

Die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams

Eine Analyse anhand des iLabs 2019 mithilfe von Ansätzen der soziologischen Rollentheorie

Lena Schmaldienst, 1610406024

Bachelorarbeit 2

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

Datum: 02.09.2020

Version: 1

Begutachter*in: BA MA Florian Zahorka

Abstract

Der Fokus dieser Bachelorarbeit ist das Lehr- und Lernformat „iLab“ der FH St. Pölten. Basierend auf der soziologischen Rollentheorie wird die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams beschrieben. Die Daten wurden mittels Leitfadeninterviews erhoben und durch die Systemanalyse ausgewertet. Mit der Rolle „Sozialarbeiter*in“ sind spezifische Erwartungen an Werte, Eigenschaften, Fähigkeiten und Kenntnisse verbunden. Auch Rollenkonflikte wurden wahrgenommen. Praktische Konsequenzen durch die Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen zeigen sich in team- und projektbezogenem Verhalten. Positive Aspekte zeigten sich in der Kommunikationsstruktur der Teams. In das Projekt wurden Mehrperspektivität, Vernetzung, Beziehungs- und Zielgruppenarbeit sowie Fachwissen eingebracht. Die Sozialarbeit könnte auch im Gesamtprozess des iLabs eine Rolle spielen.

Abstract

The focus of this bachelor thesis is the teaching and learning format „iLab“ at the UAS St. Pölten. The role of social work in interdisciplinary teams is described based on the sociological role theory. Data were collected by the means of guided interviews and analyzed using the method of system analysis. The description of the role „social worker“ is bound to specific expectations in terms of values, characteristics, skills and knowledge, also role conflicts were seen. The practical consequences of including social work students into the teams are described by team- and project-related behaviour. Positive aspects were seen in the communication structure and cooperation in the team. The social work students brought more perspectives, networking, relationship and target group work as well as expertise into the projects. Social work could also have a role in the general iLab process.

Inhalt

Abstract	i
Abstract	ii
Inhalt	iii
1 Einleitung.....	1
2 iLab – The Interdisciplinary Lab	2
2.1 Das LAB studio model (LSM)	2
2.2 Das iLab and der Fachhochschule St. Pölten	3
2.3 Beteiligte	5
2.3.1 Studierende	5
2.3.2 Lab Master	6
2.3.3 Coaches.....	6
3 Erkenntnisinteresse	7
3.1 Forschungsinteresse und eigene Position	7
3.2 Vorannahmen	8
3.3 Forschungsfragen.....	8
3.4 Stand der Forschung	9
4 Forschungsdesign	9
4.1 Sampling und Auswahl der Erhebungsmethode	9
4.2 Leitfadeninterview.....	10
4.3 Setting und Durchführung.....	11
4.4 Auswertungsmethode – Systemanalyse	11
5 Forschungsergebnisse	12
5.1 Begriffsdefinition „Rolle“	13
5.2 Die Rolle „Sozialarbeiter*in“	13
5.2.1 Rollenerwartungen	15
5.2.2 Rollenkonflikte	19
5.3 Die Rolle „Sozialarbeitsstudent*in im iLab“	21
5.3.1 Teambezogenes Rollenverhalten.....	22
5.3.2 Projektbezogenes Rollenverhalten.....	26
5.4 Einbindung in den Gesamtprozess	29
5.4.1 Lücken und Unklarheiten.....	29
5.4.2 Mögliche Einbindung der Sozialarbeit	30
6 Resümee und Forschungsausblick.....	32
6.1 Zusammenfassende Darstellung der Forschungsergebnisse	32
6.2 Relevanz für die zukünftigen Durchführungen des iLabs.....	34

6.3	Forschungsausblick.....	34
6.4	Reflexion des Forschungsprozesses	35
Literatur	36
Daten	37
Abbildungen	37
Anhang	38
Eidesstattliche Erklärung	40

1 Einleitung

„Innerhalb von Institutionen agieren viele Individuen, die nicht alle die gleichen Interessen und Aufgaben haben. [...] Hier kommt der soziologische Begriff ‚Rolle‘ ins Spiel“. (Mogge-Grotjahn 1996: 100)

Teil unseres Alltags ist es, verschiedene Rollen einzunehmen. Dies geschieht meist nicht bewusst und wird selten aktiv gesteuert. Wenn man mit fremden Menschen in eine neue Situation oder Umgebung kommt und längerfristig Zeit miteinander verbringt, bilden sich über die Zeit hinweg neue Beziehungsmuster. Somit entsteht eine Gruppe, innerhalb der es dann zu Aufgaben- und Verantwortungsübernahme kommt. Daraus ergeben sich verschiedene Rollen, die man einnehmen kann. Für mich und 21 andere Studierenden war die Teilnahme am iLab 2019 eine neue Erfahrung, in der wir unbewusst mit dieser Thematik konfrontiert wurden. In dieser Bachelorarbeit soll sie bewusst behandelt werden. Im Laufe des Semesters lernten wir uns gegenseitig und unsere Disziplinen kennen. In projektspezifischen Teams wurde daran gearbeitet, ein überlebensfähiges Endprodukt zu erschaffen. Dabei entstanden routinierte Verhaltensweisen spezifische Aufgaben. Somit ging eine Rolle, die wir übernahmen, in unseren iLab-Alltag über und beeinflusste Tätigkeiten, die wir übernahmen, Verhaltensmuster und Erwartungshaltungen. Von Beginn bestand Interesse daran, wie Vertreter*innen anderer Disziplinen die Sozialarbeit wahrnahmen. Zusätzlich wirkte es relevant, zu beobachten, welche Konsequenzen durch die Einbindung von Sozialarbeiter*innen in interdisziplinären Teams entstehen. Dadurch entstand der Fokus dieser Arbeit, die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams. Die soziologische Rollentheorie, zusammengefasst und erweitert von Mogge-Grotjahn (1996) sowie Simon und Wendt (2019), dient als Basis für die Forschung. Die Rollenbeschreibung erfolgt eingeteilt in Erwartungen, Konflikte und praktisches Verhalten. Die Forschungsergebnisse basieren auf individuellen Erfahrungen von Studierenden des iLabs 2019.

Zu Beginn wird das LAB studio model umrissen, um dann die Lehr- und Lernform iLab an der Fachhochschule St. Pölten darzustellen. Es wird dabei auf die Durchführung, den Prozess und die beteiligten Personen eingegangen. Anschließend wird das Forschungsinteresse begründet und Vorannahmen dargestellt. Stand der Forschung sowie Forschungsfragen werden geklärt. In weiterer Folge wird das Forschungsdesign offengelegt und anschließend die Forschungsergebnisse dargestellt. Diese werden im abschließenden Kapitel zusammenfassend dargestellt. Angeknüpft daran wird ein Forschungsausblick gegeben und eine Reflexion des Forschungsprozesses durchgeführt.

2 iLab – The Interdisciplinary Lab

Der Begriff Institution wird im alltäglichen Sprachgebrauch oft mit einer Einrichtung oder Behörde gleichgesetzt. In der Soziologie ist jeder abgrenzbare Komplex von Handlungs- und Beziehungsmustern gemeint. In Institutionen agieren Individuen, welche nicht alle die gleichen Interessen und Aufgaben haben und somit diverse Rollen einnehmen. Es gibt einen klaren Auftrag, erwartete Handlungsmuster sowie festgelegte Regeln. (vgl. Mogge-Grotjahn 1996: 98-100)

In dieser Arbeit wird das iLab als soziologische Institution angesehen. Im folgenden Kapitel wird das LAB studio model als Basis für das darauffolgend erläuterte iLab an der Fachhochschule St. Pölten dargestellt. Anschließend wird auf den Prozess des iLabs 2019 Bezug genommen. Es gibt innerhalb der Institution iLab Akteur*innen, welche sich in Aufgaben, Interessen und Position unterschieden, auf diese wird abschließend eingegangen.

2.1 Das LAB studio model (LSM)

„The basic objective of the studio model is to practice professional skills in small groups where peers and mentors challenge one’s professional skills. In essence, studios create the need for collaboration and creativity existing in work-place environments“. (Heikkinen 2018: 33)

Das LAB studio model wurde an der Hochschule Oulu University of Applied Sciences in Finnland entwickelt. 2012 gab es dort einen Anstieg der Rate von arbeitslosen Menschen mit hohem Bildungsniveau. Als Lösungsansatz entwickelte man das LAB studio model. Die aktuelle Gesellschaft entwickelt sich in hohem Tempo weiter und ist geprägt durch Trends wie Globalisierung und Digitalisierung. Eine zeitgemäße Ausbildung sollte Flexibilität sowie Kreativität fördern und die Fähigkeit, auf sich ständig verändernde soziale Herausforderungen und Probleme einzugehen, vermitteln. Fokus davon ist, sich selbst und seine Fähigkeiten in einem interdisziplinären Team weiter zu entwickeln sowie innovative Services, Projekte und Unternehmen zu erschaffen. (vgl. Doe, Roe, Smith: o.A.)

Kari-Pekka Heikkinen, Mitbegründer des LSM, von der Oulu University schreibt 2018 in einer Dissertation über die aktuelle Gesellschaft als *knowledge society*. Das auf Produktion basierende Wirtschaftssystem vollzieht einen Wandel hin zu einem auf Wissen basierenden Wirtschaftssystem. Dieses braucht ständiges Lernen und ist an die Fähigkeit zur Innovation gebunden. Professionist*innen der Wissensgesellschaft, sogenannte *knowledge workers*, werden als lebenslang lernend; wissensgenerierend; fähig, Probleme in verschiedenen sozialen und institutionellen Kontexten zu lösen; interdisziplinär orientiert und teamfähig beschrieben. Weiters haben sie die Fähigkeit, soziale, kulturelle und wirtschaftliche Grenzen zu überschreiten. Man startet als *I-shaped professional*, mit Expert*innenwissen in einer Disziplin. Durch Kommunikation, Verständnis und Zusammenarbeit entsteht eine horizontale Verbindung, symbolisiert durch den Strich des Buchstaben T.

Man erlangt tiefgreifendes Verständnis für die eigene und andere Disziplinen, ist fähig klar darüber zu kommunizieren und kann Probleme aus anderen Perspektiven paraphrasieren. Ziel des LAB studio models ist es, einen Rahmen zu schaffen, in welchem die Teilnehmer*innen durch die Behandlung von *real world problems* zu *t-shaped-professionals* werden. (vgl. Heikkinen 2018: 17-34)

2.2 Das iLab and der Fachhochschule St. Pölten

Das iLab an der Fachhochschule St. Pölten ist eine Lehr- und Lernform, welche sowohl internen als auch externen Student*innen die Möglichkeit bietet studiengangsübergreifend, interkulturell und selbstorganisiert in Teams zu lernen. Es wird intensiv an einem praxisnahen Projekt unter möglichst realen Bedingungen gearbeitet. Dabei werden die Teilnehmer*innen laufend durch Lab Master und Coaches unterstützt. Zielstellungen sind es, gegenwärtige gesellschaftliche Herausforderungen aus interdisziplinärer Perspektive zu sehen sowie sich mit Problemen und Lösungen auseinanderzusetzen, um seine eigene Fachdisziplin erweitert betrachten zu können. Hinzu kommt die persönliche Weiterentwicklung der Studierenden. Die Dauer des iLabs ist auf ein Semester bemessen und für die Teilnahme erhält man 30 ETCS¹. Teilnehmen kann man im dritten Studienjahr, also dem 5. Semester und in Master-Studiengängen. (vgl. Fachhochschule St. Pölten: 2018) Schwerpunkte des Semesters liegen auf der Arbeit in interdisziplinären Teams; der intensiven Auseinandersetzung mit sozial und gesellschaftlich relevanten Themen; „out of the box thinking“; selbstorganisiertem Lernen anstatt Frontalunterricht und internationaler Orientierung mit Englisch als Arbeitssprache. Das iLab bildet einen Rahmen, in dem sich Studierende die Fähigkeiten und Eigenschaften eines „future professionals“ aneignen können. (vgl. Fachhochschule St. Pölten: o.A.)

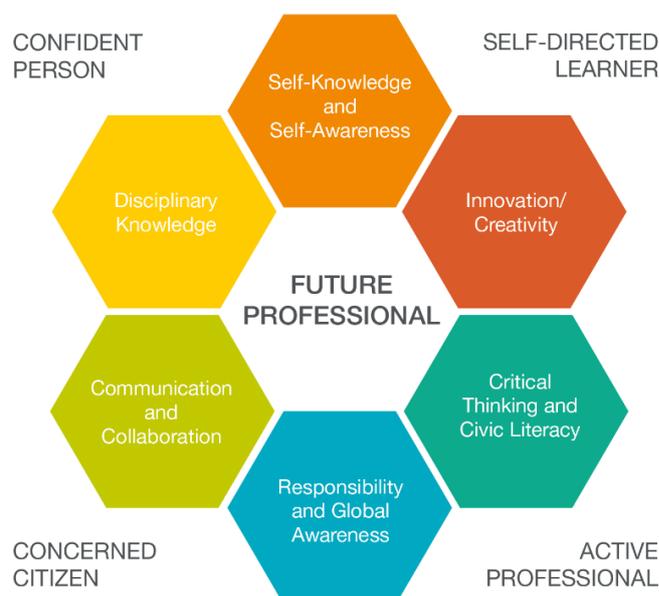


Abbildung 1:
Eigenschaften eines
"future professionals"
Quelle: FH St. Pölten (o.A.)
<http://ilab.fhstp.ac.at/ilab/>
[Zugriff: 05.08.2020]

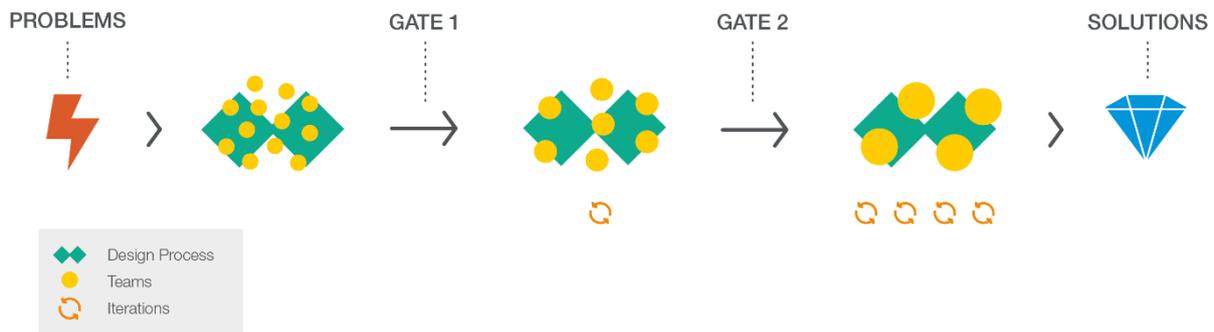
¹ European Credit Transfer and Accumulation System. Die ECTS-Punkte ergeben sich aus dem geschätzten Arbeitsaufwand, den ein*e durchschnittliche*r Studierende*r für die Absolvierung eines Moduls oder Lehrveranstaltungen benötigt.

■ Prozess

Der Prozess wird in Abbildung 2 graphisch dargestellt. Allem zuvor steht ein zweitägiges Teambuilding. 2019 fand es in Ottenstein statt, dabei standen das Kennenlernen, die Kommunikation und das gemeinsame Lösen von Aufgaben im Fokus. Danach gliedert sich der weitere Prozess in zwei Phasen, das **Concept Development** und das **Product Development**. (vgl. Fachhochschule 2019a)

Abbildung 2: Der Prozess des iLabs

Quelle: Fachhochschule St. Pölten (o.A.): <http://ilab.fhstp.ac.at/ilab/> [Zugriff: 05.08.2020]



Zu Beginn des Concept Developments (Konzeptentwicklung) wurden die Studierenden in Teams von zwei bis drei Personen eingeteilt und die zu behandelnden Problemstellungen bekannt gegeben. Danach gab es eine Einführung in den *human-centered design process*. Fokus dabei liegt auf Wissensgenerierung durch Empathie und Verständnis für zukünftige Nutzer*innen. Die Problemstellungen wurden darauffolgend von den Gruppen intensiv bearbeitet und in Hinblick auf den dahinterliegenden Ursprung des Problems (*need*), die betroffenen Personen und zukünftigen Nutzer*innen (*user/customer*) und erste Lösungsansätze sowie Profite (*opportunity*) analysiert. Bei Gate 1 wurde eine Präsentation über die Ergebnisse gehalten und von einer Jury beurteilt. Diese bestand aus Vertreter*innen von Unternehmen oder Non-Governmental Organisations (NGOs) als Partnerorganisationen des iLabs, Mitarbeiter*innen der FH St. Pölten und teilnehmenden Studierenden. In weiterer Folge schieden die Projekte mit dem geringsten Entwicklungspotential aus und die verbleibenden Teams wurden vergrößert. (vgl. Fachhochschule St. Pölten 2019b)

Als Vorbereitung für Gate 2 ging es um konkrete Ideen- und Lösungsfindung. Basis dafür boten *Ideation Process* und *Prototyping*, Teile des *human-centered design process*. Fokus lag darauf, durch kreative Methoden, Interviews und praktische Testungen ein tiefes Verständnis für die zukünftigen Nutzer*innen und deren Anliegen zu erreichen. (vgl. Fachhochschule St. Pölten 2019c) Ideen wurden getestet, evaluiert und bei Bedarf adaptiert. Bei Gate 2 wurden Ergebnisse und Prototypen präsentiert. Wieder erfolgte die Beurteilung durch eine Jury, in anderer Zusammensetzung als bei Gate 1. Danach schieden erneut die Teams mit dem geringsten Potential aus und es verblieben fünf Projekte mit jeweils vier bis fünf Teammitgliedern. (vgl. N1 2020)

Fokus der darauffolgenden Phase Product Development (Produktentwicklung) war, die konzipierten Lösungen zu konkretisieren und überlebensfähige Produkte zu entwickeln. Dabei gab es hohe Gestaltungsfreiheit. Die Teams konnten selbst entscheiden, wie sie ihre problemspezifische Lösung in die Praxis holen wollten. Dies erfolgte hauptsächlich durch weitere Testungen, Evaluierungen, Adaptierungen und projektspezifisch notwendige Tätigkeiten. Es fanden wöchentliche Präsentationen statt, um Fortschritte darzustellen. Die ausgearbeiteten Projekte wurden im Rahmen der *Final Presentation* vorgestellt. Mit dieser Präsentation wurde der Endpunkt des iLabs markiert. (vgl. N1 2020)

2.3 Beteiligte

Die Beteiligten des iLabs kann man in Studierende, Lab Master und Coaches einteilen. Die teilnehmenden Studierenden werden im folgenden Kapitel als Gruppe und Teams dargestellt. Abschließend wird auf die Funktion der Lab Master und Coaches eingegangen.

2.3.1 Studierende

Es gab insgesamt 22 Studierende im iLab 2019. Die Gruppe verminderte sich im Verlauf des iLabs. Vor Gate 1 verließ ein*e Student*in das iLab um an einem anderen Projekt der FH St. Pölten teilzunehmen. Drei Student*innen des Departments Physiotherapie mussten das iLab aufgrund von Vorschreibungen ihres Curriculums nach Gate 2 verlassen. Somit verblieben 18 Studierende. Alle Studierenden waren Teil einer Gruppe, welche sich in projektspezifische Teams unterteilte.

Gruppe

Eine Gruppe wird als Ort intensiver Wechselwirkungen zwischen der Ihr zugehörigen Individuen identifiziert. Sie kann Bezugssystem; Ort sozialer Lernprozesse; Arena von Handlungen, Findungsprozessen und Konflikten sein. Auszeichnend ist, dass sich Lebens- und Erlebenslinien von Individuen verknoten, was im iLab 2019 über den Verlauf des Semesters hinweg passierte. In Gruppen kann es zu der Ausbildung eines *Wir-Gefühls* kommen, die Mitglieder nehmen sich dann als Gruppe wahr. Darauffolgend bilden sich gemeinsame Werte und Normen, welche als Grundlage für die weiteren Kommunikations- und Interaktionsprozesse dienen. Wenn Gruppenmitglieder lange miteinander interagieren, entwickeln sich *soziale Rollen*. (siehe Kapitel 5.1) Weiters kann man zwischen *formellen und informellen Gruppen* unterscheiden. (vgl. Simon/Wendt 2019: 41-45)

Eine formelle Gruppe zeichnet sich oftmals durch gemeinsame Ziele und systemzentrierte formale Strukturen aus. Sie sind in der Regel rational organisiert und bewusst geplant. (vgl. ebd.: 43) Dies trifft auf die Gruppe des iLabs zu, es gab verbindliche Ziele, ebenfalls unterlag sie der Struktur und den Regeln des Lehr- und Lernformats. Es bildeten sich über die Zeit hinweg *informelle Gruppen* innerhalb der Großgruppe sowie den projektspezifischen Teams. Als informelle Gruppen werden zum Beispiel Freundschaftsgruppen gesehen, diese agieren personenzentriert und emotionsbetont. (vgl. ebd.: 43)

Team

Als Team wird eine besondere Form von formellen Gruppen bezeichnet. Es handelt sich dabei um eine „relativ kleine funktionierende Arbeitsgruppe, die über eine klar umrissene, gemeinsame Zielsetzung verfügt.“ (Simon/Wendt 2019:44) Dort entwickeln sich intensive wechselseitige Beziehungen und es herrscht die Arbeitsform Teamwork vor. Es entsteht auch meist ein Gemeinschaftsgeist oder Teamspirit sowie eine starke Gruppenkohäsion. (vgl. ebd. 2019:44) Das gemeinsame Ziel für die Teams des iLabs war die Entwicklung des spezifischen Projekts. Die Studierenden arbeiteten gemeinsam eng und intensiv daran. Manche Teams mussten sich nach den Gates auflösen und die Mitglieder wurden neuen Teams zugeteilt, dies konnte herausfordernd sein, da man sich in schon herausgebildete Strukturen einfinden oder neue Mitglieder in solche aufnehmen musste. (vgl. N1 2020)

2.3.2 Lab Master

Die Lab Master sind für operative Aufgaben verantwortlich, wie zum Beispiel das Planen der Lernaktivitäten und die Evaluierung der Student*innen. (vgl. Heikkenen 2018:53) Im iLab 2019 fungierten vier Lehrbeauftragte als Lab Master. Sie übernahmen unterschiedliche Aufgabenbereiche. Ein*e Lab Master war für administrative Tätigkeiten und Planung des Teambuildings zu Beginn zuständig, ein*e für konkrete Unterstützung der projektbezogenen Teams in Hinblick auf Ziele und Projekt Management. Ein*e weitere unterstützte die Studierenden im Design Thinking Process sowie Prototyping und gab Einblicke in die theoretischen Hintergründe. Ein*e Lab Master übernahm die Aufgabe, die Studierenden individuell zu betreuen und durch regelmäßige Gespräche über Lernziele und den eigenen Fortschritt die persönliche Weiterentwicklung zu begleiten. Alle Lab Master waren für die Evaluierung und Benotung der Studierenden zuständig. Fokus davon waren professionelle Fähigkeiten, Fähigkeit zur Gruppenarbeit und Weiterentwicklung. Die Studierenden verfassten anhand eines Beurteilungsbogens selbst ihre Bewertung und argumentierten diese dann mündlich vor den Lab Mastern. (vgl. N1 2020)

2.3.3 Coaches

Im iLab 2019 an der Fachhochschule St. Pölten gab es insgesamt fünf themenspezifische Expert*innen. Diese kamen aus den Bereichen Management und Unternehmensgründung, Bahntechnologie, Physiotherapie, Computertechnologie und Soziale Arbeit. (vgl. N1 2020) Sie waren für die Studierenden digital zu erreichen, um sich Termine für Beratungen oder Coachings auszumachen. Sonst waren sie nur punktuell, von den Lab Mastern organisiert, im iLab anzutreffen. (vgl. N1 2020) Heikkenen beschreibt im Konzept des LAB studio models, dass die Coaching Sessions am Anfang von den Lab Mastern geplant werden und die Studierenden im Laufe des Semesters selbstständig erkennen sollten, wann sie Kontakt zu den Coaches benötigen. (vgl. Heikkenen 2018:53)

3 Erkenntnisinteresse

Im folgenden Kapitel wird erläutert, wodurch das Interesse am Forschungsfeld dieser Arbeit ausgelöst wurde. Anschließend werden bestehende Vorannahmen formuliert. Darauffolgend werden die konkreten Forschungsfragen dargelegt und abschließend wird der Stand der Forschung thematisiert.

3.1 Forschungsinteresse und eigene Position

Durch meine Teilnahme am iLab 2019 an der FH St. Pölten arbeitete ich sechs Monate lang in internationalen, interdisziplinären Teams die gemeinsam die Gruppe an Teilnehmer*innen des iLabs bildeten. Über diese Zeitspanne hinweg brachten sich neben mir zwei weitere Student*innen der Sozialen Arbeit in projektspezifischen Teams ein. Dadurch lernten wir die praktische Arbeit in interdisziplinären Teams, verbunden mit Komplikationen und positiven Aspekten, kennen. Es bestand regelmäßiger Kontakt und Austausch darüber, wie die Projektarbeit empfunden wurde und welche Beiträge geleistet wurden. Hier soll festgehalten werden, dass auch meine Wahrnehmung als Teilnehmerin des iLabs in die Arbeit miteinfließen könnte, dies wird jedoch reflektiert und auf das Geringste beschränkt. Die Forschungsergebnisse basieren ausschließlich auf der Auswertung der objektiv erhobenen Daten.

Als Komplikation war besonders auffällig, dass sowohl bei Vertreter*innen anderer Disziplinen als auch Sozialarbeiter*innen zu Beginn ein unklares Rollenverständnis von Sozialer Arbeit vorherrschte. Dadurch wurde das Interesse geweckt, weiter in diese Thematik einzutauchen. Durch Erforschen von Selbst- und Fremdbild, Abweichungen und gemeinsamen Nennern könnte ein Rollenbild, welches im Rahmen des iLabs 2019 entstand, herausgearbeitet werden.

Positive Aspekte waren die Zusammenarbeit mit verschiedenen Disziplinen, das interdisziplinäre Lernen und das gemeinsame Generieren von neuem Wissen. Interessant sind hierbei die Beiträge der Sozialarbeitsstudent*innen und die praktischen Konsequenzen durch deren Einbindung in die Teams. Eine Beschreibung davon, was Sozialarbeiter*innen in interdisziplinäre Teams einbringen, kann wissenschaftlich wertvoll sein und allgemeine Relevanz haben. Des Weiteren könnte Relevanz für weitere Durchführungen des iLabs entstehen, wenn erforscht wird, ob eine Einbindung von Sozialarbeiter*innen in den Gesamtprozess des iLabs, oder in das interdisziplinäre Team der Lab Master, sinnvoll wäre. Diese Idee entstand im Laufe des Semesters. (vgl. N1 2020)

3.2 Vorannahmen

Im Laufe des Semesters entwickelten sich verschiedene Vorannahmen. Eine Annahme in Bezug auf die Rolle der Sozialarbeitsstudent*innen besteht darin, dass sie positiven Einfluss auf den Zusammenhalt und die Kooperation innerhalb der Teams hatten. Weiters wird angenommen, dass die Detailliertheit der Rollenbeschreibung von Sozialarbeiter*innen je nach Disziplin variiert. Damit geht die Annahme einher, dass es schwerer fällt, Sozialarbeit und damit verbundene Rollen zu beschreiben, anstatt beispielsweise die von Berufen wie Softwareentwickler oder Grafiker.

In beiden Durchgängen des iLabs gab es keine Sozialarbeiter*innen als Lab Master*in, auch in die Planung des generellen Prozesses oder der Teambuilding-Aktivitäten wurden keine eingebunden. Es gab zwar eine*n Sozialarbeiter*in als Coach, diese*r war aber selten im iLab anwesend und nicht an der Planung beteiligt. (vgl. N1 2020) In weiterer Folge wird angenommen, dass Sozialarbeiter*innen durch ihre Fähigkeiten und Arbeitsweisen einen positiven Einfluss auf die Rahmenbedingungen für interdisziplinäre Zusammenarbeit im iLab haben können. Die Forschungsergebnisse könnten Rückschlüsse darauf zulassen.

3.3 Forschungsfragen

Der Fokus dieser Arbeit liegt auf der Rolle von Sozialarbeitsstudent*innen in den interdisziplinären Teams des iLabs 2019. Die Hauptforschungsfrage dieser Arbeit lautet daher:

- ***Wie lässt sich die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams anhand des iLabs 2019 beschreiben?***

Um dies weiter zu spezifizieren und die praktischen Konsequenzen der Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen sowie Empfehlungen für zukünftige Durchgänge des iLabs herauszuarbeiten, lauten die Unterforschungsfragen wie folgt:

- *Wie lässt sich die Rolle der Sozialarbeit anhand der Erfahrungen im iLab 2019 beschreiben?*
- *Welche Konsequenzen entstehen durch die Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen in den interdisziplinären Teams des iLabs 2019?*
- *Wie könnte die Sozialarbeit im Gesamtprozess des Lehr- und Lernformats iLab mitwirken?*

3.4 Stand der Forschung

Das Lern- und Lehrsemester iLab an der Fachhochschule St. Pölten hat zwei Durchläufe hinter sich. Marlene Schön bezog sich als Teilnehmerin des ersten Durchlaufs 2019 in ihrer Bachelorarbeit auf das Human Centered Design und auf Design Thinking im Zusammenhang mit Sozialer Arbeit. Dabei verglich sie verschiedene Erfahrungen von Studierenden im iLab und dem Projekt „Wiener Kuchl“. In Bezug auf das Forschungsthema und die Fragestellungen dieser Arbeit sind noch keine Forschungsergebnisse vorhanden.

Theoretische Grundlagen sind für diese Arbeit relevant. Hildegard Mogge-Grotjahn gibt 1996 in ihrem Buch „Soziologie“ eine Einführung in soziologische Theorien für soziale Berufe. Simon und Wendt nehmen 2019 in ihrem Lehrbuch für Soziale Gruppenarbeit auf Rollen und deren Bildung in Gruppen Bezug. Die Inhalte basieren auf der soziologischen Rollentheorie und praktischen Sozialarbeit. Teil davon ist die soziale Rolle mit Rollenerwartungen, -konflikten und -verhalten. Die beschriebenen Inhalte sind für diese Arbeit relevant und geben eine Basis für die Auswertung.

4 Forschungsdesign

Dieses Kapitel behandelt das Forschungsdesign und die Methodik der empirischen Sozialforschung. Zuerst wird die Auswahl der Interviewpartner*innen und die Erhebungsmethode, das Leitfadenterview nach Flick 2016, erläutert. Danach wird näher auf das Setting und die Durchführung der Interviews eingegangen. Als Auswertungsmethode wird die Systemanalyse nach Froschauer und Lueger 2003 gewählt und dargestellt.

4.1 Sampling und Auswahl der Erhebungsmethode

Um das Forschungsthema möglichst breit abdecken zu können, wurden als Interviewpartner*innen drei teilnehmende Studierende des iLabs 2019 ausgewählt. Um die Selbstwahrnehmung zu betrachten, wurde ein*e Student*in der Sozialen Arbeit herangezogen. Um die Fremdwahrnehmung aus verschiedenen Perspektiven beleuchten zu können, wurden zwei weitere Disziplinen ausgewählt, Marketing Communication und Film und Motion Design. Die Interviewpartner*innen stammen aus Österreich, Tschechien und Amerika. Sie befanden sich im Alter zwischen 22 und 26 Jahren. Es wurde, um einen objektiven Blickwinkel zu gewährleisten sichergestellt, dass die interviewten Personen weder untereinander noch mit der Interviewerin gemeinsam in einem Team arbeiteten. Ein*e Interviewpartner*in war im Verlauf des iLabs in zwei Teams. Nur in einem davon war eine Sozialarbeitsstudent*in, was eine Vergleichsbasis bietet. Die anderen waren über den Verlauf des iLabs hinweg in einem Team, somit konnten sie den ganzen Prozess beschreiben.

In allen Interviews wurde auf die von innen und außen zugeschriebenen Fähigkeiten, Kenntnisse, Werte und Gefühlswelten eingegangen. Des Weiteren wurde aus verschiedenen Perspektiven beschrieben, welche Konsequenzen durch Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen in den Teams entstanden. Weiters wurde der Einfluss auf die Zusammenarbeit thematisiert. Die Erkenntnisse, Erfahrungen, Gemeinsamkeiten und Unterschiede werden in der Ergebnisdarstellung analysiert, interpretiert und in Beziehung miteinander gestellt. Die Interviewpartner*innen werden in der Darstellung der Forschungsergebnisse als A1, B2 und C3 bezeichnet.

Es wurden keine Lab Master oder Coaches als Beteiligte interviewt, da diese nicht dauerhaft in direktem Kontakt mit den Teammitgliedern und Arbeitsweisen standen, sondern punktuell Überblicke und Berichte von den Studierenden selbst erhielten. (vgl. N1 2020) Die Sicht der iLab Teilnehmer*innen als Teammitglieder ist für dieses Forschungsthema relevant und sorgt für spezifische Erkenntnisse und Erhebungen. Daraus ergibt sich auch die Wahl des Leitfadenterviews nach Flick 2016. Die Studierenden des iLabs werden als Expert*innen ihrer Disziplin und Teammitglieder gesehen. Ein breites Spektrum an Erfahrungen soll abgedeckt und ein Dialog initiiert werden, durch welchen Erkenntnisse beschrieben und Erfahrungen miteinander vernetzt oder voneinander abgegrenzt werden können.

4.2 Leitfadenterview

Für die Erhebung der Daten wurden drei Leitfaden-Interviews mit Studierenden des iLabs 2019 durchgeführt. Der Leitfaden wurde nach Flick 2016 vorbereitet. Er wird danach gestaltet, den*die Interviewpartner*in nicht zu beeinflussen, die Spezifität deren Sichtweise und Situationsdefinition herauszuarbeiten, ein breites Spektrum an Bedeutungen für das Forschungsthema abzudecken und die Tiefgründigkeit sowie den personalen Bezugsrahmen aufseiten der*des Interviewten miteinzubeziehen. Die Fragen werden offen oder halbstrukturiert gestellt und suggerieren keine Antworten. (vgl. Flick 2016: 114) Es wird eine Reihe an Fragen gestellt, welche das *„thematisch relevante Spektrum des Interviews und seines Gegenstandes abdecken sollen“* (ebd. 2016: 113). Reihenfolge und genaue Formulierung kann bei der Durchführung abweichen und es kann bei nicht ergiebigen Antworten immanent nachgefragt werden. Ziel ist es, *„die individuelle Sicht des Interviewpartners auf das Thema zu erhalten, wozu der Dialog zwischen Interviewer und Interviewten mit den Fragen initiiert werden soll“* (ebd. 2016:114).

4.3 Setting und Durchführung

Insgesamt wurden drei Interviews mit Studierenden des iLabs 2019 geführt. Am 22.01.2020 und am 24.01.2020 fanden sie in den Räumlichkeiten des iLabs statt. Es wurde in beiden Fällen ein ruhiger Raum aufgesucht, in dem man das Interview ungestört halten konnte. Das dritte Interview fand im Studentenwohnhaus Wihast in St. Pölten statt. Auch hier wurde auf eine ruhige Atmosphäre Wert gelegt. Die Interviews dauerten zwischen 45 und 65 Minuten. Insgesamt liegt Audiomaterial in der Länge von 1 Stunde, 58 Minuten und 41 Sekunden vor.

Alle Interviews folgten derselben Struktur, zuerst fand die Begrüßung statt und danach folgte die Aufklärung über Anonymisierung und Vertraulichkeit der Daten. Die Unterzeichnung der Einverständniserklärungen erfolgte. Anschließend folgte eine kurze Erklärung des Forschungsthemas. Als Einstieg und erste Leitfadenfrage wurden die Teilnehmer*innen gebeten, eine Mind-Map zu erstellen, in der sie visualisieren sollten, was Sozialarbeit für sie bedeutet. Dann wurden sie aufgefordert, darüber zu erzählen und bei Unklarheiten wurde immanent nachgefragt. Darauffolgend wurden die weiteren Leitfadenfragen gestellt. Von den Interviews wurden Audioaufnahmen aufgezeichnet und danach transkribiert. Ein Transkriptionsbeispiel findet sich im Anhang. Die Transkripte bilden die Basis für die Auswertungen.

4.4 Auswertungsmethode – Systemanalyse

„Die Systemanalyse filtert die wesentlichen Strukturmerkmale heraus, auf deren Basis das Zustandekommen der Aussagen sowie deren Relationen zur Umwelt der befragten Person erklärbar sind. Im Zuge dessen werden [...] Hypothesen über vermutete Beziehungen entsprechend ihres redundanten Vorkommens selektiert und miteinander verkoppelt.“ (Froschauer / Lueger 2003: 147)

Als Auswertungsmethode wurde die Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) gewählt. Sie wird herangezogen, um größere Texte oder Textausschnitte, wie die Transkripte der Interviews, zu analysieren. Durch die Systemanalyse wird es möglich, im Sinne der interpretativen Sozialforschung hypothetische Annahmen aufzustellen und Verbindungen zu erkennen. Bei der Interpretation liegt der Fokus auf folgenden Ebenen: die der alltagskompetenten Hörer*innen (alltagsweltliche Bedeutung), die der interviewten Person (subjektiver Sinn) und die der relationalen Interpretation (objektiver und praktischer Sinn). Die Transkripte werden zeilen- oder absatzweise nach Paraphrase, Textrahmen, lebensweltlichem Kontext, Interaktionseffekten und Systemeffekten betrachtet. (vgl. Froschauer/Lueger 2003: 142-152) Das Verfahren der Systemanalyse eignet sich für die detaillierte Interpretation und Vernetzung der erhobenen Daten. Im Anhang ist ein Teil der durchgeführten Systemanalyse zu finden.

5 Forschungsergebnisse

Zu Beginn eines Interviews fällt auf, dass es schwierig sein kann, Soziale Arbeit von anderen Disziplinen abzugrenzen: *“I think there are many professions which I kind of have in the same cup“* (T2 2020: 4-5) Es gibt Ähnlichkeiten zu Berufen wie „mentors“ und „coaches“, *„they have different roles than social workers but still I, I feel that there are some similarities“* (ebd. 2020:7-8). Während man bemerken muss, dass es Ähnlichkeiten zu den genannten Berufen gibt, deutet diese Aussage darauf hin, dass kein klares Rollenverständnis von Sozialer Arbeit vorherrscht. Dies könnte daran liegen, dass man zum Beispiel weiß, dass ein Fotograf fotografiert oder ein Programmierer programmiert. Dies sind leicht beobachtbare, praktische Vorgänge. Es scheint, dass Wissen darüber besteht, dass die Soziale Arbeit mit Menschen und Problemlagen arbeitet, jedoch ist dies wenig konkret definiert. Es gibt wissenschaftliche Hintergründe und Methoden wie zum Beispiel die der Gesprächsführung oder Case Work aber diese, beziehungsweise deren Effekte, sind schwerer beobachtbar als zum Beispiel eine App als Outcome vom Codieren. Vor Allem zu Beginn des iLabs 2019 herrschten Unklarheiten über die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams vor, auch bei den Sozialarbeitsstudent*innen selbst:

„ich glaub am Anfang war allen noch ein bissi unklar was macht Soziale Arbeit eigentlich. Ich glaub dass den Leuten, vor allem mir selber, war nicht ganz klar was ich einbringen kann im iLab [...]. Also so aus dem Bauch heraus ein Gefühl, dass ich glaub dass die Leut nicht wirklich wussten, was macht Soziale Arbeit eigentlich“ (T1 2020: 208-211).

Dies änderte sich im Laufe des iLabs und es entstanden durch Erfahrungen Vorstellungen davon, was die Sozialarbeit generell und in interdisziplinären Teams beitragen kann. Durch die Zusammenarbeit mit Sozialarbeitsstudent*innen konnten hypothetische Erwartungen an die Rolle von Sozialarbeiter*innen formuliert werden. Auf diese wurde in der Forschung näher eingegangen und es ließen sich Rollenerwartungen und Rollenkonflikte der Sozialen Arbeit beschreiben. Diese werden im Rollenbild „Sozialarbeiter*in“ zusammengefasst. Danach wird näher auf die praktischen Konsequenzen der Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen im iLab eingegangen. Teambezogene und Projektbezogene Konsequenzen konnten beschrieben werden, diese werden als Rollenverhalten dargestellt. Die damit einhergehenden Aspekte der Rollenbeschreibung wird als Rolle „Sozialarbeitsstudent*in im iLab“ zusammengefasst. Abschließend wird ein Blick auf den Gesamtprozess des iLabs gelegt und durch generalisierbare Ergebnisse diskutiert, was die Sozialarbeit beitragen könnte.

5.1 Begriffsdefinition „Rolle“

Um den Begriff *Rolle* näher definieren zu können, ist es von Bedeutung, vorerst auf die Begriffe *Position* und *Stelle* einzugehen. Positionen bezeichnen Orte in Bezugsfeldern, welche keinen Aufschluss über Charakter oder Persönlichkeit geben. Stellen ergeben sich durch vertikale und horizontale Differenzierungen in sozialen Systemen. Sie sind unabhängig vom Stelleninhaber. Wenn einer Stelle in einer Organisation ein Platz zugewiesen ist, spricht man von Position. Einer Position wird ein bestimmter Status zugewiesen, welcher zusätzlich von Faktoren beeinflusst wird, die vom Rolleninhaber eingebracht werden. Man unterscheidet zwischen sozialem (Bewertungsprozesse inner- und außerhalb) und organisatorischem (Können und Fähigkeiten) Status. Mit dem Status wird das Ansehen einer Position beschrieben, mit einer *Rolle* hingegen das Verhalten eines Positionsinhabers und die an ihn gerichteten Erwartungen. (vgl. Simon/Wendt 2019: 45) Renate Mayntz schreibt: „*Rollen stellen das Insgesamt der Verhaltenserwartungen dar, welche die Organisation und ihre Mitglieder gegenüber dem Inhaber einer bestimmten Position in der Organisation hegen.*“ (Mayntz 1963, zit. in. Simon/Wendt 2019: 45) In Organisationen, Insitutionen und auch in der Gesellschaft allgemein gibt es diverse Prozesse der *Rollenzuweisung* (vgl. Simon/Wendt 2019: 46)

■ *Rollenerwartungen* (siehe Kapitel 5.2.1)

werden von Gruppen, sozialen Umgebungen oder der Gesellschaft an Individuen herangetragen, welche im Begriff sind, sich spezifisch zu positionieren. Es kann auch die Erwartung eines spezifischen Rollenverhaltens vorliegen, ohne dass eine Person sich in einer dafür charakterisierenden Weise verhalten hat.

■ *Gesendete Rollen/Rollenmuster*

Dies ist eine Bezeichnung für an den Rolleneempfänger gerichtete Botschaften, die das Ziel der Beeinflussung haben.

■ *Empfangene Rollen*

Dies ist eine Bezeichnung für die Art, wie der Rolleninhaber die gesendeten Botschaften empfängt.

■ *Rollenverhalten* (siehe Kapitel 5.3)

Dies bezeichnet die Reaktion des Empfängers auf die Botschaften und deren Wahrnehmung in Form von Anpassung des Verhaltens, Rollenmodifikation oder auch Widerstand. Daraus ergibt sich ein spezifisches Rollenverhalten.

5.2 Die Rolle „Sozialarbeiter*in“

Die folgende Grafik soll zu einem klaren Verständnis der weiteren Auswertungen dienen. In der Legende, welche darunter zu finden ist, werden die wichtigsten Inhalte der Teilbereiche zusammengefasst. In den nächsten Kapiteln wird detailliert darauf eingegangen. Hier ist anzumerken, dass dies eine Rollenbeschreibung auf Basis der ausgewerteten Wahrnehmung von Teilnehmer*innen des iLabs 2019 ist, die Fremd- und Selbstwahrnehmung beinhaltet. Da Wahrnehmungen und Erfahrungen subjektiv sind, wurden hauptsächlich Überschneidungen und Auffälligkeiten dargestellt.

Durch weitere Forschung mit zusätzlichen Perspektiven könnte das Rollenbild dichter, breiter oder adaptiert werden. Die Auswertung erfolgte in diesem Kapitel nach den Rollenerwartungen (Fähigkeiten und Kenntnisse / Werte und Eigenschaften) und Rollenkonflikten, die bei der Auswertung auffielen.

Abbildung 3: Die Rolle „Sozialarbeiter*in“

Quelle: Schmaldienst, Lena (2020): Eigene Grafik



- Gleichberechtigung, Offenheit, Empowerment, Kommunikation auf Augenhöhe, Empathie, Lebensweltorientierung, Vertrauen, Authentizität, individuelle Betreuung, Gemeinschaft, Ressourcenorientierung, Sinn für Gerechtigkeit.*

- Hilfe zur Selbsthilfe, Krisenintervention, Konfliktmanagement, Deeskalation, Vernetzung, Bedürfnisorientierung, Prävention, Fachwissen, soft-skills, Selbstreflexion*

- eigenen Überzeugungen – gesellschaftlichen Werten und Normen – Überzeugungen der Klient*innen – gesetzlicher Lage; Anteilnahme – Abgrenzung; Professionalität – Persönlichkeit*

Die Teilbereiche sind untereinander verbunden, da sie Einfluss aufeinander haben. Sie sind nicht komplett voneinander abgrenzbar und überschneiden sich inhaltlich. Teile der wahrnehmbaren Rollenkonflikte entstehen durch konträre Rollenerwartungen. Die erwarteten Fähigkeiten und Kenntnisse entstehen teilweise durch die zugeschriebenen Werte und Eigenschaften und vice versa. Alle Teilbereiche sind Aspekte der Rollenbeschreibung „Sozialarbeiter*in“.

5.2.1 Rollenerwartungen

Die Rollentheorie war einer der wichtigsten Einflussgeber der Sozialpsychologie, um zu versuchen, menschliches Handeln in sozialen Systemen zu verstehen. Es geht um die Grundannahme, dass in spezifischen Situationen charakteristische Rollen eingenommen werden, mit denen unterschiedliche Rollenerwartungen einhergehen. (vgl. Mogge-Grotjahn 1996:101) Basierend auf den Erfahrungen im iLab und dem eigenen Studium konnten die Interviewpartner*innen beschreiben, welche Erwartungen sie an Sozialarbeiter*innen haben. Diese lassen sich in Hinblick auf die Kategorien *Werte und Eigenschaften* sowie *Fähigkeiten und Kenntnisse* einteilen.

■ Werte und Eigenschaften

Person A1 beschreibt in ihrem Interview Werte, die man als Sozialarbeiter*in haben muss, „weil sonst kann man den Job nicht gut machen“ (T1 2020: 12). Als solche werden zu Beginn des Interviews *Gleichberechtigung, Offenheit, Empowerment, Kommunikation auf Augenhöhe, Empathie, und Lebensweltorientierung* genannt. (vgl. ebd.: 9-12) Mit diesen Werten kann man folgende Beschreibung von B2 verbinden:

„they have to be empathetic, that they have to be able to talk to a person and show them that they are really concerned about them so the other person trusts them. [...] then also like understanding of people, like really compassionate and like, open-minded“ (T2 2020: 16-22)

Durch die Aussage, dass sie ehrliche Anteilnahme zeigen sollen, kann man die Eigenschaft *Authentizität* hinzufügen. Wenn man sich als Sozialarbeiter*in authentisch verhält kann es leichter fallen, Vertrauen aufzubauen. Als authentisches Verhalten könnte man bezeichnen, wenn der*die Sozialarbeiter*in seine*ihre eigene Persönlichkeit als Werkzeug erkennt und einsetzt. B2 nimmt auch wahr, dass Sozialarbeiter*innen auf individuelle Probleme und Problemlagen eingehen. (vgl. ebd.: 47-48) Dies wird in einem anderen Interview als *„individuelle Betreuung“* beschrieben:

„ich muss mir gut anschauen was braucht die Person, wo steht die grad, was braucht die für Hilfeleistungen, und das dann individuell anpassen.“ (ebd.: 15-17)

Es wird also von Sozialarbeiter*innen erwartet, dass sie individuell auf Personen eingehen und deren diverse Lebenslagen und -welten detailliert betrachten, um passende Methoden und Lösungswege anzuwenden. Dadurch kann es zum Fehlen eines „Standardrezepts“ kommen, es herrscht kein „Schema A“ vor, welches auf jeden Menschen anzuwenden wäre. Die *individuelle Betreuung* kann als Wert der Sozialarbeiter*innen bezeichnet werden. Er könnte ein Aspekt dabei sein, warum ein unklares Rollenbild vorherrscht. Ein Vorgang, der jedes Mal annähernd derselbe ist, wäre deutlicher.

Anschließend daran kann man den Wert *Ressourcenorientierung* beschreiben. (vgl. T1 2020: 21-24) Sozialarbeiter*innen sollten ressourcen- und lösungsorientiert arbeiten, um Stärken und Fähigkeiten von Menschen zu erkennen und in weiterer Folge zu nutzen. Wenn man im Gegensatz dazu defizitorientiert arbeiten würde, könnte man das Risiko eingehen, mehr Probleme aufzudecken als zu lösen. Dieses Verhalten würde mit den Erwartungen nicht kongruent sein. Dadurch wird die Verbindung zwischen den Werten, welche Sozialarbeiter*innen vertreten sollten, und den Erwartungen an die Rolle, verdeutlicht.

Eine weitere Erwartung an Sozialarbeiter*innen besteht darin, den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken. Dies könnte durch Inklusion und Partizipation erfolgen. Des Weiteren sollte man auch das Gefühl vermitteln, nicht allein zu sein. Um dies zu können, soll man sich am Wert *Gemeinschaft* orientieren. (vgl. T1 2020: 18-21) Weiters könnte diese Erwartungshaltung beinhalten, dass man sich für sozialpolitische Themen einsetzt und öffentlich arbeitet, um eine breite Masse, die Gesellschaft, zu erreichen. Es kann angenommen werden, dass von Sozialarbeiter*innen erwartet wird, sich für benachteiligte Menschen und gegen Unrecht auszusprechen. Das kann mit den oben erwähnten Werten *Empowerment* und *Gleichberechtigung* verbunden werden. Der nächste beschriebene Wert ist ebenfalls damit in Verbindung zu setzen, beinhaltet jedoch eine subjektive Komponente. Er wird als *Sinn für Gerechtigkeit* bezeichnet, weiters beschrieben als:

„having a strong sense of justice like knowing the difference between right and wrong. [...] like... there's a position in everything an there is wrong and right. [...] they always have to be on the the side of saying like... what's right“ (T2 2020: 42-94)

Hier ist auffällig, dass davon ausgegangen wird, dass ein Spektrum „Richtig-Falsch“ existiert. Von Sozialarbeiter*innen wird erwartet, auf der „richtigen“ Seite zu stehen. Die Beurteilung davon, was „richtig“ oder „falsch“ ist kann durch das subjektive Empfinden divers sein, somit können verschiedene Bewertungen und Erwartungen in Bezug auf die Gerechtigkeit von Sozialarbeiter*innen entstehen. Es kann zu *Rollenkonflikten* kommen. Im Kapitel 5.1.5 wird näher darauf eingegangen.

Wenn man die erwarteten Werte, welche vertreten und nach denen gehandelt werden sollte, addiert und als Summe betrachtet, kann man eine gewisse *Haltung*, welche von Sozialarbeiter*innen erwartet wird, erkennen. Diese Haltung hat Einfluss auf das Verhalten als Sozialarbeiter*in. Im Kapitel 5.2.2 unter dem Punkt Beziehungsarbeit findet man ein konkretes Beispiel, in dem die erwarteten Werte praktisch vertreten wurden und welchen Einfluss dies hatte.

Abschließend werden die beschriebenen Werte und Eigenschaften hier zusammengefasst: *Gleichberechtigung, Offenheit, Empowerment, Kommunikation auf Augenhöhe, Empathie, Lebensweltorientierung, Vertrauen, Authentizität, individuelle Betreuung, Gemeinschaft, Ressourcenorientierung* und *Sinn für Gerechtigkeit*.

■ Fähigkeiten und Kenntnisse

B2 beschreibt:

„social workers aren't there to fix people's problems or give people solutions, it's more like they are trying to help them towards the solution [...] they are problem solvers but they are not like fixing the problems for people.“ (T2 2020: 117-120)

Dies ist verbindbar mit der Auffassung von A1, es ginge darum, „Menschen dabei zu unterstützen, ein gutes Leben zu führen“ (T1 2020: 39-40). C3 formuliert: „not really bringing the solution but the tool which the client can bring the solution himself“ (T3 2020: 65-66). Dies könnte man als die Fähigkeit *Hilfe zur Selbsthilfe* bezeichnen. Es wird von Sozialarbeiter*innen erwartet, dass sie gewisse Methoden erlernen, durch die sie Klient*innen unterstützen können. Wichtig ist dabei, dem*der Klient*in die Lösung nicht vorzugeben, sondern sie*ihn sie selbst finden zu lassen. Dies deckt sich mit dem, was auch im Studium der Sozialen Arbeit gelernt wird. Die Erwartung könnte in weiterer Folge kongruent mit dem Verhalten sein. Bestände die Erwartung, dass die Sozialarbeit Lösungen vorgibt und nach einem Standardschema vorgeht, so könnten die Erwartungen nicht mit dem Rollenverhalten übereinstimmen.

Es wird als notwendig angesehen, Menschen ein Sicherheitsnetz zu bieten und in herausfordernden Lebenslagen aufzufangen. (vgl. T1 2020: 27-44) Passend dazu formuliert B2, dass Sozialarbeiter*innen in Situationen kommen, die von starken Emotionen ausgezeichnet werden, „so you probably have to know like how to talk to somebody [...] like be able to sit down and just relate to somebody very quickly.“ (T2 2020: 71-72) Es kann also erwartet werden, dass Sozialarbeiter*innen einerseits in akuten, hochemotionalen Situationen für Ruhe und Sicherheit sorgen können, um eine Eskalation zu vermeiden, und andererseits, dass sie Menschen in generell herausfordernden Lebenslagen auffangen und unterstützen können. Als Fähigkeiten dazu können *Krisenintervention*, *Deeskalation* und *Konfliktmanagement* dienen.

„I think that the social worker should have a wide network of specialists of different fields of study, which he cooperates, she cooperates with ah, and based on the clients needs he or she forwards them to the exact specialist“ (T3 2020: 69-72)

Als essenziell wird *Vernetzung* beschrieben. In der Praxis wird von Sozialarbeiter*innen erwartet, dass sie Menschen bei Bedarf an andere Professionen weitervermitteln. Dafür benötigen sie Wissen über Sozialleistungen, Angebote und Einrichtungen. (vgl. T1 2020: 29-32) Um Menschen dorthin weiterzuvermitteln, wo sie gut aufgehoben sind, sollte man zusätzlich fähig dazu sein, die Anliegen und Bedürfnisse einer Person zu erkennen. Das ist mit der von A1 beschriebenen Fähigkeit *Bedürfnisorientierung* verbindbar. Diese wird mit Kenntnissen über psychosoziale Hintergründe verknüpft und dem Verständnis, warum Personen so handeln wie so handeln. (vgl. T1 2020: 32-37) Es wird erwartet, dass Sozialarbeiter*innen Bedürfnisse, welche im Raum stehen, erkennen können und angepasst daran weitere Vorgangsweisen einleiten.

Als weitere essenzielle Fähigkeit wird beschrieben, Gefahren zu verhindern, dies kann man als *Prävention* bezeichnen. Man sollte in der Praxis so arbeiten, dass Probleme möglichst nicht aufkommen oder negative Konsequenzen vermieden werden. Der präventive Gedanke kann auf den sozialpolitischen Bereich ausgeweitet werden. Man könnte eine Lobby für Menschen, welche ihre Stimme nicht selbst erheben können, darstellen. (vgl. T1 2020: 33-63) Hier kann man einen fließenden Übergang zu den Werten *Gleichberechtigung* und *Sinn für Gerechtigkeit* erkennen.

Es wird von Sozialarbeiter*innen auch erwartet, disziplin-spezifisches *Fachwissen* und Methoden zu erlernen und anwenden zu können. Andere Disziplinen sind mit den Details der Methoden teilweise nicht vertraut, daraus ergibt sich das disziplin-spezifische Expert*innenwissen von Sozialarbeiter*innen. C3 beschreibt, „*he or she provides some frames or formats, some tools, which I am not familiar with but there are definitely some*“. (T3 2020: 12-13) Von B2 werden Kenntnisse in den Bereichen Kommunikation, Beziehungsarbeit und Recht vorausgesetzt. (vgl. T2 2020: 67-73) Die spezifischen Methoden könnten unter Anderem Case Management, Soziale Diagnostik, Methoden der Gesprächsführung und rechtliche Grundlagen sein. Sozialarbeiter*innen werden dem gegenübergestellt jedoch auch als Allrounder wahrgenommen, „*ich hab ma dacht so irgendwie als Sozialarbeiterin, man kann irgendwie alles und nix [...] es sind halt soft-skills eher*“. (T1 2020: 103-107) Auch C3 beschreibt „*I'd say universal people, who could do everything but not so deep. Yeah so like, wider, but not so deep*“. (T3 2020: 101-102) Es wird folglich einerseits *Fachwissen* und andererseits ein breites Spektrum an *soft-skills* von Sozialarbeiter*innen erwartet.

Eine weitere Fähigkeit, die Sozialarbeiter*innen zugeschrieben wird, ist die *Selbstreflexion*. Diese kann notwendig sein, um die eigene Persönlichkeit als Werkzeug zu verwenden, wie bei dem Wert *Authentizität* beschrieben.

„*Eine gute Sozialarbeiterin ist sehr selbstreflektiert, das heißt, sie überlegt sich immer gut und was macht jetzt meine Persönlichkeit mit dem Klienten der Klientin*“.
(T1 2020: 141-142)

Man bringt in die Soziale Arbeit die eigene Persönlichkeit mit, diese wird somit Werkzeug der Sozialarbeit. Es ist essenziell, sich seiner eigenen Persönlichkeit bewusst zu sein und selbstreflektiert zu handeln, um in weiterer Folge authentisch aufzutreten. Falls man bemerken würde, dass der*die Klient*in großen Einfluss auf die eigene Gefühlswelt hat, sollte man auch dies reflektieren können.

Es herrschen also gewisse Erwartungen an die Fähigkeiten und Kenntnisse von Sozialarbeiter*innen vor. Die zuvor Herausgearbeiteten können unter *Hilfe zur Selbsthilfe*, *Krisenintervention*, *Konfliktmanagement*, *Deeskalation*, *Vernetzung*, *Bedürfnisorientierung*, *Prävention*, *Fachwissen*, *soft-skills* und *Selbstreflexion* zusammengefasst werden.

Weiters kann man schlussfolgern, dass jede Rollenbeschreibung von Sozialarbeiter*innen den subjektiven, undefinierbaren Aspekt der eigenen Persönlichkeit beinhaltet. Hier wird der *Handlungsaspekt* der Rollentheorie erkennbar. Dieser Begriff bezeichnet die eigene Perspektive, Handlungsfreiheit und individuelle Gestaltung von Rollen. Eine soziale Rolle ist nicht statisch, sondern mit der Persönlichkeit und Individualität der*des Inhaber*in verbunden. Demgegenüber steht der *Strukturaspekt*, dieser bezeichnet die Perspektive der Gesellschaft, die normativen Erwartungen verbunden mit einem gewissen Handlungsdruck. Handlungs- und Strukturaspekt stehen in einem Spannungsverhältnis zueinander. (vgl. Mogge-Grotjahn 1996: 102) Weiterführend können daraus gewisse Rollenkonflikte entstehen. In der Auswertung der Interviews konnte man erkennen, dass sowohl Sozialarbeiter*innen selbst als auch andere Disziplinen Spannungsfelder wahrnehmen.

5.2.2 Rollenkonflikte

Dahrendorf (1977) spricht in der Rollentheorie von Kann-, Soll- und Muss-Erwartungen. Wenn man gegen Muss-Erwartungen einer Rolle verstößt, ist mit Sanktionen zu rechnen. Bei Kann- und Soll-Erwartungen ist dies weniger formalisiert, der Übergang kann fließend und die Sanktionen eher indirekt sein. Wenn man in einer komplexen Gesellschaft verschiedene Rollen mit diversen Erwartungen einnimmt, steigt das Risiko an Konflikt-Möglichkeiten. In der soziologischen Rollentheorie gibt es *Intra-* und *Inter-Rollenkonflikte*. Intra-Rollenkonflikte ergeben sich durch Widersprüche innerhalb einer Rolle. Inter-Rollenkonflikte entstehen, wenn verschiedene Rollen, die man einnimmt, zueinander in Widerspruch geraten. (vgl. Mogge-Grotjahn 1996: 104-105)

In Punkt 5.1.3 wurde angeschnitten, dass es die Erwartung an Sozialarbeiter*innen gibt, den Wert *Gerechtigkeit* zu vertreten. Es wird beschrieben, dass es wichtig ist, einerseits Menschen gleich zu behandeln und andererseits zwischen „richtigen“ und „falschen“ Handlungen zu unterscheiden. Man sollte als Sozialarbeiter*in immer auf der „richtigen Seite“ stehen. (vgl. T2 2020: 42-94) Dies deutet darauf hin, dass es ein Spektrum „Richtig-Falsch“ gibt, nach welchem Handlungen beurteilt werden. Dieses Empfinden kann jedoch subjektiv sein und demzufolge auch zu unterschiedlichen Bewertungen führen. Es herrschen in der Gesellschaft zwar Werte und Normen im Zusammenhang mit „richtig und falsch“ vor, jedoch ist die individuelle Bewertung der Dimensionen unterschiedlich. Als praktisches Beispiel möchte ich hier anführen, dass es vorkommen kann, dass das Jugendamt bei einer Kindesabnahme von Seiten der Gesellschaft als „falsch“ oder „böse“ angesehen wird, obwohl nach dem Kindeswohl gehandelt wird. Wenn man nach diesem Spektrum geht, könnte es vorkommen, komplexe Faktoren und Bedingungen, welche in Fällen mitspielen können, vereinfacht. Auch Sozialarbeiter*innen bewerten individuell was sie persönlich als richtig oder falsch ansehen und müssen sich nach rechtlichen Vorgaben richten. Die Thematik kann zu *Intra-Rollenkonflikten* führen. Es kann vorkommen, dass Sozialarbeiter*innen gegen ihre eigenen Überzeugungen von „richtig“ und „falsch“ arbeiten müssen, oder gegen die Auffassung der Gesellschaft. Hinzu kommen zusätzlich noch die Überzeugungen der Klient*innen. Auch A1 formuliert, dass man als Sozialarbeiter*in in einem Spannungsfeld zwischen Gesetz und Klient*innen steht, sowie dass man nicht alles dulden kann und Grenzen aufweisen muss. (vgl. T1 2020: 166-177)

Somit entsteht ein intensives Spannungsfeld, das als Teil einer Rolle wahrgenommen werden kann. Dieses besteht zwischen: *eigener Überzeugung – Überzeugung der Klient*innen – gesellschaftlichen Werte und Normen – gesetzlicher Lage*.

*„In modernen, differenzierten Gesellschaften lebt eine Person mehrere, manchmal sogar eine Vielzahl von Rollen aus, die an die Rollenträger unterschiedliche Anforderungen stellen und zum Teil in Konkurrenz zueinander stehen.“
(Simon/Wendt 2019: 46)*

Die Fähigkeit, sich mit der Gestaltung von Rollen kritisch auseinander zu setzen und Handlungsmöglichkeiten zu erkennen und zu nutzen, wird als *Rollendistanz* bezeichnet. Gerade in Sozialberufen kommt es häufig vor, innere Widersprüchlichkeiten von Rollen auszuhalten, dies wird durch den Begriff *Ambiguitäts-Toleranz* beschrieben. (vgl. Mogge-Grotjahn 1996: 105) B2 beschreibt, dass Sozialarbeiter*innen einerseits verständnisvoll und mitfühlend sein sollen aber andererseits die Situationen aus der *„outside perspective“* sehen sollten und dass sie nicht *„emotionally attached“* sein sollten. Außerdem sollte man nicht zu sehr mit den Klient*innen sympathisieren. Sie sollten *„detached enough from situations“* sein, um das *„work element“* nicht mit nach Hause zu nehmen. (T2 2020: 32-36) Das bedeutet, dass einerseits eine starke Anteilnahme und Hingabe vorausgesetzt wird, aber auch gleichzeitig die Fähigkeit, sich abzugrenzen. Dies sind zwar logische, relevante Voraussetzungen und Erwartungen, aber auch ein Widerspruch in sich. Das kann zu *Inter-Rollenkonflikten* führen, einem Spannungsfeld zwischen der eigenen *emotionalen Abgrenzung und Anteilnahme*. In der sozialarbeiterischen Praxis ist es wahrscheinlich, dass man diese beiden konträren Felder in Balance halten muss. Auch die Differenz zwischen Arbeits- und Alltagskontext wird angesprochen. In der „Arbeits-Rolle“ wird erwartet, Emotion, Engagement und Verständnis für alles zu zeigen, in der „Zu-Hause-Rolle“ sollte dies alles aber wieder abgelegt werden können. Dies könnte man auch als Spannungsfeld zwischen *Professionalität und Persönlichkeit* sehen. Jenes Spannungsfeld wird vor Allem in der folgenden Aussage von A1 deutlich erkennbar:

*„Professionalität ist wichtig und ich muss professionell auftreten, das heißt dass ich [*mit] einem Klienten natürlich Beziehung aufbau, aber nicht zu viel aus dem privaten Leben erzähl [...] und den quasi nicht als Freund oder Freundin zu sehen sondern immer noch ein Klient oder eine Klientin von mir, zwar immer noch auf Augenhöhe kommunizieren, aber da nicht zu... ahm... wie soll ich sagen, zu ins Private gehen. [...] Beziehungsarbeit mach ja auch was mit einem selber.“ (T1 2020: 182-194)*

Die Erwartungen an die Rolle von Sozialarbeiter*innen können also auch konträre Verhaltensweisen und Werte beinhalten. Dies kann zu Spannungsfeldern beziehungsweise Intra- und Inter-Rollenkonflikten führen, welche von innen und außen wahrgenommen werden können. Aus der subjektiven, gesellschaftlichen und gesetzlichen Bewertung von „richtig und falsch“ ergibt sich ein intensives Spannungsfeld zwischen *eigenen Überzeugungen – gesellschaftlichen Werten und Normen – Überzeugungen der Klient*innen – gesetzlicher Lage*. Als weitere, deutlich wahrnehmbare Inter-Rollenkonflikte können die Spannungsfelder *Anteilnahme – Abgrenzung* und *Professionalität – Persönlichkeit* beschrieben werden.

5.3 Die Rolle „Sozialarbeitsstudent*in im iLab“

Frey (1974) betrachtet die Rollentheorie in Bezug auf Sozialisationsleistung noch genauer und er berücksichtigt Umgebungsvariablen und situative Einflüsse auf die Gruppe. Die Gruppenmitglieder beeinflussen die Rolle im Sinne der Norm- und Verhaltensvermittlung. Des Weiteren nimmt *„der Rollenträger seinerseits eine Selbstdeutung der Rolle vor und setzt diese in Beziehung sowohl zu seinem eigenen Selbstbild als auch zu den sogenannten einflussnehmenden Faktoren“* (ebd. 2019: 47). Es kommt je nach Wertigkeit der Dimensionen zu einer mehr oder weniger starken Anpassung.

Abbildung 4 stellt den Zusammenhang zwischen der Rolle „Sozialarbeiter*in“ und „Sozialarbeitsstudent*in im iLab“ dar. Die Erwartungen an Sozialarbeiter*innen haben Einfluss auf die Rolle der Sozialarbeitsstudent*innen im iLab. Durch die gesendeten und empfangenen Rollen entsteht eine mehr oder weniger intensive Auslebung und Anpassung, die im Rollenhalten, den praktischen Konsequenzen der Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen, sichtbar wird. Im folgenden Kapitel werden diese dargestellt, zuerst wird auf das teambezogene und danach auf das projektbezogene Rollenverhalten Bezug genommen.

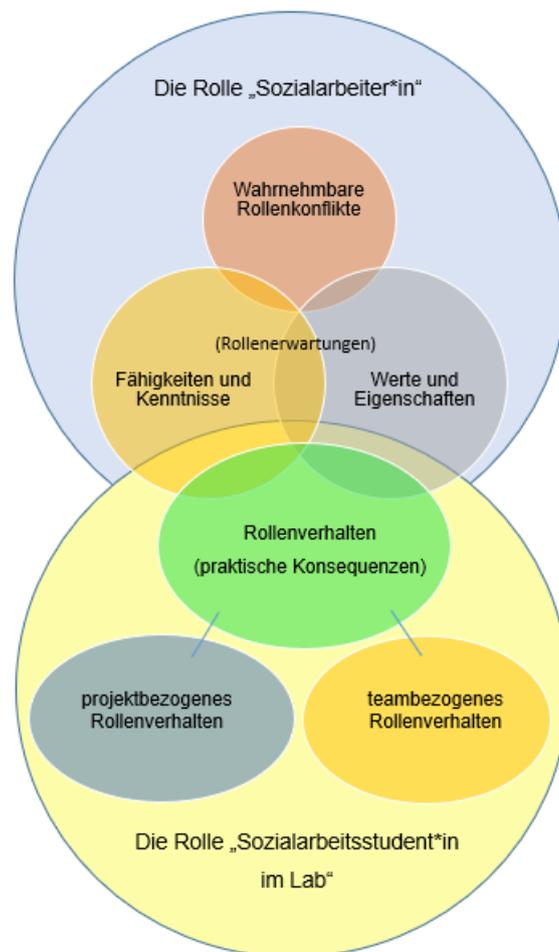


Abbildung 4: Rollenverhältnis zwischen „Sozialarbeiter*in“ und „Sozialarbeitsstudent*in im iLab“

Quelle: Schmal Dienst, Lena (2020): Eigene Grafik

5.3.1 Teambezogenes Rollenverhalten

„the social worker in a team is somebody who listens a lot, who tries to understand and who also tries to see any possible problems or misunderstandings and tries to fix these. So, ask the people questions about the ideas, about the attitudes, about what they think, let them share together and in general provide a good working atmosphere so everybody is comfortable, everybody knows what the others can do [...] putting all the wheels well together, that you really work as a great machine.“
(T3 2020: 369-374)

Wenn Gruppenprozesse länger anhalten, entwickeln Gruppen ein Wir-Gefühl, so kann sich ein System gemeinsamer Werte und Normen herausbilden, das zur Basis für weitere Kommunikation- und Interaktionsprozesse wird. Die Muster der Kommunikation zwischen Gruppenmitgliedern werden *Kommunikationsstruktur* genannt. (vgl. Simon / Wendt 2019: 43-44) In den Teams (Definition siehe 2.3.1) des iLabs 2019 gab es diesbezogen bemerkbare Einflüsse der Sozialarbeitsstudent*innen.

■ Positiv empfundene Aspekte

B2 beschreibt *„I feel like it was a huge benefit because there was immediate open communication with everyone“* (T2 2020: 109-110). Weiters wird erzählt, dass durch die Einbindung der Sozialarbeitsstudent*in sofort offener und ehrlicher Austausch stattfinden konnte. Vor Allem der emotionale Aspekt, *„we’d start saying truthfully how we felt“* (ebd.: 116) wurde betont. Dies wurde als sehr positiv für die Teamzusammenarbeit und Atmosphäre im Team wahrgenommen. Die Einbindung der Sozialarbeitsstudent*innen könnte also dazu geführt haben, dass eine Basis für eine Kommunikationsstruktur, welche sich durch Offenheit und Wertschätzung auszeichnet, entstand. Dadurch könnte das Wir-Gefühl des Teams gestärkt werden und somit zu erhöhter Zufriedenheit in den Teams führen.

Auch von C3 wurde dies wahrgenommen:

„What I noticed is that being in a team with a social worker brang uh more asking about the feelings [...] more about the caring, okay so is everybody fine, is there something what you would like to change [...] so really asking and sharing, so, some kind of making the space for the sharing and caring in the team.“ (T3 2020: 93-97)

Es fiel auf, dass durch die Einbindung eine*r Sozialarbeitsstudent*in Platz und eine Atmosphäre für offene Kommunikation über Gefühle und Bedürfnisse im Team entstanden ist. Dies kann man mit den der Sozialarbeit zugeschriebenen Werten und Fähigkeiten *Gesprächsführung*, *Empathie* und *Bedürfnisorientierung* verbinden. Diese Werte und Fähigkeiten können sich folglich positiv auf interdisziplinäre Teams und deren Kommunikationsstruktur auswirken. Auch A1 bemerkte, dass seine*ihre Teammitglieder immer wieder mit persönlichen und teambezogenen Problemen zu ihm*ihr kamen, um diese zu besprechen. Vor Allem Emotionen, die Zusammenarbeit im Team und belastende Situationen wurden immer wieder mit den Sozialarbeitsstudent*innen besprochen. (vgl. T1 2020: 212-219)

Vertrauen konnte folglich mit den Sozialarbeitsstudent*innen schnell und einfach aufgebaut werden. Die Vertrauensbasis divergierte von der zu den Teammitgliedern, welche andere Disziplinen vertraten, folglich auch die Gesprächsinhalte. Dies deutet auf eine Erwartungshaltung gegenüber Sozialarbeiter*innen hin, sich durch ihre Disziplin mit Problemen konstruktiv auseinander zu setzen und in diversen Situationen deeskalierend sowie konfliktmindernd aufzutreten. Hierbei werden die Fähigkeiten *Deeskalation*, *Konfliktmanagement* und *Prävention* sichtbar. Die Erwartungshaltung wurde zur gesendeten Rolle, welche die Sozialarbeitsstudent*innen empfangen. Darauf folgte eine persönliche Auslegung und Anpassung, sichtbar im Rollenverhalten. Dadurch konnte sich der Vertrauensaufbau zwischen den Sozialarbeitsstudent*innen und den Teammitgliedern von Anfang an intensiv erfolgen.

Es entsteht somit die Möglichkeit, eine Rolle, die hier als „*Fürsorger*innen-Rolle*“ bezeichnet wird, zu übernehmen. Wenn diese übernommen wird, besteht jedoch Spielraum für Annahme und Anpassung der Rolle. Dies kann abhängig von der eigenen Persönlichkeit, den gesendeten und den empfangenen Rollen erfolgen. Dieser Spielraum wird als Handlungsaspekt bezeichnet (siehe Kapitel 5.2.1). Die Fürsorger*innen-Rolle kann sich als Teilaspekt der gesamten Rolle Sozialarbeitsstudent*in im iLab gestalten.

Die praktische Ausübung und Auslegung wird unter Anderem bemerkbar, als A1 beschreibt, dass er*sie Kommunikation darüber, wie es den einzelnen Teammitgliedern geht und wo sie Unterstützung brauchen, initiierte. Es wurde von dem*der Sozialarbeitsstudent*in auch als Aufgabe gesehen, für gute Kommunikation im Team zu sorgen und den Zusammenhalt zu stärken. Auch Empowerment wurde eingebracht, da ein Teammitglied sich selbstkritisch äußerte und sich nicht viel zutraute. Die Sozialarbeitsstudent*in hat es sich somit zur Aufgabe gemacht, zu empowern und zu motivieren. (vgl. T1 2020: 256-263) Um für die Zufriedenheit der einzelnen Teammitglieder zu sorgen kann essenziell sein, das Selbstbewusstsein jedes Teammitglieds zu stärken und darauf zu achten, dass sich jeder wertgeschätzt und mit seinen Aufgaben wohlfühlt. Regelmäßige, individuelle Gespräche zur Überprüfung des Wohlbefindens können hilfreich sein. *Empowerment* sowie der *bedürfnis- und ressourcenorientierte Ansatz* der Sozialarbeit können dabei von Vorteil sein.

Weiters wurden durch die Sozialarbeitsstudent*innen negative Gefühle aktiv angesprochen, dadurch wurde gegenseitige Unterstützung möglich. Feedback in Form von konstruktiver Kritik wurde durch diese Basis offener ausgesprochen. (vgl. T2 2020: 128-131) Für Teams, die projektbezogen und zielgerichtet arbeiten, kann es fundamental sein, einen Raum für Anliegen, Probleme und Feedback einzurichten. Dadurch kann die Teamzusammenarbeit gestärkt und somit auch effiziente, produktive Arbeit gefördert werden. Feedback und Kritik können eminent sein, um qualitativ hochwertig zu arbeiten. Wenn Sozialarbeiter*innen in Teams einen solchen Raum herstellen, können sie durch die teambezogene Arbeit positive Auswirkungen auf die Effizienz des projektbezogenen Arbeitens auslösen.

Eine weitere praktische Konsequenz durch die Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen im iLab wurde bei den team meetings bemerkt: „*someone would say something and [the social work student] would be like oh right I noticed that too and I really appreciate this or... I see this aspect of... you know, what you bring, or your skills*“ (T2 2020: 189-91) Auch A1 schildert, dass er*sie gut erkennen konnte, wer welche Tätigkeit übernehmen könnte und wie man die spezifischen Fähigkeiten der Teammitglieder möglichst gut einbringen kann. (vgl. T1 2020: 244- 246) Der *ressourcenorientierte Ansatz* von Sozialarbeiter*innen wird hier erneut wahrnehmbar. Sozialarbeitsstudent*innen lernen es, ressourcenorientiert zu arbeiten und individuelle Stärken sowie Fähigkeiten zu erkennen. Damit verbunden kann eine gute *Reflexionsfähigkeit*, welche im Studium Soziale Arbeit gefördert wird, hilfreich sein. In Teams kann dies unterstützend bei der Reflexion der bisherigen Projektarbeit wirken und weiters für zukünftige teaminterne Aufgabenverteilung von Nutzen sein. Da Sozialarbeitsstudent*innen es vermögen, Ressourcen, Fähigkeiten und Stärken schnell zu erkennen sowie zu benennen, können sie Andere bei der Selbstreflexion unterstützen, Wertschätzung und Empowerment vermitteln sowie bei der Rollen- und Aufgabenverteilung mitwirken. Dies könnte zielgerichtet eingesetzt werden und in die im nächsten Punkt angeschnittene *Moderator*innen-Rolle* miteinfließen.

■ **Negativ empfundene Aspekte**

Während die Fürsorger*inne-Rolle als vorwiegend positiv empfunden wurde, gab es jedoch auch negativ empfundene Aspekte.

„I really enjoyed it when [the social work student] knew something was wrong and [they]’d say hey, can we talk for a minute [...] sometimes it could be good but sometimes it could be bad because I’m like I don’t wanna open up that way“ (T2 2020: 134-139)

Es kann in formellen Gruppen vorkommen, dass informelle Inhalte als nicht angebracht erachtet werden. Man kann auch davon ausgehen, dass subjektive Grenzen bestehen, die bestimmen, in welchem Ausmaß man persönliche Informationen und Emotionen in formellen Rahmen teilen oder für sich behalten möchte. Wie im davorstehenden Kapitel erwähnt entstehen Vorteile für die Entwicklung des Wir-Gefühls und die Kommunikationsstruktur des Teams, wenn man für Gefühle und Informelles Platz einrichtet, jedoch kann es auch zu intim und als unangebracht empfunden werden. Dem kann durch eine schon aufrechte, wertschätzende Kommunikationsstruktur entgegengewirkt werden, dann in einer solchen können Komplikationen, Grenzen und Erwartungen thematisiert und besprochen werden.

Des Weiteren wird beschrieben, dass übermäßiges Teambuilding zu einem ineffizienteren Workflow führen kann. (vgl. ebd.: 201-212) Eine Sozialarbeitsstudent*in des iLabs bemerkte, dass er*sie *„ein viel größeres Bedürfnis danach ha[t], darüber zu sprechen wies uns grad geht [...] die Relevanz von guter Teamzusammenarbeit war bei mir viel mehr gegeben als bei den Anderen. [...] Nicht immer hatte ich das Gefühl, also es ist nicht immer positiv aufgefasst worden wenn ich gesagt habe ich hätt jetzt gerne ein Teambuilding“*. (T1 2020: 294-307)

Gerade in der Sozialarbeit wird Teambuilding als fundamentaler Teil, um gute Zusammenarbeit zu ermöglichen, erachtet. Es könnte jedoch, zu unpassenden Zeiten eingesetzt, effiziente Arbeitseinheiten unterbrechend oder verhindern. Unterschiede kann man hier zwischen „Teambuilding“ und „informellen Inhalten“ erkennen. Ersteres kann, passend umgesetzt, förderlich wirken und den Teamzusammenhalt stärken. Zweiteres hingegen könnte zu Ablenkung führen und die Konzentration einschränken. Es kann von Vorteil sein, im Vorhinein kurze, aber fixierte Zeiten für Teambuilding-Aktivitäten festzulegen und für diese eine*n Moderator*in bestimmen, welche*r Methoden des Teambuildings sowie Gespräche anleitet und auf festgelegte Zeitbegrenzungen achtet. In den iLab-Teams wurde dies nur ansatzweise durchgeführt, vermutlich da es im Vorhinein nicht antizipiert wurde, dass die Abwesenheit von Strukturierung in Teambuilding-Einheiten eine Komplikation darstellen könnte. Ein*e Sozialarbeiter*in hätte die entsprechenden Fähigkeiten und Kenntnisse, eine solche *Moderator*innen-Rolle* zu übernehmen. Es sollten die Erwartungen und Intensität an Teambuilding deutlich abgeklärt werden. Methoden des Teambuildings und der Gesprächsführung können eingesetzt werden und verhindern, dass Teambuilding von informellen Inhalten abgegrenzt wird. Somit könnte die negative Wahrnehmung dieses Aspektes vermieden oder verringert werden.

Als negativ wurde folglich grenzüberschreitende Intimität und übermäßiges Teambuilding empfunden, vor Allem wenn dies zu einem ineffizienten Workflow und verminderter Konzentration führte. Um dies zu vermeiden und einen Rahmen zu schaffen, in dem angebrachtes Teambuilding stattfinden kann, wäre es wichtig, Grenzen und Erwartungen im Vorhinein klar zu definieren. Weiters sollten Prozesse beobachtet und Einheiten angeleitet werden. Dafür kann eine*n *Moderator*innen-Rolle* übernommen werden. Sozialarbeiter*innen wären dafür geeignet. In einem Team des iLabs 2019 wurde von einer Sozialarbeitsstudent*in eine Tätigkeitsübernahme in diese Richtung erkennbar und mit generellen Leadership-Fähigkeiten verknüpft.

■ Leadership

Ein*e Sozialarbeiter*in brachte „*Guidance und ganz viel Leadership*“ ein, es wurden koordinierende Tätigkeiten übernommen, Rollen und Aufgaben verteilt und auf die Ressourcen der Teammitglieder geachtet. (vgl. T1 2020: 242-246) Der Handlungsaspekt von Rollen wird hier erneut deutlich erkennbar. Die eigene Persönlichkeit, Erfahrungen und Fähigkeiten wurden mit der eingenommenen Rolle als Sozialarbeitsstudent*in im iLab verknüpft und in das Team eingebracht.

„Ja, und ganz viel Motivation glaub ich, also die Leute haben sich so viel motiviert von mir, und dadurch dass ich halt schon viel Erfahrungen im, darin hab Gruppen anzuleiten haben mich dann viele Leute so als Leader gesehen und sich da auch viel anschauen können wie ich mit Gruppen tu einfach.“ (ebd.: 333-337)

Die*der Sozialarbeitsstudent*in übernahm folglich eine Rolle als „*Gruppenleiter*in*“. Nicht in allen Teams gab es direkt erkennbare Gruppenleiter (vgl. N1 2020). In diesem Team war es jedoch wahrnehmbar, dass im Bereich der Sozialarbeit erworbene Fähigkeiten und Kenntnisse mit persönlichen Stärken und Erfahrungen verbunden wurden. Eine Rolle wurde empfangen, angepasst und von den anderen Mitgliedern erkannt und angenommen.

In einem weiteren Team übernahm der*die Sozialarbeitsstudent*in zum Teil koordinierende Tätigkeiten sowie die Durchführung und Leitung von Workshops. C3 beschreibt dieses Rollenverhalten folgendermaßen: „*speaking in terms of my profession that would be probably account director, uh, so, yeah or project manager*“ (T3 2020: 132-134). Dies deutet ebenfalls auf eine Übernahme von Aspekten einer *Gruppenleiter*innen-Rolle* hin, welche jedoch nicht direkt als solche bezeichnet wird. Folglich können Sozialarbeiter*innen in interdisziplinären Teams dafür geeignet sein, leitende und koordinierende Tätigkeiten zu übernehmen. Sie können bei der Verteilung der Aufgaben, Findung der Ressourcen und Management des Teams unterstützend wirken.

5.3.2 Projektbezogenes Rollenverhalten

Das projektbezogene Rollenverhalten ist erkennbar an Handlungen, Aufgaben und Beiträgen, welche die Sozialarbeitsstudent*innen einbrachten, um die team-spezifischen Projekte zu entwickeln. Dieses Verhalten direkten Einfluss die Entwicklung des Projekts und das praktische Endprodukt, jedoch nicht auf das Wir-Gefühl oder den teaminternen Zusammenhalt. Folgende Verhaltensweisen fielen durch die Analyse besonders auf:

■ „finding a vision“ – Multiperspektivität

Von eine*r Sozialarbeitsstudent*in wurde konkret Wissen aus der Gesprächsführung im Prozess der Lösungsfindung und bei Interviews mit der konkreten Zielgruppe eingebracht. (T1 2020: 354-366) Dadurch wurde die Perspektive der zukünftigen Kund*innen eingebracht und auf deren Bedürfnisse eingegangen. Auf Basis dessen konnte dann eine für die Zielgruppe optimal passende Lösung gefunden werden. Während des Prozesses der Lösungsfindung und Evaluierung der Produktentwicklung wurden Sozialarbeitsstudent*innen durch ihre multiperspektivische Herangehensweise als unterstützend wahrgenommen.

„[they] would ask questions that I feel like are related to [their] study, like, at the very beginning an developing stages [they] would question a lot of things and seeing it from different viewpoints, which I felt like... I don't know like, helped relate to kind of put yourself in another people's shoes“. (T2 2020: 331-335)

Durch die Art der Fragestellungen, welche von Sozialarbeitsstudent*innen gestellt wurden, konnte effizient eine an die Problemlagen der zukünftigen Kund*innen angepasste Lösung gefunden werden. Dies ist neben der Einnahme von diversen Perspektiven verbindbar mit der Ausrichtung von Sozialarbeiter*innen, auf spezifische Bedürfnisse von individuellen Personen oder Gruppen einzugehen. Diese Fähigkeiten werden im Studium Soziale Arbeit vermittelt. „*important during the process [...] were questions from the social worker to the others of the team [...] actually this could accelerate the process towards the right direction [...] trying to find a vision, let's say*“, (T3 2020: 171-174) beschreibt auch C3.

■ Vernetzung

Auf Seiten der Sozialarbeiter*innen herrschte auch Wissen über Organisationen vor, welche zukünftig als Partner*innen mitwirken oder Fördergeber*innen der Projekte sein könnten. Es wurde einerseits Wissen über diese Organisationen vermittelt und andererseits der Kontakt zu diesen hergestellt. Dieser Beitrag, oder dieses Rollenverhalten ist kongruent mit den Erwartungen an die Fähigkeit *Vernetzung* von Sozialarbeiter*innen. (5.2.1) B2 erzählt, dass der*die Sozialarbeitsstudent*in im Team immer wieder neue Verbindungen herstellen konnte und dass dies eine ihrer größten Stärken im Team war. Die Person übernahm „*a lot of those networking, connection things*“. (vgl. T2 325-330) Von A1 wurde ebenfalls demensprechendes Rollenverhalten geschildert:

„ansonsten hab ich ins Team eingebracht die Vernetzung, also ich wusste halt wo was gibt's im NGO Bereich in Österreich so, für uns im Thema [...] hab ich da halt einfach die Vernetzung herstellen können. Ahm, ich hab diese Organisationen auch angeschrieben.“ (T1 233-236)

Auch C3 beschreibt, dass die Sozialarbeiter*innen für Vernetzung zuständig waren und in weiterer Folge Kontakt zu Organisationen und Einzelpersonen der Zielgruppe herstellten, dies wurde als „*very important part*“ bezeichnet. (vgl. T3 2020: 139-141) Auch das Halten des Kontakts und die enge Zusammenarbeit wurde dann von dem*der Sozialarbeiter*in übernommen.

■ Kommunikation mit der Zielgruppe – Beziehungsarbeit

Die Sozialarbeitsstudent*innen wurden als Vernetzungspunkt zwischen dem Projekt und dem*der Kund*in wahrgenommen. Sie waren für den Beziehungsaufbau und den Aufbau einer Vertrauensbasis zuständig. Es wurde aktives, empathisches Zuhören eingebracht und auch der schnelle Aufbau von Vertrauen. (vgl. T1 2020: 237-239) Das zeigte sich in der direkten Zusammenarbeit mit zukünftigen Nutzer*innen bei Interviews, Testungen und Evaluierungen. In einem Projekt wurde enger, intensiver Kontakt mit eine*r Kund*in, welche*r als Vertreter*in der Zielgruppe fungierte, gehalten. Diese Zusammenarbeit ermöglichte es, vollends auf die Wünsche, Probleme und Bedürfnisse der Zielgruppe einzugehen und detaillierte Informationen über die Problemlage zu erhalten. Die Beziehung wurde wie folgt beschrieben:

*„[*their] relationship, you could just see the way [*the social work student] was talking to [*the client], she was very engaged and... very concerned and wanted to know like what... were problems in her life and how we could help them with our solution, which I thought was really cool. [...] [*they were] reaching out and then um... keeping contact throughout the whole time, that was all [*them].“ (T2 2020: 160-172)*

Die Beziehung wurde als besonders empathisch und intensiv empfunden. Die Beschreibung deutet darauf hin, dass der*die Sozialarbeitsstudent*in die Beziehungsarbeit mit einer Grundhaltung, welche sich an den erwarteten Werten (siehe Kapitel 5.2.1) orientierte, startete. Somit wurde es möglich, eine auf Vertrauen basierende Beziehung aufzubauen, durch welche die detaillierte Betrachtung der Zielgruppe und deren Problemlagen erfolgte. Um ein möglichst nachhaltiges Projekt zu erstellen, welches tatsächlich genutzt wird, ist es fundamental, eine Beziehung zu zukünftigen Nutzer*innen aufzubauen und deren spezifische Anliegen in die Produktentwicklung miteinzubeziehen. A1 achtete in seinem*ihrem Team darauf, direkt an die Zielgruppe anzuknüpfen, um ein Produkt zu gestalten, das diese dann auch verwendet und nicht versickert. (vgl. T1 2020: 252-254)

■ Fachwissen – Projektabhängig

In den diversen Projekten wurde unterschiedlich viel Fachwissen über soziale Aspekte der Themenschwerpunkte eingebracht. Jedes Thema wurde aus einer sozialarbeiterischen Perspektive beleuchtet, jedoch hing es von der spezifischen Themen- und Fragestellung ab, wie umfangreich praktische Sozialarbeit in die Endprojekte miteinfluss. Ein Team konnte besonders von sozialem Fachwissen über Vorurteile, negative Aspekte von Stereotypen und Sozialraumorientierung profitieren. Hohe sozialpolitische Relevanz herrschte bei einer weiteren Fragestellung vor, hier hatte die*der Sozialarbeiter*in „*ein Riesenwissen über Gleichberechtigung und was Lücken und Probleme gibt*“ (T1 2020: 374-375). Weiters konnte auch Fachwissen über die Lebenswelt der betroffenen Zielgruppe und entwicklungspsychologische Grundlagen für die Produktentwicklung miteingebracht werden, mit welchem sich im Studium auseinandergesetzt wurde. (vgl. ebd.: 246-251) In vielen gesellschaftlichen Problemlagen sind soziale Aspekte vorhanden. Das Fachwissen von Sozialarbeiter*innen und deren Perspektive kann bei der Lösungsfindung und -entwicklung in interdisziplinären Teams einen wesentlichen Beitrag leisten.

■ Disziplinenübergreifende Tätigkeiten

Die zuvor beschriebenen Beiträge und Verhaltensweisen sind eng damit vernetzt, was man in der Ausbildung zum*zur Sozialarbeiter*in lernt. Einige der Erwartungen, welche an die Rolle „Sozialarbeiter*in“ gerichtet werden, sind kongruent mit dem praktisch erkennbaren Rollenverhalten. Im iLab als Lehr- und Lehrformat mit Fokus auf Interdisziplinarität wurden zusätzlich neue Fähigkeiten und Kenntnisse erlernt und projektspezifisch eingesetzt. Es wurde unter anderem Wissen über den Prozess, wie ein Logo entsteht, Grundlagen des Programmierens und Marketing-Strategien erlernt. Was als Aufgabe übernommen und praktisch umgesetzt wurde, war zum Beispiel das Designen eines Prototyps (vgl. T3 2020: 171-172), die Erstellung eines Businessplanes und die Zusammenstellung eines Brand-Books. Sie wurden selbstständig durchgeführt, jedoch wurde dafür davor disziplinenübergreifend zusammengearbeitet und Wissen ausgetauscht. Auch die Sozialarbeiter*innen konnten Teile ihres disziplinspezifischen Wissens weitergeben, zum Beispiel über Konfliktmanagement, Methoden der Gesprächsführung und themenspezifischem Fachwissen. Es wurde auch bei der Selbstreflexion unterstützt und Empowerment weitergegeben. (vgl. T1 2020: 329-338)

Insofern erfolgte während des iLabs 2019 ein interdisziplinärer Wissensaustausch der es ermöglichte, nicht nur mit den erlernten Fähigkeiten der eigenen Disziplin zu arbeiten, sondern darüber hinaus zu wachsen und Tätigkeiten von anderen Disziplinen zu erlernen sowie praktisch auszuüben.

5.4 Einbindung in den Gesamtprozess

Im folgenden Kapitel wird die Einbindung von Sozialarbeit in den Gesamtprozess des iLabs diskutiert. Zuerst werden auffällige Lücken oder Unklarheiten, welche im Verlauf des iLabs auftraten, dargestellt und anschließend Empfehlungen herausgearbeitet, inwiefern ein*e Sozialarbeiter*in im Prozess unterstützend wirken könnte. Die davorstehenden Forschungsergebnisse sind dafür relevant, da auch das Team der iLab-Mitarbeiter*innen der Fachhochschule St. Pölten als interdisziplinäres Team wahrgenommen werden kann.

5.4.1 Lücken und Unklarheiten

Um die praktische Einbindung von Sozialarbeiter*innen in den Gesamtprozess zu diskutieren und dort anzusetzen, wo die Notwendigkeit dafür besteht, wird zuerst ein Überblick über Erfahrungen und Situationen gegeben, in denen den die interviewten Teilnehmer*innen des iLabs Lücken oder Unklarheiten bei der Gestaltung des Gesamtprozesses wahrnahmen.

■ *Teambuilding und Reflexion*

Zu Beginn wurde ein zweitägiges Teambuilding initiiert, dieses war wertvoll für das anfängliche Kennenlernen, jedoch fehlten laut A1 regelmäßige Teambuilding-Aktivitäten. Die Betreuung der Studierenden in Bezug auf deren Befindlichkeiten wird ebenfalls als ausbaufähig bezeichnet. Es wird erzählt:

„das Einzelcoaching hätte besser und anders sein können. Teamcoaching hätte besser sein können. Also da einfach gut zu schauen, was sind, was ist grad da eigentlich im iLab an Gefühlen und Konflikten oder nicht Konflikten, und wie kann ich damit arbeiten. Was mir massivst gefehlt hat ist natürlich nach den Gates darüber zu sprechen wie geht's uns jetzt als Großgruppe. Wie geht's den Leuten, die jetzt nicht mehr im Projekt weitergekommen sind“ (T1 2020: 446-451)

Daraus kann man schließen, dass es sinnvoll gewesen wäre, mehr initiierte Treffen zu organisieren, um die genannten Angelegenheiten zu besprechen. In den Einzel- und Teamsettings hätten andere Herangehensweisen und Methoden das Wohlbefinden der Studierenden besser gewährleisten können. B2 beschreibt, dass er*sie sich an einem Punkt des iLabs so fühlte, als könne er*sie nichts beitragen, was zu Frustration führte. Das wirkte sich dann auf das Selbstbewusstsein und die Zufriedenheit aus. (vgl. T2 2020: 410-486) Hier hätte ein Teamcoaching oder mehr Unterstützung in Hinblick auf Ressourcenfindung hilfreich sein können und negative Gefühle vermindern oder vermeiden können.

Auch C3 erzählt, dass vor Allem in den ersten zwei Monaten Unklarheiten und Verwirrung vorherrschten. Eine große Anzahl an Möglichkeiten war vorhanden, was einerseits als positiv angesehen wurde, andererseits wäre mehr Unterstützung zu Beginn vorteilhaft gewesen. (vgl. T3 2020: 306-313) Da ein großer Aspekt des iLabs das selbstständige Lernen und Organisieren ist, sollte kein kontrollierender oder zwingender Aspekt hinzugefügt werden. Vor allem durch Fehler und Ausprobieren können großartige Lernerfolge entstehen.

■ *Die Rolle der Lab Master/Coaches*

Manchmal kann es jedoch notwendig werden, Fehler zu reflektieren oder das Ausprobieren mit mehr Unterstützung durchzuführen. Dies wäre ein Aufgabenbereich der Lab Master oder Coaches, ebenso die zuvor beschriebene emotionale Unterstützung. Es gab die Möglichkeit, Lab Master oder Coaches zu kontaktieren, diese wurde jedoch vermutlich nicht klar genug kommuniziert oder die Hemmschwelle war zu hoch. Es wurde beschrieben, dass die Rolle der Lab Master sowie deren Erwartungen an die Studierenden unklar war und oft ein hierarchisch uneindeutiges Verhältnis entstand. Ein Faktor wie es dazu kam war, dass die Lab Master selten zu festgelegten Zeiten im iLab waren, nur wenn eine verpflichtende Veranstaltung stattfand. Dadurch wurde das Gefühl, dass sie erreichbar sind, stark eingeschränkt, obwohl man sich digital hätte melden können. (vgl. T2 2020: 432-439) Eine*r der Coaches war ein*e Sozialarbeiter*in, B2 erzählt jedoch, er*sie „*didn't even really know that there was a social worker available*“ (ebd.: 595-596). Somit wurden bestehende Ressourcen nicht genutzt, weil nicht deutlich war, dass sie vorhanden sind. Weiters herrschte Unklarheit über die Rolle des Lab Masters vor, der*die die persönliche Entwicklung begleitete. Die Art und Weise mit individuellen Studierenden zu kommunizieren sorgte teilweise für teaminterne Konflikte. (vgl. ebd.: 599-600) Bei A1 bestand ebenfalls Unklarheit über die Rolle der Lab Master, deren zeitliche Anwesenheit und spezifischen Aufgaben. (vgl. T1 2020: 463-467) Die Bereitschaft der Lab Master, zu unterstützen und anzuleiten, war gegeben, jedoch wurde sie zum Teil nicht eindeutig kommuniziert oder nicht gerne in Anspruch genommen. An dieser Stelle ist zu erwähnen, dass die Lab Master nicht auf Vollzeitbasis für das iLab verfügbar sein konnten, da sie beruflich und privat auch anderwärtig verpflichtet waren. (vgl. N1 2020) Das deutet darauf hin, dass es sinnvoll wäre, jemanden einzubinden, der zeitliche Ressourcen hat und sich spezifisch um die genannten Schwierigkeiten kümmert.

5.4.2 Mögliche Einbindung der Sozialarbeit

Schon in den Kapiteln 5.2 und 5.3 wurde auf die Fähigkeiten von Sozialarbeiter*innen und deren Einfluss auf interdisziplinäre Teams dargestellt. Nun soll thematisiert werden, inwiefern ein*e Sozialarbeiter*in in den Gesamtprozess des iLabs eingebunden werden könnte. Das könnte zum Beispiel als Erweiterung des Teams der Lab Master oder generell als Sozialarbeiter*in, zuständig für das iLab, durchgeführt werden. Hier geht es nicht mehr um die Studierende im iLab sondern um eine*n hypothetische*n zusätzliche*n Mitarbeiter*in.

Gruppen sind in autonomen Situationen nicht immer leistungsfähiger als ihre einzelnen Mitglieder, sondern nur unter den folgenden Bedingungen:

- wenn sie sich sinnvoll organisieren können,
- wenn auf die individuellen Stärken der Gruppenmitglieder eingegangen wird,
- wenn Synergieeffekte nutzbar gemacht werden.

Zusätzlich kann inhaltliches Lernen erschwert werden, wenn in einer Gruppe Beziehungsstörungen auftreten. (vgl. Simon/Wendt 2019: 59-60)

Ein*e Sozialarbeiter*in könnte miteinbezogen werden, um Bedingungen für optimales Lernen in der Gruppe und in den Teams zu ermöglichen. B2 beschreibt, dass die check-ups mit den Lab Master*innen vorteilhaft wirken konnten, dass es jedoch eine hierarchische Abgrenzung gab, durch die man Konflikte vermeiden wollte und folglich Themen nicht ansprach. (vgl. T2 2020: 565-591) Er*sie hält eine Einbindung der Sozialarbeit in diesem Bereich für möglich, „*if the social worker came in and say like how can you communicate these things in a professional way, which I think like, could be very beneficial*“. (ebd.: 592-593) Auch C3 sieht ein*e Sozialarbeiter*in als Person, welche in diesem Setting für eine bessere Kommunikation und Vernetzung sorgen könnte. (vgl. T3 2020: 353-359) Weiters beschreibt er*sie:

„whichever team you have in whichever community or company, the social worker can be there to establish better connections between the members, so they can work much more efficient. So he or she establishes the connection between the people and [...] make a space to share, uh, prevent any problems, [...] so maybe there is a risk and we should speak about that, otherwise it will grow too much, be aware of the clear communication so that everything is fair and everybody feels good in the society, in the team and maybe some kind of moderator among the people who have the problems and needs to solve it somehow. (C3 2020: 16-23)

Daraus abgeleitet könnte ein*e Sozialarbeiter*in auch in den Gesamtprozess des iLabs für dementsprechende Aufgaben und Tätigkeiten zuständig sein. In folgenden Bereichen könnte es sinnvoll sein, ein*e Sozialarbeiter*in in die Planung oder Durchführung einzubinden:

- **Teambuilding:** regelmäßige Einheiten; vor Allem anfänglich und nach den Gates; Freiwillige Angebote, Erreichbarkeit bei Bedarf
- **Ressourcenorientierte Team- und Gruppenarbeit:** Unterstützung bei der Rollen- und Aufgabenfindung, vor Allem zu Beginn, nach den Gates und bei Bedarf
- **Prävention:** Konfliktmanagement, Workshops oder Ähnliches über Kommunikation und Gesprächsführung
- **Persönliche Entwicklung:** individuelle Betreuung, eventuell gemeinsam mit dem*der Lab Master, der*die diese Aufgabe übernimmt

Sozialarbeiter*innen könnten bei der Planung des Gesamtprozesses und der praktischen Durchführung des iLabs unterstützend wirken. Sie könnten Workshops, Gespräche mit Teams sowie Individuen, Teambuilding-Aktivitäten und theoretische Inputs einbringen. Diese sollten nicht mit dem Konzept des LAB studio model interferieren und auf maximale Selbstständigkeit abzielen. Deswegen wären die Angebote auf freiwilliger Basis von Vorteil. Keines davon sollte als Frontal-Unterricht stattfinden und Verpflichtungen auf Seiten der Studierenden nur wenn notwendig vorliegen. Dadurch könnte eine Erweiterung von Reflexionsräumen stattfinden. Die beschriebenen Möglichkeiten einer Einbindung der Sozialarbeit basieren auf den Ergebnissen der Auswertung und Forschung. Sie setzen dort an, wo Relevanz besteht.

6 Resümee und Forschungsausblick

6.1 Zusammenfassende Darstellung der Forschungsergebnisse

Die Forschung erfolgte nach den Forschungsfragen, welche an dieser Stelle noch ein Mal angeführt werden. Die Hauptforschungsfrage und die darauf bezogenen Unterforschungsfragen lauteten:

- Wie lässt sich die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams anhand des iLabs 2019 beschreiben?
 - Wie lässt sich die Rolle der Sozialarbeit anhand der Erfahrungen im iLab 2019 beschreiben?
 - Welche Konsequenzen entstehen durch die Einbindung von Sozialarbeitsstudent*innen in den interdisziplinären Teams des iLabs 2019?
 - Wie könnte die Sozialarbeit im Gesamtprozess des Lehr- und Lernformats iLab mitwirken?

In Bezugnahme auf die soziologische Rollentheorie wurden verschiedene Aspekte der Rollenzuweisung näher betrachtet. Die Rolle einer*eines Sozialarbeiter*in ist eng mit hypothetischen Rollenerwartungen, insbesondere hinsichtlich zugeschriebener Werte, Eigenschaften, Fähigkeiten und Kenntnissen, verbunden. Auffällig waren konträre Erwartungen, welche sich als wahrnehmbare Rollenkonflikte äußerten und in die Beschreibung miteinfließen. Die erwarteten Werte und Eigenschaften eine*r Sozialarbeiter*in können als *Gleichberechtigung, Offenheit, Empowerment, Kommunikation auf Augenhöhe, Empathie, Lebensweltorientierung, Vertrauen, Authentizität, individuelle Betreuung, Gemeinschaft, Ressourcenorientierung* und *Sinn für Gerechtigkeit* beschrieben werden. Die erwarteten Fähigkeiten und Kenntnisse lassen sich als *Hilfe zur Selbsthilfe, Krisenintervention, Konfliktmanagement, Deeskalation, Vernetzung, Bedürfnisorientierung, Prävention, Fachwissen, soft-skills* und *Selbstreflexion* zusammenfassen. Die erwarteten Bereiche haben Einfluss aufeinander, teilweise entstehen die erwarteten Fähigkeiten aufgrund von Werten und vice versa.

Die Rollenkonflikte lassen sich als Spannungsfelder zwischen *eigenen Überzeugungen – gesellschaftlichen Werten und Normen – Überzeugungen der Klient*innen – gesetzlicher Lage; Anteilnahme – Abgrenzung und Professionalität – Persönlichkeit* wahrnehmen.

Anschließend an die hypothetischen Rollenerwartungen wurde das praktische Rollenverhalten der Sozialarbeitsstudent*innen in den interdisziplinären Teams des iLab 2019 betrachtet. Dieses wurde teambezogen und projektbezogen wahrgenommen. Die davorstehenden Erwartungen können Einfluss auf das Verhalten haben, es kommt jedoch zu einer mehr oder weniger starken Anpassung. Das teambezogene Rollenverhalten hatte Einfluss auf das Wir-Gefühl und die Kommunikationsstruktur der Teams. Es wurde eine *Fürsorger*innen-Rolle* erkennbar, die sich durch Herstellung einer Basis für offene Kommunikation, Wertschätzung und Empowerment auszeichnet. Teammitglieder sprachen mit dem*der Sozialarbeitsstudent*in vertraut über Probleme. Fähigkeiten der Bedürfnisorientierung, Gesprächsführung, Konfliktmanagement und Deeskalation wurden eingesetzt, um für eine gute Team-Atmosphäre zu sorgen. Dies wirkte sich positiv auf die Teams aus. Als negativ wurde jedoch empfunden, wenn zu viel Intimität und übermäßiges Teambuilding vorherrschte, so dass in weiterer Folge die Effizienz der Projektarbeit eingeschränkt wurde. Es wurden Ansätze einer *Moderator*innen-Rolle* bemerkt, welche beinhaltet, dass Teambuilding methodisch angeleitet wird. Es wurde ressourcenorientiert gearbeitet und konstruktives Feedback gegeben. Wichtig ist es aber, die Grenzen und Erwartungen im Vorhinein abzuklären sowie zeitliche und inhaltliche Begrenzungen festzulegen. Es wurden auch koordinierende Tätigkeiten übernommen und Leadership eingebracht. Dies äußerte sich in der ressourcenorientierten Verteilung der Aufgaben, Stärkung der team-internen Kommunikation und Leitung projektspezifischer Tätigkeiten. Es war also auch die Annahme eine *Teamleader*innen-Rolle* wahrnehmbar. Das projektbezogene Rollenverhalten äußerte sich bei der *Lösungsfindung* durch mehrperspektivische Betrachtung und damit zusammenhängende Fragestellungen, welche den Prozess beschleunigten. Es wurde *Vernetzung* mit Organisationen, Fördergeber*innen und potenziellen Nutzer*innen beigetragen. Eine essenzielle übernommene Tätigkeit war die *Beziehungsarbeit*, die enge Zusammenarbeit mit Kund*innen, welche deren Perspektive und Bedürfnisse in das Projekt brachte. Es wurde bei Bedarf *Fachwissen* für soziale Aspekte der Projekte eingebracht. Des Weiteren wurden im Sinne der interdisziplinären Zusammenarbeit auch *disziplinenübergreifende Tätigkeiten* übernommen, zum Beispiel Prototyping, Erstellen eines Business Plans und Zusammenstellung eines Brand Books.

Auf Basis der vorhergehenden Forschung wurde die Einbindung der Sozialarbeit in den Gesamtprozess diskutiert. Es gab auffällige Lücken und Unklarheiten, bei denen Sozialarbeit wirksam werden könnte. Eine Lücke war, dass es zu wenig initiiertes, angeleitetes Teambuilding gab, insbesondere nach den Gates und in der Großgruppe. Unklarheit bestand über die Rolle der Lab Master und Coaches. Die Tätigkeiten und hierarchische Anordnung wurden nicht eindeutig kommuniziert, dadurch entstanden projektbezogene und persönliche Konflikte. Hier könnte ein*e Sozialarbeiter*in in die Planung des Gesamtprozesses miteinbezogen werden.

Diese*r könnte, ohne mit dem Konzept des LAB studio models zu interferieren, bei Teambuilding-Aktivitäten, ressourcenorientierter Team- sowie Gruppenunterstützung, Prävention und persönlicher Entwicklung der Studierenden wirksam werden.

6.2 Relevanz für die zukünftigen Durchführungen des iLabs

Die Forschungsergebnisse dieser Arbeit lassen Rückschlüsse für eine neuerliche Durchführung des iLabs zu. In Hinblick auf die wahrnehmbaren Lücken und Unklarheiten wäre es sinnvoll, die Rolle der Lab Master, deren Tätigkeiten, hierarchische Einstufung und zeitliche Ressourcen deutlich und wiederholt zu kommunizieren. Dies könnte Missverständnisse und Konflikte vorbeugen. Anhand der empfundenen Lücken im Bereich Teambuilding wäre es wichtig, im Laufe des iLabs regelmäßig einen Raum, in welchem Teambuilding-Aktivitäten und Reflexion stattfinden können, zu bieten. Dies wäre vor Allem in den Zeiträumen nach den Gates notwendig, da sich die Teams neu formieren und Emotionen über das Weiterkommen oder nicht-Weiterkommen des eigenen Projekts vorliegen. Ein Punkt, bei dem Frustration bei Studierenden auftrat, war, als sie ihre Fähigkeiten nicht ins Team einbringen konnten und sich somit nicht als wertgeschätzt oder wesentlicher Teil des Teams fühlen konnten. Hier könnten Teamcoachings hinsichtlich Ressourcenorientierung und auch Rollenbildung hilfreich wirken. Auch mit der Einführung regelmäßigerer und offener Reflexionsräume könnte Konflikten und Frustration entgegengewirkt werden. Ein*e Sozialarbeiter*in könnte bei der Planung des Gesamtprozesses oder auch der praktischen Durchführung unterstützend wirken. Auch die Lab Master sind ein interdisziplinäres Team und das iLab als Gesamtprozess ein Projekt. Die Forschungsergebnisse über die praktischen Konsequenzen durch Einbindung der Sozialarbeit stellen die positiven Auswirkungen auf das Wir-Gefühl und die Kommunikationsstrukturen dar. Die Diskussion der Relevanz der Forschungsergebnisse für eine neuerliche Durchführung des iLabs legt den Fokus also auf die Kommunikationsstruktur zwischen Studierenden und den Lab Mastern sowie dem Bedarf nach mehr angeleitetem Teambuiding und Reflexionsräumen. Die Einbindung eine*s Sozialarbeiter*in könnte unterstützend wirken.

6.3 Forschungsausblick

Diese Forschungsarbeit behandelt die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams anhand der soziologischen Rollentheorie. Es wäre interessant, weitere Theorien über Rollenbildung miteinzubeziehen und weiters auch auf die Differenzen zwischen der Rolle, welche man im iLab einnimmt, und anderen Rollen des alltäglichen Lebens oder des regulären Studiengangs zu erforschen. Literarisch wertvoll könnte hier Erving Goffmans und Ralf Dahrendorfs (2017) Werk „Wir alle spielen Theater“ werden, in dem er sich vertiefend mit der Beziehung des Selbst zu der eigenen Rolle und Rollen in sozialen Räumen, sogenannten „Ensembles“ auseinandersetzt. Man könnte auch neue Forschungsfelder über Rollenbildung in Teams eröffnen.

Weiters sind die Forschungsergebnisse auf Basis von Interviews mit einzelnen Teilnehmer*innen des iLabs entstanden. Folglich wäre es interessant, die Perspektiven von weiteren Studierenden sowie den Lab Masters und Coaches miteinzubeziehen. Dadurch würden spezifischere Ergebnisse möglich. Bei einer erneuten Durchführung des iLabs wäre es interessant, ob sich die Sozialarbeitsstudent*innen der in dieser Arbeit durchgeführten Rollenbeschreibung entsprechend verhalten oder wahrgenommen werden. Es wäre auch eine Möglichkeit, die Sozialarbeit in interdisziplinären Teams anhand von anderen LAB studio models oder anderen vergleichbaren Projekten zu erforschen. Um die Einbindung von Sozialarbeiter*innen im Projekt iLab an der FH St. Pölten zu testen, könnte ein Pilotprojekt initiiert werden, in dem die Einbindung erforscht und evaluiert wird. Dies könnte in den weiteren Durchgängen des Lehr- und Lernformats iLab erfolgen.

6.4 Reflexion des Forschungsprozesses

Als ich Teil des iLabs 2019 war, empfand ich es als äußerst spannend zu beobachten, wie man die Rollen der verschiedenen Teilnehmer*innen wahrnehmen konnte und wie sich die Verhaltensweisen unterschieden. Ich bemerkte, dass es mir selbst und Anderen Schwierigkeiten bereitete, sich in dieser ungewohnten Situation zurecht zu finden. Was mir besonders auffiel war, dass anfänglich Unklarheit darüber herrschte, was die Sozialarbeit in die Teams miteinbringen kann. Ich hatte zu Beginn der Forschungsarbeiten teilweise gewisse Vorstellungen, welche Ergebnisse herauskommen würden, war jedoch überrascht, als ich bemerkte, dass auch die anderen Disziplinen ein gutes Bild von Sozialarbeit gewinnen und auch beschreiben konnten. Während den Interviews fiel mir dies jedoch noch nicht direkt auf, erst bei der Analyse der Daten arbeitete sich ein Bild heraus. Durch den Mangel an genauen Details und Fachbegriffen von Seiten der anderen Disziplinen wurde angenommen, dass auch das Verständnis gering ist, jedoch wurde konnte die Rollenbeschreibung durch die Verbindungen, Differenzierungen und Interpretation spezifisch erfolgen. Es war außerdem sehr aufschlussreich, die praktischen Konsequenzen, das Rollenverhalten der Sozialarbeitsstudent*innen, genauer zu betrachten und verschiedene Perspektiven darauf zu vergleichen und auszuwerten. Während des Forschungsprozesses reflektierte auch ich selbst immer wieder, ob ich die Beschreibungen und Bewertungen mit meiner eigenen Perspektive übereinstimmten. In die Forschungsergebnisse wurde dies nicht miteinbezogen. Für mich persönlich bemerkte ich jedoch, dass auch meine eigenen Verhaltensweisen mit den Ergebnissen übereinstimmten, obwohl ich mit keine*m der Interviewpartner*innen zum selben Zeitpunkt in einem Team war. Der Prozess, mir Wissen über Rollenbildung anzueignen und mit den praktischen Ergebnissen zu verbinden, war überaus lehr- und aufschlussreich. So konnte ich mir im Laufe des Forschungsprozesses neues, vertieftes Wissen über sozial relevante Themen aneignen, welches ich in meiner Zukunft als Sozialarbeiter*in nutzen können werde. Für mich persönlich war die Forschung erfolgreich, Wissen generiert und gewonnen wurde. Dieses konnte ich auf die Praxis umlegen und Empfehlungen für zukünftige Durchgänge des iLabs und Forschung ausarbeiten. Ich fühle mich zu Ende der Forschung in meiner Rolle als Sozialarbeiter*in gestärkt und konnte Ressourcen sowie Fähigkeiten der Sozialarbeit aufdecken, die meinem blinden Winkel verborgen waren oder schon als selbstverständlich bewertet wurden.

Literatur

Doe, John; Roe, Jane; Smith, John (o.A.): Education with Impact Based on LAB Studio Model. Paper. Unveröffentlicht.

Fachhochschule St. Pölten (2019a): iLab – das Erfolgskonzept geht in die zweite Runde. <https://www.fhstp.ac.at/de/newsroom/news/ilab-das-erfolgskonzept-geht-in-die-zweite-runde> [Zugriff: 05.08.2020]

Fachhochschule St. Pölten (2019b): iLab. Intro to the Design Process. Powerpointpräsentation. St. Pölten: unveröffentlicht.

Fachhochschule St. Pölten (2019c): Ideation and Prototyping. Powerpointpräsentation. St. Pölten: unveröffentlicht.

Fachhochschule St. Pölten (2018): Startschuss für iLab an FH St. Pölten. <https://www.fhstp.ac.at/de/newsroom/news/erfolgreicher-start-fuer-ilab-an-fh-st-poelten> [Zugriff: 05.08.2020]

Fachhochschule St. Pölten (o.A.): iLab – The Interdisciplinary Lab at the St. Pölten University of Applied Sciences. <http://ilab.fhstp.ac.at/> [Zugriff: 05.08. 2020]

Flick, Uwe (2016): Sozialforschung: Methoden und Anwendungen: ein Überblick für die BA-Studiengänge. 3. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. 142 – 159. Wien: WUV

Goffman, Erving / Dahrendorf, Ralf (2017): Wir alle spielen Theater: die Selbstdarstellung im Alltag. Ungekürzte Taschenbuchausgabe. 17. Auflage. Piper München Zürich: München.

Heikkinen, Kari-Pekka (2018): Exploring Studio-Based Higher Education for T-Shaped Knowledge Workers, Case Lab Studio Model. Dissertation, University of Oulu.

Mogge-Grotjahn, Hildegard (1996): Soziologie: eine Einführung für soziale Berufe. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Schön, Marlene (2018): Projekt-Erfahrungen mit „Human Centred Design“ und „Design Thinking“ im Rahmen Sozialer Arbeit. Ein qualitativer Vergleich zwischen den Erfahrungen von Studierenden mit iLab-Projekten und dem Projekt „Wiener Kuchl“. Bachelorarbeit, Fachhochschule St. Pölten.

Simon, Titus / Wendt, Peter-Ulrich (2019): Lehrbuch Soziale Gruppenarbeit: Eine Einführung. 1. Auflage. Beltz Juventa: Weinheim Basel

Daten

ITV, Interview 1, geführt von Lena Schmaldienst mit einer Studierenden des iLabs, 22.01.2020, Audiodatei.

ITV2, Interview 2, geführt von Lena Schmaldienst mit einer Studierenden des iLabs, 24.01.2020, Audiodatei.

ITV3, Interview 3, geführt von Lena Schmaldienst mit einem Studierenden des iLabs, 25.01.2020, Audiodatei.

N1, Notiz 1, verfasst von Lena Schmaldienst, Reflexion und Dokumentation der Erfahrungen im iLab 2019 an der FH St. Pölten, niedergeschrieben im Zeitraum von 26.09.2019 bis 17.01.2020

T1, Transkript ITV1, Jänner 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript ITV2, Februar 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript ITV3, Februar 2020, Zeilen durchgehend nummeriert.

Abbildungen

Abbildung 1: Eigenschaften eines "future professionals".Quelle: FH St. Pölten (o.A.) http://ilab.fhstp.ac.at/ilab/ [Zugriff: 05.08.2020]	3
Abbildung 2: Der Prozess des iLabs. Quelle: Fachhochschule St. Pölten (o.A.): http://ilab.fhstp.ac.at/ilab/ [Zugriff: 05.08.2020]	4
Abbildung 3: Die Rolle „Sozialarbeiter*in“. Quelle: Schmaldienst, Lena (2020): Eigene Grafik	14
Abbildung 4: Rollenverhältnis zwischen „Sozialarbeiter*in“ und „Sozialarbeitsstudent*in im iLab“. Quelle: Schmaldienst, Lena (2020): Eigene Grafik	21

Anhang

■ Auszug Transkript

Transkript 1

Lena Schmaldienst

42 ahm, was ist für die Person ein gutes Leben, wann gehts der Person gut, wie kann man sie
43 da unterstützen. Ahm, dann natürlich Entlastung von Personen in schwierigen ode
44 herausfordernden Lebenssituationen, so zu signalisieren he du bist nicht alleine, he wir
45 arbeiten da jetzt gemeinsam dran, wir finden da eine Lösung. Ahm, Hilfe anbieten,
46 Hilfestellungen leisten, ahm dann Prävention natürlich aber genauso wie sekundäre
47 Prävention und tertiäre Prävention, ahm, dass man da halt einfach schaut vor allem auch viel
48 präventiv arbeitet, dass Probleme gar nicht erst aufkommen. Dann hab ich noch geschrieben
49 Gefahren verhindern, das find ich schon auch irgendwie eine Aufgabe der Sozialen Arbeit,
50 vor allem in Hinsicht auf jetzt Kindesabnahme hab ich jetzt mal aufgeschrieben aber es könnt
51 auch sowas sein wie ... vielleicht Jugendliche die schon mal straffällig waren, da einfach zu
52 verhindern, dass sie wieder straffällig werden damit sie halt nicht irgendwann im Häfn landen
53 sondern ... ja. Da einfach Gefahren verhindern. Ja, und dann hab ich so geschrieben
54 sozialpolitische Problemlagen verhindern beziehungsweise lösen, aber da muss man immer
55 schauen wieviel ist möglich in der Profession der Sozialen Arbeit, die Soziale Arbeit darf auf
56 keinen Fall irgendwie der Politik da was abnehmen, also halt, is jetzt nicht als ob wir
57 Sozialarbeiterinnen sozialpolitische Probleme müssen, da brauchts natürlich politische
58 Rahmenbedingungen, aber man kann sich dafür einsetzen, das heißt man kann einfach eine
59 Lobby sein für die Leute die selber, ich habs hier die "Schwächeren" unter
60 Anführungszeichen genannt, aber für Leute die vielleicht selber ihre Stimme nicht erheben

■ Auszug Systemanalyse

Textpassage	Paraphrase	Textrahmen	Lebensweltlicher Kontext	Interaktionseffekte	Systemeffekte
What does the perfect social worker do? I think that the perfect social worker helps people who are out of control in specific areas in their lifes and helps them develop better lifestyle habits. So like, combatting specifically problems like drugs or alcohol or abuse or something like this. (11-14)	Perfekte Sozialarbeiter unterstützen Menschen dabei, Kontrolle über Bereiche ihres Lebens zurückzugewinnen und „bessere“ Gewohnheiten anzunehmen. Als Beispiele werden Drogen- oder Alkoholmissbrauch, oder Gewalt genannt.	Es geht um den/die perfekte Sozialarbeiter*in und die Erwartungen, die dahinter stehen. In Bezug auf „was sie tut“ – also Verhaltensweisen ?	Wenn Menschen Probleme haben, die man direkt benennen kann, wie zB Drogen, Alkohol... dann fällt es leicht, die SA als Disziplin, die dabei unterstützt, zu nennen.	Die SA interagiert mit Menschen, die die Kontrolle in gewissen Lebensbereichen verloren haben und zurückgewinnen, sowie sich bessere Gewohnheiten aneignen, wollen. Es fällt leichter, die Disziplin SA mit Bsp's zu erklären.	Spezifische Probleme sollten von SA*innen behandelt werden.
How they feel, [...] I think that they have to be empathetic, that they have to be able to	SA*innen sollten empathisch sein, und fähig sein mit Personen zu kommunizieren. Sie sollten auch authentisch zeigen,	Es geht darum wie SA*innen sich fühlen, beziehungsweise welche <i>inneren Attribute</i> ihnen zugeschrieben	Wenn jemand authentisch (Persönlichkeit als Werkzeug?) auftritt, scheint es leichter, dieser Person zu vertrauen. Um Probleme zu lösen, sollte	Es wird erwartet, dass SA*innen empathisch auftreten und Skills in Gesprächsführung haben. Mit Authentizität können sie Vertrauen schaffen.	Um authentisch auftreten zu können, ist auch Selbstreflexion sehr wichtig. Von SA*innen wird erwartet, authentisch,

talk to a person and show them they are really concerned about them so the other person trust them. [...] trustworthy, too. (16-19)	dass sie sich sorgen, um Vertrauen zu schaffen.	werden. Es werden aber auch Verhaltensweisen beschrieben.	man ihnen empathisch und verständnisvoll gegenüber auftreten.		empathisch, vertrauenswürdig und fähig, gute Gespräche zu führen aufzutreten.
... and yeah then also like understanding of people, like really compassionate and like, open-minded with people, and they have to be like level-headed, like by that I mean... they have to be like I am from this outside perspective, trying to help this person, so	Sie sollten Menschen wirklich verstehen und auch mitfühlend sein. Sie müssen sich aber auch gut abgrenzen können und sich nicht zu stark an die KL*innen binden. Sie sollten eine <i>subjektive, objektive und Metaebene</i> einnehmen können.	Weitere Eigenschaften und Verhaltensweisen werden beschrieben.	Es ist wichtig, in die Lebenswelt anderer einzutauchen aber sich nicht selbst zu stark daran zu binden und sich bewusst sein, dass man quasi von der Außenperspektive kommt.	Es ist wichtig, mit Personen aus der Sicht von verschiedenen Perspektiven zu interagieren. Man sollte Personen gegenüber mitfühlen und verständnisvoll auftreten, sich aber gleichzeitig emotional abgrenzen können – dies kann zu <i>inneren Konflikten</i> führen. Man muss darauf achten, zwei eher gegensätzliche Attribute in Balance zu halten. „level-headed“ -to level ...	Um verschiedene Perspektiven einzunehmen, ist es wichtig, selbstreflektiert zu sein und anderen Menschen genau zuzuhören und Fragen so zu stellen, dass Situationen authentisch nachempfunden werden können.

Eidesstattliche Erklärung

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Lena Schmaldienst**, geboren am **10.09.1997** in **Mödling**, 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 27.08.2020

Unterschrift

A handwritten signature in black ink, reading "Lena Schmaldienst". The signature is written in a cursive style with a long horizontal line extending to the right.