräch auf ein Interview ein, allerdings nur unter der Bedingung, dass er es zusammen mit seiner Angestellten durchführen könne. Dies deshalb, weil er noch zu wenig Erfahrung habe, da er erst seit ein paar Monaten als Leiter tätig sei. Ein Interview mit zwei Sozialarbeitenden erschien auch aus Forschungssicht als gute Gelegenheit, allfällige Einigungsprozesse von Legitimationsstrategien genauer zu studieren. Das so zustande gekommene, vierte Interview wurde also als Paarinterview durchgeführt. Im Anschluss an die Transkription und Analyse des dritten und vierten Interviews schien es richtig, noch einmal in den Kanton Bern zurückzukehren und nach einem Gesprächspartner eines zweiten Sozialdienstes zu suchen. Überdies fiel auf, dass es bezüglich des Samplings in demografischer Hinsicht sinnvoll wäre, einen eher jungen, männlichen Interviewpartner zu rekrutieren. Die Gemeinden des Kantons Bern wurden angeschrieben und das Anliegen hinsichtlich der Zielgruppe der Interviewpartner wurde präzisiert. Kurz darauf fand sich ein weiterer junger Gesprächspartner einer zweiten Gemeinde.

Der Materialkorpus bestand – entsprechend den oben ausgeführten Überlegungen zur Dispositivanalyse – insgesamt nicht nur aus Text sondern auch aus nicht-diskursiven, materialen, vergegenständlichten Elementen. So spielten für die Interpretation der Ergebnisse auch die Architektur, die lokale Situiertheit der Sozialhilfe, die Einrichtung aber

auch Beobachtbares wie Körperhaltungen der Interviewpartnerinnen und -partner in der rekonstruktiven Analyse eine Rolle.

Der gesamte Forschungsprozess orientierte sich an den Gütekriterien der Visibilität, der Viabilität sowie der internen und externen Validität. Letztere meint, dass der gesamte Prozess „intersubjektiv nachvollziehbar und transparent zu halten“ (Bühmann & Schneider, 2008, S. 91) sei. Mit Viabilität ist angesprochen, dass die gewählten Methoden der Datenerhebung und -auswertung passend sind (ebd.). Interne wie externe Validität beziehen sich einerseits auf die Frage der Plausibilität der Theorien und die angemessene Interpretation der Daten. Andererseits geht es auch um die Frage der Transfermöglichkeit der Ergebnisse auf andere Felder (externe Validität).

### 3 Diskursfeld und Setting

Das Diskursfeld, welches genauer betrachtet wurde, ist dasjenige der Privatheit und zwar wie es sich aktuell im Setting der Sozialhilfe gestaltet. Mit Diskursfeld ist im Sinne der Dispositivanalyse dasjenige Feld gemeint, das sich durch eine Menge von Aussagen konstituiert, die zur selben diskursiven Formation gehören (vgl. Bührmann & Schneider, 2008, S. 42).

#### 3.1 Der liberale Diskurs von Privatheit

Einen vor anderen geschützten Privatbereich zu haben, ist nicht einfach nur irgendeine rechtsstaatlich gesicherte Annehmlichkeit. Vielmehr hat „in liberalen Gesellschaften [...] das Private die Funktion, ein autonomes Leben zu ermöglichen und zu schützen.“ (Rössler, 2001, S. 10) Was das Private ist und ob es dieses Private überhaupt gibt, ist Gegenstand philosophischer Diskussionen (vgl. Geuss, 2013). Im vorliegenden Zusammenhang wird die Idee des Privaten als klar festgeschriebener Inhalt – verdichtet zu einer privaten Sphäre, wie sie etwa das Recht unterstellt – abgelehnt. Stattdessen wird im Folgenden angenommen, dass es ein Phänomen einer Unterscheidung zwischen privat und öffentlich gibt, auf welche gesellschaftliche Diskurse und juristische Konzepte in historischen Kontexten in selbstverständlicher Weise zurückgreifen und auf die sie einwirken.<sup>7</sup>

Konzepte von Privatheit sind bereits in den Anfängen des politischen Liberalismus und im liberalen Rechtsstaat zentral und wurden seither fortlaufend ausdifferenziert und verfeinert. „In den ersten vormodernen Verfassungen sind die Abteilungen des Grundrechtskatalogs ein Abbild des liberalen Modells bürgerlicher Öffentlichkeit: sie garantieren die Gesellschaft als Sphäre privater Autonomie; ihr gegenüber eine auf wenige Funktionen limitierte öffentliche Gewalt; [...]“ (Habermas, 1990, S. 326) Einschränkungen der Privatheit sind zwar möglich,

---

<sup>7</sup> Dass es sich beim Privaten wie beim Öffentlichen bzw. den entsprechend festgeschriebenen Sphären um Konstrukte handelt, die zeit- und kontextabhängig zustande kommen, wird hier also bejaht, im Wissen um diese Konstruiertheit wird aber gerade diese Unterscheidung und die kontextabhängige Zuordnung zu der jeweiligen Sphäre in den Blick genommen, um danach zu fragen, welche Interessen denn mit dieser Zuordnung verbunden sind. Selbst wenn die Idee einer vollständigen kritischen Auflösung der Unterscheidung zwischen öffentlich und privat verführerisch ist – wie dies etwa Geuss aufzeigt (Geuss, 2013) – so kann mit einer solchen Verwerfung im vorliegenden Zusammenhang die Einschränkung in die Privatheit, wie wir sie heute vorfinden, eben gerade nicht untersucht werden. Vielmehr wird die vorgefundene Unterscheidung im Hinblick auf die informationelle Privatheit als Anknüpfungspunkt verwendet, um die hinter der Konstruktion stehenden Begründungen (Legitimationsstrategien) untersuchen zu können.

aber eben nur unter bestimmten, für alle in gleicher Weise anwendbaren Voraussetzungen.<sup>8</sup> „Für den Liberalismus ist die Trennung zwischen öffentlich und privat konstitutiv: denn in dieser Trennung bringt sich der für den Liberalismus grundlegende Gedanke des Schutzes der individuellen Freiheit und Autonomie von Personen vor unzulässigen Eingriffen oder Bestimmungen des Staates zum Ausdruck.“ (Rössler, 2001, S. 27)<sup>9</sup> Nur mit diesem Sich-Heraushalten des Staates aus privaten Angelegenheiten, so die liberalen Theorien<sup>10</sup>, sei garantiert, dass „tatsächlich die Pluralität von Lebensentwürfen, wie sie aus der Idee der individuellen Freiheit erfolgt, gesichert werden kann.“ (Rössler, 2001, S. 30) Dieses Grundkonzept gilt bis heute.

Der Inhalt dieser sogenannten Privatheit wird disziplinar unterschiedlich definiert: So lässt sich mit Rössler Privatheit folgendermassen definieren: „[A]ls privat gilt etwas dann, wenn man selbst den Zugang zu diesem ‚Etwas‘ kontrollieren kann. Umgekehrt bedeutet der Schutz von Privatheit dann einen Schutz vor unerwünschten Zutritten anderer.“ (Rössler, 2001, S. 23). Dabei kann diese Zugangskontrolle auch noch thematisch geordnet werden: hier wird unterschieden zwischen dezisionaler Privatheit, informationeller Privatheit und lokaler Privatheit.<sup>11</sup>

Die informationelle Privatheit – und diese steht hier im Vordergrund – vermittelt und schützt die individuelle Kontrolle über den Zugang zu Informationen (vgl. Rössler, 2001). Wird die Zugangskontrolle zum Wissen über einen selbst verletzt, so beeinträchtigt dies vor allem die Erwartungen hinsichtlich des Wissens, das andere Personen über einen haben. „So wird nicht einfach ein ‚Datensatz‘ über die Person beschädigt, sondern die Person selbst wird in einem Wissen verletzt. Hat man falsche Erwartungen an die anderen bzw. kann man die Kontrolle über das Wissen der eigenen Person nicht mehr ausüben, so geht auch die Kontrolle über die eigene Selbstdarstellung verlustig und damit ein elementarer Aspekt

---

<sup>8</sup> Grundrechtseinschränkungen sind unter den Voraussetzungen von Art. 36 Bundesverfassung (BV; SR 101) zulässig; diese Voraussetzungen gelten in der Form des Verwaltungsrechts, als konkretisiertes Verfassungsrecht, sinngemäss für das ganze öffentliche Recht (vgl. z. B. Müller, 1999).

<sup>9</sup> Vgl. zum Begriff der Autonomie auch Rössler, 2011.

<sup>10</sup> Es gibt nicht nur eine liberale Theorie, sondern verschiedene Theorien. Für einen Überblick vgl. Rössler, 2001.

<sup>11</sup> Dezisionale Privatheit meint einen sozialen Handlungs- und Spielraum, der für individuelle Autonomie notwendig ist; gemeint ist damit primär ein Recht des Individuums, Lebensweisen ohne den unerwünschten Einspruch von anderen zu verfolgen. Lokale Privatheit meint den individuellen Schutzanspruch vor dem Zutritt anderer in private Räume; und hier sind nun die Räume nicht metaphorisch gemeint, sondern es geht um die Wohnung, das eigene Zimmer etc. Informationelle Privatheit schliesslich meint den Schutz vor unerwünschtem Zugang im Sinne eines Eingriffs in persönliche Daten (vgl. Rössler, 2001).

autonomer Selbst- und Lebensführung.“ (Ebd, S. 209). Die Idee der *Autonomie* ist also bestimmend für Privatheit (vgl. Rössler, 2001). Der eigentliche Kern der Privatheit, so Geuss, bestehe in der Idee eines begrenzten, eingeschränkten, privilegierten kognitiven Zugangs. Das Interesse an diesem privilegierten Zugang könne man aber nur verstehen, wenn man den im 18. Jahrhundert aufkommenden Diskurs über die öffentliche Meinung mitberücksichtigt.<sup>12</sup> Selbst wenn dieser öffentlichen Meinung als soziale und politische Kraft positive Attribute zugeordnet würden (vgl. Geuss, 2013, S. 106), so weise sie auch das Potenzial des sozialen Zwangs auf. „Wenn der Liberale sagt, die Regierung solle meine ‚Privatheit‘ respektieren, dann bedeutet das, dass es eine Sphäre oder ein Gebiet gibt, in dem anderen Personen, die ich mir nicht ausgesucht habe, der physische oder kognitive Zugang zu mir verwehrt sein sollte.“ (Ebd, S. 107) Autonomie im Sinne von Selbstbestimmung und Nichteinmischung ist demnach notwendig, weil nur das jeweilige Individuum sagen könne, worin sein Wohl bestehe: „Da keine andere Person oder Instanz besser wissen kann als ich selbst, worin das für mich Gute besteht, können sich solche äusseren Instanzen nicht mit dem Hinweis, es sei doch nur zu meinem Besten, gegen meinen Willen in mein Handeln einmischen“ (ebd., S. 112). Auch Rössler begründet den Zusammenhang zwischen Autonomie und Privatheit damit, dass „die eigentliche Realisierung von Freiheit, nämlich autonome Lebensführung, nur möglich ist unter Bedingungen geschützter Privatheit.“ (Rössler, 2001, S. 137)<sup>13</sup>

Im Zentrum der informationellen Privatheit steht der Datenschutz – nicht als Schutz der Daten, sondern als Schutz der hinter den Daten stehenden, autonomen Person.

Die rechtliche Definition der Privatheit ist auf den ersten Blick nicht so eindeutig festgehalten und klar definiert, wie die philosophische. Das Grundrecht auf Privatheit findet

---

<sup>12</sup> Vgl. hierzu auch Habermas, 1990.

<sup>13</sup> An einem solchen Verständnis von Autonomie gab und gibt es auch viel Kritik: Zum einen gab es Kritik vonseiten der Kommunitaristen, die das Konzept individueller Autonomie ablehnen, weil sie das Private gerade nicht als Bereich individueller Freiheit verstehen, sondern als einen Bereich, in welchem es um Gemeinschaft geht. Das Individuum hat entsprechend nicht aufgrund seiner Autonomie Anspruch auf einen privaten Bereich (vgl. etwa Sandel, 1996 und Etzioni, 1999). Zum anderen gab es auch vonseiten des Feminismus Kritik an einem solchen Begriff: „[D]as liberale autonome Subjekt sei männlich, autogenetisch, atomistisch, individualistisch, selbstinteressiert, dominanz- und herrschaftsfixiert, könne Sorge-Beziehungen, überhaupt Beziehungen von Personen nicht berücksichtigen respektive ignoriere, dass autonome Subjekte sich nur in Beziehungen bilden.“ (Rössler, 2001, S. 188)

seine verfassungsrechtliche Verankerung in Art. 10 Abs. 2 BV<sup>14</sup>, dem Recht auf Leben und persönliche Freiheit, und Art. 13 Abs. 2 BV<sup>15</sup>, dem Schutz der Privatsphäre.

Ohne historische Herangehensweise ist jedoch diese Verankerung in diesen beiden Grundrechten nicht a priori verständlich. Das bis zur Verfassungsrevision von 1999 ungeschriebene Grundrecht der persönlichen Freiheit deckte auch den Schutz der Privatsphäre ab (vgl. Breitenmoser, 2002, Art. 13 Rz 1), wobei persönliche Freiheit stets als „Grundgarantie zum Schutz der Persönlichkeit“ (BGE 127 I 12) begriffen wurde. Die Inhalte der grundrechtlichen Teilgehalte der ungeschriebenen persönlichen Freiheit fanden mit der Verfassungsrevision Eingang in den Grundrechtskatalog, wobei nach Lehre und Rechtsprechung bis anhin keine klare Abgrenzung zwischen den beiden – nun geschriebenen – Grundrechten, die sich mit dem Schutz der individuellen Selbstbestimmung und damit dem Schutz der Persönlichkeit befassen, vorgenommen wurde.<sup>16</sup> Vielmehr diskutieren Rechtsprechung wie Rechtswissenschaft die Begriffe persönliche Freiheit, Privatsphäre und individuelle Selbstbestimmung stets zusammen und subsumieren je nach Konstellation einen bestimmten Fall unter Art. 10 Abs. 2 BV, Art. 13 Abs. 2 BV oder beide Teilgehalte. Dabei garantiert Art. 10 Abs. 2 BV als eine Art Auffanggrundrecht dem Einzelnen den Anspruch, „die wesentlichen Aspekte seines Lebens selber zu gestalten und dabei nach seiner Wahl persönliche Beziehungen zu knüpfen [...]“ (Müller, 1999, S. 42), wobei nur jene Aspekte des Lebens gemeint sind, welche für die Betroffenen von elementarer Bedeutung sind (Müller, 1999). Zu diesen elementaren Aspekten gehören eben auch der Schutz der Privatsphäre sowie die informationelle Selbstbestimmung, wie sie in Art. 13 BV festgehalten wurden.<sup>17</sup> Dabei ist allerdings festzuhalten, dass eine präzise Definition des Begriffs bzw. des Schutzkonzepts von Privatsphäre nicht gegeben werden kann, da sich der Schutzbereich dieses Grundrechts eben gerade aus der Kasuistik, die eine sehr vielfältige ist, entwickelt hat. Klar ist, dass nicht geschützt wird, was öffentlich erkenn- oder einsehbar ist oder woran kein Interesse an Geheimhaltung besteht (vgl. Breitenmoser, 2002, Art. 13 Rz 12). Vergleicht man die philosophische Konzeption der verschiedenen Zugangskontrollen mit diesem rechtlichen Definitionsversuch, so zeigt sich zumindest, dass beide Verständnisse die Privatheit nicht nur an geschützten Räumen festmachen, vielmehr ist jeweils die Idee der Selbstbestimmung und

---

<sup>14</sup> Jeder Mensch hat das Recht auf persönliche Freiheit, insbesondere auf körperliche und geistige Unversehrtheit und auf Bewegungsfreiheit.

<sup>15</sup> Jede Person hat Anspruch auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten.

<sup>16</sup> Vgl. dazu etwa BGE 127 I 6. Oder auch Müller, der Art. 10 Abs. 2 BV und Art. 13 Abs. 2 BV zusammen bespricht (vgl. Müller, 1999, S. 42 ff.).

<sup>17</sup> Zum Verhältnis von Art. 10 BV und Art. 13 BV z. B. Breitenmoser, 2002, Art. 13 Rz 4 ff.

also der Autonomie zentral. Auch das Recht kennt mit anderen Worten Schutzbereiche, die den Zugang zum privaten Raum, die Definitionsmacht bei Entscheidungen und die Kontrolle über das Wissen zur eigenen Person beinhalten. Rechtliche Anknüpfungspunkte für den Schutz bildet nach dem Gesagten die Bundesverfassung und im Anschluss daran das konkretisierende Datenschutzrecht.

### 3.2 Liberale Privatheit und ihre Konkretisierung im Datenschutz

Der Datenschutz, als rechtliche Konkretisierung der verfassungsrechtlichen Privatheit, ist eher neueren Datums. Im Wesentlichen geht es beim Datenschutz darum, die Persönlichkeit durch die Gewährleistung von Geheimnissen zu schützen (vgl. Belser et al, 2011; Glaser et al., 2015). Staatliche Akteure – also mitunter Sozialarbeitende in der Sozialhilfe – dürfen in die Privatheit einer Person – also etwa in die informationelle Selbstbestimmung der Klientinnen und Klienten – nur eingreifen, wenn gewisse Voraussetzungen gegeben sind. Insbesondere benötigt man dazu eine gesetzliche Grundlage, ein öffentliches Interesse und das Verhältnismässigkeitsgebot muss gewahrt werden (Art. 36 BV).<sup>18</sup>

Das Bedürfnis, den informationellen Teil der Selbstbestimmung in gesetzlich präzise Form zu giessen, entstand in der Schweiz im Nachgang der Fichenaffäre.<sup>19</sup> Im Jahr 1992 erliess der Bund das erste Datenschutzgesetz (DSG<sup>20</sup>), das für Bundesbehörden und Private gilt. Datenschutzregeln für kantonale Behörden fallen nicht unter dieses Gesetz, vielmehr haben die Kantone für ihre Behörden – und damit auch für die hier im Vordergrund zu betrachtenden Sozialämter und deren Umgang mit Daten – eigene Gesetze erlassen. Bestand in der Anfangszeit der Datenschutzgesetze noch eine hohe Akzeptanz für das Anliegen, dass die Daten und damit die dahinterstehenden Personen vor dem Staat (wie auch vor Privaten) geschützt werden sollen<sup>21</sup>, so ist die Haltung gegenüber dem Datenschutz

---

<sup>18</sup> Für staatliche Akteure, d. h. für alle, die öffentliche Aufgaben übernehmen, gilt eben beschriebener Grundrechtsschutz (vgl. z. B. Kiener & Kälin, 2013). Im Privatrechtsverkehr gelten ähnliche Grundsätze, allerdings ergibt sich hier der Schutz aus dem zivilrechtlichen Persönlichkeitsschutz (Art. 28 Zivilgesetzbuch (ZGB; SR 210); wie auch aus Bestimmungen des OR und dem Datenschutzrecht des Bundes). Für den hier interessierenden Zusammenhang sind aber die öffentlich-rechtlichen Rahmenbedingungen einschlägig.

<sup>19</sup> Mit der sog. Fichenaffäre wird ein Skandal der neueren Schweizer Geschichte in der Endphase des Kalten Krieges bezeichnet. Der Skandal war das Öffentlichwerden der Tatsache, dass zwischen 1900 und 1990 ca. 900'000 Staatsschutz-Akten über Bürgerinnen und Bürger angelegt wurden. Vgl. zum Ganzen z. B. Belser et al., 2011 oder auch die Botschaft DSG, 1988.

<sup>20</sup> SR 235.1.

<sup>21</sup> Vgl. hierzu die Botschaft DSG, 1988, in welcher dezidiert dargelegt wird, dass und inwiefern sich der „Einsatz der modernen Informations- und Kommunikationstechnologien in fast allen Lebensbereichen und die enorme Intensivierung der Datenverarbeitung und -verbreitung in

aktuell sehr ambivalent. Diese Ambivalenz findet sich angedeutet bereits im eigentlichen Begründungsthema des Datenschutzes, nämlich der liberalen Konzeption von Privatheit: Der Bürger, die Bürgerin, ist nach liberaler Denkart bezüglich privaten Räumen, privatem Wissen und privaten Entscheidungen weitestgehend frei. Weder der Staat noch private Dritte sollen Zugang zum Privaten eines Menschen erhalten, wenn dieser es nicht erlaubt (vgl. Rössler, 2001). Diese Freiheit vor Zugriffen des Staates oder Dritten, kann aber nur durch einen entsprechenden Schutz durch den Staat überhaupt gewährleistet werden. Die angesprochene Ambivalenz ergibt sich also aus der Zweiseitigkeit liberaler Privatheit: „Einerseits soll die Privatheit vor dem Zugriff des Staates geschützt werden und andererseits durch diesen rechtlich garantiert werden.“ (Ruetz, 2003, S. 27; vgl. auch Habermas, 1990) Datenschutz ist also der Schutz der Persönlichkeit vor dem Staat und der Schutz der Persönlichkeit durch den Staat. Die Garantie gleicher Freiheiten (vgl. Rawls, 1975) für alle Menschen, wie sie der Liberalismus verspricht, kann nur verwirklicht werden, wenn der Staat als Garant des Schutzes dieser gleichen Freiheiten wirkt. Das bedeutet aber auch, dass der liberale Staat ein Moment der Illiberalität in Kauf nimmt, da nämlich, wo er antiliberalen Tendenzen a priori ausschliessen muss (vgl. Opitz, 2008).

Zur ambivalenten Haltung gegenüber dem Datenschutz tragen zudem die Komplexität der Materie und die Unübersichtlichkeit bei:

Das Datenschutzrecht ist *erstens* unübersichtlich wegen der verfassungsrechtlichen Kompetenzordnung. Wie etwa im Bildungs- oder Sozialhilfebereich kommt es wegen des Föderalismus und der entsprechenden autonomen Regelungskompetenz der Kantone im Bereich des Datenschutzes zu einer Zweiteilung: Der Bund bestimmt für die Bundesbehörden und für den Privatrechtsverkehr, welche datenschutzrechtlichen Regeln gelten sollen. Die Kantone wiederum sind zuständig für ihre öffentlich-rechtlichen Verwaltungsträger, hier gilt also das jeweilige kantonale Datenschutzgesetz. Allerdings unterscheiden sich die verschiedenen Datenschutzgesetze inhaltlich nicht sehr, so dass wir vergleichbare Situationen in den Kantonen haben.

Der Datenschutz ist *zweitens* komplex, weil zu dessen Einhaltung nicht einfach das richtige Datenschutzgesetz angewendet werden muss, sondern bestehende Normen aus unterschiedlichsten Rechtsquellen beachtet werden müssen. Entsprechend ist vom

---

Gesellschaft, Wirtschaft und Staat [...] die Risiken von Persönlichkeitsverletzungen stark [haben] anwachsen lassen.“ (Botschaft DSG, 1988, S. 414).

Datenschutz als Querschnittsmaterie die Rede, was für juristische Laien kaum mehr verständlich ist:

So geht etwa aus dem Strafrecht hervor, dass die Verletzung des Amts- bzw. Berufsgeheimnisses (Art. 320 und 321 StGB) unter Strafe gestellt wird. Für die Sozialarbeitenden, die bei einer Gemeinde angestellt sind und öffentliche Aufgaben übernehmen, gelten das jeweilige kantonale Datenschutzgesetz und zusätzlich das strafrechtliche Amtsgeheimnis. Neben diesem strafrechtlichen Geheimnisschutz kommen aber auch noch verwaltungsrechtliche Amtsgeheimnisse zur Anwendung, etwa wenn in einem kantonalen Personalgesetz ein solches statuiert ist. Kann also der Geheimnisschutz einmal definiert werden, so gehören aber auch Normen zum Datenschutzrecht, die es ausnahmsweise erlauben, diesen Geheimnisschutz zu durchbrechen. Diese gesetzlichen Grundlagen zur Durchbrechung des Geheimnisschutzes finden sich wiederum in verschiedensten Erlassen.<sup>22</sup> Zur weiteren Komplexität trägt bei, dass stets neue Datenschutznormen geschaffen werden, etwa weil die Technologisierung zusätzliche Grundrechtseingriffe mit sich bringt. So birgt denn auch die Tatsache, dass die meisten Sozialdienste heute mit Datenerfassungssystemen (z. B. Klib) arbeiten, das Risiko, dass die erfassten Daten schnell und unkompliziert abgerufen, zugänglich gemacht oder mit anderen Datenbanken abgeglichen werden können. Entsprechend wird auch der Schutz ständig verbessert und detaillierter geregelt.

### 3.3 Spätmoderne Transformation: Wandel des Sozialstaats, Risiko und Aktivierung

Fand sich also für den Datenschutz in seinen Anfängen eine breite Unterstützung, so wird der Wert des Schutzes der informationellen Privatheit und damit des Datenschutzes zunehmend in Frage gestellt.<sup>23</sup> Diese zunehmende Infragestellung steht in direktem Zusammenhang, so die Argumentation, mit einer gesellschaftlichen *Transformationsbewegung* (vgl. Butterwegge, 1999).<sup>24</sup> Seit ungefähr den 1970er Jahren

---

<sup>22</sup> Zum einen finden sich die gesetzlichen Grundlagen zur Durchbrechung des Geheimnisschutzes in den Sozialhilfegesetzen (etwa was das Erheben der Daten angeht) oder aber in Form von Melderechten oder Meldepflichten etwa im ZGB für die Meldungen an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) (Art. 443 ZGB), in der Strafprozessordnung für Anzeigen an die Polizei (Art. 301 und 302 StPO; SR 312), in den kantonalen Sozialhilfegesetzen wiederum für Meldungen an die Migrationsbehörden und in den Datenschutzgesetzen für Informationsweitergaben an Private.

<sup>23</sup> Vgl. z. B. Heller, 2011 oder auch Schaar, 2007.

<sup>24</sup> Dabei ist es kein Widerspruch, dass die Transformation bereits in den 1970er Jahren begann, die Privatheit aber in den 1980er und 1990er Jahren durch die Instandsetzung von Datenschutzregeln eine hohe Akzeptanz verzeichnete. Die Akzeptanz des Datenschutzes speiste

erfährt der Sozialstaat – wie er im 20. Jahrhundert entwickelt und ständig ausgebaut wurde – eine fundamentale Restrukturierung, die mit einer Veränderung der sozio-moralischen Organisation der Gesellschaft einhergeht (vgl. Garland, 2001). Diese Transformation wird etwa mit Spätmoderne (vgl. Singelstein & Stolle, 2012), neoliberalen Konservatismus (vgl. Garland, 2001), reflexiver Moderne (vgl. Beck, 1999) oder modernisierter Moderne (vgl. Bonß, 1995) umschrieben. Dabei geht es stets um die Beschreibung des Zusammenwirkens ökonomischer, sozialer, kultureller und politischer Elemente, die eine Transformation der gesellschaftlichen Kultur hin zur Kontrolle hervorbringt (vgl. Garland, 2001). Die Veränderungen in den verschiedenen Sphären menschlichen Handelns erzeugen eine verstärkte Problematisierung der sozio-moralischen Verankerung von Gesellschaft.<sup>25</sup> Der Wunsch nach einer Art gemeinwohlorientierter Bindung wird in der politischen und in der öffentlichen Arena von Angst, Anomie und genereller Unsicherheit vorangetrieben und entlädt sich in der Verbindung einer spezifischen gesellschaftlichen und staatlichen Kontrolltätigkeit mit einer Effizienzlogik (vgl. Singelstein & Stolle, 2012).<sup>26</sup>

In diesem Kontext entsteht in der Verquickung von Normierung und Ökonomisierung eine neue hegemoniale Logik der Kontrolle, Regulierung und Bewertung von Gesellschaft: das Risiko (vgl. Bonß, 1995). Mit Lemke gesprochen, der sich auf die von Foucault entwickelte Perspektive der Gouvernementalität bezieht (vgl. Foucault, 2006), „mobilisierte die Umstellung auf das Dispositiv des Risikos einen Imperativ zur ‚Verteidigung der Gesellschaft‘ gegen die ihr inhärenten Gefahren[...]“ (Lemke, 1997, S. 239; vgl. auch Luhmann, 2003 und Purtschert et al., 2008), wobei dieser Imperativ nicht nur militärische oder polizeiliche Sicherheit betrifft, sondern insbesondere auch volkswirtschaftliche und soziale. So beschreiben denn auch Singelstein und Stolle die aktuelle Gesellschaft als eine „Sicherheitsgesellschaft [...], in der Verunsicherung einen zentralen Stellenwert erlangt hat und die sich dadurch auszeichnet, dass das Streben nach umfassender Sicherheit anderen Zielvorgaben übergeordnet und zum Wert an sich wird.“ (Singelstein & Stolle, 2012, S. 15) Dabei werden die einer Gesellschaft inhärenten Gefahren in der Spätmoderne dort sichtbar

---

sich eindeutig aus den Ängsten der neuen technologischen Möglichkeiten im Umgang mit Daten und in der Schweiz zusätzlich aus dem Schock über die Fichen, war aber an sich eher ein Auslaufmodell im zeitgenössischen Kontext.

<sup>25</sup> So z. B. kommunitaristische Ideen.

<sup>26</sup> So etwa auch die kriminologische Sichtweise von Dario Melossi, der argumentiert, dass in historisch unsicheren Situationen eine starke Tendenz bestehe, Abweichung als Problem der Moral zu thematisieren und mit symbolischem Recht zu sanktionieren, um die gesellschaftliche Zerrissenheit wieder herzustellen (vgl. Melossi, 2009).

gemacht und damit verortet, wo das autonome Selbst nicht unternehmerisch und konkurrenzial und gegen messbare oder hegemonial moralische Normen handelt (vgl. Lemke, 1997, S. 242; vgl. auch Bröckling, 2007). Die entstehenden Techniken der Disziplin oder auch Disziplinierungsmechanismen sind „Mittel der guten Abrichtung“ (Stehr, 2007, S. 31) und „unterwerfen die Individuen der hierarchischen Überwachung, der normierenden Sanktion und der Prüfung, einem Verfahren, das die Normierung und Überwachung kombiniert. [...] Hand in Hand mit dieser wertenden Messung geht der Zwang zur Einhaltung einer Konformität[...]“ (ebd.), wobei schliesslich die Grenze zum Anormalen gezogen werden kann. Im Effekt ergibt sich entsprechend via sozio-moralischer Referenzsuche vor dem Hintergrund ökonomischer, sozialer, kultureller und politischer Umbrüche eine auf Konformität ausgerichtete Risikovermeidungsideologie. Darin erscheint der Mensch solange als frei – also mitunter auch in seiner Privatheit frei - wie er sich eigenverantwortlich darum bemüht, grösstmögliche Schadensvermeidung zu betreiben. „Sicherheit, vor allem im Sinne des Schutzes der Bevölkerung vor existenziellen Bedrohungen, wird zu einer Art Imperativ, so dass sich in ihrem Namen gleichsam unaufhaltsam staatliche Eingriffsbefugnisse rechtfertigen und ins Recht setzen lassen.“ (Krasmann, 2011, S. 54)<sup>27</sup> Entsprechend wird der auf *Aktivierung* der BürgerInnen ausgerichtete Sozialstaat beim Eintritt eines bestimmten Risikos automatisch aktiv und greift kontrollierend sowie disziplinierend ein (vgl. Schallberger & Wyer, 2010). Das Leitparadigma der Aktivierung<sup>28</sup>, das seit ca. Mitte der 1990er Jahre auch in der Sozial- und Beschäftigungspolitik der Schweiz das führende ist, „gründet unter anderem auf der Unterstellung, dass bedingungslose sozialstaatliche Unterstützungsleistungen zum Nichtstun animieren und den Missbrauch der Systeme der sozialen Sicherung erheblich begünstigen.“ (Schallberger & Wyer, 2010, S. 27 f.) Der daraus entstandene Slogan „Fördern und Fordern“ meint, dass der Staat heute eben aktivierend, d. h. einerseits mittels geeigneter Förderangebote wie Umschulung oder Weiterbildung und andererseits mittels Androhung von Sanktionierung und Disziplinierung auf die aus dem

---

<sup>27</sup> Susanne Krasmann spricht in diesem Zusammenhang auch von der Verlagerung der Risikoorientierung, die mit Prognosen aufgrund von Erfahrungswerten arbeitet und damit berechenbar zu sein scheint, hin zu einer Orientierung am Unwahrscheinlichen, an der Katastrophe. Ist aber der Worst Case Leitparadigma, dann wird der Vorgriff – wie sie es nennt – zu einem Muss (vgl. Krasmann, 2011). In diese Richtung arbeiten auch die Surveillance und Critical Security Studies, die ebenfalls von einer Verschiebung des Risikos hin zur katastrophalen Imagination ausgehen (vgl. z. B. Opitz & Tellmann, 2011; Marx, 2011). Auf diese Verschiebung wird aber in der Folge nicht eingegangen. Zwar ist sie einleuchtend, im Hinblick auf die Fragestellung der Einschränkungen der Privatheit bedeutet sie aber lediglich die Fortsetzung einer bereits begonnenen Entwicklung.

<sup>28</sup> Vgl. Nadai, 2013.

produktiven Arbeitsprozess Herausgefallenen einwirken soll. Es geht entsprechend um Leistung und Gegenleistung.<sup>29</sup> Von Nadai wird „Fördern und Fordern“ als Investieren, Aktivieren und Disziplinieren zusammengefasst (Nadai, 2007b). Aktivierung führt denn auch dazu, dass, „[w]er auf der Grundlage entsprechender Identifizierungsmuster ins Fadenkreuz eines Verdachts gerät und zu einem Sicherheitsrisiko wird, [...] folglich erst einmal das Gegenteil beweisen [muss], sofern ihm oder ihr die Chance dafür gegeben wird.“ (Hempel et al., 2011, S. 16) Die aktivierende Sozialpolitik, die auch mit der Beschreibung vom Welfare zum Workfare eingefangen wird, vollzieht zudem einen ungleichen Zugriff auf unterschiedliche Subjekte: „Die Formung und Nützlichmachung betrifft weniger Menschen, die allerdings mit erweiterten Disziplin- und Leistungsanforderungen konfrontiert werden, während – entlang der eher herkömmlichen Ungleichheitsstrukturen – spezifische (,Problem‘-)Gruppen einem reinen Disziplinregime unterstellt werden, das darauf hinausläuft, Legitimationen für soziale Ausschliessung zu produzieren und die Ausgeschlossenen für ihre Situation selbst verantwortlich zu machen“ (Stehr, 2007, S. 36). Lindenau und Münkler sprechen in diesem Zusammenhang davon, dass die so strukturierte Sicherheitskonzeption, die zwischen Marktgesellschaft und Präventionsstaat changiert (vgl. Lindenau & Münkler, 2012), nicht für alle Menschen in gleicher Weise bedrohlich sei: Problematisch wird sie aber besonders für jene, „die aufgrund fehlender Sonderqualifikationen oder einer für den Markt ungünstigen Ausstattung mit Humankapital nur eine geringfügige Sicherheitsvorsorge und Absicherung erreichen können“ und zu „Überflüssigen“ (ebd., S. 60) werden.<sup>30</sup> Denn zum Ersten können sie sich, so die Autoren, selber nicht schützen und zum Zweiten werden sie durch diese Inkompetenz zu den die Anderen bedrohenden Subjekten, da sie ihre Verpflichtung zu Nicht-Inanspruchnahme sozialstaatlicher Leistung eben gerade nicht verwirklichen, was ihnen jedoch als individuelle Verpflichtung gegenüber dem Gemeinwohl eigentlich obliegen würde. „So erfährt der Sicherheitsdiskurs eine Remoralisierung, in deren Folge die Schuldfrage (Verursacherprinzip) in den Vordergrund rückt [...]“ (Ebd., S. 62)

Dieses so skizzierte aktuelle Dispositiv aber führt in der Sozialen Arbeit dazu, „dass den AdressatInnen faktisch immer weniger lebensgestaltende Ressourcen (Gebrauchswerte)

---

<sup>29</sup> Die ideologie- und diskurskritische Debatte, die sich mit dem Aktivierungsparadigma beschäftigt, spricht auch von einem autoritär fürsorglichen Staat, von Lebensstilregulierung, von Erpressung und Empowerment bis hin zu einem Staat, der heute als eine Art Umerziehungsprogramm wirke (vgl. Schallberger & Wyer, 2010).

<sup>30</sup> Vgl. dazu auch Nadai, 2007a.

zugänglich gemacht werden (können) und Normalisierungen über keine materielle Basis mehr verfügen [...]. Es erfolgt ein stärkerer Zugriff auf die individuelle Person [...], die [...] über erhöhte Disziplinaranforderungen und ‚Normenfallen‘ in eine Situation gebracht werden, in der sie – als unwillig, unfähig, problembelastet, undiszipliniert oder abweichend und kriminell – letztlich als selbstverantwortlich legitimiert ausgeschlossen werden können.“ (Stehr, 2007, S. 37) Normalisierung im Sinne von Foucault meint den Prozess, der Menschen an Normen und standardisierte Vorgaben anpasst und hat entsprechend immer zwei Seiten bzw. es liegt ihr eine Dialektik zugrunde: Zum einen wirkt Normalisierung orientierend und fördernd, zum anderen werden Individuen, die sich nicht normalisieren lassen und insofern von der Norm abweichen, ausgeschlossen (vgl. Stehr, 2007). Jürgen Link hat in der Folge den Foucaultschen Ansatz als eigentlichen Normalismus-Theorie etabliert. Für Link bedeutet Normalität ein historisch spezifisch herausgebildetes Normalfeld bzw. ein Normalitätsdispositiv (vgl. von Stechow, 2004). Links Theorie beschreibt die Funktion von Normalisierung als für die Gesellschaft regulierend: Die Normalisierung bringt Strategien von Normalität hervor, „die gesellschaftliche Standards und Trends abbildet, die von den jeweiligen Teilnehmern einer Gesellschaft im breiten Konsens getragen werden.“ (von Stechow, 2004, S. 14) Normalitäten bilden so Orientierungspunkte für die Individuen, in welche Richtung sie sich einzumitten haben. Normalitätsvorstellungen brauchen Definitionen von Grenzen und Abweichungen, denn sobald ein Individuum sich eben ausserhalb der diskursiv etablierten Normalität bewegt, würden „Normalisierungen zu repressiven Disziplinierungen“, erläutert von Stechow (2004, S. 14) mit Bezug auf Foucault. Aktivierung, Normalisierung und Disziplinierung finden sich in ausgeprägter Weise auch im Sozialbereich und insbesondere im Feld der Sozialhilfe, wie in der Folge ausgeführt wird.

### **3.4 Das Setting Sozialhilfe**

Die Sozialhilfe wird auch als „Netz unter dem Netz“ (Mösch Payot, 2014, S. 1413) bezeichnet und bildet in der Schweiz zusammen mit den Sozialversicherungen im Wesentlichen das System der Sozialen Sicherung. Wer in Not gerät hat Anspruch auf materielle wie persönliche Existenzsicherung, wobei sich die Sozialhilfe am sozialen Existenzminimum orientiert, welches nicht nur eine blosse Überlebenssicherung, sondern auch eine minimale Teilhabe am kulturellen und sozialen Leben gewährleisten soll (vgl. ebd., S. 1424). Die aktuelle Sozialhilfestatistik des Bundes (Bundesamt für Statistik, 2016 I) zeigt auf, dass sich die Sozialhilfequote seit rund 10 Jahren praktisch nicht verändert hat. Die Quote wird definiert

als Anteil der Sozialhilfeempfänger an der Schweizer Gesamtbevölkerung und beträgt seit 2005 stets um die 3,2 Prozent. In absoluten Zahlen bedeutet dies etwa für das Jahr 2014, auf welches sich die aktuellen Vergleichsrechnungen stützen, dass 262'000 Personen, die in der Schweiz wohnen, von der Sozialhilfe abhängig sind. Das Bundesamt für Statistik hält fest, dass sich die Risikogruppen für Sozialhilfeabhängigkeit in den letzten zehn Jahren wenig verändert haben: „Kinder, Ausländerinnen und Ausländer, Einelternfamilien und Geschiedene sind nach wie vor einem erhöhten Risiko ausgesetzt. Im Verlauf der Jahre zeigt sich aber auch eine Zunahme des Sozialhilferisikos bei Personen ab 55 Jahren [...]. Zudem steigt die Anzahl an Einpersonenfällen stark an.“ (Bundesamt für Statistik, 2016 II) Weiter hält das Bundesamt fest, dass sich der Zusammenhang zwischen Sozialhilfebezug und tiefem Ausbildungsniveau in den letzten zehn Jahren akzentuiert habe und sich eine nicht abgeschlossene oder ungenügende Ausbildung auch als Faktor für die Länge des Sozialhilfebezugs erweise (vgl. ebd.) Die Armut ist in der Schweiz nicht gleich verteilt, darauf verweisen die Zahlen zu den regionalen Unterschieden. So zeigt die räumliche Verteilung der Sozialhilfequote im Jahr 2014, „dass städtische Gebiete eine höhere Sozialhilfebelastrung aufweisen.“ (Ebd.) Dies sei zum einen auf kantonal unterschiedlich ausgestaltete Sozialleistungen und zum anderen auf die unterschiedliche Bevölkerungs- und Wirtschaftsstruktur zurückzuführen (vgl. ebd.). Die in der vorliegenden Arbeit interessierenden Kantone Bern und Schwyz weisen sehr unterschiedliche Sozialhilfequoten auf: Der grosse, relativ ländlich strukturierte Kanton Bern verzeichnete im Jahr 2014 mit 42'760 Sozialhilfebeziehenden eine überdurchschnittliche Quote von 4,3 Prozent. Der viel kleinere, ebenfalls ländlich geprägte Kanton Schwyz begleitete im selben Jahr demgegenüber lediglich 2'282 Sozialhilfebeziehende und weist damit eine im schweizerischen Vergleich unterdurchschnittliche Sozialhilfequote von 1,5 Prozent aus (vgl. Bundesamt für Statistik, 2016 III).

Die Rechtsgrundlagen der Sozialhilfe finden sich vorwiegend im kantonalen Recht, da die Unterstützung Bedürftiger in die Zuständigkeit der Kantone fällt (Art. 115 BV).<sup>31</sup> Die Sozialhilfegesetze der Kantone unterscheiden sich zwar erheblich, dennoch sind sowohl die Prinzipien und wesentliche Themen wie Leistungen, Sanktionen, Bemessungsgrundlagen,

---

<sup>31</sup> Immerhin setzt das Bundesrecht mit dem Grundrecht auf Hilfe in Notlagen (Art. 12 BV) den Grundstein für die Sozialhilfe und bestimmt mit dem Zuständigkeitsgesetz (ZUG), dem Bundesgesetz über Sozialhilfe und Darlehen an Schweizer Staatsangehörige im Ausland (BSDA) und dem Asylgesetz (AsylG) gewisse Zuständigkeiten und Abläufe.

Rückerstattung und Verfahren in allen Sozialhilfegesetzen vorhanden. Wichtigste Prinzipien der Sozialhilfe sind erstens das Bedarfsprinzip, das besagt, dass man nur Leistungen erhält, soweit man bedürftig ist. Zweitens ist das Finalprinzip wesentlich, welches besagt, dass es auf den Grund, der die Not ausgelöst hat, nicht ankommt. Unabhängig von der Ursache der Notlage hat man somit Anspruch auf Sozialhilfe, sofern keine andere Quelle die Existenz sichern kann. Damit ist denn auch ein drittes wesentliche Prinzip angesprochen, nämlich dasjenige der Subsidiarität: Die Sozialhilfe ist letztes Auffangnetz, d. h. erst dann, wenn alle anderen möglichen Hilfen (Private, Sozialversicherungen) ausgeschöpft sind, hat man Anspruch auf Sozialhilfeunterstützung. Wie erwähnt finden sich diese Prinzipien in sämtlichen Kantonen verankert, allerdings hat das Finalprinzip im Kanton Bern eine wesentliche Einschränkung erfahren, denn das Sozialhilfegesetz des Kantons Bern erlaubt es, die wirtschaftliche Sozialhilfe zu kürzen, wenn die Bedürftigkeit selber verschuldet wurde (Art. 36 SHG BE). Immerhin kann in leichten, begründeten Fällen von einer Kürzung abgesehen werden (Abs. 1 Satz 2) und die Kürzung darf weder den nötigen Existenzbedarf berühren noch eine andere als die fehlbare Person selber treffen (Abs. 2).

Ein weiteres vereinheitlichendes Element der schweizerischen Sozialhilferechtslandschaft bildet die weitverbreitete Anwendung der sog. SKOS-Richtlinien. Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) ist ein privater Verein, dem sich u. a. alle Kantone und viele Gemeinden, aber auch gewisse Bundesämter und Organisationen der privaten Sozialhilfe angeschlossen haben. Die sog. SKOS-Richtlinien sind Empfehlungen für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe und – durch den Anschluss der Kantone – zumeist integraler Bestandteil der kantonalen Sozialhilfegesetze (vgl. zum Ganzen [www.skos.ch](http://www.skos.ch)).

Auch die vier in der vorliegenden Untersuchung genauer betrachteten Sozialdienste der Kantone Bern und Schwyz stützen ihre Arbeit auf die jeweiligen kantonalen Sozialhilfegesetze und die SKOS-Richtlinien.

Die Rahmenbedingungen der sowie der Diskurs über die Sozialhilfe haben sich mit der spätmodernen Transformation des Sozialbereichs jedoch verändert. Die heutige Sozialhilfe, aus der ursprünglichen Armenpflege und der späteren Fürsorge entstanden, wurde durch Reformen und Ausbau der Fürsorgegesetze während des Zweiten Weltkriegs installiert (vgl. Bundesamt für Sozialversicherungen, 2013). Die anfängliche Ausgestaltung des rechtlichen Rahmens wurde und wird ständig revidiert, so etwa auch im Hinblick auf den Schutz der

Privatheit von Sozialhilfebezügerinnen und -bezügern.<sup>32</sup> So werden im Sozialhilferecht etwa immer wieder neue gesetzliche Einschränkungsmöglichkeiten der informationellen Selbstbestimmung geschaffen. Mit Dahme und Wohlfahrt gesprochen verankert der Sozialstaat „Kontrolle, Sanktion und Strafe systematisch in den Sozialgesetzen, verändert damit die Grundlagen des Sozialleistungssystems und baut so die sozialen Dienstleistungsorganisationen [...] systematisch zu Kontrollinstitutionen um. Zwang, Kontrolle und Strafe werden dadurch sozialpolitisch gewollter Bestandteil modernen Regierens.“ (Dahme & Wohlfahrt, 2009, S. 45) Um nur drei Beispiele von sozialhilfegesetzlichen Teilrevisionen in den vergangenen Jahren zu erwähnen, die für eine solche Richtungsänderung im Bereich Privatheit der Klientinnen und Klienten exemplarisch sind, seien die Teilrevisionen in den Kantonen Luzern, Zürich und Bern aufgeführt.

Im revidierten Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern<sup>33</sup>, welches am 1. Januar 2016 in Kraft getreten ist, werden unter anderem neue Bestimmungen zur Informationsbeschaffung der Sozialhilfebehörden vorgelegt. In der Sozialhilfe sei der Informationsaustausch mit anderen Behörden und Institutionen zentral, so die Botschaft zum neuen Gesetz (vgl. Vernehmlassungsbotschaft des Kantons Luzern). Eine überwiegende Anzahl der Vernehmlassungsadressatinnen und -adressaten wünsche sich diesbezüglich eine klarere Regelung. „Zudem wurde die Meinung vertreten, im neuen Sozialhilfegesetz solle zum Ausdruck kommen, dass das Erteilen einer Vollmacht zu den Mitwirkungspflichten der hilfebedürftigen Person gehört.“ (Vernehmlassungsbotschaft des Kantons Luzern, S. 17) Im neuen Gesetz ist ausdrücklich erwähnt, dass die hilfebedürftige Person verpflichtet ist, alle Personen und Stellen, insbesondere Arbeitgeber, Ärztinnen und Ärzte, Versicherungen und Behörden, im Einzelfall zu ermächtigen, jene Auskünfte zu erteilen, die für die Abklärung des Anspruchs auf wirtschaftliche Sozialhilfe, Nothilfe und Alimentenhilfen erforderlich sind (§ 7 Abs. 2 Entwurf)“. (Vernehmlassungsbotschaft des Kantons Luzern, S. 17) Neben dieser neuartigen Mitwirkungspflicht wird mit derselben Begründung – nämlich der Missbrauchsbekämpfung durch bessere Informationsbeschaffung – der Einsatz von Sozialhilfeinspektorinnen und -inspektoren legalisiert und ausführlich geregelt.

In den Kantonen Bern und Zürich tauchten im Rahmen von Teilrevisionen der Sozialhilfegesetze, die beide auf den 1. Januar 2012 in Kraft traten, vergleichbare Themen auf. Im Namen der Missbrauchsbekämpfung wurden sowohl in Bern wie auch in Zürich neue

---

<sup>32</sup> Vgl. etwa auch Gächter & Egli, 2009.

<sup>33</sup> SRL 892.

Bestimmungen ins Gesetz aufgenommen, die den Informationsaustausch erleichtern. Umstritten war die Rechtmässigkeit der Bestimmungen vor allem hinsichtlich des Aspekts, dass auch bei Privaten, wie etwa Mitbewohnerinnen, Arbeitgebern oder Vermieterinnen von Sozialhilfebezüglern, Informationen beschafft werden dürfen. Diese Dritten wurden nämlich per Gesetz neu verpflichtet, Auskunft über die Hilfe suchende Person zu erteilen, wenn das Sozialamt diese Informationen einfordert. Gegen die Berner Bestimmungen wurde u. a. vom Berufsverband der Sozialarbeitenden, AvenirSocial, Beschwerde eingereicht und bis vor Bundesgericht über die Rechtmässigkeit gestritten. Hauptstreitpunkt der Beschwerde waren die neu im Gesetz verankerten Generalvollmachten bzw. deren Kompatibilität mit der Verfassung und der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK<sup>34</sup>). Die Beschwerdeführer machten vor Gericht erstens geltend, dass diese Vollmachterteilungen nicht freiwillig erfolgten und entsprechend nicht gültig seien und zweitens, dass mit Blankovollmachten unverhältnismässig in Grundrechte eingegriffen werde. Die Beschwerde wurde vor Bundesgericht abgewiesen: Das Gericht befand, dass die umstrittene Bestimmung verfassungskonform ausgelegt und entsprechend angewendet werden könne (vgl. dazu das Urteil des Bundesgerichts 8C\_949/2011 vom 4. September 2012).

Neben dieser Ausrichtung hin zu mehr Möglichkeiten der Informationsbeschaffung – und damit hin zu effizienterer Kontrolle und Bestrafung vor Abweichung – wurde im Kanton Bern mit der Revision des SHG neu auch eine Anzeigepflicht statuiert, die die Sozialhilfebehörden verpflichtet, bereits auf Verdacht hin Verbrechen im Zusammenhang mit dem Bezug von Sozialhilfeleistungen anzuzeigen (Art. 8 Abs. 3 SHG BE). Hegt also ein Angestellter der Sozialbehörde den Verdacht, dass eine Klientin ein von Amtes wegen zu verfolgendes Verbrechen (lit. a) oder ein von Amtes wegen zu verfolgendes Vergehen im Zusammenhang mit dem Bezug von Sozialleistungen (lit. b) ausgeübt haben könnte, muss er dies auf jeden Fall bei der Staatsanwaltschaft anzeigen.

Der Gesetzgeber habe – so schreibt die *Neue Zürcher Zeitung (NZZ)* zur Thematik der Vollmachten – „im Datenschutz einen Rollenwandel durchgemacht [...]: Das im Datenschutzrecht wichtige Erfordernis der gesetzlichen Grundlage für das Sammeln und Bearbeiten von Daten durch den Staat war einst als Kontrollmechanismus der Tendenz zum Sammeln von Daten gedacht. Heute sind es gerade die Parlamente, die durch die Schaffung

---

<sup>34</sup> SR 0.101.

immer neuer gesetzlicher Grundlagen zu Katalysatoren der bürokratischen Sammelwut werden.“ (Pärli, 2012)

Die Veränderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen im Sozialhilfebereich werden begleitet von einem zunehmend repressiven Diskurs in Bezug auf das Thema der Sozialhilfe. So schreiben etwa Haller et al., dass die Sozialhilfe, obwohl eine kleine Institution, „seit mehreren Jahren im gesellschaftlichen Kreuzfeuer steht [...]“ (Haller et al., 2014, S. 10), weil sie mit den Prinzipien der Leistungsgesellschaft vereinbart werden müsse. Diese Prinzipien erlauben es allerdings lediglich, materielle Notlagen zu überbrücken und keinesfalls Langzeitunterstützung von Menschen im Erwerbsalter zu sichern, wenn diese arbeitsfähig erscheinen oder von den Medien so dargestellt würden (vgl. Haller et al., 2014). Im Positionspapier zu den Sanktionen in der Sozialhilfe würdigt der Berufsverband der Sozialarbeitenden, AvenirSocial, die Entwicklung in der Sozialhilfe ähnlich:

*Die Sozialhilfe steht seit geraumer Zeit unter einem starken politischen wie gesellschaftlichen Druck. Politisch wird im Verständnis des aktivierenden Sozialstaates die Forderung nach Übernahme von Eigenverantwortung laut. Politik und Medien greifen das Thema Sozialhilfe immer wieder kritisch auf und so sind die mit der Sozialhilfe betrauten Behörden und Dienste durch ein Umfeld geprägt, in welchem der Ruf nach Kontrolle und Einsparungen im Vordergrund steht. (AvenirSocial, 2014, S. 1)*

Die Klientinnen und Klienten würden unter pauschalisierten Stigmatisierungen und generellem Missbrauchsverdacht stehen – so der Berufsverband weiter und dabei gehe unter anderem das Recht auf Schutz der Privatsphäre der Klientinnen und Klienten vergessen (vgl. AvenirSocial, 2014). Ähnlich dezidiert äussert sich die Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht (UFS), die seit dem 1. Januar 2013 Armutsbetroffene in der Geltendmachung ihrer Rechte unterstützt: Seit Anfang 2016 sei das Leben für Sozialhilfebeziehende noch härter geworden, schreibt die UFS im Jahresbericht 2015:

*Die SKOS-Richtlinien,<sup>35</sup> welche in fast allen Kantonen regeln, wie viel Sozialhilfe ausbezahlt wird, wurden in verschiedenen Punkten deutlich verschärft: Jugendliche und Grossfamilien erhalten weniger Sozialhilfe, bei einem Fehlverhalten kann doppelt so stark gekürzt werden wie früher [...] und die minimale Integrationszulage für kranke Sozialhilfebeziehende wurde ganz gestrichen. Die SKOS hat damit auf das Dauerfeuer der rechten Parteien, auf hysterische*

---

<sup>35</sup> Die SKOS-Richtlinien sind Empfehlungen des privaten Vereins „Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe“ zur Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe. Die Richtlinien sind zu einer zentralen Grösse geworden, da alle Kantone und viele Gemeinden Mitglied der SKOS sind und die Empfehlungen in ihren Rechtserlassen als verbindlich erklären (vgl. Mösch Payot, 2014).

*Boulevard-Titel in den Medien (Sozialwahn, Sozial-Irrsinn) und auf ein paar Austrittsdrohungen auf die schlechtestmögliche Art reagiert. (UFS, 2015, S. 3)*

Die Literatur kommentiert die Entwicklung der Rahmenbedingungen und des Diskurses in der Sozialen Sicherheit<sup>36</sup> und insbesondere in der Sozialhilfe ebenfalls in diese Richtung. Kessler und Otto etwa nennen die aktivierende Soziale Arbeit als ein auf Ökonomisierung, Moralisation und Individualisierung ausgerichtetes professionelles Handeln (vgl. Kessler & Otto, 2003). Güdel, die sich ebenfalls auf Kessler und Otto bezieht, betrachtet die aktivierende Soziale Arbeit, die sich in der Sozialhilfe zunehmend etabliert habe, als ausführende Instanz bzw. Fortführung der aktivierenden Sozialpolitik (vgl. Güdel, 2012, S. 42). Sie führt weiter aus, dass sich das in der Sozialen Arbeit angelegte Spannungsfeld von Hilfe und Kontrolle mit dem Aktivierungsparadigma zuspitze und ein Wandel insbesondere auch in den Legitimationen und Handlungsstrategien der Sozialarbeitenden zu beobachten sei. (Ebd., S. 43) Damit werde die Soziale Arbeit in der Sozialhilfe „mit einer Verengung und Vereinseitigung ihrer professionellen Perspektive konfrontiert.“ (Ebd., Abstract)

Auch Nadai legt dar, dass die Einführung des Aktivierungsparadigmas in der Sozialhilfe die Professionellen der Sozialen Arbeit eindimensional zur Integration der Klientinnen und Klienten in den Arbeitsmarkt verpflichtete (vgl. Nadai, 2006, 2009, Nadai & Mäder, 2003 und Neuenschwander et al., 2012). In den 1990er Jahren wurde in der Sozialhilfe mit der Einführung des sozialen Existenzminimums noch darauf verwiesen, dass materielle Existenzsicherung unabdingbare Voraussetzung für Integration sei, so Nadai weiter. Mit der Revision der SKOS-Richtlinien im Jahr 2005 habe sich dann aber in der Schweiz endgültig „die in allen westlichen Sozialstaaten zu beobachtende Kehrtwende zu einer aktivierenden Sozialpolitik“ (Nadai, 2009, S. 13) vollzogen: „Ein Kernstück des Aktivierungsparadigmas ist der Abbau des ‚passiven‘ Leistungsbezugs und die Forderung, Unterstützte müssten sich ‚aktiv‘ um ihre eigene Integration bemühen. Finanzielle Leistungen werden für die ‚echt Bedürftigen‘ reserviert und zugleich auf ein Minimum reduziert.“ (Nadai, 2009, S. 13) Die Sozialhilfe hat sich also das Aktivierungsparadigma ebenfalls angeeignet und verteidigt dies vehement: „Wenn sie ihren Auftrag weiterhin erfüllen will, darf die Sozialhilfe auch bei stark steigenden Arbeitslosenzahlen nicht auf den aktivierenden Ansatz verzichten [...]“ (Binggeli & Imoberdorf, 2009, S. 19), meint etwa der ehemalige SKOS-Präsident Walter Schmid im Interview mit „Sozialaktuell“. Die Sozialhilfe werde ohne aktivierenden Ansatz zu einer

---

<sup>36</sup> Vgl. für den Bereich der Arbeitslosenversicherung Magnin, 2005.

Verrentungsanstalt (vgl. ebd.). Weshalb dem so sei und die Sozialhilfe eine neue Ausrichtung auf Aktivierung benötige, wird allerdings auch mit den Ausführungen des SKOS-Präsidenten nicht klar. Ziegler vermutet, „dass eine sozial-liberale Wohlfahrtskultur nicht nur von aussen in die Defensive gedrängt wird, sondern die Unterstützung ihrer eigentlichen Verteidiger verliert.“ (Ziegler, 2009, S. 39)

Müller de Menzes schliesslich zeigt mit ihrer qualitativen Analyse von Fallbearbeitungen in der Sozialhilfe eindrücklich, dass zwar das Paradigma der Aktivierung in der Sozialhilfe nichts Neues darstellt, dass jedoch zu befürchten sei, dass mit der einseitigen Ausrichtung auf die arbeitsmarktbezogene Aktivierung, wie sie in den vergangenen Jahrzehnten errichtet wurde, Klientinnen und Klienten „mit den schwerwiegendsten Problemen kaum Unterstützung erhalten, gegebenenfalls diszipliniert und weiter marginalisiert werden.“ (Müller de Menzes, 2012, S. 188)

Die umschriebene Transformation hin zur Aktivierung hat – wie gezeigt – auch Konsequenzen bezüglich der Privatheit der Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe. Sozialarbeitende sehen sich mit wandelnden Rahmenbedingungen konfrontiert. Die Rahmenbedingungen prägen die Praxis in der Sozialhilfe bzw. vermitteln neue Begründungen des Handelns auch im Umgang mit der Privatheit. Anders formuliert: Die neuen Rahmenbedingungen bieten neue Rechtfertigungsstrategien. Entsprechend wird in der Folge umschrieben, welche normativen Begründungen (Rechtfertigungsordnungen) mögliche Bezugspunkte für die Praxis sein können und damit strategisch gewählt werden können, um schliesslich im darauffolgenden empirischen Teil zu analysieren, welche Rechtfertigungen tatsächlich herangezogen werden.

## 4 Legitimationsstrategien und Rechtfertigungsordnungen

Legitimation bzw. Legitimität im Sinne von Anerkennungswürdigkeit wird im politischen, soziologischen und rechtswissenschaftlichen Kontext etwa im Zusammenhang mit Herrschaft diskutiert. Klassisch setzt Max Weber den Legitimitätsanspruch der Herrschenden und den Legitimitätsglauben der Beherrschten als sozial geteilte Geltungsgrundlage legitimer Herrschaft (vgl. Müller, 2007). Den Weberschen Ansatz übernehmend, wird in der Rechtswissenschaft Legitimität primär in Abgrenzung zu Legalität, im Sinne einer positiven rechtlichen Verankerung einer Norm thematisiert (vgl. Kaufmann, 1996). Aktuelle Definitionsversuche von Recht beinhalten denn auch immer in selbstverständlicher Weise das Merkmal der Anerkennungswürdigkeit und distanzieren sich damit von rein legalistischen Definitionen des Rechts. Über die Legitimität wird jedoch entsprechend im Recht zudem die Frage der Gerechtigkeit verhandelt.<sup>37</sup> Gerechtigkeit bedeutet im aktuellen Diskurs einerseits Verfahrensgerechtigkeit, was insbesondere mit der fest verankerten Rechtsgleichheit (Art. 8 BV) zum Ausdruck kommt. Andererseits gibt eine materiale Konzeption von Gerechtigkeit Antwort auf die Frage nach der gerechten Verteilung (Verteilungsgerechtigkeit) bzw. nach dem gebührenden Ausgleich (ausgleichende Gerechtigkeit). Die ausgleichende Gerechtigkeit, die Idee also, dass jedem das zuzuteilen sei, was ihm zustehe, ist aber auch problematisch, da nicht so einfach zu bestimmen ist, was denn angemessen wäre (vgl. Schmid, 2014). Mit anderen Worten benötigt jede gesellschaftliche Verfasstheit eine Legitimation, die durch den Gerechtigkeitsdiskurs – verstanden als „Aushandlungsprozess“ (Thiersch, 2003, S. 85) – vonstatten geht. So schreiben denn auch Boltanski und Chiapello, dass Gesellschaftsstrukturen und ihre rechtliche Festschreibung einem Rechtfertigungsimperativ unterliegen, wobei zu beobachten ist, dass sich die Rechtfertigungen „auf einen Typus ganz allgemeiner Konventionen“ (Boltanski & Chiapello, 2006, S. 61) beziehen, die in einer bestimmten Zeit eine spezifische „Allgemeinwohlorientierung“ (Boltanski & Chiapello, 2006, S. 63) ausmachen.

Spricht man von Strategien, so setzt man voraus, dass Akteure wissen- und willentlich auf ein bestimmtes Ziel hin Handlungen vornehmen können und folgt damit Boltanski und Thévenot in ihrer Ansicht, dass den Individuen strategische Entscheide möglich sind (vgl.

---

<sup>37</sup> Vgl. für einen Überblick Rieger, 2010a.

Boltanski & Thévenot, 2007). Die Diskussion über die Handlungsmacht der Akteure wird in der jüngeren Soziologie auch mit dem Begriff „agency“ umschrieben und hat mittlerweile in der Sozialen Arbeit grosse Resonanz erfahren (vgl. z. B. Homfeldt et al., 2008).<sup>38</sup> Interessant für die vorliegende Fragestellung nach den Legitimationsstrategien von Professionellen der Sozialen Arbeit ist hier die Konzeptualisierung der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer als Akteure, die ihren Arbeitsraum gestalten (vgl. Schilling, 2012). Legitimationsstrategien sind demzufolge bewusst gestaltete, im Hinblick auf eine bestimmte Begründung gewählte Handlungen der Sozialarbeitenden.

In ihrer Studie zur Rechtfertigung haben Boltanski und Thévenot versucht, ein Modell der **Rechtfertigungsordnung** zu entwickeln, welches die Anforderungen deutlich macht, „denen ein übergeordnetes gemeinsames Prinzip entsprechen muss, um Rechtfertigungen abstützen zu können.“ (Boltanski & Thévenot, 2007, S. 37) Die Autoren zeigen auf, dass der bereits angesprochene Rechtfertigungsimperativ die Menschen zwingt, sich im Bezug auf ihr Handeln strategisch zu einigen, wobei diese Einigung unter Rückgriff auf verschiedene Rechtfertigungsordnungen passiert. Boltanski und Thévenot identifizieren insgesamt sechs solche Rechtfertigungsordnungen: Die der Inspiration, der häuslichen Sphäre, des Ruhmes und der öffentlichen Meinung, des Marktes, des Staatsbürgers und der Industrie, wobei sie diese Rechtfertigungsordnungen aus ausgewählten politischen Theorien ableiten. Um nicht in einem reinen Theorievergleich zu verbleiben und ein Modell im Sinne der Soziologie kritischer Urteilskraft zu entwickeln, vergleichen die Autoren die vorgefundenen Prinzipien mit den von „gewöhnlichen Akteuren in Konfliktsituationen vorgebrachten Rechtfertigungen.“ (Ebd., S. 31) Durch dieses Hin und Her zwischen klassischen Theorien der politischen Theorie und der Alltagspraxis von Akteuren kann eine „solide Verbindung zwischen politischer Philosophie und Soziologie“ (ebd.) geknüpft werden. Mit dem Modell der Rechtfertigungsordnung wird mitunter kein geringeres Ziel verfolgt als eine Theorie der Gerechtigkeit zu entwickeln, die politische Theorie mit einer Pragmatik des Urteilens

---

<sup>38</sup> Allerdings ist es wichtig festzuhalten, dass die Überlegungen zur Gouvernamentalität und die Agency-Theorien nicht gleichzusetzen sind. Foucaults Studien zur Gouvernamentalität und Agency-Theorien haben gemeinsam, „dass sie weder von einem autonom handelnden Subjekt ausgehen und Handeln bzw. Praxis zu bestimmen suchen [...] und damit verbunden unterschiedliche Vorstellungen des Akteur-Subjekts und seiner Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten entwerfen (Agency-Theorien) bzw. historisch rekonstruieren (Studien zur Gouvernamentalität).“ (Karl, 2008, S. 60).

verbindet, da Boltanski und Thévenot vor allem auf das Moment fokussieren, in welchem eine Zuweisung bzw. ein Urteil passiert.

Die **Rechtfertigungsordnung der Inspiration**, deren Prinzipien die Autoren aus Augustinus' 1470 verfasster Schrift *De civitate Dei, Vom Gottesstaat*, ableiten, geht von einer instabilen Welt aus, in welcher „Masse, Regeln, Geld, Hierarchie, Gesetze oder Ähnliches“ (ebd., S. 222) fehlen.<sup>39</sup> Gemäss den Autoren gehe es im Gottesstaat, als fiktivem Ort, um Selbstaufopferung, denn wahre Grösse entstehe nur, „wenn man um der anderen Willen der Entsagung höchsten Wert beimisst [...], ohne sich überhaupt um Anerkennung zu kümmern.“ (ebd., S. 127). Boltanski und Thévenot finden denn auch auf dem Hintergrund der augustinischen Schablone der Inspiration in den von ihnen untersuchten Unterlagen entsprechende Verweise auf diese sog. wahre Grösse. Diese ist ein „spontaner innerer Zustand der Gewissheit“ (ebd., S. 222) und unter anderem mit den Attributen emotional, unsagbar, kreativ und aussergewöhnlich zu umschreiben. Grösse besitzen in dieser Welt jene, die sich nicht beherrschen lassen und gegen jegliche Messungen, „dem vernünftigen Denken, der Determiniertheit, den Gewissheiten der Technik“ (ebd., S. 223) verwehren. Wichtig ist hier der Zweifel und das Leiden, die in der inspirierten Welt Antrieb sind. Schlaf und Träumerei gelten als gut und man darf „nicht ständig daran denken, nützlich, effizient, logisch und rational zu sein.“ (ebd., S. 224) Das ständige Infragestellen des eigenen Tuns steht im Vordergrund und der Gedanke, dass Umwege zu den normalen Unwägbarkeiten gehören. „Der Inspirierte ist offen dafür, eine suchende Haltung einzunehmen“, denn „das wahre Abenteuer ist ein inneres Abenteuer und die wahre Reise eine Reise im Geiste, eine Wanderung, eine Suche.“ (Ebd., S. 226)

Die **häusliche Rechtfertigungsordnung**, die Boltanski und Thévenot als Zweites skizzieren, kann sich zwar auf den familiären Kreis beziehen, ebenso können aber auch Arbeitsbeziehungen im Sinne der häuslichen Ordnung organisiert sein. Boltanski und Thévenot stützen ihre Beschreibungen des häuslichen Gemeinwesens primär auf Jacques Bénigne Bossuet, der sich Ende des 17. Jahrhunderts mit seiner Schrift *La Politique tirée des propres paroles de l'Écriture Sainte*, die als eine Art Regierungsanleitung gedacht war und sich an den französischen Hof wandte. (Ebd., S. 132) Im häuslichen Gemeinwesen hängt die

---

<sup>39</sup> Augustinus' Schrift *Vom Gottesstaat* handelt von den Existenzmöglichkeiten eines Staates und vergleicht zu diesem Zweck zwei Staaten miteinander – einen eher irdischen und einen göttlichen. Augustinus geht davon aus, dass die bedingungslose Hinnahme der Gnade, die alleine von Gott kommen kann, die Grundvoraussetzung für eine Einigung der Menschen in einem Gemeinwesen ist.

Grösse der Menschen „von ihrer Position in einer Kette persönlicher Abhängigkeiten“ (ebd., S. 130) innerhalb eines göttlichen Universums ab. Der Einzelne hat diejenige Grösse, die ihm dank seines Ranges in einer Kette zukommt und wird massgeblich dadurch bestimmt, über wen Autorität ausgeübt werden kann. Genau wie der Vater innerhalb des Hauses, ist der König derjenige, dem höchste Autorität aber auch höchste Verantwortung zukommt. Er existiert nur für den Staat und seine Grösse wird nach seinen Opfern bemessen, die er für den Staat erbringt. Zwischen König oder Fürst und den Untertanen bzw. dem Vater und den Familienangehörigen besteht entsprechend eine Wechselwirkung: Die Untertanen schulden der Obrigkeit Achtung, Gehorsam und Abhängigkeit; die Obrigkeit wiederum ist gegenüber den Untertanen verpflichtet zu „Güte, Gerechtigkeit, Sorge, Verteidigung und Beschützung“ (ebd., S. 134). In ihren empirischen Untersuchungen sind Boltanski und Thévenot auf die Parallelen der häuslichen Welt in der Arbeitswelt gestossen. Die häuslich geprägte Arbeitswelt ist entsprechend charakterisiert als Welt, in welcher die Verwurzelung in der Tradition, Beständigkeit und Höflichkeit, der Respekt und das Vertrauen und die Diskretion wichtig sind. Die Grossen tragen Verantwortung und müssen die Kleinen entsprechend ihrem Rang an der eigenen Grösse teilhaben lassen. Es geht in der so strukturierten Arbeitswelt auch um Zeichen der guten Erziehung, Feingefühl aber auch um Entschiedenheit. Wichtig ist das sog. „Natürliche“ in dieser Welt: Die Grossen handeln nämlich natürlich, „weil ihr Verhalten von Gewohnheiten geprägt ist“ (ebd., S. 232). Ihnen ist wegen ihrer guten Erziehung und den guten Manieren die Konvention selbstverständlich. Die häusliche Welt ist eine Welt der guten Sitten, der Geschenke und Gegengeschenke, der Vertrauensbekundungen und Anstandsregeln. Die Verteilung der Ränge durch das Familienoberhaupt ist ein wichtiger Vorgang, denn diese stellt sicher, „dass man sich in die Hierarchien einfindet und sich gegenseitig Achtung und Respekt erweist, indem man sich zu jedem Zeitpunkt korrekt verhält.“ (Ebd., S. 236) Wichtig ist in dieser Welt ganz selbstverständlich auch ein gutes Erscheinungsbild, weil dies den Charakter widerspiegelt. Die Grossen wie die Kleinen verspüren gegenseitige Zugehörigkeit, sind stolz und respektvoll und die Beziehungen sind persönlich. Dies hat zur Folge, dass man auch ausgeschlossen werden kann, dann nämlich, wenn man die Regeln nicht respektiert (ebd., S. 240). Selbstverständlich ist auch, dass man in dieser Welt nicht lügen darf bzw. den Grossen nichts vorenthalten darf, weil diese bestens unterrichtet sein müssen um ein respektvolles Urteil zu fällen (ebd., S. 243). Nicht gern gesehen, ist, wenn die Kleinen sich nicht ihrem Rang

entsprechend verhalten, grosstuerisch handeln, Aufmerksamkeit erregen wollen, lauter sprechen als es ihr Rang erlaubt, „bemerkt werden wollen, sich schamlos, unhöflich, zudringlich, übertrieben“ (ebd., S. 243) verhalten.

Die **Rechtfertigungsordnung der Meinung**, die dritte der durch Boltanski und Thévenot beschriebene und empirisch untersuchten Ordnung, ist diejenige der Anerkennung. Die Grösse der Personen hängt in dieser Welt von Ansehen und Ruhm ab. Boltanski und Thévenot referieren hier auch auf den Ehrbegriff von Hobbes (ebd., S. 141). Im Gemeinwesen der Meinung hängt die Grösse eines Menschen alleine von der Anzahl Personen ab, die einem Kredit gewähren. Erneut auf Hobbes zurückgehend beschreiben die Autoren, dass wenn „die Grösse einer Person erst anhand der Meinung der anderen ermittelt [wurde], dann ist sie unabhängig von der Wertschätzung, welche die Person von sich selbst hat.“ (Ebd., S. 144) Mit anderen Worten spielt die Einschätzung über sich selbst in dieser Welt keine Rolle, da die Grösse eben nur von den anderen und deren Anerkennung abhängt. Entsprechend ist auch das Thema der Sichtbarkeit sehr wichtig: Grösse erreicht man eben nur, wenn man auch gesehen oder gehört wird, wenn man wegen seines „Vermögens, Amts, seiner grossen Taten oder irgendeines herausragenden Vorzugs bekannt“ (ebd., S. 144 f.) ist. Man muss „sich abheben, sichtbar, berühmt sowie anerkannt“ und „geschätzt“ (ebd., S. 246) sein. Zu Streitigkeiten kommt es, wenn „sich eine Kluft bildet zwischen der Selbstachtung eines Individuums und der Wertschätzung seitens der anderen, welche die eigentliche Realität darstellt.“ (Ebd., S. 146) Denn wenn der wahre Wert von Menschen sich eben alleine aus der Meinung der anderen bildet, kommt es bei einer so gekränkten Person zu einer Art Forderung der Wiedergutmachung, von aussen betrachtet erscheint eine solche Forderung aber als Selbstüberschätzung oder Anmassung (vgl. ebd., S. 145). Wichtig ist hier auch, dass man auf das Geheimnis verzichtet: „Um bekannt zu werden, muss man bereit sein, seinem Publikum alles offenzulegen, ohne irgendetwas zu verbergen“ (ebd., S. 249), es existiere eine regelrechte Allergie gegen Geheimnistuerei. Schliesslich wird benannt, dass die auf Ansehen und Ruhm beruhende Beziehung zwischen den Menschen auch als Einfluss bezeichnet werden könne. Derjenige, der eben „fesselt, anzieht, Zustimmung erzielt oder einen Meinungsumschwung bewirkt, mitreisst, überzeugt, anrührt, sensibilisiert, das Interesse weckt, informiert und verführt“ (ebd., S. 250), kann seinen Einfluss geltend machen und dadurch seine Grösse steigern. Entsprechend ist wertlos, wer

keinen Einfluss hat, wer vergessen wurde, alltäglich und banal ist oder überhaupt kein Image hat (vgl. ebd., S. 253).

Die theoretischen Parameter der **staatsbürgerlichen Rechtfertigungsordnung** entleihen Boltanski und Thévenot dem Gesellschaftsvertrag von Jean-Jacques Rousseau. Im Gesellschaftsvertrag skizziert Rousseau die Idee eines körperlosen Souveräns, der sich „durch das Konvergieren der menschlichen Willen realisiert.“ (Ebd., S. 153) Sozialer Friede und gerechte Verhältnisse – so Rousseaus Idee – können sich nur etablieren, wenn die Menschen bereit sind, ihre individuellen Interessen an eine höhere Ebene abzugeben, mit anderen Worten, ihren vereinzelt Zustand zu transzendieren zu Gunsten des Gemeinwillens. Der Gemeinwille ist aber nicht einfach die Summe der individuellen Willen, sondern etwas eigenes, das im Gesetz zum Ausdruck kommt. Das Gesetz ist, so verstanden, der Ausweg aus der persönlichen Abhängigkeit von anderen und Garantie der individuellen Freiheit (vgl. ebd., S. 156 ff.). Grösse erreicht man in der staatsbürgerlichen Welt durch die Tugend, sich nicht nur um die eigenen Interessen, sondern auch für den Gemeinwillen zu interessieren und zu handeln. Dieses Interesse und Engagement kann man auch als Amtsträger übernehmen (vgl. ebd., S. 161) oder wenn man einem Kollektiv angehört bzw. dieses repräsentiert (vgl. ebd., S. 254). Man wird befugt, einen bestimmten Auftrag auszuführen, da man z. B. per Gesetz ordnungsgemäss mandatiert wurde. Da Partikularinteressen in dieser Welt verpönt sind, verlangt die staatsbürgerliche Welt von ihren Repräsentanten nicht nur die Tugend, gemäss dem Gemeinwillen zu handeln, sondern auch Klarsicht: „Sie müssen die nötigen intellektuellen Fähigkeiten besitzen, um die Anzeichen von Egoismus oder Korruptiertheit zu erkennen und die sich unter dem Deckmäntelchen der Tugend verbergenden privaten Absichten zu entschleiern.“ (Ebd., S. 163) Die Wachsamkeit gegenüber Unregelmässigkeiten ist in der staatsbürgerlichen Welt deshalb so wichtig, weil das Einzughalten von Partikularinteressen das Kollektivinteresse fundamental gefährdet, da dies zersetzend für das gesamte Kollektivwesen wirkt (vgl. ebd., S. 257). Zur Sichtbarmachung der staatsbürgerlichen Welt gibt es viele Mittel: Räumlichkeiten und Material wie Papier, Kopierer aber auch das klare Festhalten von Aufgaben, Zielen, Definitionen, Symbolen, möglichst textuell fixiert, etwa in Erlassen, Verordnungen, Protokollen, Vorlagen und sonstigen Formalitäten (vgl. ebd., S. 258–260).

Die theoretischen Eckpfeiler der **Rechtfertigungsordnung des Marktes** werden von Boltanski und Thévenot auf das Werk von Adam Smith zurückgeführt. Mit Smith gehen sie davon aus,

dass es in diesem theoretisch konzipierten Gemeinwesen Wohlstandsunterschiede gibt, die zu einer klaren Hierarchisierung führen. Weiter zeichnen sie die Annahme, „dass prinzipiell alle Menschen dazu in der Lage sind, sich zu bereichern“ (ebd., S. 115), was als Teil des Marktkonzepts dargestellt und demzufolge als gerechte Ordnung verteidigt wird. Entsprechend erklären Boltanski und Thévenot das Gemeinwesen und die Welt des Marktes als für ihr Modell tauglich, selbst wenn sie feststellen, dass durchaus ein Unterschied zu den übrigen von ihnen skizzierten Theorien politischer Ordnung bzw. den anderen Welten bestehe. So sei es etwa nicht a priori verständlich, im leitenden Prinzip der Konkurrenz, welches dem Theoriekonstrukt des wettbewerbsbasierten Marktgleichgewichts zugrunde liegt, ein Prinzip der Einigung hin auf ein Gemeinwohl zu entdecken (vgl. ebd., S. 266 ff.). Dennoch funktioniere die Welt des Marktes nach demselben Modell der Grösse und könne tatsächlich „lokale Transaktionen koordinieren [...], die auf eine gewisse Form von Allgemeinheit abzielen.“ (Ebd., S. 266) In der Welt des Marktes bestimmt sich die Grösse der Menschen nach deren Reichtum und die Kosten, die an die Grösse geknüpft sind, sind an sich Anpassungskosten: „Man muss sich permanent als geschäftstüchtig erweisen, auf günstige Gelegenheiten lauern und darf sich niemals auf Traditionen, persönliche Bindungen, Regeln oder Projekten ausruhen.“ (Ebd., S. 115) Die Welt des Marktes fusst auf den Wünschen der Individuen bzw. deren Handeln ist aufgrund ihrer Wünsche motiviert. Das Koordinationsprinzip ist die Konkurrenz zwischen rivalisierenden Individuen, die ihre Wünsche kundtun und deren Einigung über den Preis verhandelt wird. Grösse wird beschrieben, als auf grossem Fuss lebend, Erfolg haben, „sich selbst Herausforderungen stellen, Punkte machen, ein Gewinner, ein Crack sein.“ (ebd., S. 268) Auch die erstrebenswerten Güter in dieser Welt zeichnen sich dadurch aus, dass sie eben verkäuflich und vermarktbar sind. Dabei müssen weder die Objekte noch die Personen ihre Nützlichkeit ausweisen, es geht alleine um die Erwünschtheit. Klein ist in der Welt des Marktes, wer scheitert, verkommt, verliert, völlig mittellos ist, denn dann fällt man quasi aus dieser Welt heraus, man verliert jegliche Würde (vgl. ebd., S. 269). Zur Welt des Marktes gehören Verträge und die Möglichkeit, sich am Wettbewerb zu beteiligen.

Die **industrielle Rechtfertigungsordnung** fusst auf der Vorstellung, dass die Gesellschaft wie eine organisierte Maschine funktioniert (vgl. ebd., S. 170). Die verschiedenen Teile dieser Maschine sind eigentliche Organe, die verschiedene Funktionen in der Gesellschaft übernehmen. Boltanski und Thévenot stützen sich bei der Beschreibung des industriellen

Gemeinwesens auf die theoretischen Grundlagen von Henri de Saint-Simon, insbesondere auf sein Werk *De la physiologie sociale* ab (vgl. ebd., S. 170). Saint-Simon war der Auffassung, dass die Politik die Verlängerung der Moral darstellt und die Gesellschaft lenken müsse. Wie ein Geschäftsführer eines Unternehmens, wie ein Privatmann, habe die Politik die Funktion, die Arbeitenden zu lenken und jedem Glied der Gesellschaft den höchstmöglichen Wohlstand zukommen zu lassen. Zudem sei es auch eine Aufgabe der Regierung, gegen den Müssiggang vorzugehen und Schmarotzer, Nichtsnutze und Diebe zu bekämpfen (vgl. ebd., S. 171). Nützlichkeit ist das übergeordnete Gut im industriellen Gemeinwesen, die wichtigste politische Fähigkeit aber ist das Verwalten. Damit ist vor allem auch das Geld gemeint. Die industrielle Welt ist diejenige, „in der die technischen und wissenschaftlichen Objekte ihren angestammten Platz haben“ (ebd., S. 276). Es geht hier um Effizienz, Leistung und Produktivität, um Professionalität, Zuverlässigkeit und Einsatzfähigkeit sowie darum die „Fähigkeit, ein normales Funktionieren zu gewährleisten und Bedürfnisse in nützlicher Weise zu befriedigen“ (ebd., S. 278). Die industrielle Welt kann durch ihre Organisiertheit auch Vorhersagen in die Zukunft machen: Wie wird sich etwas entwickeln, wenn alles nach Plan läuft, was ist ein realistischer Entwurf für die Zukunft? (vgl. ebd., S. 278). Grösse besitzt man in dieser Welt, wenn man zu den Verwaltern gehört, wenn man Kompetenzen und Verantwortung trägt, klein hingegen sind die, „die nichts Nützliches produzieren, unproduktiv sind [...], wenn sie nicht erwerbstätig, arbeitslos oder behindert sind oder Arbeitsleistungen von schlechter Qualität abliefern, schliesslich wenn sie ineffizient, unmotiviert, unqualifiziert und nicht anpassungsfähig sind“ (ebd., S. 278 f.). Die ganze Organisiertheit der industriellen Welt ist massgeblich abhängig von ihrer Messbarkeit: Man kann mit Rastern, Verzeichnissen, Grafiken, Schemata, Organigrammen und anderem mehr die Welt standardisiert vergleichen. Wichtig sind ebenso Definitionen und Datensammlungen, so dass sich das Funktionieren der Maschine anhand von bestimmten Kriterien feststellen und voraussagen lässt. Die Standardisierung führt zu gewissen Verfahren, die sich auch als Zwänge ausdrücken können: Planungen führen zu Periodizität, zu Etappen und Zwischenberichten und schliesslich einem Abschluss. „Die ebenso unerlässlichen wie unerbittlichen Erfordernisse werden zu Zwängen, die die Handlung bedingen und denen man daher Rechnung tragen muss.“ (ebd., S. 284). Andererseits stellen diese so entstehenden Verfahren auch Orientierung dar, da immer klar ist, welche Zielvorgaben man einhalten muss und welche Aufgaben zu erledigen sind (vgl. ebd., S. 282).

Ebenfalls aus der Organisiertheit und Planbarkeit ergibt sich die Möglichkeit der Überprüfung. Man kann nämlich kontrollieren, ob die Dinge wie vorgesehen funktionieren und gestützt darauf Entscheidungen treffen, etwas zu verändern oder nicht.

Das Modell der Rechtfertigungsordnungen nach Boltanski und Thévenot bzw. das sozialtheoretische Programm interessiert sich im Wesentlichen für „an Strategien der Rechtfertigung und Argumentation ausgerichtete Einigungsprinzipien, die allen Akteuren gemeinsam sind und mittels derer sie Handlungen koordinieren und Situationen stabilisieren.“ (Blum, 2012, S. 17) Mit dieser Formulierung wird deutlich, dass Legitimation im Sinne von Rechtfertigung diskursiv verstanden wird: „Nicht die materiellen Interessen und die etablierten Prozeduren der Konsensfindung werden damit betont, sondern die normativen und am Gemeinwohl orientierten Geltungsansprüche der Akteure, die in den situativen und intersubjektiv begründeten Akten der Anerkennung und Bewertung von politischen Ordnungen und Ordnungsleistungen zum Ausdruck kommen.“ (Gadinger & Yilniz, 2012, S. 302) Vereinfacht formuliert geht es bei der Frage nach der Rechtfertigung von gesellschaftlichen Zuständen um die Frage der Herstellung von gerechter Ordnung, den gerechten „Ausleseprozess, durch den die differenzbasierte Zuweisung von Personen auf Rangplätzen ungleichen Wertes erfolgt“ sowie um die Frage, „ob diese Zuweisung überhaupt gerecht ist.“ (Boltanski & Chiapello, 2006, S. 74) Je nach Argumentation können verschiedene Rechtfertigungsordnungen auch gleichzeitig angerufen werden und den Menschen als Ausgangs- und Bezugspunkt beim Bemühen um Verständigung und Anerkennung dienen (vgl. Boltanski & Thévenot, 2007). Auch die Soziale Arbeit beschäftigt sich mit Fragen der Legitimation der Profession und des professionellen Handelns.<sup>40</sup> Das legitime Handeln, das hier im Vordergrund steht, ist stets Gegenstand sozialarbeiterischer Reflexion bzw. Bewertung des eigenen Tuns.<sup>41</sup> Aus normativer und damit auch

---

<sup>40</sup> Die Auseinandersetzung mit Legitimation findet zum einen in der Professionalisierungsdebatte statt. Hierher gehören etwa die Diskussionen zur Funktion (vgl. z. B. Maass, 2007) und zum sog. Mandat der Sozialen Arbeit (vgl. z. B. Helfer & Saxer, 2014; Staub-Bernasconi, 2008; Sorg, 2003; Rieger, 2010). Zum Anderen beschäftigen sich auch die Handlungstheorien der Sozialen Arbeit mit dem Thema (vgl. Schmocker, 2007).

<sup>41</sup> In Anlehnung an das handlungstheoretische Luzerner Modell (Solèr et al, 2008) kann Legitimierung – betrachtet als Bewertung prognostizierter Fakten – theoretisch verortet werden. Zwar lässt sich an diesem Modell durchaus kritisieren, dass ohne Bewertung auch keine Beschreibung oder Erklärung erfolgen kann und der Prozess der Bewertung entsprechend in jeden Handlungsschritt eingeschrieben ist, dennoch kann die Modellvorstellung des Handlungsschritts der Bewertung dabei hilfreich sein, Legitimationsstrategien besser fassbar zu

berufsethischer Sicht stellt sich die Legitimationsfrage ebenfalls und kommt auch im Berufskodex zum Tragen.<sup>42</sup>

Zusammengefasst sind Professionelle der Sozialen Arbeit aufgrund normativer und handlungstheoretischer Grundlagen der eigenen Profession aufgerufen, sich intensiv mit der Frage der Legitimierung auseinanderzusetzen. Welche Strategien der Rechtfertigung sie wählen, wenn sie mit Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe arbeiten und in deren Privatheit eingreifen, ist Gegenstand des nun folgenden empirischen Teils.

---

machen. Das Modell vereinfacht die Einordnung und damit die Analyse des empirischen Materials.

<sup>42</sup> Vgl. zur Einführung in die Professionsethik z. B. Schmid Noerr, 2012; und für die spezifische Problematik im spätmodernen Kontext etwa Langer, 2004 oder auch Aliesch, 2013. Die Thematik der Legitimität findet sich im Berufskodex unter „Ziele und Verpflichtungen der Sozialen Arbeit“ wie auch im Zusammenhang mit dem „Grundsatz der Selbstbestimmung“ (Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, 2010).

## 5 Diskussion und Interpretation der Ergebnisse

Es wurde bisher theoretisch argumentiert, dass sich eine Transformation des Dispositivs der Privatheit abzeichnet. Zudem wird mit Boltanski und Thévenot davon ausgegangen, dass Sozialarbeitende ihr Handeln – vor dem Hintergrund dieser Transformation – stets legitimieren müssen. Weiter wird davon ausgegangen, dass sich die Sozialarbeitenden bei dieser Legitimierung auf Rechtfertigungsordnungen abstützen (vgl. Boltanski & Thévenot, 2007). In der Analyse der Interviews (analog zur Methodologie der Grounded Theory) wird im Folgenden nach Strategien sowie deren ursächlichen Bedingungen und Konsequenzen geforscht. Im Sinne der Grounded Theory soll das In-Bezug-Setzen von Schlüsselkategorie, Ursache und Konsequenz für das hier vorliegende Forschungsinteresse verdeutlichen, inwiefern Strategien im Umgang mit Handlungsproblemen durch Bezugnahme auf bestimmte Begründungen auf verschiedene Rechtfertigungsordnungen referieren und so zu Legitimationsstrategien werden.

Nach der Erstanalyse, die es erlaubte, die einzelnen Interviews in sich zu rekonstruieren, wurden die vorgefundenen Strategien Interview-übergreifend nach Ähnlichkeiten gruppiert, um dann diese gruppierten Strategien zu dahinterliegenden ursächlichen Bedingungen und resultierenden Konsequenzen in Bezug setzen zu können.

Dabei wurde so vorgegangen, dass zuerst sog. offen, dann axial und schliesslich selektiv codiert wurde, um so zu den Schlüsselkategorien zu gelangen (vgl. Böhm, 2007, S. 477 ff.). Das offene Codieren wurde auf vier theoriegeleitete Fragen ausgerichtet: Erstens: „Was, worum geht es?“; Zweitens: „Wie? Wie wird etwas gemacht?“; Drittens: „Warum? Welche Begründungen werden gegeben?“ Und schliesslich: „Womit? Welche Strategien werden verwendet?“. Dieses Vorgehen erlaubte es, in einem nächsten Analyseschritt die so codierten Konzepte zu Kategorien zu verdichten und miteinander in Beziehung zu setzen (axiales Codieren). Die Konzepte, die sich um die Frage der Strategien drehten, ergaben so die Schlüsselkategorien. Konzepte der ursächlichen Bedingungen und der Konsequenzen konnten dazu in Bezug gesetzt werden. Zusammengefasst ergab sich damit aus der Analyse ein Handlungsstrang: Man wählt eine bestimmte Strategie aufgrund einer bestimmten Ursache, weil man ein bestimmtes Ziel verfolgt. Das Inbezugsetzen von Ursache, Strategie und Konsequenz erlaubt es, das Material mit dem Modell der Rechtfertigungsordnungen von Boltanski und Thévenot zu verknüpfen, denn die Begründung für eine bestimmte

Strategiewahl ist nichts anderes als das Referieren auf eine oder mehrere bestimmte Rechtfertigungsordnung in einem gewissen Kontext.

Der Vorgang sei an einem Beispiel illustriert:

Ursache	Strategie	Konsequenz
Abklären müssen	Fahrenlassen	Verantwortung nicht tragen müssen

Die Strategie des „Fahrenlassens“ ergibt sich daraus, dass der Gesprächspartner sich in den Vorgaben der Administration gefangen sieht und weiss, dass er schlicht alles abklären und wirkliche Nachforschungen machen müsste, die ihm zuwider sind. Mit der Strategie des Fahrenlassens, kann er aus seiner Sicht die Verantwortung, die er gegenüber dem Dienst wie dem Klienten hätte, auslagern bzw. nach oben hin abwälzen. Er suggeriert dem Klienten und sich selbst dadurch, dass er unter Druck ist, sich aber diesem Druck nicht einfach fügt und lehnt mit dieser passiven Bürokratiekritik die Rechtfertigungsordnung der industriellen Welt ab. Diese Kritik lässt implizit durchscheinen, dass der Befragte sich nach anderen Rechtfertigungen umsieht und – wie das gesamte Gespräch dann zeigt – eher auf diejenige der Inspiration setzt.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Rekonstruktionen der einzelnen Interviews dargestellt, um dann die gruppierten Schlüsselkategorien und den Bezug zu den Rechtfertigungsordnungen darzustellen.

## 5.1 Rekonstruierte Legitimationsstrategien

In der Folge werden die rekonstruierten Legitimationsstrategien je Interview dargestellt. Den Interviewpartnerinnen und -partnern wurden jeweils ein Name und eine schlagwortartige Schlüsselkategorie (im Sinne der vorgefundenen Hauptstrategie) zugeschrieben. Diese Benennungen sind aber nur oberflächliche Symbole und zur besseren Vorstellbarkeit gedacht. Zur besseren Lesbarkeit finden sich die Schlüsselkategorien jeweils **fett** markiert.

### 5.1.1 Hans: sich widerwillig Fügen

Der Sozialarbeitende Hans, 50 Jahre alt, arbeitet seit einem Jahr in der Sozialhilfeberatung einer grossen Gemeinde im Kanton Bern. Ich<sup>43</sup> führe das Interview in einem Restaurant, da

---

<sup>43</sup> Die rekonstruierten Interviews werden in der Folge, entgegen Gewohntem, bewusst aus der Ich-Perspektive der Autorin beschrieben, da sich dadurch ein besserer, authentischer Eindruck der Interviewsituation vermitteln lässt und es zudem möglich wird, persönliche Eindrücke, die für die Rekonstruktion wichtig waren, miteinzubauen.

es dem Interviewten nicht angenehm erscheint, dies in seinen Büroräumlichkeiten zu machen. Hans holt mich am Bahnhof ab. Die Begrüssung fällt zurückhaltend aber herzlich aus. Das Restaurant ist eine gut frequentierte Dorfbeiz nahe am Bahnhof. Bereits unterwegs fällt mir die etwas gebückte Körperhaltung meines Interviewpartners auf, er geht schweren Schrittes. Im Restaurant setzen wir uns in eine Ecke und beginnen das Gespräch. Die Körperhaltung meines Gegenübers bleibt auch im Sitzen eher gebückt, bisweilen rutscht er auf dem Sitz hin und her, was ein Unwohlsein suggeriert. Nur in einzelnen Momenten des Gesprächs lässt dieser Eindruck nach und Hans entspannt sich.

Der Eindruck, den ich von Hans in den ersten Minuten gewinne, setzt sich auch verbal fort. Hans fühlt sich bei der Arbeit im Sozialdienst wie ein Rad in einer Maschine. Sein Tun ist ihm zum grössten Teil vorgegeben und er sieht praktisch keine Handlungsspielräume für die sozialarbeiterische Tätigkeit. Vielmehr kann er eigentlich nur Pflichten entdecken, die er mehrheitlich als unangenehm empfindet.

*Ja man muss es einfach machen. [...] Ich finde es zum Teil auch unangenehm und zum Teil auch gewöhnungsbedürftig, dass ich da in die Privatsphäre rein muss, auch Forderungen stellen muss und diese auch kontrollieren muss und ich werde wieder kontrolliert und somit bin ich eigentlich ein Rädlein in einer Maschine drin, ja, weil wenn ich es nicht mache, dann werde ich eben kontrolliert und es wird darauf hingewiesen, warum hast du nicht und so, ja, da kommst du wie nicht davon, das musst du machen.“ (48-54<sup>44</sup>)*

Die Strategie „**widerwilliges Sich-Fügen**“ zeigt sich auch in einer starken Kritik an der fortschreitenden Bürokratisierung, der sich Hans ausgeliefert fühlt:

*[...] der KESB gegenüber musst du u huere Berichte abliefern zum Teil, bis du diese zusammen hast, das ist eine riesen Bütz und das ist nur Büro. (...) Am Anfang ist ein Bericht gefragt, dann nach drei Monaten ist ein Bericht gefragt und nach einem Jahr ist ein Bericht, eine Revision gefragt und so weiter, du bist eigentlich laufend dich am rechtfertigen. (Transkript B2, 241–247)*

Das widerwillige Sich-Fügen ist bei Hans gekoppelt an eine beinahe zwingende **Auslagerung von Verantwortung**, etwa wenn er betont, dass er sich gegenüber seinem Vorgesetzten verantworten muss und entsprechend die schwierigen Fragen auch einfach nach oben hin abgibt:

---

<sup>44</sup> Die Quellenangabe bezieht sich beim Interview mit Hans auf das Transskript B2 im Anhang.

*Ja ich habe (...) es ein wenig fahren lassen, weil in der Regel ist nicht viel zu holen (...) und dann ist es auch bei uns Chefsache, dies weiter zu verfolgen. Und dann lasse ich das los, das ist mir wirklich eigentlich egal. (215–218)*

Oder auch: „*Ich habe gesagt, ich muss mir das überlegen und ging dann zu meinem Chef [...].“ (665–667).*

Die Ausweglosigkeit seiner Situation und das ständige Auslagern von Verantwortung deuten bei Hans auf einen Prozess der Adiaphorisierung hin, wie ihn Zygmunt Baumann beschreibt (vgl. Baumann & Lyon, 2013). Im Wesentlichen meint Baumann, der sich dabei auf Hannah Arendt bezieht, den Verlust von Verantwortungssinn durch zunehmende Distanzierungs- und Automatisierungstechnologien. Wobei sich diese Entwicklung gemäss Baumann sowohl bei administrativen Prozessen wie auch in der Kriegsführung beobachten lassen (vgl. ebd., S. 98 ff.).

Immer wieder äussert sich Hans abfällig gegenüber Administrativem. Die Administration verhindere, dass er seine sozialarbeiterische Kernaufgabe wahrnehmen könne, was offensichtlich zu einer grossen Frustration und einem impliziten Vorwurf führt:

*Du bist eigentlich der verlängerte Arm des Staates und so. Und es geht nicht darum, eine Beziehung aufzubauen oder wie auch immer, sondern du musst einen Sachverhalt erfassen und die Leute wissen schon, es kann vielleicht auch gegen ihr Empfinden etwas entschieden werden (305–308). [...] Es ist nicht so eine offene Kommunikation da, es geht oft um Sachfragen. Und wie sind die Abläufe und wie sind die Gesetze und wie sind weiss ich nicht was alles, ja und wie muss das Dossier aussehen, einfach so Seich, ja. (565–568)*

Das Unwohlsein, dass Hans seiner Arbeit und seiner Machtposition gegenüber empfindet, kann so gross werden, dass er einfach nichts tut, sich Zeit lässt, also eine Form von passivem Widerstand ausübt:

*Die Zielvereinbarung stresst mich dann. Da gibt es ja eigentlich so Termine, da musst du angeben, bis wann du es gemacht hast. Und dabei ist das noch wie zu wenig, das kannst du locker mal aufschreiben aber dann die Durchsetzung und die Durchführung ist dann wie etwas anderes. [...] Also bei dieser Frau warte ich jetzt auf das nächste Gespräch mit ihr und lasse mir Zeit. [...] Ja, wir haben auch eine Machtposition, wir haben eine extreme Machtposition und das gefällt mir nicht so recht. Man kann sie ausnützen. Und das ist nicht in Ordnung. (82–99)*

An anderer Stelle vermischt sich diese Haltung des **Abwartens** mit dem **Sich-selbst-Befragen** und dem **Zweifel**, etwa dann, wenn Hans etwas für ihn Unangenehmes abklären müsste, sich aber davor scheut:

*Ja, vielleicht fällt dir etwas auf vom Lebensbedarf, vielleicht fragst du dich, wie finanziert sich diese Person eigentlich, wie schafft die das, so. [...] Dann muss ich, dann muss ich Zweifel benennen im Gespräch und vielleicht sogar sagen, ich werde das nicht los, ich muss diese Person anrufen. (153–167)*

Auch seine Berufs- und Lebenserfahrung sieht er nicht als Ressource, sondern eher als Hindernis, als ein Fakt, der ihn zusätzlich zögern und zweifeln lässt:

*Ich bin der älteste und das merke ich, die anderen sind oft jünger, viel jünger. (...) Und das merke ich auch im Umgang, ja Mensch, hast ja viel erlebt oder auch als, ich bin auch noch Vater oder und wenn man dadurch, habe ich viele Erfahrungen gemacht und jetzt wenn ich Abklärungen machen muss, dann gehen da andere unbedarfter dran [...]. (489–496)*

Da er sich mehrheitlich unwohl fühlt in seiner Position, seinen sozialarbeiterischen Kernaufgaben nicht nachgehen kann und sich angewöhnt hat, zu zweifeln, sich selbst zu befragen und abzuwarten, versucht er gegenüber den Klientinnen und Klienten mindestens **Transparenz** zu **signalisieren**. Im Wissen darum, dass er nicht wirklich etwas für die Klientinnen und Klienten tun kann, da er selbst nur ein Rad in einer Maschine ist, geht es ihm darum, wenigstens nicht hinter dem Rücken von Personen zu agieren.

*[...] ich denke, es schadet ungemein der Beziehung, wenn du einfach so hinter dem Rücken etwas machst und du Sachen weißt, die du dann doch nicht sagen darfst, irgendwie, so kann ich nicht arbeiten, so kann ich den Menschen nicht begegnen. Ja. (134–137)*

**Zusammenfassend** finden sich bei Hans die Schlüsselkategorien „widerwilliges Sich-Fügen“, „Verantwortung auslagern“, „zweifeln, sich selbst befragen und abwarten“ und „Transparenz signalisieren“.

Zum Schluss des Interviews wirkt Hans niedergeschlagen und etwas erschöpft. Ich spreche ihn darauf an, worauf er gesteht, dass er sich während des Interviews herausgefordert fühlte und nun sehr müde sei. Dennoch habe ihm das Frage-Antwort-Spiel gewisse Dinge aufgezeigt und ihn in einem positiven Sinne zum Nachdenken gebracht. Auf die abschliessende Frage hin, ob er die kurz angesprochene Resilienz aufbringen werde, um weiterhin beim Sozialdienst zu bleiben, antwortet er, dass er es nicht wisse, dass er nun zwar

eingearbeitet sei, dies aber offen lassen müsse. Auch abschliessend zeigt sich erneut der grosse Zweifel an der Arbeit, die er ausführt.

### 5.1.2 Barbara: beschützen und strafen

Nach dem Gespräch mit Hans möchte ich ein zweites Interview mit jemandem aus demselben Dienst durchführen. Insbesondere, weil nach dem ersten Gespräch unklar ist, ob die Eingeengtheit und Frustration von Hans hauptsächlich durch die Organisation des Dienstes verursacht wird. Entsprechend frage ich die übrigen Sozialarbeitenden des Dienstes erneut schriftlich an und kann mit Barbara ein Interview durchführen. Sie lädt mich zum Gespräch in ihr Büro ein. Sie belegt ein Einzelbüro in der oberen Etage des Sozialdienstes. Das freistehende Haus, das im Zentrum der Gemeinde liegt, wirkt beinahe einladend, Empfang und Korridore sind frisch renoviert, die Treppen knarren und die Büroräume stehen zumeist offen. Wir setzen uns an einen runden Besprechungstisch in Barbaras Büro. Es gibt Mineralwasser und Barbara räumt einige Broschüren weg, damit wir Platz finden. Ihr Büro ist mit vielen persönlichen Artefakten ausgestattet, es gibt Fotos und persönlich adressierte Postkarten, Taschentücher und Zimmerpflanzen. Barbara ist gut gelaunt und betont, dass sie sich auf das Gespräch gefreut habe, weil ihr die Thematik der Privatheit der Klienten ein grosses Anliegen sei.

Im Gespräch mit ihr zeigt sich ziemlich schnell, dass Barbara eine Sozialarbeiterin ist, die vor allem eines tut: **hart arbeiten**. Ihr ist es sehr wichtig, dass sie sich die Dinge selbstständig erarbeitet und aneignet:

*[...] Und man lernt ja das eigentlich nicht in der Ausbildung, also du lernst irgendwie etwas über Sozialversicherungsrecht und Sozialhilferecht, aber was dann in der Praxis genau ist, das lernst du nicht. Das musst du dir wie alles aneignen und gleichzeitig bist du ausgebildete Sozialarbeiterin und hast deine Fälle zu bearbeiten, ich denke, das ist ein enormer Druck, dort reinzukommen und das ist eine hohe Fallbelastung in der Regel. (662–665<sup>45</sup>)*

Sie fühlt sich zwar sehr unter Druck, ist aber bereit, jeder „Lawine“ entgegenzutreten:

*Ich mache die Erfahrung, hier, also eigentlich, nein, allgemein, für mich aus dem Nichts kommt plötzlich eine Lawine: Das Dings unten voll, 10 Telefone, drei Mails, da brennt das, da ist das und dann hat man das Gefühl wie, hm (atmet stark ein), was ist jetzt passiert? Das ist wirklich wie eine Lawine, die kommt und du gehst voll unter. Und genau so wie diese Lawine kommt, ist sie plötzlich auch wieder vorbei. (726–731)*

---

<sup>45</sup> Die Quellenangabe bezieht sich beim Interview mit Barbara auf das Transskript B3 im Anhang.

Entsprechend versucht sie in ihrer Alltagspraxis, Klarheit über ihre Zuständigkeiten zu behalten und allenfalls Entlastung zu suchen.

*[...] das Zentrale, das ich gesagt habe, das ist, dass alles wie einfach bei mir wie zusammenläuft und dann muss ich einen Teil wie selber machen, aber ich muss auch wissen, wo kann ich was abgeben und delegieren und kontrollieren. (698–701)*

Im Gegensatz zu Hans, der froh ist, wenn andere anstehende Entscheidungen treffen, ist es für Barbara selbstverständlich, **Verantwortung zu übernehmen**:

*Ja, die Fäden laufen alle bei mir zusammen, immer, und das merke ich, das macht es eben wirklich so komplex, dass es immer wie über meinen Schreibtisch geht und dass ich schlussendlich wie die Verantwortung haben muss. (118–120)*

Sie sieht sich teilweise sogar in der Verantwortung, wenn klarerweise kein gesetzlicher Auftrag vorliegt. Insbesondere, wenn ihr Klientinnen und Klienten schutzbedürftig erscheinen:

*Also ich habe zum Beispiel einen Klienten, [...], der legt mir einfach eine Steuerrechnung ins Fächli, also ich helfe dem ein wenig mehr mit den Finanzen als üblich [...], dann habe ich das auch schon einfach so gemacht, aber also ohne den Klienten noch zu informieren, weil der hat mir mit dem, was er mir das abgegeben hat, ja eigentlich wie schon unausgesprochen einen Auftrag gegeben. (273–280)*

In der Verbindung von Arbeitsethos und Verantwortungsübernahme kann es bei Barbara zu einer Art überschüssender Reaktion kommen. In der Konsequenz will sie ihre Klientinnen und Klienten einfach unbedingt **beschützen**.

*[...] und ich denke für mich manchmal, wenn ich mit der Absicht, etwas ja tue zum Wohle des Klienten und den Vermieter auch nicht gerade verrückt mache, dann wirklich versuche zu vermitteln, kann ich es für mich auch ein Stück weit legitimieren, dass ich vielleicht etwas sage über ihn, wo ich mich in einem Graubereich befinde [...]. (421–425)*

Selbst wenn Barbara weiss, dass sie sich über ihre Kompetenzen hinwegsetzt oder „im Graubereich“ handelt, will sie unbedingt die Situation für die Klientinnen und Klienten klären und verbessern:

*Und das habe ich diesem Vermieter quasi gesagt, ich wisse, dass er in einer schwierigen Situation sei, der mache das nicht extra, zahle er das nicht, ich würde dies noch einmal der Freundin sagen von ihm, aber er soll dort einfach, ja, vielleicht noch ein gewisses Verständnis aufbringen und nicht gerade, die nicht gerade aus der Wohnung schmeissen. Im Prinzip hätte ich das nicht machen dürfen, aber ich habe es gemacht mit dem Ding, für ein gewisses Verständnis für die Situation dieser jungen Leute beim Vermieter zu bitten. (369–375)*

Das Beschützen bleibt aber nicht immer so einseitig, sondern kann sich je nach Verhalten der Klientinnen und Klienten auch als **Beschützen und Strafen** zeigen. Barbara scheint nämlich ihre Klientel in zwei Gruppen einzuteilen: Einerseits gibt es diejenigen, die sie unter ihre Fittiche nimmt, für die sie vermittelt, wirbt und die sie entschuldigt. Hier ist sie eine Art Löwenmutter für ihre Klientinnen und Klienten: Sie bettet sie ein, entscheidet für sie und ist besorgt darum, dass ihre „jungen Leute“ so gedeihen, wie sie es für richtig hält. Andererseits fühlt sie sich persönlich angegriffen, wenn ihr jemand respektlos erscheint, wenn Klienten „bescheissen“, wenn abgestritten wird oder sich Klientinnen und Klienten aus ihrer Sicht schlicht faul verhalten. In diesen Fällen ist sie nicht mehr bereit, zu schützen, sondern nimmt eine strafende Haltung ein:

*[...] ich bin jetzt eher eine, also mich bescheissen, also, mich als Behördendings, also, nicht mich persönlich, aber mich bescheissen, das darf man nicht, da bin ich schon streng, das sollen sie auch wissen, aber sie sollen auch wissen, ich gehe eigentlich mit einem Dings auf die Leute zu, es gibt eine Zusammenarbeit; wenn ich die Leute im Boot habe und auch berücksichtige, was für sie wichtig ist und auch ihren Weg respektieren und so, denke ich, finde ich schon einen Weg mit ihnen. (550-557)*

Schallberger und Wyrer stellen in ihrer Studie zur Praxis der Aktivierung in Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung (2010) verschiedene Leitparadigmen des Handelns von Professionellen in diesen Programmen vor. Eines der prominent erscheinenden Paradigmen ist dasjenige der Disziplinierung, welches Parallelen zur hier vorgefundenen Strategie des Beschützens und Strafens aufweist. So etwa, wenn die Professionellen in den Arbeitsprogrammen, die dem Leitparadigma der Disziplinierung folgen, ihre Klientinnen und Klienten in zwei Gruppen einteilen. Es gebe die Tendenz, „klassifikatorisch zwischen willigen und unwilligen Programmteilnehmenden zu unterscheiden, wobei sie [die Professionellen] im Willen oder Unwillen der Teilnehmenden ein durch die eigene Praxis wenig beeinflussbares Faktum erblicken.“ (Ebd., S. 72) Eine weitere Studie, nämlich diejenige von Haller et al. zu „Interventionen und Wirkungen der Sozialhilfe“ (2014), die unter anderem die Interaktionsmuster zwischen Klientel und Professionellen untersucht, weist in den Resultaten ebenfalls Parallelen zur Strategie des Beschützens und Strafens auf. So zeigen Haller et al. auf, dass ein prominent vorgefundenes Interaktionsmuster zwischen Klientel und Professionellen in der Sozialhilfe dasjenige des Forderns auf der einen Seite und des Sich-Widersetzens auf der anderen Seite darstellt. Dieses Interaktionsmuster trete vor allem

dann auf, so die Autoren, wenn zwischen Klientel und Professionellen ein starker Wertekonflikt bestehe, etwa wenn Sozialarbeitende versuchen würden, den Arbeitsintegrationsauftrag durchzusetzen und die Klientel auf der anderen Seite diesem Imperativ nicht folgen könne oder eigenwillig Autonomie betone (vgl. ebd., S. 14). Andeutungen auf solche Interaktionen finden sich bei Barbara stets dann, wenn sich jemand nicht so verhält, wie sie es erwartet.

Die Befragte kommt auch immer wieder auf das Arbeitsbündnis zu sprechen, welches sie herzustellen versucht, was ihr aber nicht immer gelingen will. Oevermann sieht in diesem Arbeitsbündnis das eigentliche Vehikel der Professionalisierung in der Sozialen Arbeit, denn das Arbeitsbündnis ist der Ort, an welchem die stellvertretende Krisenbewältigung stattfindet. „Professionalisierte Praxis setzt dort ein, wo primäre Lebenspraxen mit ihren Krisen nicht mehr selbst fertig werden können und deren Bewältigung an eine fremde Expertise delegieren müssen.“ (Oevermann, 2013, S. 120) Durch diese ständige Übernahme wächst das professionelle Wissen an und führt zu technischen Standards der Krisenbewältigung. Dieses Anwachsen wiederum birgt eine kontinuierliche Verkleinerung des Spielraums autonomer, primärer Krisenbewältigung, weil letztere eben gerade über diese Techniken nicht verfügt. „Daraus erwächst jene Dialektik, in der mit der Sicherung von Autonomie im Sinne der Beseitigung von Schädigungen und Störungen vernünftiger Lebenspraxis durch explizites Wissen zugleich die De-Autonomisierung von Lebenspraxis durch wachsende Abhängigkeit von wissenschaftlicher oder künstlerischer Expertise zunimmt.“ (Oevermann, 2009, S. 114) Auch Nadai et al. (2005) verstehen das Arbeitsbündnis als zentrales Strukturmerkmal professionellen Handelns und beschreiben jenes Arbeitsbündnis, das in der Sozialen Arbeit etabliert werden muss als eines, das strukturell ständig vom Scheitern bedroht sei: „Noch einmal komplizierter wird die Krisenbewältigung und somit die Herstellung eines Arbeitsbündnisses, wenn die Intervention nicht wie bei der Beratung auf der Grundlage eines eigenen Interesses des Klienten zustande kommt, der das Hilfe- bzw. Beratungsangebot daher freiwillig sucht und in Anspruch nimmt, sondern aufgrund von strukturellen oder gesetzlichen Vorgaben, wie dies beispielsweise für alle erzieherischen Tätigkeiten mit Kindern und Jugendlichen gilt, ebenso wie für verordnete Massnahmen wie z. B. die Bewährungshilfe.“ (Nadai et al., 2005, S. 20 f.) Entsprechend verfährt Barbara beim Versuch der Herstellung dieses heiklen Arbeitsbündnisses mit ihren Klientinnen und Klienten von Beginn an selektiv: Klientinnen und Klienten, die den

Erwartungen und Anstandsregeln der Sozialarbeiterin nicht entsprechen, erfahren klarerweise eine andere Behandlung als solche, die ihr mit Respekt begegnen und ihr Vertrauen entgegenbringen. Wer ihr nicht die Wahrheit sagt oder die eigene Situation offen legt, wer etwas für sich herauszuholen versucht, ohne darauf einen Anspruch zu haben, dem begegnet sie mit Misstrauen und verstärkter Kontrolle. Kriterien, die darauf schliessen lassen, dass jemand nicht ehrlich ist, kann sie nicht genau benennen, allerdings bringt sie Indizien vor, wann sie hellhörig wird und jemanden entsprechend stärker kontrolliert:

*Ja, sie haben [...] ein Riesenpuff und dann kommt sonst noch irgendwie heraus, dass sie da so riesige DVD-Player und Zeugs und Sachen haben, [...] oder braucht es eben doch kein Fernsehmöbel, da sie ja schon eines haben, aber ein anderes würde ihnen besser gefallen, ja es gibt da so verschiedene Ideen. Dann kommt es dann auch ein wenig darauf an, wie ich sonst die Situation einschätze, wenn ich das Gefühl habe, ou, da beginnen jetzt aber bei mir die Alarmglocken zu läuten, dann versuche ich noch so ein wenig dran zu bleiben, ja. (725–733)*

In eine ähnliche Richtung wie die Kategorie **„Beschützen und Strafen“** gehen die beiden vorgefundenen Schlüsselkategorien **„Erklären und Druck machen“** sowie **„Fördern und Fordern“**. Ähnlich sind diese Kategorien insbesondere deshalb, weil es sich auch hier um eine zweiseitige Verhaltensweise handelt, allerdings werden diese Strategien auf alle Klientinnen und Klienten angewendet. Ähnlich sind die Strategien auch deshalb, weil sie nur aus einer bewussten Haltung der Macht heraus angewendet werden können.

**„Erklären und Druck machen“** äussert sich etwa dann, wenn Barbara einen Klienten erklärend unter Druck setzt, seine Einwilligung für einen Informationsaustausch zu geben:

*Also es kann, wenn er jetzt immer nein, nein und nein sagt, dann gibt es vielleicht schon mal den Moment, wo ich sage, ich kann so nicht mehr arbeiten und denke wirklich, für mich wäre das wichtig, wenn ich es wüsste oder wenn er mir das sagen würde, oder wenn wir das zusammen machen würden aber ich würde das immer über den Klienten machen und ich habe eigentlich auch nicht erlebt bis jetzt, dass die schlussendlich, wenn es denn so wichtig ist, sagen, nein ich will gar nicht. (239–245)*

Und ähnlich klingt es auch, wenn Klientinnen und Klienten aus Sicht von Barbara notwendige Massnahmen nicht umsetzen wollen und zum Beispiel auf ihrer Autonomie bestehen. Zwar erklärt Barbara, weshalb sie etwas für notwendig befindet; reagiert die Klientel aber nicht einsichtig, so übt sie anderweitig Druck aus:

*[...] und dann sage ich, ups, haben sie ein wenig Mühe mit dem Geld einteilen, schauen sie, wir können die Miete direkt zahlen, das wäre doch noch eine Möglichkeit, ja, dass sie dort*

*nicht wieder so in ein Ding reinkommen, so, ja. [...] Ja und gell, was wollen sie abstreiten und so, ja, oder wenn sie vielleicht sagen, nein, das wollen wir gar nicht, dann kann ich immer noch sagen, gut, aber dann bringen sie mir jeden Monat die Quittung, dass sie die Miete überwiesen haben. Ich habe dann schon verschiedene Möglichkeiten, ja. (450–459)*

Diese Strategie, die ja eigentlich erneut auf die Herstellung eines Arbeitsbündnisses hinarbeitet, wirkt sich paradoxerweise de-autonomisierend aus, weil dem professionellen Handeln an sich dieses Moment der De-Autonomisierung der Klientinnen und Klienten innewohnt. So zwingt die Sozialarbeiterin ihre Klientel in eine grössere Abhängigkeit, weil sie ansonsten nicht professionell handeln kann und verhindert damit gerade die schnellstmögliche Rückkehr in eine vollständige Autonomie.

Etwas anders strukturiert stellt sich die Strategie „**Fördern und Fordern**“ dar. Denn Fördern und Fordern beinhaltet stets die zusätzliche Komponente des bewussten Belassens der Verantwortung bei der Klientel. Ersichtlich wird dies etwa, wenn Barbara betont, dass sie mit Einwilligungen vor allem deshalb arbeitet, weil sie den Klienten dazu erziehen will, dass er versteht, was auf dem Sozialdienst für ihn gemacht wird.

*[...] also, ich kann das natürlich direkt holen gehen, aber ich, ich möchte meine Klienten dort auch nicht entlassen aus der Verantwortung, also ich sage dann auch, bringen sie mir das. Die sollen das machen und zwar aus zwei Gründen: Ich denke einerseits ist das für die manchmal praktisch, ja, die macht dann dieses Zeug alles, ich finde sie müssen selber Bescheid wissen, die haben Sozialhilfe, das ist kein Mandatsverhältnis und dort mache ich das eigentlich immer über die Klienten und wenn ich dann nicht zum Zeug komme, dann kann ich es dann so immer noch holen gehen, ja. (318–325)*

Auch belässt sie den Klientinnen und Klienten – zumindest vordergründig – die Entscheidungsfreiheit, wenn sie rhetorisch fragt, welchen Weg sie einschlagen wollen. Die rhetorische Frage verwendet sie als Mittel, darauf hinzuweisen, welche Entwicklung sie selbst als die ideale betrachtet und entsprechend auch dem Klienten nahelegt. Schliesslich lässt sie sich aber sowieso den Weg offen, über den Klienten hinweg, zu dessen Wohl zu entscheiden:

*Ja, dann sage ich dem Klienten, das geht nicht, das ist Miete, warum haben sie diese nicht dort dran gezahlt, [...] und ich kann euch diese Miete so nicht mehr direkt zahlen. Dann verlieren sie die Wohnung, wollen sie das? So. [...]. Man weiss [...] ein wenig, bei welchen man vielleicht schauen muss (lacht), dass die sich lieber dann vielleicht irgend einen Laptop kaufen, aber eigentlich, und dann richte ich es [die direkte Überweisung, Anm. B. G.] wie auch ein. (335–444)*

Es handelt sich bei der Strategie „Fördern und Fordern“ entsprechend um eine doppelspurige Fahrbahn, welche auf Normalisierung fokussiert. Dahme und Wohlfahrt (2009) sehen in dieser Renaissance von Zwang eine Neuerung der Praxis Sozialer Arbeit, dahingehend, dass das Subjekt und dessen Verhaltensweisen stärker in den Blick kommen: In den Mittelpunkt rücken „dann eben auch Anforderungen kontrollierender, repressiver Art, die sich auf die Lebenswelt der Individuen wie ihre unmittelbare ‚Sittlichkeit‘ richten [...] und in denen es um die Durchsetzung von Verhaltensweisen geht, die sich im sozialarbeiterischen Kontext als freiwillige Unterwerfung unter die zunehmend prekären Lebensverhältnisse zusammenfassen lassen.“ (Ebd., S. 48)

Als eine Art Korrektiv zum entschlossenen Handeln, taucht bei Barbara schliesslich auch immer wieder die Kategorie der „**stetigen Reflexion der eigenen Professionalität**“ auf. Dabei reflektiert sie zum einen ihre eigene Position bzw. wie sie selbst wahrgenommen wird:

*Also, die Klientinnen nehmen einen als, ich sage jetzt mal, als Behörde wahr [nicht als unabhängige Sozialarbeitende, Anm. B. G.]. Und dort drin ist es dann, muss ich wie eine Beziehung schaffen als Sozialarbeiterin. Und dann werde ich als Sozialarbeiterin wahrgenommen und vielleicht noch meine Assistentin, die die Briefe manchmal schickt [...]. (154–157)*

Aber sie denkt auch laut über ihre methodischen Vorgehensweisen nach, wenn sie sagt, „*ich versuche auch so das Gespräch selber im Griff zu behalten. [...] Ja, das ist, denke ich mir, so ein wenig Gesprächstechnik.*“ (214–216) Und sie kann ihre Methode auch professionell verorten, was ihr eine gewisse Sicherheit zu vermitteln scheint:

*Also ich denke, es ist die Kombination [Eigenschaft und Berufserfahrung, Anm. B. G.], es ist einerseits ist das schon mehr mein Typ so, [...] und andererseits ist das, denke ich, wirklich die jahrelange Erfahrung, ähm, wo ich wirklich merke, [...] ich bin auch so trainiert, ich arbeite sehr systemisch und lösungsorientiert [...]. (583–586)*

Auch sieht sie in professioneller Hinsicht einen klaren Unterschied zwischen Sozialarbeitenden und Angestellten der Administration und benennt die entsprechenden Erwartungen:

*[...] ja, wir setzen uns ja vielleicht auch noch ein wenig anders damit auseinander, auch mit der Privatsphäre und so weiter, und ich finde eben auch, das Administrationspersonal muss dort geschult sein, oder dass sie auch wissen, in welchem Bereich sie arbeiten, auch Lehrlinge [...]. (799–802)*

Auch das klassische sozialarbeiterische Dilemma des dreifachen Mandats spricht Barbara explizit an. Sie beleuchtet alle drei Mandate in einer Aussage, wenn sie über die Verantwortung gegenüber dem Steuerzahler wie gegenüber dem Klienten spricht und zudem das politische Engagement einfordert, obwohl sie zugibt, dafür selbst nicht geeignet zu sein:

*Und diese Spannung zwischen [...], es wird erwartet, einen Sozialhilfemissbrauch und so, es wird erwartet, dass du alles aufdeckst und sauber und die Steuergelder gut eingesetzt werden und auf der anderen Seite, wie kommst du zu Informationen, Schnüffelstaat, alle unter Generalverdacht, sie bescheissen und so, das ist so, wir bewegen uns genau in der Mitte [...], ich meine, ich muss diese Steuergelder, muss ich auch gut ausgeben und wissen, doch ich bin da sorgfältig und auf der anderen Seite hast du diese Klienten, die du so, immer wieder, die individuelle Situationen haben, man kann nicht einfach sagen, es ist so und fertig und das ist so diese Spannung, wo man drin ist. Und ich finde es von dem her sehr gut, ich politisiere nicht aber ich finde es sehr gut, man sollte eigentlich von unserem Bereich her viel mehr agieren und nicht reagieren. (898–908)*

Insgesamt erscheint Barbara als entschlossen handelnde, Verantwortung tragende Sozialarbeiterin, die ihre Klientel je nach Verhalten unter ihre Fittiche nimmt oder eben massregelt und kontrolliert. Als Schlüsselstrategien erscheinen „hart arbeiten“, „Verantwortung übernehmen“, „Beschützen“, „Beschützen und Strafen“, „Erklären und Druck machen“, „Fördern und Fordern“ und „stetige Reflexion der eigenen Professionalität“. Zum Schluss unseres Gesprächs betont Barbara, dass sie es sehr interessant gefunden hätte und mir gerne noch weitere Interviewpartnerinnen und -partner vermitteln würde – sie hat mich bereits unter ihre Fittiche genommen. Ich lehne ab, bedanke mich aber für das hilfsbereite Angebot.

### **5.1.3 Claudia: effizient und pragmatisch arbeiten**

Nach den Interviews mit Hans und Barbara finde ich eine weitere Gesprächspartnerin, diesmal im Kanton Schwyz. Claudia lädt mich in ihrer Mittagspause zu sich auf den Sozialdienst ein. Da sie nur eine Stunde Pause hat, führt sie mich eilig durch das Gebäude, platziert mich im grossräumigen Dachgeschoss, das auch als Sitzungsraum dient und lässt uns einen Kaffee aus der Maschine. Während wir gehen spricht sie schnell und fröhlich über die komfortablen Räumlichkeiten, das Wetter und ihren nächsten Termin. Überhaupt macht sie alles schnell und mit effizienten Bewegungen, bis sie sich mir gegenüber an den langen Sitzungstisch setzt und einleitet, ich solle doch einfach anfangen, sie habe sich überlegt, ob

sie zu meinem Thema überhaupt etwas sagen könne: „*Weißt du, so, wie Vollmachten und so ein wenig wieder, das habe ich mir vergegenwärtigt. Aber ja, nein, frage einfach (lacht). Ich bin dabei.*“ (9-11<sup>46</sup>)

Bei Claudia zeigt sich durch das gesamte Gespräch eine sehr dominante Schlüsselkategorie, die sich als „**natürlich, einfach, effizient und pragmatisch arbeiten**“ umschreiben lässt. Diese Kategorie äussert sich auch verbal im schnellen Aufzählen von Vorgehensweisen sowie in der Verwendung von Material:

*Ja, das Sozialhilfegesuchsformular haben wir, ja. Sonst noch, wir haben auch noch [...] so ein Intake-Fragebogen [...]. Wir haben ein Fallführungssystem und dort ist auch ein Dokumentenverwaltungssystem hinterlegt, wir haben für sehr viele Schreiben, weißt du an die Krankenkasse, Ausgleichskasse und so weiter, haben wir so, wie sagt man, dem Musterbriefe und die sind dort hinterlegt und das speicherst du dann auch unter dem Klienten so ab. [...] Genau, ja, jeder Klient ist erfasst, nach dem Gespräch, also auch jede Handlung, machst du eine Aktennotiz rein, schon alles sehr genau erfasst und auch die Zeit, die wir brauchen für den Klienten. (Transskript B4, 107-126)*

Für Claudia ist alles klar und *einfach*:

*Das heisst, eigentlich die ganze Buchhaltung des Klienten ist auch hinterlegt in diesem System, ich sehe da drauf, wie viel ihm überwiesen wurde, ähm, welche Leistungsabrechnungen bezahlt wurden, einfach alles Finanzielle ist auch dort drauf genau. (168–172)*

Zudem sind für Claudia sämtliche Tätigkeiten und Abläufe auch *logisch* und *natürlich*:

*Eben Angehörige, logisch, also einfach alles, was Personalien anbelangt, Problematik müssen wir auch erfassen aus Statistikgründen, die Verwaltungskommission möchte jeweils ein wenig sehen, was sind so die Anmeldegründe gewesen, sei das die Gesundheit, Versicherungen, Sucht, ungenügendes Einkommen, Überschuldung, einfach so verschiedene Kriterien. (162–166)*

Die Abläufe und das Erfassen der Daten sind für sie *logisch*, weil dies „*einfach, ja, weil dies für unsere Arbeit wichtig ist.*“ (276) Um Zeit zu sparen, macht sie deswegen immer alles, was möglich ist, *gerade zu Beginn*. Zum einen ist es für sie deswegen völlig klar, dass man gleich am Anfang möglichst viele Dinge, die man möglicherweise braucht, beschafft: „*Ja wir verlangen ja eben wie gesagt, am Anfang ja sowieso, wenn jemand ein Erstgesuch stellt, verlangen wir gerade die Kontoauszüge von den letzten sechs Monaten von allen Konten, die er hat.*“ (576–577). Zum anderen ist es für sie auch während des Verfahrens völlig klar, dass

---

<sup>46</sup> Die Quellenangabe bezieht sich beim Interview mit Claudia auf das Transskript B4 im Anhang.

man z. B. Vollmachten generell für alle möglichen Fälle unterschreiben lässt. Alles läuft unter dem Motto, was du gleich kannst besorgen, das verschiebe nicht auf morgen:

*RAV, Arbeitslosenkassen, sozialpsychiatrischer Dienst, Ausgleichskasse – aber dafür hole ich am Anfang von den Klienten immer eine Vollmacht ein, also, wenn jemand ein Sozialhilfegesuch stellt, unterschreibt er ja bereits einmal auf dem Formular, dass er für Auskünfte einwilligen muss [...]. Dann lass ich sie auch unterschreiben oder nehme es gerade darauf, wenn zu Beginn schon klar ist, es ist irgendwie etwas Arbeitsrechtliches zum Beispiel, oder ich muss mit dem Arbeitgeber klären, weil irgendwie irgendetwas ist, dann lass ich es gerade am Anfang unterschreiben [...]. (377–388)*

Um Effizienz geht es auch, wenn sie darum bemüht ist, Einheitlichkeit im Team zu erreichen und schneller voran zu kommen: „(...) wir müssen ja ein wenig schauen, dass wir ein wenig Einheit haben da drin“ (428-429). Obwohl man mit einheitlicher Rechtsanwendung auch Rechtsgleichheit verbinden könnte, scheint diese Motivation bei Claudia nicht im Vordergrund zu stehen, vielmehr geht es eben um die konzentrierte und damit effiziente Erledigung der anstehenden Arbeit:

*[...] [dann] hat man vor zwei Jahren mal entschieden, dass es keinen Sinn macht, wenn alle alles machen, weil ich hatte auch viele Jugendliche, junge Erwachsene und sie [eine Teamkollegin von Claudia, Anm. B. G.] ist jetzt, hat sich jetzt darauf konzentriert, hat eine Weiterbildung gemacht und jetzt hat sie nur noch Klienten bis 25 Jahre. (515–518)*

Effiziente Steuerung ist für Claudia wichtig und sie erwartet dies von sich selbst wie von anderen Teammitgliedern, etwa in Bezug auf die Anträge, die sie an die Fürsorgebehörde stellen muss, geht sie davon aus, dass man einfach alles schnell, effizient und gründlich abklären muss, weil „also, du bist ja eigentlich selber ein wenig blöd, wenn du dich nicht absicherst mit solchen Papieren“ (669–670). Zur effizienten Steuerung gehört für sie nicht unbedingt lange zu reflektieren, vielmehr verlässt sie sich hier auf die Kontrolle, die von Aussen kommt und ist froh darum, wenn sie im Eifer des Gefechts auch einmal von Aussen befragt wird, etwa wenn sie die Kontrolle der Fürsorgebehörde nicht primär als schwierig, sondern als gewinnbringend einschätzt:

*[...] weil manchmal findest du, ah, ja, das ist doch super, diese Idee und das beantrage ich gerade so zack zack und bist so in diesem Ding drin, dass du manchmal froh bist, wenn von aussen noch, auch noch mal das Hinterfragen kommt, auch von einer Laienperson, weißt du, manchmal stellen die auch gute Fragen, das ist nicht nur negativ [...]. (673–676)*

Nebst dieser sehr zentralen Schlüsselkategorie erscheinen bei Claudia drei weitere, allerdings vergleichsweise untergeordnete Strategien, die für ihr Handeln prägend sind:

„Wert legen auf die Klientenbeziehung“, „Distanz wahren“ und die bereits bei Barbara zentral angetroffene Strategie „Fördern und Fordern“. Diese drei Strategien lassen sich in einen inneren Zusammenhang stellen: Die ganz bestimmte Art der Klientenbeziehung – nämlich die des betonten Wertlegens und gleichzeitigen, genügenden Distanzhaltens – führt bei Claudia beinahe automatisch zum Fördern und Fordern. Zu entdecken ist hier eine ähnliche, zweiseitige Vorgehensweise wie bei Barbara, wenn auch weniger akzentuiert: Vertrauen aufbauen durch sachliche Distanz. Eine auf den ersten Blick widersprüchliche Verhaltensweise bietet sich in einer sozialarbeiterischen Tätigkeit, die auf Aktivierung ausgerichtet ist, deshalb an, weil sie soweit Vertrauen schafft, wie die Klienten zu fördern sind und dort auf Distanz geht, wo es um das Fordern geht. Zudem kann durch diese doppelte Strategie auch das Dilemma der verschiedenen Mandate professionell aufgelöst werden. Im Detail gestaltet sich die Doppelstrategie von Vertrauen und Distanz – oder sogar Vertrauen durch Distanz – etwa folgendermassen:

Als Sozialarbeitende, die sich ihrer Rolle bewusst ist und auch weiss, dass das Vertrauensverhältnis für die sozialarbeiterische Tätigkeit zentral ist, markiert Claudia gegenüber ihren Klienten dieses **Vertrauen** gerne, etwa wenn sie betont, dass sie selber keinen Sozialdetektiv beauftragen würde, sondern eben will, dass dieser Auftrag über die Gemeinde läuft: „[...] auch wenn ich dahinter stehen kann und das vor dem Klienten verrete, finde ich es nochmal anders, wenn der Auftrag von der Gemeinde kommt, als wenn er von mir kommt. Weil ich habe ja doch eine andere Beziehung und eine andere Rolle als jetzt die Fürsorgebehörde.“ (237–240). **Dennoch** ist sie sich der verschiedenen Mandate ganz klar bewusst und versteht sich als eine Sozialarbeitende, welche die Wahrung von **Distanz** gegenüber den Klientinnen und Klienten als Errungenschaft des professionellen Handelns betrachtet. Den aus ihrer Sicht veralteten sozialarbeitersichen Habitus des Gutmenschen findet sie eher lächerlich und vor allem auch unprofessionell:

*Ja, weißt du, wir sind alle nicht so Sozialarbeitende, die so, [...] ähm, bei uns ist ein wenig das Credo, quasi Hilfe zur Selbsthilfe, wir sind nicht die, die da irgendwie so bevormunden und so, [...], es gibt ja noch die Sozialarbeitenden, die sehr nahe sein wollen und eben mit nach Hause gehen und ‚bsüechlen‘, und das machen wir alle nicht, also sind wir eher ein wenig sachlich (lacht). (449–453)*

Diese bewusste Haltung der Distanz ist bei Claudia also professionell motiviert. Professionell im Sinne einer neuen Professionalität, die sich nach Ziegler (2009) im Rahmen des aktivierenden Staates entwickelt: Professionalität wird umgeschrieben und es etablieren sich

repressive und disziplinierende Praxen in der Sozialen Arbeit. Die sozial-liberale Wohlfahrtskultur werde zugunsten einer neuen Härte, die mit Zwang, Kontrolle, Distanz und Risikovermeidung arbeitet, zurückgedrängt. Diese neue Praxis finde nicht losgelöst vom fachwissenschaftlichen Diskurs statt: „ProtagonistInnen einer repressiven, ‚väterlichen‘, auf Disziplinierung und ‚harten Konfrontation‘ gerichteten Praxis fällt es nicht schwer, in fachwissenschaftlichen Beiträgen einen ideologischen Überbau für ihre ethisch-politische Neugestaltung dessen, was ‚gute Professionalität‘ in der Sozialen Arbeit ausmacht, zu finden.“ (Ebd., S. 37) Im Hinblick auf die Privatsphäre der Klientinnen und Klienten verspürt Claudia denn auch eine gewisse „Hemmschwelle“ (Distanz), wenn es um deren private Räume geht und etwa ein Hausbesuch angezeigt sein könnte. Hier betont sie, dass sie dies weitgehend vermeidet, denn:

*[...] ich bin jemand, die meidet, wenn es darum geht, nach Hause zu gehen, also ich hätte es auch nicht gern und ich gehe auch nicht gern zu den Leuten nach Hause, ich merke, ich habe da so wie eine Hemmschwelle, ich finde, sie kommen ins Büro und das ist unser Raum und, also, und wenn der Verdacht da ist, dass irgend etwas kontrolliert werden müsste, haben wir ja die Möglichkeit, Detektive, könnten wir ja auf die Leute ansetzen. (209–214)*

Ganz anders als Hans sieht Claudia in einem Hausbesuch eine Übertretung einer Grenze, wohingegen Hans auch die Vorteile sieht, den Menschen näher zu kommen, ihnen eine gewisse Wertschätzung entgegenzubringen, wenn man sie besucht (vgl. Transskript B2, 377 ff.). Das Fördern und Fordern ergibt sich dann entsprechend aus dieser Vertrauensschaffung durch Distanz, „denn wir nehmen ihnen nicht automatisch alles ab, also, das ist nicht so meine Haltung.“ (457–458). Der Klient oder die Klientin wird in ihrer Autonomie soweit belassen, wie er oder sie diese vertrauensvoll nutzt:

*[...] also, wir verlangen jeden Monat ein Bündeli Belege ein. Arbeitsbemühungen, wenn jemand krank ist, jeden Monat das Arztzeugnis und [...] ja, wir wollen, dass die Leute selber ihr Geld verwalten. Wenn wir merken, dass jemand das Geld zweckfremd, zum Beispiel das Geld für die Miete für neue Kleider ausgibt, dann wird es direkt dem Vermieter überwiesen. (181–185)*

**Insgesamt** erscheint bei Claudia zum einen die ganz zentrale Strategie „natürlich, einfach, effizient und pragmatisch arbeiten“ – diese zieht sich wie ein roter Faden durch alle Themen, die im Interview besprochen werden. Untergeordnet erscheinen zum anderen aber auch die Strategien „Wert auf Klientenbeziehung legen“, „Distanz wahren“ und als eine Art Zusammenlaufen dieser beiden Strategien das „Fördern und Fordern“.

Nach unserem Gespräch steht Claudia hastig auf und eilt zu ihrem nächsten Termin. Ich versichere ihr, dass ich den Ausgang auch alleine finde.

#### 5.1.4 Markus und Melanie: sich an die Vorgaben halten und Anerkennung einfordern

Claudia machte mich im Rahmen unseres Gesprächs auf eine andere Gemeinde in ihrem Kanton aufmerksam. Entsprechend will ich das nächste Interview in der besagten Gemeinde durchführen. Dort treffe ich auf Markus und Melanie. Der kleine Sozialdienst hat seine Räumlichkeiten im Gemeindehaus mitten im Dorf. Ich warte auf der entsprechenden Etage des altherwürdigen Gemeindehauses auf meine Interviewpartner. Die Türen zu den Büros sind verschlossen, es gibt keinen Empfang, allerdings Sitzgelegenheiten und Informationstafeln. Markus holt mich pünktlich ab und drückt mir energisch die Hand. Wir nehmen in seinem karg eingerichteten Büro am eckigen Besprechungstisch Platz. Melanie bringt uns Kaffee und wir beginnen das Gespräch.

Im Gespräch mit Markus und Melanie kommen mir einige bereits bekannte Strategien entgegen, so etwa „Wert auf Klientenbeziehung legen“, „Fördern und Fordern“ und „Beschützen und Strafen“. Allerdings finden sich diese drei Strategien in eher untergeordneter Weise. „Fördern und Fordern“ sowie „Beschützen und Strafen“ lassen sich zudem im Kern als eine Kategorie zusammenfassen, wie sich auch in anderen Interviews gezeigt hat. Es handelt sich bei beiden Kategorien erneut um doppelstruppige Strategien, welche auf Normalisierung ausgerichtet sind. Auffällig ist beim vorliegenden Interview, dass das „Fördern und Fordern“, wie auch das „Beschützen und Strafen“ stets in Zusammenhang mit Respektlosigkeit gegenüber den Behörden steht und insofern einen inneren Zusammenhang zur noch zu erläuternden Strategie „Anerkennung einfordern“ aufweist. Insbesondere Markus nimmt es sehr persönlich, wenn Klientinnen und Klienten nicht den gebührenden Respekt gegenüber dem Sozialdienst aufbringen. Etwa wenn er deren Verhalten immer wieder als dreist bezeichnet:

*Es gibt auch, wissen sie, ein grosser Teil der Leute macht dies auf eine sehr dreiste Art. Und dann immer unter der Prämisse: „Hätten sie mir das gesagt, dann hätte ich es doch nicht gemacht, also, Sie sind Schuld, dass ich das gemacht habe oder hätten Sie mir vernünftiges Geld bezahlt, dann hätte ich das nicht machen müssen, ich habe mir halt auch wieder einmal*

*etwas leisten müssen.“ Ist ja begreiflich, aber nicht erlaubt, oder (seufzt und atmet tief ein).  
(1190–1195<sup>47</sup>)*

Seiner Empörung über nicht-kooperative Klientinnen und Klienten macht Markus noch an anderen Stellen im Gespräch Luft. Etwa wenn er seine Bemühungen betont, mit den Klientinnen und Klienten immer wieder ein Arbeitsbündnis zu suchen, dies aber nicht gelingt, weil Anstandsregeln und auch Rechtsregeln missachtet würden. In Markus' Rede fehlt es auch nicht an Kraftausdrücken und das professionelle Verhältnis zur Klientel scheint weit entfernt:

*[...] und es sind totgeglaubte Personen wieder auferstanden, die sind plötzlich vor dem Schalter gestanden oder und haben Terror gemacht, wo ist mein Geld, oder. [...] Und dann zeigen sie auf das Ticket vom Tessin unten und sagen: „Gopfertami ich bin im Tessin und habe kein Geld, glauben sie eigentlich, ich könne ohne Geld leben oder was?“ Und wir: „Was machen sie denn im Tessin?“ – „Ja, gopfertami im Tessin, seit sechs Wochen bin ich da unten am Arbeiten.“ (Lacht) (1171–1180)*

Im Sinne einer stillschweigenden Einigung benützt Melanie zwar kein vergleichbares Vokabular, sie distanziert sich aber auch nicht von der abwertenden Rede über Klientinnen und Klienten, sondern unterstützt Markus immer wieder durch ein Nicken oder Mitlachen.

Im Gespräch stehen allerdings andere Strategien im Vordergrund: Die Strategien **„sich an die Vorgaben halten“**, **„sich austauschen“**, **„Bürokratie ablehnen“** und **„Anerkennung einfordern“** erscheinen zentral und lassen sich auch in einen inneren Zusammenhang stellen: Grundsätzlich haben sich Markus und Melanie geeinigt, dass sie stark auf Austausch bauen, wenn es um die Zusammenarbeit untereinander oder mit Externen geht, immer „zum Wohle des Klienten“. So sagt etwa Markus, er *„habe immer wieder festgestellt, dass die RAV-Berater, dass die IV-Berater darüber glücklich sind, mit jemandem auf Augenhöhe zu sprechen, auf der Sachebene sprechen zu können.“ (446–448)*

Und nicht nur die anderen, sondern eben auch er selbst ist einfach froh um den ständigen Austausch *„so untereinander, vielleicht auch im Beisein des Klienten, äh, dass es dann ganz eine andere Qualität gibt vom Gespräch und äh, dass das durchaus sehr, sehr konstruktiv sein kann, dass man so auch auf einen Plan hinarbeiten kann, ja.“ (452–454)*

Austausch kann gar nicht überschätzt werden aus Sicht von Markus, sei es nun direkt oder am Telefon und Melanie erläutert, dass sie sich regelmässig mit *„Behörden, RAV oder*

---

<sup>47</sup> Die Quellenangabe bezieht sich beim Interview mit Markus und Melanie auf das Transskript B5 und B6 im Anhang.

*sozialpsychiatrischen Diensten oder halt eben der Ausgleichkasse, mit den IV-Stellen, also eigentlich all diesen Stellen oder auch mit der Pro Juventute oder der Paarberatung einfach mit denen, ich würde jetzt sagen, sozusagen mit allen“ (471–474) austauschen.*

Das sei alles „ziemlich interaktiv“ und Markus wiederum meint, man müsse eben

*[...] die Offenheit haben, also, dann gehen wir mit dem Einverständnis des Klienten und dann sollte man auch am Tisch offen sprechen, und zwar sollten es diese Informationen sein, die einen wirklich etwas angehen, oder. Also ich denke, es ist dann ein absolutes No-Go, wenn sich irgendjemand so zurücklehnt und sagt, „ja, ich darf mit ihnen nicht darüber sprechen“, oder einfach schauen, was der andere im Informationspool hat, oder. (482–487)*

Die hier bereits angesprochene Beleidigung, der sich Markus ausgesetzt sieht, führt – wie wir noch sehen werden – oft ziemlich direkt zu einer anderen Schlüsselkategorie, nämlich der Kategorie „Anerkennung einfordern“.

Ständiger Austausch wird in diesem Sinne nicht als problematisch, sondern vielmehr als wertvoll verstanden. Und obwohl gerade Markus immer wieder auf den rechtlichen Rahmen besteht, scheint er diesen nicht genauer fassen zu können. Etwa wenn er von Amtsgeheimnis oder Schweigepflichten spricht, jedoch diese Instrumente lediglich zu seinen Gunsten auszulegen weiss. Zwar weiss er, dass sämtliche öffentlich-rechtlichen Angestellten einem solchen Amtsgeheimnis unterstehen, dies bedeute aber gerade nicht, dass auch alle beim Staat Angestellten – also alle, die einem Amtsgeheimnis unterstehen – miteinander sprechen dürfen. Wäre dem so, wären datenschutzrechtliche Fragen innerhalb der Verwaltung obsolet.

*[A]lso, es wird überall geredet über das und solange es, sagen wir mal, in den amtlichen Gefilden drin ist, unter den öffentlich-rechtlichen Personen, die samt und sonders von A bis Z unter Schweigepflicht stehen, und das beginnt ja beim Strassenarbeiter, viele realisieren ja gar nicht, dass der Strassenarbeiter ein öffentlich-rechtlicher Angestellter ist, der unter amtlicher Schweigepflicht steht, wie einer, wie der Gemeindepräsident im Grunde genommen, oder. Also, und von dem her erachte ich das grundsätzlich, also, ich erachte es als sehr wertvoll [...]. (565–572)*

Auch im expliziten Zusammenhang mit datenschutzrechtlichen Fragen hat Markus erneut seine eigenen Vorstellungen, deren Richtigkeit er nicht anzweifelt und die er aus rechtlichen Rahmenbedingungen abzuleiten scheint:

*[...] wir haben keine speziell schützenswerte Daten, also keine schützenswerten Daten, die über das normale Berufsgeheimnis rausgehen. Also, wir haben zum Beispiel keine Opferhilfe, oder. (636–641)*

Allerdings handelt es sich bei Sozialhilfedaten stets um besonders schützenswerte Daten, so auch im Kanton Schwyz.<sup>48</sup> Dieser Tatsache scheint sich Markus nicht bewusst, da er sich sein Vorgehen selbst zusammenbaut und gar nicht in die Lage kommt, dies zu reflektieren.

Die Betonung des möglichst weitgehenden Austauschs wird von beiden Befragten selbst vorangetrieben, wo ein solcher noch nicht stattfindet. So betont Melanie, dass man das generell geregelt habe

*mit den Kliniken, mit so Austauschtreffen auch, nicht nur auf Gemeindeebene, sondern wirklich auch von Kantonsseite her, also so Informationsveranstaltungen, die Sozialarbeitenden mit den Kliniken zusammen, wo man Diskussionen oder so gemacht hat, wo man so gezielt mit Anliegen oder Fragen hat drauf zugehen können. (1425–1429)*

Neben dieser starken Betonung auf einen **Austausch** legen die beiden Interviewten grossen Wert auf „saubere“ Arbeit, die sich klar an den Vorgaben orientiert. Die Vorgaben halten sie sehr strikte ein, insbesondere da, wo es für ihre Arbeit gewinnbringend ist oder wo befürchtet werden muss, dass der Sozialdienst ansonsten unter Druck kommen könnte:

*Ich sage mal, Anwälte machen sich einen Sport daraus, auf UP quasi die Sozialbehörde zu beklagen, die Sozialbehörde muss schlussendlich mal mindestens in den Grundverfahren so sattelfest sein, dass man sagen kann, wir haben das sauber angeschaut, sauber analysiert und einen sauberen Entscheid gemacht, so what? Dann steht man grundsätzlich anders da. (391–396)*

„**Sich an die Vorgaben halten**“ stellt in diesem Sinn eine weitere zentrale Strategie dar. Das bedeutet für Markus insbesondere auch, sich „sauber auszutauschen“ (592), die Dinge „sauber ab[zu]grenzen“ (718) und schliesslich „sauber zu verfügen“ (878). Sauberkeit in der Arbeit scheint ein Indiz für Richtigkeit und Vertrauenswürdigkeit. Dies zeigt sich etwa auch im genauen Gegenteil, nämlich wenn Behörden oder Klienten nicht sauber sind, so aus Sicht von Markus z. B. die KESB, von der er den Eindruck hat, „*da ist etwas nicht ganz sauber, also wahrscheinlich haben die, wie jede andere KESB, das Füdle voll Arbeit, von Sachen, wo sie dafür zuständig gemacht werden und von Sachen, für die sie eigentlich nicht zuständig wären.*“ (1558–1560) Aber auch eine bestimmte Gruppe von Klientinnen und Klienten genießt das Vertrauen des Sozialdienstes wegen der fehlenden Sauberkeit nicht. In diesen Fällen hält man sich zwar an die Vorgaben, lässt dem unsauberen Klienten allerdings im Rahmen des Zulässigen eine andere Behandlung zukommen:

---

<sup>48</sup> Vgl. § 4 lit. d des Gesetzes über die Öffentlichkeit der Verwaltung und den Datenschutz des Kantons Schwyz, in welchem Sozialhilfedaten explizit als besonders schützenswerte Personendaten definiert werden.

*Ich denke, häufig ist es ein Hinweis, schon mal wie das Gesuch schon mal daherkommt. Es gibt Leute, die erhalten ein Gesuch und das kommt zurück, ich sage es klar und deutsch, wie wenn es eine Kuh in der Schnurre gehabt hätte, dass ist verkribbelt, das ist gestrichen, da hat es Kafiflecken, da hat es Brot noch drin, das stinkt zum Teil nach Abfall oder, äh, also wenn man die Couverts zum Teil öffnet, das erschlägt einen fast. (864–868)*

Wird der aus eigener Sicht sinnvolle Austausch nicht gewährt, kommt die Strategie „**Bürokratie ablehnen**“ zum Zug. Das Einhalten von Vorgaben spielt hier keine Rolle mehr, vielmehr ist eine Art Ressentiment spürbar, wenn man selber auf die Vorgaben verwiesen wird. So etwa, wenn Markus und Melanie sich einstimmig darüber beschwerten, dass ihnen Informationen gestützt auf die rechtlichen Rahmenbedingungen verweigert würden, obwohl sie doch erstens diese Informationen wirklich bräuchten, zweitens ansonsten doch gar nicht so viele Informationen bei dieser Stelle nachfragen würden, drittens nicht einfach die eigene Neugier befriedigen wollten und viertens früher solche Informationen sogar am Telefon erhalten hätten.

*Kantonsintern habe ich jetzt eigentlich den Eindruck, dass wir sehr kooperativ sind, enttäuscht bin ich von einer Amtsstelle, von welcher ich jetzt eigentlich gedacht habe, ha, die muss ja ein Interesse haben, uns zu helfen, hat das nicht, Amtshilfe verweigert, die haben gesagt, wir haben, wir machen das nicht, [...] wir geben gar niemandem Auskunft, da hab ich manchmal ein wenig Mühe mit diesem Staat im Staat, Tendenzen oder wir machen das ja nicht irgendwie, um den eigenen „Gwunder“ zu befriedigen, auf deutsch gesagt, es geht da um harte Facts, wir, ich erachte das dann effektiv jeweils als Amtshilfeverweigerung, wir finden ja eigentlich im weitesten Sinne die Wahrheit heraus [...] (1211–1220)*

Auch Melanie bestätigt, dass sie sich unter anderen Umständen nicht so aufregen würde: „[A]lso wenn wir jetzt jede Woche so ein Gesuch stellen müssten, dann hätten wir auch noch Verständnis, aber wenn man wirklich in Ausnahmefällen etwas wissen muss, genau, wir haben ja über Jahre hinweg keine Informationen mehr gebraucht oder.“ (1276–1278)

Das informelle Arbeiten – als Gegenteil zur Bürokratie – wird als das kooperative Arbeiten stilisiert. Dass ein informelles Vorgehen zum Teil nicht funktioniert, erklärt sich Markus mit seiner Position in der Gemeinde, dass er noch nicht so vernetzt sei und die Leute nicht persönlich kenne. Vice versa kann man folgern, dass Markus, sobald er genügend Leute kennt und in der Verwaltung selber kein Niemand mehr ist, an Informationen kommt, die er auf dem legalen Weg nicht oder nur erschwert erhalten würde.

*Also ich sage es Mal so, ich bin wie gesagt, ich habe 12 Jahre im Kanton Y gearbeitet, ich bin der idealtypisch Vernetzte gewesen, also mir ist praktisch, also das haben wir alles telefonisch*

*geregelt, also die kantonale Verwaltung, die hat, also ich würde meinen, eine sehr idealtypische, stark personengebundene, interprofessionelle Kooperation gehabt dort. Also, da habe ich sehr viel profitiert. (1235–1239)*

Markus sieht in den persönlichen Kontakten eigentlich nur Vorteile und erkennt kein Fehlverhalten in informellen, gegenseitigen Hilfestellungen. Im Gegenteil findet er ein auf persönlichen Beziehungen basierendes Arbeiten sympathisch:

*Ich denke eben, das persönliche Netzwerk macht viel aus, also ich habe, eben, in Y war es manchmal so, da hat eine andere Person den Gleichen angerufen und der hat gesagt, Sie, das kann ich Ihnen nicht sagen, und dann hab ich jeweils gesagt, sag einen Gruss von mir und stellst diese Frage noch einmal und dann hat es funktioniert. [...] man kennt den und wenn der mit dem verkehrt und der sagt einen Gruss, dann gut, also, wie es die Spanier sagen oder die Südamerikaner, nos amigos, vosotros amigos son nos amigos [...] (1289–1297)*

Auch Melanie ist der Meinung, dass eigentlich ohne persönliche Kontakte die Arbeit auf dem Sozialdienst eine andere wäre, etwa wenn sie sagt, „*das merkt man schon extrem, wie viel, die Zeit mit diesen Kontakten, die man eben dann hat, wie eben diese Auskünfte dann besser fließen oder eben nicht.*“ (1258–1260)

Allerdings können auch die besten Kontakte gegen eine stark legalistische Haltung nichts ausrichten, denn, so Markus, „*wir haben einen Juristen in der Gemeinde jetzt (lacht) das kann es dann wieder sein, oder.*“ (1271–1272) Aus seiner Sicht sind es die Juristen – wie an anderer Stelle die Ärztinnen (1406) – die das kooperative Arbeiten vereiteln, weil sie die ganze Arbeit verrechtlichen. Denn in einigen Fällen kommt er an die gewünschten Informationen „*ums Verrecken*“ nicht ran, „*auch nach der Intervention des Fürsorgepräsidenten halten die stur an ihrer Haltung fest. Da sind sie nicht zuständig, das machen sie nicht, die geben nicht mal der Steuerbehörde Auskunft und das heisst dann doch noch etwas, systematische Haltung, ja.*“ (1282–1285)

Die Strategie der Ablehnung von Bürokratie kann auch den Effekt haben, Kooperation zu verweigern, sich zu wehren. Das Verhalten erinnert ein wenig an Don Quichotes Kampf gegen die Windmühlen und kommt solange zum Zug, wie von anderen Behörden oder Privaten die erwartete Anerkennung nicht erbracht wird. Entsprechend ist eine weitere Schlüsselkategorie: „**Anerkennung einfordern**“. Diese Strategie zeigt sich vor allem in der Zusammenarbeit mit ÄrztInnen und der Spitalsozialarbeit, wie auch mit der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde. So weist Markus etwa darauf hin, dass er vom Sozialdienst der

Psychiatrie beinahe schon Aufträge entgegennehmen müsse, ohne aber umgekehrt entsprechend informiert zu werden:

*Oder der andere Fall, es ruft der Sozialdienst von einer Psychiatrie an, von einem Spital und sagt: „Diese und diese Person kommt raus, jetzt sind wir nicht mehr zuständig, jetzt wird die Sozialhilfe abgestellt, sie müssen dann quasi dafür sorgen, dass der wieder in die Sozialhilfe kommt“ [...], und dann hab ich mir dann schon auch irgendwann mal erlaubt zu fragen: „Ja Sie, was ist denn die Grundkonstellation?“ – „Das darf ich Ihnen nicht sagen.“ – „Dann ja gut, dann behalten sie es für sich und ich bin für den Fall nicht zuständig.“ Oder, also, ich meine, soviel interprofessionelle Kooperation. „Wenn Sie schon wissen, was für den Klienten gut ist und mich nachher hineinziehen in das Boot, mit meiner Verantwortung oder, die trage ja schlussendlich ich.“ Oder, äh, ja. (1413–1424)*

Bei der Zusammenarbeit mit den Ärztinnen und Ärzten zeigt sich die Anerkennungsproblematik ähnlich wie bei den Juristinnen und Juristen und führt bei Markus zu aggressiven Äusserungen. Er sieht sich zurückgesetzt und entdeckt in dieser Zurücksetzung die Verweigerung von Kooperation.

*[...] ich habe es so weit erlebt, dass [...] Ärzte anrufen und sagen: „Ja, der Herr Sowieso hat Zahnschmerzen, und jetzt?“ Und dann sage ich: „Dann soll er zum Zahnarzt.“ – „Ja, und zahlen Sie denn das?“ – „Sie, ja, Kosten im Notfall zahlen wir.“ Dann hab ich gesagt: „Warum rufen denn eigentlich Sie an?“ Und dann sagt er: „Ja das geht sie nichts an.“ Also dann sage ich: „Sie, Herr Doktor, jetzt möchte ich Ihnen mal etwas anderes sagen, oder, wir haben nämlich miteinander einmal gut zusammen gearbeitet und jetzt kommen Sie mir so?“ – „Ja, sehen Sie, mit Ihnen kann man ja sowieso nicht reden.“ (Klopft auf den Tisch) Zack! Alles in diesen 12 Jahren erlebt, oder. Also, von wunderschöner ärztlicher oder psychologischer Zusammenarbeit bis zum absoluten Sumpf (lacht), wo man sagen muss, also der müsste sich vielleicht selber Mal etwas von seinen Pillen verschreiben, oder [...]. (1430–1443)*

Mit der KESB erlebt Markus denselben Platzverweis. Er sieht sich als zurückgestellten Zahler von Kosten, in welche er keine Einsicht erhält. Zudem erkennt er in der KESB eine entscheidungsscheue, überforderte Behörde, deren fachliche Kompetenzen er hinterfragt (1494–1528). Die KESB sitzt aus der Perspektive von Markus „auf dem hohen Pferd“ (1513), hat es sich mit den Gemeinden „vergaagelet“ (1511) durch das „grossspurige, pompöse Auftreten“ (1511), weil es gewissen Leuten in der KESB „ein wenig hoch in den Kopf gestiegen“ (1514–1515) sei und diese es manchmal „ein wenig hoch im Grind“ (1516) hätten – so sein Eindruck. Die KESB sei aber eigentlich auf derselben Hierarchieebene wie die Sozialdienste, sie sei lediglich eine Exekutivbehörde und nicht ein Gericht.

Eindrücklich fasst Markus schliesslich zusammen, dass der Sozialdienst „überall ausgeschlossen“ (1543) sei,

*der Prozess, nämlich wohin zum Beispiel das Kind kommt oder zwei Kinder kommen oder [...], also, maximal erhalten wir einen Auszug mit dem Beschluss, wir können kein eingeschränktes Akteneinsichtsrecht haben, wie man dem so schön sagt, oder, also wir sind nicht einmal beteiligt, nichts, oder, und das zweite ist, wir dürfen auch nicht am Standortgespräch teilnehmen, nichts, also, wir sind einfach die Blecher, oder. (1543–1549)*

Im Verlauf des Gesprächs kommt ein kurzer Moment der Reflexion über die an sich wünschenswerte Zusammenarbeit mit der KESB auf und Markus meint, dass er eigentlich gerne Informationen weitergeben würde, einfach nur unter der Bedingung, dass auch er zu Informationen kommen würde. Solange aber eben diese Anerkennung fehle, sei er dazu nicht bereit. Er sieht sich „im Schützengraben“ (1580), „im geschützten Unterstand“ (1581), fühlt sich „wie im Militär“ (1584): „[D]ie hinten bestellen und die vorne gehen, kriechen durch den Graben, oder. Und das finde ich, empfinde ich als sehr stossend.“ (1584–1586) Um seine verkannte Position vollends zu markieren, merkt er schliesslich an, dass er die KESB ja nicht beneiden würde, „also, ich möchte das nicht und ich bin absichtlich aus diesem Grund in der Fürsorge geblieben und nicht in die KESB gegangen, obwohl ich das Angebot gehabt hätte.“ (1609–1612)

**Zusammenfassend** ergibt sich eine **doppeldeutige Strategie**, die Markus vor allem gestaltet, aber von Melanie mitgetragen wird: Wenn die **Anerkennung** da ist, dann kann man sich eben informell **austauschen** und die **Vorgaben** sind weniger wichtig; vielmehr ist es dann die Erfahrung, die zählt. Wenn die **Anerkennung** nicht da ist, dann werden die **Vorgaben** und die **Bürokratie** wichtiger und man verweigert selber den **Austausch** oder bestimmte Handlungen.<sup>49</sup>

Markus erscheint bei sämtlichen Strategien als treibende Kraft bzw. definiert die Strategien, die dann von Melanie unterstützt werden. Diese Einigungsprozesse, die sich im Interview beobachten lassen, werden hier stark geprägt durch die unterschiedlichen Rollen bzw. durch die hierarchische Berufsbeziehung, denen die beiden Befragten unterliegen. Offen bleibt, ob die Strategien diverser ausfallen würden und andere Strategien dazu kommen würden, wenn Markus und Melanie nicht Vorgesetzter und Mitarbeiterin wären. Dass die Strategien

---

<sup>49</sup> Dasselbe passiert – wie wir oben bereits gesehen haben – gegenüber den Klienten: Fehlt der Respekt, kommt es zu Strafen; ist der Respekt vorhanden, so wird Nähe gesucht.

vor allem durch Markus definiert werden, lässt vermuten, dass der Status im Einigungsprozess konflikträchtiger Situationen einen grossen Einfluss haben kann.

Nach dem Gespräch zeigt mir Markus die Kunstgegenstände und Wandbilder im Gebäude und begleitet mich schliesslich zum Ausgang. Vor der Verabschiedung betont er, wie wichtig er das Thema Datenschutz finde und dass er hoffe, dass ich seine Antworten in meiner Arbeit verwenden könne. Ich versichere ihm, dass ich ihn zitieren werde, was ihn offensichtlich zufriedenstellt. Er entlässt mich mit einem starken Händedruck.

### 5.1.5 Franz: einfach einmal machen

Nach der Analyse des Interviews mit Markus und Melanie will ich noch einmal in den Kanton Bern zurückkehren. Ich suche nach einem jungen, männlichen Interviewpartner, da ich bisher nur ältere, männliche Sozialarbeitende befragen konnte. Durch ein erneutes Anschreiben ergibt sich das Gespräch mit einem Sozialarbeiter in einer kleinen Landgemeinde im Kanton Bern. Im Sinne des theoretischen Samplings erscheint mir dieser Interviewpartner ideal: Erstens, weil ich auch im Kanton Schwyz in zwei unterschiedlichen Gemeinden Interviews gemacht habe und mit dem anstehenden Interview in die Praxis einer zweiten Gemeinde im Kanton Bern Einsicht erhalte. Und zweitens, weil die demografischen Parameter des Interviewpartners vor dem Hintergrund der bisher durchgeführten Gespräche eine grösstmögliche Kontrastierung versprechen.

Franz, 32 Jahre alt, ist seit einem Jahr in einer kleinen kantonbernischen Landgemeinde in der Sozialhilfe tätig. Er begrüsst mich gegen Abend am Empfang des Sozialdienstes. Da er Pikettdienst hat, beschliessen wir, das Gespräch im hinteren Bereich des Empfangsbüros durchzuführen. Zuerst gibt mir Franz eine kurze Führung durch das Gebäude und stellt mir eine seiner Bürokolleginnen vor. Bereits hier entsteht ein kurzes Türrahmengespräch mit der Kollegin zum Thema Datenschutz, bei welchem beide Sozialarbeitenden zum Schluss kommen, dass sie zu diesem Thema eigentlich nichts wissen. Franz fügt an, dass er deshalb auch sehr gespannt sei, ob er überhaupt irgendeine Frage beantworten könne.

Wir setzen uns in das Empfangszimmer und beginnen das Gespräch. Franz wirkt anfangs etwas unsicher, taut aber immer mehr auf und gibt unbefangene Auskunft. Für ihn scheint das Arbeiten in der gesetzlichen Sozialhilfe quasi komplett unproblematisch. So muss man den gesetzlichen Auftrag „einfach“ erledigen (13<sup>50</sup>), Konflikte „einfach“ austragen und die Leute „einfach“ unterstützen (38–42), im Datensystem „einfach“ alles erfassen (222–223)

---

<sup>50</sup> Die Quellenangabe bezieht sich beim Interview mit Franz auf das Transskript B7 im Anhang.

und da auch „einfach“ reinschauen, wenn es nötig ist (272–277), Vollmachten „einfach“ mit den Klienten zusammen ausfüllen (316–323), mit den Klienten „einfach“ regelmässig Kontakt halten (399–409), wenn eine andere Behörde Informationen benötigt, diese „einfach“ weitergeben (649–666) und wenn ein Klient eingeforderte Unterlagen nicht mitbringt, so stellt man „einfach“ mal ein (686–694). Auch tauscht man sich „einfach“ informell aus (469–472) oder macht Hausbesuche, wenn es praktisch oder für den Klienten notwendig erscheint (924–929). Das einfache und in diesem Sinne pragmatische Handeln von Franz hat aber, anders als etwa bei Claudia, nicht die Komponente des Zeitstresses. Das heisst, sein **„einfaches und pragmatisches Arbeiten“**, das als dominante Schlüsselkategorie erscheint, gestaltet sich nicht primär aufgrund von Zeit- und Kostendruck, sondern durch eine Art unbedarfter Herangehensweise. Dies zeigt sich akzentuiert etwa in den Ausführungen zur sicheren Datenübermittlung, wenn Franz meint,

*was mir in letzter Zeit so ein wenig auffällt eben ist, dass viele [...], ja, Organisationen oder Institutionen in den Mails nur so die Abkürzungen brauchen, also D. D. oder irgend so. Und ich schreibe da immer freimütig halt einfach den ganzen Namen, also, (beide lachen) ja, ich hatte dann das Gefühl, ja, ist jetzt das, darf man jetzt diesen Namen nicht ausschreiben, ist irgendwie Mailverkehr irgendwie hochgradig unsicher oder so (lacht). Ja, das ist so ein wenig, das ist mir durch den Kopf gegangen, ob ich dort vielleicht etwas falsch mache. Ähm, sonst, ja, das war eigentlich gerade spontan das, das ist eben auch weil ich, ja weil es mir gerade heute aufgefallen ist. (988–999)*

Franz arbeitet aber nicht nur einfach und pragmatisch, sondern auch äusserst kostenbewusst und dienstleistungsorientiert. So fühlt er sich stets dem gesetzlichen Auftrag bzw. dem Steuerzahler gegenüber verantwortlich und findet es wichtig, *„dass man eigentlich diese Überprüfung macht. Ja, vom, vom gesetzlichen Hintergrund her auch. Also ja dort fühle ich mich einfach so ein wenig in der Verantwortung auch, dann. Ja.“* (450–452). Ebenfalls zu diesem **„kostenbewussten Arbeiten“** gehört das Bedürfnis nach der Vermeidung von Doppelspurigkeiten (747) und nach wirklich guten Dienstleistungen auch von anderen Stellen. So regt er sich denn auch auf, wenn etwa für die Arbeit der Sozialinspektoren, deren Notwendigkeit er sich durchaus bewusst ist, viel Geld ausgegeben wird, diese aber keine gute Dienstleistung erbringen:

*[...] die waren eigentlich nicht lange dran und haben nur so stichprobenmässig was gemacht und, ja. Also, es hat eigentlich letztendlich gar nichts gebracht. Wir haben nicht mehr, wir wissen nicht mehr. Dafür 5'000 Stutz in den Sand gesetzt (885–888). [...] Eben 5'000 Stutz. Ja,*

*ich habe eigentlich grundsätzlich das Gefühl, eben, manchmal kann es schon sinnvoll sein, aber jetzt mit dem, also, wir sind oder ich bin jetzt überhaupt nicht zufrieden gewesen mit dem, was sie gemacht haben. (900–903)*

Das einfache, pragmatische, kostenbewusste und dienstleistungsorientierte Arbeiten wird bei Franz begleitet von einer ständigen Betonung des **„Wert-Legens auf die Klientenbeziehung“**. Zudem führt er mehrmals aus, wie er diese charakterisiert, nämlich als eine kontrollierende aber vertrauensvolle Beziehung:

*Ja, es ist eben, klar, es ist sicher eine Haltungsfrage, ja, so eine gewisse Kontrolle habe ich, wie das Gefühl, ist auch mit einer Haltung möglich, die auf Vertrauen basiert. (455–457)*

Die Klientenbeziehung wird aus der Perspektive von Franz im Wesentlichen dadurch gestärkt, dass dort Rücksicht genommen wird, wo es nötig erscheint, also wo Klientinnen und Klienten unterstützt werden, soweit sie eine Handlung nicht alleine vornehmen können. Die Verantwortung wird jedoch grundsätzlich bei der Klientel belassen und nur in Ausnahmefällen werden für Klientinnen und Klienten gewisse Arbeiten übernommen (81–101 und 129–136). Dabei betont der Befragte mehrfach, dass er gar nicht auf die Idee kommen würde, über den Kopf einer Klientin oder eines Klienten hinweg zu entscheiden, eine Handlung vorzunehmen oder sich über jemanden zu informieren, ohne direkt seine Klientel miteinzubeziehen.

*Also ich würde nicht (.), ja, ich müsste wirklich irgendwie sehen, dass jemand wirklich (.), ja, einfach nicht mehr handlungsfähig ist, damit ich überhaupt erst auf die Idee kommen würde, die Miete irgendwie direkt über den Sozialdienst zu bezahlen. (153–155)*

Zudem fehlt Franz auch die Zeit für Umwege und Zusätzliches. Dass er möglichst alles zusammen mit dem Klienten erledigt, ist also schlicht auch eine Zeitfrage, kommt ihm aber in seiner Haltung entgegen.

*Also, wenn ich jetzt für jemanden die Stellvertretung mache, einfach [...] wenn dann eine Frage kommt oder wenn ich irgendetwas abklären muss, dann gehe ich rein [in das Datenverwaltungssystem, Anm. B. G.]. Sonst fehlt einfach die Zeit, also, das würde mich schon noch interessieren, was das für Klienten sind, aber einfach weil ich gar nicht Zeit habe, würde ich nicht auf die Idee kommen, irgendwie in die Dossiers reinzuschauen. (272–277)*

Wie Claudia betont aber auch Franz, dass seine Arbeitsweise eine eher distanzierte ist, allerdings begründet er diese nicht mit einer abwertenden Beurteilung gegenüber einer veralteten Sozialarbeit, sondern damit, dass er eine eher wissenschaftliche Zugangsweise zu

seiner Arbeit pflege. Mit anderen Worten passiert die „**Wahrung von Distanz**“ gegenüber der Klientel nicht, weil er sich einer neuen Generation von Sozialarbeitenden zugehörig fühlt und explizit vom Alten abgrenzen will, sondern weil er aus dem wissenschaftlichen Kontext zur Sozialhilfe gekommen ist:

*Und ich [...] ich habe jetzt so das Gefühl, ich sei nicht so der, vielleicht auch nicht so der, äh, (schnalzt) ja, der Typ Sozialarbeiter, der eine extrem nahe Beziehung hat zu seinen Klienten. Ich bin wohl eher distanziert halt, so ein wenig der wissenschaftliche Typ (schmunzelt). Das ist so ein bisschen, ja, ich komme halt ein bisschen aus einer anderen, aus einer anderen Ecke und das denke ich, das merkt man auch ein bisschen. (808–812)*

Insgesamt fasst er seine Strategie im Umgang mit den Klientinnen und Klienten gleich selber zusammen, wenn er ausführt, dass er zwar einerseits distanziert, andererseits mit Vertrauensvorschuss arbeiten würde. Übersetzt heisst das, dass Franz die Menschen, die zur Sozialhilfe kommen, nicht vorverurteilen will, ihnen primär die Verantwortung überlässt, möglichst viel mit ihnen zusammen angeht und wenig sanktioniert:

*[...] ich versuche eigentlich auch über Vertrauen an die Klienten heran zu gehen. Also, ich bin jetzt auch nie, nicht jemand, der viel sanktioniert oder so. Oder irgendwie, ja irgendwie, ich habe einfach ein wenig eine andere, andere Strategie, die ich, die ich fahre. Eigentlich eher mit Vertrauensvorschuss. (814–819)*

Mit der selbst zugeschriebenen wissenschaftlichen Attitüde eher wenig vereinbar ist die auffällige Unbedarftheit gegenüber sensiblen Themen. Die Lücke zwischen der Eigenbezeichnung des wissenschaftlichen Herangehens und der relativ ausgeprägten Unbedarftheit gegenüber datenschutzrechtlichen Fragen ist erklärungsbedürftig. Mögliche Interpretationen sind das Fehlen dieser Themen in der Ausbildung, die Komplexität der alltäglichen Anforderungen oder auch schlicht die fehlende Sensibilisierung gegenüber dieser Thematik seitens der Organisation bzw. des betreffenden Sozialdienstes. Feststellbar ist im Gespräch jedenfalls eine gewisse Unprofessionalität im Hinblick auf Themen, welche die Privatsphäre der Klientinnen und Klienten betreffen. Trotz allem oder möglicherweise gerade deswegen erscheint die Arbeitshaltung von Franz unkompliziert und relativ untechnokratisch.

**Zusammengefasst** finden sich bei Franz die dominanten Strategien des „einfachen und pragmatischen Arbeitens“, des „kostenbewussten Arbeitens“, die Strategie „Wert auf die Klientenbeziehung legen“ und schliesslich auch die „Wahrung von Distanz“.

Am Schluss des Gesprächs nimmt Franz einfach seine Jacke von der Garderobe, löscht das Licht und schliesst den Empfangsraum ab. Sein Pikettdienst ist beendet, ein weiterer Tag im Sozialdienst vorbei. Am kommenden Tag wird Franz vermutlich eben so unbelastet an seinen Arbeitsplatz zurückkehren.

## 5.2 Zuordnung der Strategien zu den Rechtfertigungsordnungen

Wie bereits ausgeführt, wurden die vorgefundenen Schlüsselkategorien interviewübergreifend nach Ähnlichkeiten gruppiert und zu dahinterliegenden ursächlichen Bedingungen und resultierenden Konsequenzen in Bezug gesetzt. Das In-Bezug-Setzen von Ursache, Strategie und Konsequenz ermöglichte, das Material mit dem Modell der Rechtfertigungsordnungen von Boltanski und Thévenot zu verknüpfen.

RfO	Welt der Industrie		Staatsbürgerliche Welt	Mischkategorie (Welt des Hauses, der Industrie & Inspiration)	Welt der Meinung	Welt der Inspiration	Welt des Hauses	
Strg	Effizienz & Verantwortung	Sich verantworten	Transparenz & Vorgaben	Bürokratiekritik	Anerkennung	Zweifel & Reflexion	Beziehung	Fördern & Fordern
Hans		Verantwortung auslagern	Transparenz signalisieren	Widerwilliges Sich-Fügen		Zweifeln, sich selbst befragen & abwarten		
Barbara	Hart arbeiten & Verantwortung übernehmen					stetige Reflexion der eigenen Professionalität		Erklären & Druck machen; Fördern & Fordern; Beschützen & Strafen
Claudia	Natürlich, einfach, effizient & pragmatisch arbeiten	Distanz wahren					Wert auf Klientenbeziehung legen	Fördern & Fordern
Markus & Melanie			Sich an Vorgaben halten	Bürokratie ablehnen	Anerkennung einfordern		Wert auf Klientenbeziehung legen	Fördern & Fordern

Franz	Einfach & pragmatisch, kostenbewusst arbeiten	Distanz wahren					Wert auf Klientenbeziehung legen	Vertrauensvoll kontrollieren
-------	---	----------------	--	--	--	--	----------------------------------	------------------------------

Str = Strategie

RfO = Rechtfertigungsordnung

Die Schlüsselkategorien, die sich aus den Interviews ergaben, wurden mit Hilfe der Verbindung zu ursächlichen Bedingungen und Konsequenzen den von Boltanski und Thévenot entwickelten Welten zugeordnet. Diese Zuordnung ergibt ein erstes Bild darüber, welchen Begründungen bzw. Rechtfertigungen sich die Sozialarbeitenden im Umgang mit der Privatheit ihrer Klientinnen und Klienten strategisch bedienen. Durch die Verbindungen zwischen Strategien und Rechtfertigungsordnungen ergeben sich so die zentralen Rechtfertigungsstrategien.

Die **Strategien, die sich um das Arbeiten an sich drehen**, wie „**hart**“, „**natürlich**“, „**einfach**“, „**effizient**“, „**pragmatisch und kostenbewusst arbeiten**“, wurden der Welt der Industrie zugeordnet. In der Welt der Industrie ist – wie bereits dargelegt – höchstes Gut die Nützlichkeit aller und es geht primär darum, zu verwalten. Effizienz, Leistung, Produktivität, Professionalität, Zuverlässigkeit und Einsatzfähigkeit sowie normales Funktionieren sind die zentralen Paradigmen in der Welt der Industrie und entsprechend die hauptsächlichen Rechtfertigungsargumente für das ‚richtige‘ Arbeiten.

Auch das **Auslagern von Verantwortung und das Distanzwahren** wurden der Welt der Industrie zugeordnet, da im industriellen Gemeinwesen die Vorstellung besteht, die Gesellschaft funktioniere wie eine Maschine und die verschiedenen Teile dieser Maschine seien Organe, die verschiedene Funktionen in der Gesellschaft übernehmen.

Staatsbürgerliche Rechtfertigung erfährt demgegenüber derjenige, der auf die Strategie „**Vorgaben-Einhalten**“ und „**Transparenz-Signalisieren**“ setzt. Boltanski und Thévenot beschreiben die staatsbürgerliche Welt als eine, in welcher Vorgaben z. B. in Form von Gesetzen eine zentrale Rolle spielen. Die Vorgaben, die nicht dem Eigeninteresse dienen dürfen, müssen klar eingehalten und aufgezeigt werden. Transparenz dient hier auch der

Rechtfertigung des eigenen, nicht egoistischen Handelns, das der Korruption präventiv entgegentritt.

Die Strategie „**widerwilliges Sich-Fügen**“ und „**Ablehnung von Bürokratie**“ konnten nicht einseitig nur einer Rechtfertigungsordnung zugeordnet werden. Die Begründungen für die Strategien, die sich im Material finden, sind zu divers. Einmal ist die Begründung diejenige der Effizienz: Bürokratie wird abgelehnt, weil sie ineffizient ist. Dann wieder kann Bürokratie auch abgelehnt werden, als Trotzreaktion, etwa wenn die persönlichen Beziehungen gegenüber bürokratischen Anderen nicht wertgeschätzt werden. In diesem Fall ist die Begründung der Ablehnung im Punkt der persönlichen Beziehungen zu suchen und der häuslichen Welt zuzuordnen. Drittens kann Bürokratie aber auch aus inspirierten Gründen abgelehnt werden, im Sinne eines grundsätzlichen Zweifels an der Richtigkeit bürokratischer Vorgaben und Vorgehensweisen.

Das „**Einfordern von Anerkennung**“ als strategische Haltung kann ganz klar der Welt der Meinung zugeordnet werden. Grösse hängt in dieser Welt vom Ruhm und Ansehen ab. Das Einfordern von Anerkennung ist in diesem Sinne nichts anderes als das Einfordern eines gewissen Status, den man für sich selbst als angemessen reklamiert, der von anderen aber verweigert wird. Diese Verweigerung bzw. die eigene Selbstüberschätzung kann zu Kränkungen und entsprechend zu Streitigkeiten führen, die sich im Interviewmaterial ebenfalls auffinden lassen.

Die Strategien „**Zweifeln, sich selbst Befragen und Abwarten**“ sowie die stetige „**Reflexion der eigenen Professionalität**“ wurden der Welt der Inspiration zugeordnet. Zweifeln und ständiges Infragestellen des eigenen Tuns sind in der inspirierten Welt die ausschlaggebenden Parameter, die zu einer offenen und suchenden Haltung beitragen.

Zur Welt des Hauses schliesslich gehören die Strategien, welche die Beziehung in den Vordergrund rücken: So die Strategie „**Wertlegen auf die Klientenbeziehung**“ und die zweiseitigen Strategien „**Fördern und Fordern**“, „**Erklären und Druckmachen**“ und „**vertrauensvolles Kontrollieren**“. Die zweiseitigen Strategien operieren im Wesentlichen mit dem Element der Beziehung. Ohne Gewähren oder Entziehen von Beziehung sind sie gar

nicht erst möglich. In der häuslichen Welt geht es um persönliche Abhängigkeiten und darum, dass man in den Genuss von Vorteilen kommt, wenn man in der Abhängigkeitskette weit oben steht. Die Beziehung zwischen Autorität und Untertanen bzw. Sozialarbeitenden und Klientel ist eine wechselbedingte: Die Klientel schuldet den Sozialarbeitenden Achtung, Gehorsam und Abhängigkeit; die Sozialarbeitenden wiederum sind gegenüber der Klientel verpflichtet zu Güte, Gerechtigkeit, Sorge, Verteidigung und Schutz. Entsprechend ist die häusliche Welt eine stark moralische: Wer sich im Sinne der Autorität verhält, genießt Vorteile, wer sich entzieht oder verweigert, erfährt Bestrafung oder Ausschluss.

## 6 Fazit und Ausblick

Im Folgenden wird zusammenfassend erläutert, welche Legitimationsstrategien im Umgang mit der Privatheit der Klientinnen und Klienten angesichts der Transformation in der Sozialhilfe prominent erscheinen. Ebenso werden Thesen darüber aufgestellt, weshalb dem so sein könnte und weshalb andere, zu erwartende Strategien wenig oder gar nicht auftauchen.

### 6.1 Überhang von Effizienz und Paternalismus

Zusammenfassend zeigen sich in den Interviews primär Strategien, deren Rechtfertigungen sich in der industriellen sowie der häuslichen Welt vorfinden lassen. Häufig sind es auch Kombinationen dieser beiden Rechtfertigungsordnungen, die zum Zug kommen.

Starke Momente einer industriellen Rechtfertigung sind die Strategien, in welchen es um Effizienz und Entantwortung geht, wie etwa beim pragmatischen Arbeiten und dem Auslagern von Verantwortung. So etwa, wenn Claudia wie auch Franz aus Effizienzgründen zu Beginn einfach alles erfassen und sich insbesondere Claudia gleich alle Vollmachten, die eventuell benötigt werden könnten, erteilen lässt. Entantwortungsstrategien wiederum zeigen sich in Form des Auslagerns von Verantwortung und dem bewussten Distanzwahren gegenüber der Klientel. So beispielsweise, wenn Hans sich als Rad in der Maschine sieht oder Claudia und Franz sich bewusst von der Klientel distanzieren und damit Abgrenzungsmöglichkeiten und Entlastung finden. Boltanski und Thévenot ordnen Effizienz und Entantwortung der industriellen Welt zu, weil hier die Gesellschaft wie eine Maschine betrachtet wird und jedem Mitglied eine bestimmte Funktion zukommt. Effizienz ist in dieser Welt – wie oben beschrieben – mitunter Garant für ein normales Funktionieren dieser Maschine, damit Bedürfnisse in nützlicher Weise befriedigt werden können.

Die aus einer häuslichen Rechtfertigung heraus entstehenden Strategien, welche das Element der Beziehung in den Vordergrund stellen, finden sich beinahe in allen Interviews. Zentral sind hier das Wertlegen auf die Klientenbeziehung und das Fördern und Fordern. Auch das Einteilen der Klientinnen und Klienten in zwei Gruppen – die Anständigen und die Respektlosen – lässt sich vor dem Hintergrund der Rechtfertigungsordnung der häuslichen Welt besser verstehen: Es geht hier um die Zweiseitigkeit von Autorität, die sowohl berechtigt als auch verpflichtet und nur gegenüber denjenigen Klienten wahrgenommen werden kann, die eben diese Zweiseitigkeit mittragen. Das Arbeitsbündnis ist – wie wir

gesehen haben – eine Konstruktion, die von denselben Prämissen lebt: Nur wenn ein Arbeitsbündnis mit den je zugeschriebenen Rollen wirklich von beiden Seiten getragen wird, kann Soziale Arbeit auch praktiziert werden.

Die Kombination aus industriellen und häuslichen Rechtfertigungen verweist auf eine spätmoderne Kultur der Kontrolle: Die industrielle Rechtfertigung, die das Ziel von Effizienz und Verwaltung verfolgt, wird kombiniert mit einer moralisch-erzieherischen, paternalistischen, häuslichen Rechtfertigungsargumentation. Diese Kombination erscheint als konsequente Subjektivierung der Sozialarbeitenden, die sich das auf Aktivierung ausgerichtete Dispositiv in der Sozialhilfe zu eigen machen. Es wird entsprechend disziplinierend eingegriffen, sobald ein Risiko des Effizienz- oder Verwaltungsverlusts auftaucht. Die Disziplinierung erscheint vor allem in Form des autoritär fürsorglichen Staates und hat auch die Lebensstilregulierung zum Ziel.

Dass Sozialarbeitende in der Sozialhilfe im Umgang mit der Privatheit ihrer Klientel vor allem die beiden erwähnten Rechtfertigungsordnungen in ihren Handlungsbegründungen heranziehen und strategisch wählen, ist ernüchternd, aber nicht überraschend. Es zeigt sich auch, dass die rechtlichen und politischen Unterschiede, die aufgrund des Föderalismus entstehen, keinen erkennbaren Einfluss haben: In beiden Kantonen bzw. in allen Gemeinden finden sich die entsprechenden Strategien. Die Umstellung auf das Aktivierungsparadigma in der Sozialhilfe provoziert Rechtfertigungsstrategien, die sich am Leitgedanken Fördern und Fordern orientieren. Dennoch dürfte es den einzelnen Sozialarbeitenden oder auch der je spezifischen Organisation bzw. dem jeweiligen Amt möglich sein, das eigene Handeln im Bezug auf die Privatheit der Klientel gestützt auf andere Begründungen zu legitimieren. In welcher Form eine solche Reflexion gefördert werden könnte, wäre eine zu erforschende Anschlussfrage.

## **6.2 Das Fehlen der Pole: Markt und Ethik**

Während also industrielle und häusliche Rechtfertigungen stark vertreten sind, springt ins Auge, dass sowohl rein ökonomisch motivierte Rechtfertigungsstrategien als auch ethisch motivierte – also mitunter inspirierte, d. h. sozialarbeiterisch-ethische – Strategien fast gänzlich fehlen. Inhaltlich lassen sich diese beiden Rechtfertigungsordnungen als eine Art Extreme verstehen, wenn man vom dahinterstehenden Bild des Menschen als eine verkaufbare Ware bzw. einem gänzlich nicht verkäuflichen, ganzheitlich zu erfassenden Lebewesen ausgeht (vgl. Boltanski & Thévenot, 2007).

In Bezug auf das Fehlen der beiden Rechtfertigungsordnungen können lediglich Thesen der Erklärung aufgestellt werden: Dass die Welt des Marktes und die entsprechenden Rechtfertigungsstrategien in den Interviews nicht vorkommen oder höchstens ganz am Rand Erwähnung finden – etwa angedeutet bei Zielvereinbarungen oder im Zusammenhang mit Arbeitsprogrammen – könnte damit begründet werden, dass es sich beim analysierten Setting der Sozialhilfe um einen Bereich handelt, in welchem es um die Ärmsten geht. Die Welt des Marktes hat in diesem Bereich gar keine Anknüpfungspunkte, da es sich bei den Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe in der Regel um Menschen handelt, die gar nicht mehr auf dem Markt vermittelbar sind. Die Sozialhilfe befindet sich entsprechend als Ganzes ausserhalb des Marktes. Folgerichtig verirren sich also auch keine Marktargumente in die Rechtfertigungen der Sozialarbeitenden. Dass ein Klient der Sozialhilfe einer Lebensstilregulierung unterliegt, ist das eine, dass er oder sie sich aber effektiv marktförmig verkaufen müsste oder durch die Sozialarbeitenden dazu angehalten würde, dafür gibt es im analysierten Material keine Anhaltspunkte. Im Gegenteil: Wird in der Praxis in diese Richtung gearbeitet und werden Sozialhilfebezügerinnen und -bezüger etwa dazu angehalten, sich zu vermarkten – wie Menschen, die Arbeitslosengelder beziehen und auf dem ersten Arbeitsmarkt vermittelbar sein müssen – so kann im öffentlichen Diskurs eine heftige Debatte über die Vertretbarkeit solcher Massnahmen entbrennen. So hielt etwa der Kanton Freiburg im Jahr 2014 Sozialhilfebezügerinnen und -bezüger, die sich äusserlich stark vernachlässigt hatten, dazu an, ein Umstyling über sich ergehen zu lassen, damit sie schneller eine Arbeitsstelle finden.<sup>51</sup> Der Stilcoach, der den Klientinnen und Klienten zu einem neuen Äusseren verhelfen sollte, wurde mit CHF 785,- pro Klient und Jahr budgetiert. Eine solche Massnahme, deren Rechtfertigung sich direkt in der Welt des Marktes abstützen liesse, stiess in der Öffentlichkeit auf harsche Kritik und fand bisher keine weiteren Nachahmungen in anderen Kantonen. Die Rechtfertigungen, die sich auf die Welt des Marktes beziehen, sind in der Sozialhilfe offensichtlich (noch) nicht vertreten und finden sich entsprechend nicht in den vorliegenden Interviewanalysen.

Fast ebenso unsichtbar wie die marktlogische Rechtfertigung sind solche rechtfertigenden Strategien, die auf die Inspiration bezogen werden könnten. Dieser Umstand erstaunt vor allem deshalb, weil die Soziale Arbeit historisch und auch aktuell eine starke Verankerung in

---

<sup>51</sup> Vgl. auf <http://www.20min.ch/schweiz/news/story/29122021>, zuletzt besucht am 6. Juni 2016.

ethischen und insbesondere berufsethischen Quellen hat.<sup>52</sup> Ethische Begründungen für alltägliches, konfliktreiches Problemlösen und damit für das Rechtfertigen wären gerade in der Arbeit von Sozialarbeitenden also prominent zu erwarten. Professionsethische Verweise oder Andeutungen finden sich aber in den Interviews vorwiegend lediglich als Floskeln, dann etwa, wenn darauf verwiesen wird, dass man davon überzeugt sei, dass dem Klienten oder der Klientin die Verantwortung möglichst belassen werden soll. Dieser Hinweis könnte im Sinne einer berufsethischen Interpretation so verstanden werden, dass wegen des Interesses an einer möglichst weitgehenden Autonomie der Klientinnen und Klienten die Verantwortung weitestgehend bei diesen belassen wird. Interessant ist aber, dass sich diese Überzeugung oder berufsethische Begründung aus dem restlichen Material nicht rekonstruieren lässt. Vielmehr verweisen die Aussagen, die mit der informationellen Selbstbestimmung und damit mit der Autonomie im Bereich der Privatheit zusammenhängen, darauf, dass zumeist weder Wissen noch Willen bestehen, einen Zusammenhang von Selbstbestimmung und Autonomie zu erkennen und professionell umzusetzen. Zum einen dürfte den meisten Sozialarbeitenden unklar sein, inwiefern die rechtlich verbriefte informationelle Selbstbestimmung und das berufsethisch verankerte Autonomiegebot überhaupt zusammenhängen. Dass die Kontrolle über den Zugang zu den Informationen über einen selbst wesentlich ist für das Treffen autonomer Entscheidungen und damit der Persönlichkeitsentwicklung, scheint nur ganz oberflächlich verstanden. Äusserliche Effekte wie Zeitknappheit im Berufsalltag scheinen im Vordergrund zu stehen und oft zeigen sich auch erzieherisch begründete Beschneidungen der informationellen Selbstbestimmung, die nicht nur nebenbei, sondern absichtlich geschehen. Insbesondere wird bei den ‚respektlosen‘ Klienten und Klientinnen wenig Rücksicht auf berufsethische Überlegungen gemacht, sondern im Sinne einer Lebensstilregulierung und Disziplinierung in die Privatheit eingegriffen. Es entsteht dabei der Eindruck, dass das berufsethische Argument des Belassens von Autonomie nur vordergründig und situativ beigezogen wird, wenn gerade nichts unternommen werden soll. Eine in den Berufsalltag und das praktische Handeln der Sozialarbeitenden eingeflossene berufsethisch konsequente Haltung im Hinblick auf die Themen der Privatheit lässt sich nicht erkennen. Hier müsste mindestens in der Ausbildung oder durch die Praxisinstitution die berufsethische Verpflichtung auf Autonomie auch im Bereich der Privatheit bei den Sozialarbeitenden reaktiviert werden. Der

---

<sup>52</sup> Vgl. dazu etwa Kuhrau-Neumärker, 2005.

Berufskodex der Sozialarbeitenden äussert sich hierzu dezidiert: Im Kodex wird Soziale Arbeit nämlich u. a. umschrieben als Profession, die Ermächtigung und Befreiung von Menschen fördert mit dem Ziel, das Wohlbefinden der einzelnen Menschen anzuheben (vgl. Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, 2010). Der Grundsatz der Selbstbestimmung hält zudem explizit fest:

*Das Anrecht der Menschen, im Hinblick auf ihr Wohlbefinden, ihre eigene Wahl und Entscheidung zu treffen, genießt höchste Achtung, vorausgesetzt, dies gefährdet weder sie selbst noch die Rechte und legitimen Interessen Anderer. (Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, 2010)*

Die Sozialarbeitenden sind also verpflichtet, das Selbstbestimmungsrecht solange zu wahren, wie es nicht zu Gefährdungen kommt, was mit der rechtlichen Konzeption kongruent ist. Ebenfalls explizit als Handlungsmaxime formuliert, finden sich Anweisungen im Zusammenhang mit dem Datenschutz und damit der konkretisierten Selbstbestimmung im Bereich der Privatheit:

*Die Professionellen der Sozialen Arbeit gehen sorgfältig mit Personendaten um. Datenschutz und Schweigepflicht sind für sie von hoher Priorität. Mit der Anzeige und der Zeugnispflicht gehen sie zurückhaltend um. (Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz, 2010)*

In den Interviews finden sich demgegenüber aber wenige Hinweise auf einen sorgfältigen Umgang mit Personendaten, vielmehr scheint den Sozialarbeitenden oft nicht ganz klar zu sein, was damit eigentlich gemeint ist. Ebenso scheinen Wissen und Haltung im Bezug auf Schweigepflichten bzw. den Durchbrechungsmöglichkeiten von Schweigepflichten unterbelichtet. In den Interviews zeigen sich keine Ideen der Sozialarbeitenden, die darauf hinweisen würden, dass man sich im Bezug auf diese Themen berufsethisch vergewissern könnte.

### **6.3 Technologiedefizit und Wirkungsforschung**

In eine ähnliche Richtung wie die Frage, weshalb sich berufsethische Argumente der Rechtfertigung nicht finden, geht diejenige, weshalb sich in den Interviews wenig konkrete, professionell theoretische oder methodische Vergewisserungen zeigen. Nur vereinzelt besinnen sich die Sozialarbeitenden auf ihre methodischen Fähigkeiten und auch theoriegestützte professionelle Haltungen finden sich nur wenige. Hingegen kann eine starke Betonung der engen rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen ausgemacht werden. Diese Enge wird von den Einen geschätzt, da sie Klarheit vermittele, von anderen verurteilt, weil so kein Platz für eigentliche sozialarbeiterische Tätigkeit bestehe. Allerdings

wird von den Kritikern der Rahmenbedingungen nicht ausgeführt, inwiefern kein Platz für die eigentliche Arbeit vorhanden sei. Allein der Faktor Zeit wird als Verhinderer genannt. Diese Abstinenz von theoretisch oder methodisch professionellen Rechtfertigungen kann in einen Zusammenhang gestellt werden mit dem sog. strukturellen Technologiedefizit der Sozialen Arbeit. Der Begriff des strukturellen Technologiedefizits geht auf einen Beitrag von Niklas Luhmann und Karl Eberhard Schorr zurück, welche erstmals im Jahr 1979 aus systemtheoretischer Sicht das pädagogische Handeln betrachteten und die These vertraten, dass ein strukturelles Problem allen pädagogischen Handelns darin bestehe, dass zwischen Ursache und Wirkung von pädagogischen Massnahmen kein Kausalzusammenhang hergestellt werden könne (vgl. Luhmann & Schorr, 1979). Ob und warum eine erzieherische Massnahme wirkt, könne nicht vorausgesagt werden, weil eine grundsätzliche Unsicherheit darüber bestehe, ob richtig gehandelt wird, oder ob anders hätte gehandelt werden müssen (vgl. ebd.). Diese Unsicherheit macht pädagogische Hilfesysteme wie auch die Soziale Arbeit anfällig für das Einfließen anderer disziplinärer Terminologien:

*Das semantische wie ideengeschichtliche Gebäude der Sozialen Arbeit hat im Verlauf der bisherigen Geschichte nur eine geringe kategoriale Sicherheit entwickelt und zeigt sich somit wenig resistent gegenüber fachfremden Diskursen und extern ausbuchstabilten Modernisierungsüberlegungen. (Thole & Cloos, 2000, S. 550)*

Auch Thomas Rauschenbach erklärt sich den enormen Widerhall des ökonomischen Diskurses (hier der industriellen Rechtfertigungsordnung) in der Sozialen Arbeit mitunter mit den Schwächen und Versäumnissen der professionsbezogenen Diskussion. Der Mangel an professioneller Theorie- und Methodensicherheit und das grundsätzliche Problem des strukturellen Technologiedefizits verursachten, dass betriebswirtschaftliche Diskurse in der Sozialen Arbeit eine solche Attraktivität und auch Popularität erreichten (vgl. Rauschenbach, 1999). Die ökonomische Rationalität biete eine willkommene Sicherheit in der professionellen Unsicherheit und Möglichkeiten der Entlastung durch eine Reduktion von Komplexität (vgl. ebd.).

Mathias Schwabe plädiert für eine Abkehr von normativen, Experten-zentrierten, problemlösenden Ansätzen in der Sozialen Arbeit hin zu einer reflexiven, partizipativen Hilfe, die der Unplanbarkeit von kommunikativen Prozessen, wie sie auch die Soziale Arbeit leisten muss, mehr entsprechen würde (vgl. Schwabe, 1999). Vor diesem Hintergrund professioneller Überforderung, die sich auch bei Sozialarbeitenden in der Sozialhilfe zeigt, stellt sich im Sinne eines Ausblicks eine provokative Anschlussfrage: Gäbe es Potenziale der

Umstrukturierung in der Sozialhilfe, die eine professionelle Entlastung bringen und zudem eine Reflexion über die Soziale Arbeit in der Sozialhilfe in Gang setzen könnte?

Potenziale der Umstrukturierung des Bereichs der Sozialhilfe können nur gesehen werden, wenn eine grundsätzliche Akzeptanz vorhanden ist, die Soziale Arbeit neu und allenfalls eingeschränkter zu betrachten. Eine denkbare Möglichkeit wäre hier die Reduktion der Sozialen Arbeit auf ihren traditionellen Kernbereich der klientenzentrierten, lebensweltorientierten, persönlichen Beratung. Für diese Tätigkeit gibt es in der Sozialhilfe insbesondere den Bereich der persönlichen Hilfe. In den beiden näher betrachteten Kantonen Bern und Schwyz finden sich, wie in allen anderen Kantonen auch, die dementsprechenden normativen Grundlagen im Sozialhilfegesetz.<sup>53</sup> Es stellt sich mit anderen Worten die Frage, ob es sinnvoll ist, vor dem Hintergrund ständiger Zeitverknappung, Professionelle der Sozialen Arbeit weiterhin hauptsächlich damit zu beschäftigen, die wirtschaftliche Sozialhilfe abzuwickeln oder ob es hier nicht eine sehr weitgehende Entlastung durch administratives Personal geben sollte. Damit ist nicht gemeint, dass weniger gut ausgebildetes Personal die gesamten Leistungen der Sozialhilfe übernehmen und damit kostengünstiger arbeiten soll, sondern, wie es Rauschenbach formuliert, dass eine Art „duale Strategie“ entwickelt werden müsste. Diese Strategie würde bedeuten, dass man zum einen in gut qualifizierte Führung und ein kompetentes Management investiert, so dass eine hohe Fachlichkeit gesichert wird; zum anderen müssten die unterstützenden Dienste und gewisse spezialisierte Tätigkeiten durch kürzer ausgebildetes Personal abgedeckt werden (vgl. Rauschenbach, 1999). Eine solche Trennung der Bereiche ist nicht neu, sondern hat in den grösseren Sozialdiensten bereits eine gewisse Verbreitung erreicht.<sup>54</sup> Die Idee, dass eine solche Umstrukturierung qualitative Verschlechterungen mit sich bringt, lässt sich nur so lange halten, wie die Soziale Arbeit ihre Kernaufgaben nicht definieren kann oder will. Sobald klar ist, welche fachliche Kompetenz die Soziale Arbeit in der Sozialhilfe ausmacht, können Arbeiten ausserhalb dieses Kompetenzbereichs ohne Schaden günstiger und allenfalls sogar professioneller durch andere Berufsgruppen wahrgenommen werden. Die zur Zeit hoch im Kurs stehende Wirkungsforschung (vgl. für einen Überblick Müller-Kohlenberg & Münstermann, 2000 oder auch Oelerich & Otto, 2011) könnte ihren Teil dazu beitragen, überhaupt eruieren zu

---

<sup>53</sup> Z. B. Art. 2 SHG BE Wirkungsbereiche der Sozialhilfe (BSG 680.1) oder auch §1 ShG SZ Zweck und Geltungsbereich (SRSZ 380.100).

<sup>54</sup> Drei von den hier untersuchten vier Sozialdiensten haben diese Trennung bereits vollzogen und zeigen die Tendenz zusätzlicher Spezialisierungsabsichten.

können, welche fachlichen Kompetenzen in Zukunft durch Professionelle der Sozialen Arbeit zu übernehmen wären und welche nicht. Allerdings sind auch Wirkungsforschung und allfällige Umsetzungen der Forschungsergebnisse mit Vorsicht zu genießen, ist schliesslich die gesamte Forschung zumeist nicht unabhängig von fachdiskursfremden Interessen (vgl. dazu z. B. Ziegler, 2012 oder auch Schimpf & Stehr, 2012). Zudem sind Begriff und Konzept evidenzbasierter Forschung selbst bereits Teil einer bestimmten wissenschaftspolitischen Richtung (vgl. für einen kritischen Überblick Albus & Polutta, 2008). Mit Foucault lässt sich Wirkungsforschung sogar als Projekt der Legitimitätsprüfung bezeichnen, da gerade nicht danach gefragt wird, weshalb die aktuell gültige Forschung ausschliesslich Fragen der Effizienz bearbeiten muss (vgl. Kessl & Maurer, 2012). Eine mögliche Reaktion auf diese Feststellung ist diejenige, sich von der Forschung zur Wirkung theoretischer Herangehensweisen wie methodischer Umsetzungen dennoch zu versprechen, dass ein auf Empirie gestützter Reflexionsprozess darüber stattfindet, wie sich die Professionalisierung der Sozialen Arbeit aktuell und zukünftig entwickeln könnte und welche Gestaltungsmöglichkeiten und Spielräume offen stehen. Die Anerkennung von Begriffen und Konzepten wie „Technologiedefizit“ und die Diskussion über entlastende Umstrukturierung bestehender Berufsfelder sowie den reflektierten Einbezug evidenzbasierter Wirkungsforschung bergen aus dieser Perspektive die Chance zusätzlicher professioneller Reflexivität und kritischer Praxis (vgl. etwa das Konzept der reflexiven Planung bei Schwabe, 1999). Reflexivität und kritische Praxis sind dann als Gegenbilder sozialtechnologischer Anpassung zu verstehen und können – selbst wenn mit Konzepten aus dem ökonomischen Diskurs gearbeitet wird – zur Klärung der Frage, welche Kernaufgaben die Soziale Arbeit aktuell und in Zukunft wahrnehmen kann, beitragen.

#### **6. 4. Strategische Verwendung von Begriffen aufgrund radikaler Reflexivität**

Eine radikalere Haltung im Sinne der „Radical Social Work“ (vgl. Langan, 1998; Lavalette, 2011) strebt eine kritische Forschung im Sinne radikaler Reflexivität an (vgl. Kessl & Maurer, 2012). Wirkungsforschung wird dann, wie oben angetönt, als nicht reflexiv verortet. Radikal reflexive Wissenschaft versteht sich vielmehr als

*systematische Arbeit der Bereitstellung von Erkenntnissen und Analyseinstrumenten, derer sich die Gesellschaftsmitglieder zu ihrer eigenen und auch zur gegenseitigen Aufklärung bedienen können. Ziel dieses Aufklärungsprozesses ist somit die Urteils- und Positionierungsfähigkeit. (Kessl & Maurer, 2012, S. 43)*

In befreiender Absicht soll Bestehendes transformiert werden. Dabei sei es wesentlich – so Kessler und Maurer – „solidarische Distanz“ (ebd., S. 44) als Haltung einzuüben, weil nur aus dieser Distanz herrschaftskritische Veränderungsoptionen überhaupt erkennbar seien. Zwar sei eine komplette Gegenposition wegen stetiger Verwobenheiten nicht möglich, die Distanznahme der radikalen Reflexivität ermögliche aber – im Sinne Foucaults – eine „Entunterwerfung“ (ebd., S. 48). Zentral sei auch eine klare Sichtbarmachung der historischen Situiertheit aktueller Begebenheiten (vgl. ebd., S. 49). Im Bezug auf die oben thematisierte Frage der Umstrukturierung des Sozialhilfebereichs müsste man vor dem Hintergrund dieses kritischen Paradigmas die Frage stellen, wie Soziale Arbeit in der Sozialhilfe neu gedacht werden könnte. Nimmt man die skizzierten Eckpfeiler radikaler Reflexivität ernst, wäre es dann denkbar und legitim zu fragen, ob denn bei diesem Neudenken der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe eine radikal reflektierte Forschung zum Schluss kommen könnte, dass evidenzbasierte Wirkungsforschung als strategisches Einsatzmittel zum Zug kommen muss. Anders formuliert: Zunächst verorten radikal reflexive Denkprozesse ihren Gegenstand als historisch situiert. Daraus folgt, dass evidenzbasierte Wirkungsforschung aktuell (eben historisch situiert) in vielen Bereichen weitgehend eine legitimierende Funktion hat – so auch in der Sozialen Arbeit. Daraus könnte im Sinne solidarischer Distanz folgen, dass evidenzbasierte Forschung sein muss und etwa analog den Überlegungen eines „strategischen Essentialismus“ nach Gayatri Spivak (vgl. Landry & MacLean, 1995) eine Art strategisch eingesetzte, evidenzbasierte Wirkungsforschung betrieben werden sollte.<sup>55</sup> Ziel dieses strategischen Einsatzes wäre der Erhalt der sozialarbeiterischen Kompetenzen im Feld der Sozialhilfe. Denn – so die abschliessende These – ohne den aktuell immer wieder geforderten Wirkungsnachweis wird die Soziale Arbeit im Feld der Sozialhilfe in Zukunft kein Betätigungsfeld mehr haben.

---

<sup>55</sup> Gayatri Spivak, prominente Vertreterin der Postcolonial Studies hat den Begriff des strategischen Essentialismus geprägt und damit dafür postuliert, dass es in gewissen Situationen strategisch angezeigt sein kann, mit essentialistischen Konzepten zu arbeiten, um politisch grössere Wirkung zu erzielen, selbst wenn man davon ausgeht, dass es einen solchen Essentialismus nicht gibt. Vgl. dazu etwa Landry & MacLean, 1995.

## 7 Schluss

Das sich verändernde Dispositiv im Umgang mit der Privatheit kommt nicht nur in veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen und einem repressiven Diskurs über die Sozialhilfe zum Ausdruck, sondern zeigt sich auch in den vorgefundenen Legitimationsstrategien der professionellen Sozialarbeitenden im Feld der Sozialhilfe. Vorwiegend werden industriell und häuslich motivierte Rechtfertigungen durch die Sozialarbeitenden herangezogen, wenn es darum geht, in die Privatheit der Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe einzugreifen. Es zeigt sich weiter, dass insgesamt wenig Wissen und systematischer Umgang mit datenschutzrechtlichen Problematiken besteht. Allerdings verweist das Material auf die Tendenz zur paternalistischen bzw. effizienzorientierten Einschränkung in die Privatheit. Ökonomisierung und Risikoausrichtung aufseiten des Dispositivs, sowie ein Technologiedefizit und mangelnde berufsethische Reflexion wie Praxis seitens der Sozialen Arbeit könnten – so die hier vertretene These – Erklärungsansätze sein, weshalb die Soziale Arbeit in der Sozialhilfe mit einer fortschreitenden Deprofessionalisierung rechnen muss.

## 8 Literatur

- Albus, S. / Polutta, A. (2008). Ergebnisse und Wirkungen im Feld der Sozialen Arbeit. In: Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hrsg.): *Soziale Arbeit in Gesellschaft* (S. 260–267). Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.
- Aliesch, L. M. (2013). *Soziale Arbeit zwischen Restriktion und Resozialisierung*. Bachelor-Arbeit, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Ausbildungsgang Sozialarbeit.
- AvenirSocial (2014). *Sanktionen in der Sozialhilfe. Die Position von AvenirSocial*. Zugriff am 9. Mai 2016 auf: [http://www.avenirsocial.ch/de/cm\\_data/Sanktion\\_AvenirSocial\\_2014.pdf](http://www.avenirsocial.ch/de/cm_data/Sanktion_AvenirSocial_2014.pdf).
- Baumann, Z. und Lyon, D. (2013). *Daten, Drohnen, Disziplin. Ein Gespräch über flüchtige Überwachung*. Berlin: Suhrkamp Verlag.
- Beck, U. (1999). *Schöne neue Arbeitswelt: Vision, Weltbürgergesellschaft*. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Belser, E. M. / Epiney, A. / Waldmann B. (Hrsg.) (2011). *Datenschutzrecht. Grundlagen und öffentliches Recht*. Bern: Stämpfli.
- Binggeli, U. / Imoberdorf, M. (2009). „Anreizsysteme dürfen nicht zu etwas Absolutem erklärt werden“. Chancen und Grenzen der aktivierenden Sozialhilfe aus Sicht der SKOS. In: *Sozialaktuell, Jahrgang(6)*. S. 19–21.
- Blum, P. (2012). Kritik und Rechtfertigung: von der kritischen Urteilskraft zur Institution der Gesellschaft. Lizentiatsarbeit Universität Zürich.
- Böhm, Andreas (2007). Theoretisches Codieren: Textanalyse in der Grounded Theory. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (5. Aufl.). S. 475–484. Hamburg: rowohlt.
- Boltanski, L. / Chiapello, E. (2006). *Der neue Geist des Kapitalismus*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Boltanski, L. / Thévenot, L. (2007). *Über die Rechtfertigung. Eine Soziologie der kritischen Urteilskraft*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Bonß, W. (1995). *Vom Risiko. Unsicherheit und Ungewissheit in der Moderne*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Botschaft des Bundesrats zum Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 23. März 1998, BBl 1988 II 413.

- Breitenmoser, S. (2002). Art. 13 – Der Schutz der Privatsphäre. In: Ehrenzeller, B. et al. (Hrsg.): *Die schweizerische Bundesverfassung. Kommentar*. Zürich/Basel/Genf: Schulthess.
- Bröckling, U. (2007). *Das unternehmerische Selbst: Soziologie einer Subjektivierungsform*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bührmann, A. D. (2007). Soziale Arbeit und die (Trans-)Formierung moderner Subjektivierungsweisen. In: Anhorn R. / Bettinger F. / Stehr J. (Hrsg.): *Foucaults Machtanalytik und soziale Arbeit: eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme* (S. 59–74). Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bührmann, A. D. / Schneider, W. (2008). *Vom Diskurs zum Dispositiv. Eine Einführung in die Dispositivanalyse*. Bielefeld: transcript.
- Bundesamt für Sozialversicherungen (2013). *Geschichte der Sozialen Sicherheit in der Schweiz*. Zugriff am 24. Juni 2016 auf <http://www.geschichtedersozialensicherheit.ch/home/>.
- Bundesamt für Statistik (2016 I). *10 Jahre Schweizerische Sozialhilfestatistik. Publikation des Bundesamt für Statistik*. Zugriff am 23. Juni 2016 auf [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/dienstleistungen/publikationen\\_statistik/publikationskatalog.html?publicationID=6955](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/dienstleistungen/publikationen_statistik/publikationskatalog.html?publicationID=6955).
- Bundesamt für Statistik (2016 II). *10 Jahre Schweizerische Sozialhilfestatistik. Medienmitteilung*. Zugriff am 23. Juni 2016 auf <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/medienmitteilungen.html?pressID=10792>.
- Bundesamt für Statistik (2016 III). *Sozialhilfe – Detaillierte Daten. Tabellen und Datenwürfel*. Zugriff am 23. Juni 2016 auf <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/13/03/03/dos/04.html>.
- Butterwegge, C. (1999). *Wohlfahrtsstaat im Wandel. Probleme und Perspektiven der Sozialpolitik*. Opladen: Leske und Budrich
- Dahme, H.-J. / Wohlfahrt, N. (2009). Die Kontrolle der Überflüssigen: Anmerkungen zum Formwandel Sozialer Arbeit im aktivierenden Sozialstaat. In: *Widersprüche*, 31, S. 45–62.
- Etzioni, A. (1999). *The limits of Privacy*. New York: Basic books.
- Foucault, M. (1978). *Dispositive der Macht. Über Sexualität, Wissen und Wahrheit*. Berlin: Merve.
- Foucault, M. (2006). *Die Geburt der Biopolitik. Geschichte der Gouvernementalität II*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- Gächter, T. / Egli, Philipp (2009). *Informationsaustausch im Umfeld der Sozialhilfe. Rechtsgutachten zuhanden der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern*. Zugriff am 16. Juni 2014, unter <http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/direktion/organisation/ra/publikationen.assetref/content/dam/documents/GEF/RA/fr/Gutachen%20G%C3%A4chter-f.pdf>.
- Gadinger, F. / Yildiz, T. (2012). Unruhige Legitimität. Die Finanzkrise aus Sicht der pragmatischen Soziologie der Kritik. In: Geis, A. / Nullmeier, F. / Daase, C. (Hrsg.): *Der Aufstieg der Legitimitätspolitik. Rechtfertigung und Kritik politisch-ökonomischer Ordnungen. Leviathan Sonderband 27* (S. 302–318). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Garland, D. (2001). *Kultur der Kontrolle. Verbrechensbekämpfung und soziale Ordnung in der Gegenwart*. Frankfurt am Main: Campus.
- Geuss, R. (2013). *Privatheit: eine Genealogie*. Berlin: Suhrkamp.
- Glaser Jain, B. / Mösch Payot, P. (2015). Datenschutz bei Akteuren im Bereich Jugend und Gewalt. In: *Bundesamt für Sozialversicherungen. Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Bericht im Rahmen des Programms Jugend und Gewalt. Forschungsbericht 6/15*. Bern: Bundespublikationen.
- Güdel, H. (2012). *Bedingungen für professionelles Handeln in der Sozialhilfe angesichts der Etablierung des Aktivierungsparadigmas*. Masterthesis Berner Fachhochschule Fachbereich Soziale Arbeit.
- Habermas, J. (1990). *Strukturwandel der Öffentlichkeit*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Haller, D. / Jäggi, F. / Beiser, C. (2014). Wertehaltungen in der Sozialhilfe. Von individuellen Lebensentwürfen und Erwartungen der Gesellschaft. In: *Sozialaktuell, 2014* (5), S. 10–14.
- Helfer, F. / Saxer, S. (2014). *Die politische Funktion der Sozialen Arbeit. Ein Vergleich des Verständnisses und der Umsetzung in der Praxis der Berufsfelder der Sozialen Arbeit*. Bachelor-Arbeit, Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, Ausbildungsgang Soziokultur.
- Heller, C. (2011). *Post-Privacy. Prima leben ohne Privatsphäre*. München: Beck.
- Hempel, L. / Krasmann, S. / Bröckling, U. (Hrsg.) (2011). *Sichtbarkeitsregime: Überwachung, Sicherheit und Privatheit im 21. Jahrhundert (Bd. 25)*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Homfeldt, H. G. / Schröer, W. / Schweppe, C. (Hrsg.) (2008). *Vom Adressaten zum Akteur. Soziale Arbeit und Agency*. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich Verlag.
- Karl, U. (2008). Agency, Gouvernementalität und Soziale Arbeit. In: Homfeldt, H. G. / Schröer, W. / Schweppe, C. (Hrsg.): *Vom Adressaten zum Akteur. Soziale Arbeit und Agency* (S. 59–80).

- Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich Verlag.
- Kaufmann, M. (1996). *Rechtsphilosophie*. München: Alber.
- Keller, R. (2011). *Diskursforschung. Eine Einführung für SozialwissenschaftlerInnen* (4. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kessl, F. / Maurer, S. (2012). Radikale Reflexivität als zentrale Dimension eines kritischen Wissenschaftsverständnisses. In: Schimpf, E. / Stehr, J. (Hrsg.): *Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit: Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven* (S. 43–55). Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kessl, F. / Otto, H. U. (2003). Anmerkungen zur neosozialen Programmierung Sozialer Arbeit. In: Dahme, H. J. / Otto, H.-U. / Trube, A. (Hrsg.): *Soziale Arbeit für den aktivierenden Staat*. Opladen: Leske und Budrich.
- Kiener, R. & Kälin, W. (2013). *Grundrechte*. Bern: Stämpfli.
- Krasmann, S. (2011). Der Präventionsstaat im Einvernehmen. Wie Sichtbarkeitsregime stillschweigend Akzeptanz produzieren. In: Hempel, L. / Krasmann, S. / Bröckling, U. (Hrsg.): *Sichtbarkeitsregime: Überwachung, Sicherheit und Privatheit im 21. Jahrhundert* (Bd. 25, S. 53–70). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kuhrau-Neumärker, D. (2005). „War das ok?“ *Moralische Konflikte im Alltag Sozialer Arbeit: Einführung in die Berufsethik*. Münster: Waxmann.
- Landry, D. / MacLean, G. (1995). *The Spivak Reader. Selected Works of Gayatri Chakravorty Spivak*. Richmond: Ergodebooks.
- Langan, M. (1998). Radical Social Work. In: Adams, R. et al. (Hrsg.): *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates* (S. 207–217). Houndmills, Basingstoke, Hampshire, London: Macmillan Press.
- Langer, A. (2004). *Professionsethik und Professionsökonomik: Legitimierung sozialer Arbeit zwischen Professionalität, Gerechtigkeit und Effizienz*. Regensburg: Transfer-Verlag.
- Lavalette, M. (2011). *Radical social work today. Social work at the crossroads*. Bristol: The Policy Press.
- Lemke, T. (1997). *Eine Kritik der politischen Vernunft: Foucaults Analyse der modernen Gouvernementalität*. Hamburg: Argument-Verlag.
- Lindenau, M. / Münkler, H. (2012). Vom Orakel zur Risikoanalyse: Figurationen von Sicherheit und Risiko. In Lindenau, M. / Meier Kressig, M. (Hrsg.): *Zwischen Sicherheitserwartung und Risikoerfahrung. Vom Umgang mit einem gesellschaftlichen Paradoxon in der Sozialen Arbeit*

- (S. 21–74). Bielefeld: Transcript.
- Luhmann, N. (2003). *Soziologie des Risikos*. Berlin/New York: Walter de Gruyter.
- Luhmann, N. / Schorr, K. E. (1979). *Reflexionsprobleme im Erziehungssystem*. Berlin: Suhrkamp.
- Maass, O. (2007). *Die soziale Arbeit als Funktionssystem der Gesellschaft*. Diss. Universität Jena. Heidelberg: Carl-Auer-Verlag.
- Magnin, C. (2005). Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit. In: Nadai, E. / Maeder, C. / Fluder, R. (Hrsg.): *Schriften zur Sozialen Frage*. Zürich: Seismo Verlag.
- Marotzki, W. (1994). Thematisches Interview. In: Bohnsack, R. / Marotzki, W. / Meuser, M. (Hrsg.), *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Ein Wörterbuch*. Opladen: Leske+Budrich.
- Marx, G. T. (2011). The New Surveillance. Some Concepts and Some Implications for Privacy and Stratification. In: Hempel, L. / Krasmann, S. / U. Bröckling, U. (Hrsg.): *Sichtbarkeitsregime: Überwachung, Sicherheit und Privatheit im 21. Jahrhundert* (Bd. 25, S. 85–98). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Melossi, D. (2009). Die wandelnden Repräsentationen des Kriminellen. In: *Widersprüche*, 31, S. 9–32.
- Merkens, H. (2007). Auswahlverfahren, Sampling, Fallkonstruktion. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (5. Aufl.), S. 286–298. Hamburg: rowolth.
- Mösch Payot, P. (2014). § 39 Sozialhilfe, S. 1411–1453. In: Steiger-Sackmann, S. / Mosimann, H.-J. (Hrsg.): *Recht der Sozialen Sicherheit. Sozialversicherungen, Opferhilfe, Sozialhilfe. Beraten und Prozessieren. Handbücher für die Anwaltspraxis*. Basel: Helbling Lichtenhahn Verlag.
- Müller de Menzes, R. (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Diss. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.
- Müller-Kohlenberg, H. / Münstermann, K. (Hrsg.) (2000). *Qualität von Humandienstleistungen. Evaluation und Qualitätsmanagement in Sozialer Arbeit und Gesundheitswesen*. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.
- Müller, H.-P. (2007). *Max Weber. Eine Einführung in sein Werk*. Köln: Böhlau.
- Müller, J. P. (1999). *Grundrechte in der Schweiz*. Bern: Stämpfli.
- Nadai, E. (2006). Auf Bewährung. Aktivierung in Sozialhilfe und Arbeitslosenversicherung. In: *Sozialer Sinn. Zeitschrift für hermeneutische Sozialforschung*, 7(1), S. 61–77.
- Nadai, E. (2007a). Cooling out. Zur Aussortierung von „Leistungsschwachen“. In: Arni, C. et al. (Hrsg.):

- Der Eigensinn des Materials. Erkundungen in der sozialen Wirklichkeit.* Frankfurt/Basel: Stroemfeld, S. 434–450.
- Nadai, E. (2013). Aktivierung. In: Riedi, A. M. et al. (Hrsg.): *Handbuch Sozialwesen Schweiz*. Bern: Haupt, S. 332–335.
- Nadai, E. / Maeder, C. (2003). Sozialhilfe im Spannungsfeld von Eingliederung, Integration und Disziplinierung. In: *Zeitschrift Forschung & Wissenschaft Soziale Arbeit*, 2, S. 18–30.
- Nadai, E. et al. (Hrsg.) (2005). *Fürsorgliche Verstrickung. Soziale Arbeit zwischen Profession und Freiwilligenarbeit*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nadai, Eva (2007b). *Die Vertreibung aus der Hängematte: Sozialhilfe im aktivierenden Staat. Denknetz Jahrbuch 2007. Zur politischen Ökonomie der Schweiz*. Zürich: edition 8, S. 10–19.
- Nadai, Eva (2009). Aktiv ins Abseits. Aktivierende Sozialhilfe und die Produktion von Unsicherheit. In: *Sozialaktuell*, (6), S. 12–15.
- Neuenschwander, P. et al. (2012). Der schwere Gang zum Sozialamt. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. In: Nadai, E. / Maeder, C. / Fluder, R. (Hrsg.): *Schriften zur Sozialen Frage, Band 6*. Zürich: Seismo.
- Oelerich, G. / Otto, H.-U. (Hrsg.) (2011). *Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch*. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oevermann, U. (2009). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses. In: Becker-Lenz, R. et al. (Hrsg.): *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (S. 110–140), 2. Aufl. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oevermann, U. (2013). Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit, In: In: Becker-Lenz, R. et al. (Hrsg.): *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (S. 119–148). 3. Aufl. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.
- Opitz, S. (2008). Zwischen Sicherheitsdispositiven und Securitization: Zur Analytik illiberaler Gouvernementalität. In: Purtschert, P., Meyer, K. / Winter, Y. (Hrsg.): *Gouvernementalität und Sicherheit. Zeitdiagnostische Beiträge im Anschluss an Foucault*. Bielefeld: transcript.
- Opitz, S. / Tellmann, U. (2011). Katastrophale Szenarien: Gegenwärtige Zukunft in Recht und Ökonomie. In: In: Hempel, L. / Krasmann, S. / Bröckling, U. (Hrsg.) (2011). *Sichtbarkeitsregime: Überwachung, Sicherheit und Privatheit im 21. Jahrhundert* (Bd. 25, S. 27–52). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Pärli, J. (2012). Revision des kantonalen Sozialhilfegesetzes. Umstrittene Auskunftspflichtigen Dritter in der Sozialhilfe. NZZ online gefunden am 1. Mai 2016 unter: <http://www.nzz.ch/zuerich/umstrittene-auskunftspflichtigen-dritter-in-der-sozialhilfe-1.17562005>.
- Purtschert, P., Meyer, K. & Winter, Y. (Hrsg.) (2008). *Gouvernementalität und Sicherheit. Zeitdiagnostische Beiträge im Anschluss an Foucault*. Bielefeld: transcript.
- Rauschenbach, T. (1999). Grenzen der Lebensweltorientierung – Sozialpädagogik auf dem Weg zu „systemischer Effizienz“. Überlegungen zu den Folgen der Ökonomisierung Sozialer Arbeit. In: Fatke, Reinhard et al. (Hrsg.): *Erziehung und sozialer Wandel. Brennpunkte sozialpädagogischer Forschung, Theoriebildung und Praxis* (S. 223–244). Weinheim: Beltz.
- Rawls, J. (1975). *Eine Theorie der Gerechtigkeit*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Rieger, E. (2010a). Gerechtigkeit. Sammelbesprechungen. In: *Soziologische Revue*, Band 33, Heft 4 (Nov 2010), S. 471–490.
- Rieger, G. (2010). Das Mandat für eine angewandte Sozialpolitik. In: *SozialAktuell, Jahrgang(7/8)*. S. 10–14.
- Rössler, B. (2001). *Der Wert des Privaten*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Rössler, B. (2011). Autonomie. In: Stoecker, R. / Neuhäuser, C. / Raters, M.-L. (Hrsg.): *Handbuch Angewandte Ethik* (S. 93–98). Stuttgart: J. B. Metzler.
- Ruetz, B. (2003). Kleine Geschichte der Privatheit. In: Hummler, K. / Schwarz, G. (Hrsg.): *Das Recht auf sich selbst. Bedrohte Privatsphäre im Spannungsfeld zwischen Sicherheit und Privatheit*. Zürich: NZZ Verlag.
- Sandel, M. (1996). *Democracy's Discontent: America in Search of a Public Philosophy*. Cambridge: Mass.
- Schaar, P. (2007). *Das Ende der Privatsphäre: der Weg in die Überwachungsgesellschaft*. München: C. Bertelsmann.
- Schallberger, P. & Wyer, B. (2010). *Praxis der Aktivierung. Eine Untersuchung von Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Schilling, L. (2012). *Legitimationsstrategien von Betreuungsunternehmen im Home Care Markt*. Masterarbeit, Universität Zürich, gefunden auf [https://www.geo.uzh.ch/fileadmin/files/content/abteilungen/wgg/About\\_us/Staff/Documents/Staff/Karin\\_Schwiter/Teaching/MA\\_LindaSchilling.pdf](https://www.geo.uzh.ch/fileadmin/files/content/abteilungen/wgg/About_us/Staff/Documents/Staff/Karin_Schwiter/Teaching/MA_LindaSchilling.pdf), am 28. Juni 2016.

- Schimpf, E. & Stehr, Johannes (Hrsg.) (2012). *Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit: Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven*. Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schmid Noerr, G. (2012). *Ethik in der Sozialen Arbeit: eine Einführung*. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Schmid, P. A. (2014). Soziale Arbeit und (soziale) Gerechtigkeit – ein Spannungsfeld? In: Voélin, S. / Eser Diavolo, M. / Lindenau, M. (Hrsg.): *Le travail social entre résistance et innovation. Soziale Arbeit zwischen Widerstand und Innovation* (S. 159–166). Luzern: interact.
- Schmocker, B. (2007). *Ein Blick in die Methodenlehre in der Profession Soziale Arbeit Sozialpädagogik/Sozialarbeit: Entwicklung und Gegenwart der Methodenlehre*. Wädenswil: Stiftung Bühl.
- Schröer, S. / Schulze, H. (2010). Grounded Theory. In Bock, K. / Miethe, I. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit. Unter Mitarbeit von Bettina Ritter und Franziska Schäfer* (S. 277–179). Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich.
- Schwab-Trapp, M. (2003). Diskursanalyse. In: Bohnsack, R. / Marotzki, W. / Meuser, M. (Hrsg.): *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung*. Opladen: Leske & Budrich.
- Schwabe, M. (1999). Sozialpädagogische Prozesse in Erziehungshilfen zwischen Planbarkeit und Technologiedefizit. In: Fatke, R. et al. (Hrsg.): *Erziehung und sozialer Wandel. Brennpunkte sozialpädagogischer Forschung, Theoriebildung und Praxis* (S. 117–130). Weinheim: Beltz.
- Singelstein, T. / Stolle, P. (2012). *Die Sicherheitsgesellschaft. Soziale Kontrolle im 21. Jahrhundert* (3. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Solèr, M. et al. (2008). *Handlungstheorien – Merkmale professionellen Handelns: Teil 1: Einführung in allgemeine erklärende Handlungstheorien. Unterrichtsskript*. Hochschule Luzern Soziale Arbeit.
- Sorg, R. (2003). *Soziale Arbeit zwischen Politik und Wissenschaft. Ein Projekt des Fachbereichs Sozialpädagogik der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg*. Münster: LIT.
- Staub-Bernasconi, S. (2008). *Im Spannungsfeld von Profession, Politik und Wirtschaft: Wege aus der Misstrauensfalle – muss sich Soziale Arbeit von sich selbst befreien?* Referat gehalten anlässlich der AvenirSocial Tagung Soziale Arbeit im Wandel. Auf [http://www.avenirsocial.ch/cm\\_data/020\\_StaubBernasconi.pdf](http://www.avenirsocial.ch/cm_data/020_StaubBernasconi.pdf), besucht am 1. Juni 2014.
- Stehr, J. (2007). Normierungs- und Normalisierungsschübe – Zur Aktualität des Foucaultschen Disziplinbegriffs. In: Anhorn, R. / F. Bettinger, F. / J. Stehr, J. (Hrsg.): *Foucaults Machtanalytik und soziale Arbeit: eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme*, S. 29–40, Wiesbaden: VS, Verlag für Sozialwissenschaften.

- Thiersch, H. (2003). Gerechtigkeit und Soziale Arbeit. In: Hosemann, W. / & B. Trippmann, B. (Hrsg.): *Soziale Arbeit und soziale Gerechtigkeit* (S. 82–94). Baltmannsweiler: Schneider.
- Thole, W. / Cloos, P. (2000). Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung. Zur Transformation des beruflichen Handelns zwischen Ökonomie und eigenständiger Fachkultur. In: Müller, S. / & H. Sünker, H. (Hrsg.): *Soziale Arbeit zwischen Politik und Dienstleistung* (S. 535–556). Neuwied.
- Unabhängige Fachstelle für Sozialhilferecht (2015). *Jahresbericht*, gefunden am 9. Mai 2016 auf: <https://sozialhilfeberatung.ch/files/2016-04/ufs-jahresbericht-2015.pdf>
- Vernehmlassungsbotschaft des Kantons Luzern zum Entwurf eines neuen Sozialhilfegesetzes, 2401.280 / BEI-GSD-Vernehmlassungsbotschaft SHG
- Von Stechow, E. (2004). *Erziehung zur Normalität. Eine Geschichte der Ordnung und Normalisierung der Kindheit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ziegler, H. (2009). Ein Kulturkampf in Profession und Disziplin. Bilder Sozialer Arbeit und Repräsentationen ihrer AdressatInnen – Ein Kommentar zur Debatte in diesem Heft. In: *Widersprüche*, 31, S. 33–44.
- Ziegler, H. (2012). Wirkungsforschung – über Allianzen von Evaluation und Managerialismus und die Möglichkeit erklärender Kritik. In: Schimpf, E. / Stehr, J. (Hrsg.): *Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit. Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven* (Band 11, S. 93–105). Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften.

## **10 Anhang**

### **Anhang 1: Interview-Transkripte**

Separates Dokument

### **Anhang 2: Vignetten**

Separates Dokument