

Soziale Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien in interdisziplinären Teams am Beispiel einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien

Gamze Alhamo – 1910406022
so191022@fhstp.ac.at

Bachelorarbeit

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

Datum: 11.05.2022

Version: 2

Begutachter*in: Mag.^a Petra Ramsauer

Abstrakt – Deutsch

Soziale Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien in interdisziplinären Teams

am Beispiel einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien

Ausgangslage:

Es wird davon ausgegangen, dass Sozialarbeiter*innen in interdisziplinären Teams zu einer adäquaten Beratung und Betreuung von Klient*innen beitragen können, wenn ihre Rolle und Aufgaben klar definiert sind. Zudem wird vermutet, dass die Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien ein spezielles Know-How verlangt und das Sprechen der gleichen Sprache den Beratungs- und Betreuungsprozess positiv beeinflusst.

Ziele:

Anhand einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung soll die Rolle von Sozialarbeiter*innen erforscht werden. Dabei soll ersichtlich werden, welche Ansätze und Methoden angewandt werden und welches Know-How notwendig ist, um ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien bestmöglich zu betreuen. Infolgedessen kann aufgezeigt werden, wie ein effizientes Zusammenspiel der Professionen möglich ist.

Forschungsfrage:

„Welche Rolle hat die Soziale Arbeit in interdisziplinären Teams am Beispiel einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, die ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien berätet und betreut?“

Methoden:

Zur Eruiierung der Ergebnisse wurden Expert*innen-Interviews mit Sozialarbeiter*innen und einer Sozialassistentin geführt. Für die Auswertung der Interviews wurde die Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) angewandt.

Ausgewählte Ergebnisse:

Für die Rolle der Sozialarbeiter*innen sind Kommunikation und Austausch ausschlaggebend. Zudem ist sie abhängig davon, ob das Team interdisziplinär oder rein sozialarbeiterisch tätig ist. Unter anderem sind Case Management und ein ganzheitlicher Ansatz wichtige Methoden der Sozialen Arbeit. Ein Verständnis für die jeweiligen Berufsgruppen und der Austausch tragen zu einem effizienten Zusammenspiel bei.

Schlüsselwörter:

Soziale Arbeit – interdisziplinär – Team – ältere Menschen – Ex-Jugoslawien – Beratungseinrichtung – Pflege und Betreuung

Abstract – english

Social work with elderly people from former Yugoslavia in interdisciplinary teams

using the example of a counseling center for nursing and care in Vienna

Starting point:

The role of social workers will be explored on the basis of a counseling center for care and support. Thereby, it will become clear which approaches and methods are applied and which know-how is necessary to care for elderly people from former Yugoslavia in the best possible way. As a result, it can be shown how an efficient interaction of the professions is possible.

Objectives:

The role of social workers will be explored on the basis of a counseling center for care and support. It should become clear which approaches and methods are used and which know-how is necessary to care for elderly people from former Yugoslavia in the best possible way. As a result, it can be shown how an efficient interaction of the professions is possible.

Research question:

"What is the role of social work in interdisciplinary teams using the example of a counseling center for nursing and care in Vienna, which advises and cares for older people from former Yugoslavia?"

Methods:

To elicit the results, expert interviews were conducted with social workers and a social assistant. For the analysis of the interviews, the system analysis according to Froschauer and Lueger (2003) was applied.

Selected results:

Communication and exchange are crucial for the role of social workers. In addition, it depends on whether the team is interdisciplinary or purely social work oriented. Among other things, case management and a holistic approach, are important methods of social work. An understanding of the respective professional groups and the exchange contributes to an efficient interaction.

Keywords:

Social work – interdisciplinary – team – elderly – ex-Yugoslavia – counseling center – nursing and care

Inhalt

Abstrakt – Deutsch	2
Abstract – english	3
1 Einleitung	6
2 Forschungsfragen und theoretische Bezüge	7
2.1 Stand der Forschung	7
2.1.1 Sozialarbeiter*innen und ihre Rolle	8
2.1.2 Herausforderungen in der Betreuung älterer Menschen	9
2.2 Interessensbeschreibung & Relevanz der Forschung	9
2.3 Titel und Forschungsfragen	10
2.4 Begriffsdefinitionen und Aufgabenklärungen	11
2.4.1 Soziale Arbeit in interdisziplinären Teams	11
2.4.2 Multidisziplinarität – Interdisziplinarität – Transdisziplinarität	11
2.4.3 Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien	12
3 Forschungsdesign	12
3.1 Vorannahmen	12
3.2 Hypothesen	13
3.3 Forschungsziel	14
3.4 Sampling	14
3.5 Erhebungs – und Auswertungsmethode	15
4 Darstellung der Ergebnisse	15
4.1 Soziale Arbeit	16
4.1.1 Tätigkeitsbereiche	16
4.1.2 Interdisziplinär vs. rein sozialarbeiterisch	16
4.1.3 Rolle der Sozialen Arbeit in interdisziplinären Teams	17
4.1.4 Ansätze und Methoden der Sozialen Arbeit	18
4.1.5 Effizientes Zusammenspiel	19
4.2 Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien	20
4.2.1 Aspekte in der Arbeit	20
4.2.2 Know-How	22
4.2.3 Problematiken	23
5 Resümee und Forschungsausblick	24
5.1 Zusammenfassende Ergebnisdarstellungen	24
5.1.1 Forschungsfrage	24
5.1.2 Subforschungsfragen	25
5.1.3 Hypothesen	26
5.2 Forschungsausblick	27
5.3 Reflexion des Forschungsprozesses	28

Literatur – und Quellenverzeichnis	29
Daten	31
Abbildungen	31
Eidesstattliche Erklärung	32

1 Einleitung

„GEHE ICH VOR DIR, DANN WEISS ICH NICHT,
OB ICH DICH AUF DEN RICHTIGEN WEG BRINGE.
GEHST DU VOR MIR, DANN WEISS ICH NICHT,
OB DU MICH AUF DEN RICHTIGEN WEG BRINGST.
GEHE ICH NEBEN DIR,
WERDEN WIR GEMEINSAM DEN RICHTIGEN WEG FINDEN.“

Afrikanisches Sprichwort

(Brunner 2018)

Mit diesem schönen Zitat möchte ich meine Bachelorarbeit beginnen, denn es veranschaulicht den Idealzustand eines interdisziplinären Teams, nämlich den richtigen Weg zu finden und dies gemeinsam. Die unterschiedlichsten Professionen treffen aufeinander und können, dank der Vielfalt der Expertisen, voneinander effizient profitieren. Eine Analyse dieser Zusammenarbeit geschieht mit Fokus auf die Zielgruppe „ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien“.

Die Soziale Arbeit steht vor der Herausforderung, sich als Profession zu behaupten. Je klarer die Rolle der Sozialarbeiter*innen definiert ist, desto eher können Missverständnisse vorgebeugt werden. Unter Rolle wird in dieser Arbeit verstanden, welche Aufgaben, Betreuungsmöglichkeiten und Erwartungen an die Arbeit von Sozialarbeiter*innen geknüpft sind. Die Rolle von Sozialarbeiter*innen in interdisziplinären Teams, in der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien, soll anhand einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung analysiert werden. Ziel der Bachelorarbeit ist es, diverse Aspekte in der Beratung und Betreuung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien darzulegen. Diese reichen von Ansätzen und Methoden, die zum Einsatz kommen, bis hin zu Aspekten, die ein effizientes Zusammenspiel der unterschiedlichen Disziplinen begünstigen. Zudem soll untersucht werden, ob es einen Einfluss auf die Beratung und Betreuung hat, wenn die Rolle der Sozialarbeit klar definiert ist. Des Weiteren stellt sich die Frage, ob für die Klientel, ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien, ein spezielles Know-How notwendig ist und ob Sprachbarrieren Einfluss auf den Beratungs- und Betreuungsprozess haben.

Zur Datenerhebung wurden drei Expert*innen-Interviews mit zwei Sozialarbeiter*innen und einer Fachkraft der Sozialassistenz durchgeführt, die in einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien tätig sind. Die Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) wurde für die Auswertung der Interviews angewandt.

Die inhaltliche Gliederung der Arbeit teilt sich in theoretische Bezüge und das Forschungsdesign. Der Hauptteil ist der Darstellung der Ergebnisse gewidmet. Abgerundet wird die Bachelorarbeit mit einem Resümee und Forschungsausblick.

2 Forschungsfragen und theoretische Bezüge

2.1 Stand der Forschung

Es gibt bereits einige Quellen und literarische Werke zu den Aspekten dieser Bachelorarbeit. Hier werden einzelne angeführt, um aufzuzeigen, wie breit das Spektrum ist. Zwecks Übersicht habe ich den Stand der Forschung (2.1) in zwei Kategorien unterteilt und zwar in „Sozialarbeiter*innen und ihre Rolle“ (siehe 2.1.1) und „Herausforderungen in der Betreuung älterer Menschen“ (siehe 2.1.2). Der Fokus der angeführten Werke liegt meist auf interdisziplinären Teams und ihrer Zusammenarbeit mit Sozialarbeiter*innen. Die Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien wird ebenfalls in diversen Quellen behandelt. Die konkrete Fragestellung der Bachelorarbeit konnte mittels Quellen und Literatur bis zum jetzigen Zeitpunkt nicht ersichtlich belegt werden.

Ältere Menschen mit Migrationshintergrund wurden vor ungefähr 30 Jahren von Sozialarbeiter*innen als eigene Zielgruppe ermittelt. Darauf folgten empirische Forschungen. Die Bandbreite und Differenzen innerhalb der Zielgruppe und das Gerecht werden dieser ist dabei mit Abstand die größte Herausforderung. Es spielen Aspekte, wie soziale Ungleichheiten sowie die sozial ungerechten Lebenslagen, in Bezug auf die Kultur, eine Rolle. Die Wichtigkeit und das Interesse der Thematik kam in den Jahren 1950-1970, aufgrund der Arbeitsmigrant*innen, zustande. Mit dem Altern der Arbeitsmigrant*innen und dem Wegfall des Aufenthaltszwecks, nämlich dem Arbeiten, stellte sich immer mehr die Frage, ob man als betroffene Person ins Herkunftsland zurückkehrte oder im emigrierten Land blieb. Mit der Entscheidung zu bleiben, entstand eine neue Zielgruppe, die sich, unter anderem, aufgrund von Religion, Verhaltensweisen, Diversität an Sprachen und Familienverhältnissen, von den Ansässigen unterschied. Statistiken zeigen, dass aus dieser Zeit vor allem Migrant*innen aus den Herkunftsländern der Türkei und aus Ex-Jugoslawien stammen (vgl. Hahn 2016:32f). Die Divergenz von älteren Menschen mit Migrationshintergrund sollte wahrgenommen und nicht anhand von Überlegungen ethnisch-kultureller Art kategorisiert werden. Ein differenziertes und vielfältiges Altersbild ist notwendig (vgl. ebd.:37). Dadurch wird ersichtlich, dass die Betreuung dieser Zielgruppe durchaus ein gewisses Know-How benötigt. Die Wissensaneignung und der Austausch in interdisziplinären Teams sind somit besonders wichtig. Hierbei stellt sich außerdem die Frage, wie Sozialarbeiter*innen in ihrem beruflichen Kontext, diese Zielgruppe adäquat beraten können und inwieweit ihre Rolle hier Einfluss auf eine bedürfnisgerechte Betreuung nimmt.

Aspekte wie Kulturunterschiede, Grad der Bildung, Sprachbarrieren und mangelndes Wissen über das österreichische Gesundheitssystem, stellen ein Hindernis für die Bewältigung der alltäglichen Lebensanforderungen dar, wie zum Beispiel den Zugang zum Gesundheitssystem. Werden diese Faktoren in der Integration berücksichtigt, dann wirkt sich dies positiv auf die soziale Einbindung aus (vgl. Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs 2015). Dazu kann die Soziale Arbeit in ihrer Funktion beitragen.

Im Interview mit Tim Ihde, in welchem die Überwindung von Sprach- und Kommunikationsbarrieren in der Sozialen Arbeit thematisiert wird, geht hervor, dass das Reden miteinander nicht die Voraussetzung dafür ist, einander auch zu verstehen. Das Bewusstsein für die Sprachbarriere sollte vorhanden sein. Zudem wird zwischen Kommunikations- und Sprachbarrieren unterschieden. Es gibt keine allgemeinen Hilfsmaßnahmen, da das Verständnis der Sprache individuell zu beurteilen ist. Für einige Personen kann eine langsame und deutliche Aussprache mit regelmäßigen Pausen bereits hilfreich sein (vgl. Ihde 2022). Dies veranschaulicht, dass Sprachbarrieren auf mehreren Ebenen beachtet werden müssen, um im Zuge dessen eine adäquate Beratung und Betreuung anbieten zu können.

2.1.1 Sozialarbeiter*innen und ihre Rolle

Soziale Arbeit ist eine transdisziplinäre Handlungswissenschaft. Trotz eigener Disziplin ist sie für das Handeln sowie das Wissen anderer Professionen und deren Verknüpfung von Relevanz. Sozialarbeiter*innen inkludieren ihre Zielgruppen in die Arbeitswelt, in den Gesundheitsbereich, in die Bildung oder tragen zur politischen Partizipation bei. Somit kommen Professionist*innen der Sozialen Arbeit mit etlichen anderen Berufsgruppen in Kontakt. Wenn die Grenzen unterschiedlicher Disziplinen ineinander übergehen, man daraus resultierend, das erlangte Wissen zusammenträgt und eine gemeinsame Synthese erstellt, spricht man von Interdisziplinarität. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit kann auf allen Stufen von Nutzen sein. Die Klientel erhält eine optimale Unterstützung und verbessert ihre Lebensqualität. Zudem fühlen sie sich ernst genommen. Die Zufriedenheit des Personals wird erhöht und die Arbeit wird interessanter. Die Tragfähigkeit von Organisationen wird erweitert und der Umgang in komplexen Situationen wird verbessert. Die zeitlichen Ressourcen für den interdisziplinären Austausch sind jedoch nicht in jeder Organisation gegeben (vgl. Schümperli-Keller 2021). Trotz der vielen Vorteile interdisziplinären Arbeitens, hängt das Zustandekommen oftmals von den Ressourcen ab, die man als Organisation zur Verfügung hat.

Ein weiterer Aspekt wäre, ob nicht die Soziale Arbeit als leitende Disziplin fungieren sollte. Die Wichtigkeit, dass Klient*innen wissen, welche Rolle ihr*e Beistand*Beiständin hat und was diese*r macht, darf nicht vernachlässigt werden. Sozialarbeiter*innen müssen wissen, wofür sie verantwortlich sind, und andere Berufsgruppen müssen wissen, welche Erwartungen sie an die Soziale Arbeit haben können. Selbstbewusstsein hängt nicht von dem akademischen Grad ab und ein Dokortitel ist auch nicht mit Leitungsfunktionen gleichzusetzen. Somit können Professionist*innen auch in führenden Positionen fungieren (vgl. ebd.). Die Rollendefinierung ist Teil der professionellen Positionierung und ist nach wie vor eine Herausforderung für Sozialarbeiter*innen.

Die Stärkung der beruflichen Identität ist wichtig, weil dadurch die Legitimität anderer Professionen erhalten werden kann. Um sich in der interprofessionellen Zusammenarbeit einbringen zu können, ist daher eine starke berufliche Identität bedeutend. Die Interprofessionalität ist der Weg für Klient*innen, einen größeren Nutzen daraus zu ziehen (vgl.

ebd.). Die Vorteile von interdisziplinären Teams sind eindeutig. Diese müssen jedoch so eingesetzt werden, dass sie für Klient*innen profitabel werden.

Die scheinbare Abhängigkeit der Sozialen Arbeit von anderen Professionen kann erschwerend für die Professionalisierung von Sozialarbeiter*innen sein. Je nach Sichtweise, kann die interdisziplinäre Zusammenarbeit als Chance für die Professionalisierung betrachtet werden. Hierfür müssen jedoch die richtigen Bedingungen gegeben sein. Bei komplexen Fällen sind Sozialarbeiter*innen auf andere Berufsgruppen angewiesen. Reibungslose Zusammenkünfte sind daher nicht immer gegeben und bringen einige Fragen, hinsichtlich der Klärung von Zuständigkeiten und der Autonomie, mit sich (vgl. Desole o.A.:1). Die Rollenfindung von Professionist*innen der Sozialarbeit muss soweit gegeben sein, dass sie sich gegenüber anderen Berufsgruppen behaupten können.

2.1.2 Herausforderungen in der Betreuung älterer Menschen

Es gibt mehrere Phasen des Alters, welche vom Senior*innenalter bis hin zur Hochaltrigkeit reichen. Der rasche Strukturwandel des Alterns bringt auch Herausforderungen für die Soziale Arbeit mit sich. Wichtig ist hierbei zu berücksichtigen, dass ältere und alte Frauen und Männer über Thematiken, in Bezug auf soziale Rechte, oder Fragen, betreffend Gesundheit, mittlerweile besser informiert sind und ein selbstbewussteres Auftreten haben (vgl. Becker/Brandenburg 2014:97-113). Der Wandel des Alterns nimmt Einfluss auf die Arbeit von Sozialarbeiter*innen. Daher ist hier ein gewisses Know-How gefragt, um eine adäquate Beratung und Betreuung gewährleisten zu können.

Für die Bereitstellung von Angeboten unter Berücksichtigung älterer Menschen seitens Sozialarbeiter*innen, muss Wissen über die Heterogenität des Alters vorhanden sein. Des Weiteren muss die Kenntnis über diverse Zielgruppen vor Ort, deren Bedarf, Interessen und Ressourcen dieser Personen gegeben sein. Um Angebote, vor allem für ältere Menschen, zugänglich zu machen, muss der Fokus nicht auf den Defiziten, sondern auf den Kompetenzen liegen. An diese muss angeknüpft und die spezifischen Lebenswelten berücksichtigt werden (vgl. Klein et al. 2021:48). Das Herstellen von Verknüpfungen ist vor allem in der Arbeit mit älteren Menschen wichtig. Eine stetige Wissensaneignung und Weiterbildung sollte daher selbstverständlich sein.

2.2 Interessensbeschreibung & Relevanz der Forschung

Mit der vorliegenden Arbeit sollen mehrere Aspekte, die wichtig für die Praxis als Professionist*innen der Sozialarbeit sind, abgedeckt werden. In meinem privaten Umfeld muss ich immer wieder erklären, was Soziale Arbeit überhaupt ist und welchen Tätigkeiten ich als Sozialarbeiterin nachgehen werde. In meinem Umfeld herrscht, im Gegensatz zu anderen Berufsgruppen, keine Klarheit über die Aufgabenfelder der Sozialen Arbeit. Ich habe gemerkt, wie wichtig es ist, die Rolle von Sozialarbeiter*innen klar definieren zu können, um ein besseres Verständnis für die Profession zu vermitteln. Hinzu kommt der Fokus des

Bachelorprojekts, welcher auf ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien ausgelegt ist. Daraus ableitend ist dann das Bachelorthema, welches aus mehreren Komponenten und Interessensbekundungen abgeleitet wurde, entstanden.

Die Bachelorarbeit hat das Ziel, einen Einblick in die Rolle von Sozialarbeiter*innen, aus der Sicht von zwei Sozialarbeiter*innen und einer Sozialassistentin zu geben, die in einem interdisziplinären Team in einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien tätig sind. Der Fokus der Betreuung liegt dabei auf der sogenannten Gastarbeiter-Generation, welche zu einem großen Teil aus Menschen aus Ex-Jugoslawien besteht. Mit einem gut eingespielten interdisziplinären Team und einer klar definierten Rolle von Sozialarbeiter*innen, kann eine adäquate Beratung und Betreuung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien erfolgen. Die Erkenntnisse der Bachelorarbeit können zudem auf andere Migrant*innengruppen in hohem Alter übertragen werden, da die Vorgehensweise eine ähnliche ist.

2.3 Titel und Forschungsfragen

Der Titel der vorliegenden Bachelorarbeit lautet:

Soziale Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien in interdisziplinären Teams
am Beispiel einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien

Daraus ableitend entstand die **Forschungsfrage** wie folgt:

- „Welche Rolle hat die Soziale Arbeit in interdisziplinären Teams am Beispiel einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, die ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien berätet und betreut?“

Die folgenden **Subforschungsfragen** sollen den Forschungsprozess unterstützen und eine Leitlinie für die damit einhergehende Forschung bieten:

1. Welche Rolle haben Sozialarbeiter*innen in einem interdisziplinären Team?
2. Mit welchen Ansätzen/Methoden kann Soziale Arbeit im interdisziplinären Setting dazu beitragen, eine adäquate Beratung und Betreuung für ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien anzubieten?
3. Wie kann ein effizientes Zusammenspiel zwischen unterschiedlichen Berufsgruppen und Sozialer Arbeit in diesem Kontext aussehen?

2.4 Begriffsdefinitionen und Aufgabenklärungen

2.4.1 Soziale Arbeit in interdisziplinären Teams

Interdisziplinär bedeutet, dass das Arbeiten über die Grenzen der eigenen Disziplin hinaus, unter der Einbeziehung mehrerer Disziplinen erfolgt (vgl. Wörterbuch 2022).

Sozialarbeiter*innen sind dazu verpflichtet interdisziplinär zusammenzuarbeiten. Dies besagt Art. 16 des Berufskodex. Jedoch müssen die Zuständigkeiten gleichberechtigt zusammenarbeiten können. Hierfür benötigt es die Beanspruchung und Durchsetzung der Zuständigkeiten seitens Sozialer Arbeit. Die Darlegung und das Setzen von Grenzen ist besonders wichtig, um sich aus der Unterordnung lösen und als leitende Disziplin, für das Lösen komplexer Fälle mit sozialen Problemen, behaupten zu können. Die Zuständigkeiten müssen klar definiert und mit theoriegestütztem Handeln bestärkt werden. Man muss in der Lage sein, die erbrachte Leistung nicht nur sichtbar zu machen, sondern auch nach außen darstellen können. Die berufliche Identität von Professionist*innen der Sozialen Arbeit muss gestärkt werden, um interdisziplinäre Settings gleichberechtigt und aktiv mitgestalten zu können (vgl. Wider 2013:10f).

2.4.2 Multidisziplinarität – Interdisziplinarität – Transdisziplinarität

Die Arbeit legt den Fokus auf interdisziplinäre Teams, jedoch sollen die angeführten Begriffe das Spektrum aufzeigen und etwaigen Verwechslungen entgegenwirken. Für ein besseres Verständnis wurde folgende Grafik erstellt.

<i>Multidisziplinarität</i>	Interdisziplinarität	<i>Transdisziplinarität</i>
<ul style="list-style-type: none">• miteinander• Erhaltung von Disziplingrenzen• Austausch von Ergebnissen• mittels disziplinärer Methoden wird eine Thematik von unterschiedlichen Fachgebieten behandelt <p>(vgl. Wider 2013:11)</p>	<ul style="list-style-type: none">• miteinander verknüpft• Überschreitung von Disziplingrenzen• Verknüpfung von Ergebnissen• mittels disziplinärer Methoden und die Erstellung einer gemeinsamen Synthesis, wird dieselbe Thematik behandelt <p>(vgl. ebd.)</p>	<ul style="list-style-type: none">• neuer Rahmen• Aufhebung von Disziplingrenzen• Integration von Ergebnissen quer• mittels neuer theoretische Bezüge wird dieselbe Thematik von unterschiedlichen Fachgebieten behandelt <p>(vgl. ebd.)</p>

Abb. 1: Definitionen – Disziplinarität (Alhamo 2022)

2.4.3 Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien

Ältere Menschen und die Alterssetzung werden unterschiedlich gehandhabt. Das Alter wird als Lebensabschnitt von älteren Menschen und infolgedessen als Resultat des Altwerdens bezeichnet. Es gibt die Definition des Europarats, der Menschen ab 65 Jahren als ältere Menschen bezeichnet. Im Gegensatz hierzu, setzt die UNO die Altersgrenze niedriger an, nämlich mit 60 Jahren (vgl. Menschenrechte im Alter 2020). In der vorliegenden Arbeit wird die Altersgrenze des Europarats herangezogen.

Am 29. November 1945 wurde die Republik ausgerufen. Damit wurde Jugoslawien zu einer Föderation, die aus sechs Republiken und zwei unabhängigen Regionen, die später Provinzen wurden, bestand. Hierzu gehörten die Länder Slowenien, Mazedonien, Kroatien, Serbien und Montenegro. In den 1960er Jahren kam Bosnien hinzu (vgl. Ramsauer 2021).

Es folgten Unabhängigkeitserklärungen durch die Länder Slowenien und Kroatien am 25. Juni 1991 und daraus resultierend der Staatszerfall Jugoslawiens (vgl. Bundeszentrale für politische Bildung 2020). In den Jahren 1991-1999 folgten mehrere Kriege, unter anderem der „10 Tage Krieg in Slowenien“, der „Kroatienkrieg“, der „Bosnienkrieg“, der „kroatisch-bosnische Krieg“ und der „Kosovokrieg“ (vgl. Ramsauer 2021). Etwa 2,5 Millionen Menschen flohen ins Ausland (vgl. Bundeszentrale für politische Bildung 2020). Die Zielgruppe der Bachelorarbeit schließt somit ältere Menschen aus allen genannten Ländern ein. Zur besseren Lesbarkeit wird in der Arbeit der Begriff „Ex-Jugoslawien“ verwendet.

Im Kapitel „Darstellung der Ergebnisse“ wird das Wording „Kunde*Kundin“ genutzt, da dies in der Beratungseinrichtung für Beratung und Betreuung so gehandhabt wird.

3 Forschungsdesign

3.1 Vorannahmen

Die Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien ist sehr spezifisch. Die Beratung und Betreuung dieser Zielgruppe erfordert besondere Aufmerksamkeit. Mit Hilfe einer guten Zusammenarbeit mehrerer Disziplinen kann diese Zielgruppe eine adäquate Beratung und Betreuung erhalten. Zu den Kernkompetenzen von Sozialarbeiter*innen gehören die Ressourcenerschließung und Vernetzung. Diese Kompetenzen gilt es in einer interdisziplinären Zusammenarbeit optimal zu entfalten. Es stellt sich jedoch die Frage, welche Rolle Sozialarbeiter*innen tatsächlich in der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in einem interdisziplinären Team einnehmen. Sozialarbeiter*innen stehen immer wieder vor der Herausforderung, ihren eigenen Stand und die Arbeitsweise vertreten zu müssen. Die Rolle von Sozialarbeiter*innen muss klar definiert sein, um die Gefahr zu bannen, dass Sozialarbeiter*innen Aufgaben zugeschrieben werden, für die sie nicht zuständig sind.

Die Arbeit mit älteren Menschen erfordert die Kooperation und Auseinandersetzung mit anderen Sozial- und Gesundheitsberufen (vgl. obds 2004:4f). Eine abwechslungsreiche und balancierte Aufgabenverteilung kann zur Entlastung beitragen. Sozialarbeiter*innen können Menschen bei einem selbstbestimmten Leben unterstützen. Hierzu zählen den Alltag erfolgreich zu meistern, die Förderung von Solidarisierungsprozessen und die Pflege der Ressourcen (vgl. ebd.). Wenn die Kooperationsbereitschaft in Teams nicht vorhanden ist, kann das zum Leid der Klientel sein, da sie dann nicht die ihnen zustehende Beratung und Betreuung erhalten.

Bei einer Zuwanderung kommt es oftmals zu Sprachbarrieren, die zwar nicht verhindert werden können, aber Professionist*innen der Sozialarbeit durchaus dazu beitragen können, dies mit gezielten Maßnahmen zu bewältigen (vgl. Deimann 2015:335-342).

„Drei Ansätze haben sich in der Praxis bewährt: (1) die systematische Vermittlung in Regelstrukturen sprachlicher Bildung, (2) die Organisation von Angeboten sprachlicher Bildung für Neuzugewanderte, die keinen regulären Zugang zu Integrationskursen haben und (3) der Einsatz von ehrenamtlichen Dolmetschern bzw. hauptamtlichen Sprach- und Integrationsmittlerinnen und -mittlern.“ (Deimann 2015:335-342)

Sprachbarrieren spielen in der Sozialen Arbeit meist eine bedeutende Rolle. Diese adäquat zu bewältigen, stützt den Beratungs- und Betreuungsprozess.

3.2 Hypothesen

Aus den Vorannahmen resultierend, ergeben sich folgende Hypothesen:

- *Sozialarbeiter*innen können in einem interdisziplinären Team der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien für eine adäquate Beratung und Betreuung von Klient*innen beitragen, wenn ihre Rolle klar definiert ist.*
- *Die Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien verlangt ein spezielles Know-How.*
- *Die Sprachbarriere hat Einfluss auf den Beratungs- und Betreuungsprozess.*

Die Bachelorarbeit soll mit den aus den Expert*innen-Interviews gewonnenen Ergebnissen, diese Hypothesen widerlegen oder bestätigen. Die eruierten Erkenntnisse sollen dazu beitragen, die Rolle der Sozialen Arbeit in interdisziplinären Teams anhand einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien für ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien aufzuzeigen.

3.3 Forschungsziel

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, anhand einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, aufzuzeigen, wie in interdisziplinären Teams die Zusammenarbeit mit Sozialarbeiter*innen funktioniert. Die Bachelorarbeit legt hierbei den Fokus auf ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien, welche im Jahre 2012 rund 42 000 der Menschen, die das Pensionsalter erreicht hatten, ausmachten (vgl. Perchinig et al. 2015:9). Durch die hohe Anzahl treffen Sozialarbeiter*innen in ihrer Profession vermehrt auf diese Zielgruppe. Umso wichtiger ist die Sensibilisierung und Wissensaneignung über die Herkunft und Geschichte dieser. Dadurch könnte eine adäquate Beratung und Betreuung erfolgen. Die Interviews mit Expert*innen, die unter anderem mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien arbeiten, dienen hier als Wissensquelle, um so die bestmöglichen Ergebnisse in diesem Kontext zu eruieren.

Ein interdisziplinäres Setting ist in der Arbeit von Sozialarbeiter*innen Gang und Gebe, wobei hier die Rolle der Sozialen Arbeit und die daraus resultierende Zusammenarbeit im Fokus liegt. Mit den gewonnenen Ergebnissen der Arbeit soll ersichtlich werden, wie Sozialarbeiter*innen in ihrer Profession in interdisziplinären Teams zusammenarbeiten. Die Herausforderungen und Ressourcen, die sich daraus ergeben, können dazu beitragen, dass die genannte Zielgruppe von allen Professionen, die im interdisziplinären Team der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien tätig sind, die nötige Hilfe und Unterstützung anbieten können. Mittels Rollendefinitionen der Berufsgruppen, vor allem der Sozialen Arbeit, kann eine Erleichterung in der interdisziplinären Zusammenarbeit erzielt werden.

3.4 Sampling

Die Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien bietet sich hier an, weil in dieser die Zielgruppe der älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien gegeben ist. Die Arbeit im interdisziplinären Team und die Tätigkeit der Sozialarbeiter*innen im Case Management ermöglichen zudem eine adäquate Datengenerierung. Es erfolgte somit eine intensive Beschäftigung mit der Rolle von Sozialarbeiter*innen, um die Forschungsfrage bestmöglich zu beantworten. Die Zielgruppe sind hierbei ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien.

In erster Linie stellen die geführten Interviews einen wichtigen Bestandteil der Arbeit dar. Hierfür wurden Interviews mit zwei Sozialarbeiter*innen und einer Sozialassistentin der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien durchgeführt. Die Sozialassistentin kommt ursprünglich aus Ex-Jugoslawien und konnte daher zusätzlich die Sicht der Zielgruppe miteinbeziehen, welche sehr bereichernd für die Ergebnisdarstellung war.

Das Arbeiten in einem interdisziplinären Setting war Voraussetzung für die Interviews. Die Spezialisierung auf ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien hat die Forschungsfrage eingegrenzt. Beide Aspekte waren in der angegebenen Einrichtung vorhanden, wodurch die Forschungsfrage und die zugehörigen Unterfragen bestmöglich beantwortet werden konnten.

3.5 Erhebungs – und Auswertungsmethode

Die Datengenerierung erfolgte in erster Linie durch Expert*innen-Interviews, um Antworten auf die Hauptfrage und den daran anschließenden Unterfragen zu erlangen. Dies bedeutet, dass jene befragt wurden, die in dem für die Bachelorarbeit relevanten Handlungsfeld berufstätig sind (vgl. Meuser/Nagel 1991:443).

Zuerst habe ich mich auf Daten, die bereits vorhanden sind, gestützt. Das Heranziehen vorhandener Literatur und Quellen war hier der erste Weg. Dies sollte den Ist-Stand der Forschung aufzeigen und bot Grundlage für die Bachelorarbeit. Somit konnte ein Grundstein gelegt und ein besseres Verständnis für die gesamte Arbeit erzielt werden.

Danach wurden mittels Interviewfragen, welche aufbauend auf die Unterfragen gestellt wurden, weitere Daten ermittelt. Diese wurden durch Expert*innen-Interviews und ihre Arbeit mit älteren Migrant*innen aus Ex-Jugoslawien ausgelotet. Konkret sind hier Interviews mit zwei Sozialarbeiter*innen und einer Sozialassistentin der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien gemeint. Als Unterstützung wurde hier ein konkreter Leitfaden erarbeitet. Dieser diente dazu, das Wissen, welches durch berufliche Tätigkeit gestützt wurde, bestmöglich und strukturiert zu eruieren.

Als erster Schritt wurden die geführten Expert*innen-Interviews transkribiert. Danach folgte die Auswertung mittels der Methode der Systemanalyse nach Froschauer und Lueger (vgl. Froschauer/Lueger 2003:142-158). Die Systemanalyse besteht aus fünf Analyseschritten, die in fünf separaten Spalten festgehalten werden. In der ersten Spalte wird die analysierte Textstelle paraphrasiert. In der zweiten und dritten Spalte werden der Textrahmen oder die Intention und der lebensweltliche Kontext interpretiert. Interaktionseffekte und Systemeffekte folgen in dem vierten und fünften Analyseschritt. Hierfür werden relevante Stellen der transkribierten Interviews herangezogen, analysiert und interpretiert (vgl. ebd.).

Somit konnte eine adäquate Analyse der Forschungsergebnisse erfolgen und in der Bachelorarbeit aufgezeigt werden.

4 Darstellung der Ergebnisse

Die Darstellung der Ergebnisse erfolgte mittels geführter Expert*innen-Interviews. Hierfür wurden zwei Sozialarbeiter*innen und eine Fachkraft der Sozialassistentin befragt (vgl. IT1-IT3 2022). Die Mitarbeiter*innen sind alle in einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien tätig. Zwecks Anonymisierung wird das Geschlecht der Befragten nicht preisgegeben. Durchgeführt wurden die Interviews online, da dies aus zeitlichen Ressourcen für die Mitarbeiter*innen passender war.

Das Beratungszentrum für Pflege und Betreuung kann als Drehscheibe angesehen werden, die soziale und mobile Dienste für Pflege und Betreuung in Wien anbietet. Dieses teilt sich in

vier Standorte und hat eine Zuständigkeit für ganz Wien. Jene Wiener*innen, die einen Pflege- und Betreuungsbedarf haben, erhalten Unterstützung. Es werden mobile Dienste organisiert, wie die Hauskrankenpflege, die Heimhilfe, Begleitungen und Besuchsdienste. Zudem werden Spezialleistungen, wie palliative Versorgung und Leistungen für psychisch Erkrankte, vor allem demenzielle Personen, angeboten. Es gibt die teilstationäre Pflege und Betreuung, worunter Tageszentren zugeordnet werden. Ziel des Beratungszentrums für Pflege und Betreuung ist es, die Betreuung der Klientel so lange wie möglich zu Hause zu gewährleisten (vgl. T1 2022:12-26).

Die Zusammensetzung des Teams ist interdisziplinär. Es gibt diplomierte Pflegekräfte, die hauptsächlich für die Bedarfserhebung und die Durchführung von Hausbesuchen zuständig sind. Sozialarbeiter*innen kommen vor allem bei finanziellen Problemen und familiären Konflikten von Klient*innen zum Einsatz. Akut-Heimhilfe, Ergotherapie, soziale Assistenz und Sachbearbeiter*innen vervollständigen das interdisziplinäre Team (vgl. ebd.:41-68).

4.1 Soziale Arbeit

4.1.1 Tätigkeitsbereiche

Sozialarbeiter*innen sind in der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in der Angehörigenberatung tätig und führen Entlastungsgespräche. Konfliktmanagement, finanzielle Angelegenheiten und weiterführende Unterstützungsleistungen sind ebenfalls Teil der Arbeit. Der Fokus liegt bei der Angehörigenarbeit, da Angehörige durch belastende Pflegesituationen besonders betroffen sind (vgl. ebd.:51-57). Kund*innen erhalten vordergründig in Akutsituationen Unterstützung. Darunter fällt die Krisenintervention, etwa nach einem Todesfall. Der Zugang zu Geldleistungen wird im Rahmen der Betreuung gesichert und es wird versucht, mögliche Delogierungen abzuwenden. Die Ressource einer längerfristigen, sozialarbeiterischen Begleitung ist somit nicht gegeben. Stattdessen erfolgt der Verweis zu weiteren Einrichtungen (vgl. ebd.:76-83).

Auswertung:

Die Aussagen der befragten Person lassen darauf zurückführen, dass die Tätigkeitsbereiche der Sozialarbeit durchaus klar definiert sind. Es gibt Arbeitsschwerpunkte. Außerhalb dieser wird bevorzugt, auf andere soziale Einrichtungen zu verweisen. Dies kann zur Folge haben, dass der Beziehungsaufbau zu Klient*innen erschwert wird, da eine intensive Beratung und Betreuung aufgrund fehlender Ressourcen und strengen Vorgaben in der Arbeitsweise nicht gewährleistet werden kann, obwohl mehr Bedarf an Beratung und Betreuung seitens Sozialarbeiter*innen notwendig wäre.

4.1.2 Interdisziplinär vs. rein sozialarbeiterisch

In Teams, in denen nur Sozialarbeiter*innen tätig sind, findet Reflexion auf einem hohen Niveau statt. Es wird als Qualitätsmerkmal angesehen, Sachen zu hinterfragen. Im

Beratungszentrum für Pflege und Betreuung ist dies bei Kolleg*innen anderer Berufsgruppen weniger ausgeprägt. Besonders das Personal aus dem Pflegebereich ist es meist gewohnt, dass Abläufe nur funktionieren müssen, ohne diese zu hinterfragen (vgl. T1 2022:261-270).

In den letzten Jahren ist, aufgrund der Sozialarbeit, jedoch eine neue Art Kultur entstanden. Sozialarbeiter*innen haben immer wieder aufgezeigt, dass es Vorteile mit sich bringt, einen Fall auf mehreren Ebenen zu reflektieren. Eine ganzheitliche Betrachtungsweise ist in Sozialarbeiter*innen-Teams üblich. So wird auch Supervision regelmäßig angeboten. Im Beratungszentrum ist dies nach wie vor nicht der Fall. Einzelsupervision kann man in Anspruch nehmen, Teamsupervisionen nicht. Dies wäre laut interviewter Person sehr sinnvoll (vgl. ebd.:270-281).

Die Entscheidungsfindung ist im interdisziplinären Team zum Teil mühsamer, da mehr diskutiert wird und andere Aspekte berücksichtigt werden. Zusätzlich treffen unterschiedliche Persönlichkeiten aufeinander. Nichtsdestotrotz ist dies der effizientere Weg, da das Resultat ungleich produktiver und zielführender ist (vgl. T2 2022:245-260).

Auswertung:

Das Reflektieren ist eine Fertigkeit, die Sozialarbeiter*innen in ihrer Ausbildung stets begegnen. Die Wichtigkeit kann hier kaum in Frage gestellt werden, jedoch muss man bedenken und darauf achten, dass dies nicht zum Hindernis in der Arbeit in interdisziplinären Teams wird. Der gesamte Beratungs- und Betreuungsprozess sollte hier stets im Vordergrund stehen. In der Beratungseinrichtung ist jedoch die Bereitschaft vorhanden, die Fertigkeiten der Sozialarbeit in den Arbeitsprozess miteinzubeziehen. Dies kann zu einer effizienten Zusammenarbeit beitragen. Das Bedürfnis nach Teamsupervisionen, wie sie in rein sozialarbeiterischen Teams üblich sind, scheint an fehlenden Ressourcen oder an der Bereitschaft der Kolleg*innen zu scheitern. Die Ressource eines interdisziplinären Teams zeigt sich besonders in einer gut durchdachten Entscheidungsfindung. Trotz des sichtlich mühsamen Prozesses, wird interdisziplinäres Arbeiten sehr geschätzt. Dies kann vor allem Kund*innen zu Gute kommen.

4.1.3 Rolle der Sozialen Arbeit in interdisziplinären Teams

Die Rolle von Sozialarbeiter*innen ist in homogenen Teams leichter definiert. Vor allem in Bezug auf die Aspekte der Zuständigkeiten, Art und Methodik der Fallführung und was die Soziale Arbeit überhaupt ausmacht, herrscht hier meist ein Konsens vor. In einem interdisziplinären Team ist es schwieriger sich in seinem Berufsverständnis wiederzufinden. Vor allem bei Berufsanfänger*innen dauert es oft länger, in solchen Teams die eigene Rolle zu finden. Das Gefühl des Verloren seins ist beispielsweise höher. Zu Beginn der Berufslaufbahn geht man mit bestimmten Erwartungen und Haltungen in die Arbeitswelt hinein. Wenn man von der gleichen Profession umgeben ist, fällt es einem leichter, diese auf realistische Art und Weise umzusetzen. Ein Beispiel wäre hier die Pflege, wo die Versorgung und Nachbetreuung eine große Rolle spielen. Wohingegen die Profession der Sozialen Arbeit ganzheitlich an die Sache rangeht und versucht, Potenzial auszuschöpfen, wo es nur möglich ist. Bei der gegebenen Zielgruppe in der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung sind

diese unterschiedlichen Blickwinkel und Herangehensweisen profitabel. Als Berufseinsteiger*in wäre es vermutlich schwieriger gewesen, sich in seinem Profil und seiner Rolle als Sozialarbeiter*in zu finden, wenn man gleich zu Beginn interdisziplinär arbeitet (vgl. T2 2022:174-210).

Die Rolle der Sozialarbeit in interdisziplinären Teams besteht darin, Querverbindungen herzustellen. Dies bedeutet, Beteiligte in einem System zu vernetzen, wie zum Beispiel Kolleg*innen der Pflege und Beratungsinstitutionen mit dem Familiensystem. Die Rolle der*des Deeskalierenden in herausfordernden Situationen ist eine Ressource der Sozialarbeit. Die Expertise von Sozialarbeiter*innen ist zudem, zu eruieren, ob jemand eine Erwachsenenvertretung benötigt, welche rechtlichen Rahmenbedingungen gegeben sind oder ob eine Desorientierung der Kund*innen vorliegt (vgl. T1 2022:467-486).

Für die Definition der Rolle von Sozialarbeiter*innen sind Kommunikation und Austausch ausschlaggebende Punkte. Es herrscht die Kultur vor, dass wenn man in einem Fall nicht weiterkommt und die Unterstützung sucht, diese dann auch erhält. Dadurch kann langfristig ein besseres Ergebnis in den Fallführungen erzielt werden. Man muss sich Zeit nehmen, eine Lösung erarbeiten und diese im Team gemeinsam durchziehen (vgl. T2 2022:155-165).

Auswertung:

Die Rollenfindung von Berufsanfänger*innen kann in interdisziplinären Teams als Hindernis gesehen werden. Dies muss jedoch nicht bei allen gegeben sein. Im Gegenteil, es kann bei einigen sogar dazu beitragen, ihre Rolle als Sozialarbeiter*in zu finden und zu festigen. Die erlernten Fertigkeiten von Sozialarbeiter*innen und deren Anwendung führen dazu, die Rolle der Sozialen Arbeit klarer zu definieren. Mit der richtigen Definition und der Vertretung dieser kann in interdisziplinären Teams einer Verwirrung bezüglich Rollen entgegengewirkt werden. Zudem muss das Wissen richtig eingesetzt werden. Die Akzeptanz sollte trotzdem gegeben sein, damit die Soziale Arbeit sich in ihrer Rolle bestmöglich entfalten kann. Die Sozialarbeiter*innen genießen die Rolle des*der Helfers*Helferin. Die Funktion der deeskalierenden Person ist ebenfalls Sozialarbeiter*innen zugeschrieben, welche auf ihre Ausbildung zurückzuführen ist.

4.1.4 Ansätze und Methoden der Sozialen Arbeit

Aufgrund der pflegebedürftigen Zielgruppe, mit einem komplexen Familiensystem im Hintergrund, ist ein ganzheitlicher Ansatz wesentlich. Der Bezug zu Kund*innen und deren Angehörigen ist stark ausgeprägt. Als Sozialarbeiter*in ist es wichtig einen Schritt zurückzugehen und sich einen Überblick zu verschaffen. In der Angehörigenarbeit treten oftmals verjäherte Konflikte erneut auf (vgl. T1 2022:289-301).

Zum ganzheitlichen Ansatz wäre zu ergänzen, dass man das Familiensystem der Menschen aktiviert und sie in ihrem Herkunftskontext versteht. Von großer Bedeutung ist hier der sensible Umgang damit. Das Aneignen von Hintergrundwissen, auch durch Hausbesuche und die Erfahrungen zu reflektieren, sind sehr wichtig. Zusätzlich zu den Methoden und Ansätzen gibt

es in der Beratung und Betreuung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien kulturspezifische Aspekte, die zusätzlich beachtet werden müssen (vgl. T1 2022:325-335).

Das Case Management ist als Methode ein großes Thema. Der Vorteil im Beratungszentrum ist, dass man den ganzen Kreis des Case Managements verfolgen kann. Dies bedeutet, dass man zunächst berät, Maßnahmen setzt, erklärt, warum eine sozialarbeiterische Beratung notwendig wäre und weiter an die zuständigen Kolleg*innen verweist. Somit werden auch eventuell notwendige Abänderungen von pflegerischen Maßnahmen berücksichtigt und die zuständigen Sozialarbeiter*innen erhalten einen Abschlussbericht. Als weitere Methode kann hier die Krisenintervention genannt werden (vgl. ebd.:302-316). Außerdem ist die Einzelfallhilfe hier als Ansatz anzuführen (vgl. T2 2022:263-264).

Hausbesuche stellen einen wichtigen Bestandteil in der Beratung und Betreuung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien dar. Man wird in den persönlichen Lebensbereich der Kund*innen hineingelassen. Durch die Einrichtung und wie die Wohnung im Allgemeinen aussieht, wird das Verständnis für die Menschen erhöht. Man erhält eine zweite Informationsebene dazu, welche sich als hilfreich erweist, um so die Brücke zu den Angehörigen der Betreuten aufzubauen. Hausbesuche sind daher eine ideale Möglichkeit, um die Zielgruppe abzuholen und ins Boot zu holen (vgl. ebd.:286-306).

Auswertung:

Die genannten Ansätze und Methoden ebnen den Weg zu einer adäquaten Beratung und Betreuung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien. Die Umsetzung und das Verständnis dieser muss von allen Berufsgruppen in interdisziplinären Teams gegeben sein, damit eine optimale Betreuung erfolgen kann. Ein Vorwissen über die Geschichte und Kultur erleichtert die Arbeit, da auch eine erhöhte Sensibilität dadurch gegeben ist. Ohne diese wäre die Qualität der Beratung und Betreuung deutlich gemindert.

4.1.5 Effizientes Zusammenspiel

Ein gegenseitiges Verständnis, für welche Tätigkeiten die jeweiligen Berufsgruppen zuständig sind, erleichtert die Arbeit, da Wege nicht doppelt gemacht werden. Eine gute Abstimmung ist somit besonders wichtig. In der Beratungseinrichtung gehen daher Sachbearbeiter*innen mit zu Hausbesuchen von Sozialarbeiter*innen, um die Arbeitsweise kennenzulernen. Dies geschieht auch umgekehrt, dass bei Einschulungen von Sachbearbeiter*innen, Sozialarbeiter*innen anwesend sind. In der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien in interdisziplinären Teams bedeutet dies, die nötige Sensibilität zu haben. Hierunter würde dazu zählen, ob ein*e Dolmetsch*in notwendig ist oder ob beispielsweise Nachbar*innen, die die Situation gemeldet haben, hinzugezogen werden sollten (vgl. T1 2022:524-573).

Im Team der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung ist grundsätzlich klar, dass es Themen gibt, bei denen man sich an die Sozialarbeit wenden kann. Falls jemand mit einer anderen Fragestellung zu einer sozialarbeiterischen Fachkraft kommt, beschwert sich trotzdem niemand. Dies ist auf den kollegialen Umgang im Team zurückzuführen. Dennoch ist klar, dass man mit gewissen Themen nicht zur Sozialen Arbeit geht. Ein Beispiel hierfür wäre,

ob Kund*innen eine Heimhilfe oder Hauskrankenpflege benötigen. Dies wäre durch Sozialarbeiter*innen nicht beantwortbar. Im Resümee kann man sagen, dass die Tätigkeitsbereiche zum Teil klar definiert sind, es jedoch auch einen Graubereich in Bezug auf die Rolle der Sozialen Arbeit gibt (vgl. T2 2022:131-143).

In interdisziplinären Teams sollte man im Wesentlichen wissen, was man von den anderen Berufsgruppen erwarten und wo man diese gut einbinden kann. Erfahrungswerte und Vorgaben dienen dabei zur Orientierung. Die Effizienz und die Klarheit, wann man den Austausch in Anspruch nehmen sollte, fördert die Zusammenarbeit. Zusätzlich ist eine gute Team-Kultur wichtig, um Fragen oder Unsicherheiten auch ansprechen zu können (vgl. ebd.:434-448).

Auswertung:

Es gibt einige Voraussetzungen, die ein effizientes Zusammenspiel in interdisziplinären Teams fördern. Ein eingespieltes Team dient hier als Grundlage. Dies wird durch das gegenseitige Kennenlernen der jeweils anderen Berufsgruppe in der Beratungseinrichtung erreicht. Ohne das Verständnis für andere Berufsgruppen und ihre Tätigkeitsbereiche, kann eine gute Zusammenarbeit schwer erzielt werden. Kund*innen können somit erst dann eine adäquate Beratung und Betreuung in Anspruch nehmen, wenn das Team, indem man als Sozialarbeiter*in tätig ist, eingespielt ist.

4.2 Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien

4.2.1 Aspekte in der Arbeit

Die Sprachbarriere ist mitunter jener Aspekt, der den größten Einfluss auf eine gute Betreuungsbeziehung hat. Dies liegt an der Gastarbeiter-Generation, welche in den 60er-70er Jahren nach Österreich gekommen und oft der deutschen Sprache nicht mächtig ist. In manchen Fällen müssen Kolleg*innen daher als Dolmetsch*in fungieren und unterstützen. Dies wirkt sich positiv auf den Vertrauensaufbau mit den Kund*innen aus. Die Aktivierung der vorhandenen Familiensysteme ist in diesem Kontext ebenfalls wichtig. Hier greift man, falls keine Familienmitglieder vorhanden oder nicht in Österreich lebend sind, zu Nachbar*innen oder Vereinsverbindungen zurück. Dies soll als Türöffner für das Ziel, eine adäquate Versorgung sicherzustellen, dienen. Oftmals befinden sich Kund*innen in prekären Situationen, teilweise in einem verwahrlosten Zustand. Dies wird oftmals im Krankenhaus ersichtlich. Da sind Personen aus demselben Kulturkreis, idealerweise der Familie, die mittels gleicher Sprache eine Brücke zwischen Sozialarbeiter*innen und Kund*innen herstellen, von großem Nutzen. Der dritte Aspekt wäre Kolleg*innen, die aus demselben Kulturkreis stammen. Dies kann sich fördernd auf das Vertrauensverhältnis auswirken (vgl. T1 2022:129-168).

Die Bandbreite dieser Zielgruppe ist breit gefächert, daher sollte man sie nicht alle in eine Schublade stecken. Man kann von jenen, welche die Unterstützung in Anspruch nehmen, sagen, dass davon ausgegangen wird, der Staat kümmere sich um alles. Dies ist bei Menschen aus Ex-Jugoslawien präsenter als bei anderen Bevölkerungsgruppen. Das

bedeutet, es gibt eine Erwartungshaltung, welche man mit dem gestellten Angebot gerecht werden muss. Ein großer Faktor ist die Sprache, die in Gesprächen oft durch Dritte unterstützt werden muss (vgl. T2 2022:66-74).

Die soziale Anpassung und die Inanspruchnahme von beispielsweise mobilen Diensten oder jenen im Sozialbereich, können hier als Aspekte genannt werden. Des Weiteren ist die Mundpropaganda in der Muttersprache gut, da so die Informationsweitergabe stattfindet und Menschen mit Migrationshintergrund die Angebote, die es gibt, kennenlernen. Jedoch ist auch die Gefahr, dass Desinformationen verbreitet werden, erhöht. Die Erwartungen an diverse Unterstützungsmaßnahmen werden zudem sehr hoch angelegt. Die finanzielle Situation von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien spielt hier eine nicht unwichtige Rolle. Diese Zielgruppe gehört der Gastarbeiter-Generation an, die oftmals unter schweren Bedingungen und für ein geringes Einkommen gearbeitet haben. Daraus resultierend erhalten sie oftmals nur die Mindestpension, welche für die Abdeckung des Lebensunterhalts nicht immer ausreicht. Die Wohnsituation stellt ebenfalls eine Problematik dar. Viele Gastarbeiter waren als Hausmeister tätig, wo sie eine Ein-Zimmer-Wohnung zur Verfügung gestellt bekommen haben, worin eine selbstgebastelte Dusche und eine Toilette am Gang war. Diese Wohnungen durfte man zwar oftmals nach Beendigung des Dienstverhältnisses behalten, jedoch herrschen dort schwierige Umstände vor. Vor allem die mobilen Dienste und das Pflegepersonal haben hier erschwerte Bedingungen, da der Zugang zur Dusche oder zur Toilette nur eingeschränkt möglich ist. Die Größe der Wohnungen und nicht vorhandene Barrierefreiheit ist hierbei ebenfalls nicht als förderlich zu sehen (vgl. T3 2022:104-134).

Auswertung:

Die angeführten Punkte legen den Fokus auf die Sprache und das Umfeld mit gleichem Herkunftsland. Die Erfahrungen der befragten Person zeigen, dass dies als Ressource gewinnbringend und fördernd in der Beratung und Begleitung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien sein kann. Dies sollte aber nicht bedeuten, dass wenn man nicht die gleiche Sprache spricht oder dieselbe Herkunft teilt, die Betreuung darunter leidet, weil die Qualität gemindert wird. Zudem ist die Erwartungshaltung höher als bei anderen Herkunftsgruppen. Dieser jedes Mal aufs Neue gerecht zu werden, kann auf Dauer eine Belastung für Sozialarbeiter*innen darstellen. Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien erwarten oft, dass sich der Staat Österreich um alles kümmert. Mittels Aufklärung kann man dem entgegenwirken und viele Unklarheiten aus dem Weg schaffen. Erneut sind fehlende Sprachkenntnisse hier als einer der genannten Aspekte in der Arbeit eine Barriere. Dieser wird mittels Dolmetscher*innen Unterstützung gewährt. Des Weiteren sind Aspekte, wie soziale Anpassung und die Aufklärung über etwaige Sozialleistungen, zu nennen. Diese sind notwendig, um fälschlichen Annahmen der Kund*innen entgegenzuwirken. Die Wohnsituation und das niedrige Einkommen sind eine Herausforderung für Sozialarbeiter*innen. Vor allem die Wohnsituation stellt ein großes Hindernis dar, da hier oftmals kein barrierefreier Zugang gewährleistet werden kann. Wären diese Umstände besser, könnte dies zugunsten der Beratung und Betreuung sein. Die stetige Abhängigkeit kann zu einem verminderten Selbstwertgefühl der Betroffenen führen. Hinzu kommt, dass das Annehmen von Hilfe verringert werden könnte, da die Hürde der Sprache als zu große empfunden wird.

4.2.2 Know-How

Ein Know-How zu Beginn der Tätigkeit ist meist nicht gegeben, sondern passiert durch Erfahrungen. Vieles erlernt man durch den Austausch mit den Kolleg*innen. Zudem ist die soziale Assistenz, die auch die Funktion des Dolmetschens übernimmt, eine wichtige Ressource. Man sollte zusätzlich die Hintergründe der Gastarbeiter-Generation kennen. Der Aspekt, dass jene aus der Gastarbeiter-Generation die Sprache teilweise nicht beherrschen, ist für viele nicht verständlich. Gastarbeiter wurden damals geholt, um die Lücke an Arbeitskräften in Österreich abzudecken. Zudem herrschte der Gedanke, dass diese Menschen zurück in ihre Heimat gehen werden, sobald ihre Arbeit erledigt ist. Dementsprechend gab es keine Förderungen, beispielsweise für Sprachkurse. Somit konnte die Sprache Deutsch nie richtig erlernt werden. Dies muss in der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien bedacht, berücksichtigt und damit sensibel umgegangen werden (vgl. T1 2022:410-431).

Die grundsätzliche Haltung und eine wertschätzende Begegnung der Menschen als Individuum, sie anzuerkennen mit ihrer Geschichte, ihren Problematiken und dem, was sie ausmacht als Person, stellen eine wichtige Grundlage in der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien dar. Es gibt bei jeder Gruppe zum Teil eigene Spielregeln und wenn man weiß, dass man beispielsweise einen angebotenen Kaffee oder Tee annehmen sollte, damit man weiterreden darf, dann sollte man dies tun. Ein spezielles Know-How wäre hier jedoch zu viel (vgl. T2 2022:309-321).

Als wichtige Ressource wird die Fachkraft mit muttersprachlicher Kompetenz gesehen, da durch sie auf einer ganz anderen Ebene kommuniziert werden kann. Man kann Vorurteilen und Erwartungen anders entgegentreten und die Akzeptanz erhöhen, weil sie aus demselben Herkunftsland wie die Kund*innen stammt (vgl. ebd.:360-364).

Auswertung:

Die Definition von Know-How ist laut der befragten Personen zu spezifisch. Nichtsdestotrotz muss man einige Aspekte in der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien bedenken. Vor allem der Faktor der nicht erlernten deutschen Sprache, sorgt scheinbar für Vorurteile und Unmut. Umso wichtiger ist es, zu verstehen, unter welchen Umständen diese Menschen nach Österreich gekommen sind, unter welchen Bedingungen sie gelebt haben und nach wie vor leben müssen. Als Know-How kann man hier diverse Vereine heranziehen, da diese die Brücke zur Sprache und Herkunft sein können. Sie stellen eine wichtige Ressource dar und können gegebenenfalls zusätzlich zum sozialen Umfeld aktiviert werden. Das Annehmen des Kaffees oder Tees beispielsweise, kann ebenfalls als Know-How genannt werden, da es fördernd für die Beratung und Betreuung ist. Dies zeigt gleichzeitig, dass man Wissen über die Kultur und ihre Eigenheiten hat. Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien fühlen sich dadurch respektiert und als Individuum wahrgenommen.

4.2.3 Problematiken

Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien verfügen für gewöhnlich über einfache Deutschsprachkenntnisse, die man als Hausmeister oder Mitarbeiter einer Baustelle erlernt hat. Wenn es aber um Thematiken, wie Pflege und Betreuung oder Wohn- und Pflegeheime geht, ist eine muttersprachliche Fachkraft in der Kooperation sehr wichtig (vgl. T3 2022:142-151).

Das Wissen über diverse Ansprüche, welche in Österreich gegeben sind, ist nicht vorhanden. Weiters spielen finanzielle Aspekte eine Rolle. Die herrschenden traditionellen Erwartungen, dass die eigenen Kinder eigentlich verpflichtet sind die Eltern zu unterstützen, sind präsent. Dies ist jedoch in den meisten Fällen nicht möglich, weil die sogenannte zweite Generation berufstätig ist, eine eigene Familie hat und nicht im gleichen Haushalt lebt. Somit sind die Erwartungen zwar dar, erfüllt werden können sie eher selten. Trotzdem versuchen Angehörige Tätigkeiten zu übernehmen. Dies zeigt sich dann dahingehend, dass weniger Anspruch von der Stadt Wien geltend gemacht und eher auf Ressourcen innerhalb der Familie zurückgegriffen wird (vgl. ebd.:182-191).

Das Sprechen in der Muttersprache mit der Klientel ist zwar eine große Ressource, jedoch muss in der Beratung von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien die notwendige Zeit gegeben sein. Nur weil man die Sprache spricht, bedeutet dies nicht, dass das Gegenüber einen versteht. Man muss Zeit haben, diverse Begrifflichkeiten zu erklären, um so das Verständnis zu maximieren. Die Konzentration auf das Wesentliche, bereits im Voraus, ist ausschlaggebend (vgl. ebd.:239-251).

Bei älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien besteht die zusätzliche Schwierigkeit, dass aufgrund der vielen Dokumente, die sie haben, wie beispielsweise zwei Pässe und ein zusätzliches Visum, man im Vorfeld sehr gut organisiert zum Termin kommen muss. Das Wissen über diverse Gesetze und Aufenthaltstitel ist hier besonders gefragt und wichtig. Aufgrund von Unwissenheit kommt es daher sogar vor, dass sie keinen Meldezettel in der besagten Wohnung haben. Dieser ist zwar ausgefüllt, jedoch nicht abgestempelt worden. Die vorhandene Sprachbarriere zieht nach sich, dass ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien oftmals Verträge oder dergleichen unterschreiben, ohne zu wissen oder zu verstehen, was in diesen drinsteht und welche Konditionen herrschen. Dies zeigt sich wiederum als Herausforderung für Helfer*innen, wie Sozialarbeiter*innen oder Sozialassistent*innen, hierbei ein System zu entwickeln und nicht notwendige Verträge oder dergleichen zu kündigen (vgl. ebd.:259-285).

Auswertung:

Es gibt einige Problematiken, die während der Interviews zum Vorschein gekommen sind. Hierzu zählen unter anderem die Sprache, das fehlende Wissen über das Sozialsystem in Österreich und die fehlende Kompetenz, diverse Anträge und/oder Verträge zu verstehen und/oder auszufüllen. Es wird erneut ersichtlich, dass das nicht beherrschen der deutschen Sprache zahlreiche Hürden mit sich bringt. Ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien waren zwar in Österreich berufstätig, haben sich aber nie mit dem Sozialsystem auseinandergesetzt.

Oftmals fehlt das Wissen über Ansprüche, die geltend gemacht werden könnten. Hier wird mehr Aufklärung benötigt. Die gleiche Sprache zu sprechen bedeutet jedoch nicht automatisch, dass das Gegenüber auch verstanden hat, um was es geht. Dolmetscher*innen sind hier gefordert, eine möglichst einfache Sprache anzuwenden und arbeitsspezifische Begrifflichkeiten bereits im Vorfeld so vorzubereiten, dass diese leichter verstanden werden. Die Erwartungshaltung gegenüber Familienmitgliedern, insbesondere den eigenen Kindern, kann in der zweiten Generation eine Belastung darstellen. Eine Förderung der Kommunikation, innerhalb der Familiensysteme, könnte dem entgegenwirken und für Entlastung sorgen.

5 Resümee und Forschungsausblick

5.1 Zusammenfassende Ergebnisdarstellungen

Resümierend kann gesagt werden, dass die Forschungsfrage und die Subforschungsfragen mittels Expert*innen-Interviews gut analysiert werden konnten. Zur Veranschaulichung der Ergebnisse dient eine Tabelle. Die anfänglichen Hypothesen und ihre Widerlegung/Bestätigung werden folgen. Zusätzlich wird in dem Resümee Bezug zum Kapitel „Stand der Forschung“ genommen.

5.1.1 Forschungsfrage

- *„Welche Rolle hat die Soziale Arbeit in interdisziplinären Teams am Beispiel einer Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, die ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien berätet und betreut?“*

Schümperli-Keller (2021) betonte bereits, dass eine starke Identität für die Einbringung in interdisziplinären Teams besonders wichtig ist (vgl. Schümperli-Keller 2021). Diese würde die Aussagen, die in den geführten Interviews getätigt wurden, somit bestärken. Es ist zwar eine gewisse Abhängigkeit zwischen den Professionen gegeben (vgl. Desole o.A.:1), diese kann aber den Kund*innen zu Gunsten kommen, da ein stetiger Austausch stattfinden muss, um eine adäquate Beratung und Betreuung für ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien gewährleisten zu können.

Die Rolle von Professionist*innen der Sozialen Arbeit kann in Teams, die nur aus Sozialarbeiter*innen bestehen, besser definiert werden, vor allem für Sozialarbeiter*innen selbst. Die Rollenfindung stellt somit möglicherweise eine Herausforderung dar, wenn man vor allem als Berufsanfänger*innen in einem interdisziplinären Team arbeitet. Zudem kann gesagt werden, dass klare Kommunikation im Team der ausschlaggebende Aspekt für die Rollendefinierung ist (siehe 4.1.3).

5.1.2 Subforschungsfragen

*Welche Rolle haben Sozialarbeiter*innen in einem interdisziplinären Team?*

- abhängig von Team → interdisziplinär oder rein sozialarbeiterisch
- Kommunikation innerhalb des Teams ist ausschlaggebend
- Fähigkeit zur Reflexion auf mehreren Ebenen und ganzheitliches Betrachten
- Erstellen von Querverbindungen (siehe 4.1.2 - 4.1.3)

Mit welchen Ansätzen/Methoden kann Soziale Arbeit im interdisziplinären Setting dazu beitragen, eine adäquate Beratung und Betreuung für ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien anzubieten?

- ganzheitlicher Ansatz
- sensibler Umgang
- Aneignen von Hintergrundwissen
- Reflexion
- Case Management
- Hausbesuche (siehe 4.1.4)

Wie kann ein effizientes Zusammenspiel zwischen unterschiedlichen Berufsgruppen und Sozialer Arbeit in diesem Kontext aussehen?

- gegenseitiges Verständnis für die jeweiligen Berufsgruppen
- kollegialer Umgang
- Wissen, was man von anderen Berufsgruppen erwarten kann
- gute Team-Kultur
- Austausch und mehr Besprechungen (siehe 4.1.5)

Abb. 2: kompakte Ergebnisdarstellung (Alhamo 2022)

5.1.3 Hypothesen

- *Sozialarbeiter*innen können in einem interdisziplinären Team der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien für eine adäquate Beratung und Betreuung von Klient*innen beitragen, wenn ihre Rolle klar definiert ist.*

Durch die Rollendefinierung kann eine Erleichterung in der interdisziplinären Arbeit erzielt werden. Die Zuständigkeiten sind klar und Professionist*innen der Sozialen Arbeit können ihre im Studium und in der Praxis erlernten Tools zum Einsatz bringen. Der stetige Austausch ist hierbei ein Pluspunkt, da dadurch die vielseitigen Perspektiven unterschiedlicher Professionen in der Beratung und Betreuung miteinbezogen werden können (siehe 4.1.2 - 4.1.3). Aus diesem Grund kann man daraus schließen, dass eine optimale Beratung und Betreuung durch eine klar definierte Rollenverteilung erfolgen kann. Dies sollte jedoch in einer angemessenen Form geschehen, wobei der Nutzen für Klient*innen im Vordergrund steht und keinen Machtkampf der unterschiedlichen Professionen nach sich ziehen sollte.

Durch eine starke berufliche Identität können sich Sozialarbeiter*innen in der interdisziplinären Zusammenarbeit besser einbringen. Dies hat wiederum einen größeren Nutzen für Klient*innen (vgl. Schümperli-Keller 2021).

- *Die Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien verlangt ein spezielles Know-How.*

Mittels geführter Interviews konnte festgestellt werden, dass durch Erfahrungen ein Know-How erst zustande kommt. Das Allgemeinwissen über die Gastarbeiter-Generation kann durchaus als Know-How betitelt werden. Auch die Berücksichtigung der vorhandenen Sprachbarriere und der sensible Umgang mit dem geschichtlichen Hintergrundwissen spielen hier ebenfalls eine wichtige Rolle. Ganz wesentlich sind Situationen, in denen man wissen sollte, wie man sich verhält. Darunter würde zum Beispiel die Annahme des Kaffees oder Tees während der Durchführung eines Hausbesuches zählen (siehe 4.2.2).

Somit kann gesagt werden, dass die anfängliche Hypothese durch die Datenerhebung Bestätigung gefunden hat. Dies kann zudem mit dem Artikel von Kathrin Hahn (2016) belegt werden, da auch sie davon ausgeht, dass bei der Arbeit mit Migrant*innen eine Vielzahl von Aspekten Berücksichtigung finden müssen (vgl. Hahn 2016:32-39).

- *Die Sprachbarriere hat Einfluss auf den Beratungs – und Betreuungsprozess.*

Man sollte in erster Linie die Sprachbarriere als solche anerkennen. Sozialarbeiter*innen wird daher eine sensible Haltung nahegelegt. Wenn in einer Situation nicht erkannt wird, dass es aufgrund der vorliegenden Sprachbarriere zu Missverständnissen kommt, hat dies Einfluss auf das Beratungssetting. Infolgedessen kann es sogar zu einem Kontaktabbruch seitens Klientel kommen. Es wird zwischen Kommunikationsbarrieren und Sprachbarrieren unterschieden (vgl. Ihde 2022).

Kommunikationsbarrieren:

→ alle Beteiligten sprechen und verstehen die gleiche Sprache

→ Sachverhalt kann nicht so formuliert oder verstanden werden, dass ein Verstehen ermöglicht (vgl. Ihde 2022)

Sprachbarrieren:

→ eine Person verwendet Fachsprache, dem Gegenüber ist die Bedeutung nicht geläufig

→ Komplexität bei Muttersprachlicher*innen, die die Sprache als Zweit- oder Drittsprache lernen oder erlernt haben, ist groß – Vokabeln sind bekannt, aber Satzkonstruktionen bleiben unverständlich; Lautformung wird eventuell fehlinterpretiert (vgl. ebd.)

Es wurde ersichtlich, dass die Sprachbarriere eine große Hürde darstellen kann. Diese wird stetig als größtes Hindernis in der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien genannt. Aus diesen Ergebnissen kann man schließen, dass die Sprachbarriere durchaus einen Einfluss auf den Beratungs- und Betreuungsprozess hat. Er kann mittels dolmetschgestützter Fachkraft positiv beeinflusst und eine gute Vertrauensbasis hergestellt werden. Die Sprachbarriere kann ohne Unterstützung zum großen Hindernis werden und die Qualität der Betreuung negativ beeinflussen. Das Sprechen der gleichen Sprache setzt nicht voraus, dass das Gegenüber einen auch versteht. Daher ist eine gute Vorbereitung vor einem Termin besonders wichtig, um Sachverhalte in einfacher Sprache erklären zu können (siehe 4.2).

5.2 Forschungsausblick

Wie bereits anfangs erwähnt, ist die Zielgruppe, ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien, eine sehr spezielle. Die Soziale Arbeit braucht hier daher eine Expertise, um eine adäquate Beratung und Betreuung gewährleisten zu können. Diese könnte man sich bereits im Studium, als Teil des Curriculums, aneignen. Es ist ein gewisses Know-How gefragt, auch wenn dies von den interviewten Personen nicht so betitelt wurde. Es besteht somit ein dringender Forschungsbedarf, um auf die Bedürfnisse und Erwartungen von älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien adäquat eingehen zu können. Ein interdisziplinäres Team, welches stimmig und in welchem die Rolle der Sozialarbeiter*innen klar definiert ist, kann hierbei als Unterstützung dienen.

Dank der vorliegenden Bachelorarbeit konnte zwar die Sicht von Sozialarbeiter*innen und einer Fachkraft der Sozialassistenten aufgezeigt, jedoch die Perspektive der Klient*innen, welche in diesem Fall ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien sind, nicht abgedeckt werden. Dieser Aspekt könnte daher in einer weiteren Forschung, welche mit dieser Bachelorarbeit nicht abgedeckt werden konnte, beleuchtet werden. Zudem wurden unter anderem Problematiken in der Arbeit mit älteren Menschen aus Ex-Jugoslawien, wie die vorhandene Sprachbarriere und das Nicht-Wissen über das Sozialsystem von Österreich, dargelegt. Lösungen für diese konnten aber nicht ermittelt werden. Als weiterführende Forschung könnte man Lösungsansätze hierfür eruieren. Dies kann in Folge zur adäquaten Beratung und Betreuung beitragen.

Die mitunter am häufigsten erwähnte Herausforderung ist die Sprachbarriere. Diese wird von Professionist*innen der Sozialen Arbeit stetig begegnet. Ein aktuelles Beispiel hierfür ist der derzeitige Ukraine-Krieg. Es flüchten viele Menschen aus dem Land, auch nach Österreich. Die Anforderungen bei diversen Stellenausschreibungen setzen voraus, Ukrainisch zu sprechen. Die Defizite sind mir anhand der Studienkolleg*innen des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit bekannt, da hier keine Person mit diesen Sprachkenntnissen vorhanden ist. Dies liegt womöglich an den wenigen Bewerber*innen für den Studiengang, die eine eigene Migrationsbiografie mitbringen. Um diesem Defizit entgegenzuwirken, kann zukünftig darauf geachtet werden, bei der Aufnahme der Student*innen, aktiv dafür zu werben, damit mehr Personen mit Migrationshintergrund sich für den Studiengang bewerben. Dadurch kann der Sprachbarriere eventuell ein wenig entgegengewirkt werden.

5.3 Reflexion des Forschungsprozesses

Zu Beginn des Forschungsprozesses sind einige Diskrepanzen aufgetreten. In erster Linie hat es länger gedauert das Thema festzulegen, da es ableitend von dem Bachelorprojekt sein sollte. Dies konnte jedoch in ständigem Austausch mit den Betreuer*innen des Bachelorprojekts festgelegt werden.

Mitunter war jedoch die Findung der Interviewpartner*innen die größte Herausforderung. Leider gab es etliche Absagen und stetig die Rückmeldung, wie komplex und kompliziert die Thematik sei. Daher habe ich die Unterstützung von der Bachelorbetreuung in Anspruch genommen. Mir wurde eine Kontaktperson vermittelt, die netterweise meine Forschungsfrage an ihre Kontakte weitergegeben hat. Somit bin ich zu meinen, in der Bachelorarbeit angeführten, Interviewpartner*innen gekommen. Diese konnten mich in meinen Forschungsfragen mit ihrer Expertise gut unterstützen.

Die ersten beiden Expert*innen-Interviews erfolgten mit sozialarbeiterischen Fachkräften. Das erste Interview war sehr angenehm bei der Durchführung, da auf jede Frage eine ausführliche Antwort folgte. Somit konnte man sich gut konzentrieren und dem Gesagten folgen. Die Schwierigkeit beim zweiten Interview waren die teilweise knappen Antworten, wodurch man, über den Interview-Leitfaden hinaus, stetig am Fragen war, um Ergebnisse zu erhalten. Trotz dessen sind auch aus diesem Interview wertvolle Resultate entstanden. Es war ein interessanter Lernprozess, da einem im Berufsleben ebenfalls solche Herausforderungen begegnen können. Zu guter Letzt war das Interview mit einer Sozialassistentin, die selber aus Ex-Jugoslawien stammt. Das Spannende an diesem Interview war definitiv die Expertise aus ihrer Sicht. Sie konnte bereichernde Sichtpunkte einbringen, die vor allem vertretend für ältere Menschen aus Ex-Jugoslawien waren.

Im Allgemeinen kann gesagt werden, dass die Bachelorarbeit, ableitend vom Bachelorprojekt, eine Themeneinschränkung mit sich bringt. Jedoch kann man durchaus sagen, dass durch die Bachelorarbeiten der Studienkolleg*innen, summierend, etliche Aspekte abgedeckt und eruiert werden konnten. Diese können Professionist*innen der Sozialen Arbeit und jenen, die interessiert sind, als Unterstützung und eine Art Nachschlagewerk, dienen.

Literatur – und Quellenverzeichnis

Becker, Stefanie/Brandenburg, Hermann (2014): Lehrbuch Gerontologie. Gerontologisches Fachwissen für Pflege- und Sozialberufe – Eine interdisziplinäre Aufgabe. 1. Auflage, Verlag Hans Huber, Bern (S. 97-113).

Brunner, Christian (2018): 29 Team-Sprüche und Zitate über die Zusammenarbeit im Team. <https://k-w-z.ch/29-team-sprueche-und-zitate-uber-die-zusammenarbeit-im-team/> [Zugriff: 13.04.2022].

Bundeszentrale für politische Bildung (2020): Vor 75 Jahren: Ausrufung der Föderativen Volksrepublik Jugoslawien. <https://www.bpb.de/kurz-knapp/hintergrund-aktuell/216101/vor-75-jahren-ausrufung-der-foederativen-volksrepublik-jugoslawien/> [Zugriff: 26.02.2022].

Deimann, Andreas (2015): Wie Sprache zu einem Problem der Migrationsgesellschaft wird, das sich durch die Soziale Arbeit bewältigen lässt. In: Migration und Soziale Arbeit, Ausgabe 04, 335-342. https://www.beltz.de/fachmedien/sozialpaedagogik_soziale_arbeit/zeitschriften/migration_und_soziale_arbeit/artikel/31593-wie-sprache-zu-einem-problem-der-migrationsgesellschaft-wird-das-sich-durch-soziale-arbeit-bewaeltigen-laesst.html [Zugriff: 19.02.2022].

Desole, Mariano (o.A.): Interdisziplinäre Zusammenarbeit als Chance für die Professionalisierung der Sozialen Arbeit. <https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/18140/1/Desole%20-%20Interdisziplinäre%20Zusammenarbeit%20als%20Chance.pdf> [Zugriff: 28.02.2022].

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

Hahn, Kathrin (2016): Soziale Arbeit mit älteren Menschen mit Migrationshintergrund. S.32 – 39. https://dspace.ub.uni-siegen.de/bitstream/ubsi/1207/1/Hahn_Soziale_Arbeit_mit_aelteren_Menschen.pdf [Zugriff: 28.02.2022].

Ihde, Tim (2022): Interview: Sprach – und Kommunikationsbarrieren in der Sozialen Arbeit überwinden. <https://parisax.de/aktuelles/aktuelles-artikelansicht/news/interview-sprach-und-kommunikationsbarrieren-in-der-sozialen-arbeit-ueberwinden/> [Zugriff: 15.04.2022].

Klein, Ludger/ Merkle, Maïke/ Molter, Sarah/ Woltering, Ursula (2021): Schwierige Zugänge älterer Menschen zu Angeboten der Sozialen Arbeit. Abschlussbericht eines Praxisforschungsprojekts. PDF.

Menschenrechte im Alter (2020): Begriffserklärung und Diskriminierungsproblematik. <https://www.humanrights.ch/de/ipf/menschenrechte/alter/dossier/problematik/> [Zugriff: 26.02.2022].

Meuser, M., & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht: ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In D. Garz, & K. Kraimer (Hrsg.), *Qualitativ-empirische Sozialforschung: Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441-471).

Obds (2004): Handlungsfelder der Sozialarbeit. <https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus-wien.pdf> [Zugriff: 18.02.2022].

Öffentliches Gesundheitsportal Österreichs (2015): Gesundheit fördern unterstützt Integration. <https://www.gesundheit.gv.at/aktuelles/archiv-2015/migration-gesundheit> [Zugriff: 28.02.2022].

Perchining, Berhard/ Schaur, Katharina/ Strasser, Elisabeth (2015): *Betreuungs – und Pflegebedarf älterer Migrant*innen: Bedarfsabschätzung und Herausforderungen (BEMIG), Projektbericht.*

Ramsauer, Petra (2021): *Jugoslawien Geschichte bis zum Ausbruch der Bürgerkriege ab 1991 mit Schwerpunkt auf potenziell traumatisierende Aspekte. Ein journalistisch recherchierter Abriss. PDF.*

Schümperli-Keller, Eva (2021): Interdisziplinarität in der Sozialen Arbeit: Selbstbewusst mit anderen Fachpersonen zusammenarbeiten. <https://www.hslu.ch/de-ch/soziale-arbeit/ueberuns/aktuell/2021/06/21/interdisziplinaere-zusammenarbeit-in-der-sozialen-arbeit/> [Zugriff: 28.02.2022].

Wider, Diana (2013): *Soziale Arbeit und Interdisziplinarität.* https://www.vbmb.ch/userfiles/downloads/Tagung_Zusammenarbeit/Soziale%20Arbeit%20und%20Interdisziplinaritaet.pdf [Zugriff: 18.02.2022].

Wörterbuch (2022): interdisziplinär (Deutsch). <https://www.wortbedeutung.info/interdisziplinär/> [Zugriff: 18.02.2022].

Daten

ITV1, Interview, geführt von Gamze Alhamo mit einer sozialarbeiterischen Fachkraft der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, 11.02.2022, Audiodatei.

ITV2, Interview, geführt von Gamze Alhamo mit einer sozialarbeiterischen Fachkraft der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, 01.03.2022, Audiodatei.

ITV3, Interview, geführt von Gamze Alhamo mit einer Sozialassistentin der Beratungseinrichtung für Pflege und Betreuung in Wien, 04.03.2022, Audiodatei.

TI1, Transkript des ITV1, erstellt von Gamze Alhamo, Februar 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI2, Transkript des ITV2, erstellt von Gamze Alhamo, März 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

TI3, Transkript des ITV3, erstellt von Gamze Alhamo, März 2022, Zeilen durchgehend nummeriert.

Abbildungen

Abbildung 1 – Alhamo, Gamze (2022): Definitionen – Disziplinarität [26.02.2022].

Abbildung 2 – Alhamo, Gamze (2022): kompakte Ergebnisdarstellung [12.04.2022].

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Gamze Alhamo**, geboren am **19.09.1997** in **Neunkirchen**, 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,

Wien, am **11.05.2022**



Unterschrift