BEGLEITEN, UM SIE LOSZUWERDEN | Professionelles Arbeiten mit Klientinnen und Klienten in einem Schweizer Sozialdienst

Gisela Hauss, Alan Canonica

Zusammenfassung | Der folgende Beitrag untersucht die tagtägliche Arbeit im Sozialdienst einer mittelgroßen Schweizer Stadt. Es wird aufgezeigt, wie sich die aktuellen, länderübergreifenden sozialstaatlichen Transformationen hin zu einer aktivierenden, investierenden Sozialpolitik sozusagen „on the ground" gestalten. Hier, im Brennpunkt der politischen und öffentlichen Diskussion, steht die Soziale Arbeit in besonderem Maße im Spannungsfeld zwischen Verwaltungs- und Kontrolltätigkeiten und eigenen Ansprüchen professioneller Fallarbeit.

Abstract | The article explores the daily routines in the welfare office of a middle-size town in Switzerland. The impact of current transnational social governmental transformations, which tend to an activating and investing social work, will be demonstrated. In the focus of the public political discussion social work stands in an area of conflict between administrative and controlling action and the standards of professional case work.

Schlüsselwörter ▶ Schweiz ▶ soziale Dienste ▶ Sozialarbeiter ▶ Klient-Beziehung ▶ Kontrolle ▶ Sozialhilfe

1 Einleitung | „Ich möchte so schnell wie möglich hier weg", sagte eine Klientin zu ihrer Sozialarbeiterin im Sozialdienst. „Und ich möchte Sie so schnell wie möglich loswerden", antwortete diese und fügte fast entschuldigend hinzu: „Verstehen Sie das nicht falsch." Im Sozialdienst geht es darum, die Zeitspanne der Unterstützung möglichst kurz zu gestalten. Wie andere westliche Industriestaaten auch, orientiert man sich in der Schweiz an der Aktivierungspolitik beziehungsweise dem Paradigma der Sozialinvestitionen. Investiert wird in die Beschäftigungsfähigkeit der Klientinnen und Klienten mit dem Ziel, diese wieder in den Arbeitsmarkt einzugliedern und den Zustand der sozialstaatlichen Abhängigkeit zu überwinden. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter hatten schon immer die Unabhängigkeit ihrer Klientinnen und Klienten von der angebotenen Hilfeleistung im Blick. So schreibt *Hermann Nohl* Anfang des 20. Jahrhunderts von der „pädagogischen Ablösung" und „Selbstbestimmung", die dem Erzieher oder der Erzieherin als Ziel für den Zögling von Anfang an vor Augen stehe (*Nohl* 1981, S. 37). Heute wird eher von der Wiederherstellung der Autonomie des Hilfesuchenden gesprochen (*Oevermann* 2009, S. 114). Inwieweit man mit dem Anliegen des „schnellen Loswerdens", das die Sozialarbeiterin ansprach, diesen professionellen Ansprüchen gerecht werden kann, soll Thema dieses Beitrages sein.

Grundlage dieses Artikels ist unser laufendes Forschungsprojekt, in dem wir die aktuellen Transformationen in der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik auf der Ebene alltäglicher Interaktionen in Institutionen und Programmen der Arbeitsintegration untersuchen.[1] Methodisch ist das Projekt als ethnographische Forschung mit teilnehmenden Beobachtungen, Interviews sowie Dokumenten- und Aktenanalysen angelegt. Im Folgenden fokussieren wir exemplarisch ein von uns untersuchtes Feld, den Sozialdienst einer mittelgroßen Schweizer Stadt. Hier interessiert die tägliche Arbeit. Wir fragen nach den Bedingungen und Strategien des Handelns der Sozialarbeitenden und nach der sozialen Organisation der Sozialhilfe. Der Beitrag soll aufzeigen, wie sich die aktuellen länderübergreifenden sozialstaatlichen Transformationen in einem Schweizer Sozialdienst, sozusagen „on the ground", gestalten. Im Sozialdienst wird in besonderer Weise deutlich, dass die Soziale Arbeit in die Ansprüche des Helfens unter bürokratischen Bedingungen eingespannt ist. Es wird zu zeigen sein, wie die Soziale Arbeit hier, mehr als in anderen Feldern, im Brennpunkt der politischen und öffentlichen Diskussion steht und damit im Spannungsfeld zwischen Verwaltungs- und Kontrolltätigkeiten und eigenen Ansprüchen professioneller Fallarbeit.

1 Das Projekt „Lohnende Investitionen? Zum Gleichstellungspotenzial von Sozialinvestitionen" wird im Rahmen des NFP60 Gleichstellung der Geschlechter durchgeführt und untersucht die Sozialinvestitionspraxis im Bereich Erwerbslosigkeit. Es wird von *Eva Nadai* und *Gisela Hauss* geleitet. *Alan Canonica* und *Loredana Monte* sind als wissenschaftlich Mitarbeitende daran beteiligt (www.fhnw.ch/sozialearbeit/ipw/forschung-und-entwicklung/ppt-projekte/nfp60?unitid=S20).

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

2 Die Sozialhilfe in der Schweiz | Man kann davon ausgehen, dass die Veränderungen in der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik in der Schweiz weniger systematisch als im deutschen Nachbarland durchgesetzt werden. Die Anpassungen zeigen sich aufgrund der föderalistischen Struktur des Landes in regionalen Ausprägungen. Im internationalen Vergleich weist die Schweiz eine geringe Arbeitslosenquote auf. 2010 waren im Durchschnitt 151 986 Personen bei der Arbeitslosenversicherung als arbeitslos registriert. Dies entspricht einer Arbeitslosenquote von 3,9 Prozent.[2] 231 046 Personen erhielten im selben Jahr Unterstützung von der Sozialhilfe, was einem Bevölkerungsanteil von drei Prozent entspricht.

In der Schweiz bilden Arbeitslosenversicherung und Invalidenversicherung zusammen mit der bedarfsabhängigen Sozialhilfe die drei Hauptpfeiler des Systems der sozialen Sicherung für Personen im erwerbsfähigen Alter. Während die Arbeitslosen- und die Invalidenversicherung Bundesämtern unterstellt und durch Gesetze auf Bundesebene geregelt sind, ist für die Sozialhilfe ihre „Uneinheitlichkeit" charakteristisch (*Maeder; Nadai* 2004, S. 31). Eine lenkende staatliche Institution auf nationaler Ebene beziehungsweise ein Bundesgesetz zur Sozialhilfe fehlt gänzlich. In der Bundesverfassung (BV) ist einzig das Recht auf Hilfe in Notlagen verankert (Artikel 12 BV). Gesetzlich festgelegt ist zudem, dass derjenige Kanton, in dem die Betroffenen wohnen, für die Durchführung der Unterstützung zuständig ist (Artikel 115 BV). Die 26 Kantone haben eigene Sozialhilfegesetze und zugehörige Verordnungen erlassen. In der Schweiz muss man „von mehreren Hundert verschiedenartig ausgestalteten Sozialhilfesystemen" sprechen, da die Kantone den Vollzug der Sozialhilfe unterschiedlich handhaben. So organisieren einige Kantone die Sozialhilfe kantonal und einheitlich, in anderen werden regionale Lösungen vorgezogen, in wieder anderen fällt die Umsetzung des kantonalen Sozialhilfegesetzes den einzelnen Gemeinden zu (*Lindenmayer; Walker* 2010, S. 26).

Die Sozialhilfe richtet sich am Prinzip der Finalität aus, das heißt der Grund der Notlage ist nicht relevant. Sie beruht auf Berechnungen des individuellen Bedarfs eines Haushalts und ist subsidiär geregelt. Anrecht auf Sozialhilfe hat man, wenn keine anderen Versicherungsleistungen vorliegen, keine Unterstützung durch Angehörige möglich und das eigene Vermögen aufgebraucht ist. Sie stellt somit das „letzte Netz" im System der sozialen Sicherung dar.

Die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) setzt sich dafür ein, eine über die gesamte Schweiz annähernd einheitliche Sozialhilfepraxis zu gewährleisten. Die SKOS ist ein Fachverband, der sich aus Vertreterinnen und Vertretern von Gemeinden, Kantonen, vom Bund sowie privaten Organisationen des Sozialbereichs zusammensetzt. Sie gibt regelmäßig überarbeitete Richtlinien heraus, die nicht nur die Berechnung der Sozialhilfe festlegen, sondern zum Beispiel auch zu Rechtsgrundlagen und Grundsätzen Auskunft geben oder Praxishilfen bereitstellen. Diese Richtlinien sind nicht bindend. Sie dienen als Empfehlungen für die kantonale und kommunale Umsetzung der Sozialhilfe und werden erst durch die kantonale Gesetzgebung sowie die kommunale Rechtsetzung und Rechtssprechung verbindlich.[3] Dies führt dazu, dass der Wohnort ein Armutsrisiko sein kann, da zum Teil beträchtliche Unterschiede in der finanziellen Unterstützung zwischen einzelnen Gemeinden bestehen (*Maeder; Nadai* 2004, S. 36 f.).

In der Regel arbeiten in Sozialdiensten, vor allem in größeren Einzugsgebieten, Sozialarbeitende. Eine Ausnahme bildet eine kleinere Anzahl nicht professionalisierter Sozialdienste, in denen die Fälle von administrativem Personal geführt werden. Hier werden allenfalls Spezialfragen der Sozialarbeit an externe Professionelle delegiert (*Knupfer* u.a. 2005, S. 55). *Lindenmayer* und *Walker* (2010, S. 52) folgern, dass in der Schweiz „die Aufgaben der Sozialhilfe auch in qualitativer Hinsicht höchst unterschiedlich bearbeitet" werden.

Im Unterschied zu anderen westlichen Ländern setzte das Paradigma der Aktivierung in der Schweiz nicht in der bedarfsabhängigen Sozialhilfe, sondern 1996 in der Arbeitslosenversicherung ein (*Magnin* 2005). Die Sozialhilfe folgte 1998, die Invalidenversicherung 2007. Die Durchsetzung der Aktivierungspolitik führte dazu, dass in allen drei Bereichen Hilfesuchende zuallererst als Erwerbslose betrachtet werden (*Nadai; Canonica* 2012). Die Sozialhilfe erhielt jedoch – und darin unterscheidet sie sich von der

2 Als registrierte Arbeitslose gelten beim regionalen Arbeitsvermittlungszentrum der Arbeitslosenversicherung gemeldete Personen, die keine Stelle haben und sofort vermittelbar sind. Als Basiswert dient die Anzahl der Erwerbspersonen basierend auf der Eidgenössischen Volkszählung aus dem Jahr 2000.

3 www.skos.ch

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

Arbeits- und der Invalidenversicherung – mit den genannten Richtlinien von 1998 explizit einen doppelten Auftrag. Sie verfolgt das Ziel der beruflichen und sozialen Integration. Zudem wurde das Gegenleistungsprinzip eingeführt: Von den Klientinnen und Klienten wird erwartet, dass sie für die Leistungen der Sozialhilfe eine Gegenleistung erbringen. Auch wenn diese zum Beispiel Familien- oder Freiwilligenarbeit sein kann, liegt der „Schwerpunkt" bei Maßnahmen, „die sich auf Erwerbsarbeit beziehen" (*Nadai* 2007, S. 13 f.).

Die nächste und bisher letzte Revision der Richtlinien im Jahre 2005 hat nun zu einer Verschärfung des Aktivierungsprinzips geführt. Der Grundbedarf wurde reduziert. Er orientiert sich seitdem an den zehn einkommensschwächsten Prozent der Schweizer Haushaltungen.[4] Damit sollte eine Besserstellung nicht erwerbstätiger gegenüber erwerbstätigen Personen vermieden werden. Parallel wurde ein finanzielles Anreizsystem geschaffen, das Klientinnen und Klienten, die ihre Bereitschaft zur Integration unter Beweis stellen (zum Beispiel durch die Teilnahme an einem Beschäftigungsprogramm), mit Integrationszulagen belohnt. Sind Betroffene erwerbstätig, aber nicht in der Lage, ein existenzsicherndes Einkommen zu generieren, dann werden sie mit Einkommensfreibeträgen honoriert. Als weiteres aktivierendes Element drohen den Klientinnen und Klienten Sanktionen, wenn sie sich den Maßnahmen zur Integration verweigern. Der Grundbedarf kann bei Fehlverhalten für maximal zwölf Monate um höchstens 15 Prozent auf das absolute Existenzminimum gekürzt werden.

3 Die tägliche Arbeit im Sozialdienst | Der von uns untersuchte Sozialdienst ist zuständig für den gesamten Einzugsbereich einer mittelgroßen Stadt. Mit der Strukturierung des Sozialdienstes in Fachteams wie zum Beispiel „Intake" und Beratungsteams ist man auf dem neueren Stand städtischer Verwaltungsreformen. Die Anstellung von Sozialarbeitenden zeugt von einem hohen professionellen Anspruch. Der Sozialdienst arbeitet eng mit einem Zentrum für berufliche Integration zusammen, das verschiedene Programme zur Abklärung der Vermittelbarkeit der Klientinnen und Klienten sowie zur beruflichen Integration anbietet. In diesem Sozialdienst waren wir während eines Jahres immer wieder stunden- und tageweise als teilnehmende Beobachterinnen und Beobachter anwesend. Uns interessierte, was passiert und welche Interaktionen dort zu beobachten sind, wo diejenigen, die als arm gelten, auf öffentliche Verwaltungs- und Unterstützungsstrukturen treffen (*Paugam* 2008, S. 70, 112-118). Es waren verschiedene Handlungsstrategien der Sozialarbeitenden auszumachen, mit denen diese die Transformationen in Arbeits- und Sozialpolitik auf die Ebene alltäglichen Handelns übersetzen.

3-1 Selektieren | Intensive Beratung steht im Sozialdienst heute nur noch ausgewählten Gruppen von Klientinnen und Klienten zu. Die zeitlichen Ressourcen der Sozialarbeitenden sollen vermehrt dort eingesetzt werden, wo erstens der Bedarf ausgewiesen und zweitens die bestmöglichen Wirkungen vorauszusehen sind. Das setzt eine Selektion der Klientinnen und Klienten voraus. Investiert wird mit Blick in die Zukunft, denn man fragt nach dem Ertrag des geleisteten Aufwands. Doch diese „Verbetriebswirtschaftlichung der öffentlichen Verwaltungen und der sozialen Dienstleistungsanbieter" (*Dahme; Wohlfahrt* 2008, S. 53) stößt im Sozialdienst an Grenzen. Im letzten Netz der sozialen Sicherung hat man es mit Situationen zu tun, in denen die Frage nach Rendite nicht anschlussfähig ist. Eine Förderung, die ausschließlich auf berufliche Integration ziele, sei nicht realistisch, dazu gebe es – man dürfe das gar nicht öffentlich sagen – zu viele „Sozialrentner", erklärte man uns im Sozialdienst. Als in die Zukunft projizierte, angestrebte Veränderung werden dann auch die soziale Integration und der Aufbau von Alltagskompetenzen anerkannt. Rechnen lässt sich das nur schwer. Freiräume innerhalb des Sozialdienstes zur Unterstützung von Menschen in diesem kaum ökonomisierbaren Bereich werden aktuell eingeschränkt und angesichts des politischen Drucks kaum nach außen kommuniziert.

Und doch bringen neue Steuerungsmodelle mit ihrer aus der Investitionslogik entlehnten Orientierung Bewegung in die Beratungspraxis. Es werden nicht mehr alle Klientinnen und Klienten in gleichem Maße betreut. Zunächst gibt es klare, objektivierbare Kriterien, um die Betroffenen in die Kategorien derjenigen einzuordnen, bei denen der Einsatz von Beratungsressourcen eine – auch in ökonomischer Logik – benennbare Wirkung zeitigt. Dies spiegelt sich in besonderen Beratungssettings, Fachteams und Programmen. Eines dieser objektivierbaren Kriterien ist das Lebensalter der Klientinnen und Klienten. Mit erhöh-

4 Zuvor lag das Richtmaß bei den Ärmsten bei 20 Prozent.

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

tem Einsatz bei den jungen Erwachsenen möchte man die Gefahr einer langfristigen Sozialstaatsabhängigkeit umgehen. Ältere Menschen stehen hingegen nur noch wenige Jahre für den Arbeitsmarkt zur Verfügung. Zudem werden Letzteren nur geringe Chancen für eine Anstellung attestiert. Ein weiteres objektivierbares Kriterium sind Erziehungs- und Betreuungspflichten. In Familien mit Kindern investiert man viel. Hier geht es darum, den Kreislauf von lebenslanger und generationenübergreifender Armut zu durchbrechen und damit eine sozial und ökonomisch hoch eingeschätzte Wirkung zu erzielen.

Neben diesen relativ eindeutigen Kriterien verlangen neue Steuerungsmodelle im Sozialdienst, dass Klientinnen und Klienten aufgrund ihrer Ressourcen und ihrer Kooperationsbereitschaft verschiedenen Gruppen zugeordnet werden. Ressourcen und Kooperationsbereitschaft sind jedoch Kriterien, die nicht so leicht operationalisierbar sind und in den täglichen Interaktionen im Sozialdienst in praktische Handlungsvorgaben übersetzt werden müssen. Hier auf der Ebene des alltäglichen Handelns teilen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter ihre Klientel in verschiedene Gruppen ein, denen entweder viel oder weniger Beratung zugestanden wird. In dem von uns untersuchten Sozialdienst ließen sich vier Fragestellungen beobachten, die die Sozialarbeitenden in ihrer Selektionstätigkeit anleiten. Die erste Fragestellung ist diejenige nach dem situativen Klärungs- und Orientierungsbedarf. In ungeklärten, komplexen Situationen, in denen noch vieles offen ist, scheint es sinnvoll, Zeit zu investieren. Demgegenüber stehen diejenigen, so eine Sozialarbeiterin, „bei denen schon ganz viel aufgegleist ist", Klientinnen und Klienten, „die ihren administrativen Kram unter Kontrolle haben, die stabile Verhältnisse haben". Hier reicht es, wenn man sie zwei bis vier Mal im Jahr sieht. Oft handelt es sich dabei um sogenannte working poor oder um alleinerziehende Mütter mit kleinen Kindern.

Eine zweite Fragestellung ist die Perspektivität des Falls, das heißt es wird danach gefragt, ob Veränderungen absehbar sind. Sozialarbeitende begründen eine intensive Betreuung damit, dass es „etwas zu optimieren gibt" oder die Klientin beziehungsweise der Klient Veränderungen wünscht. Dabei ist offen, wohin diese Veränderung zielen soll. Diese wird mit den Betroffenen individuell ausgehandelt und kann in kleinen Schritten umgesetzt werden. In einem Fall ging es zum Beispiel darum, jede Woche die geöffnete Post mitzubringen, was sicher stellen sollte, dass der Klient regelmäßig in den Briefkasten schaute. Demgegenüber steht die Perspektivlosigkeit derjenigen Klientinnen und Klienten, die aufgrund fehlender Motivation in der Abteilung Existenzsicherung lediglich als „administrative Fälle" geführt werden und in die man keine Beratungszeit investiert. Hier wird, so eine Sozialarbeiterin „sozialarbeiterisch nichts mehr gemacht". Eine Mitarbeiterin formulierte mit einer ihr sicherlich noch aus der Ausbildung bekannten Begrifflichkeit, hier ginge es darum, „Exklusion zu administrieren".

Die Verschiebung in den Bereich der Existenzsicherung wird von denjenigen Betroffenen, die im Grunde einen Beratungsbedarf haben, als Abstufung erlebt. Ein Klient beschrieb diese als Verschiebung auf die „unterste Stufe der Leiter". Die Zuweisung ihrer Klientinnen und Klienten in diese Kategorie wird dann auch von den Sozialarbeitenden soweit wie möglich hinausgeschoben oder vermieden. Hier zeigen sich die schon von *Maeder* und *Nadai* (2004, S. 109) beschriebenen Rollenkonflikte aufgrund des Gegensatzes von Organisationsregeln und Professionsverständnis deutlich. Eine Mitarbeiterin brachte das auf den Punkt, indem sie sagte: „Ich will auch diejenigen zum Gespräch einladen, die einfach den Kontakt brauchen, aber sonst keine Leistung erbringen." Wenn es nicht mehr möglich ist, auch dort Zeit zu investieren, wo keine sichtbare Wirkung erzeugt wird, steht ein grundlegender Aspekt des Hilfeverständnisses der Sozialarbeitenden zur Disposition.

3-2 Aufgleisen | Klientinnen und Klienten, die den Sozialdienst aufsuchen, tun das in der Regel aus einer Notsituation heraus. Sie sind entgleist, und es geht darum – so ein Begriff aus dem Feld – sie wieder „aufzugleisen". Zunächst wird den Klientinnen und Klienten ihre Position als Empfängerinnen oder Empfänger von Sozialhilfe deutlich gemacht. Sie werden im ersten Gespräch über ihre Rechte und Pflichten im Sozialdienst informiert. Die Klientinnen und Klienten müssen ihre persönlichen Verhältnisse restlos offenlegen. Sie werden unter Androhung strafrechtlicher Konsequenzen verpflichtet, anzugeben, wenn sie von irgendwo her Geld bekommen. Man dringt somit in ihre Privatsphäre ein und stigmatisiert sie zudem als potenzielle Sozialhilfebetrüger (*Goffmann* 1982, S. 68, *Goffmann* 1967). Die damit

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

verbundene Demütigung und Statusdegradierung sind den Sozialarbeitenden bewusst, und sie versuchen mit sozialarbeiterischem Geschick, diese Abwertung so gut wie möglich abzufedern.

Aufgegleist werden die Klientinnen und Klienten zudem mit einer Zielvereinbarung. Die Sozialarbeitenden formulieren nach Möglichkeit zusammen mit den Klienten und Klientinnen einen Kooperationsvertrag. Wohin es geht, ist dabei von vielen Faktoren abhängig. Auch wenn die soziale und berufliche Integration als Endziel gilt, kann es sein, dass zunächst in kleinen Schritten geplant wird. Die Organisation der Kinderbetreuung, von Therapien und Gesundheitsmaßnahmen oder auch die Regelung der Wohnsituation sind häufige Voraussetzungen für die Integration. Aufgleisen heißt auch, dass die Klientinnen und Klienten bei anderen Stellen angemeldet und mit diesen vernetzt sind. An erster Stelle steht die Klärung der Arbeitsfähigkeit. Die Aufgleisung zeigt sich nicht zuletzt in der detaillierten Dokumentation der Situation der Klientel, in der Zusammenstellung des Dossiers. Hier gilt es, fehlende Unterlagen anzufragen, Formulare auszufüllen und Informationen zusammenzutragen. „Was haben Sie dabei", lautete eine Standardfrage zu Beginn fast jeden von uns beobachteten Gesprächs und zielte auf die Vervollständigung der Dokumente und dann zur Aktualisierung des Dossiers. Erst wenn jemand als gut aufgegleist gilt, ist es möglich, die Intensität der Beratungen einzuschränken.

3-3 In Bewegung bringen | Das Ethos der Sozialarbeitenden ist es, für ihre Klientinnen und Klienten das Bestmögliche herauszuholen, solange diese sich daran beteiligen. Eine Sozialarbeiterin erklärte die Grenze dieser vorausgesetzten Kooperation: „Einer, der sich nicht selber bewegt, da kann ich noch 700 Mal rund herum weibeln, der wird sich nicht bewegen". Um ihre Klientel in Bewegung zu bringen oder in Bewegung zu halten, steht den Sozialarbeitenden eine große Bandbreite von Methoden zur Verfügung, von motivierender Gesprächsführung bis zur Androhung von Sanktionen. Um mit Klientinnen und Klienten ein motivierendes Arbeitsbündnis (*Oevermann* 2009, S. 117 f.) aufzubauen, betonten die Sozialarbeitenden im Gespräch ihre anwaltschaftliche Rolle. Sie fördern die Entstehung eines Arbeitsbündnisses, indem sie die Zuständigkeit für einschränkende bürokratische Regelungen der Leitung oder der Organisation des Sozialamtes außerhalb der Gesprächssituation zuschreiben. So erklären sie den Klientinnen und Klienten: „Schaut, es tut mir leid, die Richtlinien sind Richtlinien, ich kann sie nicht ändern."

Das Vertrauen der Klientinnen und Klienten soll durch „Beziehungsarbeit" gewonnen werden. Das wird vor allem in der Arbeit mit jungen Erwachsenen betont. Die Sozialarbeitenden unterstützen dort, wo Klientinnen und Klienten ihren Alltag selbstständiger gestalten wollen. So wird es zum Beispiel gerne gesehen, wenn ein Klient seine Krankenkassenzahlungen übernimmt. Neben der Motivierung durch die Herstellung eines Arbeitsbündnisses und der Stützung der Selbstbestimmung greifen die Sozialarbeitenden auch zu sanktionierenden Maßnahmen. Es scheint nicht immer einfach abschätzbar zu sein, wann welche Rolle angezeigt ist, da Druck nicht immer im gewünschten Sinne wirkt. Im kollegialen Gespräch war in Bezug auf die Berücksichtigung der eigenen, oft schwer zu realisierenden Vorstellungen der Klientinnen und Klienten zu hören: „Verbieten macht keinen Sinn, dann machen sie es trotzdem, du prügelst sie in ein Programm und dann funktioniert beides nicht."

Gerade bei jungen Erwachsenen, so ist man überzeugt, wirkt Druck kontraproduktiv. Eine Sozialarbeiterin sagte dazu: „Wenn man sie konfrontiert, blocken sie." Und doch greifen die Sozialarbeitenden immer wieder auf Sanktionen zurück. Sie ermahnen und weisen zurecht, drohen für den Fall, dass die Klientinnen und Klienten nicht erscheinen, die Einstellung der Zahlungen an, sprechen Kürzungen aus oder nutzen das Sozialinspektorat oder Testarbeitsplätze als ausgelagerte Kontroll- und Sanktionsinstrumente.

Der Anspruch, Klientinnen und Klienten in Bewegung zu bringen, birgt Frustrations- und Konfliktpotenzial, das zu einem Sicherheitsproblem für Sozialarbeitende führen kann. Andererseits kann die Enttäuschung der Sozialarbeitenden des Vertrauens in die Äußerungen der Klientinnen und Klienten zu erheblichen Irritationen führen. Die Beratungskontakte haben daher auch eine emotionale Seite. Das Arbeitsbündnis innerhalb der bürokratischen Strukturen macht beide Seiten anfällig für Kränkungen und bringt oft eine hohe emotionale Belastung mit sich. Mit dieser emotionalen Seite geht man im von uns beobachteten Sozialdienst professionell und möglichst wenig provozierend um. Die Büros haben

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

Glastüren, ein Sekuritas-Wächter ist präsent, Klientinnen und Klienten, die weinen, bekommen einen Platz, den man von außen weniger einsehen kann, um eine gewisse Privatheit zu wahren. Regelmäßige Gespräche im Team und mit der Leitung ermöglichen den Sozialarbeitenden die professionelle Selbstvergewisserung.

4 Finanzierung und Kontrolle des Unterstützungssystems | Nicht immer ist die Arbeit im Sozialdienst so bewegt. An manchen Tagen schien sie uns sehr entspannt, fast langweilig. Eine Sozialarbeiterin meinte: „Der Sozialdienst ist ein großer Buchhaltungsladen. Wir stellen die Finanzierung sicher von x anderen Sachen, damit die anderen Institutionen arbeiten können." Sozialhilfe ist damit immer auch eine Verwaltungs- und Kontrolltätigkeit. Im Empfinden der Sozialarbeitenden nimmt diese häufig zu viel Raum ein und droht, die sozialarbeiterische Tätigkeit zu verdrängen. Beratungs-, Klärungs- und Begleitungsaufgaben werden zum Teil ausgelagert. Ein Beispiel dafür ist die Delegation der Klärung von Beschäftigungsfähigkeit sowie die Arbeitsvermittlung an ein Zentrum für berufliche Integration. Dort arbeiten sogenannte Arbeitsintegrationsspezialisten, die über Fachwissen über den Arbeitsmarkt, Bewerbungstechniken und betriebswirtschaftliches Personalwesen verfügen (*Nadai; Canonica* 2012, S. 29). In diesem Fall verstehen sich die Sozialarbeitenden im Sozialdienst als diejenigen, die „den Prozess abfragen". Je nach Fall überprüfen sie auch, ob die angewiesene Zahl von Bewerbungen geschrieben wurde, sie arbeiten – so brachte es eine Sozialarbeiterin auf den Punkt – auf der Metaebene.

Eine Mitarbeiterin erklärte, dass sie bei Klientinnen oder Klienten, die im Zentrum für berufliche Integration angemeldet sind, eher „eine ruhige Kugel schieben könne". Sie weiß, dass der Fall ausgelagert ist und die andere Stelle nach der Klientin oder dem Klienten schaut. Das trifft aber nur dann zu, wenn Arbeitsintegration das Thema ist. Sind Klientinnen und Klienten nicht vermittelbar, hat der Sozialdienst das Dossier schnell wieder auf dem Tisch. Auf dem Tisch der Sozialarbeitenden bleibt auch das Thema Wohnen. Wohnungslosigkeit, Wohnungswechsel und -suche können im Kontext von Erwerbslosigkeit zu existenziellen Notsituationen führen. Für diese gibt es keine „Spezialisten", zuständig bleiben die Sozialarbeitenden des Sozialdienstes.

5 Aus der Unterstützungsabhängigkeit drängen | „Ablösung", so ein Begriff aus dem Feld, gilt als oberstes Ziel der Sozialhilfe und der Schritt der Ablösung wird als Erfolg gefeiert. So legte eine Sozialarbeiterin ihre Hand auf das eindrücklich dicke, auf dem Tisch liegende Dossier und meinte: „Diese haben wir abgelöst." Sie erzählte weiter, die Klientin habe einen Moment gebraucht, um sich zu freuen, bis sie realisierte, dass das ja etwas „Cooles" sei. Dann habe die Klientin gesagt, der Sozialdienst solle darauf anstoßen. Die Ablösung erschien hier als Erfolg, anschlussfähig an die Verwaltungslogik des Sozialdienstes. Ob die Anschlusslösung subjektiv für die Klientin ein positiver Schritt und die Qualität der beruflichen Integration gesichert war, schien nicht vorrangig zu sein.

Die finanzielle Abhängigkeit soll möglichst schnell beendet werden. Man weiß im Sozialdienst, dass die Chancen umso größer sind, wenn es gelingt, die Betroffenen innerhalb der ersten sechs Monate wieder in die Selbstständigkeit zu entlassen. Später komme der Punkt, an dem sich die Klientinnen und Klienten einrichteten und die Haltung einnehmen würden: „dann halt". Zudem entwickelt der Sozialdienst mit seiner hohen Fallbelastung pro Sozialarbeiterin beziehungsweise Sozialarbeiter eine eigene Dynamik, die Stress erzeugt. Im Beratungsteam, so beschrieb es eine Sozialarbeiterin anschaulich, würden Fälle vorne reingeschoben, es sei aber niemals möglich, hinten wieder so viele rauszuschieben, wie man vorne hineinbekommen habe. Der Stress äußert sich in der Aufforderung, so die Sozialarbeiterin weiter, „ablösen, ablösen, ablösen". Wenn man in einem Monat nur wenige Dossiers schließen kann, wird man auch schon mal von der Leitung darauf hingewiesen.

Demgegenüber steht das formulierte Anliegen des Sozialdienstes, Klientinnen und Klienten nachhaltig abzulösen. So möchte man beispielsweise eine Familie mit Kind keiner prekären Situation aussetzen. Die Sozialarbeiterin überprüft, ob die Existenz der Familie auch nach der Sozialhilfe gesichert ist. Die Anmeldung bei der Invalidenversicherung wird bei jungen Klientinnen und Klienten nicht ohne eine Abwägung von Alternativen in die Wege geleitet. Vonseiten der Sozialen Arbeit kritisiert man – so ein Ausdruck aus dem Feld – „Schnellschussablösungen". Auch wenn es etwas mehr Zeit beansprucht, unterstützt man nach Möglichkeit eine Integration, die gesicherte Lebens-

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

umstände und eine Förderung der Autonomie der Klientinnen und Klienten gewährleistet. Im Drängen auf eine möglichst rasche und gleichzeitig nachhaltige Ablösung vermischen sich betriebswirtschaftliche und sozialarbeiterische Themen und damit pädagogische, ökonomische und sozialpolitische Anliegen. In dieser Gemengelage ist oft nicht mehr klar, was eigentlich das Ziel und was die Mittel sind. Die Verpflichtung zur Fall- und damit Kostenentlastung des Sozialdienstes, die Berücksichtigung der persönlichen Autonomie der Klientinnen und Klienten sowie die Ansprüche einer längerfristigen beruflichen und sozialen Integration lassen sich in vielen Fällen kaum vereinbaren. Im Drängen auf Ablösung hin zeigt sich das Spannungsfeld zwischen den Ansprüchen professioneller Fallarbeit, einer Verwaltungslogik und betriebswirtschaftlichen Prinzipien besonders deutlich.

6 Schlussbemerkung | Den Sozialdienst könnte man als eine Verwaltungsabteilung bezeichnen, die – in der Logik der Sozialinvestitionen – am Ende der Institutionen steht, in die zu investieren sich lohnt. Nach unternehmerischer Logik werden in diesem Bereich investierte Gelder wenig Rendite abwerfen. Der öffentliche Druck auf den Sozialdienst, Gelder einzusparen und sie, wenn überhaupt, dann wirkungsvoll einzusetzen, ist darum auch groß. Sozialarbeit ist in diesem Bereich mit hohen Arbeits- und Fallbelastungen verbunden. Sozialarbeiterisches Handeln, das sich an einem diagnostizierten Bedarf ausrichtet, ohne Wirkungen versprechen zu können, muss mit minimalen Ressourcen auskommen. Die Herstellung und Aufrechterhaltung eines Arbeitsbündnisses sowie die notwendige Zeit für eine nach professionellen Standards gute Ablösung müssen in der Organisation legitimiert und oft gegen den Druck der Ressourcenknappheit ausgehandelt werden. In dem von uns untersuchten Sozialdienst nimmt man bis zu einem gewissen Maße die Investitionslogik auf und versucht so, Freiräume zu schaffen. Man führt eine Fallsteuerung ein, die neben der Orientierung am Bedarf eine Orientierung an bestmöglichen Wirkungen postuliert. Soweit die Wirkung an Zielen gemessen wird, die die Klientinnen und Klienten selbst mitbestimmen und als sinnvoll ansehen, kann damit ein professionelles Anliegen der Sozialen Arbeit aufgenommen werden. Doch dieses kommt im Kontext des Sozialdienstes schnell an Grenzen. Der externe Druck führt zu rationalisierten Handlungsmustern, die wenig Spielraum lassen.

Immer wieder müssen Ziele bezüglich einer Arbeitsintegration eingeschränkt werden und die Ablösung muss als Kostenentlastung möglichst rasch herbeigeführt werden. Dies führt Sozialarbeitende in paradoxe Situationen. Die Spannung zwischen den Ansprüchen des Helfens und engen organisatorischen Regelungen kann Stress für die Sozialarbeitenden sein. Viele der meist jungen Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter bleiben daher nur wenige Jahre im Sozialdienst und die Fluktuation ist hoch. Doch man lerne viel, sagten die jungen Sozialarbeitenden, viele hatten das Studium erst vor Kurzem abgeschlossen, danach wisse man, wie das „System funktioniert". Wir konnten beobachten, dass dort, wo es den Sozialarbeitenden gelingt, die hier besonders deutlichen Paradoxien des professionellen Handelns zu nutzen, gewisse Freiräume entstehen, die professionelles Handeln, wenn auch unter anspruchsvollen Bedingungen, möglich machen.

***Alan Canonica, lic.phil.**, ist Soziologe und Historiker. Er arbeitet und promoviert als wissenschaftlicher Assistent an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) zu den Themen aktivierende Sozialpolitik und Sozialstaat. E-Mail: alan.canonica@fhnw.ch*

***Prof. Dr. Gisela Hauss** lehrt Theorie und Geschichte der Sozialen Arbeit mit den Schwerpunkten Erwerbslosigkeit, soziale Ungleichheiten und Gender gleichfalls an der Fachhochschule Nordwestschweiz. E-Mail: gisela.hauss@fhnw.ch*

Literatur

Dahme, Heinz-Jürgen; Wohlfahrt, Norbert: Der Effizienzstaat: die Neuausrichtung des Sozialstaates durch Aktivierungs- und soziale Investitionspolitik. In: Bütow, Birgit u.a. (Hrsg.): Soziale Arbeit nach dem sozialpädagogischen Jahrhundert. Positionsbestimmungen Sozialer Arbeit im Post-Wohlfahrtsstaat. Opladen 2008

Goffman, Erving: Stigma: Über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität. Frankfurt am Main 1967

Goffman, Erving: Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt am Main 1982

Knupfer, Caroline u.a.: Erwartungen der Arbeitgebenden an das sozialarbeiterisch tätige Personal in der Sozialhilfe und die Berufsausbildungen. Bern 2005

Lindenmayer, Hannes; Walker, Katharina: Arbeitslosenversicherung und Sozialhilfe: Zusammenarbeit bei der Arbeitsvermittlung. Studie zur Zusammenarbeit RAV – Sozialhilfe. Bern 2010

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.

Maeder, Christoph; Nadai, Eva: Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht. Konstanz 2004
Magnin, Chantal: Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit. Zürich 2005
Nadai, Eva: Die Vertreibung aus der Hängematte: Sozialhilfe im aktivierenden Staat. In: Denknetz Jahrbuch 3/2007, S. 10-19
Nadai, Eva; Canonica, Alan: Arbeitsmarktintegration als neu entstehendes Berufsfeld: zur Formierung von professionellen Zuständigkeiten. In: Schweizerische Zeitschrift für Soziologie 38/2012, S. 23-37
Nohl, Herman: Die Theorie der Bildung. In: Nohl, Herman; Pallat, Ludwig (Hrsg.): Handbuch der Pädagogik. Erster Band. Die Theorie und die Entwicklung des Bildungswesens. Faksimile der Originalausgabe von 1933. Weinheim/Basel 1981
Oevermann, Ulrich: Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis der Sozialarbeit. In: Becker-Lenz, Roland u.a. (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Wiesbaden 2009
Paugam, Serge: Die elementaren Formen der Armut. Hamburg 2008

WIE KANN SICH SOZIALE ARBEIT GEGEN EINE „BWLisierung" WEHREN?

Mechthild Seithe

Zusammenfassung | Die Soziale Arbeit hat sich gewaltig verändert, seitdem sie Teil des großen Ökonomisierungsprojektes geworden ist. Soziale Arbeit ist heute ein Markt wie jeder andere. Es geht um Gewinn, um Absatz, um Erfolg und Nachfrage. Es geht darum, möglichst kostengünstig möglichst viel, das heißt Sichtbares, nach außen hin Wirksames zu erreichen. Alles muss jetzt messbar sein, denn was nicht messbar ist, wird nicht finanziert. Finanziert wird außerdem nur, wenn Erfolge nachweisbar oder zu erwarten sind. Was aber als Erfolg gilt, wird nicht fachlich, sondern aus betriebswirtschaftlicher Logik abgeleitet.

Abstract | Social work has radically changed since it became part of the big project of economization. Social work today is a market like any other. It is about profits, sales, success and demand. The target is an economical business of visible and effective activities. Only successful or prospective projects are financed whereupon success isn't defined by professional but economic standards.

Schlüsselwörter ▶ Ökonomische Faktoren ▶ Soziale Arbeit ▶ Betriebswirtschaft ▶ Funktion ▶ Berufspraxis ▶ Sozialarbeiter

Einleitung | Soziale Arbeit wird unter der vorangestellten Prämisse mehr und mehr der Logik der Betriebswirtschaft unterworfen. Dabei gibt Soziale Arbeit ihre eigene Sprache und Logik zugunsten des betriebswirtschaftlichen Denkens zunehmend auf. Ganzheitliche Sicht, soziale Prozesse, Kommunikation und Beziehungen sind der Betriebswirtschaft fremd und finden deshalb keinen Platz in den üblichen Produktbeschreibungen und Produktmerkmalen, aber auch im Denken der Praktikerinnen und Praktiker geht das Wissen über sie allmählich verloren.

Betriebswirtschaftliches Herangehen an soziale Strukturen impliziert damit ein grundlegendes (Un-) Verständnis dessen, was in der Sozialen Arbeit getan

https://doi.org/10.5771/0490-1606-2012-9-10-368
Generiert durch IP '18.222.36.16', am 09.08.2024, 15:00:12.
Das Erstellen und Weitergeben von Kopien dieses PDFs ist nicht zulässig.