

Die Rolle sozialer Kontakte beim Zugang zur Sozialen Arbeit

Wetzel Melanie

Bachelorarbeit 2

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

Datum: 21.04.2107

Version: 1

Begutachter*innen:

Frau Eva Grigori, BA, MA

Frau Mag.^a Dr.ⁱⁿ Monika Vyslouzil

Abstract

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit der Thematik wie Klient*innen die Rolle sozialer Kontakte beim Zugang zur Sozialen Arbeit beschreiben. Dabei wurde untersucht welche konkreten sozialen Kontakte beschrieben wurden und welche Formen der Unterstützung von den Klient*innen erlebt wurden. Aufgrund einer Fokussierung liegt das Hauptaugenmerk in dieser Arbeit auf jenen Rollen, die eine unterstützende Funktion eingenommen haben.

Die Ergebnisse zeigen, dass es eine Vielschichtigkeit innerhalb der Rollenbeschreibungen gibt. Im Konkreten wurden fünf verschiedene Formen der Unterstützung herausgearbeitet, wobei soziale Kontakte eine oder auch mehrere Beschreibungen in ihrem Handeln übernehmen können.

Abstract

This research article is about how clients describe the importance of social relations in accessing social services. The paper examines the social relations that were mentioned and the support that was provided by social services. This paper focuses on the functions that took up a supporting role.

The results show a complexity in describing the different roles assumed by family, friends and acquaintances. In practise, I have analysed five different forms of support offered by social services that can be fully, or partly replaced by social interaction with friends and family.

Inhalt

1. Einleitung	1
2. Forschungskontext	2
2.1. Forschungsfragen.....	2
2.2. Ziele der Forschung.....	4
2.3. Stand der Forschung	4
2.4. Methoden der Datenerhebung	5
3. Forschungsergebnisse	8
3.1. Die Wichtigkeit der Informationsweitergabe	9
3.2. Zuspruch und Motivation	12
3.3. Ausübung von Druck	14
3.4. Mehr als Information – Begleitung	15
3.5. Sozialer Rückhalt	16
3.6. Weitere Rollenzuschreibungen	16
4. Resümee	18
4.1. Forschungsausblick.....	20
5. Literatur	21
6. Daten	23
7. Abkürzungen	24

1. Einleitung

Der Schwerpunkt dieser Bachelorarbeit liegt darin, wie Klient*innen die Rolle sozialer Kontakte im Zugang zur Sozialen Arbeit wahrnehmen und diese beschreiben. Dabei besteht ein Interesse mögliche Schlüsselfunktionen von Seiten sozialer Kontakte zu beschreiben und zu untersuchen, was Klient*innen bei der Kontaktaufnahme als unterstützend erlebt haben.

Die Interviews wurden im Zuge des Bachelorprojekts „30 Tage Soziale Arbeit – Klient*innen erzählen aus Ihrer Sicht“ geführt, welches von Frau Mag.^a Dr.ⁱⁿ Monika Vyslouzil und Frau Eva Grigori, BA, MA angeleitet wurde. Aus dem Kontext des Forschungsprojektes ergaben sich die Themen für die Bachelorarbeiten.

Neben den Forschungsfragen, wie die Rollen sozialer Kontakte im Zugang zur Sozialen Arbeit beschrieben werden, werden auch die Formen der Unterstützungen erläutert. Darüber hinaus sind auch Hypothesen, die sich aus der beruflichen Praxis ergeben haben leitend für diese Bachelorarbeit.

Die Relevanz ergibt sich aus dem aktuellen Forschungsstand der Thematik, der wenig Rechnung getragen wurde. Forschungen befassen sich mit Erstkontakten sowie Erstgesprächen, die jedoch außer Acht lassen wie diese Kontakte zustande gekommen sind und welche Rolle dabei soziale Kontakte eingenommen haben. Darüber hinaus ist es auch für Sozialarbeiter*innen in jedem Handlungsfeld von Interesse, was Klient*innen dazu bewegt hat, Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen und welche Rolle dabei soziale Kontakte einnehmen. Diese Bachelorarbeit soll eine Grundlage für das Thema „Zugang zur Sozialen Arbeit“ bieten und dieses aus Sicht der Klient*innen näher, in Bezug auf die sozialen Kontakte, beschreiben.

Zu Beginn der Arbeit wird mithilfe des Kapitels „Forschungskontext“ eine Einführung in die Thematik „die Rolle sozialer Kontakte beim Zugang zur Sozialen Arbeit“ ermöglicht. Dieses beinhaltet Forschungsfragen, Ziele der Forschung, bisherige empirische Erhebungen sowie eine Beschreibung der gewählten Methoden.

Das dritte Kapitel widmet sich den Forschungsergebnissen und gliedert sich in die Darstellung aktiver sowie passiver Rollenbeschreibungen, die sich aufgrund der Auswertungen erschlossen haben. Zu den markantesten aktiven Handlungen zählen die Informationsweitergabe, Zuspruch und Motivation, Ausübung von Druck sowie eine Begleitung zu vereinbarten Terminen mit Sozialarbeiter*innen. Die Beschreibung im Bereich der passiven Rollen ist unter dem Punkt sozialer Rückhalt angeführt. Das letzte Unterkapitel in der Ergebnisdarstellung befasst sich mit einem Einblick über weitere

Rollenzuschreibungen, wo keine unterstützende Funktion übernommen wurde. Das letzte Kapitel der Bachelorarbeit fasst abschließend die Ergebnisse zusammen und bietet einen Forschungsausblick, der sich aus dem Erhebungsprozess ergeben hat.

2. Forschungskontext

Der Feldzugang eröffnete sich aufgrund des Bachelorprojekts „30 Tage Soziale Arbeit – Klient*innen erzählen von ihrer Begegnung mit Sozialer Arbeit“. Dieses Projekt hat zum Ziel einen Nachfolgeband von „30 Tage Sozialarbeit: Berichte aus der Praxis“ (Pantucek-Eisenbacher / Vyslouzil 2015) herauszubringen und das Erleben Sozialer Arbeit aus Sicht der Klient*innen wiederzugeben.

Aufgrund dessen nahm jeder der 11 teilnehmenden Studierenden Kontakt zu drei Einrichtungen auf, mithilfe derer Kontakte zu Klient*innen hergestellt wurden. Jede*r Studierend*e führte mit drei Klient*innen je ein Interview in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit durch. Die Erhebungen dauerten von Dezember 2016 bis Februar 2017. Aufgrund des Forschungsprojektes ergab sich der Kontext der vorliegenden Bachelorarbeit.

Im folgenden Kapitel der Bachelorarbeit werden zu Beginn die Forschungsfragen sowie Hypothesen dargestellt, Ziele der Forschung erläutert und Bezug zum Stand der Forschung sowie zu vorhandener Literatur genommen. Abschließend werden die gewählten Methoden für die Datenerhebung und Auswertung geschildert.

2.1. Forschungsfragen

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit folgender Hauptfragestellung:

- „Wie beschreiben Klient*innen die Rolle sozialer Kontakte im Zugang zur Sozialen Arbeit?“

Darüber hinaus wird Bezug auf zwei Unterfragen genommen:

- „Welche sozialen Kontakte werden für den Zugang zur Sozialen Arbeit als relevant beschrieben?“
- „In welcher Form wird der Zugang durch soziale Kontakte unterstützt?“

Eine wesentliche Vorannahme die sich, aufgrund der Forschungsfrage, bereits vor der Auswertung ergeben hat ist, dass soziale Kontakte als eine Art Schlüsselfunktion dienen, indem sie beispielsweise Informationen geben oder auch motivierend auf Personen einwirken um den Erstkontakt zu Institutionen Sozialer Arbeit herzustellen.

Aufgrund persönlicher Erfahrungen im Zuge der beruflichen Praxis, ergibt sich die Hypothese, dass Personen über sozialarbeiterische Angebote durch Freund*innen informiert werden die selbst Kontakt zu Sozialarbeiter*innen haben.

Aufgrund der Länge der vorliegenden Arbeit kann nicht auf alle möglichen Aspekte der Rollenbeschreibungen unter sozialen Kontakten eingegangen werden. Eine Fokussierung liegt demnach auf der Beschreibung jener sozialen Kontakte, die beim Zugang zur Sozialen Arbeit unterstützende Funktionen eingenommen haben.

Der Begriff soziale Kontakte ist in dieser Bachelorarbeit ähnlich zu verstehen, wie in der Literatur soziale Netzwerke beschrieben werden. Dabei werden verschiedene Arten von Netzwerken unterschieden, wobei für diese Arbeit ausschließlich persönliche Netzwerke von Relevanz sind. Diese Netzwerke werden von Personen selbst aktiv gestaltet und gleichzeitig werden die Personen durch ihre Netzwerke in unterschiedlichster Weise geprägt (vgl. Hollstein 2008: 91 f.).

Hosemann (2013: 99) zählt zu den sozialen Netzwerken zum Beispiel soziale Beziehungen in der Familie, Schule, Arbeit sowie in der sozialen Umgebung, wo zum Beispiel Nachbar*innen hinzuzählen. Dabei wird beschrieben, dass solche Netzwerke als Teil sozialarbeiterischen Handelns gesehen werden sollen, da diese auch zu Problemlösungen beitragen können (ebd.).

In der Soziologie wird der Begriff „Rolle“ so verstanden, dass Erwartungen an Verhaltensweisen, die sich auch aufgrund gesellschaftlicher Normen und alltäglichen Interaktionen definieren, im Alltag unterschiedlich stark verankert sind. Dabei können Menschen verschiedene Rollen einnehmen, wobei sich die Verhaltenserwartungen in unterschiedlicher Form gestalten (vgl. Böhnisch 1996: 67).

Für diese Bachelorarbeit ist der Begriff ähnlich zu verstehen, wobei die Beschreibungen aus Sicht der Klient*innen erläutert werden, weshalb nicht gesagt werden kann, dass die beschriebenen Verhaltensweisen, wie oben erläutert, gesellschaftlichen Normen entsprechen.

In der vorliegenden Bachelorarbeit werden des Öfteren Begrifflichkeiten wie „betroffene Person“, „Klient*in“, „Interviewte“, „Betroffene“ oder „interviewte Person“ verwendet. Hiermit sind in den folgenden Kapiteln jene Personen gemeint mit denen das jeweilige Interview geführt wurde. In den Interviews erzählen sie von ihren Erfahrungen in der Rolle der Klient*innen Sozialer Arbeit.

2.2. Ziele der Forschung

Das primäre Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, die Rolle sozialer Kontakte beim Zugang zur Sozialen Arbeit, aus Sicht der Klient*innen, zu beschreiben und genannte Schlüsselfunktionen herauszuarbeiten. Im Genaueren wird beschrieben welche genannten sozialen Kontakte für Klient*innen von Relevanz waren, und welche Formen der Unterstützung von Seiten dieser erwähnten Kontakte angeboten wurden.

Die Ergebnisse sind für alle Handlungsfelder der Sozialen Arbeit von Bedeutung. Aufgrund dieser Arbeit kann eine Schlussfolgerung dafür gezogen werden, für welche Personenkreise die Werbung für Unterstützungsangebote ausgeweitet werden kann, und wer diese Informationen an Menschen weitergibt, die diese benötigen. Darüber hinaus ist es für Sozialarbeiter*innen, im Zuge der Kontaktaufnahme von Seiten der Klient*innen, von Interesse zu erfahren, was diese dazu bewegt eine Einrichtung der Sozialen Arbeit aufzusuchen. Die vorliegende Arbeit soll demnach aufzeigen was es vor dem Schritt der Kontaktaufnahme, von Seiten sozialer Kontakte, möglicherweise brauchen kann.

2.3. Stand der Forschung

Der Thematik wie Klient*innen den Zugang zur Sozialen Arbeit erleben und beschreiben wurde in der Wissenschaft wenig Rechnung getragen. Wie in diesem Prozess des Zuganges soziale Kontakte von Seiten der Klient*innen erlebt werden und wie die Rollen beschrieben werden, wurde bis dato nicht erhoben. Sozialarbeitswissenschaften beziehen sich auf Erstgespräche und Erstkontakte mit Klient*innen und lassen den Zugang, wie diese Kontakte zustande kommen, außer Acht.

Fachliteratur, wie zum Beispiel der Artikel „Bei der ersten Begegnung“ von Frank et. al. (2013), beschreibt den Erstkontakt zwischen Klient*innen und Sozialarbeiter*innen, wobei das Zustandekommen des Kontakts nicht geschildert wird. Im Genaueren wird beschrieben worauf bei einem Erstkontakt, von Seiten der Sozialen Arbeit, zu achten ist um einen Abbruch der Unterstützung entgegenwirken zu können (vgl. ebd.: 11 f.). Darüber hinaus befasst sich der Fachartikel von Wendel (2016) „Wart‘, dir werde ich helfen!“ ebenfalls mit dem Ablauf eines Erstkontaktes und nennt wesentliche Aspekte für ein Gelingen, wie zum Beispiel, dass Sozialarbeiter*innen bei Besuchen eine Gastrolle einnehmen. Der Autor beschreibt, dass eine gelingende Kontaktaufnahme als Fundament für die weitere Arbeit gesehen werden kann (vgl. ebd.: 22). Wie solch eine Kontaktaufnahme von Seiten der Klient*innen beschrieben wird und welcher Prozess notwendig ist, damit es zu einem Zugang zu Sozialarbeiter*innen kommt, wird nicht näher beschrieben.

Die Studie „Der schwere Gang zum Sozialdienst“ von Neuschwander et. al. (2012) befasst sich zu Beginn mit den Aufnahmeverfahren der Sozialdienste. Im Weiteren beziehen sich zwei Unterkapitel auf das Erleben der Betroffenen. Hier wird unter anderem angeführt, dass Verhaltensweisen von Personen, wozu das Wissen über Angebote zählt, relevant für eine mögliche Inanspruchnahme der Unterstützungsmöglichkeiten sind (vgl. ebd.: 46). Diese Erhebung beschreibt darüber hinaus das Erleben von betroffenen Personen und nennt sogenannte Triggerereignisse, als unvorhersehbare Geschehnisse, welche für eine Kontaktaufnahme ausschlaggebend sind. Solche Ereignisse können zum Beispiel der Verlust des Einkommens oder ein Rat einer anderen Person sein (vgl. ebd.: 109). Wie im Prozess der Kontaktaufnahme zur Sozialen Arbeit soziale Kontakte von Klient*innen beschrieben werden oder welche Bedeutung sie haben wurde bis dato nicht empirisch belegt.

2.4. Methoden der Datenerhebung

Wie bereits zu Eingang des Kapitels erwähnt, wurden im Zuge der Erhebungen drei narrative Interviews nach Schütze (1983), pro teilnehmenden Studierenden, geplant. Die gewählte qualitative Methode wurde situationsbedingt von Seiten der Studierenden an die Klient*innen angepasst. Dies war zum Beispiel der Fall, wenn Personen weniger in den Redefluss eingestiegen sind und auf Fragen von Seiten der Interviewer*innen warteten. Demnach wurde im Sinne eines narrativen Interviews begonnen, wobei in einigen Interviewsettings die vorüberlegten Leitfadenthemen als weiterführende Fragen

herangezogen wurden. Dies war möglich, da sich die Student*innen vorab bereits mögliche Zwischenfragen überlegt haben.

Narrative Interviews waren geplant um ein weites Spektrum der Erzählungen zu ermöglichen und die Situation wenig zu lenken. Dies ist möglich, weil diese Methode der Interviewführung mit einer Einstiegsfrage beginnt, die sich auf die gesamte Lebensgeschichte der befragten Person richten kann, oder wie in der vorliegenden Arbeit, auf einen Teilaspekt des Lebens der für die Fragestellung von Relevanz ist (vgl. Schütze 1983: 285). Die Einstiegsfragen richteten sich hier an die Erlebnisse und Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Sozialarbeiter*innen.

Nach einer Schilderung der Frage folgt der Hauptteil, in dem die interviewten Personen über ihre Lebensgeschichte und Erfahrungen erzählen. In diesem Teil des Interviews haben die Personen die Möglichkeit frei zu erzählen, da sie von den Interviewer*innen möglichst nicht unterbrochen werden. Wenn die Erzählungen von Seiten der Personen als abgeschlossen empfunden werden, folgt ein Nachfrageteil wo zum Beispiel Unklarheiten aufgegriffen werden können (vgl. ebd.). Die gewählte Methode bietet den interviewten Personen eine Freiheit in ihren Erzählungen, da sie durch keine Zwischenfragen der Interviewer*innen in eine Richtung gelenkt werden.

Das Leitfadeninterview hat ebenso zum Ziel mithilfe einer relativ offenen Interviewführung subjektive Sichtweisen und Erfahrungen zu erfragen. Vor dem Interview wird ein sogenannter Leitfaden erstellt der in Themen eingeteilt wird, wodurch der Inhalt zu einem gewissen Teil vorstrukturiert wird. Die Durchführung der Methode erfolgt im Sinne der Nichtbeeinflussung, die mithilfe verschiedener Frageformen erreicht wird. Dennoch ist das Interview durch die Festlegung eines Themas an eine Zielvorgabe gebunden (vgl. Flick 2016: 194 ff.). Die Strukturierung des Interviews, unterscheidet sich stark vom narrativen Interview.

In zwei der geführten Interviews wurde mit Klient*innen eine soziometrische Aufstellung in Bezug auf den Hilfeprozess durchgeführt. Die Soziometrie ermöglicht auf eine Weise einen Einblick in Gruppenstrukturen und wird zu den empirischen Forschungsmethoden gezählt. Soziometrische Aufstellungen ermöglichen Zuneigungen oder Ablehnungen zwischen Personen oder innerhalb von Gruppen zu thematisieren. In der klassischen Theorie der Soziometrie wird ein Netzwerk als gegeben anerkannt von dem Prozesse abhängig sind (vgl. Dollase 2011: 176). Bei dieser Aufstellung ging es um die Beziehung zu unterstützenden Personen während dem Hilfeprozess. Dabei wurden Tierfiguren herangezogen, wodurch Bilder zu den genannten Personen entstanden sowie Eigenschaften von den Tieren auf jene Personen übertragen wurden.

Für den Auswertungsprozess standen die Interviewtranskripte aller Studienkolleg*innen zur Verfügung, weshalb eine Vorauswahl getroffen wurde welche Interviews weiter ausgewertet werden. Dabei wurden zu Beginn all jene Interviews, wo Klient*innen Soziale Arbeit im Zwangskontext erleben, herausgenommen, da die Personen meist fremdbestimmt in das Beratungssetting eingestiegen sind. Demnach sind all jene Interviews für diese Bachelorarbeit nicht von Relevanz. Verbliebene Interviews wurden auf das Thema „Unterstützung durch soziale Kontakte“ durchsucht, wobei vier Interviews als relevant erachtet wurden. Hierbei wurden soziale Kontakte als unterstützende Rollen von Seiten der Klient*innen beschrieben. Der Auswertungsprozess konzentrierte sich hauptsächlich auf die genannten vier Interviews.

Darüber hinaus wurden, der Vollständigkeit halber, zwei weitere Interviews ausgewertet in denen andere Formen der Rollenbeschreibung erläutert wurden. Hierbei soll deutlich gemacht werden, dass es weitere Rollen sozialer Kontakte gibt. Dabei sollen diese ausgewerteten Interviews einen Einblick in andere Rollenzuschreibungen bieten.

Als erster Schritt der Auswertung wurde die Themenanalyse gewählt. Diese Auswertungsmethode ermöglicht eine Reduktion großer Textmengen und schafft gleichzeitig einen Überblick über angesprochene Themengebiete. Darüber hinaus werden charakteristische Elemente sowie Unterschiede der Themen herausgearbeitet (vgl. Froschauer/Lueger 2003: 158 f.). Wie bereits im vorangegangenen Abschnitt erwähnt, wurden hierbei Themen, wo inhaltlich von unterstützenden sozialen Kontakten gesprochen wurde, herausgefiltert und thematisch geordnet.

Um die Ergebnisse der Themenanalyse zu interpretieren wurde eine weitere Methode für die Auswertung herangezogen. Da die Feinstrukturanalyse dort Anwendung findet, wo es um die Analyse wichtiger Textstellen geht, bietet sich diese Methode für diesen Prozess an. Die wichtigen Passagen haben sich bereits aus der Themenanalyse ergeben. Diese Methode ermöglicht eine Erfassung von Sinngehalten der Aussagen, indem Bezug zu anderen Bedeutungsmöglichkeiten hergestellt wird. Darüber hinaus bietet sie eine Analyse latenter Inhalte und erfasst demnach nicht unmittelbare Strukturen. Ein Nachteil dieser Analyse ist, dass nur kleinste Textausschnitte bearbeitet werden können, weshalb die vorangegangene Gliederung in Themengebiete durchgeführt wurde (vgl. ebd.: 110 ff.).

Zu Beginn der Analyse werden die ausgewählten Abschnitte in sogenannte Sinneinheiten eingeteilt. Hierbei handelt es sich um kleinste Gesprächseinheiten, die

sich aufgrund inhaltlicher Unterschiede herausdifferenzieren oder mittels einer Gesprächspause gekennzeichnet sind. Im Weiteren wird jede Sinneinheit nacheinander interpretiert (vgl. ebd.: 114 f.).

Dabei werden folgende Punkte der Reihe nach erarbeitet:

- **Paraphrase:** Hierbei handelt es sich um eine kurze Inhaltsangabe der Sinneinheit.
- **Intention und Funktion:** Bei diesem Schritt werden Vermutungen über die Bedeutung des Gesagten aufgestellt, wobei ein Hineindenken in die Person stattfindet, welche die Aussage getätigt hat.
- **Latente Bedeutung:** Dabei soll die Sinneinheit auf möglichst unterschiedliche Arten interpretiert werden. Bei diesem Schritt kann auch Vorwissen miteinbezogen werden, welches sich aus vorangegangenen Sinneinheiten ergeben hat. Dieser Analyseschritt bietet die Möglichkeit sich von naheliegenden Annahmen zu distanzieren und Unterschiedlichkeiten in der Aussage zu finden.
- **Rollenverteilung:** Die Analyse der Rollenbeziehungen und die Rollenzuschreibungen die sich im Gesagten finden stehen im Vordergrund.
- **Anschlussoptionen und Prüfung:** Die Frage welche Handlungs- und Aussagemöglichkeiten, aufgrund dieser Sinneinheit, bestehen, wird beantwortet.

Im Anschluss werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst. Relevante Annahmen für die Forschung ergeben sich aus wiederholenden Aspekten in den Zusammenfassungen (vgl. ebd.: 115 ff.).

3. Forschungsergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse, welche sich aufgrund des Forschungsprozesses erschließen lassen, dargestellt.

Ein grundlegendes Ergebnis, das sich aufgrund des Auswertungsprozesses schildern lässt, ist, dass es zwei deutliche Unterscheidungen in der Beschreibung von Rollen sozialer Kontakte gibt.

- **AKTIV:**
Einerseits wurden in allen Interviews die Rolle sozialer Kontakte als eine aktive, unterstützende beschrieben. Hierzu zählen zum Beispiel das Geben von Informationen oder eine Begleitung zum Termin.

■ **PASSIV:**

Andererseits wurden auch soziale Kontakte in einer passiven Rolle beschrieben, die dennoch unterstützend für den Zugang zur Sozialen Arbeit waren.

Die Ergebnisdarstellung gliedert sich demnach darin, dass zu Beginn des Kapitels die Formen aktiver Rollenbeschreibungen näher erläutert werden. Hierbei wird die Wichtigkeit der Informationsweitergabe, der Aspekt von Zuspruch und Motivation, die mögliche Ausübung von Druck und eine Unterstützung über die beschriebenen Punkte hinaus erläutert. Des Weiteren wird die passive Rollenbeschreibung mit deren Unterstützungspotenzial geschildert. Der Vollständigkeit halber widmet sich ein Unterkapitel dem Aspekt, welche Möglichkeiten der Rollenzuschreibungen es neben der unterstützenden Rolle noch gibt und wie diese den Zugang zur Sozialen Arbeit möglicherweise beeinflussen können.

In jedem Unterkapitel wird geschildert wer die angesprochenen sozialen Kontakte sind, die diese Formen der Unterstützung ausüben. Bei diesem Punkt gliederten sich drei verschiedene Kategorien der sozialen Kontakte heraus. Bereits bei den soziometrischen Aufstellungen wurde ersichtlich, dass neben den Sozialarbeiter*innen die Familien relevant für den Unterstützungsprozess waren. Im Zuge der Auswertung wird deutlich, dass diese sozialen Kontakte bereits vorab relevante Rollen eingenommen haben.

3.1. Die Wichtigkeit der Informationsweitergabe

Dieses Unterkapitel befasst sich mit dem Teilaspekt der Informationsweitergabe in Bezug auf aktive Rollen innerhalb sozialer Kontakte.

Die Beschreibung, dass Klient*innen vor der Kontaktaufnahme zu Institutionen Sozialer Arbeit Informationen, von Seiten sozialer Kontakte, erhalten haben, erfolgte in allen der ausgewerteten Interviews, wo unterstützende Rollen beschrieben wurden. Dabei fand die Informationsweitergabe durch verschiedene soziale Kontakte statt, wobei sich deutliche Unterschiede in den Inhalten wiedergefunden haben.

Der Aspekt, dass Informationen über Angebote und Organisationen vermittelt werden mussten, bevor sich betroffene Personen an die Soziale Arbeit gewendet haben, lässt darauf schließen, dass sie selbst kein Wissen über ihre Möglichkeiten gehabt haben (vgl. TI2 2016: Z. 57 f.). In diesen Fällen haben soziale Kontakte eine wesentliche Rolle in der Aufklärung, welche Möglichkeiten betroffenen Personen zur Verfügung stehen. Dies kann unter anderem in Form der Informationsweitergabe geschehen.

In zwei Interviews wurde ersichtlich, dass die fehlenden Informationen die befragten Personen daran hinderten selbst etwas zu unternehmen. Das folgende Zitat macht bewusst, dass die betroffene Person selbst aktiv geworden ist, nachdem sie die notwendigen Informationen von Seiten sozialer Kontakte erhalten hat:

„Eine Freundin, also die hat das damals, sie war im P. damals und ähm irgendwas hat sie auch mal gebraucht, aber das ist schon ur lange her, sicher ein paar Jahre her oder so. Und das war früher eine andere Dame und so hab ich halt herumtelefoniert und geschaut wo ich das finde“ (T15 2017: Z. 48 ff.)

Wie bereits eingangs erwähnt, haben sich deutliche Unterschiede in den Inhalten der Informationen gezeigt. Zum einen fanden sich in Interviews Beschreibungen von vagen Vorschlägen, von Seiten sozialer Kontakte, die nicht konkretisiert wurden (vgl. T11 2016: Z. 510). Andere Personen haben wiederum sehr konkrete Tipps gegeben wobei sich diese auch wieder im Inhalt unterscheiden können.

„ Und diese Wohnung war voller Schimmel und alt und kalt drinne und dann hab ich.. Information über eine Nachbarin bekommen hat sie mir gesagt es gibt [REDACTED] [REDACTED] da is gegenüber die Straße da kannst du hingehen und fragen.“ (T12 2016: Z. 57 ff.)

Dieses Zitat zeigt eine konkrete Informationsweitergabe auf, da beschrieben wird, wie die Organisation heißt, wo sie zu finden ist und was die betroffene Person dort machen kann. Unter konkrete Tipps würde auch fallen, wenn von Seiten der sozialen Kontakte erklärt wird, dass es diese und jene Einrichtung gibt, an die sich die Personen wenden können.

Die Erzählungen der Befragten lassen darauf schließen, dass eine Unabhängigkeit darin besteht, von wem sie die Informationen erhalten haben. Dieser Aspekt fand sich in drei der vier relevanten Interviews. Im Vordergrund steht dabei, dass die jeweiligen sozialen Kontakte aufgrund ihres Wissens und ihrer Kenntnisse diese Informationen parat hatten und diese weitergegeben haben.

Im konkreten Beispiel der Befragten im ersten Interview war die Mutter am Finanzamt tätig. Die berufliche Tätigkeit verschafft ihr das notwendige Wissen in bestimmten Bereichen, die für die Bewältigung der vorliegenden Situation der Interviewten von Relevanz war. Darüber hinaus hat die Mutter aufgrund ihrer Position einen Durchblick in bürokratischen Abläufen (vgl. T11 2016: 497 ff.). Bei diesem Beispiel hätte die berufliche Tätigkeit beim Finanzamt auch von einem anderen sozialen Kontakt, im Umfeld der Befragten, ausgeführt werden können. Im Vordergrund steht hierbei, dass das Wissen im sozialen Umfeld der betroffenen Personen vorhanden ist und weitergegeben wird.

Abschließend stellt sich noch die Frage wer den Betroffenen Informationen weitergegeben hat. Von welchen sozialen Kontakten wird gesprochen?

Bei dieser Frage haben sich drei Kategorien herausgebildet. Innerhalb der vier Interviews wurde ersichtlich, dass die Hälfte der befragten Personen schilderte, dass sie Informationen von Freund*innen erhalten haben. Innerhalb der Ausführungen wurde nicht deutlich, wie die Freundschaften erlebt wurden und welche Intensität ihr zugeschrieben werden. Es bleibt unklar, ob es sich dabei zum Beispiel um eine eng erlebte Freundschaft handelt. Auffällig ist, dass beide Male von einer Freundin die Rede war, wodurch deutlich wird, dass beide Befragten von einer weiblichen Person gesprochen haben (vgl. TI3 2016: Z. 5).

Eine Interviewte erzählte, dass sie Informationen von einer Nachbarin erhalten hat. Wie im vorangegangenen Absatz schon erwähnt, bleibt auch hier offen ob die Nachbarin und die Befragte eine Beziehung hatten, die über eine Nachbarschaft hinausgeht. Ebenso ist der Kontext unklar in dem die Nachbarin von der Situation der Befragten erfahren hat und was sie veranlasst hat, unterstützend tätig zu werden (vgl. TI2 2016: Z. 58).

In einem Interview erläuterte die befragte Person, dass sie Informationen von Seiten der Familie erhalten hat. Im System der Familie wurden zwei Personen als relevant beschrieben, wobei der Vater eher vage und unklare Tipps weitergegeben hat (vgl. TI1 2016: Z. 509 f.). Die Mutter hat hingegen konkrete Informationen gegeben welche Möglichkeiten unternommen werden können (vgl. ebd.: Z. 142 f.).

Dabei fällt auf, dass es sich bei den sozialen Kontakten hauptsächlich um weibliche Personen handelt. Bis auf den Vater, der eher vage Informationen weitergegeben hat. Daraus könnte geschlossen werden, dass Frauen eher in eine helfende und unterstützende Rolle gehen als Männer. Dieser Aspekt kann unter anderem auf die moralische Stimme der Frau, auf die typische „Fürsorgeperspektive“, zurückgeführt werden. Diese Perspektive bezieht sich auf zwischenmenschliche Beziehungen und betont das Interesse auf einzelnen Menschen aufgrund eines Gefühls der Verpflichtung ihnen gegenüber. Fürsorglichkeit und Verantwortungsgefühl sind grundlegend für das Handeln in zwischenmenschlichen Beziehungen (vgl. Friedman 1993: 241 ff.).

3.2. Zuspruch und Motivation

Ein weiterer Aspekt, welches Verhalten aktive Rolle innerhalb der sozialen Kontakte gewählt werden kann, ist der Zuspruch Unterstützungsangebote in Anspruch zu nehmen sowie der Zuspruch von Motivation.

In Schilderungen von drei interviewten Personen wurde deutlich, dass neben der Weitergabe von Informationen auch ein Zuspruch von Motivation stattgefunden hat. Dieser wurde, wie auch schon im vorangegangenen Kapitel geschildert, von den verschiedensten sozialen Kontakten unterschiedlich gestaltet. Darüber hinaus wurde ersichtlich, dass die Dauer des Zuspruches unterschiedlich lang beschrieben worden ist. Entweder fand der Zuspruch im selben Gespräch statt, in welchem Informationen gegeben wurden, oder es ging über diesen Kontext hinaus.

Der Zuspruch das Unterstützungsangebot Sozialer Arbeit in Anspruch zu nehmen, kann darin bestehen, dass erzählt wird, dass auch noch andere Personen dieses Angebot beanspruchen und die Betroffenen mit diesem Problem nicht alleine sind, dass es noch mehrere Personen in ähnlichen Lebenssituationen gibt (vgl. T11 2016: Z. 66).

Im Beispiel eines Interviews wurde ersichtlich, dass, wenn der soziale Kontakt ebenfalls Unterstützung von Seiten Sozialer Arbeit in Anspruch genommen hat, das Erzählen, von den eigenen positiven Erfahrungen, mit einem Zuspruch einhergeht. Darüber hinaus gibt es der betroffenen Person Motivation, dass sie ihre Situation ebenfalls meistern kann, wie es bereits die Person in ihrem sozialen Umfeld geschafft hat (vgl. T15 2017: 48 f.). *„Eine Freundin, also die hat damals, sie war im P. damals und ähm irgendwas hat sie auch mal gebraucht, aber das ist schon ur lange her, sicher ein paar Jahre her oder so.“* (ebd.). Diese Form des Zuspruches ist vergleichbar mit der internationalen anerkannten Interventionsform der „Peer-Beratung“ in der Sozialen Arbeit. Hierbei geht es darum, dass geschulte Betroffene, die als Peers bezeichnet werden, Personen in vergleichbaren Lebenslagen beraten, mit dem Ziel der Verbesserung der Lebensqualität. Peer-Beratungen enthalten Ermutigungen, eine Stärkung der Selbstverantwortung sowie eine Begegnung auf Augenhöhe, die sich unter anderem aufgrund ähnlicher Erfahrungen ergibt (vgl. Bock et. al. 2013: 366 f.).

In einem der Interviews kam hervor, welche Auswirkungen ein andauernder Zuspruch von Seiten sozialer Kontakte haben kann. Zu Beginn, wie die Information erstmals erhalten wurde, wurde der Vorschlag Unterstützung zu beanspruchen abgelehnt und er weigerte sich den Kontakt zur Sozialen Arbeit aufzunehmen. Aufgrund des andauernden

Zuspruches, von Seiten der Person aus dem sozialen Umfeld, wurde bei dem Betroffenen ein innerer (Denk-)Prozess ausgelöst. Dieser führte schlussendlich dazu, dass er selbstbestimmt entschieden hat, sich an die vorgeschlagene Institution zu wenden und dort um Unterstützung anzusuchen (vgl. TI3 2016: Z. 5 f.).

Da der Zugang zur Sozialen Arbeit oftmals mit einer Schwelle verbunden ist, dass dieser zum Beispiel an bestimmte Voraussetzungen gebunden ist, erschwert die Kontaktaufnahme von Seiten der betroffenen Personen noch zusätzlich. Diese Schwelle kann für die Betroffenen zum Beispiel auch sein, dass sie jemandem von ihrer Situation erzählen müssen, die sie aus eigenen Stücken nicht geschafft haben zu meistern. Mithilfe des Zuspruches und der Motivation von sozialen Kontakten kann diese Schwelle gemeinsam überwunden werden (vgl. TI1 2016: Z. 66 ff.).

„Sie hat gesagt ja das mach ma schon und und ich unterstützt dich da und.“ (TI1 Z. 142 f.)

Dieses Zitat zeigt, dass die unterstützende Person Motivation zuspricht indem ein gemeinsames meistern der Situation angesprochen wird. Ein positiver Zuspruch sowie eine Bestärkung werden unter anderem dadurch erreicht, dass vermittelt wird, dass die Situation nicht selbst bewältigt werden muss, es ist jemand da der unterstützend zur Seite steht (vgl. ebd.). Wie diese angesprochene Unterstützung von Seiten der sozialen Kontakte erlebt werden kann wird in Kapitel 3.4. „Mehr als Information – Begleitung“ näher erläutert.

Der Zuspruch fand in drei von vier Interviews von denselben Personen statt die bereits die Informationsweitergabe übernommen haben. Hierbei ist auffällig, dass die, in Kapitel 3.1. erwähnte Nachbarin, ausschließlich Informationen weitergegeben hat und es über diese Form der Unterstützung nicht hinausging. Daraus kann geschlossen werden, dass hauptsächlich jene sozialen Kontakte Motivation zusprechen, die den Betroffenen selbst näherstehen. Solch eine Nähebeziehung lässt sich aufgrund der Benennungen der sozialen Kontakte zurückführen. Da die Nachbarin als solche betitelt wird und dies eine Freundschaft ausschließen lässt, kann von einer distanzierteren Beziehung ausgegangen werden.

3.3. Ausübung von Druck

Die Ausübung von Druck auf die betroffenen Personen zählt ebenfalls zu den Verhaltensweisen die aktive Rollen einnehmen können. Bei der Informationsweitergabe oder beim Zusprechen von Motivation kann es, je nach Formulierung oder Intensität, dazu kommen, dass die Aussagen von den Betroffenen mit Druck verbunden werden. Das nachstehende Interviewzitat zeigt, dass aufgrund einer konkreten Formulierung ein Druck ausgeübt wird, was, im vorliegenden Beispiel, mithilfe der Verwendung des Wortes „muss“ erreicht wird. *„Aba er is schon derjenige der was dann auch sagt jetzt **müss** ma ihr mal helfen oder jetzt. mach ma mal das und das oder so.“* (TI1 2016: Z. 509 f.).

In zwei Interviews zeigte sich, dass es über die Informationsweitergabe hinaus auch zur Ausübung von Druck kommt, wobei dies auch unbewusst ausgedrückt werden kann. Dies kann zum Beispiel darauf zurückgeführt werden, dass die Personen die den Rat geben ihre eigenen Vorstellungen von einem adäquaten Leben haben und diese ihrem Gegenüber aufzwingen wollen. Darüber hinaus können das Aufzeigen von Konsequenzen sowie ein überreden diesen Schritt zu gehen einen möglichen Druck auf betroffene Menschen ausüben (vgl. TI3 2016: Z. 5 f.). Demnach können sich die betroffenen Personen, durch den ausgeübten Druck, auch zu dem Schritt der Kontaktaufnahme zur Sozialen Arbeit gezwungen gefühlt haben. Daraus lässt sich schließen, dass Personen die Sozialarbeiter*innen aufsuchen, nicht immer freiwillig kommen, sondern sich gezwungen sehen diesen Schritt zu gehen.

In den zwei Interviews, welche möglicherweise mit Druck verbunden sein könnten, zeigte sich, dass die Wortwahl, wie im oberen Zitat, entscheidend sein kann. Darüber hinaus ist auch die Intensität des Zuspruches von Motivation entscheidend. Wenn diese zu intensiv ist, kann dies ebenfalls zu einem Gefühl von Druck bei den Betroffenen führen (vgl. ebd.).

In den beiden genannten Schilderungen waren zwei differente soziale Kontakte ausschlaggebend. Einerseits wurde Druck von Seiten eines Familienangehörigen ausgeübt und andererseits von einer Freundin. Hierbei bleibt jedoch unklar welches Motiv hinter der Ausübung steckt. Dennoch kann gesagt werden, dass dieser Aspekt unterstützender Rollenbeschreibungen dazu beigetragen haben kann, dass die interviewten Personen den Kontakt zur Sozialen Arbeit gesucht und aufgenommen haben.

3.4. Mehr als Information – Begleitung

Ein weiterer Aspekt der zu den aktiven Rollen sozialer Kontakte gezählt wird ist jener, der über die Informationsweitergabe sowie den Zuspruch von Motivation hinausgeht.

Diese Form der Unterstützung hat sich ausschließlich in einem Interview gezeigt. Nach der Information erfolgte ein Zuspruch von Motivation indem vermittelt wurde, dass die Situation nicht eigenständig geschafft werden muss. Hier wurde von Seiten der sozialen Kontakte angeboten, dass zusammen die Kontaktaufnahme stattfindet. Nach gemeinsamen Recherchen folgte die Vereinbarung eines Ersttermins bei einer Sozialarbeiterin. Dieser Prozess wurde von der Befragten als schnell beschrieben, wonach von der Informationsweitergabe bis hin zur Terminvereinbarung nicht lange gewartet wurde (vgl. TI1 2016: Z. 143).

Die Interviewpartnerin schilderte auch, dass sie zu mehreren Terminen begleitet wurde. Die Begleitung erlebte sie als eine Bereicherung und schilderte die Gesprächssituationen, die zu Dritt stattgefunden haben, als positiv und hilfreich für den weiteren Prozess. Gemeinsam wurden Lösungen erarbeitet mit welchen die betroffene Person einverstanden war (vgl. TI1 2016: Z. 521 ff.).

Im Fall der interviewten Person stammt der soziale Kontakt aus dem Kreis der Familie, von welcher Seite bereits die Informationen und ein gewisser Zuspruch stattfanden. Ebenso wurde der Aspekt „Ausübung von Druck“ in diesem Interview geschildert. Aufgrund der Auswertung kann davon ausgegangen werden, dass eine Begleitung möglicherweise von jenen sozialen Kontakten angeboten wird, die bereits die Informationen weitergegeben haben, da diese auch Wissen darüber haben können was im Weiteren bei den Terminen mit Sozialarbeiter*innen von Bedeutung ist.

Dass diese Begleitung, unter anderem aufgrund der beschriebenen Voraussetzung, nicht bei allen Personen zutrifft, zeigt sich in einem anderen ausgewerteten Interview. Nach der Informationsweitergabe von Seiten sozialer Kontakte hat sich der Betroffene geweigert das genannte Unterstützungsangebot aufzusuchen. Er wurde immer wieder darauf angesprochen, doch verneinte er so lange, bis er aus eigenen Stücken, ohne weitere Unterstützung, hingegangen ist. Somit behält er sich seine Selbstbestimmung indem er selbst entschieden hat wann er dazu bereit ist, dieses Angebot in Anspruch zu nehmen (vgl. TI3 2016: Z. 5 f).

3.5. Sozialer Rückhalt

Neben den vier bereits beschriebenen aktiv unterstützenden Rollen, hat sich im Zuge der Auswertung eine Form der passiven Unterstützung, innerhalb sozialer Kontakte, beim Zugang zur Sozialen Arbeit herausgebildet.

Dieser Aspekt der passiven Rollenzuschreibung wurde in zwei Interviews geschildert, dass es Kraft gibt zu wissen, dass jemand hinter einem steht. *„aber er steht auf jeden Fall 100 prozentig hinter mir.“* (T11 2016: Z. 513 f.). Im Interview, aus dem dieses Zitat stammt, hat die Familie einerseits einen sozialen Rückhalt geboten und andererseits alle bisher angeführten Aspekte der aktiven Rollen übernommen. Das Gefühl, dass jemand da ist der einem den Rücken stärkt, vermittelt auch die Kraft sich an die Soziale Arbeit zu wenden und den ersten Schritt zu gehen.

Im anderen Interview hat ein Teil der sozialen Kontakte, die Familie, keine der oben beschriebenen Funktionen übernommen. Zum Beispiel wurde keine Weitergabe von Informationen geschildert. Die Familie hat dennoch eine relevante Rolle beim Zugang zur Sozialen Arbeit eingenommen. Die Vermittlung, dass die Familie hinter der Person steht hat einen motivierenden Aspekt (vgl. T12 2016 Z. 888 f.).

Auffällig ist, dass der soziale Rückhalt in beiden Interviews von Seiten der Familie erlebt und geschildert wurde. Während des Auswertungsprozesses wurde deutlich, dass auch die passive Rolle von Bedeutung ist. Im Vergleich zu den aktiven Rollen haben sie keine Information gegeben oder direkt Motivation zugesprochen. Dennoch ist deren Rolle für den Zugang zur Sozialen Arbeit von Bedeutung. Dadurch, dass sie den Betroffenen das Gefühl geben hinter ihnen zu stehen, vermitteln sie Kraft und stärken den Rücken ihrer Familienmitglieder. Diese Haltung kann Kraft und Motivation geben, den Schritt zur Sozialen Arbeit zu gehen. Indem die Familie hinter den interviewten Personen steht wird darüber hinaus das Gefühl vermittelt, dass, wenn die weiteren Schritte nicht gelingen, die Familie dennoch hinter einem steht.

3.6. Weitere Rollenzuschreibungen

Der Vollständigkeit halber wird in diesem Kapitel darauf hingewiesen, dass es auch Rollen innerhalb sozialer Kontakte gibt, die keine unterstützende Funktion einnehmen, wie in den vorangegangenen Kapiteln beschrieben wurde. Hierfür wurden zwei Interviews ausgewertet die einen Einblick in weitere Rollenzuschreibungen bieten.

Dabei wurde ersichtlich, dass der Wegfall sozialer Kontakte ein Grund für den Zugang zur Sozialen Arbeit sein kann. „*Ja also den ersten Kontakt hatte ich wie mein Vater gestorben ist.*“ (TI4 2016: Z. 5). Das vorliegende Zitat zeigt, dass der Verlust sozialer Kontakte ebenso zum Zugang zur Sozialen Arbeit beitragen kann. Dennoch muss beachtet werden, dass dieses Ereignis auch der Auslöser für einen Unterstützungsprozess sein kann, aber nicht zwingend sein muss. Einerseits kann der Tod des Vaters die betroffene Person in eine Situation bringen die sie selbst nicht mehr bewältigen kann. Andererseits kann das Ereignis dem Betroffenen aufgezeigt haben, dass er seine jetzige Situation selbst nicht mehr bewerkstelligen kann nachdem der Vater verstorben ist.

Eine weitere Rollenzuschreibung die ersichtlich wurde ist, dass die Betroffenen das Gefühl entwickeln können, dass sie mit ihren Erzählungen über Probleme ihre sozialen Kontakte überfordern und sich aufgrund dessen an eine Einrichtung Sozialer Arbeit wenden. Demnach schaffen sie Entlastung bei ihren Gesprächspartner*innen innerhalb des Freundes- oder Familienkreises (vgl. TI6 2017: Z. 16 ff.).

"I man i hob eh Freindinnen ah, denan wosis erzöhn kau. Nur i woa a nix, waun i mi mit ana Freindin triff und de mi jedes moi ihre Probleme aufhoist. Weil waun i fortgeh wü daun mecht i mi oschoitn und mi unterhoitn. Oiso wü i ned dauernd meine Freindinnen damit belostn ne. Und do is des daun wieder guad ne."
(ebd.: Z. 17 ff.)

Die Zuschreibung, dass Freund*innen in ihrer Rolle überfordert sind, bewirkt einen Zugang zur Sozialen Arbeit von Seiten der Betroffenen selbst. Demnach können sie der Befragten nicht die Informationen weitergeben die sie möglicherweise benötigt, woraufhin sie sich an die Soziale Arbeit wendet um notwendiges Wissen in Erfahrung zu bringen (vgl. ebd.: Z. 15 f.). Darüber hinaus kann diese Erläuterung auf eine hohe soziale Kompetenz von Seiten der Interviewten schließen lassen, da sie in der Lage ist zu erkennen, wo die Bedürfnisse anderer liegen.

4. Resümee

Im letzten Kapitel dieser Bachelorarbeit werden die relevantesten Ergebnisse zusammengefasst sowie eine mögliche Verallgemeinerung dargelegt. Des Weiteren folgt ein Forschungsausblick, welcher sich aufgrund des Forschungsprozesses ergeben hat.

In Bezug auf die Forschungsfrage, wie die Rolle sozialer Kontakte beim Zugang zur Sozialen Arbeit von Seiten der Klient*innen beschrieben wird, kann die Aussage getätigt werden, dass es vielschichtige Zuschreibungen von Rollen innerhalb sozialer Kontakte gibt. Einerseits gibt es Rollen die abseits der unterstützenden Funktion handeln, die nicht außer Acht gelassen werden dürfen, wobei es bei den Rollenzuschreibungen zahlreiche Unterschiede gibt. Aufgrund der Länge der vorliegenden Arbeit konnte dieser Thematik nicht ausführlich nachgegangen werden.

Andererseits gibt es auch innerhalb der unterstützenden Rollenbeschreibungen diverse Unterschiede in den Ausführungen. Die befragten Personen haben neben verschiedenen Inhalten auch Differenzen deutlich gemacht, in dem was sie benötigen haben. Daraus kann verallgemeinert gesagt werden, dass die Form sowie die Intensität der Unterstützung einerseits von den sozialen Kontakten und ihrem Wissen sowie Fähigkeiten abhängig sind. Andererseits ist die Unterstützungsform auch davon abhängig welche Form die betroffenen Personen benötigen und welches Maß an Unterstützung sie zulassen.

Die im Kapitel 2.1. „Forschungsfragen“ formulierten Hypothesen, in Bezug auf die Thematik, zeigen sich aufgrund der Ergebnisdarstellung als bestätigt. Die Vorannahme, dass soziale Kontakte als Schlüsselfunktion im Zugang zur Sozialen Arbeit dienen hat sich auch in den Ergebnissen gezeigt. Der Zugang zu Institutionen wäre für betroffene Personen ohne die geleisteten Unterstützungsformen nicht möglich gewesen. Im Zuge der Formulierung der Vorannahmen wurde auch formuliert, dass Informationen und Motivation von Bedeutung sind. Diese Aspekte haben sich genauso in der Ergebnisdarstellung wiedergefunden und es kann gesagt werden, dass diese beiden Formen jene sind, die am öftesten von den interviewten Personen geschildert wurden. Eine Vorannahme, die sich aus den beruflichen Erfahrungen ergeben hat, bestätigte sich auch im Zuge der Erhebung. Dieser Aspekt fand sich in einem Interview wieder, dass die Informationen von Freund*innen gehört wurden die selbst dieses Angebot der Sozialen Arbeit in Anspruch nehmen oder auch genommen haben. Aufgrund dieser

Weitergabe wurde von der betroffenen Person entschieden selbst Kontakt aufzunehmen und ebenfalls das Angebot zu beanspruchen.

Das Kapitel, welches sich mit den Ergebnissen befasst, zeigt die Vielfalt der Unterstützungsformen auf und welche Rolle dabei die sozialen Kontakte übernommen haben. Verallgemeinert kann aufgrund der Forschungsergebnisse festgestellt werden, dass der relevante Aspekt der Informationsweitergabe von all jenen sozialen Kontakten übernommen werden kann, die ein Wissen über die Situation der betroffenen Personen haben. Demnach kann es sich um soziale Kontakte handeln die entweder eine entferntere oder eine nahestehende Beziehung haben. Rollenbeschreibungen die über diese Informationsebene hinausgehen werden von engeren sozialen Kontakten übernommen.

Bei der Begleitung von Seiten sozialer Kontakte zu Terminen mit Sozialarbeiter*innen kann verallgemeinert gesagt werden, dass eine Begleitung von Seiten der sozialen Kontakte in der Praxis unter bestimmten Voraussetzungen denkbar ist. Einerseits müssen die betroffenen Personen dem zustimmen, da dieser Schritt nicht gegen ihren Willen geschehen sollte. Andererseits sollen sich die Personen aus dem sozialen Umfeld in dieser Rolle als Begleitperson wohlfühlen, da auch auf dieser Seite kein Zwang bestehen soll.

Wie bereits in vorangegangenen Absätzen erwähnt ist die relevanteste Unterstützungsform von Seiten sozialer Kontakte die Weitergabe von Informationen. Demnach ist es für Einrichtungen Sozialer Arbeit von Relevanz auch Informationen öffentlich zu machen die sich nicht direkt an Klient*innengruppen Sozialer Arbeit richten. Direkte Werbung für soziale Kontakte kann unterstützend sein, damit die Informationen an die betroffenen Personen weitergegeben werden können. Abschließend kann allgemein gesagt werden, dass die beschriebenen Unterstützungsformen in der Praxis zutreffen können, jedoch aufgrund individueller Gegebenheiten variieren können.

4.1. Forschungsausblick

Während des Forschungsprozesses ergaben sich mehrere Aspekte, die für weitere empirische Forschungen von Relevanz sein können.

Wie bereits des Öfteren erwähnt, konnte aufgrund der Länge der Arbeit nur auf unterstützende Rollen innerhalb sozialer Kontakte eingegangen werden. Demnach wäre ein möglicher Forschungsansatz, welche weiteren Rollen soziale Kontakte einnehmen. Darüber hinaus ergab sich im Kapitel 3.6. „Weitere Rollenzuschreibungen“ die Frage welche Bedeutung soziale Kontakte für den Zugang zur Sozialen Arbeit haben wenn diese aus diversen Gründen wegfallen oder sich abwenden.

Ein weiterer Aspekt der sich ergeben hat, stellte sich aufgrund der Aussage, dass Einrichtungen Sozialer Arbeit ihre Werbung auch an soziale Kontakte richten können um mithilfe derer, mögliche Klient*innengruppen zu erreichen. Hierbei ist die Frage offen wie soziale Kontakte an solche Informationen kommen und wie sie von sozialarbeiterischen Angeboten erfahren, wenn sie keine persönlichen Erfahrungen gemacht haben.

Im Zuge der Erarbeitung des Resümees ist eine weitere Hypothese in Bezug auf die Ergebnisse dieser Bachelorarbeit entstanden: Klient*innen kommen mit einer anderen Einstellung, anderen Erwartungen und Gefühlen in ein Beratungssetting, wenn sie vorab Informationen erhalten haben und im Weiteren aus eigenen Stücken entschieden haben dieses Angebot in Anspruch zu nehmen. Im Vergleich dazu, entstehen möglicherweise andere Einstellungen, Gefühlen und Erwartungen, wenn betroffene Personen eine längere Phase des Zuspruches und der Motivation von Seiten sozialer Kontakte erlebt haben. Aufgrund des Prozesses können sich Betroffene gezwungen sehen sozialarbeiterische Angebote aufzusuchen und einen Kontakt zu Sozialarbeiter*innen herzustellen. Die beschriebene Hypothese stellt einen Forschungsausblick für weitere empirische Forschungen dar.

5. Literatur

Bock, Thomas / Mahlke, Candelaria / Schulz, Gwen / Sielaff, Gyöngyver (2013): Eigensinn und Psychose, Peer-Beratung und Psychotherapie. In: Psychotherapeut. Ausgabe 58, p. 364-370.

Böhnisch, Lothar (1996): Pädagogische Soziologie. Eine Einführung. München / Weinheim: Juventa

Dollase, Rainer (2011): Die Grundlagen der Soziometrie – früher und heute. In: Zeitschrift für Psychodrama und Soziometrie. 10:175, p. 176-190.

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

Frank, Christina / Gahleitner, Silke Brigitta / Gerlich, Katharina / Hinterwallner, Heidemarie (2013): Bei der ersten Begegnung. In: Sozial Extra. Ausgabe 11|12, p. 11-14.

Friedman, Marilyn (1993): Jenseits von Fürsorglichkeit: Die Ent-Moralisierung der Geschlechter. In: Nagl-Docekal, Herta / Pauer-Studer, Herlinde (Hg. Innen): Jenseits der Geschlechtermoral. Beiträge zur feministischen Ethik, Frankfurt am Main: Fischer.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme, Wien: UTB.

Hosemann, Wilfried (2013): Systemische Soziale Arbeit und Netzwerke. In: Fischer, Jörg / Kosellek, Tobias (Hg.): Netzwerke und Soziale Arbeit. Theorien, Methoden, Anwendungen, Weinheim / Basel: Beltz / Juventa.

Hollstein, Betina (2008): Strukturen, Akteure, Wechselwirkungen. Georg Simmels Beiträge zur Netzwerkforschung. In: Stegbauer, Christian (Hg.): Netzwerkanalyse und Netzwerktheorie. Ein neues Paradigma in den Sozialwissenschaften, Band 1, Wiesbaden: VS.

Köhler, Harro Dietrich (2009): Erstgespräche in der sozialen Einzelfallhilfe. 5. unveränderte Auflage, Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Neuenschwander, Peter / Hümbelin, Oliver / Klabermatter, Marc / Ruder, Rosmarie (2012): Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben, Zürich: Seismo.

Pantucek-Eisenbacher, Peter / Vyslouzil, Monika (Hg.*innen) (2014): 30 Tage Soziale Arbeit: Berichte aus der Praxis. Wien: LIT.

Schütze, Fritz (1983): Biographieforschung und narratives Interview. In: Neue Praxis. 13. 283-293.

Wendel, Wedigo (2016): Wart', dir werde ich helfen! In: Sozial Extra. Ausgabe 5, p. 21-24.

6. Daten

T11, Transkript Interview 1 – Interview mit einer Klientin der Schuldnerberatung, erstellt von Wetzel Melanie, Dezember 2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

T12, Transkript Interview 2 – Interview mit einer Klientin wohnhaft in einer betreuten Wohneinrichtung der Wohnungslosenhilfe, erstellt von Wetzel Melanie, Dezember 2016, Zeilen durchgehend nummeriert.

T13, Transkript Interview 3 – Interview mit einem Klienten einer Notschlafstelle, erstellt von Gabriel Johanna, Dezember 2016.

T14, Transkript Interview 5 – Interview mit einem Klienten mit zahlreichen Kontakten zur Sozialen Arbeit, erstellt von Harreither Kathrin, Dezember 2016.

T15, Transkript Interview 4 – Interview mit einer Klientin der Sozialberatung, erstellt von Sramek Marie, Jänner 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

T16, Transkript Interview 6 – Interview mit einer Klientin eines Frauenzentrums, erstellt von Weninger Sarah, Jänner 2017.

7. Abkürzungen

ebd. – eben dieser

vgl. – vergleiche

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Melanie Wetzel, geboren am 29.03.1995 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,

St. Pölten, am 24.03.2017



Wetzel Melanie