



Kurzfassung der Ergebnisse zum BFH-Projekt „Sozialhilfepraxis“

1. Einleitung

In der explorativen Studie „Sozialhilfepraxis“ des Fachbereichs Soziale Arbeit der Berner Fachhochschule wurden im Arbeitsfeld der Sozialhilfe anhand von zwölf Einzelfallinterpretationen¹ sozialarbeiterische Fallbearbeitungen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen im Kanton Bern untersucht.

Die Fragestellungen lauten:

1. Wie gehen SozialarbeiterInnen in der Sozialhilfe bei der Fallbearbeitung vor?
2. Wie unterscheiden sich die Vorgehensweisen bei der Fallbearbeitung?
3. Was sind förderliche und hinderliche Vorgehensweisen bei der Fallbearbeitung bezüglich Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiterin und Klientin und Ergebnis der Fallbearbeitung?
4. Kontextanalyse: Welches sind Rahmenbedingungen sozialarbeiterischer Praxis in der Sozialhilfe? Welche Vorstellungen zur sozialarbeiterischen Tätigkeit und welches Klientenbild wird durch die rechtlichen Grundlagen vermittelt?
5. Zum Verhältnis von Sozialhilferecht und sozialarbeiterischer Praxis: Wie werden professionelle und administrative Handlungsformen gewichtet und wie wird das prinzipiell asymmetrische Verhältnis zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn gestaltet?

Mit der Studie wurden verschiedene Ziele verfolgt: Die Beschreibung und Analyse von Fallbearbeitungen, die Bildung einer Typologie zur Erfassung von unterschiedlichen Vorgehensweisen und Bildung von Hypothesen zu förderlichen und hinderlichen Vorgehensweisen. Zudem sollten ausgewählte Aspekte des Kontexts, insbesondere die gesetzlichen Grundlagen, analysiert werden und mit der sozialarbeiterischen Praxis in Bezug gesetzt werden.

¹ Erhoben wurden 24 Fälle, extensiv interpretiert deren zwölf.



Da die Studie deskriptive und explorative Ziele verfolgt, wurde ein qualitativer Forschungszugang gewählt. Zur Bearbeitung der Forschungsfragen wurden bei der Datenerhebung verschiedene Methoden eingesetzt:

- **Gruppendiskussion:** In SozialarbeiterInnenteams wurde gemeinsam ein Fall – d.h. eine Fallbearbeitung - besprochen und zwar mit folgendem Ablauf: Narrativer Input einer SozialarbeiterIn, Rückfragen aus dem Team, Diskussionsphase.
- **Leitfadeninterviews:** Mit KlientInnen wurden Interviews zu ihrer Situation und Einschätzung der sozialarbeiterischen Vorgehensweise durchgeführt
- **„Dokumentenanalyse“:** Zur Erfassung von Rahmenbedingungen und gesetzlichen Grundlagen zur Sozialhilfepraxis

Insgesamt wurden 24 Gruppendiskussionen geführt und 14 KlientInnen konnten befragt werden. Zu reflektieren ist, dass kein direkter Zugang zu den Fallbearbeitungen bestand und Erzählungen – subjektive Rekonstruktionen von Fallbearbeitungen – Gegenstand der Analyse waren.

Bei der Auswertung lagen als Datenmaterial zu den sozialarbeiterischen Fallbearbeitungen Gruppendiskussionen und Klienteninterviews vor. Im Zentrum der Analyse standen die Erzählungen und Aussagen der fallführenden SozialarbeiterInnen. Die Klienteninterviews wurden als ergänzende Information beigezogen. Der Diskussionsteil wurde als Kontextinformation und Mittel zur Kontrastierung der Aussagen der fallführenden SozialarbeiterInnen genutzt. Zur Interpretation der Fallbearbeitungen wurde auf die Methode der „kasuistische Interpretation“ nach M. Heiner zurückgegriffen. Bei dieser Methode stehen Einzelfallinterpretationen im Vordergrund, die für thematische und typologische Quervergleiche genutzt werden.

Zur Erfassung des Kontexts wurden Dokumente wie Gesetze, Verordnungen, Debatten im Grossen Rat u.a. einer Inhaltsanalyse unterzogen, die in Orientierung an P. Mayring (2000) durchgeführt wurde. Mit dieser Inhaltsanalyse konnten wichtige Rahmenbedingungen deskriptiv erfasst werden.

Theoretischer Hintergrund der Untersuchung bildet das Rahmenmodell professionellen Handelns und Kompetenzverständnis von Maja Heiner (2004). Heiner benennt in ihrem Modell Anforderungen an das professionelle Handeln in der Sozialen Arbeit und damit Kriterien für eine einzelfallbezogene Beurteilung beruflichen Handelns. Dieses Modell bildet die normative Folie der Untersuchung.



2. Zentrale Ergebnisse zu den sozialarbeiterischen Fallbearbeitungen

2.1 Typologie von Fallbearbeitungen

Anhand von Einzelfallinterpretationen wurde eine Typologie von Fallbearbeitungen gebildet. Die vier konstruierten Typen beziehen sich auf die sozialarbeiterische Vorgehensweise bei der Fallbearbeitung. Die Merkmale der Typologie sind der dominante Interaktionsmodus und das Ausmass an Einflussnahme der SozialarbeiterIn auf die KlientIn. Der Interaktionsmodus wird verstanden als Art und Weise, wie sich das auf den Klienten bezogene Handeln der SozialarbeiterIn charakterisieren lässt. Unterschieden wird idealtypisch zwischen Verwaltungshandeln² und Beratungshandeln³. Unter dem Ausmass an Einflussnahme wird verstanden, wie stark die SozialarbeiterIn den Willen, die Einstellungen oder das Verhalten der KlientIn aufgrund ihrer Vorstellungen oder institutionellen Vorgaben zu beeinflussen und damit zu verändern versucht bzw. dies effektiv tut. Das Ausmass der Einflussnahme kann hoch oder tief ausfallen und bewegt sich auf einem Kontinuum zwischen den Polen Fremd- und Selbstbestimmung der KlientIn. Aufgrund dieser beiden Merkmale mit je zwei Ausprägungen konnten vier Typen konstruiert werden. Die gebildeten Typen sind keine „Realtypen“, sondern Idealtypen. Das heisst, dass sie Konstrukte sind, die wesentliche Aspekte überzeichnen und nicht unbedingt zu erwarten ist, dass sie genau so auftreten.

Typologie von Fallbearbeitungen

		Ausmass an Einflussnahme der SozialarbeiterIn	
		Tief = Selbstbestimmung der KlientIn	Hoch = Fremdbestimmung der KlientIn
Interaktionsmodus	Dominanz von Verwaltungshandeln	Dienstleistungsmodell (6 Fälle)	Sanktionsmodell (7 Fälle)
	Dominanz von Beratungshandeln	Passungsmodell (9 Fälle)	Fürsorgemodell (2 Fälle)

In der obigen Darstellung ist in den Klammern ersichtlich mit welcher Häufigkeit die einzelnen Typen auftraten⁴. Da es sich um keine Zufallsstichprobe⁵ handelt, sind keine Rückschlüsse zur Häufigkeit der einzelnen Fallbearbeitungstypen in der Praxis möglich. Auffallend ist, dass dem Fürsorgemodell deutlich weniger Fallbearbeitungen zugeordnet wurden als den anderen Typen. Ein solches Vorgehen entspricht möglicherweise nicht dem Bild einer „modernen“ Sozialhilfe. Innerhalb der Stichprobe fanden sich keine eindeutigen Tendenzen, dass auf einem bestimmten Sozialdienst – es wurden sechs Sozialdienste einbezogen - „nur“ nach einem Typ vorgegangen wird: Das Passungs- und Sanktionsmodell wurde auf allen Sozialdiensten vorgefunden, das Dienstleistungsmodell trat bei vier und das Fürsorgemodell bei zwei Sozialdiensten auf. Auf der folgenden Seite wird übersichtsartig dargestellt, wie sich die Typen unterscheiden.

² Verwaltungshandeln zeichnet sich aus durch Formalisierung („strenge Form“, Befolgung von bürokratischen Regeln), starker Orientierung an gesetzlichen Normen, Routinisierung und Aktenmässigkeit bzw. Schriftlichkeit. Die Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn ist distanziert und sachlich, mögliche Themen der Fallbearbeitung sind primär Finanzen, Arbeit und rechtliche Fragen.

³ Beratungshandeln wird verstanden als sozialarbeiterisches Handeln. Merkmale professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit sind u.a. die Berücksichtigung der Lebenssituation, die Notwendigkeit individuumsbezogener Fallanalysen und Fallbearbeitungen und die Kompetenzerweiterung im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe als Ziel.

⁴ Entscheidend für die Zuordnung war welche Vorgehensweise insgesamt dominant war. Bei drei Fällen zeichnete sich ein deutlicher Wechsel in der Vorgehensweise ab. Weiter wurden drei Fälle als „Grenzfälle“ eingestuft, da deutliche Züge eines anderen Typs erkennbar waren.

⁵ Die SozialarbeiterInnen wurden gebeten Fallbearbeitungen vorzustellen, bei denen sie ihr Vorgehen entweder besonders erfolgreich oder unerfolgreich einstufen.



Übersicht zu den Typen entlang ausgewählter Kriterien

	Dienstleistungsmodell	Passungsmodell	Sanktionsmodell	Fürsorgemodell
Diagnose und Klientenbild	Administrative Diagnose Ressourcenorientiertes oder defizitbezogenes Klientenbild	Fachliche Diagnose Ressourcenorientiertes Klientenbild	Administrative Diagnose Defizitbezogenes Klientenbild	Eher fachliche Diagnose Hilfsbedürftigkeit des Klienten
Ziele/Fokus der Fallbearbeitung	Erwerbsorientierung	Personenorientierung	Erwerbsorientierung	Erwerbs- und Personenorientierung
Vorgehen	Starres Vorgehen, bei Scheitern: laissez-faire	Flexibles Vorgehen	Starres Vorgehen, bei Scheitern: Sanktionen und laissez-faire	Eher flexibles Vorgehen, bei Scheitern: drohender Rückzug
Beziehungsgestaltung	Aufgabenorientierung: Sachlich-nüchterne Beziehung Eher Symmetrie	Beziehungsorientierung: Vertrauensbeziehung Symmetrie	Aufgabenorientierung: Distanzierte Beziehung Asymmetrie	Beziehungsorientierung: Übertragung- Gegenübertragung Asymmetrie
Stimulation von Veränderung	Zurückhaltung: Vernetzung	Eher Zurückhaltung: Beratung/Begleitung	Einflussnahme: Forderungen, bei Schwierigkeiten: Drohungen, Sanktionen	Einflussnahme: Überzeugung, subtile Beeinflussung
Einschätzung der Fallbearbeitung	Ergebnisorientierung	Prozessorientierung	Ergebnisorientierung	Prozess- und Ergebnisorientierung

2.2 Vorstellung der vier Typen

Nachdem die Unterschiede zwischen den verschiedenen Typen auf den vorhergehenden Seite anhand der Merkmale der Typologie und ausgewählten Kriterien überblicksartig dargestellt wurden, werden die vier Typen nun einzelnen charakterisiert. Zu erwähnen ist an dieser Stelle, dass bei den KlientInnen durchwegs nicht nur materielle Probleme vorlagen.

Dienstleistungsmodell

Das Dienstleistungsmodell zeichnet sich aus durch eine hohe Bedeutung von Verwaltungshandeln und Routinen. Das Vorgehen ist damit relativ starr und standardisiert, auf die spezifische Situation und die Bedürfnisse der KlientInnen wird nur beschränkt eingegangen. Können oder wollen die KlientInnen die Angebote nicht nutzen, weil sie über- oder unterfordert sind oder ihre Interessen nicht genügend berücksichtigt werden, führt dies nicht zu Sanktionen, jedoch zu einer Vernachlässigung der Beratungstätigkeit. Wenn das standardisierte Vorgehen nicht erfolgreich ist, erscheinen weitere Bemühungen bzw. „Investitionen“ als nicht sinnvoll. Eine Revision der Ziele oder Vorgehensweise wird dann nicht in Betracht gezogen.

Die Einflussnahme der SozialarbeiterIn auf die KlientIn ist entweder tief, weil keine grosse Einflussnahme nötig ist („einfacher Fall“) und die KlientIn als ernstzunehmende Person betrachtet wird oder aber der KlientIn wenig Interesse entgegengebracht wird („laissez-faire“). Den KlientInnen werden Angebote bzw. Wahlmöglichkeiten eröffnet, die sie annehmen oder ablehnen können. Die Einflussnahme der SozialarbeiterIn ist eher tief, weil die KlientInnen als autonome und damit selbstverantwortliche Personen betrachtet werden, über die nicht fremdbestimmt werden soll. Aufgrund der Selbstbestimmung der Klienten interveniert die SozialarbeiterIn bei möglicher Selbst- oder Fremdgefährdung nicht, ebenso bei einer dauerhaften Wohnsituation, die nach allgemeinen Vorstellungen kaum menschenwürdig sein dürfte. Es wird in solchen Situationen nicht frühzeitig interveniert, sondern erst, wenn andere Stellen wie die Polizei oder Ärzte Gefährdungsmeldungen einreichen. Die KlientInnen haben relativ viele Freiheiten, werden aber nur begrenzt unterstützt.

Wird das sozialarbeiterische Vorgehen als gescheitert eingestuft, werden die KlientInnen als „hoffnungslos“ oder „nicht motiviert“ etikettiert. Damit wird ihnen der Grund für den ausbleibenden Erfolg der sozialarbeiterischen Interventionen zugeschrieben. Wird das Vorgehen hingegen als erfolgreich oder zumindest nicht gescheitert eingestuft, werden bei den KlientInnen auch Ressourcen gesehen, die aber nicht immer eingehend exploriert und als Ansatzpunkt für Interventionen genutzt werden.

Die Beziehung wird eher symmetrisch gehandhabt. Motivations- und Beziehungsarbeit haben keinen hohen Stellenwert, es entsteht keine Vertrauensbeziehung. Die Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn ist eine sachlich-nüchterne Experten-Klient-Beziehung.

Der Fokus der Fallbearbeitung liegt neben der materiellen Existenzsicherung klar auf der Integration in den ersten oder zweiten Arbeitsmarkt oder auf der Erschliessung von Sozialversicherungsleistungen. Die Zielsetzungen werden mit starker Orientierung an der Institution festgelegt, eventuell werden sie sogar standardmässig übernommen. Die materielle Unterstützung, rechtlich-finanzielle Fragen sowie Erwerbsintegration sind zentral und bestimmen die Diagnose bzw. Situationseinschätzung. Ernsthafte gesundheitliche oder soziale Schwierigkeiten oder biographische Krisen der KlientInnen sind nicht Gegenstand der Fallbearbeitung und werden bei der „Diagnose“ wenig berücksichtigt.



Zur Stimulation von Veränderung hat die Vermittlung der KlientInnen an Projekte zur beruflichen Integration eine hohe Bedeutung. Die Vernetzung erfolgt dabei routinisiert. Bei der Nutzung der Angebote werden die KlientInnen nicht unterstützt.

Die Einschätzung der Fallbearbeitung erfolgt ergebnisorientiert: Ist weder eine Integration in den Arbeitsmarkt noch in eine Sozialversicherung möglich, wird sie unabhängig von möglichen positiven Entwicklungen in anderen Lebensbereichen als negativ eingeschätzt. Gelingt eine berufliche Integration nicht, konzentriert sich die Fallbearbeitung auf die Sicherung der materiellen Existenz. Beratungsgespräche werden nur noch in grossen Intervallen (1-2 Mal pro Jahr) vereinbart und fokussieren auf Budgetfragen.

Sanktionsmodell

Das Sanktionsmodell zeichnet sich aus durch eine hohe Bedeutung von Verwaltungshandeln und Routinen gegenüber individuumszugeschnittenen Interventionen – diesen Aspekt teilt es mit dem Dienstleistungsmodell. Zur Förderung von Veränderung ist die Vernetzung der KlientInnen mit Angeboten zur beruflichen oder sozialen Integration von Bedeutung. Die KlientInnen werden von der SozialarbeiterIn quasi routinemässig bei solchen Projekten angemeldet und bei deren Nutzung kaum unterstützt. Treten Schwierigkeiten in Form von Absenzen oder Kooperationsproblemen bzw. Verweigerung auf, werden Sanktionen zur Beeinflussung des Verhaltens der KlientInnen eingesetzt, was ein Unterschied zum Dienstleistungsmodell darstellt.

Typisch für das Sanktionsmodell ist weiter eine hohe Einflussnahme der SozialarbeiterIn: Die KlientInnen werden fremdbestimmt, die SozialarbeiterIn legt die Ziele einseitig mit Orientierung an institutionellen Vorgaben fest, es kommt nicht zu einer Aushandlung der Ziele und Vorgehensweise. Die Bedürfnisse, Interessen und Fähigkeiten der KlientInnen werden in der Fallbearbeitung wenig berücksichtigt.

Verweigern sich die KlientInnen, da sie sich in ihrer Autonomie eingeschränkt fühlen, die beschlossenen Massnahmen für sie subjektiv nicht sinnvoll sind oder eine Unter- oder Überforderung darstellen, versucht sich die SozialarbeiterIn über Drohungen, Weisungen oder Sanktionen durchzusetzen. Dabei kann es auch vorkommen, dass sozialhilferechtliche Richtlinien zu Ungunsten der KlientIn ausgelegt und damit möglicherweise unterschritten werden. Es wird versucht die KlientInnen über Druck und Geld (d.h. finanzielle Kürzungen oder auch Anreize) zu steuern. Die Sanktionen und Weisungen sind mit einem hohen administrativen Aufwand verbunden und führen als isolierte Massnahmen zu einer Formalisierung von Konflikten. Kooperationsprobleme werden nicht sorgfältig auf ihre Gründe hin analysiert und führen nicht zu einer Revision der Vorgehensweise. Die Strategie lautet „immer-weiter-so“ und „mehr-von-demselben“ und ist damit starr. Die KlientInnen werden sozusagen in eine Ecke gedrängt.

Die KlientInnen erscheinen als Objekte sozialarbeiterischer Einwirkung und haben nicht den Status von Ko-ProduzentInnen, insofern trägt dieses Modell expertokratische Züge. Die Beziehung wird distanziert und stark asymmetrisch gestaltet und hat den Charakter eines Rechtsverhältnisses. Die Machtposition der SozialarbeiterIn beruht auf ihren Entscheidungsbefugnissen, die ihr qua Gesetz zustehen. Haben die KlientInnen Angebote nicht genutzt und ist das Sanktionspotential ausgeschöpft, werden von den SozialarbeiterInnen keine weiteren Möglichkeiten zur Förderung der beruflichen Integration gesehen. Sie ziehen sich resigniert aus der Fallbearbeitung zurück und beschränken sich auf die materielle Existenzsicherung.

Die Analyse der Problemsituation der KlientIn sowie von Blockaden der Fallbearbeitung ist schwach ausgeprägt: Die eigentliche Problematik der KlientIn oder Ursache für deren Verweigerung bleibt oft unklar und diffus. In solchen Situationen wird eine Situationsabklärung als eigenständiger Arbeitsschritt nicht in Betracht gezogen. So bleibt bei der SozialarbeiterIn Unsicherheit, ob die KlientIn „nicht will“ (fehlende



Motivation oder Veränderungsbereitschaft) oder nicht kann, weil eine noch nicht erfasste bzw. diffuse Problematik vorliegt.

Das Klientenbild ist defizitbezogen, Ressourcen der KlientInnen, die Ansatzpunkte für Interventionen bieten könnten, werden nicht gesehen und genutzt. Die Klienten werden beim Scheitern der Vorgehensweise „negativ“ etikettiert („nicht motiviert“, „Betrüger“, „faul“), was dem Selbstschutz der SozialarbeiterIn dient. Die „Diagnose“ orientiert sich an rechtlich-finanziellen Fragen und der Erwerbsintegration, womit wesentliche Probleme wie psychische Problematiken, Sucht oder biographische Krisen weg- bzw. umdefiniert werden. Bei allen diesem Typ zugeordneten Fallbearbeitungen lagen bei den KlientInnen psychische Probleme, Sucht oder biographische Krisen vor, die entweder nicht erkannt oder zumindest nicht durch Unterstützungsangebote adäquat angegangen wurden.

Die Fallbearbeitung fokussiert sich auf die Themen Arbeit und Existenzsicherung. Die Integration in den Arbeitsmarkt oder in ein Projekt zur Berufsintegration wird als primäres Ziel angestrebt, sofern eine Erschliessung von Sozialversicherungsleistungen nicht möglich ist. Fähigkeiten und Interessen der KlientInnen werden in der Fallbearbeitung wenig berücksichtigt, diese würden häufig eine Flexibilisierung von routinemässigem Handeln nötig machen oder bedeuten, dass vom Ziel der Erwerbsintegration oder der finanziellen Unabhängigkeit vom Sozialdienst – zumindest vorläufig - abgesehen werden müsste. Mit den KlientInnen werden nicht gemeinsam realisierbare Perspektiven entwickelt und gesundheitliche Probleme oder biographische Krisen werden weitgehend ausgeklammert, zumal eine Vertrauensbeziehung als Grundlage für deren Thematisierung fehlt.

Die Einschätzung der Fallbearbeitung erfolgt bezogen auf die Ergebnisse und orientiert sich am Ziel der beruflichen Integration.

Fürsorgemodell

Beim Fürsorgemodell fällt die Einflussnahme der SozialarbeiterIn auf die KlientIn hoch aus. Sie erfolgt nicht wie beim Sanktionsmodell über offensichtliche Fremdbestimmung, Drohungen oder Sanktionen, sondern „subtil“ auf der Basis einer asymmetrischen Vertrauensbeziehung. Die Vorstellungen der SozialarbeiterIn sind bestimmend und müssen von der KlientIn übernommen werden. Dass das Ausmass an Einflussnahme hoch ist, zeigt sich daran, dass die Ziele von der Sozialarbeiterin festgelegt werden, allerdings versucht sie die KlientIn von diesen zu überzeugen und erwartet Gehorsam. Diese „Fremdbestimmung“ kann in der Interaktion teilweise kaschiert werden, indem beschränkte Verhandlungsspielräume eröffnet werden.

Beratungshandeln nimmt gegenüber Verwaltungshandeln einen bedeutenden Raum ein, was sich an der Art der „Diagnose“, dem Fokus der Fallbearbeitung und der Beziehungsorientierung zeigt. Im Gegensatz zum Passungsmodell finden sich jedoch bezüglich mehrerer Kriterien Mischformen, das Beratungshandeln ist beim Passungsmodell (folgt noch) stärker ausgeprägt.

Bei der Diagnose werden neben finanziellen und rechtlichen Fragen sowie dem Thema Arbeit Aspekte wie Gesundheit, psychische Befindlichkeit und soziale Beziehungen einbezogen, wobei jedoch das Thema Arbeit im Zentrum steht. Die KlientIn wird von der SozialarbeiterIn als hilfsbedürftige Person gesehen, die unterstützt werden muss. Die Betonung liegt damit eher auf Defiziten als auf Stärken der KlientInnen. Die KlientInnen erhalten von der SozialarbeiterIn z.B. bei der Stellen- oder Wohnungssuche Unterstützung oder werden auch einmal zu einer Beratungsstelle begleitet. Bei Schwierigkeiten in der Fallbearbeitung z.B. infolge Überforderung konkurrenziert die fachliche Einschätzung mit negativen Etikettierungen, indem der KlientIn fehlende Motivation unterstellt wird.



Der Fokus der Fallbearbeitung ist breit und bezieht sich auch auf andere Themen als Arbeit und Finanzen, z.B. familiäre Beziehungen, Gesundheit und soziale Kompetenzen, wobei das Ziel der Erwerbsintegration eine hohe Bedeutung hat. An diesem Ziel wird auch festgehalten, wenn die KlientIn aus gesundheitlichen Gründen nicht zu einer Erwerbstätigkeit in der Lage ist, insofern werden unter Umständen unrealistische Ziele formuliert. Dies ist durch die Institutionenorientierung der SozialarbeiterIn zu erklären, sie selber steht unter Druck die KlientIn von der Sozialhilfe abzulösen, auch wenn dies nicht immer realistisch ist.

Das Vorgehen der SozialarbeiterIn ist beschränkt flexibel und orientiert sich nur teilweise an der KlientIn, auch wenn die Beziehung zur KlientIn einen hohen Stellenwert hat. Die Beziehung zur KlientIn ist eine persönliche und basiert auf Vertrauen, Wohlwollen und Wärme. Die SozialarbeiterInnen inszenieren in Gesprächen ein informelles Klima und soziale Nähe. Der Kontakt zur SozialarbeiterIn ist für die KlientInnen bedeutsam und ersetzt teilweise fehlende unterstützende Beziehungen. Die Beziehung trägt stark asymmetrische Züge: Die SozialarbeiterIn rutscht dabei in eine Mutter- bzw. Vaterrolle und es kommt zu entsprechenden Übertragungen- und Gegenübertragungen oder die SozialarbeiterIn wird zumindest zu einer Autoritätsperson. Diese Rolle ermöglicht eine subtile Beeinflussung der KlientInnen. Offensichtlicher Druck kann jedoch ausgeübt werden, indem mit Beziehungsabbruch gedroht wird, wenn die KlientIn die Anweisungen der SozialarbeiterIn nicht befolgt bzw. dazu nicht in der Lage ist. Auf Sanktionen zur Beeinflussung des Verhaltens der KlientInnen wird weitgehend verzichtet, kommt es dennoch zur Anwendung werden sie durch Parallelhandlungen begleitet und erhalten damit eine „pädagogische“ Note.

Die Falleinschätzung erfolgt prozess- und ergebnisbezogen. Positive Entwicklungen z.B. in den Bereichen Gesundheit oder Verhalten werden durchaus gewürdigt, gibt es jedoch im Bereich der Erwerbsintegration keine Fortschritte, wird die Fallbearbeitung ambivalent eingeschätzt.

Passungsmodell

Das Passungsmodell zeichnet sich aus durch eine weitgehende Selbstbestimmung der KlientIn, wobei die SozialarbeiterIn nicht auf Einflussnahme verzichtet. Der Wille der KlientIn wird weitgehend respektiert, was jedoch Veränderungsvorschläge von Seiten der SozialarbeiterIn nicht ausschliesst.

Weiter zeichnet sich das Passungsmodell durch eine Dominanz von Beratungshandeln gegenüber Verwaltungshandeln aus. Das Vorgehen der SozialarbeiterIn ist prozesshaft, flexibel und orientiert sich an der Situation der KlientIn und weniger an Routinen und standardisierten Abläufen. Die KlientIn mit ihrer spezifischen Situation und ihren Bedürfnissen steht im Zentrum der Fallbearbeitung.

Bei der Diagnose werden neben finanziellen und rechtlichen Fragen sowie der Erwerbsintegration auch Themen wie Gesundheit, soziale Beziehungen, Erziehungsverhalten und Freizeit berücksichtigt. Es werden weder negative Etikettierungen („hoffnungsloser Fall“) noch Stereotypen („Süchteler“) verwendet. Das Klientenbild ist ressourcenorientiert, Fähigkeiten und Interessen der KlientInnen werden erkannt und als Ansatzpunkte für Interventionen genutzt. Auch bei Klienten in schwierigen Lebenssituationen werden Ressourcen entdeckt und ihre Anstrengungen gewürdigt. Dies beinhaltet auch „Umdeutungen“, so wird es als Ressource interpretiert, dass sich eine suchtkranke KlientIn während Jahren ohne institutionelle Vernetzung „durchgeschlagen“ hat. Probleme und Schwierigkeiten nicht-materieller Art werden dabei jedoch nicht unterschlagen, sondern erfasst. Die SozialarbeiterInnen erkennen die belastenden Lebensumstände der KlientInnen oder dass die Inanspruchnahme einer Beratung oder eines Integrationsprogramms auch mit Schwierigkeiten verbunden sein kann. Es ist bei ihnen Motivation, ein hohes Engagement, eine optimistische Grundhaltung und ein positives Menschenbild erkennbar.



Der Fokus der Fallbearbeitung und die Zielsetzungen sind breit und orientieren sich an der Lebenssituation der KlientIn, es findet keine Verengung auf die Themen Arbeit und Finanzen statt. Auf Basis einer Problem- und Ressourcenanalyse und Aushandlungen mit der KlientIn werden individuumsbezogen realistische Ziele formuliert.

Die individuumsspezifische Gestaltung der Vorgehensweise führt dazu, dass die KlientInnen weder über- noch unterfordert werden und es nicht zu „Blockaden“ in der Fallbearbeitung kommt oder diese zumindest schnell erkannt würden. Das Ausmass an Beratungshandeln wird laufend dem Bedarf der KlientIn angepasst: Kontakte können häufig sein (z.B. wöchentlich) und dabei auch spontan ohne Voranmeldung von der KlientIn initiiert werden oder in grossen Intervallen stattfinden, sofern bei der KlientIn nur eine finanzielle Problematik bei einer sonst stabilen Lebenssituation vorliegt.

Beim eigentlichen Verwaltungshandeln, das zur Existenzsicherung oder Finanzierung von Integrationsmassnahmen nötig ist, wird in bestimmten Situationen von routinisierten Vorgehensweisen abgewichen, gesetzliche Bestimmungen zu Gunsten der KlientIn ausgelegt oder nach „unkonventionellen“ Lösungen gesucht, die mit hohem Aufwand verbunden sind.

Besteht bei der Vernetzung mit anderen Institutionen im Voraus keine Passung zwischen den Bedürfnissen der KlientIn und dem Angebot, setzt sich die SozialarbeiterIn anwaltschaftlich für die Interessen der KlientIn ein oder unterstützt diese bei der Nutzung der Angebote. Die SozialarbeiterIn kompensiert zudem die geringen Einflussmöglichkeiten der KlientIn bei weiteren Institutionen wie Sozialversicherungen, Gerichten oder Arbeitgebern.

Die Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn ist eine Vertrauensbeziehung oder eine funktionierende Arbeitsbeziehung, die auch bei einer tiefen Kontaktintensität entstehen kann. Die Beziehungsgestaltung erfolgt gezielt und weitgehend symmetriebetont – auch wenn die Beziehung asymmetrisch ist und bleibt. Die SozialarbeiterIn zeigt Sympathien und Verständnis für die KlientIn bzw. deren Lebenssituation. Deren Anliegen, Wünsche und Ängste werden ernst genommen. Ziele werden partnerschaftlich ausgehandelt: Die Klienten können ihre Anliegen und Vorschläge einbringen oder die SozialarbeiterIn macht Vorschläge, die abgelehnt werden können. Es findet eine offene Kommunikation über anstehende Entscheidungen (Ziele, Vorgehensweisen) statt. Konsens und Partizipation spielen eine wichtige Rolle. Konflikte in der Zusammenarbeit werden konstruktiv ausgetragen und nicht formalisiert. Auch bei einer beschränkten Kooperationsfähigkeit der KlientIn, z.B. wegen starken Suchtproblemen und Verwahrlosungstendenzen, kann eine produktive Arbeitsbeziehung aufgebaut werden, da die Begleitung „niederschwellig“ gestaltet wird, d.h. keine überhöhten Erwartungen an die KlientIn gestellt werden.

Die Stimulation von Veränderung erfolgt prozesshaft über Motivationsarbeit, Perspektivenentwicklung, Eröffnung von Möglichkeiten, Unterstützungsangebote und/oder einer Balance zwischen Respekt und Konfrontation. Auf Zwang und Drängen wird verzichtet, Veränderungen werden „sanft“ angestossen. Weisungen und Sanktionen zur Verhaltensbeeinflussung kommen nicht zur Anwendung.

Wegen der Prozessorientierung führen Rückschläge nicht zu Frustration und Rückzug bei der SozialarbeiterIn, sondern können als Teil einer Entwicklung gesehen werden. Die Prozessorientierung ist auch mit der Haltung verbunden, dass erwünschte Veränderungen nicht sofort eintreten (müssen) und es sich dennoch lohnt, das Beziehungs- und Beratungsangebot aufrecht zu erhalten.

Die Einschätzung der Fallbearbeitung erfolgt prozessorientiert und entlang der individuell formulierten Ziele, die in Orientierung an der KlientIn und weniger in Orientierung an der Institution festgelegt werden. Da realistische Ziele formuliert werden, sind Erfolge möglich, auch wenn diese „nur“ in der Verhinderung einer (weiteren) negativen Entwicklung bestehen. Es können auch Fallbearbeitungen positiv beurteilt werden, bei denen die KlientIn weder in den Arbeitsmarkt noch in die Sozialversicherungen integriert werden kann, jedoch



positive Entwicklungen in anderen Lebensbereichen stattfinden.

Aus den Ausführungen zu den verschiedenen Typen lassen sich folgende Hypothesen ableiten:

- Das **Dienstleistungsmodell** eignet sich bei „einfachen Standardfällen“, bei denen es primär um die finanzielle Existenzsicherung geht und/oder durch routinisierte Vernetzung die berufliche Integration gefördert werden kann. Liegen bei den KlientInnen massive psycho-soziale oder gesundheitliche Probleme vor, werden diese nicht im Sinne einer Veränderung angegangen.
- Das **Sanktionsmodell** als dominante Vorgehensweise ist mit Kooperationsproblemen verbunden, deshalb können die sozialarbeiterischen Interventionen – abgesehen von der materiellen Existenzsicherung - nicht zur Situationsverbesserung bei den KlientInnen beitragen. Sanktionen sind als (alleiniges) Mittel zur Stimulation von Veränderungen nicht geeignet, insbesondere wenn sich die KlientIn in einer krisenhaften Situation befindet. Dies schliesst jedoch Sanktionen bei finanziellem Missbrauch oder offensichtlicher und eindeutiger Verletzung von Mitwirkungspflichten nicht aus.
- Das **Fürsorgemodell** kann bei KlientInnen, die sich einer krisenhaften Lebenssituation befinden und über gewisse „Autonomiedefizite“ verfügen, angezeigt sein, kann jedoch wegen seiner Tendenz zur Fremdbestimmung wie das Sanktionsmodell zu Kooperationsproblemen führen.
- Das **Passungsmodell** geht einher mit einer konstruktiven Arbeitsbeziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn und eignet sich aufgrund der individuumsbezogenen Zuschneidung der Vorgehensweise für nicht-standardisierte Problemlagen jeglicher Art. Je nach Situation der KlientIn kann das sozialarbeiterische Vorgehen zum Erhalt oder der Förderung der sozialen oder beruflichen Integration der KlientInnen beitragen. Die Kombination von Beratung der KlientInnen mit Einflussnahme gegenüber Integrationsprojekten, Sozialversicherungen, Arbeitgebern oder Behörden wirkt sich positiv auf die Integrationschancen der KlientInnen aus.

2.3 Schlussfolgerungen für die sozialarbeiterische Praxis

Aufgrund der kasuistischen Interpretationen und gebildeten Typologie lassen sich im Sinne von Hypothesen folgende Anregungen für die sozialarbeiterische Praxis in der Sozialhilfe ableiten:

- Insgesamt: Stärkung der sozialarbeiterischen Fachlichkeit im Sinne des „Passungsmodells“
- Stärkung sozialarbeitsfachlicher Analyse und Reflexion
- Möglichst partizipative Beziehungsgestaltung und Bemühung um ein vertrauensvolles Klima
- Flexibilisierung und Klientenorientierung in der Vorgehensweise
- Umgang mit Sanktionen: Notwendigkeit von Parallelhandlungen und „zurückhaltende Anwendung“
- Relativierung der Erwerbsintegration bzw. finanziellen Unabhängigkeit als Ziel und Fokus
- Möglichkeit zur Bildung von Fallkategorien nach Vorgehensweise (nicht nach Aufwand)



Zur Stärkung der sozialarbeiterischen Fachlichkeit im Sinne des „Passungsmodells“: Die Sozialhilfe ist das letzte Auffangnetz im System der sozialen Sicherheit und bearbeitet die „Restarmut“. Ein Teil der KlientInnen ist nicht nur von einer materiellen Problematik betroffen, sondern den Ursachen und Folgen der Armutssituation wie psycho-sozialen oder gesundheitlichen Problemen und biographische Krisen. Dies begründet die Professionalisierung der Sozialhilfe durch die Soziale Arbeit: Komplexe Klientensituationen müssen erkannt und individuumszugeschnittene Interventionen ergriffen werden, sofern keine reine materielle Unterstützungsbedürftigkeit bei einer sonst „intakten“ Lebenssituation besteht.

Die teilweise komplexen Klientensituationen und grossen Gestaltungsfreiräume bei der persönlichen Hilfe erfordern eine hohe Problemlösungskompetenz bzw. ausgeprägte Fachlichkeit (vgl. Oevermann, 2000, 62).

Insbesondere beim Sanktionsmodell und teilweise auch beim Dienstleistungs- und Fürsorgemodell kommt diese Fachlichkeit aber nicht genügend zum Tragen. Dies zeigt sich darin, dass die Schwierigkeiten der KlientInnen nicht adäquat erfasst oder bearbeitet werden oder unklar bleiben, sich die Fallbearbeitungen einseitig am Ziel der beruflichen Integration orientieren und andere Themen vernachlässigen und beim Sanktionsmodell versucht wird mit Zwang – statt Kooperation der KlientIn - diesem Ziel näher zu kommen. Das Passungsmodell hingegen ist mit Orientierung an Heiners Rahmenmodell professionellen Handelns (vgl. Heiner, 2004) in seiner idealtypischen Form als professionell bzw. fachlich einzustufen. Es eignet sich, wenn bei den KlientInnen nicht nur eine materielle Problematik vorliegt und geht einher mit Kooperation, Situationsstabilisierungen oder positiven Entwicklungen in verschiedenen Lebensbereichen. Können bei der Situationseinschätzung psycho-soziale oder gesundheitliche Probleme oder biographische Krisen ausgeschlossen werden, besteht primär ein materielles Problem und sonst kaum Unterstützungsbedarf, ist ein Vorgehen nach dem Dienstleistungsmodell möglich, bei dem die SozialarbeiterIn die materielle Existenz sichert und die KlientIn evtl. mit geeigneten Institutionen bzw. Projekten zur beruflichen Integration vernetzt. Allerdings ist das Dienstleistungsmodell dabei zu ergänzen durch ein anwaltschaftliches Engagement für die Klienten gegenüber involvierten Institutionen.

Die folgenden Empfehlungen beziehen sich auf die Arbeit mit KlientInnen, die einen „sozialarbeiterischen Unterstützungsbedarf“ haben, d.h. psycho-soziale oder gesundheitliche Probleme oder sich in einer krisenhaften Lebenssituation befinden. Bei ihnen ist neben der materiellen Existenzsicherung eine explizite Fallanalyse und Fallbearbeitung angezeigt.

Zur Stärkung der sozialarbeiterischen Fachlichkeit gehören sorgfältige Analysen und die reflexive Ausgestaltung von Fallbearbeitungen. Die Situationsanalyse sollte dabei mehrdimensional erfolgen und sich nicht nur an juristischen Kategorien oder finanziellen oder erwerbsbezogenen Fragen orientieren. Die Situationseinschätzung ist anfangs provisorisch und muss als revidierbar betrachtet werden. So können gewisse Schwierigkeiten wie Resignation, Suchtprobleme, psychische Schwierigkeiten erst im Verlauf der Fallbearbeitung deutlich werden. Eine sorgfältige Situationseinschätzung setzt das Vorhandensein von Informationen der KlientIn und damit auch Vertrauen voraus. Besteht zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn kein Vertrauensverhältnis und spricht die KlientIn nicht offen über Schwierigkeiten oder Ängste, ist die Situationseinschätzung erschwert. Bestehen Unklarheiten z.B. über die gesundheitliche Situation oder die Arbeitsfähigkeit einer KlientIn, sollte eine sorgfältige Einschätzung evtl. unter Einbezug anderer Akteure als eigenständiger Arbeitsschritt angegangen werden. Eine sorgfältige Analyse ermöglicht die Entwicklung realistischer Ziele und einer Vorgehensweise, bei der die KlientIn weder unter- noch überfordert ist und wesentliche Probleme erfasst werden.

Treten bei einer Fallbearbeitung Schwierigkeiten in Form von Konflikten oder Verweigerung auf, sollte eine Reflexionsschleife eingelegt werden. Dies ermöglicht u.U. das Erkennen von Schwierigkeiten und eröffnet neue Handlungsoptionen. So können Wendungen in Fallbearbeitungen eingeleitet werden. Diese Reflexion könnte in Eigenarbeit oder in Form von kollegialer Beratung und Supervision erfolgen. Der alleinige Einsatz



von Drohungen und Sanktionen bei Blockaden und Verweigerungen bei Festhalten an einer eingeschlagenen Vorgehensweise ist hingegen nicht erfolgversprechend, engt Handlungsspielräume ein und wirkt sich negativ auf die Kooperationsbereitschaft der KlientIn aus.

Da die Qualität und Wirkung von personenbezogenen Dienstleistungen entscheidend von der Kommunikation und dem zwischenmenschlichen Kontakt zwischen Nutzer und Dienstleistungserbringer abhängt (vgl. Kaufmann, 2005, 97), ist eine **möglichst partizipative Beziehungsgestaltung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn** anzustreben. Dies stellt unter der Bedingung der strukturell asymmetrischen Beziehungskonstellation eine Herausforderung dar: Mitbestimmungsmöglichkeiten für KlientInnen müssen gezielt geschaffen und gefördert werden. Starke Fremdbestimmung der KlientInnen, wie sie beim Sanktionsmodell auftritt, führt zu Kooperationsproblemen und Verweigerungen. Deshalb muss aufgrund der vermittelnden Funktion der Sozialen Arbeit eine Balance zwischen Selbst- und Fremdbestimmung sowie Einflussnahme und Verantwortungsübergabe gesucht werden, wobei dies einzelfallbezogen und situationsabhängig erfolgt (vgl. Heiner, 2004, 164). Die Beziehung ist zumindest phasenweise so symmetrisch wie möglich zu gestalten (ebd., 165). Idealerweise werden die Anliegen der KlientInnen aufgenommen, anstehende Entscheidungen gemeinsam diskutiert und den KlientInnen Vorschläge unterbreitet, die sie auch ablehnen können. Bei einem solchen Vorgehen haben die KlientInnen den Status von Ko-ProduzentInnen. Im Weiteren ist so weit als möglich durch Transparenz, Zuverlässigkeit und „Berechenbarkeit“ der SozialarbeiterIn ein **vertrauensvolles Klima** zu schaffen. Dieses ermöglicht der KlientIn und SozialarbeiterIn die Thematisierung von Schwierigkeiten (vgl. Analyse), vereinfacht die Zusammenarbeit und eröffnet der SozialarbeiterIn Einflussmöglichkeiten.

Liegt nicht nur eine materielle Problematik vor, die durch ein standardisiertes Vorgehen erfolgversprechend bearbeitet werden kann, d.h. hat die Sozialhilfe nicht nur die Funktion der Überbrückung einer materiellen Notlage, ist eine **Flexibilisierung und Klientenorientierung in der Vorgehensweise sinnvoll**. Dies bedeutet ein Absehen von routinisierten Vorgehensweisen nach „Schema-X“, insbesondere wenn sie nicht zu positiven Entwicklungen geführt haben bzw. die mit dem routinisierten Vorgehen verbundenen Annahmen im Einzelfall nicht zutreffen. Stattdessen wird die Fallbearbeitung auf die Probleme, Interessen, Fähigkeiten und Bedürfnisse der KlientInnen abgestimmt und ist entwicklungs offen und prinzipiell revidierbar (vgl. Heiner, 2004, 166). Das Vorgehen orientiert sich an Entwicklungsprozessen der KlientInnen, die angestossen werden können. Auf Zwang wird dabei verzichtet. Die Unterstützung der KlientInnen und ihrer Anliegen hat dagegen einen hohen Stellenwert. Dies schliesst punktuelle Forderungen von Seiten der SozialarbeiterIn oder Einflussnahme durch Unterstützungsangebote, Vorschläge oder Konfrontation nicht aus. Die Zusammenarbeit mit anderen involvierten Institutionen beschränkt sich nicht nur auf Vernetzung und Informationsaustausch, sondern dient auch der Vertretung der Klientenanliegen und unter Umständen der Entwicklung von „unkonventionellen“ Arrangements bzw. Absprachen im Einzelfall. Ein solches Vorgehen ist kurzfristig gesehen sicher zeitaufwändiger als Standardvorgehensweisen, die die Besonderheiten des Einzelfalles wenig oder nur schemenhaft berücksichtigen.

Das Sozialhilfegesetz kennt Mitwirkungspflichten der SozialhilfebezügerInnen und sieht die Möglichkeit von Auflagen, Weisungen und Sanktionen vor. Verletzt eine KlientIn tatsächlich ihre Mitwirkungspflichten, was jedoch nicht immer leicht zu beurteilen ist (kann die KlientIn nicht oder will sie nicht?), müssen die SozialarbeiterInnen Sanktionen ergreifen, wobei sie gemäss Sozialhilfegesetz in leichten und begründeten Fällen davon absehen können. **Werden Sanktionen oder Weisungen ergriffen, müssen sie von Parallelhandlungen begleitet werden**, als isolierte Massnahme wirken sie sich negativ auf die Kooperationsbereitschaft aus. Die Verletzung von Mitwirkungspflichten z.B. in Form von Verweigerung muss zu klärenden Gesprächen führen, bei denen beide Seiten ihre Sichtweise einbringen können. Konflikte zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen, die wohl häufig auf Fremdbestimmung oder Über-/Unterforderung der KlientIn zurückzuführen sind, sollten konstruktiv ausgetragen und nicht auf dem Schriftweg formalisiert werden. Alleinige Drohungen, Weisungen und Kürzungen schränken den



Handlungsspielraum ein, unterminieren die Kooperationsbereitschaft der KlientInnen und führen zu einer Blockade in der Fallbearbeitung. Die „verhaltenssteuernde“ Wirkung von materiellen Anreizen oder Strafen sollte nicht überschätzt werden. Wie das Sanktionsmodell deutlich macht, sind Drohungen und Strafen als dominante Vorgehensweise nicht geeignet. Dies schliesst nicht aus Kürzungen im Sinne von „Grenzen setzen“ punktuell und mit Parallelhandlungen zu ergreifen, wenn von den KlientInnen tatsächlich eine zumutbare und „sinnvolle“ Leistung gefordert wird oder ein finanzieller Missbrauch stattfand.

Die Sozialhilfe übernimmt nicht immer die ihr zuge dachte Funktion der Überbrückung einer materiellen Notlage. Für einen Teil der SozialhilfebezügerInnen ist weder eine rasche Integration in den Arbeitsmarkt noch in die Sozialversicherungen realistisch. Etwas plakativ ausgedrückt handelt es sich um Personen, die gar nicht oder „zu wenig krank“ sind um einen Rentenanspruch zu begründen und über zu wenig oder nicht nachgefragte Kompetenzen und Qualifikationen verfügen um erfolgreich am Arbeitsmarkt zu partizipieren⁶. Diese Kompetenzen und Qualifikationen müssten zuerst aufgebaut werden, was wohl nicht immer möglich ist. Hinzu kommt, dass die Mittel dafür innerhalb der Sozialhilfe beschränkt sind und es eine „Sockelarbeitslosigkeit“ gibt. **Bei dieser Klientengruppe müsste das in der Praxis zentrale Ziel der finanziellen Unabhängigkeit relativiert werden.** Dies geschieht bei Fallbearbeitungen nach dem Passungsmodell, während bei den anderen Modellen eine Fokussierung auf die berufliche Integration stattfindet und die Tendenz besteht, Fallbearbeitungen angesichts schlechter „Erfolgsaussichten“ zu vernachlässigen. Beim Passungsmodell ist der Fokus der Fallbearbeitung breit, orientiert sich an der Lebenssituation der KlientIn und psycho-soziale oder gesundheitliche Probleme erhalten neben Fragen von Finanzen und Erwerbsintegration Aufmerksamkeit. „Ledigliche“ Stabilisierungen von Lebenssituationen werden dabei auch als Erfolg beurteilt – und es werden dazu auch Anstrengungen unternommen – wenn mittelfristig keine berufliche Integration erreicht werden kann. Damit kommt die Sozialhilfe dem Ziel der sozialen Integration nach. Dies war bei einigen Fallbearbeitungen nach dem Dienstleistungs- oder Dominanzmodell nicht der Fall, die SozialarbeiterInnen haben sich bei KlientInnen ohne kurzfristige Aussicht auf Ablösung von der Sozialhilfe auf die Sicherung der materiellen Existenz beschränkt und den Beratungsaufwand stark eingeschränkt („laissez-faire“). Eine Diskussion zur Gewichtung der beruflichen und sozialen Integration wäre angesichts dieser Ungleichbehandlung nötig und die Frage, welche Unterstützungsangebote KlientInnen erhalten (sollen), bei denen eine berufliche Integration nicht aussichtsreich ist. Die Fokussierung auf die Erwerbsintegration beim Dienstleistungs- und Dominanzmodell kann interpretiert werden als Ausdruck einer Institutionenorientierung und Prioritätensetzung, die von knappen Ressourcen zeugt.

Die Typologie bietet Ansatzpunkte für die Bildung von Fallbearbeitungskategorien nach dem Kriterium der Vorgehensweise und nicht nach Zeitaufwand. Bei KlientInnen mit einer rein materiellen Problematik ohne Beratungsbedarf kann sich die Sozialhilfe auf die materielle Existenzsicherung konzentrieren. Dies erfolgt nach einer administrativ-rechtlichen Logik. Ist die Lebenspraxis der KlientInnen intakt, bestehen aber erwerbsbezogene Schwierigkeiten, ist ein Vorgehen nach dem Dienstleistungsmodell sinnvoll. Der Fokus liegt dabei auf der beruflichen Integration. Die SozialarbeiterIn übernimmt eine Vernetzungsfunktion, wobei es sinnvoll ist, das Element der Vertretung der Klienteninteressen gegenüber involvierten Institutionen vom Passungsmodell zu integrieren. Bei KlientInnen mit psycho-sozialen, gesundheitlichen Problemen oder biographischen Krisen ist ein Vorgehen nach dem Passungsmodell sinnvoll, bei dem das Ziel der finanziellen Unabhängigkeit zugunsten einer Stabilisierung oder Verbesserung der Lebenssituation relativiert wird. Ein solches Vorgehen verhindert eine Überforderung der KlientInnen und Frustrationen von Seiten der SozialarbeiterInnen und ermöglicht, dass die Sozialhilfe die soziale Integration der KlientInnen fördert. Ist im

⁶ Weitere Personengruppen, die mittel- oder längerfristig unterstützt werden, sind Working Poor oder alleinerziehende Personen, bei diesen hat der Sozialhilfebezug jedoch eine hohe Legitimation. Dies ist bei Personen, die nicht erwerbstätig sind und keine Betreuungsverpflichtungen haben und trotzdem mittelfristig von der Sozialhilfe abhängig sind, nicht der Fall.



Sinne einer hilfreichen Kontrolle eine relativ hohe Einflussnahme auf die KlientInnen nötig, trägt das Passungsmodell dabei Züge des Fürsorgemodells. Eine relativ breite Anwendung des „Passungsmodells“, das sich durch ein prozesshaftes und individuumspezifisches Vorgehen auszeichnet, setzt wahrscheinlich zumindest kurzfristig das Vorhandensein von mehr zeitlichen Ressourcen voraus.



3. Kontextanalyse

Sozialarbeiterische Fallbearbeitungen sind nicht nur von der individuellen Handlungskompetenz der SozialarbeiterInnen (und Ressourcen der KlientInnen) abhängig, sondern werden auch durch organisationale, rechtliche, politische, gesellschaftliche u.a. Rahmenbedingungen beeinflusst.

In der Untersuchung konnte der Kontext sozialarbeiterischer Fallbearbeitungen nicht umfassend analysiert werden, der Schwerpunkt wurde auf das bernische Sozialhilferecht gelegt, wobei Aspekte berücksichtigt wurden, die sich aufgrund der Fallbearbeitungen als bedeutsam herausgestellt haben.

Die administrativ-rechtlichen Vorgaben stellen eine Rahmenbedingung professionellen Handelns dar. Wie die gebildete Typologie gezeigt hat, determinieren sie die sozialarbeiterische Praxis jedoch nicht, da insbesondere bei der persönlichen Hilfe grosse Spielräume bestehen.

3.1 Ergebnisse der Kontextanalyse

Bei der Kontextanalyse wurde unterschieden zwischen gesetzlichen Rahmenbedingungen der sozialarbeiterischen Praxis sowie dem durch das Sozialhilfegesetz vermittelte Klientenbild. Die einzelnen Aspekte werden im folgenden dargestellt und anschliessend diskutiert.

Zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen sozialarbeiterischer Praxis

- **Verhältnis von Über- und Unterordnung zwischen Sozialdienst und SozialhilfeempfängerIn:** Das Sozialhilferecht regelt den Bezug von Sozialhilfeleistungen, es ist Teil des öffentlichen Rechtes. Dieses impliziert ein Verhältnis von Über- und Unterordnung zwischen dem Staat und dem Einzelnen und damit ein Machtverhältnis. Entscheide zur Begründung von Rechten oder Pflichten werden dabei typischerweise einseitig-autoritativ von der Verwaltung in Form von Verfügungen erlassen (Marti, Mösch, Payot, Pärli, Schleicher & Schwander, 2007, 275). Hinweise auf eine „konsensuelle“ Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn findet man in den gesetzlichen Grundlagen zur Sozialhilfe eher wenige – wobei die sog. „persönliche Hilfe“ nicht genau umschrieben ist, die Zielvereinbarungen könnten darunter gefasst werden. Damit besteht eine Herausforderung der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe die Beziehung zu den KlientInnen trotz der prinzipiellen Asymmetrie zumindest phasenweise aushandlungsorientiert und so symmetrisch wie möglich zu gestalten (vgl. Heiner, 2004), was nicht bei allen gebildeten Typen gleichermassen erfolgt.
- **Wirkungs- bzw. Zielorientierung in der Sozialhilfe:** Die Sozialhilfe ist geprägt von der Idee der „wirkungsorientierten Verwaltungsführung“, wobei verschiedene Controllingsysteme zur Anwendung kommen und Gesetze als Steuerungsinstrumente verstanden werden. Es stellt sich damit die Frage, wie mit möglichen Spannungsfeldern zwischen der fachlichen und ökonomischen Perspektive umgegangen wird und wie die verschiedenen Ziele der Sozialhilfe⁷ gewichtet werden. Es wurde die Hypothese gebildet, dass die Wirkungsorientierung strategisches Handeln fördert, bei dem zu erreichende Ziele bzw. Ergebnisse im Zentrum stehen. Da die Qualität und Wirkung von personenbezogenen Dienstleistungen jedoch entscheidend vom zwischenmenschlichen Kontakt abhängt (vgl. Kaufmann, 2005, 97), müsste das strategische Handeln durch verständigungsorientiertes Handeln ausbalanciert werden, bei dem die Verständigung über die Problemsituation, Ziele und Vorgehensweise im Mittelpunkt steht. Weiter wurde die Hypothese

⁷ Es sind dies: Prävention, Hilfe zur Selbsthilfe, Ausgleich von Beeinträchtigungen, Behebung von Notlagen, Verhinderung von Ausgrenzung und Förderung von Integration (Art. 3 SHG).



formuliert, dass die mit der Wirkungsorientierung verbundene Vorstellung von Prozesssteuerungen zu einer Überschätzung der Wirkmöglichkeiten der „persönlichen Hilfe“ führen könnte⁸ oder einen Druck erzeugt vorgegebene Effektivitätskriterien zu erreichen. Bei mehreren Typen steht das Ziel der Erwerbsintegration im Zentrum, während bei einem Typ die Orientierung an Prozessen und der Lebenssituation der KlientIn handlungsleitend ist.

- **Enge Verflechtung von persönlicher und wirtschaftlicher Hilfe:** Die enge Verflechtung der persönlichen und wirtschaftlichen Hilfe ergibt sich einerseits aufgrund der gesetzlichen Grundlagen – beide dienen den gleichen Zielen, sind durch Zielvereinbarungen und Mitwirkungspflichten miteinander gekoppelt, andererseits aufgrund der sozialarbeiterischen Methodik: Die Erschliessung von geeigneten im/materiellen Gütern setzt fachliche Einschätzungen voraus, ebenso die Beurteilung der „Zumutbarkeit“ von Mitwirkungspflichten. Bei der Erfüllung der Aufgaben der Sozialdienste spielen die administrative und sozialarbeiterische Logik eine Rolle, wenn man von einem über das Materielle hinausgehenden Unterstützungsbedarf der KlientInnen ausgeht. Die vier gebildeten Typen unterscheiden sich bezüglich der Gewichtung von beraterischen und administrativen Handlungsformen.
- **Latente und manifeste soziale Kontrolle in der Sozialhilfe:** Aus soziologischer Perspektive ist „Hilfe“ immer mit sozialer Kontrolle verbunden und zwar in dem Sinne, dass sie abweichendes Verhalten präventiv oder reaktiv einschränken oder verhindern soll (vgl. Becker-Lenz, 2005, 90-91). Dabei kann Soziale Arbeit eine „sanfte Form“ der Kontrolle wahrnehmen und entlastend, stützend oder befähigend wirken oder aber auch Druck ausüben oder Unterstützung verweigern (vgl. Heiner, 2004, 104). Soziale Arbeit bewegt sich dabei aufgrund ihrer intermediären Funktion in einem Spannungsfeld zwischen der Orientierung an Klientenbedürfnissen und Kontrollinteressen der Gesellschaft (Heiner, 2006, 420). Geht man von den gesetzlichen Grundlagen aus, kommen innerhalb der Sozialhilfe verschiedene Formen sozialer Kontrolle vor: Administrative Kontrolle zur Überprüfung der Anspruchsberechtigung und Festlegung der Leistungshöhe, manifeste Kontrolle bei der Gewährung von materiellen Belohnungen oder Bestrafungen, latente Kontrolle durch Hilfe, manifeste Kontrolle durch Anordnung von Massnahmen und Erteilung von Weisungen sowie eine autonomieeinschränkende Kontrolle im finanziellen Bereich durch Budgetverwaltung. Ausmass und Art der Ausübung von sozialer Kontrolle fallen je nach Typ unterschiedlich aus.
- **Beschränkte Ressourcen innerhalb der Sozialhilfe:** Beschränkte Ressourcen bestehen bei der Bemessung der materiellen Hilfe, Anzahl Plätzen in Integrationsangeboten und der sog. „Fallbelastung“ im Bereich der persönlichen Hilfe. U.a. Letzteres wurde anhand von verschiedenen Vorstössen im Grossen Rat deutlich, die mehr Mittel oder eine andere Verteilung der Mittel einforderten. In Bezug auf die Fallbearbeitungen ist die dafür zur Verfügung stehende Zeit eine bedeutende Rahmenbedingung. Die mehrfache Thematisierung der Fallbelastung im Grossen Rat und Reporting der Sozialdienste zeugt von einer Mittelknappheit.
- **Missbrauchsbekämpfung als aktuelle Thematik:** Das Sozialhilfegesetz von 2001 sieht verschiedene Bestimmungen vor, die im Zusammenhang mit der Prävention, Bekämpfung und Sanktionierung von Missbrauch stehen. Die Aktualität und Brisanz der Thematik Sozialhilfemissbrauch spiegelte sich in Vorstössen des Grossen Rates, die Gesetzesrevisionen oder finanzielle Mittel zur Missbrauchsbekämpfung forderten, und dürfte sich auch auf die sozialarbeiterische Praxis auswirken.

⁸ Die Wirkmöglichkeiten sind u.a. durch das sog. „Technologiedefizit“ sozialarbeiterischer Methoden sowie die Abhängigkeit von Integrationschancen von gesellschaftlichen Teilsystemen wie des Arbeits- und Wohnungsmarktes, Bildungssystems, Wohnungsmarktes begrenzt.



Zum Klientenbild

Bei der Dokumentenanalyse kristallisierte sich heraus, dass sich entgegen der Erwartung kein einheitliches Klientenbild aus den gesetzlichen Grundlagen rekonstruieren lässt, sondern es eine Vielfalt von Klientenbildern in der Sozialhilfe gibt. Allerdings wurde deutlich, dass materielle Armut primär als Problem gefährdeter Integration betrachtet wird. Bei der Analyse des Anreizsystems und der Bestimmungen zur Rückerstattung von Sozialhilfeleistungen zeigte sich, dass die gesetzlichen Bestimmungen implizite Klientenkategorien enthalten und damit verschiedene Klientenbilder. Herausgearbeitet wurden das Bild der SozialhilfebezügerInnen als hilfsbedürftige Personen und als ökonomisch kalkulierende Personen. Diese Klientenbilder traten besonders deutlich hervor⁹.

- **„Materielle Restarmut“ und Integrationsprobleme:** Allen SozialhilfebezügerInnen ist gemeinsam, dass sie von „Restarmut“ (vgl. Caduff, 2007, 49) betroffen sind, da sich die Sozialhilfe im Gegensatz zu den Sozialversicherungen nicht mit einem klar abgrenzbaren Armutsrisiko befasst. Entsprechend breit ist die Palette an möglichen Problemlagen, von denen die KlientInnen neben der materiellen Armut betroffen sein können. Die materielle Armut wird insbesondere mit Defiziten im Bereich der „persönlichen Autonomie“ sowie der beruflichen und sozialen Integration thematisiert. Damit wird Armut nicht nur als Einkommensarmut verstanden, sondern als Gefährdung der gesellschaftlichen Teilhabe und Teilnahme, die Integrationsmassnahmen und „persönliche Hilfe“ nötig macht.
- **Implizite Klientenkategorien:** Die Bestimmungen zur Rückerstattung und das sog. „Anreizsystem“ führen zu Differenzierungen bei der Leistungsbemessung bzw. Rückerstattung und enthalten implizite Klientenkategorien, die auch moralische Bewertungen enthalten. Die Höhe der Leistungen im Einzelfall hängt u.a. ab von den Integrationsfähigkeiten, -Bemühungen, -Erfolgen, Alter und „Verschulden“ der SozialhilfebezügerInnen ab.
- **SozialhilfebezügerInnen als potentiell hilfsbedürftige Personen:** Die SozialhilfebezügerInnen haben Anspruch auf persönliche Hilfe, was darauf verweist, dass ihre Problematik nicht rein materieller Natur sein muss. Sie werden damit als potentiell hilfs- und veränderungsbedürftig betrachtet. Die „materielle Restarmut“ wird individualisierend angegangen, dabei kommen persönliche Hilfe, Integrationsangebote, jedoch auch Weisungen, Sanktionen und Belohnungen zum Einsatz. Damit kommen sowohl unterstützende wie auch disziplinierende Massnahmen zum Zug.
- **SozialhilfebezügerInnen als ökonomisch kalkulierende Personen:** Das Anreizsystem bei der Bemessung der materiellen Hilfe unterstellt einen ökonomisch kalkulierenden Sozialhilfebezüger, der auf finanzielle Anreize reagiert und bei dem mittels Belohnungen und Bestrafungen erwünschtes Verhalten gefördert werden kann. Dies entspricht einem behavioristischen Menschenbild. Weiter impliziert das Anreizsystem, dass mögliche Defizite im Bereich der wirtschaftlichen und sozialen Integration durch Motivationsmängel der Bezügerinnen mitverursacht sind, die durch finanzielle Anreize positiv beeinflusst werden können. In einer solchen Perspektive werden strukturelle Rahmenbedingungen wie die Arbeitsmarktsituation und Praxis der Sozialversicherungen vernachlässigt, Armut wird als individuelle Problematik gedeutet.

⁹ Ein weiteres Klientenbild, das nach der Umsetzung der parlamentarischen Vorstösse zum Sozialhilfemissbrauch prägnanter wird, ist das des potentiellen Sozialhilfebetrügers.



3.2 Diskussion der gesetzlichen Grundlagen

Es hat sich als wesentlich herausgestellt, wie die SozialarbeiterInnen die gesetzlichen Rahmenbedingungen handhaben und welches Gewicht die sozialarbeiterische Fachlichkeit hat. Nun werden aufgrund der Gesetzes- und Dokumentenanalyse sowie der Analyse der Fallbearbeitungen ausgewählte Aspekte zu den gesetzlichen Grundlagen thematisiert.

Das **Verhältnis von Über- und Unterordnung** ist dem öffentlichen Recht inhärent und fällt in der Sozialhilfe aufgrund der Notlage der KlientIn und dem Subsidiaritätsprinzip prägnant aus. Allerdings ist es juristisch umstritten, unter welchen Umständen die Sozialhilfe gänzlich eingestellt werden kann. Das hierarchische Verhältnis könnte abgeschwächt werden, wenn die bisherige Sozialhilfe im Sinne einer bedingungslosen Grundsicherung für Personen ohne ausreichende Einkünfte oder Vermögen umgestaltet würde, d.h. Mitwirkungspflichten stark reduziert würden. Damit könnte zugleich die persönliche Hilfe teilweise von der finanziellen Grundsicherung entflechtet werden. Es ist jedoch anzunehmen, dass eine solche bedingungslose Grundsicherung politisch nicht durchsetzbar ist, weil mit ihr ein weitgehender Verzicht auf die Wahrnehmung sozialer Kontrolle verbunden wäre. So bleibt eine Anforderung an das sozialarbeiterische Handeln trotz der strukturellen Asymmetrie zumindest ansatzweise die Beziehung zur KlientIn möglichst symmetrisch zu gestalten.

Bei der **Wirkungs- und Zielorientierung** in der Sozialhilfe geht es zunächst um die Frage, welche Ziele angesichts der beschränkten Ressourcen prioritär verfolgt werden. Das bernische Sozialhilfegesetz sieht verschiedene Wirkungsbereiche vor: Die materielle Existenzsicherung, soziale und berufliche Integration und persönliche Autonomie. Diese werden in den verschiedenen Typen unterschiedlich gewichtet. Beim Dienstleistungs- und Sanktionsmodell findet eine starke Orientierung an der Erwerbsintegration statt. Damit zusammenhängend stellt sich die Frage, welche Unterstützungsangebote KlientInnen erhalten sollen, die mittelfristig nicht von der Sozialhilfe abgelöst werden können.

Die primäre Orientierung an zu erzielenden Wirkungen, insbesondere der Erreichung der finanziellen Unabhängigkeit, kann die SozialarbeiterInnen unter Druck setzen, diese Ziele möglichst schnell zu erreichen. Ist die finanzielle Unabhängigkeit nicht realistisch, treten nicht selten Frustrationen auf. In der persönlichen Hilfe als personenbezogene soziale Dienstleistung sollte die Zielorientierung zu Gunsten einer Prozessorientierung relativiert werden. So wäre es denkbar, dass im Rahmen von Controllings vermehrt Qualitätsmerkmale des Unterstützungsprozesses berücksichtigt würden. Angesichts der Abhängigkeit von Integrationserfolgen von den Eigenleistungen der KlientInnen als Ko-ProduzentInnen sowie der Situation des Arbeitsmarktes und der Sozialversicherungen wäre dies sinnvoll. Weiter könnte die soziale Integration, die ja gemäss Gesetz ein Wirkungsziel ist, stärker betont werden, insbesondere bei KlientInnen, die kurzfristig nicht von der Sozialhilfe abgelöst werden können. Nötig dazu wäre jedoch ein Wandel im Verständnis der Sozialhilfe, bei dem die Beiträge der Sozialhilfe zur Stabilisierung von schwierigen Lebenssituationen und Förderung oder Erhaltung von sozialer Integration stärker betont würden. Zu diskutieren wären dabei auch wieviel soziale Kontrolle durch die Sozialhilfe wahrgenommen werden soll.

Die Dokumentenanalyse hat gezeigt, dass die **beschränkten Ressourcen**, die in der Sozialhilfe zur Verfügung stehen, mehrfach thematisiert wurden. Und zwar bezogen auf Integrationsprogramme, die Höhe der wirtschaftlichen Hilfe und zeitliche Ressourcen bei der persönlichen Hilfe. Der Aspekt der Zeitknappheit wurde nicht systematisch untersucht, es ist aber davon auszugehen, dass die Vernachlässigung der Beratung bei gewissen Fallbearbeitungen („laisser-faire“ bei KlientInnen, die nicht von der Sozialhilfe abgelöst werden können) dadurch zu erklären ist. Im Sinne eines Zeitmanagements werden unter Umständen zeitliche Ressourcen nur noch dort eingesetzt, wo man sich Erfolge (und dies wird beim Dienstleistungs- und Sanktionsmodell mit finanzieller Unabhängigkeit von der Sozialhilfe gleichgesetzt) verspricht. Bezogen auf die Vorgehensweise bei der Fallbearbeitung könnte die beschränkte Zeit den Effekt haben, dass



SozialarbeiterInnen über „Abkürzungsstrategien“ rasche Erfolge erzielen möchten und dabei die Prozess- und Klientenorientierung vernachlässigen. Eine Abkürzungsstrategie wäre z.B., dass aus Zeitdruck darauf verzichtet wird mit einer KlientIn gemeinsam Ziele und eine Vorgehensweise zu entwerfen und die SozialarbeiterIn einseitig etwas vorschlägt oder anordnet, dem sich die KlientIn möglicherweise zu einem späteren Zeitpunkt entzieht. Eine vermehrte Anwendung des sog. Passungsmodells geht zumindest kurzfristig mit einem erhöhten Bedarf an zeitlichen Ressourcen einher.

Das Sozialhilfegesetz enthält verschiedene **Klientenbilder**. Mit der potentiellen Hilfsbedürftigkeit wird in den vier Typen von Fallbearbeitungen unterschiedlich umgegangen. Beim Dienstleistungsmodell werden die KlientInnen insbesondere mit Angeboten zur beruflichen und sozialen Integration vernetzt, aber bei deren Nutzung kaum unterstützt. Beim Sanktionsmodell wird versucht mittels Strafen auf die KlientInnen einzuwirken, damit wird die potentielle Hilfsbedürftigkeit bei fehlenden Parallelhandlungen „wegdefiniert“. Beim Passungsmodell wird das Vorgehen mit der Situation der KlientIn abgestimmt und es wird bei Bedarf Unterstützung angeboten. Bei einem Vorgehen nach dem Fürsorgemodell werden die Unterstützungsbedürftigkeit und Autonomiedefizite der KlientIn betont. Eine Herausforderung der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe besteht darin zu erkennen, ob bei den KlientInnen „nur“ eine materielle Armut vorliegt oder weitere Schwierigkeiten, die Ursache oder Folge der Armutssituation sind.

Das **Anreiz- und Sanktionssystem** der Sozialhilfe transportiert implizite Klientenkategorien, die mit moralischen Bewertungen verbunden sind. Die Festlegung der Höhe der materiellen Hilfe ist aufgrund der Differenzierung der Kriterien anspruchsvoll bzw. schwierig. So müssen Integrationsfähigkeiten, -Bemühungen und -Erfolge beurteilt werden. Basis dafür müsste eine eingehende Situationsabklärung sein, liegt eine solche nicht vor, sind „Fehlentscheidungen“ wahrscheinlich, die sich in Form von Kürzungen negativ auf die Kooperationsbereitschaft der KlientInnen auswirken. Es ist zu vermuten, dass bei der Entscheidung über Anreize oder Kürzungen der Interaktion zwischen Anspruchsberechtigtem und Personal eine hohe Bedeutung zukommt (vgl. Kaufmann, 2005, 95). Letztlich geht es dabei darum, ob sich eine KlientIn als unterstützungswürdig darstellen kann oder nicht. Die Art und Weise, wie die materielle Hilfe bemessen wird, wurde von den SozialarbeiterInnen kaum erwähnt. Allerdings wurde deutlich, dass sie oft vor der Frage stehen, ob sich eine KlientIn beruflich nicht integrieren „will“ (bzw. zu wenig motiviert ist) oder dazu nicht in der Lage ist. Über die Wirkung oder den Nutzen des Anreiz- und Sanktionssystems können aufgrund der Untersuchung keine generellen Aussagen gemacht werden. Es hat sich aber gezeigt, dass sich Sanktionen als dominante Vorgehensweise ohne Parallelhandlungen negativ auf die Kooperationsbereitschaft der KlientInnen auswirken und zu Rückzug bei den SozialarbeiterInnen führen. Dies spricht dafür Sanktionen zurückhaltend anzuwenden. Um „Fehlentscheidungen“ im Falle von Kürzungen zu vermindern, könnte es sinnvoll sein, solche erst bei Vorliegen einer Zweiteinschätzung zu ergreifen. Eine andere Möglichkeit wäre, den Einsatz von Sanktionen generell einzuschränken z.B. auf finanziellen Missbrauch.



4. Weiterführende Fragen / Forschungsbedarf

Die Untersuchung hatte einen explorativen Charakter und diente der Gewinnung von Hypothesen und der Bildung einer Typologie. Es ergeben sich mehrere Ansatzpunkte für weitere Forschungsaktivitäten.

Aufgrund der Typologie stellen sich folgende weiterführende Fragestellungen:

- Inwiefern stimmen die Fallschilderungen mit der tatsächlichen Praxis überein?
- In welcher Häufigkeitsverteilung treten die jeweiligen Typen von Fallbearbeitungen auf?
- Durch welche Faktoren können die unterschiedlichen Vorgehensweisen und die unterschiedliche Gewichtung der beruflichen und sozialen Integration erklärt werden?
- Durch welche Massnahmen kann die fachliche Arbeit auf Sozialdiensten gestärkt werden?
- Inwiefern wirken sich aktuelle Tendenzen in der Sozialhilfe wie die Missbrauchsdebatte auf die Praxis der SozialarbeiterInnen aus?
- Wie wird in der Praxis bei KlientInnen mit massiven psycho-sozialen oder gesundheitlichen Problemen die Grenzziehung zwischen Zuständigkeit der Sozialhilfe und des Erwachsenenschutzes gestaltet?

Rahel Müller (Bass)



Angegebene Literatur:

Caduff, Raymond (2007). *Schweizer Sozialhilfe auf dem Prüfstand: Eine kritische Analyse aus sozialetischer Perspektive*. Zürich: Rüegger.

Heiner, Maja (2004). *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven*. Stuttgart: Kohlhammer.

Heiner, Maja (2007). *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten*. München: Ernst Reinhardt.

Kaufmann, Franz-Xaver (2005). *Sozialpolitik und Sozialstaat: Soziologische Analysen*. Wiesbaden: VS Verlag.

Marti, Adrienne; Mösch Payot, Peter; Pärli, Kurt; Schleicher, Johannes & Schwander, Marianne (2007) (Hg.). *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte*. Bern: Haupt.

Mayring, P. (2000). *Qualitative Inhaltsanalyse*. Weinheim: Beltz.

Oevermann, Ulrich (2000). Dienstleistung der Sozialbürokratie aus professionalisierungstheoretischer Sicht (Kapitel IV). Das grundlegende Handlungsproblem des Personals in sozialen Ämtern (Kapitel V). In: von Harrach, Marie-Eva; Loer, Thomas & Schmidtke, Oliver. *Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts*. Konstanz: UVK, S. 57-92.