

Interaktionen in der Sozialhilfe

Zusammenarbeit mit Klientinnen und Klienten

Die Arbeit auf der Fallebene wird oft als «Kerngeschäft» der Sozialen Arbeit bezeichnet. In einer Studie am Fachbereich Soziale Arbeit wurde untersucht, welche Interaktionsmuster zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel der Sozialhilfe existieren. Daraus lassen sich Handlungsempfehlungen ableiten.



Prof. Dr. Dieter Haller
Dozent
dieter.haller@bfh.ch



Florentin Jäggi
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
florentin.jaeggi@bfh.ch



Christian Beiser
Externer Projektmitarbeiter
christian.beiser@bfh.ch

Um die Interaktionen zwischen den Sozialarbeitenden und der Klientel der Sozialhilfe zu beschreiben und zu verorten, wird das Modell des Sozialhilfegeschehens, welches im ersten Teil der dreiteiligen Artikelserie vorgestellt wurde, wieder aufgenommen (vgl. Abbildung 1).

Diesem Modell liegt das Verständnis zugrunde, dass sich zwischen Anfangs- und Endpunkt des Sozialhilfebezugs ein Interaktionsprozess erstreckt. Die Sozialarbeitenden und die Klientinnen und Klienten tragen mit ihren Handlungen gleichermassen zum Gelingen bzw. Misslingen dieses Prozesses bei. Das Handeln und Interagieren ist jedoch immer im Kontext zu betrachten. Wie die Klientinnen und Klienten handeln, hängt massgeblich von ihrer Ressourcenlage ab. Ähnliches gilt für die Sozialarbeitenden. Sie bringen unterschiedliche Erwartungen und Verständnisse in die Interaktionen ein. Zudem variieren die Bedingungen der Leistungserbringung in den Sozialhilfeinstitutionen der deutschen Schweiz beträchtlich. Diese Variationen sind auf verschiedene Faktoren zurückzuführen: z.B. auf die Unterschiede in der kantonalen Gesetzgebung oder auf betriebsintern gewählte methodische Konzepte und Managementgrundsätze, an welchen sich die Sozialdienste bzw. Sozialämter orientieren.

Je nach Merkmalen der Klientinnen und Klienten, Merkmalen der Sozialarbeitenden sowie institutionellen Bedingungen unterscheiden sich die Interaktionen von Fall zu Fall. In der Studie wurden fünf Interaktionsmuster identifiziert, mit welchen sich das Interaktionsgeschehen in der Sozialhilfe abbilden lässt. Auf den folgenden Seiten werden die verschiedenen Interaktionsmuster sowie die Spannungsfelder, in denen die Interaktionen stattfinden, beschrieben. Dabei werden auch Bezüge zum Artikel

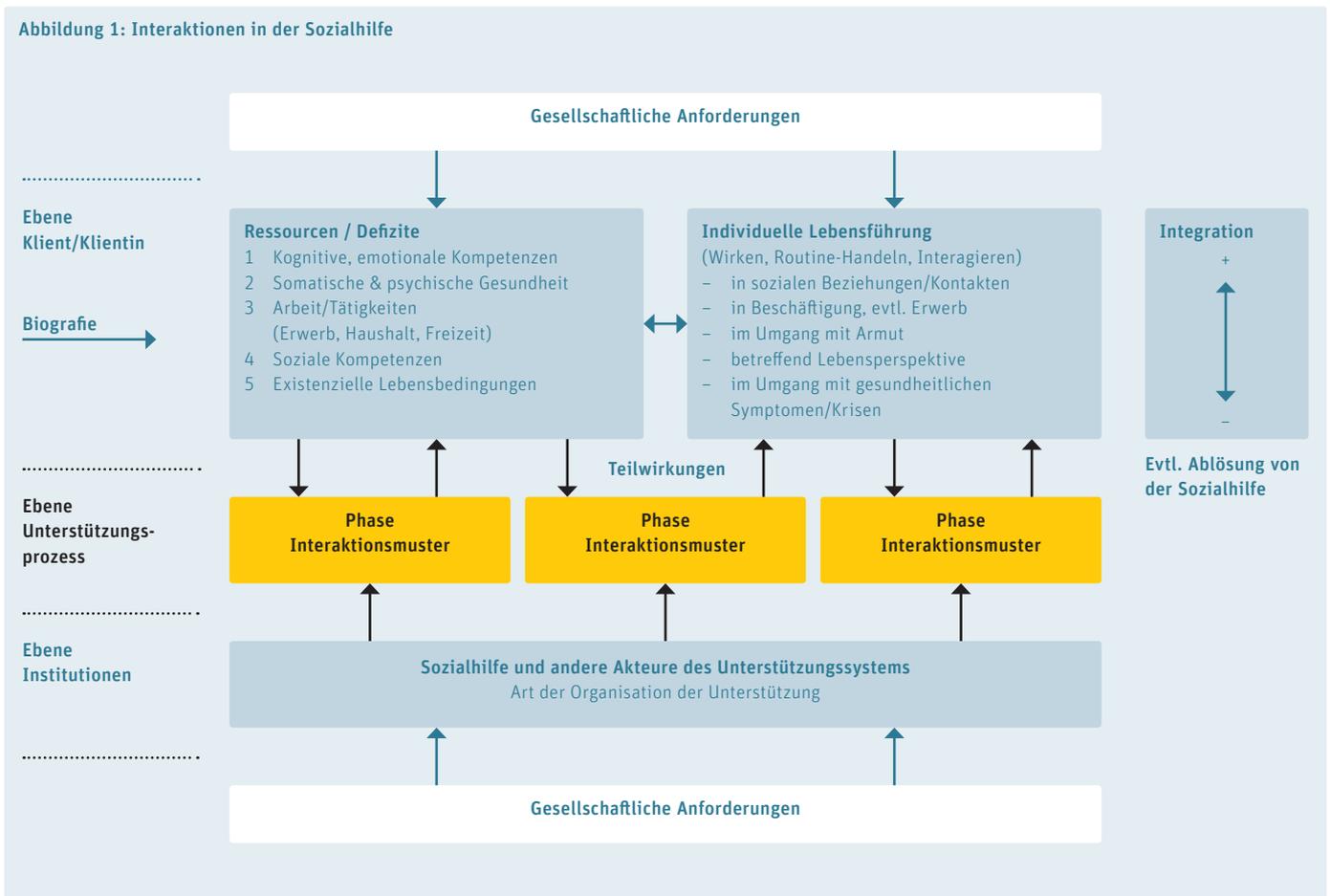
der letzten «impuls»-Ausgabe hergestellt. Insbesondere zur Kliententypologie, in der drei Typen von Sozialhilfebeziehenden vorgestellt wurden, die «Integrationskämpfer», die «Alltagskämpfer» und die «Eigenwilligen».

Um die Forschungsergebnisse zu veranschaulichen und die Relevanz für die Praxis hervorzuheben, wird der Text mit einer Fallgeschichte ergänzt. Im weiteren Verlauf der Darstellung kann das Fallbeispiel immer wieder aufgegriffen werden, weil dieser Klient während seines Sozialhilfebezugs mehrere Phasen bzw. Interaktionsmuster durchlaufen hat. In der Typologie ist er bei den «Alltagskämpfern» einzuordnen.

Fallbeispiel Herr A.

Seit einem Arbeitsunfall vor einigen Jahren leidet der 40-jährige Herr A. an starken somatischen Schmerzen, die es ihm verunmöglichen, seinen Job im Niedriglohnsektor weiterhin auszuüben. Nach dem Unfall wurde er zunächst von der Invalidenversicherung unterstützt. Die IV kürzte ihm jedoch nach und nach die Rente, bis sie letztlich ganz gestrichen wurde. Der Gang zur Sozialhilfe war für Herr A. ein schwerer Schlag. Er sieht sich immer noch als IV-Rentner und bei der Sozialhilfe «am falschen Platz». Zu den körperlichen und seelischen Problemen kommen Drogenkonsum, Obdachlosigkeit und familiäre Probleme hinzu: «Ich hatte kein Zuhause. Ich musste auf der Strasse schlafen. Manchmal in der Notschlafstelle. Und ich habe viel durchgemacht in dieser Stadt. Und dann habe ich in dieser Zeit zum Alkohol gegriffen. Ich habe während dieser Zeit viel Alkohol getrunken. Ich wusste nicht mehr, was ich machen sollte. Die Schmerzen, kein Zuhause. Es war so schlimm.»

Abbildung 1: Interaktionen in der Sozialhilfe



Spannungsfelder und Spielräume in der Sozialhilfe

Wenn Klientinnen und Klienten ihre Betreuerinnen und Betreuer auf dem Sozialdienst zum ersten Mal sehen, treffen Menschen aufeinander, die unterschiedliche Erwartungen, Entwürfe, Vorstellungen und Werte mitbringen. Wie «kongruent» diese Erwartungen sind, prägt maßgeblich die Interaktionen und den weiteren Verlauf des Unterstützungsprozesses.

Dabei ist zu bedenken, dass die Machtverhältnisse ungleich verteilt sind – die Klientinnen und Klienten sind von den Sozialarbeitenden abhängig, weil sie ihren Lebensunterhalt nicht mehr selbständig bestreiten können. In den Interaktionen müssen diese ungleichen Machtverhältnisse jedoch nicht zwingend zum Ausdruck kommen. Während die Kommunikation in einigen Fällen stark hierarchisch strukturiert ist, verläuft sie in anderen Fällen auf Augenhöhe. Entscheidend ist einerseits, wie die Sozialarbeitenden ihre Rolle interpretieren, und andererseits, wie sich die Klientinnen und Klienten in den Gesprächen geben und die Interaktionen mitgestalten.

Für die Sozialarbeitenden entstehen die Spannungsfelder und Spielräume vor dem Hintergrund ihres doppelten bzw. dreifachen Mandats. Sie stehen vor der anforderungsreichen Aufgabe, die Bedürfnisse

der Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen, die gesellschaftlich-politischen Erwartungen einzufordern sowie den Ansprüchen der Profession der Sozialen Arbeit gerecht zu werden. Das Handeln der Sozialarbeitenden bewegt sich einerseits zwischen Hilfe und Kontrolle, andererseits zwischen Formalisierung und Individualisierung. Interaktionen, die helfenden Charakter haben, entstehen meist dort, wo sich die Sozialarbeitenden stärker an den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten orientieren. Kontrolle und Formalisierung hingegen dort, wo sich die Sozialarbeitenden in erster Linie auf die gesellschaftlich-politischen Erwartungen und die gesetzlichen Richtlinien berufen.

Es sind jedoch keineswegs nur die Sozialarbeitenden, die die Interaktionen prägen. Die Erwartungen, Entwürfe und insbesondere das Handeln der Klientinnen und Klienten wirken sich ebenso auf den Interaktionsprozess aus. Auch sie spüren die Ambivalenz zwischen Hilfe und Kontrolle. Die Unterstützung durch die Sozialhilfe ist mit der Furcht vor Autonomieverlust und Kontrolle verbunden. In diesem Zusammenhang müssen sie entscheiden, wie viel Persönliches sie aus ihrem Leben preisgeben.

Die Unterschiedlichkeit der Interaktionsmuster äussert sich weiter auch in der Intensität. Die Betroffenen und die Sozialarbeitenden kommunizieren in einem Kontinuum zwischen Sachlichkeit und Emotionalität. Während sachliche Interaktionen eher unpersönlich und oberflächlich bleiben, gehen emotionale Interaktionen deutlich tiefer – im positiven wie im negativen Sinn. Einerseits können emotionale Vertrauensbeziehungen entstehen, die den Betroffenen «Halt geben», andererseits kommt es in einigen Fällen zu Konflikten, die Gefühle wie Hass, Wut und Verzweiflung hervorrufen. Die Intensität der Interaktionsmuster zeigt sich zudem an der Handlungsdichte sowie an der Breite der behandelten Themen. Wie zahlreich die Interventionen der Sozialarbeitenden sind und wie ganzheitlich ihre Unterstützung ist, hängt dabei auch von den Ressourcen und der Angebotsstruktur der betreffenden Sozialdienste ab.

Interaktionsmuster in der Sozialhilfe

Im Zuge der Datenanalysen wurden fünf Interaktionsmuster entwickelt, die sich in den beschriebenen Spannungsfeldern verorten lassen: «administrieren und mitwirken», «fordern und sich widersetzen», «eingehen auf und sich einbringen», «vernachlässigen und aushalten» sowie «aufbauen und sich einlassen». Wie Abbildung 2 zeigt, setzen sich die Interaktionsmuster jeweils aus typisierten Handlungen der Sozialarbeitenden und typisierten Handlungen der Klientinnen und Klienten zusammen. Mit den fünf entwickelten Interaktionsmustern lassen sich die Unterstützungsprozesse in der Sozialhilfe beschreiben. Anzahl und Abfolge der Interaktionsmuster können dabei stark variieren.

Administrieren und mitwirken

Den Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe ist bei der Anmeldung gemeinsam, dass sie ihre Existenz nicht sichern können; sei dies, weil sie erwerbslos sind oder über ein zu geringes Einkommen verfügen. Da die Ausgangslage der Betroffenen zunächst ähnlich ist, gleichen sich zu Beginn auch die Interaktionsmuster. Diese lassen sich mit dem Begriffspaar «administrieren und mitwirken» beschreiben.

Die Klientinnen und Klienten kommen in der Erwartung, dass ihnen die Sozialhilfe das Nötigste zum Überleben zur Verfügung stellt. Diese Hilfe können die Sozialarbeitenden leisten. Sie sichern die materielle Existenz der Betroffenen, indem sie die Kosten für die Miete, die Krankenkasse und den allgemeinen Lebensbedarf übernehmen.

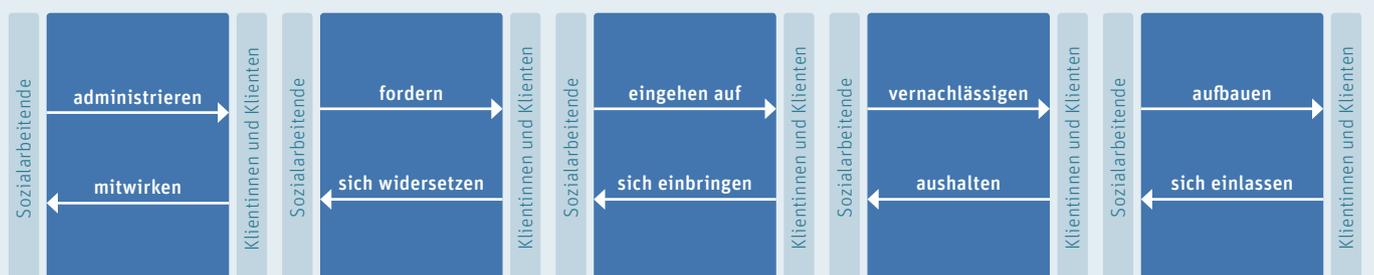
Die hohe Kongruenz der Erwartungen, die zunächst besteht, ist ebenso auf die Mitwirkung der Klientinnen und Klienten zurückzuführen. Sie sind bemüht, die administrativen Anforderungen eines Sozialhilfebezugs zu erfüllen. Sie sammeln die persönlichen Dokumente (z.B. Ausweise) und reichen die nötigen Formulare ein, die für eine Anmeldung erforderlich sind.

Fallbeispiel Herr A.

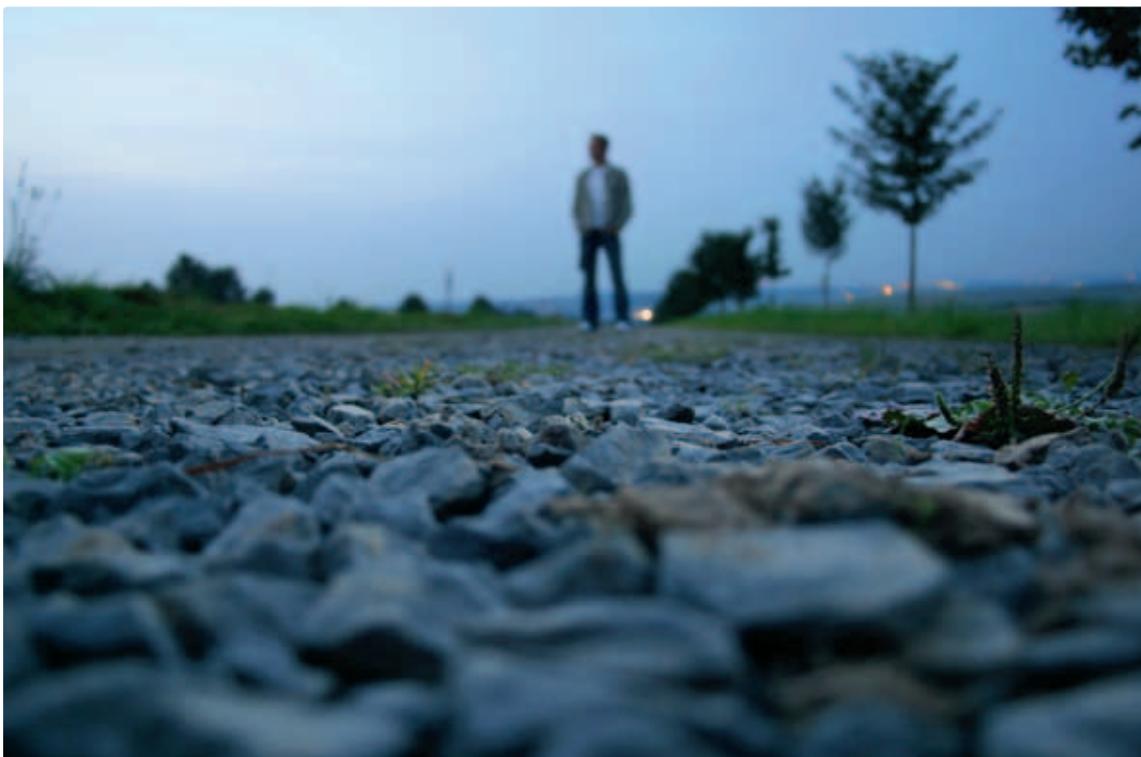
Dass die Erwartungen der Sozialarbeitenden und der Klientel zu Beginn meist kongruent sind, zeigt sich am Beispiel von Herrn A. Er erklärt, dass es mit seiner ersten Sozialarbeiterin «ganz gut gelaufen» sei. Sie habe «ein paar Unterlagen» von ihm verlangt und er habe diese «eingereicht». Bald darauf erhält er zum ersten Mal Sozialhilfegeld. Forderungen, sich um Verdienst zu kümmern, stellt ihm die Sozialarbeiterin noch keine.

Diese Ausführungen legen nahe, dass das Interaktionsmuster «administrieren und mitwirken» eher formalisiert als individualisiert ist. Die Unterstützung verläuft mehrheitlich entlang der gesetzlichen Richtlinien der Sozialhilfe. Ausserdem sind die Interaktionen zwischen den Sozialarbeitenden und den Klientinnen und Klienten wenig intensiv. Weder sind die Gespräche emotional, noch ist die Interven-

Abbildung 2: Fünf Interaktionsmuster in der Sozialhilfe







tionsdichte hoch. Das Interaktionsmuster «administrieren und mitwirken» beschreibt bei den meisten Klientinnen und Klienten die erste Phase des Sozialhilfebezugs. Für einige Personen ist es jedoch für den gesamten Prozess kennzeichnend. Insbesondere für diejenigen «Integrationskämpfer», die ressourcenstark sind und ausschliesslich im Bereich der materiellen Lebensbedingungen Unterstützung benötigen.

Fordern und sich widersetzen

Mit zunehmender Dauer des Sozialhilfebezugs beginnen sich die Interaktionsmuster zu unterscheiden. In nicht wenigen Fällen folgt auf «administrieren und mitwirken» «fordern und sich widersetzen».

Es beginnt häufig dort, wo die Sozialarbeitenden ihre Erwartungen und die gesetzlichen und institutionellen Richtlinien betonen und Forderungen an die Klientinnen und Klienten richten. Mit dem Ziel, die Arbeitsintegration voranzutreiben und eine Ablösung herbeizuführen, informieren sie die Klientinnen und Klienten über die Auflagen der Sozialhilfe, fordern eine bestimmte Anzahl an Bewerbungen, nehmen bei Nichteinhaltung unter Umständen Kürzungen des Sozialhilfegeldes vor. Die Klientinnen und Klienten kritisieren dieses Vorgehen. Oft handelt es sich um «Alltagskämpfer» oder «Eigenwillige», die den Forderungen entweder aus gesundheitlichen Gründen nicht nachkommen können oder auf Grund ihres persönlichen Lebensentwurfs nicht nachkommen wollen.

Die betreffenden Klientinnen und Klienten sind häufig wenig motiviert und unzuverlässig. Sie erscheinen nicht zu vereinbarten Gesprächsterminen oder weisen keine Bewerbungen vor. In den Gesprächen mit den Sozialarbeitenden setzen sich einige Personen offen und demonstrativ zur Wehr, andere weichen eher aus und leisten passiven Widerstand. Im Interaktionsmuster «fordern und sich widersetzen» kommen die Spannungsfelder in der Sozialhilfe in extremer Ausprägung zum Ausdruck: die Erwartungen der Beteiligten gehen weit auseinander, die Interaktionen sind hierarchisch strukturiert und die Sozialarbeitenden üben eine starke Kontrolle aus. Infolgedessen kommt es häufig zu Konflikten, die bei den Klientinnen und Klienten negative Emotionen wie Wut, Hass und Verzweiflung hervorrufen.

Eingehen auf und sich einbringen

Das dritte Interaktionsmuster – «eingehen auf und sich einbringen» – beschreibt einen gelingenden Unterstützungsprozess. Anders als das Interaktionsmuster «fordern und sich widersetzen», das meist in Konflikten mündet, ist das dritte Muster von einer hohen Kongruenz der Erwartungen gekennzeichnet. Häufig ist es bei den «Integrationskämpfern» zu beobachten, die den Eintritt in die Erwerbsarbeit anstreben – und somit dieselben Ziele verfolgen wie ihre Betreuerinnen und Betreuer auf dem Sozialdienst.

Eine Sozialarbeiterin erklärt explizit, dass sie sich Klientinnen und Klienten «herauspickt», die motiviert sind, über verhältnismässig viele Ressourcen verfügen und gute Zukunftsperspektiven haben. Im Rahmen dieses Interaktionsmusters geht die Unterstützung über die materielle Hilfe hinaus. Die Sozial-

arbeitenden gehen auf die Vorstellungen der Betroffenen ein, suchen nach individuellen Lösungen und unterstützen sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten.

Die Klientinnen und Klienten sind ihrerseits aktiv: Sie informieren die Sozialarbeitenden über ihre aktuelle Situation, bringen Ideen ein und begeben sich selbständig auf Stellensuche. Weil sie die «Spielregeln» der Sozialhilfe «einhalten», werden ihnen auch gewisse Freiheiten gewährt (z.B. individuell angepasste Beschäftigung, Vorschüsse, Ferien mit den Kindern). Dies weist darauf hin, dass hier weniger von Spannungsfeldern und eher von Spielräumen zu sprechen ist: Die Kommunikation verläuft auf Augenhöhe, von Seiten der Sozialarbeitenden braucht es kaum Kontrolle, und die Unterstützung ist individualisiert.

Vernachlässigen und aushalten

Wie das vierte Interaktionsmuster zeigt, ist es aber ebenso möglich, dass sich die Sozialarbeitenden und die Klientinnen und Klienten zurückziehen und den wechselseitigen Kontakt vermeiden.

Mit «vernachlässigen» ist gemeint, dass die Sozialarbeitenden die Unterstützung minimieren und ihre Ressourcen zugunsten anderer Klientinnen und Klienten einsetzen. Den Betroffenen bleibt dabei nicht viel anderes übrig, als diese Behandlung zu akzeptieren und «auszuhalten». Dem gegenseitigen Rückzug gehen häufig Konflikte und gescheiterte Unterstützungsversuche voraus. Entsprechend tritt dieses Interaktionsmuster vermehrt beim Kliententypus der «Eigenwilligen» auf. Bei Klientinnen und Klienten also, die einen Lebensentwurf verfolgen, der von der gesellschaftlichen Norm und den Erwartungen der Sozialhilfe abweicht. Die geringe Intensität äußert sich sowohl im Handeln der Sozialarbeitenden als auch im Handeln der Klientinnen und Klienten. Die Sozialarbeitenden reduzieren ihre Hilfeleistungen auf die monatlichen Geldauszahlungen und sind nur noch schwer erreichbar.

Fallbeispiel Herr A.

Diese Entwicklungen sind auch im Unterstützungsprozess von Herrn A. zu beobachten. Nach einer gewissen Zeit wird ihm eine neue Sozialarbeiterin zugeteilt, die sich stärker an den gesetzlichen Richtlinien orientiert. Sie bezieht sich auf das Attest der IV, das ihn als vollständig arbeitsfähig einstuft, und treibt die Arbeitsintegration voran. Herr A. kann dieses Vorgehen nicht verstehen. Er fühlt sich «gestresst», «unter Druck gesetzt»: «Ja, ich brauche keinen Druck, ich bin invalid. Es geht mir überhaupt nicht gut (aufgebrachter Tonfall). Wollen Sie mit meinem Psychiater reden? Ich wünsche mir weniger Druck, weniger Drohungen. Und sie soll weniger Polizei spielen als bisher.»

Herr A. sieht sich auf Grund der Forderungen und Sanktionen, die gegen ihn ausgesprochen wurden, diskriminiert. Er verweigert sich zunehmend der Zusammenarbeit und leistet meist passiven Widerstand.

Da sie ihre Ressourcen und ihre Energie bei anderen Klientinnen und Klienten einsetzen, fühlen sich die betroffenen Personen «vernachlässigt». Sie beklagen sich darüber, dass ihre Bedürfnisse nicht wahrgenommen werden und wichtige Pendenzen nicht erledigt werden. Angesichts der ungleich tieferen Machtposition ist es ihnen jedoch meist nicht möglich, auf die Interaktionen Einfluss zu nehmen. Sie geben an, dass sie sich mit der «trockenen», «gefühllosen Administrierung» zunehmend abfinden.



Aufbauen und sich einlassen

Das fünfte Interaktionsmuster ist von einer starken Klientenorientierung gekennzeichnet. Typisch ist es für Beratungsangebote, die sich an Klientinnen und Klienten mit Mehrfachproblematik richten. Zu den Betroffenen zählen in erster Linie die «Alltagskämpfer». Bei ihnen ist eine umgehende Integration in die Erwerbsarbeit wenig sinnvoll und realistisch.

Das Interaktionsmuster «aufbauen und sich einlassen» beschreibt eine intensive, kontinuierliche und ganzheitliche Unterstützung, die einen «weiten Bogen» spannt. Nach einer umfassenden Situationsanalyse wird auf die Stabilisierung mehrerer Lebensbereiche und die Entwicklung von Kompetenzen hingearbeitet. Die Sozialarbeitenden bringen neue Ideen ein, zeigen Lösungswege auf und versuchen die Betroffenen aus ihren schwierigen Situationen herauszuführen. Der Aufbau erfolgt zudem über die Zusammenarbeit mit dem Unterstützungssystem. Die Betroffenen werden an externe Fachkräfte vermittelt und bei Bedarf auch zu gemeinsamen Treffen begleitet.

Aufgrund der Mehrfachproblematik und der eingeschränkten Handlungsfähigkeit können sich die betroffenen Klientinnen und Klienten nicht selbst

ständig aus ihrer Situation befreien. Deswegen ist ihr Handeln zunächst als «sich einlassen» zu bezeichnen. Dadurch, dass die Sozialarbeitenden bei den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten ansetzen, wird die Basis für eine Vertrauensbeziehung gelegt. Die Betroffenen öffnen sich, erzählen ihre Lebensgeschichte und sprechen auch sehr persönliche Themen an. Zudem versuchen sie «Vorschläge» und «Tipps» umzusetzen und die vermittelten Unterstützungsangebote wahrzunehmen.

Wird das Interaktionsmuster «aufbauen und sich einlassen» in den Spannungsfeldern der Sozialhilfe verortet, fällt auf, dass eine hohe Kongruenz der Erwartungen besteht, dass Hilfe stärker gewichtet wird als Kontrolle und dass diese Hilfe in hohem Masse individualisiert ist.

Fallbeispiel Herr A.

Nach einer längeren Phase des «Forderns und Sichwidersetzens» wird Herr A. in ein zusätzliches Beratungsangebot vermittelt. Dort orientiert sich die Sozialarbeiterin bewusst an seinen Bedürfnissen. Aus dem folgenden Zitat geht hervor, dass sie ihn in mehreren Lebensbereichen unterstützt und er sich auf diese Hilfe auch einlässt:

«Sie hilft einem wirklich, oder. Sie hat mit den Leuten vom betreuten Wohnen geredet, so dass ich es bekommen habe. Sie redet auch mit dem Arzt und dem Psychiater. Und mit dem Beschäftigungsprogramm, das ich jetzt mache [...] Wegen meiner Verletzung darf ich nicht längere Zeit sitzen. [...] und sie hat gesagt, dass er mit der Stelle reden wird. Dass sie mir eine Arbeit geben, bei welcher man die Position wechseln kann.»

Folgerungen zu Interaktionen in der Sozialhilfe

Die fünf vorgestellten Interaktionsmuster beschreiben das Sozialhilfegeschehen. Mit ihnen lässt sich aufzeigen, wie wirkungsvolle Unterstützungsprozesse gestaltet werden können, welche Handlungsweisen zu Blockaden führen und wie sich diese wieder auflösen lassen.

Auf der Interaktionsebene geschieht in der Sozialhilfe Entscheidendes: Je nachdem wie die fallführenden Fachleute der Sozialen Arbeit die Phasen des Sozialhilfeprozesses ausgestalten, und je nachdem wie die Klientinnen und Klienten sich einbringen und mithalten, nehmen die Interaktionen unterschiedliche Gestalt an. Welche der dargestellten Interaktionsmuster kennzeichnend sind, hängt von der Ausgangslage der Klientinnen und Klienten ab: Für Sozialhilfebeziehende mit geringen Ressourcen und gesundheitlichen Beeinträchtigungen ist es bedeutend schwieriger, auf die Anforderungen der Sozialhilfe einzugehen als für Klientinnen und Klienten, die sich dank einer vergleichsweise guten Ressourcenlage um die Integration in die Erwerbsarbeit bemühen und eventuell bereits in einem Beschäftigungsprogramm arbeiten.

Im Beispiel von Herrn A. erzielt die Sozialhilfe rasch eine positive Wirkung, da sie ihm zu Beginn die materielle Existenz sichern kann. Nach einer kurzen Zeit verlangt die Sozialarbeiterin von Herrn A., er müsse sich um Arbeit bemühen. Das Ziel der finanziellen Eigenständigkeit wird jedoch verfolgt, ohne die Ressourcen- und Defizitelage des Klienten genau abzuklären. Das Ergebnis ist eine Phase des Stillstands im Sozialhilfeverlauf von Herrn A., geprägt durch das Muster des Forderns der Sozialarbeiterin und des Sichwidersetzens des Klienten. Erst als im Setting einer umfassenden Abklärung das Muster «aufbauen und sich einlassen» zu spielen beginnt, kommt wieder Bewegung in den Sozialhilfeverlauf von Herrn A.

Hintergrund der Studie

Ausgangspunkt der Studie sind verschiedene Entwicklungen in der Sozialhilfe seit Beginn der 1990er-Jahre. Auf der einen Seite hat die öffentliche Sozialhilfe als letztes Netz der sozialen Sicherung in der Schweiz stark an Bedeutung gewonnen, was sich in angestiegenen Sozialhilfequoten und Sozialhilfekosten äussert (Bundesamt für Statistik 2013). Dies hat zu einem erhöhten Kostendruck geführt, der infolge des negativen Sozialhilfediskurses in den Boulevardmedien weiter verstärkt wurde. Auf der anderen Seite sind im gesetzlichen Auftrag weitere Ziele zur Verbesserung der Situation der Betroffenen verankert. Dazu gehören neben der materiellen Existenzsicherung auch die Verhinderung von Ausgrenzung und die Förderung der sozialen und beruflichen Integration sowie die Hilfe zur Selbsthilfe.

Trotz dieses Spannungsfelds wurden die konkreten Inhalte der Unterstützung und die Wirkungen der angewandten Massnahmen bisher kaum erforscht. Der Fachbereich Soziale Arbeit widmete sich in den Jahren 2009–2012 dieser Forschungslücke. In einer qualitativen Untersuchung wurde eine Typologie der Fallverläufe von Sozialhilfeklientinnen und -klienten, der sogenannten Klientenkarrieren, entwickelt (vgl. Kasten zur Methodik der Studie). Diese beschreibt die Interventionen, Verlaufsphasen und Wirkungen der Unterstützungen und berücksichtigt dabei den Einfluss von soziodemographischen und lebensweltlichen Merkmalen der Klientinnen und Klienten. Ziel der Untersuchung ist es, das Geschehen in der Sozialhilfe detailliert zu beschreiben. Auf dieser Basis kann die Studie Wissen zur Verfügung stellen, das einerseits für die Entwicklung von Beratungsangeboten genutzt werden kann, und den Fachkräften andererseits Impulse für ihre alltägliche Praxis geben kann.

Folgerungen für die Fallarbeit

Für die Fallarbeit lassen sich aus diesen Beobachtungen erste Folgerungen ableiten. Die Ergebnisse zeigen zunächst auf, dass die Sozialarbeitenden in Spannungsfeldern und Spielräumen agieren. In ihrer täglichen Praxis werden sie mit Erwartungen verschiedener Parteien konfrontiert. Die Unterschiedlichkeit der Interaktionsmuster weist darauf hin, dass es den Sozialarbeitenden unterschiedlich gut gelingt, diese Erwartungen zu vereinbaren. Um den Unterstützungsprozess in Bewegung zu halten und Blockaden zu vermeiden, ist es unbedingt nötig, dass sie ihr Handeln genau abwägen und auf die Ressourcenlage der Betroffenen ausrichten. Beim Typus der «Eigenwilligen» beispielsweise führt ein vehementes Einfordern der gesellschaftlichen Erwartungen und gesetzlichen Richtlinien oft zu Blockierungen. Die betreffenden Klientinnen und Klienten haben einen abweichenden Lebensentwurf entwickelt, den sie so schnell nicht wieder aufgeben wollen. Letztlich ist es eine gesellschaftliche Frage, ob und wie lange die Existenz dieser Personen gesichert werden soll. Auf der Fallebene ist die Arbeit mit dieser Klientel besonders anspruchsvoll. In den Gesprächen müssen die Sozialarbeitenden aufmerksam sein und Anknüpfungspunkte finden. Auch bei den «Alltagskämpfern» ist eine einseitige Orientierung an den Richtlinien wenig erfolgversprechend. Bei ihnen besteht das Hauptproblem darin, dass sie den Forderungen aus gesundheitlichen Gründen nicht nachkommen können. Eine Stabilisierung der Situation muss hier der erste Schritt sein.

Auf konzeptueller Ebene bedeutet dies, dass die Sozialhilfe ihr Angebot differenziert auf die unterschiedlichen Bedarfslagen ausrichten müsste. Viele Klientinnen und Klienten benötigen nebst der materiellen Unterstützung eine passende Unterstützung aus den Bereichen Medizin/Therapie sowie ev. der Arbeitsagogik, Wohnhilfe, Schuldensanierung oder auch des Kindes- und Erwachsenenschutzes. Hier – das zeigen die Studienergebnisse – fehlt es oftmals an einer koordinierenden Fallführung. In anderen Fällen reicht ein administratives Verfahren, mit dem die Leistungsansprüche berechnet und die Integrationsbemühungen des Klienten kontrolliert werden.

Viele Verantwortliche sind sich bewusst, dass angesichts der grossen Zahl der Sozialhilfebeziehenden in mehrfachproblematischen Lebenslagen eine weitere Differenzierung und ein Ausbau der Sozialhilfeangebote notwendig wären. Dem steht der Kostendruck entgegen – und ein insbesondere in den Boulevardmedien getriebener negativer Sozialhilfediskurs, der die Renitenz einer Minderheit der Sozialhilfeklientel thematisiert und nicht die grosse Anzahl Klientinnen und Klienten, die keinen Weg aus ihrer mehrfach problematischen Lebenssituation finden. Die Sozialhilfe befindet sich hier in einem Dilemma: Sie steht unter Kostendruck und öffentlichem medialem Druck. Gleichzeitig ist sie nicht erfolgsverwöhnt.

Die hier vorgestellten Studienergebnisse zeigen, dass bei einem grossen Teil der Klientel positive Wirkungen erst mit differenzierter, intensiver Unterstützung erreicht werden können.

Der Beitrag zum Thema Wirkungen der Sozialhilfe folgt in der nächsten «impuls»-Ausgabe (erscheint im Januar 2014).

Literatur:

- Bundesamt für Statistik (2013): Nettoausgaben für Sozialhilfe pro Empfänger/in nach Kanton, 2005–2010. Zugriff am 27.2.2013 auf www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/13/03/03/dos/04.html#parsys_27382
- Glaser, Barney G. and Strauss, Anselm L. (1998): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. (Englische Originalausgabe 1967). Bern: Verlag Hans Huber.
- Haller, Dieter (2000): Grounded Theory in der Pflegeforschung und anderen Anwendungsfeldern. Bern: Verlag Hans Huber.
- Weber, Max (1988): Gesammelte Aufsätze zur Wissenschaftslehre, herausgegeben von Johannes Winckelmann, Tübingen: J. C. Mohr (Paul Siebeck).

Methodik der Studie

Den Kern der Studie «Interventionen und Wirkungen der Sozialhilfe» bilden 33 Fallstudien zu den Karrieren von Klientinnen und Klienten aus den Regionen Bern, Basel, Zürich und Ostschweiz. Die Ergebnisse der Analysen wurden zu einer Typologie verdichtet, welche die Lebenslage der Klientinnen und Klienten, den Interaktionsprozess und die Wirkungen abbildet. Auch die in diesem Artikel vorgestellten Interaktionsmuster sind als Typen zu verstehen. Sie fassen die in den Daten regelmässig festgestellten Einzelereignisse zu gedanklichen Figuren zusammen. Nach Max Weber (1988) ist ein Idealtypus «[...] keine Darstellung des Wirklichen, aber er will der Darstellung eindeutige Ausdrucksmittel verleihen.» Zur Erarbeitung der Kliententypologie wurden pro Fall drei Quellen genutzt: Daten zu soziodemographischen Merkmalen der Klientinnen und Klienten und zu chronologischen Merkmalen des Fallverlaufs, die Informationen aus einem halbstandardisierten Interview mit den fallführenden Fachpersonen sowie die Informationen aus einem umfassenden, qualitativen Interview mit den Betroffenen. Die Datenanalyse und die parallel laufende Entwicklung der Typologie erfolgten mit den Analyseverfahren der Grounded Theory (Glaser & Strauss 1998 und Haller 2000).