/ soziales

PflichtklientInnen und ihre Erwartungen an die Soziale Arbeit

Sarah Weninger

Bachelorarbeit 2
Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 04.09.2017
Version: 1

Begutachter*in: FH-Prof. Mag. Dr. Monika Vyslouzil, Eva Grigori, MA, BA

Zusammenfassung

Die vorliegende Bachelorarbeit untersucht mittels qualitativer Forschung, welche Erwartungen PflichtklientInnen an die Soziale Arbeit haben. Das Datenmaterial wurde anhand narrativer und leitfadengestützter Interviews erhoben und anschließend mittels Themen- und Feinstrukturanalyse ausgewertet. Die Ergebnisse zeigen Erwartungen bezugnehmend auf den/die SozialarbeiterIn als Person und die Beratung/Betreuung/Begleitung allgemein. Es wurde festgestellt, dass die Erwartungshaltung an die Sozialkompetenz der SozialarbeiterInnen größer ist, als an deren Fachkompetenz. Außerdem hat sich gezeigt, dass in einer Pflichtklientschaft vor allem Selbstbestimmung, Ehrlichkeit, Transparenz und Menschlichkeit eine wichtige Rolle für Betroffene spielen.

Abstract

The presented bachelor Thesis examines which expectations mandatory clients have towards social work by using qualitative research. All data material has been collacted based on narratively and guide-supported interviews and subsequently evaluated using thematic and finde structure analysis. The results show expectations towards the social worker as an individual as well as the consultation/care/support in general. It was determined that expactations of the social skills of social workers is greater, than the expectations of their expertise. Moreover it proved that within a mandatory client-ship in particular: self-determination; honesty; transparency and humanity play an important role for those affected.

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG 4

2 WEG ZUR FORSCHUNG 5

2.1 BACHELORPROJEKT „30 TAGE KLIENTINNEN“ / FELDZUGANG 5

2.2 FORSCHUNGSINTERESSE UND FORSCHUNGSFRAGE(N) 6

2.3 VORANNAHMEN 7

2.4 RELEVANZ UND ZIEL DER FORSCHUNG 8

3 FORSCHUNGSDESIGN 9

3.1 METHODE DER DATENERHEBUNG 9

3.1.1 NARRATIVES INTERVIEW 10

3.1.2 LEITFADENGESTÜTZTES INTERVIEW 11

3.2 METHODE DER DATENANALYSE 11

3.2.1 THEMENANALYSE NACH FROSCHAUER/LUEGER (2003) 11

3.2.2 FEINSTRUKTURANALYSE NACH FROSCHAUER/LUEGER (2003) 12

4 ERGEBNISDARSTELLUNG 13

4.1 ERWARTUNGEN AN DIE SOZIALARBEITERINNEN 13

4.1.1 FACHKOMPETENZEN 14

4.1.2 SOZIALKOMPETENZEN 17

4.2 ERWARTUNGEN AN DIE BERATUNG/BETREUUNG/BEGLEITUNG 20

4.2.1 SELBSTBESTIMMUNG 20

4.2.2 EHRLICHKEIT & TRANSPARENZ 21

4.2.3 MENSCHLICHKEIT STEHT ÜBER VORSCHRIFTEN 22

4.2.4 INDIVIDUELLE HILFESTELLUNG 23

5 RESÜMEE UND AUSBLICK 23

6 LITERATUR 27

7 DATEN 28

8 ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS 28

9 EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG 29

1 Einleitung

SozialarbeiterInnen sind in ihrer Tätigkeit zunehmend mit KlientInnen konfrontiert, welche die Soziale Arbeit nicht aus eigenem Antrieb aufsuchen, sprich es sich nicht selbst ausgesucht haben, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen (vgl. Gumpinger 2001:25). Sowohl von staatlicher und politischer, als auch von gesellschaftlicher Seite sind die Erwartungen an die Soziale Arbeit, die mit eben solchen unfreiwilligen KlientInnen zusammenarbeiten, klar definiert. SozialarbeiterInnen stehen diesbezüglich vor der großen Herausforderung einer einzunehmenden Doppelrolle – die einer rechtlichen und überwachenden Rolle und die einer helfenden, therapeutischen oder problemlösenden Rolle (vgl. ebd.:103). Befinden sich KlientInnen also in unfreiwilligem Kontakt mit SozialarbeiterInnen, erhalten Letztere somit den öffentlichen Auftrag zur sozialen Kontrolle bzw. zur „Rückfallprävention". Soziale Arbeit soll verhindern, dass gefährdete und benachteiligte Menschen wiederholt das für die unfreiwillige Beratung/Betreuung/Begleitung ausschlaggebende Verhalten äußern, um dadurch deren Anpassung an die gesellschaftlichen Normvorgaben sicherzustellen und ihnen die (Re-)Integration in die Gesellschaft zu ermöglichen. Ebenso aber müssen SozialarbeiterInnen im öffentlichen Auftrag die existentiellen Interessen Betroffener schützen und vertreten, sie bei ihrer Lebensbewältigung und Problemlösung unterstützen und auf deren persönliche Erwartungen, Interessen und Bedürfnisse eingehen. Was aber sind die speziellen Erwartungen, die PflichtklientInnen an die Soziale Arbeit haben? Was erwarten oder wünschen sich diese von SozialarbeiterInnen in der unfreiwilligen Beratung/Betreuung/Begleitung? Diese Forschung soll genau diese Fragen untersuchen bzw. beantworten und dadurch möglicherweise Aufschluss darüber geben, wie die zielführende Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterInnen und PflichtklientInnen verbessert oder erleichtert werden kann.

Im ersten Teil dieser Arbeit wird der Weg zur Forschung beschrieben. Dieser beinhaltet die Beschreibung des Bachelorprojekts, das Interesse des Forschungsthemas und die Forschungsfrage(n), die bestehenden Vorannahmen, sowie die Relevanz und das Ziel dieser Forschung. Das darauffolgende Kapitel behandelt das Forschungsdesign. Hier wird erläutert, mit welcher methodischen Vorgehensweise die anschließend dargestellten Ergebnisse gewonnen werden konnten. Den Hauptteil dieser Arbeit stellt Kapitel 3 – die Ergebnisdarstellung – dar. Zu guter Letzt werden die Erkenntnisse in einem Resümee zusammengefasst, welches sowohl einen Rückblick auf die Forschung beinhaltet, als auch einen Ausblick auf die Soziale Arbeit geben soll. Der letzte Teil dieser Arbeit umfasst eine Auflistung der verwendeten Literatur und Quellen, sowie ein Abkürzungsverzeichnis.

2 Weg zur Forschung

Dieser Abschnitt der Arbeit soll forschungsrelevante Hintergrundinformationen bieten. Es wird auf den konkreten Weg zurück bis zum Forschungsbeginn, sowie das spezielle Interesse, die Relevanz und das Ziel der Forschung eingegangen.

2.1 Bachelorprojekt „30 Tage KlientInnen“ / Feldzugang

Das Thema für diese Arbeit wurde im Zuge der Erarbeitung des Forschungsprojekts „30 Tage: KlientInnen erzählen von ihren Begegnungen mit Sozialer Arbeit“ erschlossen. Anstoß zu besagtem Forschungsprojekt gab der bereits 2015 erschienene Sammelband „30 Tage Sozialarbeit: Berichte aus der Praxis“ von Monika Vyslouzil und Peter Pantucek-Eisenbacher (2015), in dem ProfessionistInnen verschiedener Praxisfelder in leicht lesbaren Essays die Rahmenbedingungen, Herausforderungen und Erfolge ihres beruflichen Alltags schildern. Der Nachfolgeband widmet sich nun der anderen Seite, der NutzerInnen Sozialer Arbeit und wird in Zusammenarbeit mit den Projektleiterinnen Monika Vyslouzil und Eva Grigori und elf Studierenden der FH St. Pölten erarbeitet. Durch narrative und teilweise leitfadengestützte Interviews mit 33 KlientInnen unterschiedlicher Handlungsfelder, wurden deren Erfahrungen, Wahrnehmungen und Sichtweisen auf die Soziale Arbeit erhoben und von den Studierenden in entsprechendem Nachfolgeband als deren persönliche Geschichte verarbeitet und publiziert. Durch den Austausch in der Projektgruppe und der Auseinandersetzung mit den Interviews, wurde dieses spezielle Thema für die Forschungsarbeit erschlossen.

Allgemein wurde bei der Auswahl der KlientInnen darauf geachtet, dass möglichst viele unterschiedliche Praxisfelder abgedeckt sind. Diese wurden von den Studierenden je nach Interesse gewählt. Wichtig dabei war, keine GesprächspartnerInnen zu wählen, die bereits durch Praktika oder berufliche Tätigkeiten bekannt waren, um zu gewährleisten, dass diese frei über ihre Wahrnehmungen und Sichtweisen der Sozialen Arbeit erzählen können. Die Kontaktaufnahme zu den Betroffenen erfolgte über die Studierenden selbst. Entweder über bereits bestehende Kontakte der Studierenden oder durch die Kontakt-Vermittlung der Bachelorbetreuerinnen. Über Telefonate, E-Mails oder persönlichen Kontakt wurden mit interessierten KlientInnen Interviewtermine vereinbart, die dann an unterschiedlichen Orten, wie z.B. in Organisationen, Kaffeehäusern oder bei KlientInnen zu Hause stattfanden.

An dieser Stelle ist zu erwähnen, dass in dieser Forschungsarbeit die Verwendung der Begriffe KlientInnen, NutzerInnen, Betroffene und Interview- und GesprächspartnerInnen immer mit PflichtklientInnen bzw. unfreiwilligen KlientInnen gleichzusetzen ist. Damit werden jene Personen angesprochen, welche sich nicht freiwillig in Kontakt mit der Sozialen Arbeit befinden, sondern durch eine gerichtlich angeordnete Weisung die Beratung/Betreuung/Begleitung in Anspruch nehmen müssen.

2.2 Forschungsinteresse und Forschungsfrage(n)

Da die Zusammenarbeit mit PflichtklientInnen häufig durch deren Demotivation geprägt und zum Zeitpunkt der Beratung/Betreuung/Begleitung das „Einmischen von außen“ oft auch nicht erwünscht ist, stellt dieser Bereich der Sozialen Arbeit eine besondere Herausforderung für die ProfessionistInnen dar. Um in diesem Feld der Pflichtklientschaft die „KundInnen-Zufriedenheit“ zu optimieren, liegt das Hauptinteresse dieser Arbeit darin, zu untersuchen, welche Erwartungen diese NutzerInnen an die Soziale Arbeit stellen bzw. ob diesbezüglich überhaupt Erwartungen bestehen. KundInnen-Zufriedenheit wird generell als das Ergebnis eines komplexen psychischen Vergleichsprozesses verstanden (vgl. Hunt 1977, Oliver 1977, 1980, 1993, zit. in Homburg, Rudolph 1997:33). Der/die KundIn (KlientIn) vergleicht die sogenannte Ist-Leistung – wahrgenommene Erfahrungen nach dem Gebrauch einer Dienstleistung – mit den Erwartungen, Wünschen, individuellen Normen oder einem anderen Vergleichsstandard vor der Nutzung (vgl. Day 1984, zit. in ebd.:33f). Wird die zugrundeliegende Soll-Leistung bestätigt oder sogar übertroffen, entsteht Zufriedenheit bei dem/der KundIn (vgl. ebd.:33f). Dazu müssen jedoch erst die speziellen Erwartungen von PflichtklientInnen erforscht werden. Vor allem in diesem Bereich der Sozialen Arbeit sind Erwartungshaltungen und deren Erfüllung wenig erforscht, weshalb die Ergebnisse dieser Studie nicht nur für die Forschung, sondern vor allem auch für die Praxis von Bedeutung sein könnten. Zu diesem Zwecke wurden Interviews mit Betroffenen geführt, um deren Beschreibungen und Wahrnehmungen festzuhalten. Es wurde versucht, generelle Erwartungen der InterviewpartnerInnen herauszufiltern und zu kategorisieren. An dieser Stelle soll noch erwähnt werden, dass Erwartungen immer durch persönliche, demografische und soziale Lebensumstände beeinflusst werden und sich diese Unterschiede auch innerhalb der einzelnen Praxisfelder zeigen. Daher kann keine Generalisierbarkeit gewährleistet werden.

Die Hauptforschungsfrage lautet also:

- Welche Erwartungen haben PflichtklientInnen an die Soziale Arbeit?

Die Detailfragen lauten:

- Welche speziellen Erwartungen haben PflichtklientInnen an die SozialarbeiterInnen?
- Welche speziellen Erwartungen haben PflichtklientInnen an die Beratung/Betreuung/Begleitung durch die Soziale Arbeit?

Nachfolgend wird nun kurz erläutert, mit welcher Bedeutung der Begriff PflichtklientIn bzw. unfreiwillige/r KlientIn in dieser Arbeit verwendet wird. PflichtklientIn bzw. unfreiwillige/r KlientIn zu sein, bedeutet, dass der Dienst der Sozialen Arbeit nicht aus eigenem Antrieb, sondern aufgrund von rechtlichen Vorgaben (gesetzliche Bestimmungen, gerichtlich angeordnete Weisungen) oder informellem sozialen Druck (Angehörige) in Anspruch genommen werden muss (vgl. Gumpinger 2001:16). In dieser Arbeit wird jedoch nur von PflichtklientInnen gesprochen, welche sich aufgrund einer gerichtlich angeordneten Weisung in Kontakt mit SozialarbeiterInnen befinden.

2.3 Vorannahmen

Im Folgenden werden die generierten Vorannahmen bezugnehmend auf die Thematik dieser Forschungsarbeit angeführt und erläutert. Diese entstanden durch die Interviewführung, die grobe Auseinandersetzung mit den Interviews und im Austausch mit der Projektgruppe:

- Erwartungen der KlientInnen kollidieren mit institutionellen Rahmenbedingungen bzw. den gesetzlichen Vorgaben

Es wird vermutet, dass PflichtklientInnen gewisse Erwartungen haben könnten, die von den zuständigen SozialarbeiterInnen aufgrund bestehender institutioneller Rahmenbedingungen bzw. gesetzlicher Vorgaben nicht erfüllt werden können. Somit könnte es den zuständigen SozialarbeiterInnen nicht möglich sein, den Erwartungshaltungen von KlientInnen UND Institution gerecht zu werden, da sich diese grundlegend unterscheiden können. PflichtklientInnen könnten Bedürfnisse und Erwartungen haben, die dem gesetzlichen Handlungsauftrag der Institution wiedersprechen und deshalb nicht umsetzbar sind, worunter wiederum die „KundInnen-Zufriedenheit“ leidet.

- Selbstbestimmung

Es wird angenommen, dass sich unfreiwillige KlientInnen trotz des Zwangskontextes bzw. gerade aufgrund dessen, einen gewissen Grad an Selbstbestimmung wünschen. Um sich weiterhin als wertvolle, mündige Person und als Mitglied der Gesellschaft zu fühlen, wünschen sich diese KlientInnen bei für sie wichtigen Lebensentscheidungen bzw. -veränderungen Mitspracherecht zu erhalten.

- Erfüllung der Erwartungen → Steigerung der Motivation

Weiters besteht die Vorannahme, dass durch die Erfüllung der Erwartungen, sprich durch die Steigerung der „KundInnen-Zufriedenheit" von PflichtklientInnen, die Motivation zur Mitarbeit bzw. Zusammenarbeit gesteigert werden kann. Hier wird angenommen, dass sich bei erfüllten bzw. übertroffenen Erwartungen, KlientInnen respektiert, wertgeschätzt und gehört fühlen und dadurch Motivation zur Veränderung entwickeln. Ebenso könnte dadurch eine positive Haltung/Einstellung in Bezug auf Soziale Arbeit generiert werden.

- Rollenbild des/der SozialarbeiterIn

KlientInnen nehmen SozialarbeiterInnen sehr unterschiedlich wahr. Es wird vermutet, dass SozialarbeiterInnen vor allem im Zwangskontext negative Rollenbilder, wie „die/der GegenspielerIn", „die/der KontrolleurIn" etc. zugeschrieben werden. Um etwaige negative Sichtweisen auf SozialarbeiterInnen verbessern zu können, ist es wichtig, die Anforderungen und Bedürfnisse der KlientInnen besser kennen zu lernen und diese auch zu thematisieren. Bei KlientInnen, die der Sozialen Arbeit kritisch oder gar negativ gegenüberstehen, sollte es Ziel der SozialarbeiterInnen sein, evtl. vorhandene Vorurteile zu besprechen und, wenn nötig, richtig zu stellen bzw. generell die Aufgaben der Sozialen Arbeit zu erläutern und den KlientInnen Raum für eigene Anforderungen zu geben. Dadurch könnte es möglich sein, die negativen Rollenbilder im Laufe der Beratung/Betreuung/Begleitung ins Positive zu wandeln.

2.4 Relevanz und Ziel der Forschung

Das Erforschen der Erwartungen von PflichtklientInnen hat vordergründig eine große Relevanz für die Soziale Arbeit im Zwangskontext. Dadurch, dass die Beschreibungen und Wahrnehmungen der KlientInnen miteinbezogen werden, könnten relevante Schlüsse für die Praxis gezogen werden. Die Ergebnisse könnten sowohl für SozialarbeiterInnen, als auch für PflichtklientInnen von großem Nutzen sein. Zum einen könnten sie dazu beitragen, SozialarbeiterInnen die Arbeit und den Umgang mit unfreiwilligen KlientInnen zu erleichtern, da sie dadurch wissen, was Betroffene von Ihnen erwarten oder sich

wünschen und dann im Rahmen ihrer Möglichkeiten entsprechend handeln/reagieren können. Zum anderen könnten die Ergebnisse Aufschluss darüber geben, wie die „KundInnen-Zufriedenheit“ von PflichtklientInnen optimiert und damit auch deren Motivation zur Mitarbeit gesteigert werden kann.

Ziel dieser Forschung ist es, durch die Analyse der Interviews die Erwartungen der Betroffenen herauszufiltern, um die Soziale Arbeit für PflichtklientInnen noch wirkungsvoller gestalten zu können. Da das Thema dieser Arbeit nur wenig erforscht ist, kann diese Studie als Anstoß gesehen werden, um auf diesem Gebiet weiterführende Forschungsarbeiten vorzunehmen.

3 Forschungsdesign

In diesem Kapitel wird nun näher auf die Erhebungsmethode und den Analyseprozess, anhand welcher das Datenmaterial bearbeitet wurde, eingegangen. Dadurch soll der Forschungsprozess und die Ergebnisfindung nachvollziehbar gemacht werden.

3.1 Methode der Datenerhebung

Der Methodenzugang für diese Forschung war ein qualitativer. Dazu wurden im Vorfeld narrative Interviews mit 33 KlientInnen aus unterschiedlichen Handlungsfeldern geplant, in welchen die Betroffenen über ihre persönlichen Erfahrungen, ihre Wahrnehmungen und Sichtweisen auf die Soziale Arbeit sprechen sollten. Aufgrund der unterschiedlichen KlientInnen, gestaltete es sich für manche InterviewpartnerInnen sehr schwierig, lange frei zu erzählen, weshalb es nicht bei allen möglich war, diese Interviewform planmäßig umzusetzen. Die Interviews wurden daher teilweise und situationsbedingt in leitfadengestützte Interviews umfunktioniert.

Da sich diese Forschung auf die Erwartungen von *PflichtklientInnen* bezieht, wurden zur Beantwortung der Forschungsfrage(n) nur Interview-Transkripte mit Betroffenen in PflichtklientInnenschaft herangezogen. Bei der Auswahl des Datenmaterials wurde darauf geachtet, dass sich die KlientInnen sowohl in verschiedenen Handlungsfeldern, als auch in unterschiedlichen Lebenslagen befinden. So war ein Interviewpartner ein 17-jähriger junger Mann, der seit seinem 10. Lebensjahr in einer Wohngemeinschaft der Kinder- und Jugendhilfe lebt. Das zweite Interview wurde mit einer 23-jährigen Frau geführt, die aktuell selbst Soziale Arbeit studiert und auch keine Klientin mehr ist, die ihre Jugend aber ebenfalls

in einer Wohngemeinschaft der Kinder- und Jugendhilfe verbrachte. Des Weiteren wurde Datenmaterial aus einem Interview mit einem 27-jährigen Klienten des Jugend-Streetwork, der bereits unfreiwilligen Kontakt mit SozialarbeiterInnen der Bewährungshilfe und der Männerberatung hatte, erhoben. Als viertes Interview wurde das eines 29-jährigen Mannes herangezogen, der sich aktuell im Maßnahmenvollzug befindet, aufgrund dessen in einer Wohngemeinschaft für geistig abnorme Rechtsbrecher lebt und davor bereits unfreiwilligen Kontakt zu unterschiedlichen SozialarbeiterInnen in verschiedenen Institutionen hatte.

3.1.1 Narratives Interview

Da es in dieser Forschung um die subjektiven Sichtweisen von KlientInnen geht, eignet sich das narrative Interview besonders gut. Man spricht bei dieser Interviewform auch oft vom erzählenden Interview, da von den Befragten erwartet wird, über eigens erlebte Erfahrungen zu erzählen (vgl. Lamnek 2005:327). Wie detailliert und umfangreich diese Schilderungen sind, bleibt dabei völlig den InterviewpartnerInnen überlassen. Die Möglichkeit des Nachfragens durch den/die InterviewerIn ist jedoch gegeben, um sich der Orientierungsmuster und Interpretationen zu versichern (vgl. ebd.:361).
Lamnek (vgl. ebd.:327-328) gliedert das narrative Interview in fünf Phasen, die im Folgenden kurz erläutert werden:

- *Erklärungsphase:* In dieser Phase werden die InterviewpartnerInnen über die Besonderheiten und Funktionen eines narrativen Interviews informiert, wobei es hier wichtig ist, zu verdeutlichen was mit der Erzählung bzw. Geschichte genau gemeint ist. Ebenso können allgemeine, technische Modalitäten wie Anonymität, Aufzeichnung des Interviews, Transkription etc. thematisiert werden, um dadurch eine offene Atmosphäre zu schaffen.
- *Einleitungsphase:* Die zweite Phase widmet sich der Klärung zwischen InterviewerIn und InterviewpartnerIn, unter welchen Aspekten selbst erlebte Ereignisse erzählt werden sollen. Dies soll als Hilfestellung dienen, um das Gespräch nicht ausufern zu lassen. Eine möglichst offen gestellte und „erzählgenerierende“ Einstiegsfrage soll dem/der InterviewpartnerIn die Möglichkeit geben, Beschreibungen, Begründungen und Argumentationen selbst einzufügen und dadurch zwanglos erzählen zu können.
- *Erzählphase:* Anschließend folgt die Erzählphase, die ebenso Pausen und Schweigen enthalten kann. In dieser Phase begibt sich der/die InterviewerIn in die Rolle des interessierten Zuhörers und versucht es zu vermeiden, nachzufragen oder zu kommentieren. Dem/der InterviewpartnerIn sollte nur gelegentlich durch aufmunternde

verbale Äußerungen oder nonverbale Gesten vermittelt werden, dass der/die ZuhörerIn noch bei der Sache ist.

- *Nachfragephase:* Die Nachfragephase bietet Platz für offen gebliebene Fragen oder die Klärung von Widersprüchlichkeiten in der Erzählung. Beendet wird diese Phase erst, wenn der/die InterviewpartnerIn das möchte.
- *Bilanzierungsphase:* Die letzte Phase zielt auf eine Bilanz der Geschichte, sprich den Sinn des Ganzen ab, wobei dies gemeinsam mit dem/der InterviewpartnerIn erörtert und entwickelt werden soll.

3.1.2 Leitfadengestütztes Interview

Wie zuvor erwähnt, wurden die Interviews auch teilweise in leitfadengestützte Interviews umfunktioniert, da es aufgrund der individuellen KlientInnen nicht immer möglich war das narrative Interview anzuwenden. Hierfür wurden im Vorfeld Fragen formuliert und vorbereitet, die während des Interviews – jedoch nur beim Stillstand des Gesprächs bzw. wenn die KlientInnen nichts mehr zu sagen hatten – zum Einsatz kamen. Die Reihenfolge der vorbereiteten Fragen blieb jedoch offen, damit diese möglichst passend in das Gespräch eingebaut werden konnten.

3.2 Methode der Datenanalyse

Für die qualitative Auswertung des generierten Datenmaterials wurde zum Einen die Themenanalyse nach Froschauer/Lueger (2003) verwendet, da dessen Vorteil darin besteht größere Textmengen systematisch zu bearbeiten (vgl. Froschauer/Lueger 2003:111). Zum Anderen wurde die Feinstrukturanalyse nach Froschauer/Lueger (2003) verwendet, da sich dieses Verfahren besonders gut für die Interpretation beziehungsweise Analyse einzelner Textpassagen eignet. Im Folgenden wird näher auf die Auswertungsmethoden eingegangen.

3.2.1 Themenanalyse nach Froschauer/Lueger (2003)

Um die große Menge an Text zu reduzieren, wurde als Einstieg das Textreduktionsverfahren der Themenanalyse angewandt. Dabei wurden die Kernaussagen der Texte zusammengefasst, um sich über die auftauchende Vielfalt an Themen, deren Darstellungsweise und Zusammenhang einen Überblick zu verschaffen (vgl. Froschauer/Lueger 2003:159). Darüber hinaus wurden die charakteristischen Elemente der

Themendarstellung herausgearbeitet, um so Unterschiede in den Darstellungen der Themen verdeutlichen zu können (vgl. ebd.:159ff).

3.2.2 Feinstrukturanalyse nach Froschauer/Lueger (2003)

Anschließend wurden die durch die Themenanalyse erschlossenen Textpassagen einer Feinstrukturanalyse unterzogen. Diese eignet sich aufgrund des hohen analytischen Potentials und der Fokussierung auf sehr kleine Analyseeinheiten sehr gut, da so die Anwendung von Vorwissen am nachhaltigsten unterbunden wird und dadurch überraschende Kenntnisse für das Verständnis eines sozialen Systems gewonnen werden können (vgl. Froschauer/Lueger 2003:109).

Bei diesem Verfahren werden vorbereitend Textabschnitte im Umfang von 4-8 Zeilen ausgewählt und anschließend in kleinste Sinneinheiten zerlegt. Diese Sinneinheiten werden dann nacheinander auf fünf unterschiedlichen Ebenen interpretiert. Je nach Interpretationsebene ergeben sich für den/die InterpretInnen unterschiedliche Fragen an den Text. Die Ebenen sind wie folgt gegliedert:

- **Paraphrase:** *Was sind die vordergründigen Informationen, die dieser Sinneinheit zugrunde liegen?* In diesem ersten Schritt wird die alltagsweltliche Bedeutung der Sinneinheit wiedergegeben. Verglichen werden kann die Paraphrase mit einer kurzen Inhaltsangabe des Gesagten (vgl. ebd.:115)
- **Intention / Funktion:** *Welche Intentionen verfolgt der/die InterviewpartnerIn; welche Funktionen könnte die Äußerung für sie haben?* Dieser Teil der Analyse verlangt ein Hineinversetzen in die befragte Person. Dadurch sollen bewusst und spekulativ Vermutungen über die Bedeutung des Gesagten aufgestellt werden (vgl. ebd.:115).
- **Latente Momente**: *Welche latenten Momente könnten der Sinneinheit entspringen und welche objektiven Konsequenzen für Handlungs- und Denkweisen resultieren daraus?* Dieser Interpretationsschritt stellt das Kernstück der Analyse dar. Es sollen möglichst viele unterschiedliche Lesearten und Wortbetonungen aufgelistet werden, wobei besonders auf die Bedeutung von vagen Begriffen, spezifischen Wortwendungen, Differenzierungen, etc. geachtet werden soll. Auf dieser Ebene müssen die InterpretInnen nun in die Rolle einer unbeteiligten dritten Person schlüpfen und sich von der Perspektive der/des Befragten loslösen. Dabei ist es hilfreich, sich unterschiedliche Geschichten außerhalb des analysierten Kontextes zu überlegen, die einer Sinneinheit sinnvoll zugrunde liegen könnten (vgl. ebd.:116).

- **Rollenverteilung:** *Welche Rollenverteilung beinhaltet diese Sinneinheit?* In diesem Schritt sollen die Rollenbeziehungen und Zuschreibungen zu bestimmten Personen erfragt werden. Ebenso zu berücksichtigen ist hierbei die InterviewerInnenrolle (vgl. ebd.:117).
- **Anschlussoptionen / Prüfung:** *Welche möglichen Anschlussoptionen könnten sich für die nächste Sinneinheit ergeben?* Auf dieser Ebene werden anschlussfähige Handlungs- bzw. Aussagemöglichkeiten der befragten Person interpretiert, die aus einer Sinneinheit für die nächste resultieren. Um die Interpretationen kritisch überprüfen zu können, müssen Kriterien definiert werden, die in den darauffolgenden Textpassagen für oder gegen eine bestimmte Auslegung sprechen könnten (vgl. ebd.:118).

4 Ergebnisdarstellung

Dieses Kapitel stellt den Hauptteil dieser Arbeit dar. Es werden die Ergebnisse, welche durch das analysierte Datenmaterial gewonnen werden konnten, im Hinblick auf die Forschungsfrage dargestellt. Wie bereits zuvor erwähnt, handelt es sich hierbei um eine Analyse basierend auf Aussagen von vier InterviewpartnerInnen, sprich, um die Wahrnehmungen einzelner, individueller PflichtklientInnen. Es wird daher von einer Generalisierung Abstand genommen. Die Arbeit zielt darauf ab, Wahrnehmungen der Betroffenen näher zu beleuchten, ohne jedoch allgemeine Gültigkeit generieren zu wollen.

Die Analyse des Datenmaterials hat gezeigt, dass PflichtklientInnen bestimmte Erwartungshaltungen an die Soziale Arbeit haben. Diese Erwartungen beziehen sich zum einen auf die SozialarbeiterInnen als Person, zum anderen bestehen diese ebenso in Bezug auf die Beratung/Betreuung/Begleitung. Dies soll nun in der folgenden Darstellung der Ergebnisse näher erläutert werden.

4.1 Erwartungen an die SozialarbeiterInnen

Durch die Analyse des Datenmaterials wurde ersichtlich, dass drei der vier InterviewpartnerInnen gewisse Kompetenzen von SozialarbeiterInnen erwarten. Maja Heiner (vgl. Heiner 2010:52) definiert den Begriff Kompetenz nicht nur als Fähigkeit etwas zu vollbringen, sondern beschreibt auch die Notwendigkeit der Berechtigung und Verpflichtung, es zu tun, da der/die SozialarbeiterIn z.B. innerhalb einer Organisation/Institution eine bestimmte Stellung hat und aufgrund dieser Position für die Erledigung gewisser Aufgaben

zuständig ist. Es soll also zum einen die Berechtigung und Verpflichtung bestehen, innerhalb eines bestimmten Aufgabenbereichs tätig zu sein, zum anderen soll auch die Fähigkeit gegeben sein, komplexe und bedeutende Aufgaben zu bewältigen (vgl. ebd.:52f). Dies spiegelt sich auch in den generierten Erwartungshaltungen der PflichtklientInnen wider. Es hat sich gezeigt, dass NutzerInnen sowohl vorhandene Fach-, als auch Sozialkompetenzen von den SozialarbeiterInnen erwarten, auf welche nun näher eingegangen wird:

4.1.1 Fachkompetenzen

Hier ist interessant zu erwähnen, dass vorhandene Fachkompetenzen ausschließlich von Herrn K., dem Klient des Maßnahmenvollzuges, gewünscht bzw. erwartet wurden. Grund dafür könnte sein, dass dieser in der Vergangenheit bereits mit zahlreichen SozialarbeiterInnen unterschiedlicher Institutionen in Kontakt war und deshalb Vergleiche der einzelnen ProfessionistInnen und deren fachlichen Kompetenzen ziehen kann bzw. aufgrund dessen ein breit gefächertes und vertieftes Fachwissen schätzt oder gar voraussetzt.

- Ausbildung/Qualifikation & fachspezifische Kenntnisse im Handlungsfeld

Als sehr wichtig empfindet Herr K. sowohl eine gute Ausbildung/Qualifikation der SozialarbeiterInnen, als auch vorhandene fachspezifische Kenntnisse im Praxisfeld. Dies betonte er im Interview des Öfteren, was sich auch folgendem Zitat entnehmen lässt, welches sich auf die Frage nach dem/der perfekten SozialarbeiterIn ergab:

> „[…]Daun a guade Ausbildung. Eben ah zu dem Thema Stroffällig und und und Geistig abnorme Rechtsbrecher und so, oiso und psychische Erkrankungen. Oiso des is gaunz wichtig dasma do gnuag was über des jo“ (I1:277-279).

Da sich Soziale Arbeit mit der Alltagsbewältigung, der Lebensführung, -planung und –organisation sowie dem sozialen Netz von Einzelpersonen oder Gruppen befasst und damit einhergehend häufig komplexe und bedeutende Lösungen erarbeitet werden müssen, ist eine gute Ausbildung der SozialarbeiterInnen Voraussetzung, um diese Aufgaben erfüllen zu können. Der wohl wichtigste Meilenstein in der Entwicklung der Sozialen Arbeit in Österreich war 1976. Ab diesem Zeitpunkt wurde die Ausbildung, welche im Postsekundarbereich angesiedelt war und in der Hierarchie über den anderen Schulformen stand, auf Akademien für Sozialarbeit angeboten (vgl. Hofer 2005:16). Trotz der Verlängerung von vier auf sechs Semester im Jahr 1987, blieb die Ausbildung im postsekundären Bildungsbereich angesiedelt, womit wiederum keine akademische Qualifikation erreicht wurde (vgl. ebd.: 16ff). Mit Ende des Studienjahres 2005/06 durften die Akademien für Sozialarbeit laut dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur nicht mehr weitergeführt werden

und wurden von Fachhochschulen abgelöst. Ab dem Jahr 2001/02 wurde an unterschiedlichen Fachhochschulen in Österreich der Studiengang Soziale Arbeit mit dem Abschluss Mag.(FH) eingeführt, wodurch die Ausbildung endlich den lang ersehnten Wunsch nach akademischem Niveau erreicht hat (vgl. ebd.:18). Mit dem Jahr 2007/08 wurde das System auf Bachelor/Master Abschluss umgestellt. Fachhochschulen definieren sich als berufsorientierte Ausbildungsform, das Ziel des Studiums ist also der Einstieg in einen der Ausbildung entsprechenden Beruf (vgl. ebd.:18f). Durch das Absolvieren des Bachelor-Studiengangs Soziale Arbeit an der Fachhochschule, sind AbsolventInnen für die beratende und unterstützende Arbeit mit NutzerInnen von Serviceeinrichtungen und Behörden qualifiziert (vgl. FH St. Pölten, Folder BSO). Ebenso wird in der Ausbildung auf alle Berufsbereiche der Sozialen Arbeit, wie unter anderem Kinder- und Jugendhilfe, Schulsozialarbeit, Streetwork und mobile Jugendarbeit, Justizsozialarbeit und Bewährungshilfe, Behindertenarbeit, Wohnungslosenhilfe, Suchtberatung und –prävention etc. eingegangen, so dass AbsolventInnen bestens für den Einstieg in unterschiedliche Praxisfelder vorbereitet sind. Durch verpflichtende Praktika während des Studiums kann, bzw. soll das theoretisch erlernte Fachwissen praktisch umgesetzt werden und Erfahrungen für das spätere Berufsleben gesammelt werden. Es kann also davon ausgegangen werden, dass Herr K. genau diese Art der Ausbildung erwartet, da er somit sicher sein kann, dass ihm ein qualifiziertes Fachpersonal gegenübersteht und ihm Unterstützung bei verschiedenen Problemen und in jeglichen Situationen und Lebensbereichen anbieten kann. Ebenso wäre mit dieser Ausbildung die Erwartung nach den fachspezifischen Kenntnissen abgedeckt, da das Studium sowohl einen Überblick, als auch vertiefende Einblicke in die verschiedenen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit bietet. Auch wenn die Erwartungen nach einer guten Ausbildung und fachspezifischen Kenntnissen im Praxisfeld nur von Herrn K. angesprochen wurden, könnte angenommen werden, dass viele der PflichtklientInnen ein gut geschultes Fachpersonal wünschen, um dadurch die bestmögliche Unterstützung zu erhalten.

- Unterstützung bei bürokratischen Angelegenheiten

Eine weitere Erwartung, die durch die Analyse des Interviews mit Herrn K. generiert werden konnte, ist die Unterstützung bei bürokratischen Angelegenheiten. So gab dieser positiv zu verstehen, dass er von seinem/r zuständigen SolzialarbeiterIn bei wichtigen Terminen unterstützt wurde und diese/r auch immer sehr darauf bedacht war, dass alles funktioniert (vgl. I1:64-65). Das österreichische politische System und die herrschende Bürokratie sind sehr komplex und können häufig zu Verwirrungen der BürgerInnen führen. An unterschiedlichsten Stellen (Behörden, Ämter, Institutionen, Ministerien, etc.) können

verschiedenste Anträge für unterschiedlichste Belange gestellt werden. Hier den Überblick zu behalten, gestaltet sich oftmals sehr schwierig. Wie sich bei der Analyse zeigte, stellen bürokratische Angelegenheiten auch für Herrn K. eine Herausforderung dar, weshalb er froh über die Unterstützung der SozialarbeiterInnen ist. KlientInnen haben möglicherweise oft Schwierigkeiten mit Behördengängen, dem bürokratischen Ablauf oder dem Zeitmanagement. Dadurch kann angenommen werden, dass sich PflichtklientInnen von SozialarbeiterInnen Unterstützung bei eben solchen Angelegenheiten erwarten. Viele SozialarbeiterInnen helfen ihren KlientInnen bei Terminvereinbarungen, erinnern sie an bevorstehende Termine oder helfen beim Ausfüllen von Formularen und Anträgen. Hierbei könnten bzw. sollen die KlientInnen lernen, wie sie eben dieses künftig alleine bewältigen können. Herr K. konnte diesbezüglich bereits positive Veränderungen feststellen:

> „Jo es hod si wos verändert, i bin jetzt a weng organisierter ois früher. Ahm, i bereit mi auf de Treffen vor, mit de Sozialarbeiter. Waun i zb irgendwöche Sochn zu lesn hob, irgendwöche Behördengänge, daun richt i ma de Unterlagen und oisi zaum. I schreib ma de Termine jetzt öfters auf, des hob i früher nie gmocht und jetzt schreib i de Termine auf wos i hob“ (I1:284-287).

Wie ersichtlich wird, trägt die Unterstützung der SozialarbeiterInnen dazu bei, dass PflichtklientInnen selbstständiger und organisierter werden. Es wird zwar Unterstützung, wie z.B. Vorbereitungshilfe etc. angeboten, Ziel ist es jedoch, dass Betroffene Schritt für Schritt eigenständiger werden und es selbst als wichtig ansehen, Termine einzuhalten.

- Berufserfahrung

Ebenso als sehr wichtig erachtet Herr K. die vorhandene Berufserfahrung der SozialarbeiterInnen.

> „[...]Und i glaub es is a wichtig wos für an Background da Sozialarbeiter hod. Oiso wauna jetzt scho länger in dem Beruf is, kauns sei dasa scho a bessas Büd hod vu dem, wos so de Anforderungen san, de wos de Klienten an de Sozialarbeiter stön jo“ (I1:226-229).

Wie dem Zitat entnommen werden kann, sieht der Pflichtklient es als Vorteil an, wenn SozialarbeiterInnen bereits Berufserfahrung vorweisen können. Vielleicht schätzt ein/e PflichtklientIn eine/n erfahrene/n SozialarbeiterIn kompetenter ein und fühlt sich dadurch besser aufgehoben und betreut. Durch eine langjährige Berufserfahrung der SozialarbeiterInnen können sie den PflichtklientInnen möglicherweise bessere Hilfestellung bieten, da die SozialarbeiterInnen auf ihren Erfahrungsschatz mit anderen, vielleicht ähnlichen Fällen zurückgreifen können. Ebenso könnte ein/e SozialarbeiterIn mit Erfahrung mehr Selbstvertrauen und Sicherheit ausstrahlen, was den PflichtklientInnen dabei helfen könnte den/die für sie zuständige/n ProfessionistIn ernst zu nehmen und auf dessen/deren Unterstützungsversuche einzugehen. Durch die Ausübung des Berufes kann Fachwissen

erweitert bzw. vertieft werden, was sich ebenfalls positiv für die KlientInnen auswirken kann, weil dadurch die SozialarbeiterInnen auf entsprechendes Wissen zurückgreifen können und verschiedenste Unterstützungsmethoden anbieten können.

Auch beim Einstieg in einige Tätigkeitsbereiche der Sozialen Arbeit ist berufspraktische Erfahrung erwünscht bzw. sogar häufig vorausgesetzt. Da die Aufgabenbereiche in manchen Praxisfeldern sehr komplex sind, könnte es für StudienabgängerInnen schwierig sein, sich dort ohne Berufserfahrung zurecht zu finden. Neueinsteiger brauchen möglicherweise mehrere Wochen, um ein komplexes Tätigkeitsfeld zu erfassen. Da die laufenden Fälle aber weiterhin bearbeitet werden müssen, könnte dadurch die Qualität der Beratung/Betreuung/Begleitung vermindert werden.

4.1.2 Sozialkompetenzen

Für die Soziale Arbeit ist neben dem Fachwissen auch die individuelle Persönlichkeit und vor allem die soziale Kompetenz der einzelnen BerufsanwärterInnen essenziell. Es ist wichtig, dass der/die SozialarbeiterIn allen KlientInnen vorurteilsfrei und positiv begegnet, sprich, den Menschen sieht und sich nicht durch soziale Herkunft, Hautfarbe, Kultur oder Lebenseinstellung beeinflussen lässt. SozialarbeiterInnen müssen große Empathie aufbringen, aber auch bei Problemen und Auseinandersetzungen einen neutralen, objektiven Blick behalten können. Soziale Kompetenz spielt also eine enorm wichtige Rolle in der Sozialen Arbeit. Auch bei der Analyse der Interviews wurde ersichtlich, dass PflichtklientInnen gewisse Erwartungen in Bezug auf Sozialkompetenzen der SozialarbeiterInnen haben, wie folgendes Zitat untermauert: „[...]Owa gaunz wichtig is die soziale Komponente, dasa mit Leid guad kau.“ (I1:301-302).

- Verständnis & Interesse

Aus allen vier Interviews ging hervor, dass es den PfichtklientInnen sehr wichtig ist, seitens der SozialarbeiterInnen Verständnis und Interesse für deren Lebenssituation zu erhalten. PflichtklientInnen fühlen sich wahrscheinlich durch SozialarbeiterInnen, die versuchen sich in deren Situation zu versetzen und ihre Handlungen zu verstehen, weniger be- und verurteilt. Der Zwangskontext könnte bei KlientInnen ein Schamgefühl wecken oder durch die wegfallende Selbstwirksamkeit das Gefühl von Wertlosigkeit/Nutzlosigkeit auslösen. SozialarbeiterInnen, die diese Gefühle ernst nehmen, sich dafür interessieren und darauf eingehen, könnten die NutzerInnen zu einer positiveren Haltung zur Sozialen Arbeit bewegen und dadurch möglicherweise die Motivation zur Veränderung bzw.

Zusammenarbeit stärken. Zu Beginn der Beratung/Betreuung/Begleitung könnten die KlientInnen die SozialarbeiterInnen negativ bewerten bzw. diese als „GegenspielerInnen“ abstempeln. Zeigen die SozialarbeiterInnen ehrliches Interesse am Leben und den Problemen der KlientInnen und fühlen sich diese dadurch verstanden, könnte sich die negative Zuschreibung verändern und das Rollenbild der SozialarbeiterInnen von „GegenspielerInnen“ zu „hilfreichen UnterstützerInnen“ wandeln. Dies untermauert auch folgendes Zitat von Herrn F., dem Klient aus der WG der Kinder- und Jugendhilfe: „Ich bin froh in der WG zu sein, mit solchen coolen Betreuern und so netten Sozialarbeitern vom Jugendamt. Die geben einem echt das Gefühl, dass sie sich für einen interessieren“ (I2:104-106). Zu Beginn der Betreuung war Herr F. nicht sehr begeistert von den SozialarbeiterInnen, vor allem auch deshalb, weil er nicht gefragt wurde, ob er in die WG möchte oder nicht. Wie sich jedoch zeigt, hat sich dies im Laufe der Betreuung verändert, da ihm ehrliches Interesse seitens der SozialarbeiterInnen entgegengebracht wurde und er somit das Gefühl hatte, jemanden zu haben, der wirklich an seinen Problemen bzw. seinem Leben interessiert ist.

Im Interview mit Herrn K. bewertet es dieser auch positiv, dass er nicht alleine stehen gelassen wurde (vgl. I1:4). Viele PflichtklientInnen haben wahrscheinlich oft das Gefühl, alleine zu sein und von wenigen verstanden zu werden. Durch die regelmäßige Zusammenarbeit mit den SozialarbeiterInnen können KlientInnen in diesen möglicherweise verlässliche HelferInnen finden, die ihnen das Gefühl von Sicherheit und Wertschätzung geben.

- Respektvoller Umgang

Ebenfalls ging aus der Analyse hervor, dass PflichtklientInnen sich respektvolle Umgangsformen der SozialarbeiterInnen erwarten. Im Interview mit Herrn S., dem Klient der Männerberatung, kam dieser auf einen Sozialarbeiter zu sprechen, welcher ihm gegenüber in Gesprächen immer sehr aufbrausend war:

> „[...]Des woa so, da erste den i ghobt hob, des woa so a grober Typ, der woa glei auf 300, des hod ma ned passt. Den wos i zum Schluss ghobt hob, des woa wirklich a liabs Mama-Burli, der woa ruhig, mit dem host redn kina. Ob i jetzt wos aundas erzöh, do reda sogoa mit und frogt nu. Oiso des hod passt. Owa da erste, boah, den hob i ghosst.“ (I3:368-372).

Hier wird vermutet, dass Herr S. sich aufgrund des Verhaltens des Sozialarbeiters nicht respektiert bzw. ernst genommen gefühlt hat und er sich deshalb nicht auf die Beratung einlassen konnte. Besteht zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen kein respektvoller Umgang, könnte dies dazu führen, dass kein Vertrauensverhältnis und somit auch keine Beziehung aufgebaut werden kann. Dies kann wiederrum die Beratung erschweren bzw.

sogar unmöglich machen, wie es auch bei Herrn S. der Fall war. Auf sein Verlangen hin, fand ein Wechsel des Sozialarbeiters statt, welcher grundlegend dafür verantwortlich war, dass die weitere Beratung erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Aufgrund der Aussage des Klienten kann angenommen werden, dass zwischen dem neuen Sozialarbeiter und dem Klienten ein respektvoller Umgang stattgefunden hat und Herr S. sich deshalb gut aufgehoben und verstanden gefühlt hat. Auch dass dem Pflichtklienten Raum für eigene Themen gegeben wurde und der Sozialarbeiter auf diese eingegangen ist, könnte dazu beigetragen haben, ein Vertrauensverhältnis und dadurch eine arbeitsfähige und vor allem respektvolle Beziehung aufzubauen.

Auch im Interview mit Frau F., der Klientin einer WG der Kinder- und Jugendhilfe, gab diese negativ zu verstehen, dass es in der WG oft nicht nett war, da die MitarbeiterInnen es den KlientInnen nicht leicht gemacht haben und diese oft unmenschlich behandelt wurden (vgl. I4:91-95). Wie aus den Erzählungen der InterviewpartnerInnen ersichtlich wurde, fand in der WG kein respektvoller Umgang seitens der BetreuerInnen statt, wie auch folgendes Zitat untermauert: „[...]sie hat dich auch gerne ins Büro gerufen um dich kurz fertig zu machen und dich dann wieder wegzuschicken.. [...]und wenn sie dich nicht gemocht hat, wie mich zum Beispiel, dann hat man einfach die Arschkarte gezogen. Auch wenn man nichts getan hat[...]“ (I4:282-289). Vor allem bei Kindern und Jugendlichen, welche in einer WG der Kinder- und Jugendhilfe untergebracht wurden, sollte respektvoller Umgang an oberster Stelle stehen. Ein/e PflichklientIn, die aus dem familiären Umfeld in eine WG der Kinder- und Jugendhilfe kommt, könnte sich einen geschützten und freundlichen Lebensraum wünschen, um evtl. auftretendes „Heimweh“ zu lindern. Fühlt sie sich ungerecht behandelt oder sogar benachteiligt, könnte es dazu führen, dass der/die KlientIn keine gute Beziehung zu dem/der SozialarbeiterIn aufbaut, was zur Folge haben könnte, dass die Beratung/Betreuung/Begleitung nicht den gewünschten Erfolg erzielt.

- BeraterIn statt Angestelle/r

Des Weiteren ging aus dem Interview mit Herrn K. hervor, dass dieser die Unterstützung der SozialarbeiterInnen zwar positiv bewertet, diese jedoch in einem angemessenen Ausmaß stattfinden soll: „[...]Ahm es is hoid nur, jo se soin se mehr ois Berater seng und ned ois ois ois Angestellte vu de Klienten, jo, jo. Des war für des Verhältnis gesünder. Oiso ned mit da Hüfe erdrücken, owa auf da aundan Seitn ah ned nur des mochn wos nötig is (I1:296-298). Einerseits erwartet Herr K. Hilfe, die über das Notwendige hinausgeht, andererseits möchte er nicht das Gefühl haben, von der Unterstützung erdrückt zu werden. Es kann also angenommen werden, dass PflichtklientInnen sich von SozialarbeiterInnen erwarten, dass

diese einschätzen können, wann Hilfe benötigt wird und wann Betroffene selbständig Aufgaben erledigen können. PflichtklientInnen könnten durch zu viel Unterstützung vielleicht das Gefühl bekommen, dass der/die SozialarbeiterIn ihm/ihr das nicht selbst zutraut und somit das Selbstwertgefühl der KlientInnen schwächen. Muss der/die KlientIn selbst keine Aufgaben bewältigen, weil der/die SozialarbeiterIn diese übereifrig abnimmt, bleibt dem/der PflichtklientIn kein Platz für Selbstwirksamkeit. Es wurde ersichtlich, dass PflichtklientInnen gerne Freiraum in ihrem Handeln haben, aber ihnen durchaus bewusst ist, dass eine Kontrolle bzw. Überwachung durch SozialarbeiterInnen hilfreich und auch notwendig ist. SozialarbeiterInnen sollten BeraterInnen sein, die KlientInnen im Rahmen der Möglichkeiten selbstständig Aufgaben erledigen lassen, diese aber im Hintergrund beobachten und überwachen, um im Ernstfall eingreifen zu können (vgl. ebd.:257-261).

4.2 Erwartungen an die Beratung/Betreuung/Begleitung

Ebenso konnten durch die Analyse des Datenmaterials Erwartungshaltungen in Bezug auf die Beratung/Betreuung/Begleitung durch die Soziale Arbeit generiert werden, welche nun näher erläutert werden.

4.2.1 Selbstbestimmung

„SozialarbeiterInnen sollen das Recht der Menschen achten und fördern, eigene Wahl und Entscheidungen zu treffen, ungeachtet ihrer Werte und Lebensentscheidung, vorausgesetzt, dass dadurch nicht die Rechte und legitimen Interessen eines anderen gefährdet werden.“ (IFSW 2005:4). Es ist also die Pflicht von SozialarbeiterInnen, das Recht nach Selbstbestimmung der KlientInnen zu wahren und zu fördern. Selbstbestimmung ist ein grundlegendes Menschenrecht, denn jeder Mensch soll nach freiem Willen über sein Leben entscheiden können. Durch die gerichtlich verordnete Weisung zur Beratung/Betreuung/Begleitung durch einen Sozialarbeiter werden PflichtklientInnen in eben dieses Setting gezwungen. Mitspracherecht, ob sie diese Beratung/Betreuung/Begleitung wollen oder nicht, besteht in diesem Fall keines. Vor allem deshalb könnte es für PflichtklientInnen sehr wichtig sein, zumindest innerhalb des Settings, selbständig Entscheidungen treffen zu dürfen.

> „[…] weil äh ich find, wenn du in einer WG bist, wird einfach entschieden, also über deinen Kopf hinweg. Du wirst nicht gefragt. Du sitzt da.. eigentlich voll komisch, weil man braucht dich eigentlich gar nicht in dem Gespräch. Ich glaub du sitzt da, weils rechtlich so sein muss. Und dann reden ein Haufen Erwachsener irgendwas über dich und entscheiden irgendwas über dich, was das beste für dich wär... Und du kannst nicht ja oder nein sagen, weils eh wurscht ist was du sagst“ (I3:413-420).

Die Aussage von Frau A. zeigt, dass es für PflichtklientInnen sehr wichtig ist, dass sie in Entscheidungen, die ihre Person und ihr Leben betreffen, miteinbezogen werden und nicht einfach vor vollendete Tatsachen gestellt werden möchten. Dies ist natürlich nicht immer einfach, vor allem wenn Entscheidungen auf Grund von Gesetzen oder behördlichen Bestimmungen getroffen werden. Trotzdem sollte man die KlientInnen in Gespräche miteinbeziehen, eventuell getroffene Entscheidungen erklären und transparent machen und deren Meinung anhören. Um die Selbstbestimmung der PflichtklientInnen trotz allem zu wahren und zu fördern, spielt Partizipation eine enorm wichtige Rolle. Unfreiwillige KlientInnen sollten miteinbezogen werden und die Möglichkeit haben, die konkreten Ziele mitbestimmen zu können. Im Zwangskontext sind in der Regel nur die Probleme, die zu lösen sind und allenfalls allgemeine Ziele, vorbestimmt (vgl. Edi 2008:10). Ebenso sollten für KlientInnen immer mehr als eine zielführende Vorgehensweise zur Auswahl stehen, sprich, sie sollten zwischen wirksamen Varianten des Problemlösungsverfahrens bzw. zwischen unterschiedlichen Unterstützungsmethoden wählen können (vgl. ebd.:10f). Nur wenn menschliche Bedürfnisse und Menschenrechte als universelle Wertbasis herangezogen werden, kann dadurch die Selbstbestimmung der PflichtklientInnen gefördert werden (vgl. ebd.:10f). Auch im Interview mit Herrn K. kam dieser im positiven Sinn darauf zu sprechen, dass sein zuständiger Sozialarbeiter nie versucht hat, ihm etwas aufzuzwingen (vgl. I1:211-212). Er ist auf die Bedürfnisse des Klienten eingegangen und hat ihm Raum für eigene Entscheidungen gegeben. Dadurch kann vor allem die Selbstwirksamkeit von KlientInnen gefördert und Selbstverantwortungsgefühl entwickelt werden. Selbstbestimmung führt zu Selbstverantwortung, denn nur wenn KlientInnen frei entscheiden können, was sie tun und nicht tun, sind sie auch für die Folgen dieser Entscheidungen verantwortlich.

4.2.2 Ehrlichkeit & Transparenz

Ein weiterer Punkt, welchen sich PflichtklientInnen in der Beratung/Betreuung/Begleitung erwarten, ist Ehrlichkeit und Transparenz seitens der SozialarbeiterInnen, wie auch diese Aussage von Herrn K. belegt, welche auf die Frage nach seinem/r LieblingssozialarbeiterIn zum Ausdruck kam:

> „[…]und sie hod ma ah glei vertrauliche Informationen weidageben. Oiso eh des, das i im Jänner wahrscheinlich bedingt entlassen werde. I glaub ned, das des weidageben soitat, owa sie hod ma des glei gsogt und sowos. Wos i sehr hoch schätz, weil so kaun i mi drauf eistön und so“ (I1:215-218).

Für PflichtklientInnen ist es also von großer Bedeutung, von SozialarbeiterInnen Informationen zu erhalten, die die eigene Person bzw. Situation betreffen. PflichtklientInnen wünschen sich vielleicht deshalb Ehrlichkeit von ihren SozialarbeiterInnen, weil diese das

auch von ihnen verlangen. Hat ein/e KlientIn das Gefühl belogen zu werden oder glaubt diese/r, der/die SozialarbeiterIn verschweigt etwas Relevantes, könnte dies das Vertrauen in die Beratung/Betreuung/Begleitung und somit die Zusammenarbeit negativ beeinträchtigen. Um ein Mitwirken von KlientInnen möglich zu machen, bedarf es Klarheit über Aufträge und Rollen, über divergente Sichtweisen, über Ambivalenzen der Einschätzung, über verschiedene Beteiligte und über unterschiedliche Interessen (vgl. Hartwig/ Merchel 2000:64). Wie sich zeigt, erwarten PflichtklientInnen aber vor allem, Informationen zu erhalten, die ihre eigene Person oder Situation betreffen, um sich dadurch auf mögliche Veränderungen einstellen zu können. Transparenz in der Beratung/Betreuung/Begleitung könnte also deshalb wichtig für PflichtklientInnen sein, um sich nicht durch den/die SozialarbeiterIn hintergangen zu fühlen. Da diese KlientInnen in die Betreuung gezwungen werden, könnte es sein, dass diese mehr negative Vorurteile hinsichtlich der Sozialen Arbeit haben. Merkt ein/e KlientIn aber, dass hier transparent und ehrlich mit ihr/ihm umgegangen wird, kann es helfen eine tragfähige Vertrauensbasis zu schaffen, die eine qualitative Beratung/Betreuung/Begleitung maßgeblich unterstützt.

4.2.3 Menschlichkeit steht über Vorschriften

Frau A. berichtet von einem Abend, an dem sie für einen für sie unverständlichen Grund aus der WG verwiesen wurde und eine Abholung der Polizei verweigerte. Die zuständige Sozialarbeiterin hatte die Anweisung, die Klientin bis zum Eintreffen der Einrichtungsleitung am nächsten Tag, nicht zurück ins Haus zu lassen. Die Sozialarbeiterin leistete der Vorschrift Folge und verweigerte der Klientin den Zugang. Frau A. erzählt, dass sie in dieser kalten Nacht, nur mit einem Pullover gekleidet, vor der Tür der WG warten musste. Sie verstand zwar, dass die Sozialarbeiterin die Vorschriften eigentlich einhalten muss, zweifelte aber an ihrer menschlichen und vertrauenswürdigen Seite (vgl. I4:265-272).

Viele SozialarbeiterInnen stehen im Laufe Ihres Berufslebens oftmals zwischen den Vorschriften und Bestimmungen der Institution und der eigenen ethischen Wahrnehmung. Dadurch können ethische Dilemma-Situationen entstehen, welche zu lösen für SozialarbeiterInnen häufig eine große Herausforderung darstellen, vor allem deshalb, weil es keine ideale Lösung gibt. Wie auch immer sich SozialarbeiterInnen in entsprechenden Situationen verhalten, es wird dabei zumeist ein grundlegendes ethisches Prinzip verletzt. Die Erzählung von Frau A. lässt vermuten, dass sich PflichtklientInnen wünschen, dass SozialarbeiterInnen sich in solchen Fällen für die Menschlichkeit entscheiden. Arbeitet ein/e SozialarbeiterIn nur streng nach Vorschrift, könnte er/sie das Vertrauen der KlientInnen

verlieren und als GegnerIn abgestempelt werden. Des Weiteren zeigt sich im Interview mit Frau A., dass PflichtklientInnen das Gefühl haben könnten, SozialarbeiterInnen würden gerne anders handeln, können aber aufgrund von Vorschriften oder institutionsabhängigen Gepflogenheiten nur bedingt oder gar nicht auf ihr eigenes ethisches Empfinden reagieren (vgl. ebd.:170-185). PflichtklientInnen könnten erwarten, dass sie immer zuerst als Mensch gesehen werden und die Menschenrechte unter allen Umständen gewahrt werden, auch wenn Vorschriften oder Bestimmungen ein anderes Handeln erfordern würden. Für SozialarbeiterInnen ist dieser Balanceakt zwischen Gesetz und Menschlichkeit kein einfacher und erfordert viel Einfühlungsvermögen und Erfahrung.

4.2.4 Individuelle Hilfestellung

Individuelle Probleme brauchen individuelle Hilfestellung bzw. Lösungen. Da PflichtklientInnen in der Beratung/Betreuung/Begleitung mit unterschiedlichsten Problemlagen an SozialarbeiterInnen herantreten können, erwarten sich diese auch, dass individuell auf sie bzw. ihre Probleme eingegangen wird. In Gesprächen werden aufkommende Probleme bzw. Anliegen erörtert, besprochen und in Zusammenarbeit von SozialarbeiterIn und KlientIn versucht, gemeinsam Lösungen zu finden:

> „Ahm jo er frogt mi amoi ob i irgendwöche Anliegen hob, daun gema irgendwöche Punkte durch de wosma letzte Wochen besprochen haum, oda de vor 2 Wochen. Ahm daun orbeitma des Schritt für Schritt durch, finden gemeinsam Lösungen“ (I1:162-164).

Es kann davon ausgegangen werden, dass sich PflichtklientInnen Hilfestellung in den verschiedensten Bereichen wünschen, sei es Hilfe bei der Eingliederung in das Berufsleben oder in finanziellen Belangen (vgl. ebd.:49-51), Unterstützung bei der Lebensorganisation oder praktischen Dingen wie Fahrdiensten durch die SozialarbeiterInnen (vgl. I2:60-62). Generell kann davon ausgegangen werden, dass sich PflichtklientInnen eine auf sie abgestimmte Betreuung wünschen und von den SozialarbeiterInnen erwarten, dass diese bei der Unterstützung auf alle individuellen Bedürfnisse eingehen.

5 Resümee und Ausblick

In diesem abschließenden Kapitel der Bachelorarbeit werden die zentralen Ergebnisse zusammenfassend dargestellt und die daraus resultierenden Schlüsse für die Praxis gezogen. Es wird abermals auf die Forschungsfragen eingegangen und anschließend ein Ausblick auf mögliche weiterführende Forschungen bezüglich dieser Thematik gegeben. Welche Erwartungen haben PflichtklientInnen an die Soziale Arbeit? Diese Forschungsfrage

konnte mittels der Analyse auf zwei verschiedenen Ebenen beantwortet werden. Zum einen konnten Erwartungshaltungen an die SozialarbeiterInnen als Person erschlossen werden, zum anderen wurden diese auch in Bezug auf die Beratung/Betreuung/Begleitung generiert.

- Erwartungen an den/die SozialarbeiterIn

Die Erwartungen an die SozialarbeiterInnen lassen sich in zwei Kategorien gliedern:

1. die Fachkompetenzen der SozialarbeiterInnen

Die fachliche Kompetenz lässt sich auf drei wichtige Punkte zusammenfassen. Punkt eins ist die Ausbildung und fachspezifische Kenntnis der SozialarbeiterInnen. PflichtklientInnen wünschen sich qualifiziertes bzw. gut geschultes Fachpersonal, dass individuell und bestmöglich bei Problemlösung und Zielsetzung helfen kann. Der zweite Punkt betrifft die Unterstützung bei bürokratischen Angelegenheiten. PflichtklientInnen erwarten von Ihren SozialarbeiterInnen Hilfe bei Terminorganisation, Ausfüllen von diversen Formularen, etc. Ziel in diesem Bereich sollte es sein, dass der/die KlientIn selbstständiger und organisierter wird, um diese Aufgaben später eigenständig bewältigen zu können. Den letzten Punkt der fachlichen Kompetenzen, sehen die PflichtklientInnen in der Berufserfahrung der SozialarbeiterInnen. Eine langjährige Berufserfahrung könnte es dem/der SozialarbeiterIn ermöglichen, bessere Hilfestellungen zu bieten, weil dieser dadurch auf vorhandene Erfahrungswerte zurückgreifen kann. Außerdem könnte es sein, dass PflichtklientInnen erfahrene SozialarbeiterInnen als kompetenter einschätzen, ihnen deshalb respektvoller gegenüber stehen und es ihnen dadurch auch leichter fällt, dessen Unterstützungsangebote anzunehmen. Noch wichtiger als die fachlichen Kompetenzen wurden

2. die Sozialkompetenzen der SozialarbeiterInnen

eingeschätzt. Alle vier Interviews zeigen, wie wichtig der soziale Standpunkt bei der Betreuung/Beratung/Begleitung für die KlientInnen ist.

Menschen im Zwangskontext wünschen sich von den SozialarbeiterInnenn Interesse an ihrer Person und Verständnis für Ihr Handeln. Bekommen KlientInnen dies nicht zu spüren, können sie, wenn überhaupt, nur bedingt eine gute Beziehung zu ihren BetreuerInnen aufbauen. Dass aber eben diese Beziehung zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn wesentlicher Bestandteil der Zusammenarbeit ist und für den Erfolg der Beratung mitverantwortlich ist, darf nicht außer Acht gelassen werden. Man könnte annehmen, dass fast alle KlientInnen sich einen respektvollen Umgang mit ihrer Person wünschen und von den SozialarbeiterInnen ernst genommen werden wollen. Hat ein/e KlientIn das Gefühl, nicht respektiert zu werden, wird sie/er dem/der SozialarbeiterIn auch keinen Respekt zukommen

lassen. Um miteinander erfolgreich arbeiten zu können, ist es von großer Bedeutung, sich gegenseitig wertschätzend und respektvoll zu begegnen. Um eine zufriedenstellende Begegnung zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn zu gewährleisten, ist es wichtig, dass man den/die KlientInnenn auf gleicher Augenhöhe begegnet. Der/die SozialarbeiterIn sollte sich weder über noch unter den/die KlientIn stellen. PflichtklientInnen erwarten von der Sozialen Arbeit eine/n BeraterIn und keine/n Angestellte/n. So finden manche eine übereifrige Hilfestellung erdrückend, möchten aber auch nicht, dass der/die SozialarbeiterIn nur das Nötigste macht. Sie erwarten, dass SozialarbeiterInnen selbständig erkennen, wann und wo Hilfe benötigt wird und sich nicht aufdrängen oder den eigenen Handlungsfreiraum einschränken.

- Erwartungen an die Beratung/Betreuung/Begleitung

In der Beratung/Betreuung/Begleitung ist PflichtklientInnen vor allem die Selbstbestimmung sehr wichtig. Sie erwarten von der Sozialen Arbeit, dass keine Entscheidungen über ihren Kopf hinweg getroffen werden. Da diese KlientInnen keinen freiwilligen Kontakt zu den SozialarbeiterInnen haben, ist es wichtig, ihnen zumindest innerhalb dieses Settings Möglichkeiten zu bieten, selbständig Entscheidungen treffen zu können und sie in Gespräche über sie und Ihre Lage einzubeziehen. Wenn der/die KlientIn innerhalb der Beratung/Betreuung/Begleitung die Chance zur (zumindest teilweisen) Selbstbestimmtheit erhält, kann dies die Selbstwirksamkeit, sein Selbstwertgefühl und auch seine Sicht auf die Soziale Arbeit positiv beeinflussen. Als weiteren wichtigen Punkt gaben die Interviewten auch die Ehrlichkeit und Transparenz innerhalb des Settings an. Sie erwarten, alle Informationen von den SozialarbeiterInnen zu erhalten und eine transparente Arbeitsweise dieser. Glauben KlientInnen, deren BetreuerInnen seien unehrlich oder verschweigen ihnen diese für sie wichtige Informationen, geht das Vertrauen der KlientInnen verloren und beeinträchtigt eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Da auch von den KlientInnenn Ehrlichkeit erwartet wird, ist es nur verständlich, dass diese dasselbe von den SozialarbeiterInnen verlangen. PflichtklientInnen im Zwangskontext erwarten von den SozialarbeiterInnen auch eine menschenwürdige Umgangsform, auch wenn mit dieser, manche Vorschriften oder Bestimmungen übergangen werden müssen. Oft stehen sich gesetzliche oder vorgegebene Vorschriften und die eigene ethische Wahrnehmung im Weg. Hier wünschen sich die KlientInnen, dass im Zweifelsfall immer die menschliche Seite gewinnt, auch wenn dadurch gegen eine Vorschrift verstoßen werden muss. SozialarbeiterInnen müssen individuell entscheiden, ob sie nach Anweisung oder Menschlichkeit handeln. Diese Entscheidung ist oft keine leichte und kann nicht in Richtig oder Falsch gegliedert werden. Individuelle Hilfestellung ist ebenfalls eine Anforderung der KlientInnen. Sie wünschen sich auf sie

maßgeschneiderte Lösungswege und erwarten von der Sozialen Arbeit Unterstützung in den verschiedensten Bereichen. Wichtig ist, dass die SozialarbeiterInnen die individuellen Anforderungen erfragen, mit den KlientInnen besprechen und gemeinsam geeignete Hilfestellungen erarbeiten.

Bezugnehmend auf die zuvor aufgestellten Vorannahmen lässt sich feststellen, dass hier einige Überschneidungen mit den Ergebnissen bestehen. Die Annahme, dass gewisse Erwartungen von PflichtklientInnen mit den institutionellen Rahmenbedingungen bzw. den gesetzlichen Vorgaben kollidieren, hat sich teilweise bestätigt. So erwarten sich NutzerInnen, dass im entsprechenden Fall immer Menschlichkeit vor Vorschrift steht. Ebenso wiedergespiegelt wurde, dass PflichtklientInnen sich Mitspracherecht bei für sie wichtigen Lebensentscheidungen erwarten, sprich auch oder vor allem im Zwangskontext einen gewissen Grad an Selbstbestimmung behalten wollen. Auch die Vorannahme, dass das Rollenbild der SozialarbeiterInnen sich während der Beratung/Betreuung/Begleitung vom Negativen ins Positive wandeln kann, konnte in den Erkenntnissen bestätigt werden. Weniger fand sich in den Ergebnissen darüber, wie sich die Erfüllung vorhandener Erwartungen auf die Motivation der PflichtklientInnen auswirkt. Es konnte hier nur festgestellt werden, dass ehrliches Interesse und Verständnis seitens der SozialarbeiterInnen zu einer positiveren Haltung zur Sozialen Arbeit beitragen kann und dadurch möglicherweise die Motivation der KlientInnen gesteigert werden kann.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass PflichtklientInnen vor allem große Erwartungen daran haben, respektvoll und wertschätzend behandelt zu werden, bestmöglich unterstützt zu sein und ihre Menschenrechte, speziell das Recht auf Selbstbestimmung gewahrt zu wissen. Um KlientInnen die bestmögliche Unterstützung bieten zu können, ist es für SozialarbeiterInnen von großer Bedeutung, vorhandene Fach- und Sozialkompetenzen immer wieder zu hinterfragen und weiterzuentwickeln. Die Erwartungen der unfreiwilligen KlientInnen sollten erfragt und im Rahmen der Möglichkeiten unbedingt berücksichtigt werden, um dadurch die „KundInnen-Zufriedenheit“ zu gewährleisten bzw. zu steigern. Den KlientInnen sollte also Gehör geschenkt werden, denn diese wünschen sich, dass auf ihre Bedürfnisse und Erwartungen eingegangen wird. Bis heute beschäftigen sich jedoch nur sehr wenige Forschungen damit, was nun die genauen Bedürfnisse und Erwartungen von KlientInnen unterschiedlichster Praxisfelder sind. Deshalb könnte durch diese Forschung das Interesse geweckt werden, sich näher mit Erwartungen von KlientInnen verschiedenster Bereiche der Sozialen Arbeit zu beschäftigen, um dadurch in diesen einzelnen Bereichen die „KundInnen-Zufriedenheit“ sicherzustellen bzw. zu

steigern. Darüber hinaus wird KlientInnen Sozialer Arbeit Wertschätzung entgegengebracht, da sich bewusst ihrer Wahrnehmung und Sichtweise angenommen wird.

6 Literatur

DSA Ing. Hofer, Norbert (2005): Die Entwicklung der Sozialarbeit in Österreich. Wien

Edi, Martin (2008): Selbstbestimmung, das ist gut! Was genau ist gut daran und was hat Selbstbestimmung mit Sozialer Arbeit zu tun? Referat Jahresfachtagung AvenirSocial. Sektion Zürich.

Fachhochschule St. Pölten GmbH (2016): Folder Soziale Arbeit. St. Pölten.

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

Gumpinger, Marianne (2001): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz. edition pro mente

Heiner, Maja (2010): Kompetent handeln in der sozialen Arbeit. München: Reinhardt Verlag

Homburg, Christian / Rudolph, Bettina (1997): Theoretische Perspektiven zur Kundenzurfriedenheit. In: Simon H., Homburg C. (eds) Kundenzufriedenheit. Wiesbaden: Gabler Verlag

International Federation of Social Workers (2005): Ethik in der Sozialen Arbeit. http://www.sozialarbeit.at/files/ethiccodex_ifsw_1.pdf (abgerufen am 15.08.2017)

Lamnek, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch (4., vollst. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz

Pantuček- Eisenbacher, Peter / Vyslouzil, Monika (2015): 30 Tage Sozialarbeit. Berichte aus der Praxis. St. Pölten: Lit Verlag

Hartwig, Luise/Merchel, Joachim (2000): Parteilichkeit in der Sozialen Arbeit. Münster; New York; München; Berlin: Waxmann

7 Daten

I1: Interview-Transkript von Klient im Maßnahmenvollzug, erstellt von Sarah Weninger

I2: Interview-Transkript von Klient einer WG der Kinder- und Jugendhilfe, erstellt von Kathrin Harreither

I3: Interview-Transkript von Klient der Männerberatung (und Bewährungshilfe), erstellt von Sarah Weninger

I4: Interview-Transkript von Klientin einer WG der Kinder- und Jugendhilfe, erstellt von Sabrina Richter

8 Abkürzungsverzeichnis

vgl.: vergleiche
ebd.: ebendort – das Zitat befindet sich auf der gleichen Seite wie das vorherige Zitat
[...]: Auslassung bei Zitaten
f: folgende Seite
ff: die folgenden Seiten
bzw.: beziehungsweise
etc.: et cetera

9 Eidesstattliche Erklärung

Ich, Sarah Weninger, geboren am 17.11.1990 in Linz, erkläre

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbständig verfasst, keine anderen als die angegeben 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.

Wels, am 04.09.2017