

# Wahrnehmung Sozialer Arbeit durch KlientInnen im Hinblick auf Verbesserungsvorschläge

Markus Köllner

## Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 24.4.2017

Version: 1

## Begutachter\*innen:

FH-Prof.<sup>in</sup> Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Monika Vyslouzil  
und FH-Dozentin Eva Grigori, BA, MA

## **Abstract**

Die vorliegende qualitative Forschungsarbeit befasst sich mit der Frage, welche Verbesserungsvorschläge im Hinblick auf Soziale Arbeit in der eigenen Rückschau von KlientInnen erkennbar sind. Außerdem wird erörtert, wie KlientInnen Sozialer Arbeit eventuelle Kritik formulieren. Eine Eingrenzung erfolgt dabei auf das durch den Österreichischen Berufsverband der Sozialen Arbeit definierte Handlungsfeld Gesundheit. Es wurden sechs (semi-) narrative Interviews mittels Themenanalyse und Feinstrukturanalyse ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass Verbesserungsvorschläge in Bezug auf strukturelle Rahmenbedingungen, Beziehungen, Gespräche und Fähigkeiten von professionellen HelferInnen ableitbar sind. Im Resümee wird auf die berufliche Praxis Bezug genommen.

The present thesis is based on qualitative research and examines which suggestions for improvement regarding social work are made by clients retrospectively. Moreover, it shows how these clients of social work formulate potential criticism. The focus of the underlying research is limited to the field of health as defined by the OBDS Austrian Association of Social Workers. Relevant data have been collected in six (semi-)narrative interviews and assessed by means of topic analysis and fine structural analysis. Results show that suggestions for improvement relate to structural parameters, relationships, conversations and the professional helpers' competences; Professional practice is referred to in the résumé.

## Inhalt

1. Einleitung .....	3
2. Forschungsdesign .....	4
3. Handlungsfeld Gesundheit .....	6
4. Erhebungsmethode .....	7
5. Auswertungsmethoden.....	8
6. Ergebnisse .....	9
6.1 Strukturelle Rahmenbedingungen.....	10
6.1.1 Mobilität und bauliche Veränderungen.....	10
6.1.2 Bürokratie .....	11
6.1.3 Einsparungen .....	12
6.2 Beziehungen.....	13
6.2.1 Vertrauen .....	14
6.2.2 Andere professionelle HelferInnen einfordern.....	14
6.2.3 Freundschaft .....	15
6.2.4 Fluktuation bei BetreuerInnen.....	16
6.2.5 Partnerschaftliches Arbeiten .....	17
6.3 Gespräche .....	18
6.4 Fähigkeiten von professionellen HelferInnen.....	20
6.4.1 Qualifizierung .....	20
6.4.2 Schnelles Handeln und Verlässlichkeit .....	21
6.4.3 Mit Herz bei der Sache sein und sich abgrenzen können .....	21
7. Resümee.....	23
8. Literatur .....	26
9. Daten .....	29
10. Anhang.....	30
11. Eidesstattliche Erklärung .....	31

# 1. Einleitung

Im 2015 erschienenen Sammelband „30 Tage Sozialarbeit. Berichte aus der Praxis“ erzählen SozialarbeiterInnen aus verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit Geschichten aus ihrem Berufsalltag (vgl. Pantuček-Eisenbacher / Vyslouzil 2015). Für den Folgeband erarbeiten 11 Studierende gemeinsam mit KlientInnen Sozialer Arbeit 33 Erzählungen über ihre Erfahrungen und Erlebnisse. Die Sichtweise von KlientInnen ist hierbei der Ausgangspunkt der Erzählungen. Die Interviews, die im Rahmen der Entstehung dieses Buches geführt wurden, dienen auch als Datenmaterial für die Bachelorarbeiten 2 der Studierenden.

Eine Recherche zu Forschung, die die Sichtweise von KlientInnen auf Soziale Arbeit untersucht, bleibt im deutschsprachigen Raum nahezu ergebnislos. Eines der wenigen Bücher zu diesem Thema ist der 2006 von Maria Bitzan, Eberhard Bolay und Hans Thiersch herausgegebene Sammelband „Die Stimme der Adressaten“. Der Band stellt verschiedene Forschungsprojekte über Erfahrungen von Kindern und Jugendlichen mit der Jugendhilfe vor. Beispielsweise wird in einem Beitrag die Perspektive von Schülern und Schülerinnen auf Schulsozialarbeit untersucht (vgl. Flad / Bolay 2006). Zwei englischsprachige qualitative Forschungsarbeiten untersuchen die Perspektive erwachsener KlientInnen auf Soziale Arbeit. Der im British Journal of Social Work 2008 erschienene Artikel „We Don't See Her as a Social Worker': A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker's Relationship and Humanity“ bezieht sich auf eine qualitative Studie von Peter Beresford, Suzy Croft und Lesley Adshead und beschäftigt sich damit, welche Erwartungen PatientInnen der Palliativmedizin an Soziale Arbeit in Großbritannien haben. Ebenso im British Journal of Social Work erschien der Artikel zur qualitativen Forschungsarbeit „Parents' Views on Social Work Intervention in Child Cases“ von Trevor Spratt und Jackie Callan (2004). In semi-strukturierten Interviews wurden Eltern befragt, die im Rahmen des staatlichen Kinderschutzes Kontakt zu SozialarbeiterInnen hatten. Forschung zur Sichtweise erwachsener KlientInnen auf Soziale Arbeit wurde jedoch im deutschsprachigen Raum bisher offenbar noch wenig berücksichtigt.

Ergebnisse aus der Wirksamkeitsforschung im Feld der Psychotherapie zeigten, dass den größten Einfluss darauf, ob Therapie zu einer Verbesserung führt einerseits durch klientenInnenspezifische Faktoren und Umweltfaktoren und andererseits durch die Qualität des therapeutischen Arbeitsbündnisses beziehungsweise der Beziehung beeinflusst wird (vgl. Wampold 2001 zit. in Gaiswinkler 2017). Die Qualität des Arbeitsbündnisses wird nicht durch die Bewertung des professionellen Helfers/der professionellen HelferIn sondern, durch die Wahrnehmung und Deutung der KlientInnen bestimmt. Daher ist es wichtig das Feedback der

KlientInnen einzuholen. Soziale Arbeit ist nicht im selben Maße auf das Ziel der Selbstveränderung spezialisiert, wie Psychotherapie. Soziale Arbeit besitzt viele weitere Möglichkeiten. Dabei stehen zusätzlich andere Handlungsformen, wie beispielsweise Interventionen im Feld, materielle Grundsicherung oder die Weitergabe von Informationen, zur Verfügung (vgl. Gaiswinkler 2017).

Als Sozialarbeiter in Ausbildung und als jemand der schon mehrere Jahre Berufserfahrung im Sozialbereich hat, möchte ich wissen, wo KlientInnen in ihrer eigenen Rückschau Verbesserungsbedarf in Bezug auf Soziale Arbeit sehen. Dabei sollen neben dem Aspekt der Beziehung auch Aspekte, wie strukturelle Rahmenbedingungen oder die Ausbildung der SozialarbeiterInnen mit einbezogen werden. Aufgrund meiner beruflichen Tätigkeit im Begleiteten Wohnen für Menschen mit Behinderungen, Lernschwierigkeiten und psychischen Erkrankungen und meiner neunjährigen Berufserfahrung als Arbeitsassistent möchte ich meine Fragestellung auf das Handlungsfeld Gesundheit (vgl. OBDS 2017) eingrenzen. Mein Ziel ist es, aus den Sichtweisen der InterviewpartnerInnen zu lernen, mich weiter zu entwickeln und somit die Erkenntnisse meiner Bachelorarbeit in meinen beruflichen Alltag zu integrieren. Ziel dieser qualitativen Forschungsarbeit ist es auch, diese Erkenntnisse für alle Handlungsfelder verallgemeinerbar zu gestalten. Ebenso ist es für SozialarbeiterInnen, SozialarbeiterInnen in Ausbildung, Lehrende, ArbeitgeberInnen, Angehörige und für KlientInnen Sozialer Arbeit selbst von Interesse, wo KlientInnen Sozialer Arbeit Verbesserungsbedarf sehen.

In 33 Interviews mit Personen, die bereits Kontakt mit Sozialer Arbeit hatten, wurde deren Sichtweise erhoben. Nach der Transkription der Interviews erfolgte die Auswertung durch Themenanalyse und Feinstrukturanalyse. Im Kontext des Forschungsdesigns wird in Kapitel 2 die Entwicklung der Forschungsfrage beschrieben. Kapitel 3 bezieht sich auf die Definition des Handlungsfeldes Gesundheit durch den Österreichischen Berufsverband der Sozialen Arbeit. Die Beschreibungen der Erhebungsmethoden in Kapitel 4 und der Auswertungsmethoden in Kapitel 5 führen zum zentralen Kapitel dieser Arbeit, den Ergebnissen in Kapitel 6. In Kapitel 7 erfolgt eine verallgemeinernde Zusammenfassung der Erkenntnisse in Bezug auf die berufliche Praxis.

## **2. Forschungsdesign**

Meine mehrjährige Berufserfahrung als Arbeitsassistent, im Begleiteten Wohnen oder in nebenberuflichen Tätigkeiten in der Suchthilfe zeigte, dass KlientInnen Kritik und Verbesserungsvorschläge an Sozialer Arbeit durchaus verbalisieren können. Das trifft

allerdings nicht auf alle KlientInnen zu. Manche äußern sich diesbezüglich aus eigener Initiative. Andere müssen ausdrücklich nach Feedback gefragt werden. Als Arbeitsassistent erhob ich KundInnenzufriedenheit mittels Fragebogen und einem Gespräch am Ende der Beratung. Im Begleiteten Wohnen finden regelmäßig BewohnerInnenteams statt, in denen die Möglichkeit besteht Verbesserungsvorschläge einzubringen.

Im Rahmen der Erhebung führte ich drei Interviews. Die Interviewpartner waren ein Jugendlicher, der ein Jugendzentrum besucht, ein 40jähriger Mann, der ein Angebot für teilbetreutes Wohnen in Anspruch nimmt und ein 49jähriger Mann, der eine Therapie in einer Suchthilfeeinrichtung absolviert. Mein Ersteindruck während der Transkription dieser Interviews war, dass die Interviewpartner Soziale Arbeit in ihrer Wahrnehmung überwiegend positiv beschreiben. Beispielsweise war Soziale Arbeit jedes Mal hilfreich (vgl. I\_4:Z 149). Ein anderer Interviewpartner wusste gar nicht, was man an Sozialer Arbeit besser machen könnte (vgl. I\_7:Z 764-765). Zugespitzt formuliert ließen sich diese Aussagen auch als „sozial erwünscht“ bezeichnen. Vermutlich war dabei die Situation des Interviews von Bedeutung. Die Interviewpartner wollten möglicherweise den Interviewer, der als Student der Sozialen Arbeit in gewisser Weise diesen Berufsstand repräsentiert, nicht mit negativen Erfahrungen konfrontieren oder die erzählenden Personen hatten trotz aller Zusicherung von Anonymität Bedenken, was mit dem Interviewmaterial in weiterer Folge geschieht. Ebenso beschreiben Beresford, Croft und Adshead in ihrem Artikel, dass NutzerInnen eine überwiegend positive Wahrnehmung von SozialarbeiterInnen hatten (vgl. Beresford / Croft / Adshead 2008:1393): „I can't speak any [more] highly of her because she's just fantastic really, probably the person but also the role, mainly the person.“ (ebd.:1395) Dies geschah trotz Überlegungen zur Auswahl des Samples im Vorfeld der Studie und Frageformulierungen, die auch zu Kritik ermutigen sollten (vgl. ebd.: 1392-1393). Bei Spratt und Callan deuten die Ergebnisse der Forschung darauf hin, dass zwischen betroffenen Eltern und SozialarbeiterInnen des staatlichen Kinderschutzes, entgegen der Befürchtungen der Eltern, in den meisten Fällen ein konstruktiver Beziehungsaufbau gelang (vgl. Spratt / Callan 2004:200). In einer Minderheit der Fälle fühlten die Betroffenen ihre Probleme von SozialarbeiterInnen nicht ausreichend wahrgenommen (vgl. ebd.:217): „I don't feel she was interested. I don't feel she respected anything I had to say. She did not show she was worried about me.“ (ebd.:217)

Aufgrund der Auseinandersetzung mit diesen Studien im Vorfeld und den Ersteindrücken während den Transkriptionen liegt der Fokus dieser Bachelorarbeit auf Sequenzen, die darauf schließen lassen, dass aus Sicht der KlientInnen in den geschilderten Situationen etwas Verbesserungswürdiges in Bezug auf Soziale Arbeit enthalten sein könnte. Die Forschungsfrage lautet daher:

*Welche Verbesserungsvorschläge im Hinblick auf Soziale Arbeit sind in der eigenen Rückschau von KlientInnen erkennbar?*

Es handelt sich um eine Rückschau, da die InterviewpartnerInnen von der Vergangenheit ausgehend bis zum Zeitpunkt des Interviews über ihre Wahrnehmungen und Erfahrungen erzählten. Die Interpretationen der Textstellen sollen auch zeigen, wie eventuelle Kritik geäußert wurde. Daher gilt es zu definieren, was Kritik bedeutet:

„Aus dem Griechischen kommend, steht dieses Wort für die Praxis des Unterscheidens und Trennens. Konkret geht es darum, eine Person oder einen Sachverhalt prüfend zu beurteilen. Voraussetzung dafür sind alternative Entscheidungsmöglichkeiten, denn nur aufgrund derer kann der Gegenstand der Kritik, die Weise, wie gehandelt wurde, auch infrage gestellt werden.“ (vgl. Jaeggli / Wesche 2009:7 zit. in Hartmann / Hünersdorf 2013:10)

Aus dem Handlungsfeld Gesundheit wurden sechs Interviews ausgewertet:

Der 40 Jahre alte Hr. T. ist Klient einer Einrichtung für teilbetreutes Wohnen in Form einer betreuten Wohngemeinschaft. Außerdem besucht er eine Werkstätte bei derselben Organisation, die Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung unterstützt.

Herr W. ist 49 Jahre alt. Zum Zeitpunkt des Interviews war Herr W. Klient von Sozialer Arbeit in einer therapeutischen, stationären Suchthilfeeinrichtung.

Herr Z. ist 53 Jahre alt und Klient einer ambulanten Einrichtung für Suchtberatung.

Herr D. ist 33 Jahre alt und ebenfalls Klient einer ambulanten Einrichtung für Suchtberatung, jedoch in einer anderen österreichischen Stadt als Herr Z.

Herr B. ist 55 Jahre alt und Besucher einer niederschweligen Einrichtung für Menschen mit psychischen Erkrankungen. Teil des Angebots sind Möglichkeiten zum gegenseitigen Austausch, Gesprächsrunden und Freizeitaktivitäten.

Frau S. ist ebenfalls 55 Jahre alt. Sie ist Klientin einer Beratungsstelle für Angehörige von Menschen mit Suchterkrankungen und Teilnehmerin in einer Angehörigenselbsthilfegruppe.

### **3. Handlungsfeld Gesundheit**

Der Österreichische Berufsverband der Sozialen Arbeit, kurz OBDS, definiert die Zielgruppen Sozialer Arbeit im Handlungsfeld Gesundheit wie folgt:

„PatientInnen im Krankenhaus (insbes. in psychiatrisch-neurologischen, psychosomatischen, gerontopsychiatrischen Abteilungen); Menschen mit geistiger Beeinträchtigung und/oder

mehrfach beeinträchtigte/behinderte Menschen, körperlich beeinträchtigte Menschen, sinnesbeeinträchtigte Menschen (gehörlose oder blinde Menschen), HIV-positive oder an Aids erkrankte Menschen, drogen-, medikamenten- und alkoholabhängige Menschen; psychisch beeinträchtigte Kinder und Jugendliche; geriatrische PatientInnen, sowie deren Angehörige und nächste soziale Bezugspersonen, ebenso MultiplikatorInnen und im schulischen und außerschulischen Bereich Tätige.“ (OBDS 2017)

SozialarbeiterInnen arbeiten mit diesen Zielgruppen in:

- „Stationären Einrichtungen (Allgemeine Krankenhäuser, Psychiatrische Krankenhäuser, Pflegeheime, Rehabilitationszentren)
- Extramuralen Einrichtungen (Tageskliniken, Rehabilitationsheime, Förderwohnheime, betreute Wohngemeinschaften, ambulant betreutes Wohnen, Integrative Betriebe, Therapiewerkstätten, Patientenclubs, Arbeitstrainingszentren, Arbeitsassistenz, extramuraler Betreuung nach der Entlassung aus dem Krankenhaus durch Beratungszentren (Psychosozialer Dienst, ...); Sozial- und Gesundheitszentren und Beratungsstellen.
- Sozialarbeit mit Selbsthilfeinitiativen (Selbsthilfeorganisationen und Angehörigengruppen): Förderung und Anregung der Gründung von Gruppen und der (zeitlich begrenzten) Beratung von SH-Gruppen“ (ebd.)

## 4. Erhebungsmethode

Vor der Erhebung war es das Ziel, Personen aus möglichst allen Handlungsfeldern (vgl. OBDS 2017) der Sozialen Arbeit zu kontaktieren, die bereits Erfahrung mit Sozialer Arbeit hatten. Diesbezügliche Anfragen wurden daher überwiegend an Institutionen und die dort tätigen SozialarbeiterInnen gerichtet. Ein Teil der Kontakte ergab sich durch das Buchprojekt „30 Tage Sozialarbeit. Berichte aus der Praxis“. Im Rahmen der vorbereitenden Lehrveranstaltungen stellten Studierende und Lehrende ihre Kontakte in einem gemeinsamen Pool zur Verfügung.

Beabsichtigt war, sich in den Gesprächen auf die Themen der InterviewpartnerInnen einzulassen und sie in ihren Erzähl- und Erinnerungsprozessen zu unterstützen (vgl. Loch / Rosenthal 2002 zit. in Rätz-Heinisch / Köttig 2007:248). Daher fiel die Wahl auf die Erhebungsmethode des narrativen Interviews. Fachliteratur zur Praxis Dialogischer Biografiearbeit mit Jugendlichen zeigt, dass manche GesprächspartnerInnen nach der Einstiegsfrage nur mit kurzen Sequenzen antworteten (vgl. Rätz-Heinisch / Köttig 2007:247). Um auf dieses beschriebene Phänomen vorbereitet zu sein oder einen möglichen Abbruch des Interviews zu vermeiden, machte sich die Projektgruppe mit der Methode des immanenten Nachfragens vertraut. Dabei beziehen sich Nachfragen auf das direkt vorher Erzählte (vgl. Arbeitsblätter.stangl-taller 2017). Zusätzlich wurden Zwischenfragen beziehungsweise Fragen für den Abschluss des Interviews vorbereitet. Vor Beginn der Interviews gingen die InterviewerInnen auf die Besonderheiten dieser Erhebungsmethode ein. Die Interviewsituationen im Feld machten es jedoch fallweise erforderlich, aus den vorbereiteten Zwischenfragen einen Interviewleitfaden zu improvisieren. Ein Interviewpartner fasste die Einstiegsfrage nicht als Erzählaufforderung auf (vgl. I\_2:Z 1-14). In einem anderen Interview



ersuchte der Gesprächspartner den Interviewer Fragen zu stellen (I\_4:Z 151). Der Zeitpunkt, ab dem auf die vorbereiteten Zwischenfragen und immanentes Nachfragen zurückgegriffen wurde variierte somit, abhängig von den InterviewpartnerInnen. Folglich ergaben sich aus der Kombination von narrativen und Leitfadeninterviews (semi-) narrative Interviews, wie auch die Transkriptionen im Handlungsfeld Gesundheit zeigen. Im Anschluss folgt eine Beschreibung der erwähnten Erhebungsmethoden:

Am Beginn des narrativen Interviews steht eine Eingangsfrage oder Erzählaufforderung. Diese soll den Interviewten/die Interviewte zur Haupterzählung des Interviews stimulieren. Damit eine für die Fragestellung relevante Erzählung zustande kommt muss die Einstiegsfrage breit, aber auch spezifisch formuliert werden. An die Haupterzählung schließt der narrative Nachfrageteil an, in dem nicht ausgeführte Erzählansätze vervollständigt werden können. Den Abschluss bildet ein Bilanzierungsteil. Hat der/die ErzählerIn auf die Einstiegsfrage hin mit seiner Erzählung begonnen, soll diese nicht durch Fragen oder bewertende Interventionen behindert werden. Der/die InterviewerIn signalisiert lediglich, beispielsweise durch begleitende „Mhms“, dass er/sie aufmerksam zuhört und die Geschichte zu verstehen versucht. Das narrative Interview orientiert sich am Spielraum für den/die InterviewpartnerIn. Strukturierende und thematisch vertiefende Interventionen werden während dem Interview zurückgestellt, an das Ende und vor allem an den Beginn des Interviews verlagert (vgl. Flick 2016:227-238).

Leitfadeninterviews sind ebenfalls eine qualitative Erhebungsmethode. Kennzeichnend sind offen formulierte Fragen, die von dem/der InterviewerIn in die Interviewsituation mitgebracht werden. Der/die Interviewte soll auf diese Fragen frei antworten. Im Gegensatz zu Fragebögen oder standardisierten Interviews ist die Reihenfolge der Fragen nicht festgelegt. Ebenso kann der/die InterviewerIn in der Situation entscheiden, ob bestimmte Fragen weggelassen werden, da sie möglicherweise schon beantwortet wurden. Wann der/die InterviewerIn nachfragen oder ausholende Ausführungen unterstützen soll, obliegt der Sensibilität für den Verlauf des Interviews (vgl. ebd.: 221-223).

## **5. Auswertungsmethoden**

In diesem Kapitel werden die beiden Auswertungsmethoden Themenanalyse und Feinstrukturanalyse kurz zusammengefasst vorgestellt.

Die Themenanalyse dient vorrangig dazu, sich einen Überblick über Themen zu verschaffen, diese in ihren Kernaussagen zusammenzufassen und den Kontext ihres Auftretens zu erkunden. Eine der Anwendungsmöglichkeiten für themenanalytische Verfahren besteht dann,

wenn auf dieser Basis Textstellen für eine Feinstrukturanalyse ausgewählt werden sollen. Im Textreduktionsverfahren werden Texte einer Zusammenfassung unterzogen, um sich über die im Gesprächsmaterial auftauchende Vielfalt einen Überblick zu verschaffen. In einem ersten Schritt werden die von der jeweiligen Forschungsfrage abhängigen Themen in zusammengehörigen Textstellen identifiziert. Die weitere Bearbeitung dieser thematischen Textblöcke, aus einem oder mehreren Gesprächen, vollzieht sich in mehreren aufeinander aufbauenden Komponenten (vgl. Froschauer / Lueger 2003:158-160):

- „Was ist ein wichtiges Thema und in welchen Textstellen kommt dies zum Ausdruck? [...]
- Was sind zusammengefasst die wichtigsten Charakteristika eines Themas und in welchen Zusammenhängen taucht es auf? [...]
- In welcher Abfolge werden Themen zur Sprache gebracht? [...]
- Inwiefern tauchen innerhalb oder zwischen den Gesprächen Unterschiede in den Themen auf? [...]
- Wie lassen sich die besonderen Themencharakteristika in den Kontext der Forschungsfrage integrieren?“ (ebd.:160-162)

Die Feinstrukturanalyse zielt auf die Erfassung von Sinngehalten in kleinsten Gesprächseinheiten ab (vgl. ebd.:110). Es handelt sich hierbei um ein sehr zeitintensives und tiefgehendes Interpretationsverfahren. Der zu analysierende Gesprächsausschnitt sollte in etwa vier bis acht Zeilen umfassen. Frühere Textstellen sind vor späteren zu analysieren, sodass das Wissen über einen späteren Gesprächsabschnitt nicht die Interpretation eines früheren beeinflusst (vgl. ebd.:112). Der gewählte Gesprächsausschnitt wird in Sinneinheiten unterteilt. Teilungskriterien können eine Pause, ein Satzteil oder ein maximal kurzer Satzteil sein. Diese abgegrenzte Einheit muss gerade noch einen Sinn ergeben. Bei der Interpretation ist an der vorgegebenen Reihenfolge der Sinneinheiten festzuhalten. Für jede Sinneinheit werden folgende Interpretationsschritte vorgenommen (vgl. ebd.:114-115):

- „Welche vordergründige Information liegt der Sinneinheit zugrunde (Paraphrase)? [...]
- Welche Funktionen könnte eine Äußerung für die befragte Person haben bzw. welche Intentionen könnten sie angeregt haben? [...]
- Welche latenten Momente könnten der Sinneinheit zugrunde liegen und welche objektiven Konsequenzen für Handlungs- und Denkweisen (bzw. ein spezifisches System) könnten sich daraus ergeben? [...]
- Welche Rollenverteilung ergibt sich aus der Sinneinheit? [...]
- Welche Optionen ergeben sich für die nächste Sinneinheit?“ (ebd.:115-118)

## 6. Ergebnisse

In den Bereichen Strukturelle Rahmenbedingungen, Beziehungen, Gespräche und Fähigkeiten von professionellen HelferInnen werden die Erkenntnisse aus der Auswertung dargestellt. Zusammenfassende Erkenntnisse zeigen, wie Kritik geäußert wurde und welche Verbesserungsvorschläge in Bezug auf Soziale Arbeit erkennbar sind.

## 6.1 Strukturelle Rahmenbedingungen

Unter dem Begriff „strukturell“ sind Wahrnehmungen der InterviewpartnerInnen in den Bereichen Verkehrsanbindung, Gebäude der Institutionen, finanzielle Rahmenbedingungen und Verwaltung zusammengefasst.

### 6.1.1 Mobilität und bauliche Veränderungen

Vor seinem Umzug in eine teilbetreute Wohngemeinschaft habe Herr T. bei seiner Adoptivmutter gelebt und von dort aus ein „Dorflebn“ (I\_2:Z 259) mit „Vollbetreuung (I\_2:Z 260)“ mitbekommen. Damals wäre seine Entscheidung gegen die „Vollbetreuung“ in diesem Dorf und für die „Halbbetreuung“ (I\_2:Z 260) gefallen. Ein Entscheidungsgrund für „Halbbetreuung“ sei darin gelegen, dass Herr T. sich als zu selbstständig für die „Vollbetreuung“ sehe (I\_2:Z 259-282). Er nennt noch weitere Gründe für diese Entscheidung:

„weil ma net wirklich .. mh wohin kann auch nicht so wirklich und, ja [...] weil das ebn außerhalb von Zäunen is [...] darum wird jetzt vom Land ebn alles verändat [...] ja, weil das ebn nicht sozialwürdig ebn is, [...] dass die Leute keinen Kontakt mit .. mit andere Leutn ebn .. habn, ja, darum wird es ebn alles verändat.“ (I\_2:Z 282-292)

Der Interviewpartner erwähnt im Laufe des Interviews mehrmals Veränderungen. Auf die Frage des Interviewers, was das für Veränderungen seien, meint der Betroffene, die BetreuerInnen müssten jetzt Doku und Berichte schreiben. Er äußert im Zusammenhang mit Veränderungen auch: „Dass ma endlich eh dann hoffentlich eine neue Werkstatt kriegn.“ (I\_2:Z 582-584) Seiner Einschätzung nach würden die BetreuerInnen die genannten Veränderungen teilweise nicht so wollen (vgl. I\_2:Z 435-453). „Ja, ja, weil ebn ein swieriges, ja, Angelegenheit und jetzt krieg ma ebn die Vaänderungen, ebn langsamer“ (I\_2:Z 455-456). Herr T. hingegen findet die Veränderungen eigentlich schon richtig (vgl. I\_2:Z 451).

Die Beschreibung der „Vollbetreuung“ lässt auf eine Anlage von Wohngruppen in dorfähnlichem Charakter schließen, umgeben von einem Zaun. Mit „außerhalb von Zäunen“ könnte der Erzählende innerhalb eines Zauns gemeint haben oder er wollte dadurch den Eindruck von Abgeschlossenheit verstärken. Seine Beschreibung wirkt auch so, als wäre dieses „Dorf“ am Rande einer Stadt oder im ländlichen Gebiet und mit öffentlichen Verkehrsmitteln schlecht oder gar nicht erreichbar. Soziale Kontakte außerhalb des „Dorflebens“ zu pflegen erscheint somit schwierig. Die Formulierung „nicht sozialwürdig“ ließe sich als nicht menschenwürdig interpretieren. Herr T. hat sich wahrscheinlich gegen diese Wohnform entschieden, da ein abgeschiedenes Leben ohne die Möglichkeit zur Pflege von sozialen Kontakten aus seiner Sicht nicht wünschenswert ist. Vorstellbar wäre, dass er diese Lebensweise auch für andere KlientInnen für ungeeignet, als „nicht sozialwürdig“, erachtet.

Selbstständigkeit, Selbstbestimmung und die Möglichkeit zur Teilhabe könnten demnach wichtige Anliegen für Hrn. T. sein. Die gleichberechtigte Teilhabe an der Gesellschaft, die Inklusion, ist auch der Leitgedanke der Behindertenrechtskonvention. Dies beinhaltet unter anderem den gleichberechtigten Zugang zu Transportmitteln, Information und Kommunikation, die der Öffentlichkeit in städtischen und ländlichen Gebieten offenstehen. Ebenso sollen Menschen mit Behinderung gleichberechtigt die Möglichkeit haben, ihren Aufenthaltsort zu wählen und zu entscheiden, wo und mit wem sie leben, und nicht verpflichtet sein, in besonderen Wohnformen zu leben (vgl. Behindertenrechtskonvention.info 2017). Herr T. deutet an, dass alles verändert wird. Durch seine Rollen als Klient von teilbetreutem Wohnen und Klient einer Werkstatt hat der Interviewte eventuell viele persönliche Kontakte innerhalb der Organisation und ist daher über geplante Veränderungen gut informiert. Der Interviewpartner möchte mit dem Wort „endlich“ vermutlich zum Ausdruck bringen, es sei bereits höchste Zeit für eine neue Werkstatt. Aus den Ausführungen von Hrn. T. kann geschlossen werden, dass er den genannten Veränderungen positiv gegenübersteht. Naheliegend ist, dass „das Land“ der/die FördergeberIn der Gesamtorganisation ist. Durch den/die FördergeberIn könnten die genannten Veränderungen gewissermaßen von außen an die Organisation herangetragen worden sein. Dies legt die Deutung nahe, dass es innerhalb der Organisation Gegenstimmen zu den geplanten Veränderungen gibt. Auch seine Formulierung, dass BetreuerInnen diese Veränderungen teilweise nicht so wollen, kann als Hinweis auf verschiedene Meinungen gesehen werden. Diesen möglichen Diskurs könnte der Erzähler mit „schwieriger Angelegenheit“ beschreiben. Im Zusammenhang mit der vermutlich teilweisen Ablehnung von Veränderung verwendet Herr T. den verallgemeinernden Begriff „Betreuer“. Wohingegen er BetreuerInnen, die mit ihm gemeinsam auf einer, offenbar positiv erlebten, einrichtung-internen Urlaubsreise waren mit dem Vornamen nennt (vgl. I\_2:Z 503-508).

### **6.1.2 Bürokratie**

Herr W. erzählt immer positive Erfahrungen mit Sozialer Arbeit im Zusammenhang mit der Regulierung von Schulden, Unterstützung bei Gerichtsverhandlung und im Rahmen einer Therapie für Suchterkrankungen gemacht zu haben (vgl. I\_4:Z 86-105): „Des is wiaklich, do woa wiaklich wos dahinta und des is wiaklich, hot wiaklich so funktioniat.“ (I\_4:Z 102-103) Er habe allerdings von anderen Leuten gehört, die aufgrund fehlender Papiere von A nach B geschickt worden wären (vgl. I\_4:Z 105-106) „Und kana hot sie daunn wiaklich niemand, niemand ausgekannt, is mir persönlich nicht passiert [...] owa how i scho gheart a.“ (I\_4:Z 106-109)

Der Interviewpartner möchte vermutlich seine große Wertschätzung für die beschriebenen sozialarbeiterischen Unterstützungen ausdrücken. Naheliegend ist dies durch die Verwendung und mehrfache Wiederholung des Wortes „wirklich“. Mit „dahinter“ könnte er zum Ausdruck bringen wollen, dass die Bemühungen der SozialarbeiterInnen nicht nur oberflächlich, sondern tiefer gehend waren. Durch die vorhergehenden Ausführungen des Betroffenen, über positive Wahrnehmungen von Sozialer Arbeit, ist davon auszugehen, dass Hr. W. bekannte Personen aus seiner Sicht zu wenig Unterstützung bei der Überwindung von bürokratischen Hürden erhalten haben. Wahrscheinlich wurde ihm diese Erfahrung durch Dritte mitgeteilt. Daraus könnte geschlossen werden, dass Herr W. durch die Schilderung von Erzählungen Dritter eine Möglichkeit findet, Kritik zu äußern, um sich so selbst von Kritik an Sozialer Arbeit zu distanzieren. Eventuell äußert er eigene negative Wahrnehmungen auf diese Weise. Allerdings besteht ebenso die Möglichkeit, dass Herr W. nicht seine eigene Unzufriedenheit oder jene von Dritten über Soziale Arbeit thematisieren möchte, sondern eine Unzufriedenheit aufgrund eines bürokratischen Systems. Vielleicht geschieht dies auch, um negative Zuschreibungen im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit zu vermeiden.

### 6.1.3 Einsparungen

In seiner Vergangenheit sei Herr W. bei der Abwendung von Delogierung und dem Erlangen einer neuen Wohnung sehr rasch und zufriedenstellend von Sozialer Arbeit unterstützt worden. Er glaubt durch Einsparungen sei mittlerweile vieles schlechter geworden, das merke man auch (vgl. I\_4:Z 229-254).

„I seh des immawieda bei aundan Leitn oda so, de hoit amoi a Hüfe kriagt haum und daunn gengans hie und daunn woitns hoit nomoi irgndwie Hilfe, da hams gsogt, na se haum eh scho wos kriagt, net [...] Des how i a scho ghert, oiso, mir, wie gsogt, [...] mir is des net passiert.“ (I\_4:Z 256-262)

Auffällig ist der sehr ähnliche Aufbau zur Sequenz im vorhergehenden Abschnitt. Der Erzählende schließt an seine positive Wahrnehmung von Sozialer Arbeit eine mögliche Kritik durch Dritte an und stellt im Anschluss fest, dass ihm dies selbst nicht passiert sei. Unklar ist, ob es sich bei den anderen Leuten um KlientInnen von Sozialer Arbeit handelt. Jene Personen, die weitere Hilfe verwehrt haben, könnten SozialarbeiterInnen oder SachbearbeiterInnen gewesen sein. Was Herr W. darstellen möchte sind vermutlich Einsparungsmaßnahmen bei finanziellen Unterstützungsleistungen, wie Delogierungsprävention oder Hilfe in besonderen Notlagen. Dadurch würden SozialarbeiterInnen weniger Handlungsmöglichkeiten bei der Unterstützung von KlientInnen zur Verfügung stehen. In weiterer Folge wirken sich Einsparungsmaßnahmen auf KlientInnen aus.

### Zusammenfassende Erkenntnisse:

Im Gegensatz zu seinem Wunsch nach einer neuen Werkstätte dürften die Veränderungen, die Herr T. in Bezug auf die vollbetreute Wohneinrichtung anführt entweder auf Beschreibungen Dritter oder auf Beobachtungen basieren, da er selbst in dieser beschriebenen Wohneinrichtung weder lebt noch gelebt hat. Erkennbare Verbesserungsvorschläge sind die Einbindung des „Dorfes“ in das öffentliche Verkehrsnetz und selbstbestimmte Mobilität, Ermöglichung von sozialen Kontakten außerhalb der Einrichtung, die Schaffung von Wohnplätzen für KlientInnen in zentralerer Lage, die Entfernung des Zaunes, die zeitnahe Umsetzung dieser Maßnahmen und dass BetreuerInnen offen für diese Veränderungen sein sollten. BetreuerInnen werden in diesem Zusammenhang anonym genannt. Herr W. beschreibt in diesem Kapitel Kritik ausschließlich anhand von Erlebnissen Dritter. Herr W. könnte die Unterstützung von KlientInnen in Zusammenhang mit Bürokratie als verbesserungswürdig empfinden. Interpretierbar ist die Einschränkung von Unterstützungsmöglichkeiten der SozialarbeiterInnen durch Einsparungsmaßnahmen. Die noch nicht umgesetzte Erneuerung der Werkstätte und bauliche beziehungsweise infrastrukturelle Maßnahmen im Bereich des vollbetreuten Wohnens könnten ebenfalls auf Einsparungsmaßnahmen hinweisen. Einsparungsmaßnahmen werden offenbar von KlientInnen durchaus wahrgenommen. Außerdem zeigt sich, dass strukturelle Rahmenbedingungen die Interaktion und folglich die Beziehung zwischen professionellen HelferInnen und KlientInnen beeinflussen können.

## **6.2 Beziehungen**

„Beziehung“ ist gekennzeichnet von Dauerhaftigkeit bei sehr unterschiedlicher Intensität und Nähe. Zu unterscheiden ist Beziehung von „Kontakt“ mit kurzer Dauer und geringer emotionaler Intensität und „Begegnung“ mit ebenfalls kurzer Dauer, aber hoher Intensität. „Bindung“ hingegen bedeutet gesteigerte Dauer und Nähe, die eine ethische Verpflichtung mit sich bringen (vgl. Rahm et al. 1999:167ff zit. in Schäfter 2010:23). „In der Sozialen Arbeit bezieht sich der Begriff der Beziehung auf die professionelle, helfende Beziehung zwischen Fachkraft und KlientIn.“ (Schäfter 2010:38) Die InterviewpartnerInnen sprechen von SozialarbeiterInnen oder BetreuerInnen. Kommen in einem Abschnitt beide Begriffe vor wird der zusammenfassende Begriff „professionelle HelferInnen“ verwendet.

### **6.2.1 Vertrauen**

Für Hrn. Z. sei es wichtig Vertrauen aufzubauen, da er ohne Vertrauen sicher sein Problem nicht erzählen würde (vgl. I\_5:Z 74-76). In einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe hatte er kein Vertrauen zu seinem persönlichen Betreuer. Dieser habe nicht begreifen können oder nicht begreifen wollen, wenn ihm der Befragte etwas erzählte. Der Betreuer habe ihn „einetheatert“. (vgl. I\_5:Z 85) Herr Z. habe sich nicht verstanden gefühlt (vgl. I\_5:Z 83-89).

Es ist naheliegend, dass Vertrauen aufzubauen für Hrn. Z. ein längerer Prozess ist. In einer helfenden Beziehung muss gegenseitiges Vertrauen möglicherweise bereits beim ersten Zusammentreffen hergestellt werden. Jedoch besteht die Herausforderung darin, dass jede Beratungsbeziehung im Verlauf eines Prozesses entsteht und somit Zeit benötigt (vgl. Schäfter 2010:46). Vertrauen und Beziehung baut sich über Verhalten, Gesten, Mimik, Kleidung und Sprache einer Person auf (vgl. Wagenblaus 2001 zit. in Müller-Teusler 2010:126). Die Bezeichnung „persönlicher Betreuer“ deutet auf ein Bezugsbetreuungssystem hin. Demnach wäre ein/e BetreuerIn für einen Klienten/eine Klientin oder mehrere KlientInnen die vorrangige Bezugsperson. Fraglich ist, inwieweit KlientInnen in die Auswahl der persönlichen BetreuerInnen mit einbezogen werden. Die Auswahl einer zuständigen Fachkraft erfolgt innerhalb von Einrichtungen möglicherweise in Abhängigkeit von Zuständigkeiten oder Kapazitäten innerhalb eines Teams (vgl. Schäfter 2010:38). Der Erzählende differenziert in seiner Beschreibung der Beziehung zu seinem persönlichen Betreuer zwischen nicht begreifen können und nicht begreifen wollen. „Nicht begreifen wollen“ könnte auf Boshaftigkeit oder Desinteresse des Betreuers hindeuten. „Nicht begreifen können“ ist möglicherweise als mangelnde sprachliche Kompetenz deutbar. „Einetheatern“ bedeutet von jemand in eine Situation gebracht zu werden, die man nicht wollte. Dadurch fühlte sich der Erzählende von seinem persönlichen Betreuer womöglich manipuliert.

### **6.2.2 Andere professionelle HelferInnen einfordern**

Das fehlende Vertrauen zu seinem persönlichen Betreuer habe Hrn. Z. veranlasst, das Gespräch mit der Leitung der Einrichtung zu suchen (vgl. I\_5:Z 84-88). „Howi gsogt: ‚Na mit dem kau i ned.‘ ... I mecht wen aundaun haum, weil der, der vasteht mi ned.“ (I\_5:Z 88-89) Ähnlich Hrn. Z. meint Herr D., dass wenn KlientInnen oder SozialarbeiterInnen merken würden, dass die Chemie nicht stimme, dann solle sich der/die KlientIn um eine/n andere/n SozialarbeiterIn bemühen. In der gleichen Weise gelte das für SozialarbeiterInnen. Man solle grundsätzlich an einem guten Miteinander arbeiten, aber wenn es mal nicht passe, dann würde es mit jemand anderem passen. (vgl. I\_3:Z 199-206). Soziale Arbeit habe Herr D. als Klient

einer Suchtberatungsstelle wahrgenommen und als Praktikant in diversen Einrichtungen. (vgl. I\_3:Z 139-156).

Herr Z. wirkt in dieser Sequenz sehr aktiv, selbstbewusst und als jemand, der Dinge konsequent einfordert. Da er mit seinem Betreuer nicht zurechtkommt, wendet er sich an die nächste Instanz. Herr D. spricht von einer Chemie zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen. Er führt aus, dass man sich um ein positives Miteinander bemühen solle, was bedeuten könnte, dieses Miteinander nicht aufgrund von kleinen Meinungsverschiedenheiten oder Unstimmigkeiten aufzulösen. Wahrscheinlich ist damit ein konstruktives „Arbeitsbündnis“ gemeint. Der Begriff „Arbeitsbündnis“ definiert ein Miteinander zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen, das als eine Begegnung zwischen Fremden beginnt (vgl. Schäfer 2010:44). Aufschlussreich in Bezug auf Arbeitsbündnisse erweisen sich die beiden Rollen, die Herr D. einnimmt. Wahrscheinlich beobachtete er sowohl als Klient als auch als Praktikant, dass SozialarbeiterInnen dazu tendieren, Arbeitsbündnisse aufrecht zu erhalten, wenn die Chemie nicht stimmt, da Institutionen die Haltung vertreten auch mit „schwierigen“ KlientInnen arbeiten zu können. Dabei sind eventuell nicht die KlientInnen „schwierig“, sondern die Arbeitsbündnisse. KlientInnen tendieren möglicherweise ebenfalls dazu, „schwierige“ Arbeitsbündnisse aufrecht zu erhalten, aus der Befürchtung heraus nicht mehr so gut betreut zu werden, wenn sie einfordern, einen/eine andere/n SozialarbeiterIn zur Seite gestellt zu bekommen.

### **6.2.3 Freundschaft**

Zu zwei namentlich genannten Sozialarbeiterinnen, aus anderen Einrichtungen, habe Herr Z. sehr großes Vertrauen. Eine der Sozialarbeiterinnen ist in der Suchtberatung tätig, die andere in einem gemeinnützigen Beschäftigungsprojekt. Zu diesen Sozialarbeiterinnen könne er wegen jeder Kleinigkeit und wegen jedem Problem hingehen (vgl. I\_5:Z 95-97). Er kenne die beiden bereits seit 10 beziehungsweise 14 Jahren (vgl. I\_5:Z 186-187). Durch den jahrelangen Kontakt seien die Sozialarbeiterinnen für ihn echt gute Freunde geworden (vgl. I\_5:Z 319-324). Eine der Sozialarbeiterinnen habe einmal an zwei ihrer freien Tage in seiner Wohnung geputzt (vgl. I\_5:Z 109-115). „Oiso de san ned nur beruflich fia mi do, de san a privat... waunn wirklich was is.“ (I\_5:Z 324-325)

In Bezug auf die Qualität der Beziehung ist eine Differenzierung zwischen dem in den vorigen Abschnitten genannten persönlichen Betreuer und zwei Sozialarbeiterinnen erkennbar. Herr Z. nennt die offenbar positiv besetzten Sozialarbeiterinnen mit deren Vornamen, während der persönliche Betreuer anonym bleibt. Ähnlich dieser Erzählung zeigen Ergebnisse einer



britischen Forschungsarbeit, dass NutzerInnen Beziehungen zu SozialarbeiterInnen als eine Art Freundschaft bezeichnen (vgl. Beresford / Croft / Adshead 2008:1394). Nach Schäfter (vgl. Schäfter 2010:37) lässt sich die professionelle zur privaten Beziehung jedoch durch folgende Merkmale unterscheiden:

- Professionelles Handeln ist eine bezahlte Tätigkeit
- Die professionelle Beziehung ist für begrenzte Zwecke und für begrenzte Zeit gedacht
- Die professionelle Beziehung erstreckt sich tendenziell auf eine unbegrenzte Anzahl von Personen, dies erfordert eine gewisse emotionale Distanz
- Kennzeichnend ist weiterhin eine gewisse Fachlichkeit

Aus den Erzählungen von Hrn. Z. ist die Deutung zulässig, dass sich möglicherweise aus einer zunächst professionellen Beziehung eine Freundschaft entwickelt hat. Dass die Sozialarbeiterinnen auch privat für ihn da seien, wenn wirklich etwas ist, erweckt den Eindruck, Herr Z. könne die Sozialarbeiterinnen im Fall einer Krisensituation auch außerhalb deren Dienstzeiten kontaktieren. Dadurch wird es dem Betroffenen wahrscheinlich erschwert, diesbezüglich zwischen professioneller und privater Beziehung zu unterscheiden. Von zentraler Bedeutung in der Beziehung zu den Sozialarbeiterinnen ist für Hrn. Z. offenbar Vertrauen. Möglicherweise machte er in seinem bisherigen Leben die Erfahrung von Personen, denen er sich schnell anvertraut hat, verletzt, enttäuscht oder ausgenutzt zu werden.

#### **6.2.4 Fluktuation bei BetreuerInnen**

Durch Elternkarenzen käme es bei den BetreuerInnen und der Leiterin einer Einrichtung, die gemeinsame Aktivitäten und gegenseitigen Austausch für Menschen mit psychischen Erkrankungen anbietet, immer wieder zu einem Wechsel, so Herr B. Auf Nachfrage der Interviewerin, wie es ihm mit diesen Wechseln der BetreuerInnen gegangen sei, antwortet der Befragte: „Ja...manchmal schwer...also bei der letzten, da ist schon ein bisschen Unsicherheit wie ist die.....“ (I\_1:Z 160-161) Mit einem Arzt, den er aus einer psychiatrischen Abteilung eines Krankenhauses kenne, habe er sich leichter getan. (I\_1:Z 151-164) Herr T. beschreibt ebenfalls zahlreiche BetreuerInnenwechsel, allerdings durch interne Veränderungen der Arbeitsstelle und Pensionierungen. Er gibt an, er würde diese Wechsel gar nicht so mitbekommen, da er so ein offener Mensch sei (vgl. I\_2:Z 360-382). An einer namentlich genannten Betreuerin schätze er ihr Lachen und die positive Ausstrahlung. Eine andere Betreuerin möge er besonders. Seine Bezugsbetreuerin sei eigentlich auch okay, mit dieser könne man auch Spaß haben (vgl. I\_2:Z 507-514).

Kontinuierliche Beziehungen könnten Hrn. B. Sicherheit geben, wobei Veränderungen im Team wahrscheinlich mit Unsicherheit verbunden sind. Findet er diese kontinuierlichen Beziehungen nicht bei BetreuerInnen, scheint er diese beispielweise bei einem Arzt zu suchen. Auszugehen ist davon, dass es ihm bei Personen, die er bereits länger kennt, leichter fällt Vertrauen aufzubauen. Hingegen scheinen Hrn. T. häufige BetreuerInnenwechsel nicht so zu stören. Aus den Ausführungen des Betroffenen kann allerdings geschlossen werden, dass er an namentlich genannten Betreuerinnen bestimmte Eigenschaften wertschätzt. Gegenüber einer Betreuerin scheint diese Wertschätzung besonders hoch zu sein. Diesbezüglich ist eine Differenzierung in der Wahrnehmung der Betreuerinnen durch Hrn. T. erkennbar.

### 6.2.5 Partnerschaftliches Arbeiten

Herr W. antwortet auf die Frage des Interviewers ob es Dinge gäbe, die er gern mehr selbst erledigen würde:

„Mmm, mm, das i mehr söwa, na das ma hoid eingebundn [...] wird a, net das ma wie gsogt, das ma Informationen erhoit [...] oda, dass ma laung daunn 2, 3 Wochn sitzn glossn wird und ma waß nix net, oda, net, vielleicht waß er scho wos owa, des is do im Haus eh net der Foi.“ (I\_4:Z 782-791)

Auch Herr Z. möchte offenbar eingebunden werden. Der Betreuer solle ihn einmal reden lassen und ihm genau zuhören. Danach solle der Betreuer ihm sagen, wie er und der Betreuer das Problem aus dem Weg räumen könnten. Vielleicht habe er selbst auch andere Ideen, dann könne man sich ja zusammenreden. Dies wären Tipps für seinen ehemaligen persönlichen Betreuer in der Einrichtung der Wohnungslosenhilfe (vgl. I\_5:Z 130-139). Ein Tipp von Hrn. D. für Soziale Arbeit wäre, sich um partnerschaftliches Arbeiten zu bemühen. Unter partnerschaftlichem Arbeiten versteht er, einerseits nicht alleine gelassen zu werden, andererseits, dass nicht alles für einen übernommen wird. Er möchte gemeinsame Arbeit schaffen (vgl. I\_3:Z 177-193).

Herr W. versucht eventuelle Kritik abzuschwächen, indem er hinzufügt, dass nicht eingebunden zu sein, in der Einrichtung in der sich der Betroffene gerade befindet, nicht der Fall wäre. Hingegen bringt Herr Z. seine Kritik direkt mit einer bestimmten Einrichtung und einer, wenn auch nicht namentlich genannten, Person in Verbindung. Zuhören sieht Herr Z. mutmaßlich als Voraussetzung, um sein Problem überhaupt zu erfassen und zu bearbeiten. Er möchte auch seine eigenen Überlegungen zur Lösung eines Problems einbringen. Diese von Hrn. Z. gewünschte Form der Beziehung ließe sich nach Peter de Jong und Insoo Kim Berg als Beziehung vom Typ „KundIn“ (De Jong / Berg 1998:98) beschreiben. KlientIn und PraktikerIn identifizieren gemeinsam ein Problem und/oder ein Lösungsbild (vgl. ebd). Der/die KlientIn sieht sich selbst als Teil der Lösung und ist bereit etwas gegen das Problem zu

unternehmen (vgl. Berg / Miller 1992:22 zit. in De Jong / Berg 1998:99). Was Herr W. und Herr Z. in ihren Erzählungen gemeinsam zu haben scheinen ist das, was Herr D. partnerschaftliches Arbeiten nennt. Alle drei Personen möchten in den Prozess eingebunden werden, sich einbringen oder zumindest auf dem Laufenden gehalten werden.

### Zusammenfassende Erkenntnisse:

Herr Z. bezeichnet die Beziehung zwischen ihm und zwei namentlich genannten Sozialarbeiterinnen als Freundschaft. Hingegen scheint Herr D. es als eher normal anzusehen, dass es zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn einmal nicht passt. Eine Verbesserung würde dann ein Wechsel zu einem/einer anderen SozialarbeiterIn mit sich bringen. Dies sollte problemlos auch von KlientInnen initiiert werden können. Herr Z. versucht in seinem Beispiel einen solchen Wechsel in die Wege zu leiten. Herr D. und Herr Z. erwecken daher den Eindruck, einen Wechsel von professionellen HelferInnen als sinnvoll zu erachten, wenn die Beziehung zu diesen nicht passt. Herr T. gibt an, mit häufigen BetreuerInnenwechseln kein Problem zu haben, wobei dies wiederum bei Hrn. B. Unsicherheit zu erzeugen scheint. Daher kann nicht auf eine ausschließlich negative Wahrnehmung von wechselnden Beziehungen zwischen professionellen HelferInnen und KlientInnen geschlossen werden. Dennoch lassen die Erzählungen von Hrn. Z. und Hrn. B. darauf schließen, dass Vertrauen eher in länger andauernden Beziehungen entsteht. Die Sichtweisen von KlientInnen in Bezug auf die Kontinuität von Beziehungen zu professionellen HelferInnen zeigen somit Unterschiedlichkeiten, aber auch Gemeinsamkeiten auf. In den Schilderungen von Hrn. Z., Hrn. W. und Hrn. D. kann Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Einbindung in den Beratungs- beziehungsweise Betreuungsprozess erkannt werden. Ebenfalls von hoher Bedeutung ist für KlientInnen offenbar, auf professionelle HelferInnen vertrauen zu können.

## **6.3 Gespräche**

Wie das vorige Kapitel zeigt, scheinen Gespräche zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen eng verknüpft mit dem Entstehungsprozess einer Beziehung zu sein. Widulle macht außerdem die zentrale Bedeutung des Gesprächs für die Arbeit mit KlientInnen an folgenden Punkten fest:

- „Der soziale Kontakt allein hat für viele Klienten bereits die Funktion der Entlastung und Unterstützung.
- Die Bildung von Gemeinschaft und die Teilhabe an sozialen Prozessen, sei es im Kontakt mit Fachkräften oder im Rahmen von Netzwerk- oder Selbsthilfearbeit stützt und ermutigt Klienten.
- Die Wissensbildung im Gespräch schafft notwendige Informationen und damit eine Basis für Einstellungsänderung.

- Die Rekonstruktion von erlebter Wirklichkeit ermöglicht die Bearbeitung von subjektiven Sichtweisen und Erlebensmustern der Klienten.“ (Widulle 2012:30)

Als es mit der Suchterkrankung ihrer Tochter immer schlimmer geworden war, entschied sich Frau S., erstmals einen persönlichen Beratungstermin bei einer Suchtberatung für Angehörige in Anspruch zu nehmen. Ein erstes Beratungsgespräch wurde über eine Hotline vereinbart (vgl. I\_6:Z 16-32). „Die hat ma hoid dann amoi erklärt ah sie diafn, sie solln das machen und so solln sie sich nicht verhalten und aah und sie solln halt ihr eigenes Leben führn [...] und eh, i hab dann gsagt: ‚Ja aba das geht allas ned so einfach, wann ma si des so vorstellt.‘“ (I\_6:Z 35-38) Da es in der Familie bisher keine Personen mit Suchterkrankungen gab, hatte Frau S. keine Ahnung, wie das so ist (vgl. I\_6:Z 35-41). „Weil i muas sogn i hab sehr, sehr, sehr, schwierige Zeiten hinter mir [...]“ (I\_6:Z 39-40). Eine Vertretung der Sozialarbeiterin gab ihr ein Buch, welches sie mehrere Male gelesen habe, bis sie in die Sache hineingewachsen sei. Das habe eine Zeit lang gedauert (vgl. I\_6:Z 43-56). Ihre Tochter sei von Frau S. zu jeder Tages- und Nachtzeit in die Stadt gebracht und wieder geholt worden. Nach ein paar Sitzungen bei der namentlich genannten Sozialarbeiterin habe sie es geschafft, sich von ihrer Tochter zu distanzieren. Die Tochter habe bei ihr bei Bedarf schlafen, sich waschen und umziehen können. Frau S. sei aber nicht mehr in die Stadt gefahren, um sie zu bringen oder zu holen (vgl. I\_6:Z 62-74).

Die Sozialarbeiterin wurde von Frau S. möglicherweise als eine Person wahrgenommen, die ihr Ratschläge und Lösungen angeboten hat, um die sie nicht fragte oder ihr sagte, was sie zu tun oder zu lassen habe (vgl. Skript Movin 2015:30). Der Vorschlag, sie solle ihr eigenes Leben führen, könnte zuerst Widerstand in ihr ausgelöst haben. Eventuell hat sich dies wie eine Aufforderung angehört, ihre Tochter mit deren Suchterkrankung alleine zu lassen. Es besteht die Möglichkeit, dass sie sich in ihrer Wirklichkeitskonstruktion von der Sozialarbeiterin nicht genug verstanden und angenommen fühlte (vgl. Mücke 2003:81). Die dreimalige Wiederholung des Wortes „sehr“ in Zusammenhang mit schwierigen Zeiten gibt einen Hinweis darauf, dass es der Betroffenen wichtig wäre dies zu würdigen. Ihr war es vermutlich nicht wichtig, schnelle Lösungen vorgeschlagen zu bekommen. Unterstützung wollte sie wahrscheinlich vorerst im Verstehensprozess der Suchterkrankung ihrer Tochter. Auch sie selbst wollte wahrscheinlich in ihrer sehr schwierigen Situation von der Sozialarbeiterin verstanden werden. Aus den Ausführungen von Frau S. kann geschlossen werden, dass die Sozialarbeiterin bei Frau S. eventuell Anzeichen einer Co-Abhängigkeit erkannte. Jemand der co-abhängig ist betrinkt sich nicht mit dem/der Abhängigen. Eine co-abhängige Person ist jemand, der der alkoholabhängigen Person nahesteht und unter anderem Verantwortung für den Abhängigen/die Abhängige übernimmt (vgl. Alkoholhilfe 2017). Mehrere Sitzungen und die Auseinandersetzung mit einem Buch könnten Frau S. dabei unterstützt haben, nicht mehr

die volle Verantwortung für ihre alkoholranke Tochter zu übernehmen. Dass Frau S. die Sozialarbeiterin mehrmals aufsuchte kann dahingehend gedeutet werden, dass sie deren Beratung unterstützend wahrnahm.

#### Zusammenfassende Erkenntnisse:

Frau S. suchte Entlastung im Gespräch. Auch erscheint es wichtig zu sein, dass man sich auf ihre Sichtweisen und Themen einlässt. Die Sozialarbeiterin sollte das bemerken und an dem arbeiten was Frau S. wollte (vgl. De Jong / Berg 1998:89-123). Ihre möglicherweise kritische Wahrnehmung der Sozialarbeiterin im Erstgespräch hat sich wahrscheinlich während dem Beratungsprozess verändert.

### **6.4 Fähigkeiten von professionellen HelferInnen**

Im vorigen Kapitel ließen die Wahrnehmungen einer Klientin darauf schließen, dass SozialarbeiterInnen über die Fähigkeiten verfügen sollten sich auf Themen von KlientInnen einzulassen und Unterstützung im Gespräch zu bieten. In diesem Kapitel soll erörtert werden, welche Fähigkeiten von professionellen HelferInnen noch erwartet werden und wo diesbezüglich Verbesserungsvorschläge erkennbar sind.

#### **6.4.1 Qualifizierung**

Herr Z. erzählt, dass in der bereits in den vorigen Abschnitten genannten Einrichtung der Wohnungslosenhilfe BetreuerInnen arbeiten würden, die aus seiner Sicht gar nicht qualifiziert wären. Die Frage der Interviewerin, ob man diese mangelnde Qualifizierung merke, beantwortet er zustimmend und beschreibt seine Wahrnehmung einer Frau, die in einem Männerwohnheim gearbeitet habe. Davor solle diese Betreuerin in einem Kinderheim tätig gewesen sein. Im diesem Männerwohnheim würden Männer mit Suchterkrankung und psychischen Problemen wohnen (vgl. I\_5:Z 377-391). „Wie kaunn a Frau de in an Kinderheim gorbeit hot.... Mit soiche Männer umgeh?“ [...] De hod mi behandelt wie waunn i a bua warad.“ (I\_5:Z 394-395) Wenn man wirklich ein Problem habe und könne es nicht lösen, solle man sich jemand suchen, der qualifiziert dafür sei, so Herr Z. Sonst könne man ja auch zu einem Freund gehen (vgl. I\_5:Z 407-411).

Der Interviewpartner möchte mit seiner Schilderung vermutlich zum Ausdruck bringen, dass in einem Männerheim BetreuerInnen vor andere Herausforderungen gestellt sind als in einem Kinderheim. Dazu brauche man seiner Einschätzung nach wahrscheinlich die richtige

Ausbildung. Seine Schilderung könnte nahelegen, dass qualifizierte professionelle HelferInnen eher die Voraussetzungen für eine adäquate Gesprächsführung mitbringen. Auf der Ebene der Beziehung ist der Wunsch nach einer Begegnung auf Augenhöhe ablesbar. Auffällig ist hierbei, dass im Gegensatz zu den im Abschnitt „Freundschaft“ genannten Sozialarbeiterinnen sehr wohl eine Differenzierung zwischen Freundschaft und professioneller Beziehung durch Hrn. Z. interpretierbar ist. Ein „wirkliches“ Problem könnte ein schwerwiegendes Problem oder eine Krise sein. Bei ausgebildeten professionellen HelferInnen vermutet der Interviewpartner offenbar mehr Kompetenzen, ihn bei einem derartigen Problem zu unterstützen. Einerseits zeigt diese Sequenz, dass die Bereiche Gesprächsführung, Beziehung und Qualifizierung miteinander Überschneidungen aufweisen, andererseits es noch möglich erscheint ohne adäquate Ausbildung im Sozialbereich beruflich tätig zu sein.

#### **6.4.2 Schnelles Handeln und Verlässlichkeit**

Neben Qualifizierung scheint es für Hrn. Z. auch von Bedeutung zu sein, dass SozialarbeiterInnen wichtige Angelegenheiten verlässlich und schnell erledigen. Unangenehm sei für ihn, wenn er nicht wisse, ob ein/eine SozialarbeiterIn eine Angelegenheit erledigt habe, aus der Befürchtung heraus es könne zu spät sein. Er schildert eine Situation, in der der Exekutor vor seiner Tür gestanden sei, weil der Sozialarbeiter sich nicht zeitgerecht darum gekümmert habe. Grund für den Besuch des Exekutors wären irgendwelche Schulden beim Gericht gewesen (vgl. I\_5:Z 165-181) „Und do woa i augfressen. I sog do kane Naumen. [...] Und des is ned angenehm, wenn in da Fruah voa da Tür der steht und wü da dein Fernseher wegnehmen (lacht).“ (I\_5:Z 176-185)

„In der Beratung muss häufig schnell [...] gehandelt werden, sei dies, weil in der Ausländerberatung das Auslaufen einer Duldung ansteht oder in der Sozialberatung eine Räumungsklage abgewendet werden muss.“ (Schäfter 2010:46) Hrn. Z. scheint dem Sozialarbeiter die Schuld am Erscheinen des Exekutors zuzuweisen. Anzunehmen ist, dass dies ein sehr negatives Erlebnis für den Befragten war, auf das er aber mittlerweile mit Humor zurückblicken kann. Auch in dieser Sequenz möchte der Befragte SozialarbeiterInnen, die mit negativen Erlebnissen verbunden werden, nicht beim Namen nennen.

#### **6.4.3 Mit Herz bei der Sache sein und sich abgrenzen können**

Auf die Frage der Interviewerin, ob Herr D. schon mal SozialarbeiterInnen begegnet sei, bei denen er gedacht habe, die machen ihre Arbeit nicht so gut, antwortet der Interviewpartner: „Das kam auch vor.. Ja.. Also ich hab mir bei manchen Leuten schon gedacht, die sind nicht

wirklich, also die sind eigentlich fehl am Platz. Ahm., die haben wenig Herz bei der Sache.“ (I\_3:Z 161-164) Möglicherweise wären diese SozialarbeiterInnen überlastet vom Job, so Herr D. Als SozialarbeiterIn sei es einerseits so, dass man Dinge an sich ran lasse, aber auch wieder gut von sich weg bringe. Als Folgen von Überlastung sehe er, dass die SozialarbeiterInnen einen Grant aufbauen würden, Wissen nicht weiter geben und die Arbeit gar nicht mehr machen wollen (vgl. I\_3:Z 164-171).

Etwas mit wenig Herz zu erledigen könnte synonym sein für, etwas ohne Leidenschaft zu erledigen. Herr D. könnte diese Erfahrungen und Beobachtungen sowohl in seiner Rolle als Klient von Sozialer Arbeit als auch als Praktikant gemacht haben. In dieser Sequenz versucht er, die anonym genannten SozialarbeiterInnen eventuell zu verstehen und die Ursachen für deren fehlende Leidenschaft zu ergründen. Dinge an sich ran zu lassen, aber auch wieder von sich weg zu bringen klingt sehr ähnlich dem, was Biestek als die Fähigkeit zu „kontrollierter, emotionaler Beteiligung“ oder andere Autoren als Empathie beschreiben (vgl. Keefe 1976, Benjamin 1987 zit. in De Jong / Berg 1998:73). Dies bedeutet, den Bezugsrahmen der KlientInnen zu verstehen beziehungsweise sich von deren Geschichten bewegen zu lassen, aber nicht mit diesen zu verschmelzen oder zu identifizieren (vgl. Biestek 1957 zit. in De Jong / Berg 1998:73-74). Anders gesagt, sollten SozialarbeiterInnen über die Fähigkeit verfügen sich emotional zu involvieren, aber sich auch abgrenzen zu können. „Fehl am Platz sein“ erweckt den Eindruck, der Erzählende spricht hiermit bestimmten Personen eine Eignung für den sozialarbeiterischen Beruf ab oder, dass diese Personen für bestimmte Handlungsfelder oder Bereiche in der Wahrnehmung des Betroffenen als nicht geeignet erscheinen. Würden demnach Personen im Sozialbereich arbeiten, die über die genannten Fähigkeiten nicht verfügen und somit überlastet sind, würde sich dies durch Vorenthaltung von Wissen und „Grant“ nachteilig auf KlientInnen auswirken.

#### Zusammenfassende Erkenntnisse:

Herr Z. übt offenbar Kritik anhand von zwei konkreten und selbst erlebten Situationen. Hingegen scheint Herr D. mehrere Personen zu meinen, die falsch im Berufsfeld der Sozialen Arbeit wären. Er beschreibt keine konkreten Situationen, sondern formuliert eher pauschal. Ableitbar ist, dass er gewisse Fähigkeiten, wie sich abgrenzen können und Empathie, als Voraussetzung für den Beruf des Sozialarbeiters/der Sozialarbeiterin sieht. Eine Qualifizierung in Form einer fundierten Ausbildung kann aus den Schilderungen von Hr. Z. als Verbesserungsvorschlag gesehen werden. Außerdem lässt seine Erzählung den Schluss zu, dass SozialarbeiterInnen die Fähigkeit mit sich bringen müssen verlässlich und schnell

arbeiten zu können. Herr Z. und Herr D. lassen den Verbesserungsvorschlag nach einer gewissenhaften Auswahl von professionellen HelferInnen durch ArbeitgeberInnen erkennen.

## 7. Resümee

In den ausgewerteten Interviews wurde Kritik großteils nicht explizit geäußert. Durch die Vorgangsweise der Feinstrukturanalyse konnte trotz überwiegend positiver Wahrnehmungen Sozialer Arbeit dennoch auf Kritik geschlossen werden. Einerseits lässt sich Kritik anhand selbst erlebter konkreter Situationen, andererseits Kritik in Bezug auf Erfahrungen Dritter oder in Form von Beobachtungen erkennen. So beschreibt Herr Z. durchgängig selbst erlebte, konkrete Situationen aus der Vergangenheit. Seine Wahrnehmungen von BetreuerInnen einer Einrichtung der Wohnungslosenhilfe sind hierfür beispielgebend. In den Schilderungen von Hrn. W. sind kritische Äußerungen überwiegend in Zusammenhang mit Erfahrungen Dritter zu finden, indem er hinzufügt, er habe so etwas selbst nicht erlebt, aber davon gehört. Auffällig ist außerdem, dass professionelle HelferInnen im Kontext von offenbar negativ wahrgenommenen Situationen anonymisiert genannt werden. Im Kontext positiver Erfahrungen scheinen KlientInnen professionelle HelferInnen eher mit Namen zu versehen. Die im Forschungsdesign geäußerte Vermutung, die Situation des Interviews habe möglicherweise etwas damit zu tun, wie Kritik geäußert wurde konnte nicht widerlegt, aber auch nicht bestätigt werden. Durch den Vergleich mit der beruflichen Praxis kann die Überlegung angestellt werden, dass in den Interviewsituationen die Beziehung zu den InterviewerInnen eine Rolle spielt, in der noch nicht das nötige Vertrauen vorhanden ist, um Kritik expliziter zu formulieren. Verbesserungsvorschläge ließen sich in vier Bereichen erkennen. Diese Kapitel wurden im Rahmen der Themenanalyse herausgearbeitet.

Strukturelle Rahmenbedingungen: Einrichtungen Sozialer Institutionen sollen so gestaltet werden, dass sie selbstbestimmte Mobilität und Kontakt zu Menschen, die nicht innerhalb dieser Einrichtungen wohnen und leben, ermöglichen. Öffentliche Verkehrsmittel sind im ländlichen Gebiet schlecht ausgebaut. Wovon nicht nur Menschen mit Behinderungen betroffen sind, sondern auch alte Menschen, die keinen privaten PKW benutzen können. Die regelmäßige Erneuerung von Gebäuden Sozialer Institutionen wäre ebenso wünschenswert. Als ein weiterer Verbesserungsvorschlag in diesem Bereich kann die Sicherstellung finanzieller Mittel zur Unterstützung von KlientInnen Sozialer Arbeit in Notlagen gesehen werden.

Beziehungen: Einerseits ist der Wunsch nach kontinuierlichen Beziehungen zu professionellen HelferInnen erkennbar, andererseits die Möglichkeit das Arbeitsbündnis seitens KlientInnen,



aber auch professionellen HelferInnen jederzeit auflösen zu können. Wobei Vertrauen zu professionellen HelferInnen als bedeutend gesehen werden kann. Von ebenfalls hoher Wichtigkeit erscheint eine Einbindung und ein aktives Mitarbeiten im Unterstützungsprozess.

Gespräche: Auszugehen ist davon, dass KlientInnen sich in Gesprächen von SozialarbeiterInnen verstanden fühlen möchten. Entlastungsgespräche scheinen von größerer Bedeutung, als das Anbieten von schnellen Lösungen und Ratschlägen zu sein.

Fähigkeiten von professionellen HelferInnen: Interpretierbar ist in diesem Bereich, dass KlientInnen Verbesserungsbedarf in der Qualität der Ausbildungen von professionellen HelferInnen erkennen können. Wünschenswert scheint demnach ein hoher Ausbildungsstandard sowie eine gewissenhafte Auswahl durch ArbeitgeberInnen. In Bezug auf Angelegenheiten, die die materielle Grundsicherung oder dringliche rechtliche Problemstellungen betreffen, wäre es wünschenswert, dass SozialarbeiterInnen schnell und verlässlich arbeiten. Soziale Arbeit befasst sich mit Bereichen, die für KlientInnen von oft existenzieller Bedeutung sind. SozialarbeiterInnen sollten außerdem die Fähigkeit zu Empathie mitbringen, aber sich gegenüber KlientInnen abgrenzen können.

Aufschlussreich erweisen sich Querverbindungen, die sich zwischen von KlientInnen angesprochenen Themen und Fachliteratur herstellen lassen. So widersprechen sich die Auffassungen von professionellen Beziehungen in Fachliteratur und Hrn. Z., wenn er die Beziehung zu zwei Sozialarbeiterinnen als Freundschaft bezeichnet (vgl. Schäfter 2010:37). Die Ausführungen von Hrn. D. zeigen aber auch, dass KlientInnen durchaus eine Sicht auf professionelle Beziehungen aufweisen, die mit einigen von Schäfter formulierten Merkmalen zu übereinstimmen scheint. (vgl. ebd.:37).

Trotz dem Bedarf an Forschung zur Sichtweise von KlientInnen sollte diese nicht aus Legitimationsdruck Sozialer Arbeit entstehen, um Rechenschaft darüber ablegen zu müssen wie „effektiv“, „effizient“, „wirksam“ oder „leistungsfähig“ personenbezogene Dienstleistungen im Kontext der finanziellen Krise der öffentlichen Haushalte sind. KlientInnen müssen deshalb einbezogen werden, um die Qualität Sozialer Arbeit adäquat bestimmen zu können (Oelrich / Schaarschuch 2006:185-186). Die Sichtweise der KlientInnen aus Gründen der Kostenoptimierung in die Forschung einzubinden ist demnach zu kurz gegriffen. Ein Schritt zu partizipativer Forschung wäre es, die Ergebnisse dieser Bachelorarbeit oder die Ergebnisse des gesamten Forschungsprojektes mit KlientInnen aus verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit (vgl. OBDS 2017) zu diskutieren. Diese Diskussion könnte ein Ausgangspunkt für weitere Forschungsprojekte sein.

Im Hinblick auf die sozialarbeiterische Praxis gilt es zu berücksichtigen, dass KlientInnen Kritik und Verbesserungsvorschläge auf unterschiedliche Art und Weise erkennen lassen. Im Gegensatz zu Personen, die in dieser Hinsicht sehr offen oder direkt sind, trauen sich andere möglicherweise nicht Kritik zu äußern oder verfügen aus verschiedenen Gründen nicht über die Möglichkeiten dazu. Dies könnte beispielsweise der Fall sein, wenn KlientInnen in ihrer sprachlichen Ausdrucksweise stark eingeschränkt sind. Hierbei könnte unterstützte Kommunikation zum Einsatz kommen oder Feedbackbögen werden durch den Einsatz von Bildern und Symbolen auf individuelle Bedürfnisse angepasst. Feedbackbögen, BewohnerInnenteams, Briefkästen, die anonyme Beschwerden und Anregungen ermöglichen, persönliche Gespräche, in denen Ziele und die gemeinsame Zusammenarbeit reflektiert werden, sind aus meiner beruflichen Praxis bekannte Wege, um Kritik und die Formulierung von Verbesserungsvorschlägen auf der Ebene der Beziehung zwischen KlientInnen und professionellen HelferInnen zu integrieren. Das Netzwerk Ost erprobte den SRS Bogen<sup>1</sup> für formalisiertes Feedback und machte damit gute Erfahrungen im Supervisionssetting (vgl. Gaiswinkler 2017). Von PsychotherapeutInnen entwickelt, soll er die Wahrnehmung der Qualität des Arbeitsbündnisses durch KlientInnen zeigen (vgl. talkingcure 2017). Er wird international bereits tausendfach von SozialarbeiterInnen und TherapeutInnen eingesetzt. Der ORS Bogen soll die Wirksamkeit der gemeinsamen Arbeit für den Alltag der KlientInnen aus der Sicht der KlientInnen erheben. Das SRS könnte nach Einschätzung von Wolfgang Gaiswinkler in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit seine Anwendung finden (vgl. Gaiswinkler 2017). Auf der Ebene der Institutionen gilt es zu prüfen, wie die eigene Organisation Kritik und Verbesserungsvorschläge von KlientInnen in ihre Abläufe integriert und umsetzt.

---

<sup>1</sup> Siehe Anhang!

## 8. Literatur

Alkoholhilfe (2017): Co-Abhängiges Verhalten im Umgang mit Alkoholkranken.

Was ist Co-Abhängigkeit? <http://www.alkoholhilfe.at/pdf/INFO%20Co-Abhaengigkeit.pdf>

[19.4.2017].

Arbeitsblaetter.stangl-taller (2017): Narratives Interview. <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/FORSCHUNGSMETHODEN/NarrativesInterview.shtml> [29.3.2017].

Behindertenrechtskonvention.info (2017): UN-Behindertenrechtskonvention. Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. <https://www.behindertenrechtskonvention.info/> [18.4.2017].

Benjamin, Alfred (1987): The helping interview with case illustrations. Boston: Houghton Mifflin.

Beresford, Peter / Croft, Suzy / Adshead, Lesly (2008): ‚We Don´t See Her as a Social Worker‘: A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker`s Relationship and Humanity. In: British Journal of Social Work. 38, 2008, 1388-1407.

Berg, Insoo Kim / Miller, Scott D. (1992) Working with the problem drinker: A solution-focussed approach. New York: Norton.

Biestek, Felix Paul (1957): The casework relationship. Chicago: Loyola University Press.

Bitzan, Maria / Bolay Eberhard / Thiersch, Hans (Hg.Innen) (2006): Die Stimme der Adressaten. Weinheim: Juventa.

De Jong, Peter / Berg, Insoo Kim (1998) Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientieren Kurztherapie. 5. Auflage, Dortmund: verlag modernes lernen.

Flad, Carola / Bolay, Eberhard (2006): Schulsozialarbeit aus der Perspektive von Schülerinnen und Schülern. In: Bitzan, Maria / Bolay, Eberhard / Thiersch, Hans (Hg.Innen): Die Stimme der Adressaten. Weinheim: Juventa, 159-173.

Flick, Uwe (2016): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, 7. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Stuttgart: Utb.

Gaiswinkler, Wolfgang (2017): Soziale Diagnostik der KlientInnen-SozialarbeiterInnen-Kooperation. [http://www.netzwerk-ost.at/publikationen/pdf/publikationen\\_diagnostik.pdf](http://www.netzwerk-ost.at/publikationen/pdf/publikationen_diagnostik.pdf), [6.4.2017]

Hartmann, Jutta / Hünersdorf, Bettina (2013): Was ist und wozu betreiben wir Kritik in der Sozialen Arbeit? Eine Einführung. In: Hünersdorf, Bettina / Hartmann, Jutta (Hg.innen): Was ist und wozu betreiben wir Kritik in der Sozialen Arbeit? Disziplinäre und interdisziplinäre Diskurse. Wiesbaden: Springer VS, 9-30.

Jaeggi, Rahel / Wesche, Tilo (2009): Einführung; Was ist Kritik? In: Jaeggi, Rahel / Wesche, Tilo (Hg.Innen): Was ist Kritik? Frankfurt a. Main, 7-20.

Keefe, Thomas (1976): Empathy: The critical skill. Social Work 21, o.A., 10-14

Loch, Ulrike / Rosenthal, Gabriele (2002): Das narrative Interview. In: Schaeffer, Doris / Müller-Mundt, Gabriele (Hg.innen): Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern u.a.: Verlag Hans Huber, 221-232.

Mücke, Klaus (2003): Probleme sind Lösungen. Systemische Beratung und Psychotherapie - ein pragmatischer Ansatz. Lehr- und Lernbuch. Potsdam - Babelsberg Süd: Ökosysteme Verlag und Institut.

Müller-Teusler, Stefan (2010): Die unsichtbare Qualifikation in Sozialer Arbeit und Sozialmanagement. Eine Untersuchung im theoretischen Horizont der Anerkennungstheorie nach Honneth. Masterarbeit, MBA-Studiengang „Management in der Sozialwirtschaft“, Leuphana Universität Lüneburg.

OBDS (2017): Handlungsfeld Gesundheit.

[http://www.sozialarbeit.at/index.php?article\\_id=119&clang=0](http://www.sozialarbeit.at/index.php?article_id=119&clang=0) [29.03.2017].

Oelerich, Gertrud / Schaarschuch, Andreas (2006): Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. Konturen sozialpädagogischer Nutzerforschung. In: Bitzan, Maria / Bolay Eberhard / Thiersch, Hans (Hg.Innen): Die Stimme der Adressaten. Weinheim: Juventa, 185-214.

Pantuček-Eisenbacher, Peter / Vyslouzil, Monika (Hg.Innen) (2015): 30 Tage Sozialarbeit. Berichte aus der Praxis, Münster: LIT-Verlag.

Rahm, Dorothea / Otte, Hilka / Bosse, Susanne / Ruhe-Hollenbach, Hannelore (1999): Einführung in die Integrative Therapie. Grundlagen und Praxis. 4. Auflage, Paderborn: Hilka Junfermann Verlag.

Rätz-Heinisch, Regina / Köttig, Michaela (2007): Die Praxis Dialogischer Biografiearbeit – Rekonstruktives Fallverstehen und Unterstützung von Selbstverstehensprozessen. In: Miethe, Ingrid / Fischer, Wolfram / Giebeler, Cornelia / Goblirsch, Martina / Riemann, Gerhard (Hg.Innen): Rekonstruktion und Intervention. Interdisziplinäre Beiträge zur rekonstruktiven Sozialarbeitsforschung, Band 4, Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich, 239-257.

Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Skript Movin (2015): Die Motivierende Gesprächsführung. Fachstelle für Suchtprävention NÖ, Abteilung für Suchtvorbeugung, St.Pölten.

Spratt, Trevor / Callan, Jackie (2004): Parents' Views on Social Work. Intervention in Child Cases. In: British Journal of Social Work. 34, 2004, 199-224.

Talkingcure (2017): <http://www.scottdmiller.com/scholarly-publications-handouts-vitae/> [15.4.2017].

Wagenblass, Sabine (2001): Vertrauen. In: Otto, Hans-Uwe / Thiersch, Hans (Hg.): Handbuch Sozialarbeit/Sozialpädagogik. 2. Auflage, Neuwied; Kriftel: Luchterhand, 1934-1942.

Wampold, Bruce E. (2001): The Great Psychotherapy Debate. Models, Methods, and Findings. Mahwah, New Jersey: Erlbaum.

Widulle, Wolfgang (2012): Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Gestaltungshilfe, 2. Auflage, Wiesbaden: Springer VS.

## 9. Daten

I\_1, Transkript, verfasst von Kathrin Harreither, Dezember 2016, Zeilen in 5er Schritten nummeriert.

I\_2, Transkript Interview 2, verfasst von Markus Köllner, Jänner 2017, Zeilen in 5er Schritten nummeriert.

I\_3, Drittes Transkript und Memo, verfasst von Sabrina Richter, Jänner 2017, Zeilen in 5er Schritten nummeriert.

I\_4, Transkript Interview 3, verfasst von Markus Köllner, Jänner 2017, Zeilen in 5er Schritten nummeriert.

I\_5, Erstes Transkript und Memo, verfasst von Sabrina Richter, Dezember 2016, Zeilen in 5er Schritten nummeriert.

I\_6, Transkript, verfasst von Melanie Wetzel, Jänner 2017, Zeilen durchgängig nummeriert.

I\_7, Transkript Interview 1, verfasst von Markus Köllner, Dezember 2016, Zeilen in 5er Schritten nummeriert.

# 10. Anhang



Netzwerk für •Organisationsberatung  
•Sozialforschung •Supervision •Training

## Session Rating Scale (SRS )

Name: _____	Alter: _____
Nr.: _____	Geschlecht: M / F
Sitzung Nr.: _____	Datum: _____

Bitte bewerten Sie die heutige Sitzung, indem Sie auf der Linie ankreuzen, inwieweit eine der Beschreibungen zutrifft.

### Beziehung:

Ich fühlte mich *nicht* gehört, verstanden und respektiert.

|-----|

Ich fühlte mich gehört, verstanden und respektiert.

Wir haben *nicht* daran gearbeitet und darüber geredet, woran ich arbeiten und worüber ich reden wollte.

|-----|

Wir haben daran gearbeitet und darüber geredet, woran ich arbeiten und worüber ich reden wollte.

### Ziele und Themen:

### Herangehensweise oder Methode:

Die Herangehensweise der SozialarbeiterIn passt *nicht* gut für mich.

|-----|

Die Herangehensweise der SozialarbeiterIn passt gut für mich.

### Insgesamt:

In der heutigen Sitzung hat etwas gefehlt.

|-----|

Insgesamt gesehen war die heutige Sitzung für mich angemessen.

Institute for the Study of Therapeutic Change

[www.talkingcure.com](http://www.talkingcure.com)

© 2002, Scott D. Miller, Barry L. Duncan, & Lynn Johnson  
übersetzt und modifiziert von Wolfgang Gaiswinkler Netzwerk-ost.at  
(vgl.: Duncan/Miller/Sparks 2004:223; Miller/Duncan/Johnson 2008)

# 11. Eidesstattliche Erklärung

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Markus Köllner**, geboren am **24.4.1978** in **St. Pölten**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Poppendorf**, am **23.4.2017**

**Unterschrift**

