

**Fachliche Standards in der  
Personensorge von  
ehrenamtlichen  
SachwalterInnen  
am Beispiel des NÖ Landesvereins  
für Sachwalterschaft und  
Bewohnervertretung**

**Julia Hintersteiner**

Diplomarbeit  
eingereicht zur Erlangung des Grades  
Magistra(FH) für sozialwissenschaftliche Berufe  
an der Fachhochschule St. Pölten  
im Mai 2007

Erstbegutachterin:  
DSA Mag<sup>a</sup>. Gertraud Pantucek

Zweitbegutachter:  
Mag<sup>a</sup>. Elisabeth Weber-Schigutt

## Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit befasst sich mit der Erarbeitung von fachlichen Standards in der Personensorge von ehrenamtlichen SachwalterInnen beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung und deren Implementierung in den Verein. Dabei wird auf den Unterschied in der Betreuung von allein lebenden KlientInnen und InstitutionsklientInnen eingegangen. Zur Bearbeitung dieses Themas wurden zuerst anhand einer Literaturrecherche fachliche Standards in Form von Good-Practice Beispielen analysiert und danach SachwalterInnen aus dem Bereich Sachwalterschaft dazu befragt, um entsprechende Handlungsempfehlungen ableiten zu können. Ebenfalls untersucht worden ist, mittels Literaturrecherche und SachwalterInneninterviews wie die Implementation dieser Fachstandards in den Verein aussehen kann.

Beim Aufbau der Diplomarbeit gehe ich vom Allgemeinen aus (z.B. Ehrenamtlichkeit) und stelle danach die Rahmenbedingungen für ehrenamtliche SachwalterInnen beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung (z.B. gesetzliche Bestimmungen) dar und nachfolgend gelange ich zur Erhebung der Fachstandards bei ehrenamtlichen SachwalterInnen und deren Implementierung im Verein.

Da ich selbst bereits seit vier Jahre als ehrenamtliche Sachwalterin tätig bin, interessiert mich besonders die Situation von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Ausgehend von der Annahme, dass die Erarbeitung von fachlichen Standards eine Erleichterung für die Arbeit der Ehrenamtlichen bedeutet, lauten meine Forschungsfragen: Wie können fachliche Standards bei ehrenamtlichen SachwalterInnen aussehen? Welche Unterschiede sind in der Betreuung von InstitutionsklientInnen und alleine lebenden KlientInnen zu erkennen? Wie kann eine Implementierung der fachlichen Standards im Verein aussehen?

## **Abstract**

This diploma thesis deals with the development of professional standards for honorary trustees in their dealing with entrusted persons in Lower Austria and the implementation into the non-profit organization. In doing so I focused on the differences in mentoring clients at home and clients in institutions.

First professional standards were analysed in form of good-practice examples on the basis of literature research and then honorary trustees were interviewed to deduce appropriate recommendations. Furthermore, I determined how the implementation of these professional standards might work in the non-profit organization by means of literature research and interviews with experts.

This diploma thesis discusses some general facts, then it continues with the conditions of honorary trustees and the representation of residents in Lower Austria, and finally the professional standards for honorary trustees and their implementation in the non-profit advocacy organization are discussed.

Since I have already been working as an honorary trustee for 4 years, the situation of volunteers is of interest to me. Assuming that the development of professional standards is in actual fact a relief for the work of volunteers, my research questions are:

What professional standards might be meaningful for volunteers? What are the differences in supporting clients in institutions and clients who live alone? How can professional standards be implemented in this non-profit advocacy organization?

# Inhalt

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>7</b>
1.1. Hintergrund der Untersuchung .....	7
1.2. Darstellung der Herangehensweise.....	7
1.3. Forschungsfragen.....	8
1.4. Untersuchungsdesign .....	8
<b>2. DAS EHRENAMT .....</b>	<b>12</b>
2.1. Begriffsbestimmung.....	12
2.1.1. Definition Ehrenamt .....	12
2.1.2. Besonderheiten des Ehrenamts.....	12
a) Freiwilligkeit .....	12
b) Unentgeltlichkeit.....	13
2.2. Überlegungen zur Beschäftigung von Ehrenamtlichen.....	14
2.2.1. Nutzen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen für die Organisation .....	14
2.2.2. Kosten ehrenamtlicher Tätigkeit.....	15
2.3. Motive für ehrenamtliche Tätigkeit.....	16
2.4. Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen .....	17
2.5. Ehrenamtlichkeit im NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung .....	19
<b>3. RAHMENBEDINGUNGEN EHRENAMTLICHER SACHWALTERINNEN.....</b>	<b>22</b>
3.1. Gesetzliche Grundlagen .....	22
3.1.1. Voraussetzungen für die Einrichtung einer Sachwalterschaft .....	22

3.1.2. Der/die SachwalterIn und seine/ihre Aufgaben .....	23
3.1.3. Wesentliche gesetzliche Änderung .....	24
3.2. Institutionelle Rahmenbedingungen .....	25
3.2.1. Formale Anforderungen an ehrenamtliche SachwalterInnen .....	25
3.2.2. Nominierung ehrenamtlicher SachwalterInnen .....	25
3.2.3. Aufgaben .....	26
3.2.4. Aus- und Fortbildung.....	27
<b>4. FACHLICHE STANDARDS IN DER SOZIALARBEIT .....</b>	<b>28</b>
4.1. Zur Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit .....	28
4.2. Dimensionen qualitätvoller Sozialarbeit .....	29
4.3. Was sind (fachliche) Standards? .....	31
4.4. Bedeutung fachlicher Standards.....	33
<b>5. FACHLICHE STANDARDS VON EHRENAMTLICHEN SACHWALTERINNEN.....</b>	<b>36</b>
5.1. Fachliche Qualitätskriterien nach Maja Heiner .....	36
5.1.1. Festlegung der Qualitätsmerkmale .....	37
5.1.2. Die 12 Qualitätsmerkmale.....	38
5.2. Beschreibung der Fachstandards.....	39
5.2.1. Transparenz.....	39
5.2.2. Partizipation .....	41
5.2.3. Abgestimmtheit .....	44
5.2.4. Zugänglichkeit.....	46
5.2.5. Zügigkeit .....	48
5.2.6. Informiertheit .....	50
5.2.7. Vertraulichkeit .....	52
5.2.8. Individualisierung .....	55

5.2.9. Normalität .....	57
5.2.10. Verständigungsorientierung .....	59
5.2.11. Achtung und Freundlichkeit.....	62
<b>6. PERSONENSORGE IM VERGLEICH ZU ALLEIN LEBENDEN KLIENTINNEN UND INSTITUTIONSKLIENTINNEN .....</b>	<b>65</b>
6.1. Unterscheidungsmerkmale .....	65
<b>7. IMPLEMENTIERUNG DER FACHSTANDARDS .....</b>	<b>69</b>
7.1. Die lernende Organisation als Ausgangspunkt für eine erfolgreiche Implementierung.....	69
7.2. Konflikte und Spannungspotenziale .....	70
7.3. Voraussetzungen zur Implementierung .....	70
7.4. Implementierung der Fachstandards für ehrenamtliche SachwalterInnen .	72
7.4.1. Vorgehensweise bei der Implementation .....	72
7.4.2. Möglichkeiten der Implementation .....	72
<b>8. SCHLUSSFOLGERUNG .....</b>	<b>75</b>
<b>9. LITERATUR .....</b>	<b>79</b>
<b>10. ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....</b>	<b>85</b>
<b>11. ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>86</b>
<b>EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG.....</b>	<b>88</b>

# **1. Einleitung**

## **1.1. Hintergrund der Untersuchung**

Mein Interesse an dem Thema entstand aus meiner eigenen, seit vier Jahren währenden, ehrenamtlichen Tätigkeit für den NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung. Während dieser Zeit habe ich mich häufig mit der Frage von Fachstandards für ehrenamtlich Tätige auseinandergesetzt. Ein anderer Aspekt dafür, sich eingehend mit dieser Thematik auseinanderzusetzen, war ein Gespräch mit einer Fachaufsicht des Vereins. Im Verein gab es bereits zahlreiche Erhebungen zur Professionalisierung der Arbeit bei hauptamtlichen SachwalterInnen, aber es fehlt eine Untersuchung die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen betreffend, vor allem für den Bereich der so genannten Personensorge. Deshalb wird in dieser Arbeit genauer und gezielter – am Beispiel von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen des NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung – diese Thematik abgefragt und dokumentiert.

## **1.2. Darstellung der Herangehensweise**

Zur Bearbeitung dieses Themenbereiches werden einerseits die Rahmenbedingungen des Instruments Sachwalterschaft und der ehrenamtlichen Arbeit – anhand einer Literaturrecherche recherchiert – andererseits werden durch die Befragung von ehrenamtlichen SachwalterInnen des NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung, fachliche Standards erhoben, die für die Arbeit als ehrenamtlich Beschäftigte(r) wichtig sind. Da es den Umfang der Diplomarbeit übersteigen würde, neue Fachstandards zu entwickeln, habe ich auf bereits definierte Standards nach Maja Heiner (Heiner 1996) zurückgegriffen. Dadurch versuche ich den Themenkomplex einzuschränken und gleichzeitig ergibt sich damit die Möglichkeit, Ehrenamtliche hinsichtlich der individuellen Umsetzung der Standards in der Praxis zu befragen und diese mit Best-Practise Beispielen zu vergleichen. Daraus versuche ich adäquate Handlungsempfehlungen abzuleiten. Ein weiterer Aspekt betrifft die Erhebung der Unterschiede in der Personensorge von allein lebenden KlientInnen und InstitutionsklientInnen, der

ebenfalls mittels der SachwalterInnenbefragung erforscht wird. Durch Literaturrecherche und Befragung der ehrenamtlichen SachwalterInnen wird zudem die Möglichkeit erwogen, wie es um die Implementation fachlicher Standards im Verein steht.

### **1.3. Forschungsfragen**

Bei dieser Diplomarbeit handelt es sich um qualitative Forschung, verwendet werden daher hypothesengenerierende Fragen, die wie folgt lauten:

- Wie können fachliche Standards von ehrenamtlichen SachwalterInnen aussehen und in der praktische Arbeit umgesetzt werden?
- Welche Unterschiede zwischen InstitutionsklientInnen und alleine lebenden KlientInnen sind zu erkennen?
- Wie kann eine Implementierung der fachlichen Standards aussehen?

### **1.4. Untersuchungsdesign**

Ziel der Untersuchung ist es, herauszufinden, wie ehrenamtliche SachwalterInnen fachliche Standards in ihrer Tätigkeit handhabenden. Dazu wurden neun ehrenamtliche SachwalterInnen vom NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung interviewt. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte nach folgenden Kriterien:

1. wurden Ehrenamtliche aus drei Geschäftsstellen (Amstetten, St. Pölten, Ybbs) interviewt, wobei – aufgrund der Forschungsfrage
2. solche InterviewpartnerInnen herangezogen wurden, die sowohl allein lebende KlientInnen betreuen als auch solche, die in Institutionen leben.
3. wurden verschiedengeschlechtliche Personen interviewt. Damit soll die Vergleichbarkeit unter den Geschlechtern gewährleistet werden.

Das Alter der befragten SachwalterInnen liegt zwischen 30 und 65 Jahren. Von den interviewten Personen sind sechs weiblich und drei Personen männlich. Um den Wunsch nach Anonymität zu gewährleisten, wird mit Absicht der Hinweis unterlassen, welche Personen weiblich und welche männlich sind.

Die folgende Tabelle zeigt, in welchen Berufssparten die neun interviewten ehrenamtlichen SachwalterInnen tätig sind, wie lange sie beim Verein beschäftigt sind und wie viele KlientInnen sie zurzeit betreuen.

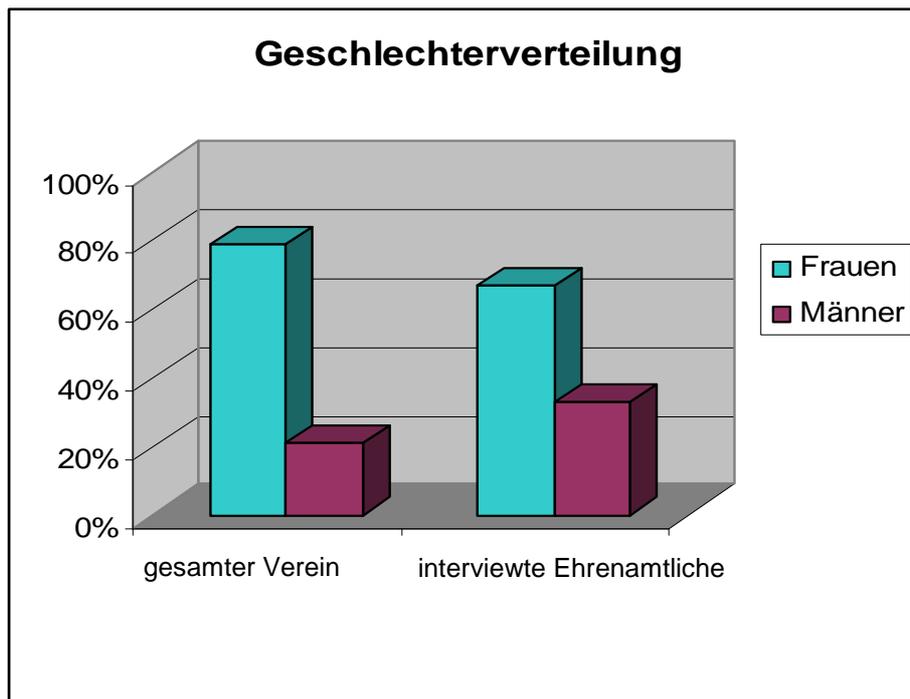
<b>Berufssparte</b>	<b>Ehrenamtlich beim Verein seit</b>	<b>derzeit betreute KlientInnen</b>
Sozialbereich	8 Jahre	3 KlientInnen
Selbstständig im Sozialbereich	1 Jahr	3 KlientInnen
Theologie	4 Jahre	5 KlientInnen
öffentlicher Dienst (zuvor Sozialbereich)	12 Jahre	5 KlientInnen
Sozialbereich	7 Jahre	3 KlientInnen
Sozialbereich	21 Jahre	5 KlientInnen
öffentlicher Dienst	7 Jahre	6 KlientInnen
Sozialbereich	4 Jahre	2 KlientInnen
Ruhestand (zuvor Sozialbereich)	10 Jahre	5 KlientInnen

**Abb. 1:** Berufssparten und bisherige Verweildauer ehrenamtlicher SachwalterInnen und Anzahl der betreuten KlientInnen, Quelle: Interviews

Laut Tabelle sind bzw. waren sechs der neun Befragten im Sozialbereich tätig. Zudem sind alle befragten ehrenamtlichen SachwalterInnen auch außerhalb ihrer SachwalterInnentätigkeit sozial engagiert

Die Durchschnittszahl von den InterviewpartnerInnen betreuten KlientInnen beträgt 4,1 KlientInnen pro Ehrenamtliche(n). Von den InterviewpartnerInnen waren sechs Frauen (67 %) und drei Männer (33 %). Die Geschlechterverteilung ehrenamtlicher SachwalterInnen im gesamten Verein liegt bei 79 % Frauen und 21 % Männern, was sich aus der nachfolgenden Grafik erkennen lässt.

Die SachwalterInnen werden im laufenden Text als SachwalterIn A – I bezeichnet.



**Abb. 2:** Geschlechterverteilung im gesamten Verein bzw. zwischen den InterviewpartnerInnen, Quelle: Interviews und Steurer 2006:3

Die Daten wurden mittels leitfadengestützter, offener SachwalterInneninterviews (zur Charakterisierung von Interviewtypen vgl. Flick 1995:94ff) erhoben. Damit soll größtmögliche Vergleichbarkeit erlangt werden. Im Interviewleitfaden sind konkrete, offen formulierte Fragen zusammengefasst, die sich thematisch in den einzelnen Kapiteln wieder finden.

Der Leitfaden enthielt Fragen nach

- der Motivation ehrenamtliche(r) SachwalterInnen
- den Arbeitsbedingungen im Verein
- der Umsetzung fachlicher Standards in der praktischen Arbeit mit KlientInnen, wobei der Schwerpunkt auf der Personensorge liegt
- den Unterschieden in der Personensorge von allein lebenden bzw. in Institutionen lebende KlientInnen
- den Möglichkeiten der Implementierung der Fachstandards in der Organisation

Die SachwalterInnen wurden ersucht zu diesen Fragen Stellung zu nehmen, Erfahrungen und Wahrnehmungen darzulegen. Auch wurden sie gebeten,

weitere Fragen zuzulassen, wenn diese notwendig waren. Die Fragen wurden von den InterviewpartnerInnen mit Interesse beantwortet. Wegen der geringen Zahl der Interviews kann kein Anspruch auf Repräsentativität erhoben werden. Einziges Ziel dieser Interviews ist es, aufzuzeigen wie ehrenamtliche MitarbeiterInnen Fachstandards in der Personensorge handhaben. Die Auswertung der Interviews erfolgt mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (Mayring 2003).

Die Absicht der Diplomarbeit ist es, vom Allgemeinen ausgehend (z.B. Ehrenamtlichkeit) erstens die Rahmenbedingungen für ehrenamtliche SachwalterInnen beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung (z.B. gesetzliche Bestimmungen) zu reflektieren und dann in weiterer Folge Fachstandards ehrenamtlicher SachwalterInnen und deren Implementierung im Verein zu erheben.

## **2. Das Ehrenamt**

### **2.1. Begriffsbestimmung**

#### **2.1.1. Definition Ehrenamt**

In der Literatur werden für den Terminus Ehrenamt häufig synonym Begriffe wie „Freiwilligenarbeit“ und „unbezahlte Arbeit“ herangezogen.

Es unterscheiden sich zwei Formen des Ehrenamts, das Politische und das Soziale. Diese Unterscheidung findet sich beispielsweise bei Backes. Das soziale Ehrenamt umfasst alle Bereiche, die auch von der professionellen Sozialarbeit bearbeitet werden. Soziales Ehrenamt bezieht sich auf die Erbringung unmittelbarer Hilfeleistungen im zwischenmenschlichen Bereich. Das politische Ehrenamt hingegen, beteiligt sich an Planungs- und Organisationsentscheidungen in Gremien oder Vorständen. Das politische Ehrenamt kann zudem mit höherer Anerkennung in der Gesellschaft rechnen als das Soziale (vgl. Backes 1987:119f).

Auch Badelt (2002:576) unterscheidet zwei Formen des Ehrenamtes. Er benennt sie leitendes (= politisches) bzw. ausführendes (= soziales) Ehrenamt.

Im NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung sind beide Formen des Ehrenamts vertreten. Das politische Ehrenamt ist durch den ehrenamtlich tätigen Vorstand vertreten. Die ehrenamtlichen SachwalterInnen sind dem sozialen Ehrenamt zuzurechnen.

#### **2.1.2. Besonderheiten des Ehrenamts**

Ehrenamtliche Tätigkeit unterscheidet sich von der Hauptamtlicher vor allem durch Freiwilligkeit und Unentgeltlichkeit.

##### *a) Freiwilligkeit*

Freiwilligkeit bedeutet, dass sich die Person bewusst dazu entscheidet, in einer bestimmten Organisation tätig zu sein und Zeit investieren will. Auch steht die Möglichkeit offen die Tätigkeit jederzeit wieder zu beenden. Hat der/die

Ehrenamtliche sich entschlossen, die Betreuung von KlientInnen zu übernehmen, so geht er/sie damit eine moralische Verpflichtung ein. Er/sie garantiert damit eine gewisse Nachhaltigkeit der Tätigkeit, denn ein allzu schneller Wechsel kann zu Schäden für die KlientInnen führen.

Freiwilligkeit bedeutet also nicht, dass der/die ehrenamtlich Tätige die Abmachung mit der Organisation nicht zuverlässig und regelmäßig erfüllen muss (vgl. Brack 1986:53). Müller/Rauschenbach/Otto heben Freiwilligkeit als ein entscheidendes Kriterium des ehrenamtlichen Tätigwerdens hervor. Freiwilligkeit aber, so ihre Meinung, ist an materielle Absicherung und freie Zeitressourcen geknüpft. (vgl. Harrauer 1996:19, zit. n.: Rauschenbach/Müller/Otto 1988:236).

Von manchen Autoren wird dies Kriterium der Freiwilligkeit zur Bestimmung des Ehrenamts explizit abgelehnt. So schreibt Badelt (2002:573), dass auch bezahlte Arbeit keine Zwangsarbeit sei und daher auch als Freiwilligenarbeit bezeichnet werden müsste.

#### *b) Unentgeltlichkeit*

In der Literatur wird zur Bestimmung ehrenamtlicher Arbeit durchwegs das Kriterium der Unentgeltlichkeit herangezogen.

Stellvertretend für andere sei an dieser Stelle die Definition von Badelt (2002:573) angeführt: *„Unter ehrenamtlicher Arbeit wird in der Folge eine Arbeitsleistung verstanden, der kein monetärer Gegenfluß gegenübersteht, die also nicht mit Geld bezahlt wird“*. Das Kriterium der Unentgeltlichkeit ist aber nicht so klar abgrenzbar wie das der Freiwilligkeit. Es stellt sich die Frage, ob es eine Tätigkeit unentgeltlich genannt werden kann, wenn Auslagen und Kosten ersetzt werden. Eine genaue Bestimmung wäre, dass ehrenamtliche Tätigkeit auf dem freien Markt einen höheren Preis erzielen könnte (vgl. Hirtenlehner 2001:19, zit. n.: Brunner-Kranzmayr 1996:92). Nach Ansicht Bracks (1986:54) beziehen deshalb Tätigkeiten, die freiwillig und ohne Erwerbszweck ausgeübt werden, das Merkmal der Unentgeltlichkeit mit ein, da es für die erzielte Leistung keine monetäre Gegenleistung (Lohn) gibt.

Im Wesentlichen unterscheidet sich somit die ehrenamtliche Arbeit von der beruflichen Arbeit dadurch, dass der/die ehrenamtliche Tätige seine/ihre Zeit verschenkt (vgl. Backes 1987:117).

## **2.2. Überlegungen zur Beschäftigung von Ehrenamtlichen**

### **2.2.1. Nutzen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen für die Organisation**

Hirtenlehner (2001:83) nennt als wesentliche Punkte, die ehrenamtliche MitarbeiterInnen in eine Organisation einbringen: geringe soziale Distanz, hohe Flexibilität, viel an Engagement, gute Erreichbarkeit und ein beachtenswerter Beitrag zur Öffentlichkeitswirksamkeit der Organisation. Außerdem wird durch ehrenamtliche Tätigkeit in sozialen Organisationen das Leistungsangebot erweitert (vgl. Harrauer 1996:20, zit. n.: Wehling 1993:37):

Hauptberufliche MitarbeiterInnen haben oft eine Vielzahl von KlientInnen zu betreuen, Ehrenamtliche hingegen kümmern sich nur um ein paar KlientInnen, denen sie ihre volle Aufmerksamkeit schenken können.

Auch Otto-Schindler (1996:50ff) betont diesen Sachverhalt und spricht weiters davon, dass ehrenamtlich Tätige ihr Handeln im Betreuungsbereich aus ihrer Lebenserfahrung und Alltagskompetenz und nicht aus erlernten Theorien ableiten. Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen stellen ein Korrektiv gegen professionelle Blickverengung dar und ermöglichen ein einfließen alternativer Perspektiven. Schindler (vgl. Hirtenlehner 2001:87, zit. n. Schindler 1984:40) meint, dass ehrenamtliche MitarbeiterInnen auch helfen würden, der Gefahr einer Bürokratisierung und Erstarrung der Institution vorzubeugen.

Ein anderer Aspekt ist, dass Ehrenamtliche sowohl direkte als auch indirekte Öffentlichkeitsarbeit leisten. Direkt, indem sie einen vertieften Blick in die sozialen Notlagen der KlientInnen bekommen. Indirekt, indem sie die Probleme der KlientInnen in ihr eigenes soziales Umfeld tragen, mit Freunden und Bekannten darüber sprechen und dazu beitragen, Vorurteile abzubauen und die Mitmenschen auf die vorhanden sozialen Probleme aufmerksam machen (vgl. Hinterlehner 2001:86f).

Werden ehrenamtliche MitarbeiterInnen zur Erfüllung der Organisationsziele in sozialen Einrichtungen herangezogen, so erhalten sie für ihre Tätigkeit keine materielle Vergütung in Form eines Lohnes. Indem die Arbeitszeit der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen gratis zur Verfügung gestellt wird, erzielt die Institution einen Nutzen in Form von Kosteneinsparungen (vgl. Hinterlehner

2001:86). Otto-Schindler (1996:166) spricht in diesem Zusammenhang davon, dass Ehrenamtliche trotz fehlender Entschädigung ihre Arbeit ernst nehmen und gewissenhaft ausführen und einen großen Gewinn für die Institution darstellen. Wichtig ist, dass Ehrenamtlichkeit nicht unbedingt zur Verminderung der Kosten eingesetzt werden muss, sondern vielmehr zur Ergänzung professioneller sozialer Arbeit und Entlastung der Hauptamtlichen dienen soll (vgl. Notz 1989:125).

Im NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung betreuen ehrenamtliche SachwalterInnen fast die Hälfte aller Fälle. Sie erbringen den oben genannten Nutzen beispielhaft. Die Fälle sind speziell auf ehrenamtlichen MitarbeiterInnen abgestimmt, d.h. alle sozialrechtlichen Ansprüche sind abgeklärt. Ehrenamtliche dürfen nicht mehr als fünf Fälle übernehmen und können somit zeitintensivere Personen betreuen und ihnen ihre volle Aufmerksamkeit schenken.

### **2.2.2. Kosten ehrenamtlicher Tätigkeit**

Ehrenamtliche Tätigkeiten kosten allerdings auch, und zwar auch dann, wenn die Ausübung der ehrenamtlichen Hilfe ohne Aufwandsentschädigung erfolgt. Schon die Betreuung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen durch Hauptamtlichen verursacht Personalkosten. Sachkosten entstehen z.B. durch die Ausstattung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Die Kosten vermehren sich beträchtlich, wenn die Institution den ehrenamtlich Tätigen Kostenersatz in Form von Aufwandsentschädigungen gewährt.

Wehling stellt fest, dass ehrenamtliche Mitarbeit Kosten für Aus- und Weiterbildung, Ausstattung mit Arbeitsmaterialien und Betreuung durch hauptamtliche Arbeitskräfte verursacht. Daher ist es notwendig, stets abzuwägen, ob die Kosten – Nutzenrelation stimmt (vgl. Harrauer 1996:21, zit. n.: Wehling 1993:37). Wenn Arbeiten aus Kostengründen von Ehrenamtlichen verrichtet werden, die von ihren Inhalten oder vom erforderlichen Zeitaufwand her professionelle Sozialarbeit erfordern, kann sich dies negativ auf die Leistungsqualität der Dienstleistung auswirken und zusätzliche Kosten für die Organisation verursachen (vgl. Badelt 2002:589f).

Ehrenamtliche SachwalterInnen beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung werden regelmäßig von den hauptamtlichen MitarbeiterInnen betreut. Die Betreuung reicht von der persönlichen Betreuung jedes Einzelnen hin bis zu Teamsitzungen, die alle sechs bis acht Wochen stattfinden. Der Verein gewährt seinen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen eine Aufwandsentschädigung. Weitere Kosten entstehen für regelmäßig stattfindende Fortbildungsveranstaltungen, wobei die vom Verein getragen werden. Das aber sind notwendige Kosten.

Sollen ehrenamtliche MitarbeiterInnen eine Unterstützung für eine soziale Organisation sein, dann muss in ihre Aus- und Weiterbildung investiert werden. Außerdem ist die regelmäßige Betreuung durch Hauptamtliche unabdingbar. Je mehr eine Organisation in die Betreuung und Weiterbildung von Ehrenamtlichen investiert, desto kostenintensiver wird es, desto besser wird aber die Qualität ihrer Arbeit.

### **2.3. Motive für ehrenamtliche Tätigkeit**

Bei der Rekrutierung von freiwilligen HelferInnen ist entscheidend, dass die Beweggründe des/der potentiellen Ehrenamtlichen erkannt werden. Otto-Schindler (1996:26) skizziert Motivbündel des sozialen Engagements: sie sind ein Gemisch aus Kontakt-, Selbstentfaltungs-, Betroffenen- sowie religiösen, sozialkritischen und kompensatorischen Motiven.

Badelt unterscheidet drei Typen von Ehrenamtlichkeit<sup>1</sup>:

1. *Altruismus* liegt dann vor, wenn die freiwillige Arbeit den Nutzen einer dritten Person erhöht. Ehrenamtliche mit altruistischen Motiven engagieren sich der „guten Sache“ wegen (vgl. Badelt 2002:585).
2. Der Begriff *Eigenwertorientierung* umfasst all jene Teile, bei denen die Arbeit des/der Ehrenamtlichen – abgesehen vom Ergebnis – nutzen stiftet. Darunter ist der Prozess der Arbeit zu verstehen. Beispiele dafür sind

---

<sup>1</sup> In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass es in der Realität oft zu einer Mischung von mehreren Beweggründen kommt und eine klare Grenze zwischen den Motiven ist nicht immer exakt zu ziehen (vgl. Badelt 2002:585).

soziale Integration, persönliche Zufriedenheit mit der Arbeit, Erfüllung ethischer Normen oder Erwerb von sozialem Status (vgl. Badelt 2002:586).

3. *Tauschverhalten* meint, dass der/die Ehrenamtliche für seine/ihre Arbeit eine bestimmte Art der Gegenleistung (muss kein Geld sein) erhält. Das können Informationen, Einfluss, Mitwirkungs- und Mitentscheidungsmöglichkeiten in der Organisation sein, aber auch der Erwerb beruflicher Qualifikationen (vgl. Badelt 2002:587).

Burkart/Wörsdorfer/Bierhoff gehen davon aus, dass nicht alleine altruistische Motive ausschlaggebend sind für ehrenamtliche Tätigkeit. Es werden auch „selbstbezogene Bedürfnisse“ befriedigt. Wenn dies berücksichtigt wird, kann angenommen werden, dass die Rekrutierung erfolgreich verläuft (vgl. Harrauer 1996:25, zit. n.: Burkart/Wörsdorfer/Bierhoff 1994:11). Es müssen dem/der potenziellen MitarbeiterIn Perspektiven aufgezeigt werden, die seinen/ihren Motiven entgegenkommen (vgl. Badelt 2002:588).

Die Schwierigkeit besteht darin, dass die Motive bei jedem Menschen unterschiedlich sind und keine einheitliche Antwort dafür gefunden werden kann. In persönlichen Gesprächen ist darauf zu achten, die Motive der potentiellen HelferInnen herauszufinden. Durch das Erfahren der Erwartungen des/der Ehrenamtlichen kann abklärt werden inwieweit diese erfüllt werden können. Mitzuteilen ist dem/der AnwärterIn, wenn Erwartungen, die er/sie in die Tätigkeit setzt, nicht erfüllt werden können.

## **2.4. Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen**

In den meisten sozialen Institutionen arbeiten ehrenamtliche und hauptamtliche HelferInnen zusammen, wobei das zahlenmäßige Verhältnis sehr unterschiedlich sein kann.

Ehrenamtliche Arbeit wird oft als kostengünstige Alternative zur professionellen Sozialarbeit betrachtet und dadurch ergeben sich Spannungen, Neid, Konkurrenz und unterschwellige Aggressionen (vgl. Notz 1989:173). Probleme bei der Zusammenarbeit ergeben sich aus undurchsichtigen Organisationsstrukturen, unzureichenden Arbeitsvereinbarungen, mangelhaften technischen und personellen Hilfen, sowie zu hohen Erwartungen an die

ehrenamtlichen MitarbeiterInnen. Es ist daher ein Verhältnis anzustreben, wo beide Gruppen ihre Eigenheiten, Stärken und Rechten realisieren können und sich ergänzen (vgl. Otto-Schindler 1996:58f).

Badelt (2002:591) schlägt zwei Kriterien vor, die als Basis eines Kooperationsmodells verstanden werden können:

- eine *klare Aufgabenteilung*, die sich jedenfalls von den Arbeitshinhalten ableitet
- weitgehende *Transparenz der Arbeitsbedingungen* und *Zielvorgaben*, damit die unterschiedlichen Erwartungshaltungen formuliert und diskutiert werden können

Diese beiden Kriterien ergeben ein grobes Bild von den wechselseitigen Bedürfnissen aneinander, deren Durchführung für beide Gruppen anzustreben ist (vgl. Badelt 2002:591). Badelt (2002:591f) formuliert auch, dass bezahlte Arbeitskräfte eine wichtige Rolle in der fachlichen Betreuung von ehrenamtlich Tätigen spielen können, dies kann sich auf eine gelegentliche Beratung beschränken, aber auch den Charakter einer regelrechten Weiterbildung einnehmen. Des Weiteren können hauptamtliche MitarbeiterInnen auch als SupervisorInnen für ehrenamtliche KollegInnen tätig werden.

Beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung sind hauptamtliche MitarbeiterInnen mit der Koordination und Organisation der Ehrenamtlichen beauftragt. Die Zufriedenheit mit dieser Betreuung ist hoch. Sieben der befragten Personen sind mit dem/der hauptamtlichen TeamleiterIn sehr zufrieden. Lediglich zwei InterviewpartnerInnen sprechen von Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit ihrem/ihrer derzeitigen TeamleiterIn. Diese Unstimmigkeiten sind hauptsächlich auf die unterschiedlichen Auffassungen zurückzuführen, was die Teamführung und den Umgang mit den Ehrenamtlichen betrifft.

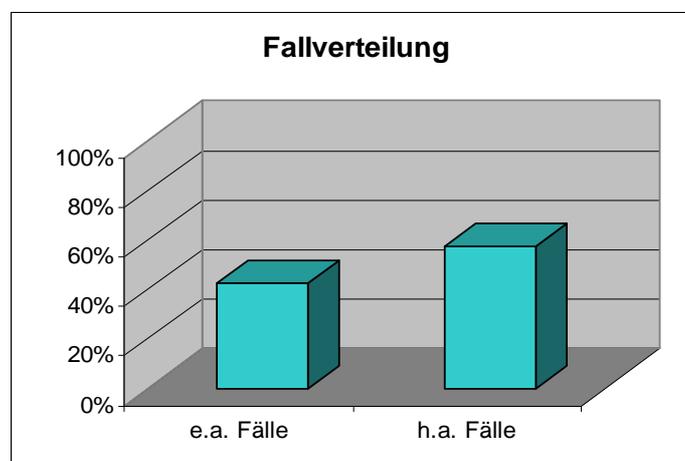
Die Schwierigkeiten der Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen entstehen vor allem aus dem Nicht-Eingebunden-Sein in die Organisation und ungleichen Kompetenzen gegenüber den KlientInnen. Um die Kluft zwischen ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen zu überwinden, ist eine partnerschaftliche Beziehung anzustreben, die eine

gegenseitige Beteiligung an Entscheidungsprozessen berücksichtigt. Ehrenamtlich und hauptamtlich Tätige können sich in ihrer Arbeit beiderseitig ergänzen und unterstützen und vom Wissen der jeweilig anderen Gruppe profitieren. Bezahlte Arbeitskräfte leiden oft an „Betriebsblindheit“, die durch die Alltagskompetenzen der freiwilligen MitarbeiterInnen ausgeglichen werden kann. Auch umgekehrt profitieren Ehrenamtliche von der langjährigen Berufserfahrung und dem Fachwissen des hauptamtlichen Personals.

## 2.5. Ehrenamtlichkeit im NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung

*„Wir bekennen uns zur ehrenamtlichen Sachwalterschaft als Teil unseres Gesamtkonzeptes. Ehrenamtliche Mitarbeiterinnen werden entsprechend ausgebildet und geschult und sind in Teams organisiert. Sie werden von hauptamtlichen Sachwalterinnen angeleitet und in ihrer Arbeit unterstützt. Dabei achten wir auf einen verantwortungsvollen Umgang mit den Grenzen der Ehrenamtlichkeit“* (NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 2004:26).

Mit Stichtag 31.05.2006 betreuten 151 ehrenamtliche SachwalterInnen insgesamt 524 KlientInnen, das sind 42,2 % aller betreuten Fälle. Von den 151 freiwilligen MitarbeiterInnen sind vier Fünftel (79 %) weiblich und ein Fünftel (21 %) männlich. Ehrenamtliche SachwalterInnen im Verein sind somit ein wesentliches Element in der Betreuung von KlientInnen im Rahmen des Instruments Sachwalterschaft (vgl. Steurer 2006:3).



**Abb. 3:** Fallverteilung beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung, Quelle: Steurer 2006:3

In einer Erhebung, die im Frühjahr vorigen Jahres durchgeführt wurde, sind alle ehrenamtlichen SachwalterInnen zum Thema Motivation befragt worden, wobei die Rücklaufquote der versendeten Fragebögen 52 % beträgt. Nachfolgend eine Gesamtübersicht über die gestellten Fragen und deren Beantwortung. Die Auswertung erfolgte in Prozentangaben.

	stimmt völlig	stimmt überw.	stimmt teilw.	stimmt kaum	stimmt gar nicht	unbe- ant- wortet
In Vereinen werden Ehrenamtliche gebraucht.	74 %	19 %	6 %	1 %	0 %	0 %
Ich fühle mich moralisch verpflichtet, mich um das Wohl meiner Mitmenschen zu kümmern.	43 %	23 %	27 %	6 %	0 %	1 %
Ich sehe e.a. Tätigkeit als wertvollen Lern- und Aktionsraum an.	61 %	28 %	10 %	1 %	0 %	0 %
Ich finde es wichtig, außerhalb meines Berufes oder Familie eine gesellschaftlich anerkannte Auszeichnung zu erhalten.	9 %	22 %	32 %	22 %	15 %	0 %
Ich kann auch einmal in die Lage kommen, in der ich Unterstützung anderer benötige.	59 %	22 %	11 %	7 %	1 %	0 %
Ich möchte auf die Geschichte im Verein einwirken.	3 %	23 %	30 %	34 %	9 %	1 %
Die staatlichen und karitativen Einrichtungen in unserem Land kümmern sich auch ohne Mithilfe Ehrenamtlicher ausreichend um die Probleme in unserer Gesellschaft.	1 %	9 %	39 %	26 %	24 %	1 %
E.a. Tätigkeiten können Fähigkeiten vermitteln, die in Beruf und Familie einsetzbar sind.	44 %	26 %	24 %	5 %	1 %	0 %
Ich freue mich, wenn andere Menschen mich um Rat fragen.	27 %	33 %	33 %	4 %	3 %	0 %
In einer e.a. Arbeit kann ich aus einem vertrauten Rollenbild ausbrechen.	10 %	25 %	24 %	20 %	21 %	0 %
Ein Ehrenamt kann mir persönliche Vorteile verschaffen.	8 %	8 %	26 %	37 %	21 %	0 %
Bei einer e.a. Tätigkeit kann man Freundschaften entwickeln.	30 %	20 %	35 %	14 %	1 %	0 %
Ich bin gerne in Bereichen tätig, in denen ich meine Fähigkeiten im Umgang mit Menschen verbessern kann.	45 %	41 %	13 %	1 %	0 %	0 %
Ehrenamtlich Tätige können selbständig arbeiten.	22 %	56 %	18 %	4 %	0 %	0 %
Meine e.a. Tätigkeit wird mit einer Aufwandsentschädigung abgegolten.	65 %	15 %	19 %	1 %	0 %	0 %

**Abb. 4:** Gesamtübersicht der Motivationserhebung von ehrenamtlichen SachwalterInnen beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung, Quelle: Steurer 2006:4

Sämtliche von den ehrenamtlichen SachwalterInnen genannten Beweggründe entsprechen auch den in der Fachliteratur angeführten. Generell ist eine Verschiebung von altruistischen Motiven zu Aspekten der Selbstverwirklichung

feststellbar. Bemerkenswert ist, dass die Ehrenamtlichen angeben, ihre ehrenamtliche Tätigkeit deshalb auszuüben, um sich Fähigkeiten anzueignen, die im Privatbereich einsetzbar sind. Wichtig ist auch der zwischenmenschliche Aspekt, was eine gute Voraussetzung für die Verbesserung der Qualität in der Personensorge ist.

## **3. Rahmenbedingungen ehrenamtlicher SachwalterInnen**

Dieses Kapitel geht auf die gesetzlichen und institutionellen Bestimmungen ein. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf der Situation ehrenamtlicher VereinssachwalterInnen. Es erfolgt eine Darstellung der gesetzlichen Rahmenbedingungen. Diese stützen sich auf das Sachwaltergesetz (1983) und seine Anwendungen und auf die wesentlichste Gesetzesänderung in Bezug auf die Personensorge aufgrund des am 01.07.2007 in Kraft tretenden Sachwalterrechts-Änderungsgesetz 2006 (SWRÄG 2006). Die anschließende Erläuterung der institutionellen Rahmenbedingungen orientiert sich an den Vereinsrichtlinien des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung.

### **3.1. Gesetzliche Grundlagen**

#### **3.1.1. Voraussetzungen für die Einrichtung einer Sachwalterschaft**

Die Voraussetzungen für die Einrichtung einer Sachwalterschaft sind in § 268 ABGB geregelt. Grundsätzlich ist dann ein/e SachwalterIn zu bestellen, wenn *„eine volljährige Person, die an einer psychischen Krankheit leidet oder geistig behindert ist (behinderte Person), alle oder einzelne ihrer Angelegenheiten nicht ohne Gefahr eines Nachteils für sich selbst zu besorgen“* vermag. Die im Gesetz verwendeten Begriffe der psychischen Krankheit und der geistigen Behinderung werden nicht definiert.

Der/die SachwalterIn darf nur in dem Rahmen bestellt werden, in dem der/die Betroffene seine/ihre Angelegenheiten in Folge der Krankheit oder Behinderung nicht selbst regeln kann und andere Hilfen nicht vorhanden sind. Zu beachten ist, dass ein kausaler Zusammenhang zwischen der Krankheit bzw. Behinderung und dem Regelungsbedarf bestehen muss. Eine Sachwalterschaft darf nicht eingerichtet werden, wenn eine andere Person die Angelegenheiten im Interesse des/der Betreuten, z.B. im Rahmen einer Bevollmächtigung, regeln kann (vgl. § 284f – 284h ABGB). Die Bestellung eines/einer SachwalterIn ist damit subsidiär.

### 3.1.2. Der/die SachwalterIn und seine/ihre Aufgaben

Zum/zur SachwalterIn soll möglichst eine natürliche Person, ggf. auch ein/eine MitarbeiterIn eines Sachwaltervereins bestellt werden. Die bestellte Person soll gem. § 275 Abs. 1 ABGB geeignet sein, *„alle Tätigkeiten, die erforderlich sind, um die dem Sachwalter ... übertragenen Angelegenheiten zu besorgen. Der Sachwalter ... hat dabei das Wohl des Pflegebefohlenen bestmöglich zu fördern“*.

Der/die SachwalterIn ist laut § 268 Abs. 3 ABGB je nach Ausmaß der Behinderung sowie Art und Umfang der zu besorgenden Angelegenheiten mit der Besorgung

- einzelner Angelegenheiten (z.B. Durchsetzung eines Anspruches)
- eines bestimmten Kreises von Angelegenheiten (z.B. Verwaltung des Einkommens- und/oder Vermögens) oder
- aller Angelegenheiten einer behinderten Person betreut.

Hinsichtlich der einzurichtenden Angelegenheiten vermeidet das Sachwalterrecht eine Typisierung. Die Aufgabenkreise sind abhängig von der jeweiligen Erforderlichkeit einzurichten (vgl. Ent/Hopf 1983:41).

Nachfolgend werden einige Beispiele typischer Aufgabenkreise eines/einer SachwalterIn benannt (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 1996:11ff):

- Einkommens- und Vermögensverwaltung
- Vertretung vor Ämtern und Behörden
- Verwaltung von Liegenschaften
- Zustimmung zu Heilbehandlungen
- Vertretung gegenüber privaten VertragspartnerInnen
- Vertretung in rechtlichen Verfahren

Der/die SachwalterIn ist nicht verpflichtet, die Betreuung des/der KlientIn selbst zu übernehmen, aber er/sie muss persönlichen Kontakt zum/zur Betroffenen halten, um sich um seine/ihre ärztliche Versorgung und soziale Betreuung

bemühen zu können (vgl. § 282 ABGB). Diese grundlegende Aufgabe ist die Sicherstellung der Personensorge und ist ungeachtet der zu besorgenden Angelegenheiten wahrzunehmen<sup>2</sup>.

Zur gesetzeskonformen Erfüllung der Aufgaben hat der/die SachwalterIn die Zielsetzungen des Sachwaltergesetzes zu beachten. Dies bedeutet u.a., dass er/sie im Rahmen der persönlichen Betreuung die Besprechungspflicht wichtiger Angelegenheiten zu beachten hat (vgl. § 281 Abs. 2 ABGB) und seine/ihre Aufgaben dergestalt wahrnehmen muss, dass der/die Betreute Gestaltungsmöglichkeiten im Rahmen seiner/ihrer eigenen Lebensführung erhält und Rehabilitationsmöglichkeiten genutzt werden (vgl. § 281 Abs. 1 ABGB). Hierzu werden in Kapitel 5 im Zusammenhang mit den Zielen und Aufgaben des/der SachwalterIn unter Einbeziehung von fachlichen Standards noch Erläuterungen gemacht.

Die Gesetzgebung unterscheidet nicht zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen SachwalterInnen. Lediglich § 3 Abs. 1 VSPBG weist darauf hin, dass ein Verein auch geeignete ehrenamtlich tätige Personen als VereinssachwalterInnen benennen kann, wenn er sicherstellt, dass diese entsprechend angeleitet und überwacht werden.

### **3.1.3. Wesentliche gesetzliche Änderung**

Die Absicht des Sachwalterrechts-Änderungsgesetz 2006, das mit 01.07.2007 in Kraft tritt, ist eine Reduzierung von Sachwalterschaften zu bewirken (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung Dezember 2006). Eine detaillierte Darstellung aller Gesetzesänderungen soll nicht Sinn dieser Arbeit sein, daher wird nachfolgend nur die wichtigste Änderung in Bezug auf die Themenstellung dieser Arbeit benannt, nämlich die Neuerung in der Personensorge.

---

<sup>2</sup> Fachkundige Autoren (beispielsweise Maurer 1997; Feil 1998) sind der Meinung, dass die Personensorge alleine als Angelegenheit nicht angesehen werden kann, da zu den Angelegenheiten nicht nur Rechtsgeschäfte und –handlungen zählen, sondern auch die Sorge um die eigene Person. Demgegenüber gibt es Autoren (beispielsweise Ent/Hopf 1983; Kremzow 1984), die der Auffassung sind, dass die Personensorge alleine die Bestellung eines/einer SachwalterIn rechtfertigen kann z.B. aufgrund von Selbstgefährdung.

In § 282 ABGB werden Ausführungen zur Personensorge für SachwalterInnen gemacht. Bislang war der/die SachwalterIn dazu verpflichtet, persönlichen Kontakt mit dem/der Betroffenen zu halten und sich um seine/ihre ärztliche und soziale Betreuung zu kümmern. Mit Inkrafttreten des SWRÄG wird folgender Satz eingefügt: *„Sofern der Sachwalter nicht bloß zur Besorgung einzelner Angelegenheiten bestellt ist, soll der Kontakt mindestens einmal im Monat stattfinden“*. Diese Gesetzesänderung verdeutlicht, dass zusätzlich zur rechtlichen Vertretung, auch die Beziehungsgestaltung mehr an Bedeutung gewinnt. Die Grundlage für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen SachwalterIn und KlientIn ist m. E. der Aufbau einer tragfähigen Beziehung. Sie ist Grundlage des gesamten Unterstützungsprozesses.

Ehrenamtliche VereinssachwalterInnen betrifft diese Gesetzesänderung nicht direkt, da laut Vereinsrichtlinie bereits für die Kontaktfrequenz als Minimum ein persönlicher Kontakt pro Monat vorgeschrieben ist (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 1997:28).

## **3.2. Institutionelle Rahmenbedingungen**

### **3.2.1. Formale Anforderungen an ehrenamtliche SachwalterInnen**

Für eine(n) ehrenamtlichen SachwalterIn gelten folgende Anforderungen: Der/die Ehrenamtliche muss volljährig sein, ein Leumundszeugnis vorlegen können und darf selbst keiner Sachwalterschaft unterliegen. Die Ausübung der ehrenamtlichen Mitarbeit im Verein ist nicht an eine bestimmte Berufsausbildung oder Berufsausübung gebunden. Eine positive Grundeinstellung gegenüber behinderten und psychisch kranken Menschen ist jedoch erforderlich (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 1997:25).

### **3.2.2. Nominierung ehrenamtlicher SachwalterInnen**

Nominierungen ehrenamtlicher SachwalterInnen erfolgen entsprechend der Geschäftsordnung nur durch die Fachaufsicht. Ehrenamtliche Sachwalterschaften bedürfen einer vorherigen Abklärung der wirtschaftlichen

und sozialen Verhältnisse des/der KlientIn durch die hauptamtlichen SachwalterInnen. Die Abklärung kann durch vorhergehende hauptamtliche Verfahrensvertretung, vorhergehende hauptamtliche Führung der Sachwalterschaft und durch Einsichtnahme in den Gerichtsakt, Nachfrage bei der jeweiligen Heimleitung (bei KlientInnen, die ständig in Institutionen leben) und persönlicher Kontaktaufnahme mit den KlientInnen erfolgen (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 1997:27). In Krisensituationen ist eine Umbestellung auf eine/einen hauptamtlichen MitarbeiterIn jederzeit möglich.

In der Fallarbeit ist der/die ehrenamtliche SachwalterIn eigenverantwortlich und weisungsfrei. Die Kontrolle der Tätigkeiten erfolgt einerseits durch das Pflugschaftsgericht und andererseits durch die Aufsicht der hauptamtlichen Teamleitung und Maßnahmen der internen Revision (vgl. Lesnik 1997:113).

### **3.2.3. Aufgaben**

Laut Geschäftsordnung (2004) des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung umfasst die Aufgabenbeschreibung für ehrenamtliche MitarbeiterInnen folgende fachliche und organisatorische Angelegenheiten: *„Alle Tätigkeiten, die laut Gerichtsbeschluss bestimmt wurden, unter Berücksichtigung der Interessen der Betroffenen, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, der vereinsinternen Richtlinien sowie insbesondere der Leistungsbeschreibung“* (NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 2004:23f).

In Anbetracht dieser Aufgabenbeschreibung sind ehrenamtliche SachwalterInnen nicht nur der Organisation gegenüber verpflichtet, bestimmte Angelegenheiten wahrzunehmen, sondern vor allem den KlientInnen. Die Verpflichtung betrifft nicht nur das Vermögen, sondern auch die Sicherstellung der Personensorge.

Da diese Arbeit mit der Erarbeitung fachlicher Standards mit Schwerpunkt auf die Personensorge befasst ist, erscheint es sinnvoll, die Handlungsfelder der Personensorge (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 1997:15) aufzulisten:

- Ermittlung des Unterstützungsbedarfs
- Kontaktaufnahme und Kommunikation mit anderen Professionen
- Suche von sozialen Einrichtungen
- Motivation, Beratung und Begleitung des/der KlientIn
- Aktivierung von öffentlichen und privaten Diensten
- Eigene Durchführung adäquater Hilfestellungen (z.B. Einkäufe, Arztbesuche, ...)
- Wahrnehmung der Befindlichkeit und Lebenssituation des/der KlientIn
- adäquate Reaktion auf Veränderungen (z.B. Anträge auf Erweiterung der Beschlüsse)

Betrachtet man die Tatsache, dass ehrenamtliche SachwalterInnen maximal fünf Betreuungen übernehmen können, sind die Anforderungen an den/die Ehrenamtliche überschaubar zu halten.

### **3.2.4. Aus- und Fortbildung**

Die Ausbildung der ehrenamtlichen SachwalterInnen erfolgt beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung in vier Einheiten zu je drei Stunden und wird von ReferentInnen und TeamleiterInnen durchgeführt. Die Einschulung ist für die Ehrenamtlichen obligatorisch und umfasst die Organisation(struktur) des Vereins, relevante gesetzliche Bestimmungen, die Themenkomplexe geistige Behinderung und psychische Krankheit, Rechte und Pflichten der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen sowie die Fall- und Aktenführung. Aufgrund der mangelnden Zeitressourcen können nur elementare Kenntnisse vermittelt werden, wobei der Verein bei der Einschulung der Ehrenamtlichen großen Wert auf Sensibilität für sachwalterrelevante Themen und Fragestellungen legt.

Jährlich wird ein umfangreiches Fortbildungsprogramm an die ehrenamtlichen SachwalterInnen versendet. Die Themen des Programms orientieren sich an Problemen, die sich unmittelbar aus der Fallarbeit ergeben (vgl. NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung 1997: 26f).

## 4. Fachliche Standards in der Sozialarbeit

Um Grundlagen vorzustellen wird kurz auf die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit als auch auf Grundbegriffe für die Qualitätsarbeit eingegangen. Nachfolgend wird der Begriff Standard genauer beschrieben und um ihn dann auf den Kontext der Sozialen Arbeit zu beziehen. Auch wird die Bedeutung von fachlichen Standards hervorgehoben, um eine umfassende Begründung derselben darzulegen.

### 4.1. Zur Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit

Bereits Klassikerinnen der Sozialen Arbeit wie Mary Richmond und Alice Salomon definierten Qualitätskriterien und methodischen Anforderungen für die Sozialarbeit (vgl. Müller 1999). Aber erst Ende der 80er Jahre begann die intensive Diskussion über Qualität und Qualitätssicherung sowie Qualitätsmanagement in der Sozialarbeit (beispielsweise Majewski/Seyband 2002; Merchel 2004; Speck 1999). Die finanziellen Mittel für die Soziale Arbeit wurden knapper und die Frage, was mit den eingesetzten Mitteln erreicht werden soll, trat in den Vordergrund. Evaluationen, die Effizienz der investierten Gelder betreffend, wurden notwendig (vgl. Eichler 1999:3).

Weitere Auswirkungen dieser Entwicklung ergeben sich aus dem geänderten Selbstverständnis: KlientInnen verstehen sich als NutzerInnen bzw. KundInnen, die kritischer und selbstbewusster agieren. Für sie hängt fachliche Anerkennung mit einem Qualitätsnachweis der erbrachten Leistungen zusammen. Auch die Profession selbst fordert mehr an Selbstreflexion und Außenkontrolle ein, um dem selbst gestellten Anspruch zu genügen (vgl. Mühlum/Bartholomeyczik/Göpel 1997:141). Zudem wird in den Einrichtungen zunehmend die kritische Prüfung der eigenen Ziele und Methoden eingefordert (vgl. Hummel 2004:20). Die Beschäftigung mit dem Qualitätsmanagements zeigt, dass bei den beteiligten AkteurInnen (Politik, PraktikerInnen, ...) neue Denk- und Handlungsmuster im Entstehen sind, welche in Folge mehr Professionalität bringen sollen. Auch die Frage der Fachlichkeit steht in Verbindung mit der Qualitätsdiskussion. Der Satz von Klaudy (2002) „*Qualität reproduziert sich über Fachlichkeit*“ verdeutlicht diese Entwicklung gut.

## 4.2. Dimensionen qualitativvoller Sozialarbeit

„Qualität“ geht auf den lateinischen Begriff *qualitas* zurück und bedeutet Beschaffenheit, Eigenschaft. Derzeit gibt es noch kein einheitliches Verständnis des Begriffs Qualität. Es hat aber immer wieder Versuche zur Vereinheitlichung des Sprachgebrauches gegeben (vgl. Luschei/Trube 2001:195). Jordan (1998:12) hat eine durchaus brauchbare Definition des Begriffes gegeben: *„'Qualität' bezeichnet eine Eigenschaft, eine Besonderheit, die einem Gegenstand (Produkt), einer Leistung, einem Vorgang, einem Ereignis etc. zugesprochen bzw. von diesem erwartet wird. Qualität ist dabei das Ergebnis einer Konvention, einer Übereinkunft darüber, was relevante Gruppen mit dem Gegenstand, der Leistung etc. verbinden wollen“.*

In Anbetracht der Komplexität des Qualitätsbegriffes ist es sinnvoll, mehrere Dimensionen von Qualität zu untersuchen. In Anlehnung an die klassischen Dimensionen nach Donabedian (Donabedian 1982) bieten sich folgende vier Teildimensionen an:

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität
- Prozederequalität

Die *Strukturqualität* bezieht sich im Wesentlichen auf die Rahmenbedingungen einer Dienstleistungserbringung und betrifft u.a. das Ausbildungsniveau der MitarbeiterInnen, den Personalschlüssel sowie die Verfügbarkeit von Ressourcen (vgl. Meinhold 1998:26).

Die *Prozessqualität* meint das Vorhandensein und die Beschaffenheit von Aktivitäten, die geeignet sind, ein bestimmtes Ziel zu erreichen und zwar unabhängig vom Ergebnis der Arbeit (vgl. Merchel 2004:39).

Unter *Ergebnisqualität* sind jene Zustände zu fassen, die bei den KundInnen hervorgerufen werden sollen (vgl. Meinhold 1998:27).

Als vierte Dimension soll in die Bewertung von Qualität die *Prozederequalität* einbezogen werden. Luschei/Trube (2001:197) verstehen darunter *„die Verfahrensweisen (Methoden, Techniken), d.h. das Procedere, wie Leistungen erbracht werden. Hier kann unabhängig vom Ergebnis ... und Verlauf ...*

*beurteilt werden, ob die Arbeitsweise (wenigstens) dem Stand der Kunst, d.h. den fachlichen Standards („state of the art“), entsprach oder aber nicht“.*

Es gibt zahlreiche Vorschläge diese vier Qualitätsdimensionen noch weiter aus zu differenzieren, viel wichtiger aber als die Anzahl der Dimensionen ist die Tatsache, dass Qualität weder eindimensional noch einseitig vollständig festzulegen ist. Sie ist durch verschiedene Faktoren (Dimensionen) bedingt, die in gegenseitiger Interdependenz stehen. So wird beispielsweise die Strukturqualität auch von der Ergebnisqualität mitbestimmt (vgl. Speck 1999:128).

Neben den Qualitätsdimensionen ist auch die Subjektivität der AkteurInnen von Bedeutung: etwa die individuellen fachlichen Kompetenzen, die persönlichen Fähigkeiten, die subjektiven Wertbezügen oder die persönliche Einstellung zur Aufgabe und zum Beruf, welche die Handlungsweisen prägt, die zur Entstehung von Qualität notwendig sind. Merchel (2004:44) umschreibt diese subjektiven Faktoren als *„Liebe zur Sache“*. Er meint damit eine Haltung, die der Amerikaner Robert M. Pirsig folgendermaßen zu charakterisieren versucht: *„Ich glaube, es ist wichtig, dass ich jetzt eine Beziehung zwischen der Liebe zur Sache und der Qualität herstelle, indem ich zu zeigen versuche, dass Liebe zur Sache und Qualität der innere und äußere Aspekt ein und derselben Sache sind. Wer Qualität sieht und sie bei der Arbeit spürt, dem liegt etwas an den Dingen. Wem an den Dingen, die er sieht und tut, etwas liegt, der ist ein Mensch, der mit Sicherheit einige Merkmale von Qualität aufweist“* (Merkel 2004:44, zit. n.: Robert Pirsig, zit. n.: Engel-Kemmler 1997:81).

Am Beispiel der Sachwalterschaft können folgende Momente als bestimmend festgehalten werden: Die Haltung der SachwalterInnen, das Gefühl der AdressatInnen, den Fachkräften liege etwas an ihrem Schicksal, die Art des Zugangs der ProfessionistInnen zum/zur Betroffenen, all das sind Aspekte, die für das Entstehen von Qualität von entscheidender Bedeutung sind, aber vom Qualitätsmanagement nicht gemessen werden können (vgl. Merchel 2004:45).

Qualität in der Sozialen Arbeit entsteht aus einem komplexen Bedingungsgefüge, in dem verschiedene Faktoren in einer gegenseitigen

Abhängigkeit zueinander stehen. Da in der Sozialarbeit der Beziehungsaspekt im Vordergrund steht, sind auch die nicht technisierten subjektiven Anteile der AkteurInnen für „gute“ Arbeit ausschlaggebend. Die Qualität sozialer Dienstleistungen zeichnet sich nicht nur durch professionelle Standards und Vernetzung, sondern auch durch Persönlichkeitsentwicklung aus. Um Qualität bewusst erzielen zu können, erfordert es mehr als die persönlichen Haltungen der Fachkräfte in die Arbeit bewusst miteinzubeziehen (z.B. bei Teambesprechungen, Supervision, Fortbildungen). Die Soziale Arbeit braucht „erwachsene“ und qualifizierte Menschen, die über ihre Arbeit sprechen können, denen es ermöglicht wird, mit ihrer Arbeit zu wachsen. Das bedeutet, dass in sozialen Organisationen der Persönlichkeitsentwicklung Raum gegeben werden muss.

### **4.3. Was sind (fachliche) Standards?**

Der Begriff „Standards“ durchzieht die Qualitätsdebatte in der Sozialen Arbeit. Bei genauerer Betrachtung der Literatur ist erkennbar, dass unterschiedliche AutorInnen unterschiedliche Sachlagen damit benennen. Ebenso wird in der Diskussion um die Fachlichkeit die Nützlichkeit von Standards sehr konträr beurteilt.

Der Begriff Standard wird als *„Maßstab, Richtschnur, Norm; Qualitäts- oder Leistungsniveau“* (Duden 2004:920) definiert. Dieser Definition nach, lässt sich alles was normierbar ist, als Standard bezeichnen.

Wenn diese sehr allgemein gehaltene Festlegung als Maßstab, Richtschnur oder Norm für den sozialen Bereich übernommen wird, dann bewirkt das Ambivalenzen. Mit der Festlegung von Standards werden Hoffnungen verbunden, die Soziale Arbeit messbar und greifbar zu machen. Andererseits befürchten StandardisierungsgegnerInnen, dass die Sozialarbeit ihr Charakteristikum, nämlich die individuelle abgestimmte Beziehungsarbeit durch die Standardisierung von Prozessen und Personen verlieren könnte (vgl. Majewski/Seyband 2002:138f). Arnold/Pätzold (2004:102f) plädieren dahingehend, dass die Einhaltung von Standards kein Selbstzweck ist, sondern sie sollen vielmehr sicherstellen, dass die Angebote einer Institution eine bestimmte Güte erreichen, die den Aufwand an Zeit und Geld für die Mitarbeit

rechtfertigen. Diese Diskussion kann endlos fortgesetzt werden, ohne zu berücksichtigen, was genau, von wem und nach welchen Vorgaben festgelegt werden soll. Doch gerade davon ist es abhängig, ob die Bestimmung von Standards im sozialen Bereich hilfreich oder hinderlich ist.

Fachstandards begründen das Handeln von Institutionen und Personen. Sie sind Grundlage für Ziele, Vorgehensweisen, organisatorisch-institutionelle Regelungen und Diskussionen bzw. Überprüfungen. Fachlichkeit weist somit die Kompetenz der Sozialen Arbeit im öffentlichen Diskurs um den gesellschaftlichen bzw. sozialpolitischen Umgang mit sozialen Fragen und Problemen aus (vgl. Dieckmann 2002:308).

Meinhold (1998:30) ergänzt dazu: *„Der Unterschied zwischen Qualitätsstandards und fachlichen Standards besteht darin, dass in die Qualitätsstandards auch die Kundenerwartungen eingehen, die recht verschieden sein können“*.

Es zeigt sich, dass sich fachliche Standards, auch inhaltliche Standards genannt, die Ebene der Fachkräfte miteinbeziehen, ohne dabei die KundInnenansicht zu beachten. Fachstandards sind eine optimale Voraussetzung zur fachlich fundierten Erstellung von Leistungsbeschreibungen und dienen dazu den Umfang und die Qualität des zu erreichenden Ziels verbindlich festzulegen. Gleichzeitig ist zu beachten, dass fachliche Standards immer nur exemplarisch, niemals komplett und eingehend konkretisiert werden können. Sie sollen ja individuell und situativ den Bedürfnissen der KlientInnen gerecht werden. Die völlige Konkretisierung ist nur bei Mindeststandards wie z.B. körperlicher Unversehrtheit, Recht auf Unterbringung und Ernährung möglich (vgl. Heiner 1996:222).

Im Fall der Sachwalterschaft heißt das, dass ehrenamtliche MitarbeiterInnen anhand von Fachstandards ihre eigene Arbeit bewerten sollen. Wenn sie inhaltlichen Standards in ihrer praktischen Arbeit folgen können sie somit in gewissem Sinn auch Erfolge garantieren. Die Erarbeitung von Fachstandards bei ehrenamtlichen SachwalterInnen ist insofern auch wichtig, da diese bislang noch keine Orientierungshilfen in diese Richtung haben. Die SachwalterInnen befürworteten in den Interviews immer wieder die Einführung von fachlichen Standards, da sie Sicherheit und Orientierung damit verbinden.

#### 4.4. Bedeutung fachlicher Standards

Bevor die Beschreibung von fachlichen Standards bei ehrenamtlichen SachwalterInnen ausführlicher dargestellt wird, sollen zunächst Gründe dafür aufgezeigt werden, warum die Erarbeitung und Implementation von Fachstandards im Handlungsfeld Sachwalterschaft sinnvoll ist.

Fachliche Standards erlangen bei sozialen Dienstleistungen aufgrund folgender Aspekte besondere Bedeutung (vgl. Nary 2006:15):

- Ethische Anforderungen
- Gesetzliche Aufträge
- Bewältigung der Finanzknappheit
- Personalfriedenheit
- Professionalisierung sozialer Dienstleistungen

KlientInnen der Sozialarbeit haben fallweise keine Entscheidungsmöglichkeit. Sie sind von den sozialen Dienstleistungen abhängig, wenn sie eine gelingende Lebensführung erzielen wollen. Außerdem können Betroffene keinen Druck auf die Helfenden ausüben wie das in ökonomischen Betrieben der Fall ist und sie können auf keine „Kaufverweigerung“ zurückgreifen. Ferner stehen AdressatInnen der Sozialen Arbeit in einer großen Abhängigkeit zur Qualität der angebotenen Leistungen (vgl. Nary 2006:16). Aus diesen Gründen ist die *ethische Verantwortung* gegenüber den KlientInnen im sozialen Bereich sehr hoch und erfordert klare und verlässliche Standards. Gerade im Handlungsfeld Sachwalterschaft, wo es um PflichtklientInnen geht, ist es von großer Wichtigkeit sich den ethischen Anforderungen bewusst zu werden.

Die Sozialarbeit wird zumeist von *gesetzlichen Bestimmungen bzw. Aufträgen* begleitet. Grundsätze, die für die Tätigkeiten in der Sozialen Arbeit von Bedeutung und gesetzlich verankert sind, lauten beispielsweise Partizipation, Individualisierung, Transparenz des Handelns usw.

Solche Prinzipien kommen nur dann zur Wirkung, wenn sie als Standards das praktische Handeln bestimmen (vgl. Nary 2006:18). Sachwalterschaft ist durch den Umgang mit gesetzlichen Bestimmungen geprägt und daher ist es notwendig die aktuelle Gesetzeslage bei der Ausübung der Tätigkeit immer im Auge zu behalten.

Ein weiterer Aspekt, der die Bedeutung von Standards hervorhebt, ist die *Finanzknappheit*, die das Handeln von Sozialtätigen oftmals beeinflusst. Fachstandards können u.a. dazu beitragen, Ressourcen für die Erhaltung bzw. den Fortbestand einer Einrichtung zu gewinnen und es liegen gegenüber der Gesetzgebung, Financiers usw. gute Argumente zur Erkämpfung von notwendigen Mitteln vor (vgl. Nary 2006:19).

Fachstandards sind in der Lage zur *Professionalisierung von sozialen Dienstleistungen* beizutragen, indem sie es ermöglichen, die Qualität der angebotenen Leistungen genau zu bestimmen und somit Transparenz schaffen. „*Klar formulierte fachliche Kriterien bzw. Standards helfen das Selbstverständnis und die Arbeitsweisen einer Organisationseinheit gegenüber Adressatinnen, Verwaltung, Politik und der interessierten Öffentlichkeit darzustellen und bilden u.a. eine Grundlage für die Verhandlungen mit Kostenträgern. Darüber hinaus haben sie aber auch eine wichtige Funktion für die Qualifizierung der professionellen Arbeit im Inneren einer Organisation*“ (Majewski/Seyband 2002:140 zit. n.: von Spiegel 1999:351).

Der mir am bedeutsamsten erscheinende Punkt ist der, dass Fachstandards zur Steigerung der *Personalzufriedenheit* beitragen. Die Nützlichkeit von fachlichen Standards liegt darin, dass sie den PraktikerInnen klare Richtlinien für ihre Arbeit geben und eine klare Einschätzung der eigenen Leistungen ermöglichen (vgl. Nary 2006:20). Fachstandards sind auch in der Lage die Qualität der eigenen Arbeit und damit auch den Maßstab für den eigenen Erfolg genauer zu bestimmen. Es geht dabei um die Selbstvergewisserung der MitarbeiterInnen in Bezug auf ihr professionelles Wirken. Mittels Fachstandards wird ein klares Auftreten gegenüber der Zielgruppe ermöglicht. Zudem sind Standards eine fundierte Grundlage für die Vermittlung von Arbeitserfolgen in der Öffentlichkeit (vgl. Majewski/Seyband 2002:140).

Darüber hinaus ergänzt Klug (2003:13), dass Standards dazu beitragen, die Kritik der Gesellschaft an mangelnder methodischer Transparenz und an ungenügender Methodologie der Sozialen Arbeit verstummen zu lassen.

Diese unterschiedlichen Aspekte, die die Wichtigkeit von fachlichen Standards betonen, machen deutlich, dass es sich bei der Beurteilung von Qualität nicht um eine vermeintlich neutrale Angelegenheit handelt, sondern dass sich Soziale Arbeit im Spannungsfeld unterschiedlicher Interessen zu bewähren hat. Soziale Arbeit soll fachlichen Standards so weit als möglich entsprechen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

## **5. Fachliche Standards von ehrenamtlichen SachwalterInnen**

Mit dem Qualitätsdiskurs in der Sozialen Arbeit rückt auch die Frage nach der Bewertung von sozialen Dienstleistungen ins Zentrum der Betrachtung. Daher werden in diesem Kapitel die vorgeschlagenen Fachstandards von Maja Heiner (1996) genauer definiert und mittels der Interviews auf die Tätigkeiten der ehrenamtlichen SachwalterInnen umgelegt.

Es wird also im Folgenden darum gehen, wie durch die Ausformulierung fachlicher Standards ein allgemeines Qualitätsniveau der Fachlichkeit für ehrenamtliche MitarbeiterInnen des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung festgelegt werden kann.

### **5.1. Fachliche Qualitätskriterien nach Maja Heiner**

Heiner (1996:222) meint, dass die Soziale Arbeit bei ihren Überlegungen zu einem gelingenden Qualitätsmanagement von drei Grundwerten ausgeht:

- Selbstverwirklichung
- Solidarität
- Gerechtigkeit

Sie orientiert sich an diesen Grundwerten und erstellt zwölf Qualitätsmerkmale, um diese Grundwerte zu erreichen. Neben diesen Merkmalen sind so genannte Basiskriterien unverzichtbar, um die Qualität von Humandienstleistungen angemessen zu erfassen. Bei den Basiskriterien handelt es sich um Querschnittsaufgaben, die mit den Qualitätsmerkmalen kombiniert werden müssen, um zu relevanten Aussagen zu gelangen. Die Basiskriterien lauten (vgl. Heiner 1996:227f):

1. Angemessenheit der Problembearbeitung
2. Zuverlässigkeit der Einhaltung der Qualitätsstandards

Die folgende Darstellung soll das Modell von Heiner veranschaulichen:

<b>Grundwerte der Qualitätsorientierung</b>		
Selbstverwirklichung, Solidarität, Gerechtigkeit		
<b>12 Qualitätsmerkmale</b>		<b>Basiskriterien</b>
Transparenz, Partizipation, Abgestimmtheit, Zugänglichkeit, Zügigkeit, Informiertheit, Vertraulichkeit, Individualisierung, Normalität, Verständigungsorientierung, Achtung und Freundlichkeit	↔  ↔	Angemessenheit der Problembearbeitung  Zuverlässigkeit der Einhaltung der Qualitätsstandards

**Abb. 5:** Veranschaulichung des Qualitätsmodells nach Maja Heiner

### 5.1.1. Festlegung der Qualitätsmerkmale

Heiner formuliert die Merkmale einerseits aus Sicht der NutzerInnen einer Einrichtung und andererseits sind die Kriterien verhaltens- und leistungsbezogen, was bedeutet, dass sie sich auf die Leistungs- und Angebotssparten einer Institution beziehen.

Bei näherer Betrachtung der Qualitätsmerkmale fällt auf, dass zahlreiche Kompetenzbegriffe wie z.B. Flexibilität, Reflexivität oder Empathie nicht enthalten sind. Heiner beschreibt in ihrem Katalog nur solche Kriterien, die von KlientInnen in der Dienstleistungsproduktion wahrnehmbar sind.

*„Ein Klient kann z.B. nicht beurteilen, ob die Sozialarbeiterin effektiv arbeitet, wohl aber, ob sie seine Anträge zügig bearbeitet, also sofort ausfüllt und weiterleitet. Er weiß auch nicht, ob sie viel über seinen Fall nachdenkt und über die professionell übliche emphatische Kompetenz verfügt. Aber er kann sagen, ob er sich freundlich behandelt und geachtet fühlte und ob die Sozialarbeiterin ihm Auskunft geben oder beschaffen konnte, also informiert war“* (Heiner 1996:222). Heiner beschreibt auch keine Aktivitäten, die zur Qualität einer Leistung beitragen. So wird beispielsweise die Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit nicht angeführt, weil eine erfolgreiche Lobbyarbeit sich in der personellen und sonstigen Ausstattung einer Institution niederschlagen sollte und für die KlientInnen dann wiederum direkt in der Qualität des Angebots spürbar wird.

### **5.1.2. Die 12 Qualitätsmerkmale**

Die zwölf Qualitätsmerkmale lauten wie folgt: Transparenz, Partizipation, Abgestimmtheit, Zugänglichkeit, Zügigkeit, Informiertheit, Vertraulichkeit, Individualisierung, Normalität, Verständigungsorientierung, Achtung und Freundlichkeit.<sup>3</sup> Der Katalog der genannten Qualitätsmerkmale deckt die Qualitätsdimension Fachlichkeit ab, wobei der Zielbezug erst durch die Basiskriterien und der Berücksichtigung der drei Grundwerte hergestellt wird und ist auch bei der Umsetzung für die ehrenamtlichen SachwalterInnen zu bedenken.

Bei diesen Qualitätsmerkmalen geht es vorrangig um die Gestaltung von Interaktionsprozessen zwischen Personen, vor allem um die Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn. Allerdings spielen institutionelle Rahmenbedingungen (vgl. Kapitel 3.2.) dabei ebenfalls eine Rolle (vgl. Heiner 1996:223ff).

Da in der vorliegenden Arbeit der Schwerpunkt auf Fachstandards in der Personensorge gelegt wird, werden sich die folgenden Ausführungen auf die Interaktionsebene beziehen.

Da eine Erstellung von neuen Fachstandards den Rahmen dieser Arbeit übersteigen würde, erscheint mir der Katalog der Qualitätsmerkmale nach Maja Heiner als passendes Konzept zur Erarbeitung von Fachstandards in der Personensorge von ehrenamtlichen SachwalterInnen. Die Merkmale beziehen sich auf die Interaktionsebene zwischen Fachkraft und Klientel und gerade darin liegt der Kern dieser Arbeit – der Weiterentwicklung der Beziehung zwischen SachwalterIn und KlientIn, also der Personensorge, mithilfe inhaltlicher Standards. Auch weil die Fachstandards als Handlungsempfehlungen und nicht als Kontrolle der Arbeit dienen und individuelle Gestaltungsmöglichkeiten offen lassen sollen (vgl. Kapitel 4.3), erachte ich diese Standards als sinnvolle Grundlage dieser Arbeit.

Es ist jedoch anzumerken, dass Heiner bei ihrem Konzept davon ausgeht, dass auch die KlientInnensicht berücksichtigt werden muss, um zu kompatiblen Qualitätsaussagen zu gelangen. In dieser Arbeit wird nur die Sicht der

---

<sup>3</sup> Die Merkmale Achtung und Freundlichkeit werden in einen Standard zusammengezogen, da sie sich in hohem Maße gegenseitig ergänzen und so besser beschreibbar sind. Sie werden bereits von Heiner in einem Qualitätsmerkmal zusammengefasst.

PraktikerInnen, also die fachlichen Standards, erfasst. Um aber zu Qualitätsstandards (vgl. Kapitel 4.3) zu gelangen, benötigt es eigene Überlegungen, wie die KundInnensicht miteinzubeziehen ist, was in dieser Arbeit nicht berücksichtigt wird. Eine Möglichkeit wäre aber eine KlientInnenzufriedenheitsanalyse durchzuführen. Da es sich aber beim Handlungsfeld Sachwalterschaft um PflichtklientInnenschaften handelt, benötigt dies aber spezielle Bedingungen.

## **5.2. Beschreibung der Fachstandards**

Im Folgenden werden die zwölf Qualitätsmerkmale auf Basis von Good-Practice Beispielen veranschaulicht, wobei sich einige Merkmale gegenseitig ergänzen. Sie werden darüber hinaus mit den Aussagen der InterviewpartnerInnen verglichen, um zu kompatiblen Tätigkeitsbeschreibungen und daraus resultierenden Handlungsempfehlungen für ehrenamtliche SachwalterInnen zu gelangen.

### **5.2.1. Transparenz**

Transparenz beinhaltet u.a. die Rollenklärung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn, die Abklärung der Zielsetzung, das Arbeitsbündnis und die Offenlegung der Grenzen der Vertraulichkeit (vgl. Heiner 1996:223f).

Hiebinger (2005:69f) ergänzt dazu, dass eine genaue Aufgaben- und Rollenklärung einen offenen und ehrlichen Umgang mit der Kontrollfunktion und der damit einhergehenden Machtposition erfordert. Auch Trotter (2001:160f) beschreibt die Rollenklärung als einen permanenten Prozess während der Arbeit mit dem/der KlientIn. Auch die Diskussion über Möglichkeiten und Grenzen der Hilfe gehört zur Rollenklärung.

Die befragten SachwalterInnen äußern bei den Interviews, dass sie ihre KlientInnen zu Beginn der Sachwalterschaft über ihre Tätigkeit aufklären, aber fast alle InterviewpartnerInnen sehen dies als Anfangsaufgabe und nicht als andauernden Prozess.

Gerade Sachwalterschaft arbeitet im Spannungsverhältnis zwischen professioneller Autonomie und Kontrolle und verfügt über nicht zu unterschätzender Machtfülle. Deshalb ist es für ehrenamtliche SachwalterInnen

unerlässlich, wie Trotter formuliert, die Rollenklärung als andauernden Prozess zu sehen und regelmäßig die Möglichkeiten und Grenzen der Unterstützung zu besprechen. So kann sich die besachwalterte Person im Klaren darüber sein, was sie von ihrem/ihrer SachwalterIn an Unterstützung erwarten kann und wofür er/sie nicht zuständig ist.

Transparenz beinhaltet eine vollständige Einbeziehung der KlientInnen in die Arbeit an ihren Lebensbedingungen. *„Sozialarbeit als Hilfe zur Selbsthilfe zielt darauf, dass Menschen wieder Kontrolle über ihr Leben, ihren Alltag erlangen. Folgerichtig ist alles zu vermeiden, was sich ihrer Kontrolle entzieht und abhängig macht“* (Pantucek 1998:93). Ein Problem, welches noch immer auftritt ist, dass mehr Wissen *über* die KlientInnen, als *für* die KlientInnen angesammelt wird (vgl. Pantucek 1998:93).

Auch das Sachwalterrechts-Änderungsgesetz erkennt die Notwendigkeit von Transparenz und hält dies in § 281 Abs. 2 SWRÄG 2006 fest: *„Die behinderte Person hat das Recht, von beabsichtigen, ihre Person oder ihr Vermögen betreffende wichtige Maßnahmen vom Sachwalter rechtzeitig verständigt zu werden und sich hierzu, wie auch zu anderen Maßnahmen, in angemessener Frist zu äußern (...)“*.

Die ehrenamtlichen SachwalterInnen sind überwiegend der Meinung, dass der Transparenz von Prozessen eine große Bedeutung zukommt. Dabei dürfen Fähigkeiten und Bedürfnisse der KlientInnen nicht außer Acht gelassen werden, d.h. es ist wichtig den/die KlientIn bei der Auskunft über Prozesse nicht zu überfordern, sondern das Ausmaß der Information an die Fähigkeiten des/der KlientIn anzupassen. SachwalterIn E handhabt Transparenz in ihrer Tätigkeit wie folgt: *„Wenn ich als neuer Sachwalter zu einem Klienten und ev. zur Institution komme, stelle ich mich dort vor, wer ich bin, was meine Tätigkeit ist und zu was ich da bin. Leider ist Sachwalterschaft oft etwas, das bei vielen Menschen Unruhe auslöst. Sie glauben, wenn sie einen Sachwalter haben, dass ihnen das Recht weggenommen wird, darum erkläre ich ihnen immer ganz genau, also mach ich es transparent, dass ich ihn unterstützen möchte .... Er kann noch so leben wie er möchte und kann. Da gefällt mir der Leitsatz des*

*Vereins ‚Soviel Hilfe wie notwendig. Soviel Eigenverantwortung wie möglich.‘  
sehr gut und ... genau das vermittele ich auch dem Klienten“.*

Auch SachwalterIn A verweist darauf, dass Transparenz zwar notwendig ist, aber dennoch auf die psychische Konstitution der KlientInnen geachtet werden muss, damit sie nur soviel Informationen bekommen, die sie auch verarbeiten können.

Bei Betrachtung der Literatur wird deutlich, dass Transparenz als Basisvoraussetzung von sozialarbeiterischem Handeln definiert ist. In Bezug auf die ehrenamtlichen SachwalterInnen, die mit KlientInnen unterschiedlicher Bedürfnisse und Fähigkeiten arbeiten, erscheint eine völlige Aufklärung über Vorgänge von vornherein nicht sinnvoll. Dies deckt sich mit der Meinung der befragten ehrenamtlichen SachwalterInnen. Es ist wichtig darauf zu achten, dass KlientInnen durch zu intensive Informationen nicht überfordert werden. Als ehrenamtliche(r) SachwalterIn ist es empfehlenswert den/die KlientIn einerseits über die Aufgabenkreise genau zu informieren und beispielsweise Auskunft über die finanzielle Situation oder über Änderungen von Verträgen zu geben, aber es soll darauf geachtet werden, dass der/die KlientIn nur soviel Informationen erhält, wie er/sie diese auch verarbeiten kann. Dafür gibt es keine Grundregel. SachwalterInnen müssen sich auf ihre Intuition verlassen.

### **5.2.2. Partizipation**

Partizipation entsteht, wenn KlientInnen mit ihrem sozialen Umfeld an Absprachen beteiligt werden (vgl. Heiner 1996:223).

Partizipation ist ein Weg, die Asymmetrie der Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn, die die Autonomie der Lebensführung der KlientInnen prinzipiell begrenzt, zu reduzieren. Insofern ist die Beziehungsgestaltung ein zentrales Mittel der Autonomieförderung der AdressatInnen (vgl. Heiner 2004:111).

Partizipation in der Sozialen Arbeit steht für die bewusste Beteiligung der AdressatInnen und meint u.a. Mitsprache, Mitbestimmung, Mitplanung, Mitgliedschaft, Selbstorganisation (vgl. Gintzel 2005:626). Die aktive Partizipation der KlientInnen, also die Mitverantwortung bei allen Maßnahmen des Unterstützungsprozesses ist in der Sozialen Arbeit von großer Bedeutung.

Die KlientInnen werden als autonome Subjekte in den Hilfeprozess miteinbezogen und sollen im Rahmen ihrer Möglichkeiten an der Gestaltung der eigenen Zukunft aktiv mitarbeiten und für ihre Entscheidungen – soweit sie dazu fähig sind - selbst Verantwortung tragen (vgl. Eugster et al. 1997:50f). Dieses Verständnis von Partizipation wirkt sich direkt auf die Beziehung zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn aus, die Schlüter folgendermaßen umschreibt: *„Als Partner in der Beziehung realisieren wir unsere gemeinsame Partizipation an der Vernunftfähigkeit des Menschen, indem wir uns darüber zu verständigen suchen, wie wir die Gegensätze zwischen unseren Bedürfnissen, den bestehenden Normen und den aktuellen Anforderungen unserer Umwelt verarbeiten sollten“* (Schlüter 1995:192, zit. n.: Eugster et al. 1997:51). Das setzt wiederum voraus, dass Lösungen in einer bewussten Auseinandersetzung mit den KlientInnen gesucht werden. Auch Pantucek (1998a:71f) empfiehlt, alles zu tun, was die Möglichkeiten des/der KlientIn vergrößert, eigene Entscheidungen über sich und sein/ihr eigenes Leben zu treffen. Um die jeweilige Lebenssituation der Klientel zu verstehen, ist es notwendig sich mit ihnen auseinanderzusetzen, um die jeweiligen Sichtweisen kennen zu lernen. Wenn die Fachkraft im Vorhinein zu wissen glaubt, was das Beste für die Person ist, dann entscheidet er/sie für den/die KlientIn und vergrößert somit seine/ihre Abhängigkeit. Pantucek unterstreicht damit – in Bezug auf das Instrument der Sachwalterschaft – die Wichtigkeit der Personensorge, also den persönlichen Kontakt zum/zur Betroffenen, um ihn/sie aktiv partizipieren zu lassen. Nicht Einschränkung, sondern Erweiterung der Handlungsfähigkeit ist Ziel der Sozialarbeit und auch der Sachwalterschaft.

Auch die SachwalterInnen schließen sich den Meinungen der einschlägigen Literatur an, indem sie einheitlich angeben, dass sie versuchen den/die KlientIn soweit es den Fähigkeiten und Möglichkeiten entspricht, an Entscheidungen teilzuhaben zulassen und diese bei Bedarf zu unterstützen. SachwalterIn B ist der Ansicht, dass die Partizipation gegenüber seinen/ihren KlientInnen sehr hoch ist. *„Ich lasse sie oder ihn so weit es geht teilhaben. ‚Wie machen wir das jetzt?’ – Ich frage ihn was er gerne möchte und sage ihm aber auch wie ich es mir vorstelle. (...) Ich lasse meine Klienten teilnehmen, aber ich möchte sie nicht überfordern“*. Für InterviewpartnerIn E bedeutet Partizipation auch die Teilhabe

des/der KlientIn an negativen Begebenheiten, damit er reale Erfahrungen machen kann und Normalität (vgl. Kapitel 5.2.9.) gewährleistet wird.

Neuffer (2005:26) fasst Ziel und Wirkung von Partizipation wie folgt zusammen:

- *„Das Einbeziehen der Betroffenen zu Beginn einer professionellen Hilfestellung soll weitergehende Maßnahmen verhindern oder dazu beitragen, so gering wie möglich in ihre Lebenswelt eingreifen zu müssen.*
- *Den Zugang zu den effektivsten und effizientesten Hilfestellungen zu ermöglichen.*
- *Je aktiver und akzeptierter eine Maßnahme von den Betroffenen mitgetragen wird, desto wirksamer und erfolgreicher kann sie sich entfalten.*
- *Die Entscheidungsprozesse und die Entscheidungen der Hilfeempfänger und der Anbieter werden dadurch qualifiziert.*
- *Die Konsequenzen einer Inanspruchnahme von Hilfestellungen werden offen gelegt“.*

Auch die befragten ehrenamtlichen SachwalterInnen erachten das Einbeziehen der KlientInnen in sämtliche Entscheidungen als notwendig um eine tragfähige Beziehung zu ihnen aufzubauen. Aber sie sind auch der Ansicht, dass es wichtig ist, die Fähigkeiten und Bedürfnisse der KlientInnen zu beachten, um eine Überforderung zu vermeiden.

Zusammengefasst lässt sich festhalten, dass Partizipation der besachwalterten Personen in den unterschiedlichsten Richtungen eine wesentliche Anforderung darstellt, um den Betreuungsprozess erfolgreich zu gestalten. Konkret in der Arbeit mit SachwalterklientInnen bedeutet dies, dass ehrenamtliche SachwalterInnen, die darauf achten, KlientInnen als auch deren soziales Umfeld an Entscheidungen zu beteiligen, ihre KlientInnen unterstützen damit einerseits deren Selbstständigkeit nicht gefährdet wird und sorgen andererseits auch für die Transparenz des Unterstützungsprozesses. Werden die Betroffenen gleich zu Beginn der Betreuung miteinbezogen, kann dies dazu beitragen so gering wie möglich in ihre Lebenswelt eingreifen zu müssen und ihre Selbstständigkeit

zu erhalten. Weiters soll die Beteiligung der KlientInnen sicherstellen, dass sie so schnell als möglich wieder selbst bestimmt handeln können und Hilfemaßnahmen größtmögliche Erfolgschancen haben.

### **5.2.3. Abgestimmtheit**

Abgestimmtheit meint hauptsächlich die Vernetzung zwischen SachwalterInnen und anderen Institutionen bzw. Personen, die am Unterstützungsprozess teilnehmen. Bei allen Absprachen – sowohl innerhalb einer Institution als auch mit anderen sozialen Diensten – sind die KlientInnen immer mit ihrem sozialen Umfeld zu beteiligen, wobei die Beiträge der einzelnen Beteiligten klar und verbindlich vereinbart werden (vgl. Heiner 1996:223). Höhmann et al. (1999:282) merken in diesem Zusammenhang an, dass zu einer gelingenden Kooperation sowohl innerhalb einer Organisation als auch mit verschiedenen anderen Institutionen folgende Kriterien erforderlich sind:

- *„zeitnahe, rechtzeitige Information,*
- *kontinuierlicher, regelmäßiger Austausch (Aktualität der Information)*
- *direkte Information,*
- *Vollständigkeit (umfassende, ausreichende Information)*
- *Verständlichkeit (konkrete Aussagen, Transparenz von Entscheidungen), aber auch Lesbarkeit schriftlicher Information und*
- *die Gegenseitigkeit der Information“.*

SozialarbeiterInnen haben bei der Koordination von Dienstleistungen verschiedener sozialer, medizinischer und administrativer Dienste die Aufgabe, die Abfolge und Erbringung der Hilfeleistungen der unterstützenden Personen und Dienste zu regeln. Dieser Einsatz stellt die Effektivität und Effizienz sicher und soll unproduktive doppelte Hilfeleistungen vermeiden. Außerdem geht es darum, die Kontraproduktivität verschiedener Hilfen zu unterlassen, da es immer wieder vorkommt, dass soziale Dienste gegeneinander arbeiten, oder dass eine Überversorgung mit sozialen Hilfen die angestrebte Selbstständigkeit der KlientInnen verhindert (vgl. Gehrman/Müller 2005:136).

Die befragten Ehrenamtlichen verstehen unter dieser Handlungsorientierung sowohl die gelingende Koordination der verschiedenen betreuenden Institutionen, als auch mit den KlientInnen selber. So geben sieben InterviewpartnerInnen an, dass sie regelmäßig Absprache mit ihren KlientInnen halten, um zu erfahren, wie sie sich fühlen, ob sie aktuell Unterstützung benötigen, ob Aufgaben erledigt werden müssen usw.

SachwalterIn C, D und E versuchen, sowohl den/die KlientIn, die betreuende Institution, den Besuchsdienst und die Angehörigen zu kontaktieren, um – wie Gehrman/Müller schreiben – eine Überversorgung bzw. eine doppelte Hilfeleistung zu vermeiden. So meint SachwalterIn E: *„Mir ist es sehr wichtig, dass man alle Beteiligten – den Klienten, den Sachwalter, den Besuchsdienst und das Heim – zusammenbringt. Das es da einen regen Austausch gibt bzw. das man mal nachfragt, wie es dem Besuchsdienst mit dem Heim und den Klienten geht, aber auch umgekehrt. (...). Ich fühle mich als Organisator, also organisieren tue ich das“*.

SachwalterIn E spricht hierbei die Funktion des/der SachwalterIn in einem Vernetzungsprozess an, nämlich die Funktion eines/einer OrganisatorIn. Da der/die SachwalterIn nicht so häufig wie beispielsweise das Heimpersonal, die Angehörigen oder der Besuchsdienst mit dem/der KlientIn Kontakt hat, ist es notwendig, zumindest den Überblick über die Vorgänge zu behalten. Auch SachwalterIn A sieht sich als OrganisatorIn und ist sich darüber bewusst, wie wichtig es ist, dem/der KlientIn die eigene Selbstständigkeit zu erhalten. *„Wenn es um Dinge geht, die organisiert werden müssen, kommt es auf den Klienten an, wie weit er in der Lage ist, Dinge selbst zu machen. Wenn er in der Lage ist, dann soll er es selber machen. Ich denke mir auch, dass ist so sein Selbstbestimmen über sein Leben. (...). Was ich schon mache, ist, dass ich größere Anschaffungen mit ihm gemeinsam kaufe, aber ich möchte ihn nicht in etwas hineinpressen, was er nicht unbedingt möchte“* (SachwalterIn A). Darüber hinaus ist es Aufgabe des/der SachwalterInnen, wie SachwalterIn C es beschreibt, regelmäßig Kontakt mit den Beteiligten zu halten und dies wird in großem Maße von den ehrenamtlichen SachwalterInnen auch so durchgeführt.

Abschließend lässt sich festhalten, dass sich die ehrenamtlichen SachwalterInnen ihrer Rolle als OrganisatorIn bewusst sind und diese auch in

ihrer Arbeit umsetzen. Überdies wissen sie um die Notwendigkeit des regelmäßigen Austausches, sowohl mit den KlientInnen als auch deren sozialen Umfelds bescheid. Als Handlungsrichtlinie empfiehlt sich, um eine gelingende Kooperation mit den verschiedenen Personen zu gewährleisten, die von Höhmann et al. definierten Kriterien zu beachten. Bei allen Absprachen sollen die KlientInnen miteinbezogen werden.

#### **5.2.4. Zugänglichkeit**

Zugänglichkeit meint, dass das Herangehen sowohl an Personen als auch an Institutionen leicht möglich sein soll. Darunter fallen beispielsweise kurze Wartezeiten und günstige Öffnungszeiten. Auf der Interaktionsebene zwischen Fachkraft und AdressatIn finden sich nicht selten subtile Zugangsbeschränkungen. Beispielsweise können bestimmte Einstellungen (Motivation, Leidensdruck) eingefordert werden; oder es wird die Fähigkeit verlangt, seine/ihre Probleme zu verbalisieren und in einer Weise darzustellen, dass sie der Sichtweise der Organisation entsprechen, nicht selten wird die Bereitschaft eingefordert, Gefühle offen zu legen oder die Problemursache dort zu suchen, wo die Institution meint, dass sie liegt. Dies widerspricht alles dem Prinzip der Zugänglichkeit (vgl. Heiner 1996:224).

Laut Kähler (2005:85) ist die Arbeit im Vorfeld der Hilfe zugangsöffnend. Hierzu gehören z.B. Überlegungen hohe Schwellen zu senken, da niederschwelligere Angebote die Kontaktaufnahme zu einer Organisation deutlich erleichtern.

Deshalb sollte das Angebot einer Institution so lebenswelt- und alltagsnah wie möglich gehalten werden. Das fordert Bewusstsein von der Ambivalenz von Hilfe und Kontrolle, Unterstützung und Stigmatisierung. In der Sozialarbeit wird diese Ambivalenz auch als doppeltes Mandat bezeichnet. Die Soziale Arbeit muss bestrebt sein, den institutionellen Kontext so zu gestalten, dass der Respekt vor und die Auseinandersetzung mit den Welten und Sichtweisen des Klientel anschaulich wird (vgl. Pantucek 1998:91ff).

Grundvoraussetzung für eine gelingende Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn sind Empathie und Akzeptanz gegenüber dem/der AdressatIn. Gehrman und Müller (2005:100) formulieren dies wie folgt: *„Die Akzeptanz des Klienten ist die Grundlage für ein nicht wertendes Verstehen der Gefühle und Vorstellungen des Klienten. Hierbei geht es nicht um die Übereinstimmung,*

*Zustimmung und Billigung der Sicht des Klienten, sondern um das respektvolle Zuhören und das einführende Verstehen. Dies erhöht die Bereitschaft, sich zu verändern, während eine nicht akzeptierende Haltung eher Widerstand beim Klienten bewirkt“.*

Für drei der befragten SachwalterInnen ist der Fachstandard der Zugänglichkeit mit dem der Verständigungsorientierung gleichzusetzen. Daraus resultierend ist SachwalterIn F der Meinung, dass er/sie zu allen – zwar unterschiedliche – aber gute Zugänge gefunden hat und sich auch sehr darum bemüht. So versucht der/die SachwalterIn in der praktischen Arbeit sowohl verbal als auch nonverbal mit seinen/ihren KlientInnen zu kommunizieren um zu ihnen Zugang zu finden. Der/die SachwalterIn charakterisiert diesen Umstand wie folgt: *„Ich habe momentan zwei, wo ich auf einer sehr guten verbalen Ebene reden kann – ist im Prinzip nicht anders, wie wir uns unterhalten, .... Ein Klient ist einer, der so gut wie gar nicht spricht. Da hat sich bei uns ein gutes Gespür entwickelt ... da geht das auch gut nonverbal. Wenn es um wirklich klare Orientierungen geht, dann stelle ich Fragen, die mit Ja oder Nein zu beantworten sind. (...). Bei einer anderen Klientin geht es viel um Zärtlichkeit und da ist es ihr wichtig, dass sie weiß, dass sie meine Hand nehmen kann, wenn sie will und dass ich es akzeptiere, wenn sie bei meinem nächsten Besuch auf einem anderen Tisch sitzt. Bei einer anderen Klientin ist die Kommunikation nicht möglich, aber da weiß ich, dass es ihr gut tut, wenn ich ihr die Hände reibe, weil sie dann warm sind ... Ich habe da wirklich sehr unterschiedliche Zugänge und Möglichkeiten gefunden“* (SachwalterIn F).

Es hat sich im Laufe der Interviews herausgestellt, dass alle neun ehrenamtlichen SachwalterInnen unter Zugänglichkeit auch die Tatsache verstehen, wie sie für KlientInnen, Heimpersonal oder Angehörige, erreichbar sind. Sieben Befragte geben an, dass das Heimpersonal ihre privaten Telefonnummern besitzen und ein Drittel der SachwalterInnen geben ihre Telefonnummern auch an KlientInnen weiter. In diesem Zusammenhang merken die InterviewpartnerInnen an, dass sie den KlientInnen die private Nummer geben, um im Notfall erreichbar zu sein, aber darauf achten, nur solchen Betroffenen die Telefonnummer zu geben, die auch nur im Notfall

davon Gebrauch machen würden. Die Entscheidung, welchen KlientInnen die SachwalterInnen ihre private Nummer zur Verfügung stellen, treffen die Personen aufgrund ihrer Intuition.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die ehrenamtlichen SachwalterInnen überwiegend eine andere Auffassung Zugänglichkeit besitzen als die Literatur. Das dürfte darauf zurückzuführen sein, dass sich das Merkmal der Verständigungsorientierung mit dem der Zugänglichkeit inhaltlich überschneidet und das von den SachwalterInnen bei der Interviewdurchführung auch wahrgenommen wurde. Sie wollten aber zwei verschiedene Standards nicht mit derselben Antwort beantworten.

Zu empfehlen ist, dass Sachwalterschaft dazu beitragen muss, wie Pantucek schreibt, den Respekt vor und die Auseinandersetzung mit den KlientInnen sichtbar zu machen. Für die Interaktion zwischen den ehrenamtlichen SachwalterInnen und den KlientInnen bedeutet das, dass sie eine akzeptierende Haltung gegenüber den KlientInnen einnehmen sollen, um Zugang zu ihnen zu finden. Da die Arbeit der Sachwalterschaft aber auch durch unfreiwilliges Klientel geprägt ist, wird die Bereitschaft des/der KlientIn zur Zusammenarbeit nicht immer gegeben sein. Aus diesem Grund ist eine zumindest empathische und verständnisvolle Grundhaltung des/der ehrenamtlichen SachwalterIn gegenüber der besachwalterten Person Voraussetzung für die Arbeit mit dem/der Betroffenen, auch wenn diese(r) in eine Zusammenarbeit nicht einwilligt.

#### **5.2.5. Zügigkeit**

Das Element der Zügigkeit beinhaltet eine rasche Aufgabenerledigung sowie Vertrauen der KlientInnen in die SozialarbeiterInnen (vgl. Heiner 1996:224). Für Pantucek (1998a:168) hingegen sind die Zeitstrukturen abhängig von dem zu lösenden Problem. Die nötigen Überlegungen und Aktionen des/der KlientIn müssen heranreifen um dann ihre Wirkung entfalten können. Zeiten des Abwartens wechseln mit Zeiten der Aktion. Schnelligkeit im Prozess ist dann angesagt, wenn durch abwarten nichts gewonnen werden kann und wenn Zeitlassen nur Verzögerung bedeuten würde. Wenn im richtigen Moment Schnelligkeit angewendet wird, fördert dies für den/die KlientIn auch das

Vertrauen in die Zuverlässigkeit des/der SozialarbeiterIn und seine/ihre klientenfreundliche Haltung. Teil der Unterstützung durch den/die SozialarbeiterIn ist der richtige Umgang mit Zeit, das Aufbringen der nötigen Geduld, aber auch die rasche Erledigung anstehender Aufgaben.

Auch für Lüssi kommt es nicht primär auf Zügigkeit alleine an, sondern auf das richtige Einsetzen von raschem Handeln und zuwarten. So schreibt er:

*„Der Sozialarbeiter achtet aufmerksam darauf, zur richtigen Zeit zu handeln. Zeitrichtiges Handeln bedeutet: nicht zu spät, nicht zu früh und in der richtigen Reihenfolge handeln. Um kritischen Notlagen zu begegnen, ..., handelt der Sozialarbeiter rasch, wenn nötig sofort. Umgekehrt wartet er – ... – zu, wenn die Problemsituation unklar oder im Flusse oder für seine Handlungsabsicht ungünstig ist und ihm ein späteres handeln die bessere Problemlösungschance bietet. Seine Handlungen geschehen unter handlungslogischem Gesichtspunkt in sinnvoller zeitlicher Folge, so dass sie sich nicht widersprechen und behindern, sondern ergänzen, unterstützen und insgesamt den Problemlösungsprozess optimal fördern“ (Lüssi 1992:305).*

SachwalterIn E und F stimmen mit der Fachliteratur überein und sind der Meinung, dass Zügigkeit alleine nicht zum Erfolg einer Maßnahme beiträgt, sondern der richtige Mix von raschem Handeln und geduldigem Abwarten. SachwalterIn E formuliert diese Einsicht wie folgt: *„Ich glaube, wenn besondere Ereignisse sind muss man sofort handeln, das ist so wichtig. Ich habe aber auch gelernt bzw. lernen müssen, dass man abwarten muss. (...). Zügigkeit ist prinzipiell wichtig, aber man muss auch die Zeit haben zu Warten und nichts zu Übereilen, weil dann kann das Gegenteil eintreten, nämlich, dass das Tun ins Negative umschlägt. Daher muss man reiflich überlegt handeln und besser zuwarten, als es zu übereilen. Da ist es wichtig, sich mit dem Klienten über das Thema auseinanderzusetzen .... Aber speziell im Finanzbereich muss man zügig arbeiten, aber in gewissen Bereichen darf man nichts übereilen“.*

Auch für die SachwalterInnen A, D, E, F und H hängt das Tempo von der Beschaffenheit der Angelegenheit ab, d.h. ob sie einer dringenden oder einer gemächlichen Erledigung bedarf. Diese Überlegungen werden am Beispiel des/der SachwalterIn H deutlich: *„Ich würde es mal abchecken im Sinn von Wichtigkeit und Dringlichkeit – also Prioritätensetzung, sowohl die des Klienten*

*als auch meine. (...). Wenn es um formale, um rechtliche Dinge geht, dann hat man eh die Fristen“.*

Mehr als die Hälfte der SachwalterInnen geben auch an, dass sie in ihrem Handeln von anderen Institutionen beeinflusst werden, was einer zügigen Erledigung von Aufgaben oftmals im Wege steht. *„Eigentlich erledige ich die Aufgaben, die anstehen relativ schnell. Es ist nur so, das man in der Zügigkeit manchmal gehindert wird, wenn die Institution wie das Gericht usw. nicht so schnell kann, aber das macht mir mittlerweile auch nichts mehr, ...“* (SachwalterIn B). SachwalterIn C meint ebenfalls, dass die Erledigung von Angelegenheiten oftmals *„nicht gleich geht wie zum Beispiel beim Warten auf Anträge“*. Alle InterviewpartnerInnen sind sich beim Prinzip der Zügigkeit in einem Punkt einig: finanzielle Ansprüchen gehören zügig erledigt, damit dem/der KlientIn kein Nachteil entsteht.

Heiner (1996:224) weist aber darauf hin, dass beim Prinzip der Zügigkeit die Gefahr besteht, die Fähigkeit der KlientInnen, selbst zu entscheiden verkümmern zu lassen. Die Autorin spricht damit ein Problem an, dass von den befragten InterviewpartnerInnen nicht angedacht wurde, aber von Wichtigkeit ist und berücksichtigt werden muss.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich die InterviewpartnerInnen bewusst sind, dass zügiges Handeln alleine nicht ausreicht, um den KlientInnen eine optimale Unterstützung zu sichern. Als Handlungsempfehlung für dieses Arbeitsprinzip kann gelten, dass die KlientInnen, soweit es deren Möglichkeiten und Fähigkeiten entspricht, in Entscheidungen einzubeziehen sind und dass nicht nur auf rasches Erledigen von Aufgaben bedacht genommen werden soll. Es ist wichtig abzuwarten, wenn dies angezeigt ist. Zügiges Handeln muss jedenfalls in finanziellen Angelegenheiten erfolgen.

### **5.2.6. Informiertheit**

Informiertheit verlangt, dass Berichte, Interventionen und Vorhaben sowohl dem/der KlientIn als auch bei Bedarf anderen involvierten Personen vorgelegt werden sollen. Nur so kann gewährleistet werden, dass der/die KlientIn über alle Schritte informiert ist und er/sie den Unterstützungsprozess als einen begreift, für den er/sie selbst Verantwortung trägt. Es ist kontraproduktiv, wenn

die Interventionen des/der SozialarbeiterIn von dem/der KlientIn nicht kontrolliert werden können, wenn er/sie die Kontrolle über sein/ihr Leben behalten bzw. wiedergewinnen möchte (vgl. Pantucek 1998a:164f). Hier ist anzumerken, dass besachwalterte Personen alle Berichte der SachwalterInnen persönlich zugestellt bekommen und somit gewährleistet ist, dass sie die Tätigkeiten des/der SachwalterIn zwar nur indirekt, aber kontrollieren können.

Als Maxime für dieses Arbeitsprinzip kann folgender Leitsatz gelten: *„Dem Klienten die Information geben, die er erfragt oder benötigt“* (Pantucek 1998a:199). Nützliche Informationen sollten von der Fachkraft großzügig und ohne Einschränkung an den/die KlientIn weitergegeben werden und der/die Betroffene entscheidet selbst, ob er/sie die Informationen nutzt oder nicht oder sie für einen späteren Moment nutzt, ganz wie er/sie es für richtig hält, ohne darüber Rechenschaft ablegen zu müssen. Informationen, die vom/von der SozialarbeiterIn an den/die KlientIn weitergegeben werden, sollten nicht nur genau sein, sondern es sollte auch auf mögliche Risiken oder Schwierigkeiten bei der Anwendung hingewiesen werden (vgl. Fine/Glasser 1996:66, zit. n.: Pantucek 1998a:199).

Das Arbeitsprinzip der Informiertheit ist in großem Maße ident mit dem Qualitätsmerkmal der Transparenz. Diesen Sachverhalt, die Überschneidung von Transparenz und Informiertheit, bestätigen auch sechs der befragten SachwalterInnen. Demzufolge kann § 281 Abs. 2 SWRÄG (vgl. Kapitel 5.2.1.) nicht nur im Hinblick auf die Transparenz des Unterstützungsprozesses gesehen werden, sondern auch als Grundlage zur Informiertheit des/der KlientIn herangezogen werden.

Ein anderer Aspekt der berücksichtigt werden soll, ist die Frage, wie sich die ehrenamtlichen SachwalterInnen über Angelegenheiten informieren. So geben in den Interviews alle Befragten einheitlich an, dass sie Informationen hauptsächlich im Team von ihrer hauptamtlichen Teamleitung erhalten. Darüber hinaus erkundigen sich sechs der InterviewpartnerInnen bei Bedarf bei ArbeitskollegInnen als auch Bekannten und vier Personen halten sich durch Fortbildungen auf dem neuesten Stand.

Der Qualitätsgrundsatz der Informiertheit spielt in der Sozialen Arbeit eine wichtige Rolle. KlientInnen müssen über Prozesse informiert werden und die Möglichkeit eingeräumt bekommen ihre Meinung zu äußern, um aktiv am Hilfeprozess mitwirken zu können. Sechs der befragten SachwalterInnen betrachten den Informationsaustausch sowohl mit den KlientInnen als auch mit den betreuenden Institutionen als unabdingbar, um qualitätsvolle Arbeit zu leisten.

Fast alle der befragten ehrenamtlichen SachwalterInnen betonen in Bezug auf dieses Qualitätsmerkmal allerdings auch, dass sie ihren KlientInnen Informationen nicht vorenthalten wollen, aber darauf achten müssen, dass sie den/die Betroffenen mit dem Ausmaß der Informationen nicht überfordern und diesbezüglich die Bedürfnisse und Fähigkeiten der AdressatInnen einbeziehen müssen. SachwalterIn E meint, dass er/sie ihre KlientInnen sehr gut informiert, aber mit dem/der KlientIn dann nicht darüber spricht, wenn er/sie das Gefühl hat, dass der/die Betroffene *„es nicht so gut aushält und nichts damit anfangen kann“*. Auch SachwalterIn G betont, dass er/sie auf die Fähigkeiten der KlientInnen Rücksicht nimmt: *„Man muss aber auch wissen, wie weit man geht, weil es bringt nichts, wenn man den Klienten jetzt damit aufregt“*.

SachwalterIn D erachtet es auch als notwendig, ggf. die Angehörigen in den Informationsprozess miteinzubeziehen, um ganzheitlicher mit dem Umfeld des/der KlientIn arbeiten zu können und somit zu einem optimalen Ergebnis für beide Seiten beizutragen.

Es zeigt sich, dass ehrenamtliche SachwalterInnen ganz bewusst den Informationsprozess gestalten und rücksichtsvoll mit den Fähigkeiten und Möglichkeiten der KlientInnen umgehen. Sie schließen ihre KlientInnen nicht von Entscheidungen aus und erfüllen die Anforderungen dieses Fachstandards. Darüber hinaus kann festgehalten werden, dass die SachwalterInnen verschiedene Ressourcen nutzen können, um an Informationen zu gelangen.

### **5.2.7. Vertraulichkeit**

Heiner (1996:225) versteht unter Vertraulichkeit, das Informieren der KlientInnen über die Informationspflicht der Fachkräfte gegenüber Dritten.

Für Lüssi (1992:378) umfasst dieses Prinzip folgende Aspekte: *„Der Sozialarbeiter wahrt hinsichtlich dessen, was er aus der persönlichen Geheimsphäre eines Problembeteiligten weiss, grösstmögliche Diskretion. Er informiert andere Personen über solche Dinge nur dann, wenn die soziale Problemlösung, zwingende rechtliche Verpflichtungen, Gegebenheiten seiner Institution oder der Schutz seiner eigenen Person (bzw. der Institution) es erfordern. Und wo dies zutrifft, gibt er nur das wirklich Nötige preis.*

*Allgemein äussert er sich über die Persönlichkeit, das Verhalten, die Beziehungen und Lebensumstände eines Mensch in diskreter Weise: Er verschweigt Negatives oder bauscht es jedenfalls nicht auf, sondern bringt es mit zurückhaltenden, schlicht-neutralen, eher mildernden Worten zum Ausdruck. Stets behält er das Bedürfnis der betreffenden Person, bei andern ein gutes Ansehen zu haben, im Auge, und er bemüht sich dementsprechend, ihren Ruf wenn möglich nicht zu schädigen“.* Lüssi (1992:381f) betont aber auch, dass der/die SozialarbeiterIn immer mit Informationen arbeitet und es ist nicht Sinn der Sache ist, Informationen still in sich zu verwahren, sondern die Fachkraft soll sie zielgerichtet einsetzen, d.h. andere relevante Personen damit informieren, um sie zu einem bestimmten lösungsorientierten Verhalten zu bewegen. Aufgrund der Berufsaufgabe, der beruflichen Rahmenbedingungen und der rechtlichen Position in der Sozialarbeit ist es klar, dass der/die SozialarbeiterIn den KlientInnen keine absolute, sondern nur eine relative Verschwiegenheit zusichern kann.

Das Vereinssachwalter- und Patientenanwaltsgesetz hält die Aufgabe der SachwalterInnen zur Verschwiegenheit in § 6 Abs. 1 VSPBG fest und schreibt: *„Die im Rahmen der Vereine tätigen Sachwalter ... sind, ausser gegenüber dem Pflschafts- und Unterbringungsgericht, zur Verschwiegenheit über alle ihnen ausschliesslich aus dieser Tätigkeit bekannt gewordenen Tatsachen verpflichtet, soweit die Geheimhaltung im Interesse des Betroffenen erforderlich ist“.* Weitere gesetzliche Bestimmungen zur Verschwiegenheitspflicht und deren Folgen bei Verletzung sind in § 121 und § 301 StGB und § 10 HeimAufG geregelt.

Ergänzend zur Verschwiegenheitspflicht muss auch das Datengeheimnis, bei der Ausübung der Tätigkeit, berücksichtigt werden. In der Sozialen Arbeit ist das Recht der KlientInnen auf Schutz vor unkontrollierter Weitergabe ihrer Daten ein

Teil ihrer Menschenrechte. Wenn für eine gute Kooperation die Weitergabe von Daten an andere Einrichtungen erfolgen muss, dann sollte der/die KlientIn davon informiert werden um Stellung nehmen zu können. Letztlich entscheiden die KlientInnen, ob eine Datenweitergabe durch die SozialarbeiterInnen an andere Stellen erfolgt. Bei laufendem Datenaustausch zwischen Institutionen, sollen die KlientInnen über das Ausmaß und die möglichen Folgen in Kenntnis gesetzt werden, damit sie eine informierte Zustimmung dazu geben können. In der Sozialarbeit ist das Ausmaß der Schweigepflicht für Professionisten noch nicht ausreichend geregelt, wodurch es einerseits vom Willen der jeweiligen betreuenden Fachkraft abhängig ist, in welchem Umfang Daten weitergegeben werden und andererseits hängt die Schweigepflichtsregelung von gesetzlichen Bestimmungen ab (Pantucek 1998a:281f), die sich hierfür u.a. in § 15 DSGVO wieder finden.

Die SachwalterInnen A, B, D, E und H erachten die Vertraulichkeit als oberstes Gebot in ihrer Arbeit, wobei hinzuweisen ist, dass vier der befragten SachwalterInnen angeben, dass sie bei Informationen, die weitergegeben werden müssen, zuvor immer den/die KlientIn davon in Kenntnis setzen. *„Vertraulichkeit ist für mich das oberste Gebot. Es werden nie Namen genannt. Ich finde, dass Vertraulichkeit auf alle Fälle das oberste Gebot ist. (...). Infos werden nur dann weitergegeben, wenn es notwendig ist und dann auch immer ohne Namen“* (SachwalterIn D). InterviewpartnerIn B schildert den Umgang mit dem Prinzip der Vertraulichkeit, indem er/sie klar betont, dass Daten und Informationen nicht weitergegeben werden dürfen. Er/sie weist jedoch darauf hin, dass sie bei gewissen Angelegenheiten nicht alleine intervenieren kann und sich dann Unterstützung von z.B. einem/einer JuristIn einholt, aber der/die SachwalterIn hebt auch hervor, dass dies zuvor immer mit dem/der KlientIn besprochen wird.

Bei der Interviewdurchführung ist jedoch auch deutlich geworden, dass bei der Mehrheit der SachwalterInnen, wie Pantucek es formuliert, Unsicherheit über das Ausmaß der Schweigepflicht besteht. Dies wird am Beispiel des/der SachwalterIn I deutlich: *„Da habe ich am Anfang große Probleme gehabt. Was darf ich wem sagen. Die Angehörigen fragen halt, wie viel Geld da ist (...).“*

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass sich die ehrenamtlichen SachwalterInnen der Bedeutsamkeit der Verschwiegenheit gegenüber Dritten bewusst sind und dies in ihrer Tätigkeit auch einhalten, wobei Unsicherheiten auftreten, was das Ausmaß der Verschwiegenheit betrifft. Dieser Umgang mit dem Prinzip der Vertraulichkeit kann einerseits auf die intensive Aufklärung seitens des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung und andererseits auf das Professionalitätsbewusstsein der ehrenamtlichen SachwalterInnen zurückzuführen sein.

Im Umgang mit Vertraulichkeit empfiehlt es sich – abgesehen von der gesetzlichen Informationspflicht gegenüber dem PflEGschaftsgericht – Informationen und Daten nur an solche Institutionen und Personen weiterzugeben, die unmittelbar mit der besachwalterten Person in Kontakt stehen und Auskünfte benötigen, um zu einem lösungsorientierten Verhalten beitragen zu können. Außerdem ist zu beachten, dass Informationen, soweit es die Fähigkeiten des/der Betroffenen ermöglichen, nur mit Zustimmung des/der KlientIn weitergegeben sind. Gerade das Instrument der Sachwalterschaft ist von gesetzlichen Bestimmungen geprägt, die nicht außer Acht gelassen werden dürfen, aber darüber hinaus, obliegt es der persönlichen Einstellung des/der jeweiligen ehrenamtlichen MitarbeiterIn, wie sie mit Informationen umgeht. Deshalb ist auf eine Sensibilisierung des/der Einzelnen, was Vertraulichkeit betrifft, Wert zu legen.

#### **5.2.8. Individualisierung**

In der Sozialarbeitsmethodik bezeichnet Individualisierung ein Arbeitsprinzip, das sich gegen eine bürokratisch-formale, summarische Problembearbeitung und einer rechtlich-administrativen Abwicklung eines Falles wendet. Diese Handlungsorientierung fordert in der Sozialarbeit ein individuelles Eingehen auf die Person, auf deren individuelle Besonderheiten (vgl. Pfaffenberger 2002:478).

Auch die betreuende Organisation muss hinsichtlich der Räume, Zeiten oder der Umgangsregeln mit den KlientInnen betreffend, Flexibilität zulassen. SozialarbeiterInnen sollen KlientInnen gemäß ihren speziellen, individuellen Bedürfnissen und Fähigkeiten beraten, unterstützen oder betreuen. Dabei ist in

der dyadischen Arbeitsbeziehung vor allem die Routine der Feind der Individualisierung (vgl. Heiner 1996:225). Somit ist das Handeln in der Sozialen Arbeit nicht standardisierbar, da die Probleme der KlientInnen Lösungen erfordern, die sie in ihrer Individualität als ganze Personen beteiligen.

Für Pantucek (1998a:87f) leitet sich „*das Individualisieren als Arbeitsprinzip der Fallarbeit aus der Erkenntnis ab, dass der Einzelfall stets reicher, komplexer ist, als ‚typische‘ Situationen, als die allgemeine Beschreibung möglicher schwieriger Lebenslagen*“. Daraus resultierend können die Wege zur Lösung von Problemen sehr unterschiedlich sein. Nach Pantucek möchte jeder/jede KlientIn als Mensch und als Individuum ernst genommen werden. Er/sie hat ein Recht darauf, dass sein/ihr Schicksal als besonderes, einmaliges beachtet und behandelt wird. Das ist Voraussetzung für die Kooperation und die mögliche Aktivierung seiner/ihrer eigenen Kräfte zur Problemlösung.

Jeder Mensch muss unterschiedliche Aufgaben in seiner Lebensführung bewältigen. Die Soziale Arbeit ist dazu angehalten, dass jede(r) KlientIn sein eigenes Leben so selbständig wie möglich gestalten kann, dabei ist er/sie zwar auf andere Menschen in seinem/ihrer Netzwerk angewiesen, jedoch muss der/die KlientIn das Leben seinen Vorstellungen nach führen können. Hierbei sind kulturelle Besonderheiten fast immer zu akzeptieren, es sei denn, sie führen zu einem Verhalten, das gegen die Menschenrechte verstößt.

KlientInnen der Sozialen Arbeit sind aus unterschiedlichen Gründen nicht in der Lage die Angelegenheiten der Lebensführung entsprechend selbstständig zu bewältigen. Hier ist es Aufgabe der Sozialarbeit, die Betroffenen zu aktivieren und motivieren, damit sie eine angemessene Lebensführung leisten können. Dabei ist es von Nöten, dass realistische Ziele gesetzt und Überforderungen sowohl der KlientInnen als auch der Fachkräfte vermieden werden (vgl. Gehrman/Müller 2005:110ff).

Das Sachwalterrechts-Änderungsgesetz begreift den Bedarf einer individuellen Lebensgestaltung und schreibt in § 281 Abs. 1 SWRÄG 2006: „*Der Sachwalter hat danach zu trachten, dass die behinderte Person im Rahmen ihrer Fähigkeiten und Möglichkeiten ihre Lebensverhältnisse nach ihren Wünschen und Vorstellungen gestalten kann*“.

Die interviewten SachwalterInnen sind einstimmig der Ansicht, dass eine freie Lebensgestaltung der KlientInnen unerlässlich ist, um eine tragfähige Beziehungsgrundlage zu schaffen. In der Betreuung der KlientInnen zeigt sich dieses Arbeitsprinzip darin, dass sie, wie SachwalterIn F es formuliert „*ich nicht irgendwie mein Schema F durchziehe, das geht nicht. Das ist das Um und Auf der Sozialarbeit für mein Gefühl. Da wäre ich ein schlechter Sozialarbeiter, wenn ich jetzt mein Programm hätte und das durchziehe von A bis Z und mit jedem gleich umgehe, egal wie er ist. Das geht nicht*“. Außerdem hat es für SachwalterIn F „*auch damit zu tun, wenn ich den Menschen achte und ihn als Person schätze, dann nehme ich auch seine Individualität wahr. Das ist sicher was ganz, ganz was Wichtiges für mich*“.

Meines Erachtens ist das Prinzip der Individualität gerade im Handlungsfeld Sachwalterschaft von besonderer Bedeutung. KlientInnen werden durch die Bestellung eines/einer SachwalterIn in ihrer Lebensführung eingeschränkt. Deshalb ist es besonders notwendig, die Erhaltung der individuellen Lebensgestaltung der KlientInnen zu fördern zu versuchen, weil sie sich dadurch als Individuen ernst genommen fühlen. Dabei empfiehlt es sich, den Leitsatz des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung „*Soviel Hilfe wie notwendig. Soviel Eigenverantwortung wie möglich*.“ stets im Bewusstsein zu behalten.

### **5.2.9. Normalität**

Das Qualitätsmerkmal der Normalität bedeutet, dass sich das Angebot an die normalen Lebensbedingungen der KlientInnen so weit wie möglich anpassen soll, sowohl hinsichtlich der Anforderungen an die KlientInnen als auch in der sonstigen Ausgestaltung der Hilfen (vgl. Heiner 1996:224f). Dieses Merkmal bezieht sich ferner auf die Sprache, den Umgangsstil und die Art der Aktivitäten. „*Wie ‚Normale‘ reden, wie sie miteinander umgehen, was sie tun, ist der Richtwert für die Gestaltung der Angebote*“ (Heiner 1996:225).

„*Normalität zu gewährleisten, ist von daher keine Aufgabe, die kritisch mit gesellschaftlichem Zwang assoziiert wird, sondern eher eine selbstverständliche Voraussetzung, damit Menschen nicht aus sozialen Bezügen herausfallen, damit sie dazu gehören und im Leben bestehen können*“ (Heiner 2004:124).

Thiersch (1997) spricht in diesem Zusammenhang vom Konzept der Lebenswelt- bzw. Alltagsorientierung. Dementsprechend setzt das Prinzip der Lebensweltorientierung für die Soziale Arbeit in der Lebenswelt des/der AdressatIn an, d.h. der/die SozialarbeiterIn muss die Welt seines/ihres KlientIn kennen, wobei die Fachkraft zunächst von der subjektiven Normalität des/der KlientIn ausgeht und erst sekundär von den Schwierigkeiten der Person. Die Lebenswelt ist eine Wirklichkeit, wie der/die Einzelne sie vorfindet, in der er/sie sich auskennt und die auch von dem/der zuständigen SozialarbeiterIn respektiert und anerkannt werden muss. Sie schafft durch bekannte Abläufe Entlastung und Sicherheit. Die Gefahr ist aber, dass schlechte und ungute Verhältnisse zur Gewohnheit werden können. Lebenswelt muss daher auf ein gelingendes Leben ausgerichtet sein.

*„Das Ausserordentliche des sozialen Problems, seine gesellschaftliche Regelwidrigkeit, die in gewissen Fällen chaotische oder bizarre Formen annehmen kann, lässt nicht immer eine Problemlösung zu, die der Durchschnittsbürger für angebracht, anständig und ordnungsgemäss hält“* (Lüssi 1992:140). Darin muss die Fähigkeit des/der SozialarbeiterIn basieren, nämlich sich auf einen Zustands- und Handlungsbereich einzulassen, der neben den Normen und dem Normalen liegt. Die Aufgabe der Fachkraft liegt darin Not aufzuheben, nicht Normen durchzusetzen (vgl. Lüssi 1992:140f).

Die befragten SachwalterInnen stimmen mit der Literatur insofern überein, weil sie mehrheitlich der Ansicht sind, dass die Lebensgestaltung der KlientInnen soweit wie möglich als erhaltenswert anzusehen ist und sie den/die Betroffene nicht in ihrer eigenen Normalität einschränken. Für SachwalterIn D und E betrifft der Begriff Normalität auch den Tagesrhythmus und SachwalterIn E beschreibt die Situation, *„dass man ihnen nicht das Blaue vom Himmel erzählen soll, sondern mit ihnen normal reden soll, .... Normal ist für mich das Tagesgeschehen – der Tag beginnt, man muss sich waschen und etwas essen und das sind für mich Normalitäten“*.

Die InterviewpartnerInnen B, C, D und E äußern jedoch auch, dass sie in die Lebensgestaltung der KlientInnen eingreifen, wenn sie den Eindruck haben, dass ihre eigenständige Lebensführung nicht mehr funktioniert. *„Ich möchte*

*drauf schauen, dass der Klient unter Anführungszeichen normal im Leben zu Recht kommt und da würde ich schon eingreifen, wenn er einen Misthaufen zu Hause hätte oder völlig ungepflegt auftritt. Das würde ich schon ansprechen, aber ich würde ihn deswegen nicht verurteilen. Ich sage ihm schon, wenn es für mich nicht mehr passt. Ich biete ihm dann zusätzlich etwas an wie neue Kleidung kaufen, so dass ich das Gefühl habe er kommt damit zu Recht“* (SachwalterIn B).

Zusammenfassend lässt sich sagen: ehrenamtlichen SachwalterInnen ziehen zwar verschiedene Bezugspunkte für Normalität heran, aber achten überwiegend darauf, dem/der KlientIn eine eigenständige Lebensführung zu ermöglichen. Es ist den befragten Personen wichtig sich nicht zuviel in das Leben der KlientInnen einzumischen, so dass diese das Gefühl haben, dass sie jetzt durch die Sachwalterschaft in ihrer gesamten Lebensgestaltung eingeschränkt sind.

Handlungsempfehlung: die Eigenheiten der KlientInnen annehmen und sie diese auch leben zu lassen, sofern eine Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeschlossen werden kann. Es ist nicht möglich zu sagen, dass die besachwalterten Personen „normal“ leben sollen, da sich die Frage stellt: „Was ist normal?“. Es ist kaum zu definieren, was normal ist und was nicht. Deshalb ist selbst- oder fremdgefährdendes Verhalten des/der KlientIn das geeignete Kriterium für die Beurteilung, ob Veränderung notwendig ist oder nicht.

#### **5.2.10. Verständigungsorientierung**

Das Merkmal der Verständigungsorientierung verweist nach Heiner (1996:226) auf bestimmte Herangehensweisen bei der Problemlösung und auf eine Reihe beschreibbarer Kommunikationsformen, die der Klärung auf der Inhalts- und Beziehungsebene dienen und die den Aushandlungsprozess zwischen den Beteiligten kennzeichnen. *„Es geht nicht darum sich (oder etwas) durchzusetzen, es geht darum, sich zunächst zu verstehen, dann zu verständigen und zu beidseitig akzeptablen Vereinbarungen zu gelangen“* (Heiner 1996:226). Wenn die Kommunikationsprozesse zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn entsprechend gestaltet werden, kann dies dazu führen, dass sich der/die KlientIn verstanden fühlt und das ist Ziel dieses

Qualitätsmerkmals. In diesem Zusammenhang ist Zurückhaltung in der persönlichen Annäherung eine wichtige Verhaltensmaxime für Fachkräfte, die sich um eine individuelle Passung von Problembearbeitung und Problemlage bemühen, gerade bei unfreiwilligen Kontakten und sensiblen Themen (vgl. Heiner 2004:109). Die interviewten SachwalterInnen sehen, wie Heiner, in der Zurückhaltung eine Verhaltensweise, die für den Aufbau einer tragfähigen Beziehung von Bedeutung ist. Wenn sich die KlientInnen nicht Verstanden fühlen, werden sie zu einer Zusammenarbeit nicht bereit sein.

Außerdem beinhaltet Verständigungsorientierung, das Gelingen einer respektvollen-interessierten Haltung des/der SozialarbeiterIn zum/zur KlientIn aufzubauen. Beim Dialog mit dem/der KlientIn kennt der/die SozialarbeiterIn vorerst weder Situation, noch Intentionen des/der Betroffenen. Direkte Ratschläge sind in solch einer Situation zu vermeiden. Es geht primär darum eine Strategie des Dialoges zu finden, um überhaupt erfahren zu können, vor welchen Problemen der/die KlientIn steht und welche Bewältigungsstrategien er/sie bereits unternommen hat (vgl. Pantucek 1998a:79).

Hiebinger (2005:77) schreibt ergänzend dazu, dass der/die SozialarbeiterIn durch seine/ihre empathische und wertschätzende Haltung gegenüber dem/der KlientIn zur Entstehung einer tragfähigen, positiven Arbeitsbeziehung beitragen muss, damit sich der/die KlientIn sicher genug für die notwendigen Veränderungen fühlt. In diesem Zusammenhang sind folgende Bedingungen für das Verhalten der Fachkraft gegenüber dem/der Klientin erforderlich, nämlich Kongruenz (Echtheit), positive Wertschätzung und Empathie.

Die befragten SachwalterInnen stimmen mehrheitlich mit der einschlägigen Literatur überein und geben an, dass sie versuchen sich mit ihren KlientInnen auf normaler Ebene zu verständigen und sich dabei auf die Bedürfnisse und Fähigkeiten der KlientInnen einstellen. SachwalterIn A berichtet über die Verständigung mit seinen/ihren KlientInnen: er/sie versuche sich sowohl auf die Fantasien der KlientInnen als auch auf deren Sprache einzustellen. SachwalterIn I versucht sich mit den Betroffenen auf ihrer Stufe zu verständigen. *„Bei dem einen Klienten eben, versuche ich es über Körperkontakt oder fahr mit dem Rollstuhl mit ihm spazieren oder helfe dem*

*Personal beim füttern – das ist halt das Einzige was ich mit ihm machen kann, ...“ (SachwalterIn I).*

SachwalterIn C, E und G holen sich von Angehörigen, Bekannten, Besuchsdienst und dem Heimpersonal Unterstützung bei der Verständigung mit den KlientInnen. Dies ist hauptsächlich der Fall, wenn sich die Kommunikation mit den besachwalterten Personen schwierig gestaltet. *„Wenn es Angehörige gibt, dann bezieh ich gerne die Angehörigen mit ein. Ich habe einen bosnischen Klienten, bei dem ich eine Dolmetscherin brauche – das macht seine Schwester. Da waren wir schon im AKH in Wien und da habe ich immer die Familie miteinbezogen“ (SachwalterIn C).* Dieses Beispiel verdeutlicht, dass die ehrenamtlichen SachwalterInnen versuchen, unterschiedlichste Ressourcen zu nutzen, um den Kontakt mit den KlientInnen optimal zu gestalten.

Mehr als die Hälfte der SachwalterInnen geben weiters an, dass sie aufgrund der physischen und psychischen Konstitution der AdressatInnen auf nonverbaler Ebene mit ihnen kommunizieren, was freilich eine gute Beziehung voraussetzen muss, um solche Zugänge zu den KlientInnen öffnen zu können. Allerdings verweisen die befragten ehrenamtlichen SachwalterInnen darauf, dass sie zwar versuchen, mit ihren KlientInnen stets zu einer kompromissfähigen Einigung zu kommen, aber sie dennoch in gewissen Fällen Grenzen setzen müssen. *„Ich versuche halt bei Entscheidungen, bei denen wir uns nicht einig sind zu einem Kompromiss zu kommen, aber bei Sachen, die einfach nicht gehen, wenn zum Beispiel ein Alkoholiker trinkt, sage ich schon, dass das so nicht geht, aber ich denke mir, dass sind für ihn wichtige Sachen, die er einhalten muss“ (SachwalterIn A).*

Es zeigt sich, dass Verständigungsorientierung im Handlungsfeld Sachwalterschaft von großer Relevanz ist, um tragfähige Beziehungen zu KlientInnen aufzubauen. Die ehrenamtlichen SachwalterInnen sind sich dieser Bedeutung bewusst und müssen im Umgang mit den KlientInnen auf deren individuelle Bedürfnisse eingehen, diese verstehen und mit ihnen gemeinsam an einer Lösung arbeiten. Hierbei ist es notwendig, sich den Bedürfnissen entsprechend mit den KlientInnen zu verständigen und ggf. das soziale Umfeld der besachwalterten Person miteinzubeziehen.

### 5.2.11. Achtung und Freundlichkeit

Diese Qualitätsmerkmale beziehen sich auf die kommunikative Haltung und Kompetenz des/der Sozialtätigen. *„Achtung und Freundlichkeit umfassen Verhaltensweisen wie ‚Aufmerksamkeit‘, ‚Respekt‘, ‚Takt‘, ‚Geduld‘, ‚Höflichkeit‘ oder ‚Wertschätzung‘“* (Heiner 1996:226). Diese Verhaltensweisen sind Voraussetzung dafür, dass sich jemand ernst genommen und verstanden fühlt. Für Heiner können sich diese Qualitätsmerkmale auch in der Gestaltung von Räumen und dem Respektieren von Grenzen der Privatheit und Intimität ausdrücken. Viele der oben genannten Verhaltensweisen können zu einer freundlichen Atmosphäre beitragen. Unter Atmosphäre versteht Heiner abgesehen von den einzelnen Wahrnehmungen, den Gesamteindruck, der beim Besuch einer Einrichtung entsteht. *„Beim Betreten mancher Einrichtungen hat man sofort das Gefühl, willkommen zu sein und mit Verständnis rechnen zu können, bei anderen fühlt man sich eher abgelehnt. So vage dieser Eindruck einer freundlichen und respektvollen Atmosphäre zunächst auch sein mag, er lässt sich an exemplarischen Details festmachen und intersubjektiv überprüfen“* (Heiner 1996:226).

Unter Achtung ist das Respektieren im Sinne wertungsfreier, wohlgesonnener Aufgeschlossenheit für die Klientel gemeint. Die Fachkraft soll versuchen, den/die KlientIn so zu sehen wie er/sie ist, mit seinem/ihren sozio-ökonomischen Hintergrund, mit den persönlichen Eigenarten, dem jeweiligen Bezugssystem, das der/die KlientIn verwendet, um sein/ihr Leben zu bewältigen. Es gilt die Würde, die der/die KlientIn durch das Lösen von Problemen und die Art, wie er/sie versucht das Leben mit dem zu Verfügung stehenden Mitteln zu meistern, wahrzunehmen. Achtung kann auch durch nonverbales Verhalten gezeigt werden, indem dem/der KlientIn z.B. aufmerksam zugehört auf die Wünsche eingegangen oder die Schwächen taktvoll übersehen werden. *„Achtung vor der menschlichen Würde drücken Sie aus, wenn Sie Ihren Klienten trotz seiner Schwächen als Mitmensch anerkennen und sich bemühen, ihm nicht zu nahe zu treten“* (Dahmer/Dahmer 2003:118).

Pantucek (1998a:279) schreibt ergänzend dazu, dass Soziale Arbeit auf der Achtung vor den Sichtweisen der KlientInnen und der Respektierung ihrer Verantwortung für ihre Entscheidungen und Handlungen aufbaut. Im Verstehen dieser beiden Qualitätsmerkmale äußert sich auch die ethische Verantwortung des Sozialarbeitens. In Bezug darauf sind sechs Handlungsprinzipien maßgebend. Verantwortung zeigt sich demnach:

- *„in einer klaren Beziehungsgestaltung;*
- *darin, die professionellen Aufgaben mit Interessen an den Schwierigkeiten des Prozesses und Interesse an den Klienten wahrzunehmen;*
- *darin, die Möglichkeiten der Unterstützung auszuschöpfen – auch dort, wo die institutionellen Routine überwunden werden muß;*
- *darin, den Klienten die Reflexion über die unterstützende Beziehung durch Hinweise auf die Bedingungen, Möglichkeiten und Grenzen der Beziehung zu erleichtern;*
- *darin, Klienten als Experten ihrer Lebenswelt mit Achtung zu begegnen;*
- *darin, zum Schutz des Klienten auch dann, wenn dies scheinbar von ihnen gewünscht wird, einen Übergang der professionellen in eine private Beziehung zu vermeiden (professionelle Grenzen einhalten)“.*

Der/die SozialarbeiterIn muss den/die KlientIn als Person, die in eine Problemlage geraten ist, menschenwürdig behandeln, respektieren, wertschätzen, achten und an den immer vorhandenen, wenn auch noch so schwer erkennbaren Stärken ansetzen. Auch wenn es zu Widerstandsverhalten des/der Betroffenen kommt, weil seine/ihre Freiheit eingeschränkt wird, muss er/sie als Person geachtet und ihm/ihr freundlich entgegenkommen werden. Das fällt oft nicht leicht und ist häufig mit der Gefahr des Machtmissbrauchs und des zynischen Umgangs mit unbequemen KlientInnen verbunden (vgl. Müller/Gehrmann 2005:120f). Die befragten Ehrenamtlichen schließen sich mit Mehrheit dieser Aussage an, indem sie angeben, dass es oft nicht leicht ist, psychisch kranken Menschen mit Achtung und Freundlichkeit zu begegnen, sie sich aber ihrer Aufgabe bewusst sind. *„Ich glaube schon, dass ich im Prinzip allen Menschen Achtung entgegenbringe oder zumindest möchte. Dass es*

*Situationen gibt, wo es nicht so ist, mag schon sein, aber dann ist das im Privatbereich, wo die Emotionen durchgehen, aber da hilft mir schon, dass ich mich in Bezug auf die Klienten auf meine Professionalität beziehen kann. In Bezug auf die Klienten denke ich mir, dass mir das schon ein besonderes Anliegen ist, da diese das oft eh nicht erleben, da möchte ich schon ein Gegengewicht darstellen“ (SachwalterIn F).*

SachwalterIn B meint in diesem Zusammenhang, dass diese beiden Fachstandards durch den Begriff der Würde ergänzt werden sollen. *„Diese Menschenwürde gehört für mich auch da dazu, die wird immer wieder gern vergessen. Das Würdigsein ist schon etwas, das dem allen entspricht“* (SachwalterIn B). Der/die InterviewpartnerIn würde das Wort Würde als Sammelbegriff für Achtung und Freundlichkeit benutzen. SachwalterIn A, C, F, G und H sehen in diesen beiden Qualitätsmerkmalen die Grundeinstellung der ehrenamtlich Tätigen gegenüber ihren KlientInnen, ohne diese wäre für sie die Arbeit als ehrenamtliche(r) SachwalterIn nicht möglich. *„Sicher muss man Achtung haben vor den Leuten, auch wenn sie krank sind. (...). Wenn du das nicht hast, dann bist du nicht geeignet für diese Arbeit“* (SachwalterIn G). Den befragten Personen ist es ebenfalls wichtig, dass sie ihren KlientInnen gegenüber authentisch bleiben. SachwalterIn E charakterisiert den Umgang mit Freundlichkeit folgendermaßen: *„Ich glaube Freundlichkeit ist die Tugend der Könige. Ich finde, ganz gleich wer das ist, dass ich nicht hinauf krieche und nach unten trete – das halte ich für ganz schlecht. (...). Ist man aber mal schlecht drauf, dann sollte man es aber gegenüber dem Klienten nicht verheimlichen, man soll authentisch bleiben“.*

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass ehrenamtliche SachwalterInnen ihren KlientInnen mit Achtung und Freundlichkeit behandeln, aber sie es bei der Umsetzung – wie in jeder zwischenmenschlichen Beziehung – nicht immer einfach haben. Dabei greifen sie auf die eigene Professionalität zurück, um in der Arbeitsbeziehung den respektvollen Umgang zu gewährleisten. Als Handlungsorientierung empfiehlt es sich: die KlientInnen so wie Dahmer/Dahmer schreiben, als Mitmenschen wahrzunehmen und sie mit ihren Schwächen anzunehmen.

## 6. Personensorge im Vergleich zu allein lebenden KlientInnen und InstitutionsklientInnen

Ehrenamtliche SachwalterInnen übernehmen sowohl KlientInnen, die alleine leben und auch solche die ständig in Institutionen untergebracht sind. Aufgrund der Annahme, dass bei diesen beiden Personengruppen unterschiedliche Aufgaben anfallen, wird im Folgenden näher auf die Unterschiede, vor allem in der persönlichen Betreuung, eingegangen. Die Ergebnisse basieren auf den neun Interviews, die mit den ehrenamtlichen SachwalterInnen durchgeführt wurden.

### 6.1. Unterscheidungsmerkmale

Bei der Interviewdurchführung wurden die ehrenamtlichen SachwalterInnen zu folgenden Unterscheidungsmerkmalen befragt:

- Besuchsfrequenz
- investierte Zeit
- Unterschiede in der persönlichen Betreuung
- anfallende Aufgaben

Befragt, zum Unterschied in der *Häufigkeit der Besuche* von allein lebenden KlientInnen und InstitutionsklientInnen, geben vier SachwalterInnen an, dass privat lebende KlientInnen einen erheblichen Mehrzeitaufwand bedeuten und sie diese öfters besuchen als InstitutionsklientInnen. InterviewpartnerIn E formuliert den zeitlichen Mehraufwand wie folgt: *„Den Klient, der zu Hause wohnt, besuche ich mindestens einmal in der Woche und ich kann mit Sicherheit sagen, dass er zurzeit viermal soviel Zeitaufwand benötigt, als die Klienten im Heim. Da ist mir auch wichtig, dass ich ihn nicht nur zu Hause antreffe, d.h. ich besuche ihn in der Arbeitsstelle sowie daheim“*.

SachwalterIn H ergänzt dazu, dass es *„de facto so aussieht, dass ich die Klientin zu Hause doch öfters besuchen muss, weil es nicht anders geht. Ich*

*selber brauche die Klarheit, ob es funktioniert, ob sie fit ist. Ich habe mit der Klientin zu Hause viel mehr Verantwortung“.*

Fünf der SachwalterInnen sehen keinen Unterschied in der Besuchsfrequenz. Dabei ist festzustellen, dass die Befragten prinzipiell ihre KlientInnen gleich oft besuchen. Sie stellen auch fest, dass es immer wieder Situationen gibt, in denen ein(e) KlientIn mehr Zeit benötigt. SachwalterIn I formuliert dies so: *„Dass ich die Klientin daheim mehr besuche, kann ich nicht sagen. Das kommt auf die Situation und auf den Klienten und auf die Forderungen des Klienten drauf an“.*

Zur Frage, wie viel *Zeit* die SachwalterInnen für ihre KlientInnen in Institutionen und KlientInnen zu Hause benötigen, geben die SachwalterInnen mehrheitlich an, dass der Zeitaufwand bei allein lebenden Betroffenen erheblich höher ist als bei KlientInnen in Einrichtungen. InterviewpartnerIn B meint dazu: *„Natürlich brauche ich für die Klienten, die alleine leben viel mehr Zeit! Die Klienten die zu Hause sind, haben niemanden mehr ..., der auf sie schaut und die, die im Heim sind, haben ja noch jemanden der aus sie schaut“.*

Bei der Frage, wie die SachwalterInnen den *Unterschied in der persönlichen Betreuung* der beiden Personengruppen charakterisieren würden, kommt es zu unterschiedlichen Ausführungen. SachwalterIn D und F geben an, dass sie bei ihren KlientInnen keinen Unterschied in der Betreuung feststellen können, aber beide äußern, dass sie dennoch glauben, dass KlientInnen zu Hause mehr Betreuung benötigen, aber bei ihren KlientInnen ist es gerade nicht so. Die ehrenamtliche SachwalterIn F sagt: *„Ich glaube, ich habe da wirklich etwas Außergewöhnliches. Ich weiß, dass normalerweise die privat Wohnenden aufwändiger sind, aber das ist bei mir nicht der Fall. Der Klient ist dermaßen selbstständig, das ist ganz was Besonderes. Der braucht viel weniger, als manche, die im Heim sind“.* Für die Ehrenamtlichen A, B, C, E, G, H und I ist der Betreuungsunterschied durch folgende Aspekte gekennzeichnet:

Bei allein lebenden KlientInnen ist ein höheres Maß an Verantwortung gefordert und es kommt eindeutig zu einem Mehraufwand bei der Betreuung von privat lebenden KlientInnen, da mehr Angelegenheiten zu besorgen sind (z.B. Heimhilfe, Essen auf Rädern, Bezahlung der Miete usw.). Darüber hinaus sind InstitutionsklientInnen ständig durch das Personal betreut, was bei allein

lebenden Personen nicht gegeben ist und es muss vermehrt Kontakt mit dem Umfeld (z.B. Nachbarn, Angehörigen) der Betroffenen gehalten werden. Es kommt zu mehr Organisationstätigkeiten und auch wird der Beziehungsgestaltung mehr Bedeutung zugemessen.

Diese Ergebnisse zeigen, dass die Verantwortung bei allein lebenden besachwalterten Personen deutlich höher ist als bei InstitutionsklientInnen. SachwalterIn A bringt es auf den Punkt: *„Meiner Meinung nach ist die Verantwortung bei Klienten, die in einer eigenen Wohnung leben, viel größer. Man muss auf mehr aufpassen. (...) Ich denke mir auch, dass man schon mehr Kontakt zu den allein lebenden Klienten hat bzw. dass man sich darum kümmert, dass er ein soziales Netz hat. Auch der Beziehungsaufbau ist bei allein lebenden Klienten wichtiger bzw. schwieriger, da man Dinge oft nicht erfährt, wenn die Beziehung nicht passt“.*

Befragt, welche *zusätzlichen Aufgaben* sich bei allein lebenden KlientInnen ergeben, kam eine Anzahl von Antworten. Die folgende Auflistung fasst die zusätzlichen Aufgaben in absteigender Reihenfolge in Kategorien zusammen:

- Übernahme von Haushaltsangelegenheiten
- Sicherung der Grundbedürfnisse und Grundversorgung
- vermehrte Organisationstätigkeiten
- erhöhte Verantwortung
- Beziehungsarbeit
- Angehörigen- bzw. Umfeldarbeit
- verschärfter Blick auf die finanzielle Situation

InterviewpartnerIn H führt dazu an: *„Die Sachwalterklientin, die ich habe, ist in allen Belangen besachwaltert, d.h. ... ich muss mich darum kümmern, dass sie anspruch- und leistungsmäßig versorgt ist, ich muss mich darum kümmern, dass die Wohnung versorgt ist ... und am besten organisiere ich ihr ein Unterhaltungsprogramm auch noch. Im Heim ist das alles gegeben. Man muss sich einfach um viel mehr umsehen. Dann musst du dich zum Teil auch noch mit den Nachbarn auseinandersetzen und reden. Ich muss auch noch die*

*Angehörigen irgendwie miteinbeziehen. (...). Es ist auch viel mehr Verantwortung, habe ich den Eindruck, viel mehr schauen, viel öfters dabei sein und einfach viel, viel mehr präsent sein“.*

Allein lebende KlientInnen brauchen prinzipiell mehr zeitlichen als auch persönlichen Aufwand als InstitutionsklientInnen. Das äußert sich im Wesentlichen an der erhöhten Verantwortungsübernahme bei der Sicherung der Grundbedürfnisse. Die Wichtigkeit der positiven Beziehungsgestaltung nimmt zu. Ehrenamtliche SachwalterInnen übernehmen maximal fünf Fälle und sind somit in der Lage, auch auf die Bedürfnisse und die persönliche Betreuung der Betroffenen einzugehen (vgl. Kapitel 2.2.1.).

Damit aber eine optimale Betreuung der beiden Personengruppen gewährleistet werden kann ist m. E. darauf zu achten, dass das Verhältnis der institutionalisierten zu nicht institutionalisierten KlientInnen ausgewogen ist. Hat ein(e) ehrenamtliche MitarbeiterIn nur privat lebende KlientInnen, so kann dies zu Überforderung führen. Außerdem ist zu bedenken, dass ehrenamtliche SachwalterInnen ihre KlientInnen in ihrer Freizeit betreuen und wenn sie dann ihre ganze freie Zeit für die Betreuung der KlientInnen aufopfern, kann es zu Frustration führen, Die „Liebe zur Sache“ (vgl. Kapitel 4.2.) geht verloren und das ist nicht im Sinn der Ehrenamtlichkeit.

## 7. Implementierung der Fachstandards

In diesem Kapitel werden Aspekte erörtert, die für die Implementation der Fachstandards von ehrenamtlichen SachwalterInnen Bedeutung haben. Zunächst stellt sich die Frage nach dem Steuerungsinteresse, das die Einführung von Standards in die Organisation begleitet. Dabei wird die Notwendigkeit des Organisationslernens beleuchtet. Danach beschäftigt sich dieses Kapitel mit den Spannungs- und Konfliktpotenzialen, die eine Implementierung mit sich bringen kann und mit erforderlichen Impulsen. Abschließend werden, auf Grundlage der Interviews mit den Ehrenamtlichen, Möglichkeiten aufgezeigt, um Standards im Verein zu implementieren.

### 7.1. Die lernende Organisation als Ausgangspunkt für eine erfolgreiche Implementierung

In der Managementliteratur (beispielsweise Senge 1994; Probst 1998) ist die Formel der „lernenden Organisation“ oder des „Organisationslernen“ zu einer viel verwendeten und geläufigen Phrase geworden. Es gibt in der Fachliteratur unterschiedliche Versuche zur Definition von Organisationslernen. An dieser Stelle sei jene von Rosenstiel (2004:69) stellvertretend für andere genannt: *„Hier soll unter dem Organisationslernen ein Prozess verstanden werden, bei dem relativ überdauernde Veränderungen im Handlungsrepertoire einer Organisation stattfinden, und zwar als Ergebnis der Erfahrungen von Mitarbeitern der Organisation oder als Ergebnis der Hinzunahme neuer Wissensträger“.*

Diese Definition verdeutlicht, dass Organisationslernen nicht als Kontrolle zur Einhaltung von Standards gesehen wird, sondern als Konzept, das Qualitätsbewertung in erster Linie als Lernimpuls begreift (vg. Merchel 2004:147), wobei sowohl die Leitung als auch die MitarbeiterInnen einer Organisation aufgefordert sind, am Prozess aktiv teilzunehmen.

Trotz der großen Beliebtheit dieses Begriffes ist er theoretisch mit vielen Unklarheiten belastet. Merchel (2004:148) hinterfragt in diesem

Zusammenhang, ob Organisationen überhaupt als Subjekte angesehen werden können, auf die der Lernbegriff im engeren Sinn zu gebrauchen ist.

## **7.2. Konflikte und Spannungspotenziale**

Spricht man von Organisationslernen, geht es primär um die Verarbeitung von Wissen. Dabei geraten die emotionalen und sozialen Prozesse schnell ins Hintertreffen. Einschlägige Literatur (Merchel 2004; Coenenberg/Salfeld 2003) betrachtet den Implementationsprozess als rationalen Gestaltungsvorgang, bei dem der Aspekt der sozialen Dynamik lediglich als Randbedingung zu beachten ist. Jedoch bedürfen die sozialen und emotionalen Faktoren bzw. die darin enthaltenen Spannungspotenziale einer intensiveren Auseinandersetzung, sonst wäre der Einführungsprozess durch mangelnde Wahrnehmung und ungenügende Flexibilität bei der Prozessgestaltung gefährdet (vgl. Merchel 2004:152f).

Solche Spannungsfelder können dazu beitragen, dass die Implementierungsbemühungen in Organisationen fehlschlagen. Es bedarf daher vor der Implementation einer Kenntnis der Spannungsfelder und Konfliktpotenziale, um sie reduzieren zu können bzw. damit ein besserer Umgang mit ihnen gewährleistet ist.

## **7.3. Voraussetzungen zur Implementierung**

Damit die Implementierung der Fachstandards gewährleistet werden kann, müssen Voraussetzungen erfüllt werden.

Eine erfolgreiche Einführung der fachlichen Standards ist nur dann möglich, wenn alle Beteiligten, auch die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zum Einbringen individueller Reflexionsimpulse ermutigt und zur aktiven Mitgestaltung motiviert werden (vgl. Merchel 2004:149). Dabei sollte darauf geachtet werden, dass ihnen nicht das Gefühl gegeben wird, sie werden kontrolliert (vgl. Riesenfelder/Wetzel 2005:177). Vielmehr soll vermittelt werden, dass die Arbeit mit den Fachstandards eine Erleichterung der Arbeit mit sich bringt und die Mitgestaltung der praktischen Ausführung fördern wird. SachwalterIn H betont, dass fachliche Standards hilfreich sind, aber sie nicht als Kontrolle oder

Überprüfung dienen sollen, da im Verein bereits viel an Dokumentation verlangt wird. Auch finden die von mir befragten Personen eine Beteiligung am Prozess unabdingbar. So meint SachwalterIn B zur Implementation der Fachstandards: *„Ich würde da auch gerne mitarbeiten, weil mir dieses Thema wichtig ist und ich auch mitreden will, was fehlt und Ergänzungen machen kann. Ich tue so etwas sowieso gerne und ich denke mir, ich habe eine gewisse Verantwortung“*. Gerade aus dieser Perspektive gesehen, ist es enorm wichtig, dass Sozialtätige Standards für ihre Arbeit entwickeln, da ansonsten die Gefahr besteht, dass andere Professionen der Sozialarbeit fachfremde Standards überstülpen (vgl. Staub-Bernasconi 1998).

Die festgelegten inhaltlichen Standards sollen so definiert werden, dass sie von allen in angemessener Weise verstanden werden können. Es ist daher dienlich, die Fachstandards präzise zu formulieren. Die Möglichkeit, die Ausführung der Anweisungen offen zu gestalten, sollte bestehen bleiben, damit der/die MitarbeiterIn den Weg zum Ziel selbst findet und aufgrund eigener Erfahrungen seine/ihre Handlungsweisen beständig optimieren kann (vgl. Rosenstiel 2004:79).

Der Leitungsebene obliegt die Gesamtverantwortung über den Implementierungsprozess. *„Das Hervorheben der Leitungsverantwortung bedeutet nicht, dass Qualitätsmanagement in Form eines ‚Top-down-Prozesses‘ implementiert werden sollte. Dies wäre ..., zum Entstehen einer auf Lernbereitschaft und Lernfähigkeit ausgerichteten Organisationskultur partizipativer Verfahren einzusetzen, unvereinbar“* (Merchel 2004:157).

Im Blickpunkt des Implementierungsprozesses steht die fachgemäße Einführung der Standards und nicht die Arbeitsweise jedes/jeder einzelner ehrenamtlicher MitarbeiterIn. Daher ist es wichtig, die Fachkräfte über die einzelnen Schritte der Implementierung zu informieren und ihnen den Sinn dieser Schritte deutlich zu machen (vgl. Riesenfelder/Wetzel 2005:177).

Auf Grundlage dieser Voraussetzungen kann die lernende Organisation zu einer fachgemäßen Implementation der Fachstandards für ehrenamtliche SachwalterInnen beitragen. Allerdings müssen diese Bestandteile von Beginn an berücksichtigt werden, denn nur dann kann der Einführungsprozess optimal

gestaltet werden und die erfolgreiche Implementation der inhaltlichen Standards gewährleisten.

## **7.4. Implementierung der Fachstandards für ehrenamtliche SachwalterInnen**

### **7.4.1. Vorgehensweise bei der Implementation**

Nachdem es beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung keinen einheitlichen Prozess gibt, um Neuerungen in die Organisation zu implementieren, gibt es verschiedene Herangehensweisen.

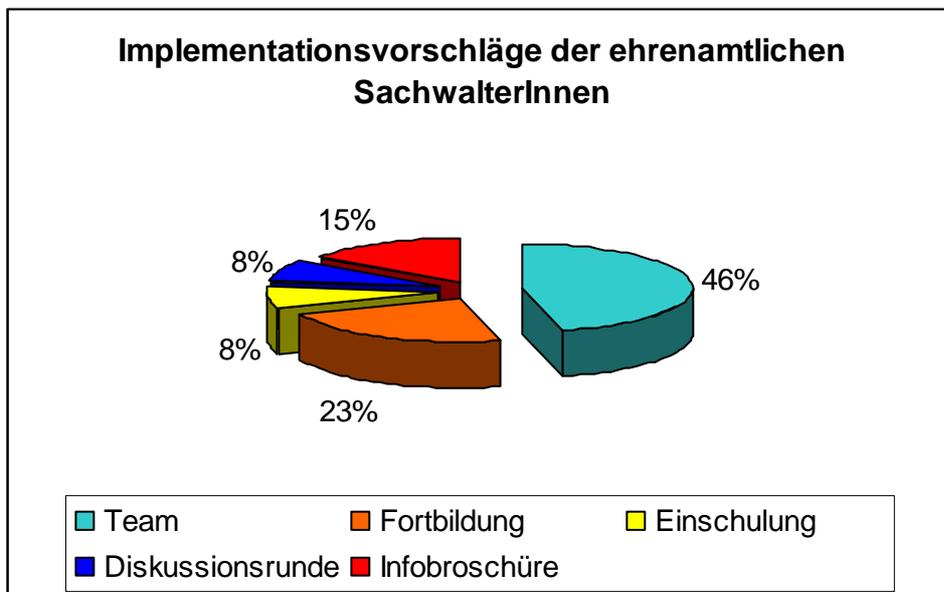
Die Einführung von Reformen geschieht prinzipiell auf allen Ebenen (Teamebene, Geschäftsstellenebene, Leitungsebene). Die Vorgehensweise hängt von der Größe der Veränderung ab. Mögliche Wege sind: interne Teamregelungen innerhalb einer Geschäftsstelle, Besprechung der jeweiligen Fachaufsichten mit der Geschäftsleitung, Arbeitskreise zu unterschiedlichen Themenkomplexen, Absprachen zwischen der zuständigen Person des Bundesministeriums für Justiz und der Geschäftsleitung des Vereins.

### **7.4.2. Möglichkeiten der Implementation**

Bei der Befragung der SachwalterInnen stellte sich heraus, dass sechs der Befragten der Meinung sind, dass die ehrenamtliche Teamsitzung der richtige Ort zur Einführung der Fachstandards sei. In den Teamsitzungen kommt es zum Austausch der ehrenamtlichen SachwalterInnen mit ihrer hauptamtlichen Teamleitung, d.h. es kommt zu Interaktion. *„Ich glaube, um jetzt auch für ehrenamtliche Mitarbeiter einen Erfolg zu erzielen, muss man diskutieren. (...). Wenn man wirklich was verändern will, muss man diskutieren, wo auch immer“* (SachwalterIn H). Auch die einschlägige Fachliteratur (beispielsweise Rosenstiel 2004; Rosenfelder/Wetzel 2005) ist der Ansicht, dass Standards in Arbeitsteams diskutiert und von den Einzelnen in individueller Gestaltungsweise umgesetzt werden sollen. Außerdem liegt darin der Vorteil, dass die Standards eher als Orientierungshilfen und nicht als Arbeitsanweisungen verstanden werden und somit mehr Akzeptanz finden.

Die SachwalterInnen B, D und F schlagen vor, die Einführung der fachlichen Standards im Zuge einer Fortbildungsveranstaltung zu bewerkstelligen. Der Vorteil in dieser Form der Verbreitung liegt darin, dass Interessierte an einer solchen Veranstaltung teilnehmen und auch aktiv mitarbeiten. Einen Nachteil sieht SachwalterIn F in dieser Maßnahme: Weiterbildungen sind freiwillig und somit setzen sich nicht alle ehrenamtliche MitarbeiterInnen mit dieser Thematik auseinander.

Mehrheitlich sind sich die von mir befragten SachwalterInnen einig, dass eine Infobroschüre alleine nicht genügt, da wie SachwalterIn D formuliert, Papier geduldig sei. Für Riesenfelder/Wetzel (2005:158) sichern und verbessern schriftliche Standards die Qualität der Arbeit nur dann, wenn sie von den Ehrenamtlichen verinnerlicht, zu ihrer eigenen Sache gemacht und souverän und verantwortlich gehandhabt werden.



**Abb. 6:** Möglichkeiten zur Implementierung der Fachstandards von den befragten SachwalterInnen; n = 9; Doppelnennungen möglich; Quelle: Interviews

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich der NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung in seiner Leistungsbeschreibung (1997:25) zum Organisationslernen bekennt und somit gute Voraussetzungen für die Implementierung von Fachstandards schafft. Überdies benötigen die ehrenamtlichen SachwalterInnen Motivationshilfen und Unterstützung in Form der hauptamtlichen Teamleitung und einer insgesamt fehlerfreundlichen Atmosphäre um zu einem gelingenden Implementationsprozess beitragen zu

können. Außerdem sind von Beginn der Einführung an soziale Dynamik und mögliche auftretende Spannungsfelder zu beachten, da wichtige Ergebnisse in besonderem Maße von subjektiven Empfindungen abhängig sind und diese nicht unterschätzt werden sollen. Insgesamt befürworten die neun befragten SachwalterInnen eine Implementierung der Fachstandards mittels der ehrenamtlichen Teamsitzungen, da dort Interaktion stattfindet und die Standards gemeinsam diskutiert werden können. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit ergänzend zu den Teamsitzungen, die anderen Vorschläge der befragten SachwalterInnen durchzuführen.

## 8. Schlussfolgerung

Diese Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Erarbeitung von Fachstandards in der Personensorge von ehrenamtlichen SachwalterInnen und deren Implementation im NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung. Außerdem wurde untersucht, ob Unterschiede in der persönlichen Betreuung von allein lebenden KlientInnen und InstitutionsklientInnen erkennbar sind. Als Grundlage für die Fachstandards wurde das Konzept von Maja Heiner herangezogen.

In der vorliegenden Arbeit wurde der Frage nachgegangen, wie fachliche Standards von ehrenamtlichen SachwalterInnen festgelegt und wie diese optimal in die praktische Arbeit umgesetzt werden können. Dafür wurden insgesamt neun ehrenamtliche SachwalterInnen interviewt, wobei anzumerken ist, dass sieben der neun befragten Personen im Sozialbereich tätig sind bzw. waren. Dies lässt vermuten, dass ein Strukturwandel im Ehrenamt stattgefunden hat, was bedeutet, dass ehrenamtliche oft keine Laienkräfte mehr sind. Interessant in diesem Zusammenhang wäre eine Erhebung, ob dies auf alle ehrenamtlich Tätigen in sozialen Vereinen zutrifft oder ob das nur zufällig bei den von mir befragten Personen der Fall war.

Fachstandards begründen das Handeln von Personen und tragen somit zu einer qualitätsvollen Arbeit bei. Die InterviewpartnerInnen sind in ihrer Grundhaltung allesamt an einer qualitätsorientierten Umsetzung interessiert. Nach Auswertung der Interviews lässt sich feststellen, dass die befragten SachwalterInnen sehr reflektiert und selbstkritisch ihre Tätigkeit ausführen. Die qualitätsorientierte Ausrichtung der Arbeit lässt vermuten, dass dies sowohl mit den institutionellen Rahmenbedingungen als auch dem Strukturwandel des Ehrenamts in Verbindung steht. Ebenso gibt das Sachwaltergesetz bereits eine Reihe von Bestimmungen vor, lässt aber immer noch Handlungsspielräume für die individuelle Gestaltung des jeweiligen Prozesses offen. Ein weiterer Grund für die hohe Reflexionsfähigkeit der SachwalterInnen ist die Fallzuteilung. Die Arbeit mit allein lebenden KlientInnen ist meist anspruchsvoller und meine Vermutung ist, dass bewusst ehrenamtliche SachwalterInnen ausgewählt

werden, die belastbarer und erfahrener im Umgang mit besachwalterten Personen sind. Die Interviewauswertung ergab auch, dass sich die befragten SachwalterInnen ihrer Aufgabe des doppelten Mandats bewusst sind und dies so gut als möglich in ihre Arbeit umzusetzen versuchen. In diesem Zusammenhang ist anzumerken, dass die befragten SachwalterInnen angeben, dass ihre Tätigkeit auch ein gewisses Maß an Abgrenzung erfordert, damit sie die Arbeit im Zwangskontext professionell und nach ihrem Anspruch erfüllen können.

Weiters lässt sich als Ergebnis festhalten, dass die Ehrenamtlichen nach dem Prinzip der Ganzheitlichkeit arbeiten. Sie kennen die ihnen zur Verfügung stehenden Ressourcen und sind auch in der Lage diese zu nutzen um an das von ihnen definierte Ziel zu gelangen.

Die von mir zitierten AutorInnen, die sich mit dem Thema Fachstandards beschäftigen sind sich bezüglich der Verwirklichung der Standards, nach dem unumstrittenen Konzept nach Maja Heiner, einig und auch die befragten SachwalterInnen stimmen damit größtenteils überein. Anzumerken ist, dass die bestmögliche Umsetzung der Fachstandards ebenfalls die Mitarbeit der KlientInnen verlangt. Da es sich beim Handlungsfeld Sachwalterschaft vorwiegend um PflichtklientInnenschaften handelt, gestaltet sich dies oft schwierig. Daher sind die Fachstandards von Seiten der ehrenamtlichen SachwalterInnen so auszuführen, dass sie eine positive Mitgestaltung der KlientInnen fördern und dies verlangt eine klientInnenspezifische Herangehensweise, wie es der Leitsatz des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung verdeutlicht: „Soviel Hilfe wie notwendig. Soviel Eigenverantwortung wie möglich.“

Weiters war eine Hypothese, dass es einen Unterschied in der persönlichen Betreuung von allein lebenden KlientInnen und InstitutionsklientInnen gibt. Diese Annahme wurde in den Interviews bestätigt. Grundsätzlich sind ehrenamtliche Fälle eher auf die persönliche Betreuung ausgelegt als auf die sozial-rechtliche Abklärung, was wiederum die Notwendigkeit von Fachstandards in der Personensorge betont. Aufgrund der Interviews kann als Ergebnis festgehalten werden, dass die Betreuung von allein lebenden KlientInnen ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein und Zeitaufwand

erfordert, wofür von Ehrenamtlichen ein hohes Reflexionsvermögen verlangt werden muss. Das festzustellen gehört wiederum zu einer bewussten Fallzuteilung.

Ebenso wurde in dieser Arbeit erforscht, wie eine Implementierung fachlicher Standards von ehrenamtlichen SachwalterInnen im Verein aussehen kann. Grundsätzlich richten sich die Fachstandards an die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, aber dennoch erfordert es die Zustimmung der Leitungsebene. Diese ist im Verein gegeben, da die Leitungsebene die Erarbeitung und Durchführung der Fachstandards befürwortet.

Darüber hinaus stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten es gibt, Spielräume bzw. Einhaltung inhaltlicher Standards zu diskutieren. Primär wäre der Einsatz von Supervision zu überlegen, da Supervision eine Form der Beratung darstellt, die berufliche Zusammenhänge thematisiert mit dem Ziel der Verbesserung der beruflichen Praxis. Diese Annahme wurde von den InterviewpartnerInnen widerlegt. Statt dessen schlagen die InterviewpartnerInnen mehrheitlich vor, dass Instrument der Teambesprechung zu nutzen. Teambesprechungen haben oft einen supervisorischen Charakter und bieten Rückhalt und Unterstützung für ehrenamtliche SachwalterInnen bzw. den Raum Betreuungsmethoden zu diskutieren. Die befragten Personen sind überwiegend der Ansicht, dass Teamsitzungen eine gute Orientierungshilfe sind und eine Chance darstellen, Ängste abzubauen, fachliches Wissen zu vermitteln und Belange der Institution an ehrenamtliche MitarbeiterInnen weiterzuleiten. Schließlich kommen die Erweiterung der Sichtweise und der Erfahrungsaustausch in den Teamsitzungen vor allem den KlientInnen zu Gute. Somit erfüllen die Teamsitzungen sämtliche Anforderungen, um eine erfolgreiche Implementierung der fachlichen Standards zu gewährleisten. Voraussetzung dafür ist, dass sowohl die hauptamtlichen TeamleiterInnen als auch die ehrenamtlichen SachwalterInnen an einem andauernden Prozess interessiert sind.

Aus meiner Sicht, als Forscherin einerseits und als ehrenamtliche Sachwalterin andererseits ist die Erarbeitung von Fachstandards notwendig. Fachliche Standards tragen zur Professionalisierung des Ehrenamts und zur Zufriedenheit

der ehrenamtlichen SachwalterInnen bei(vgl. Kapitel 4.3.). Sie zeigen den MitarbeiterInnen auf, welchen Anforderungen sie genügen sollen. Darüber hinaus bin ich der Meinung, dass die Fachstandards (vgl. Kapitel 5.2.) so formuliert sind, dass sie als Handlungsorientierungen dienen und nicht zur Kontrolle der Arbeit und sie immer noch Möglichkeiten zur individuellen Gestaltung bieten.

Nach der Betrachtung der Ergebnisse sind noch Fragen offen geblieben. So wäre es interessant herauszufinden, ob tatsächlich ein Strukturwandel des Ehrenamts stattgefunden hat oder die Fallzuteilung von den hauptamtlichen SachwalterInnen bewusst getroffen wird. Weitere Fragen wären: Führen alle ehrenamtlichen SachwalterInnen des Vereins ihre Aufgabe so reflektiert durch wie die von mir befragten Personen? Wie würde die Erhebung der Fachstandards aussehen, wenn sie von einem/einer ForscherIn durchgeführt würde, der/die selbst nicht als Ehrenamtliche(r) tätig ist? Inwieweit werden die Fachstandards von den ehrenamtlichen Tätigen in ihrer praktischen Arbeit tatsächlich umgesetzt bzw. inwieweit können sie diese positiv nutzen (Evaluierung)? Wie würde eine Erhebung der KlientInnensicht aussehen müssen, um aus den Fachstandards Qualitätsstandards zu formulieren? Welche Schwierigkeiten könnten bei einer solchen Erhebung zu Tage treten?

Abschließend möchte ich empfehlen, dass in jeder Geschäftsstelle des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung ein Exemplar dieser Arbeit aufliegt, da die Existenz dieses Nachschlagewerkes nicht jedem/jeder ehrenamtlichen SachwalterIn bekannt ist.

## 9. Literatur

**Arnold, Rolf/Pätzold, Henning** (2004): Qualitätsstandards in der Erwachsenenbildung. In: Peterander, Franz/Speck, Otto (2004): Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen. 2. Auflage, München, S. 102 - 113

**Backes, Gertrud Maria** (1987): Frauen und soziales Ehrenamt. Zur Vergesellschaftung weiblicher Selbsthilfe, Augsburg

**Badelt, Christoph** (2002): Ehrenamtliche Arbeit im Nonprofit Sektor. In: Badelt, Christoph (Hrsg.) (2002): Handbuch der Nonprofit Organisation. Strukturen und Management, 3. Auflage, Stuttgart, S. 573 - 604

**Brack, Ruth** (1986): Grundsätzliche Überlegungen zum Einsatz von Freiwilligen in der Sozialarbeit. In: Brack, Ruth/Giovannelli-Blocher, Judith/Steiner, Rudolf (Hrsg.) (1986): Freiwillige Tätigkeit und Selbsthilfe aus der Sicht beruflicher Sozialarbeit. Vorträge und Aufsätze, Bern u.a., S. 43 - 72

**Coenenberg, Adolf G./Salfeld, Rainer** (2003): Wertorientierte Unternehmensführung. Vom Strategieentwurf zur Implementierung, Stuttgart

**Dahmer, Hella/Dahmer, Jürgen** (2003): Gesprächsführung. Eine praktische Anleitung, 5. Auflage, Stuttgart u.a.

**Dieckmann, Hans** (2002): Fachlichkeit. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.) (2002): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. 5. Auflage, Frankfurt am Main, S. 308

**Donabedian, Avedis** (1982): Explorations in Quality – Assessment and Monitoring. Volume II: The Criteria and Standards of Quality, Ann Arbor

**Eichler, Sabine** (1999): Qualitätsstandards in der gesetzlichen Betreuung. Diplomarbeit an der Hochschule Bremen, Fachbereich Sozialwesen, Frankfurt am Main

**Ent, Herbert/Hopf, Gerhard** (1983): Das Sachwalterrecht für Behinderte mit Hinweisen zur Auslegung, den Materialien und den Bestimmungen über die Anhaltung. Wien

**Eugster, Stefan/Pineiro, Esteban/Wallimann, Isidor (1997):** Entmündigung und Emanzipation durch die Soziale Arbeit. Individuelle und strukturelle Aspekte, Bern u.a.

**Feil, Erich (1998):** Sachwalterrecht und Unterbringungsgesetz. Kommentar für die Praxis, 2. Auflage, Wien

**Flick, Uwe (1995):** Qualitative Forschung. Theorie, Methoden, Anwendungen in Psychologie und Sozialwissenschaften, Reinbek

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

**Gehrmann, Gerd/Müller, Klaus D. (2005):** Die aktivierende und motivierende Methode. In: Gehrmann, Gerd/Müller, Klaus D. (Hrsg.) (2005): Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten. Berlin u.a., S. 107 – 139

**Gintzel, Ullrich (2005):** Partizipation. In: Kreft, Dieter/Mielenz, Ingrid (Hrsg.) (2005): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik, 5. Auflage, Weinheim u.a., S. 626 – 630

**Harrauer, Gabriele (1996):** Der Beitrag der Ehrenamtlichen zum Leistungsprogramm einer Nonprofit-Organisation am Beispiel des Vereins für Sachwalterschaft und Patientenanzwaltschaft. Diplomarbeit, Wirtschaftsuniversität Wien, Wien

**Heiner, Maja (1996):** Ziel und kriterienbezogenes Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit – Vom Katalogisieren der Aktivitäten zur Reflexion von Qualitätskriterien. In: Merchel, Joachim/Schrappner, Christian (1996): Neue Steuerung. Tendenzen der Organisationsentwicklung in der Sozialverwaltung, Münster, S. 210 – 230

**Heiner, Maja (2004):** Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven, Stuttgart

**Hiebinger, Irene (2005):** Die sozialökologische Orientierung als Domäne Sozialer Arbeit. In: Gehrmann, Gerd/Müller, Klaus D. (Hrsg.) (2005): Aktivierende Soziale Arbeit mit nicht-motivierten Klienten. Berlin u.a., S. 41 - 83

**Hirtenlehner**, Helmut (2001): Die Bewährungshilfe als Schnittpunkt von Ehrenamt und Beruf. Eine soziologische Untersuchung der Wechselbeziehung ehrenamtlicher und beruflicher Sozialarbeit, Linz

**Höhmann**, Ulrike/**Müller-Mundt**, Gabriele/**Schulz**, Brigitte (1999): Qualität durch Kooperation. Gesundheitsdienste in der Vernetzung, 2. Auflage, Frankfurt am Main

**Hummel**, Ulrich (2004): Qualitätsentwicklung durch Selbstevaluation. Arbeitshilfen aus der Praxis für die Praxis der Sozialen Arbeit, Freiburg im Breisgau

**Jordan**, Erwin (1998): Handbuch Jugendhilfeplanung. Grundlagen, Bausteine, Materialien, Münster

**Kähler**, Harro Dietrich (2005): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann, München

**Klug**, Wolfgang (2003): Mit Konzept planen – effektiv helfen. Ökosoziales Case Management in der Gefährdetenhilfe, Freiburg im Breisgau

**Kremzow**, Friedrich Wilhelm (1984): Österreichisches Sachwalterrecht. Kommentierte Darstellung des Bundesgesetzes vom 2.2.1983 über die Sachwalterschaft für behinderte Personen, Eisenstadt

**Lesnik**, Maria (1997): Sachwalterschaft im ländlichen Bereich. Die Situation in Niederösterreich, In: Lange, Josef (Hrsg.) (1997): Sozialarbeit im ländlichen Raum. Handlungsfelder, methodische Ansätze und Konzepte, St. Pölten, S. 106 - 128

**Luschei**, Frank/**Trube**, Achim (2001): Der Stand der Kunst – Zur Frage sozialpolitischer und fachlicher Standards des Qualitätsmanagements für Angebote der Beschäftigungsförderung. In: Schädler, Johannes/Schwarte, Norbert/Trube, Achim (2001): Der Stand der Kunst. Qualitätsmanagement sozialer Dienste, Münster, S. 192 - 226

**Lüssi**, Peter (1992): Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung, 2. Auflage, Bern u.a.

**Majewski, Karin/Seyband, Elke** (2002): Erfolgreich arbeiten mit QfS. Qualitätsmanagement und fachliche Standards für Organisationen im sozialen Bereich, Weinheim u.a.

**Maurer, Ewald/Tschugguel, Andreas** (1997): Das österreichische Sachwalterrecht in der Praxis. 2. Auflage, Wien

**Mayring, Philipp** (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, 8. Auflage, Weinheim u.a.

**Meinhold, Marianne** (1998): Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Einführung und Arbeitshilfen, 3. Auflage, Freiburg im Breisgau

**Merchel, Joachim** (2004): Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch, 2. Auflage, Weinheim u.a.

**Mühlum, Albert/Bartholomeyczik, Sabine/Göpel, Eberhard** (1997): Sozialarbeitswissenschaft, Pflegewissenschaft, Gesundheitswissenschaft. Freiburg im Breisgau

**Müller, Wolfgang C.** (1999): Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit, Band 1: 1883 – 1945, Überarbeitete Neuauflage, Weinheim u.a.

**Neuffer, Manfred** (2005): Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien, 2. Auflage, Weinheim u.a.

**Notz, Gisela** (1989): Frauen im sozialen Ehrenamt. Ausgewählte Handlungsfelder: Rahmenbedingungen und Optionen, Freiburg im Breisgau

**Otto-Schindler, Martina** (1996): Berufliche und ehrenamtliche Hilfe. Perspektiven der Zusammenarbeit, Eine empirische Studie zu Bedingungen und Erfahrungen in der Sozialen Arbeit, Bramsche

**Pantucek, Peter** (1998): Einige methodische Konsequenzen des lebensweltorientierten Zugangs. In: Pantucek, Peter/Vyslouzil, Monika (Hrsg.) (1998): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten, S. 87 -103

**Pantucek, Peter** (1998a): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe, Freiburg im Breisgau

**Rosenstiel**, Lutz von (2004): Die „lernende Organisation“ als Ausgangspunkt für Qualitätsentwicklung. In: Peterander, Franz/Speck, Otto (2004): Qualitätsmanagement in sozialen Einrichtungen. 2. Auflage, München, S. 64 - 85

**Pfaffenberger**, Hans (2002): Individualisierung. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.) (2002): Fachlexikon der Sozialen Arbeit. Frankfurt am Main, S. 478

**Probst**, Gilbert (1998): Organisationales Lernen. Wettbewerbsvorteil der Zukunft, 2. Auflage, Wiesbaden

**Senge**, Peter M. (1994): The Fifth Discipline. The art and practice of the learning organization, New York

**Speck**, Otto (1999): Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit, München u.a.

**Staub-Bernasconi**, Silvia (1996): Soziale Probleme – Soziale Berufe – Soziale Praxis. In: Heiner, Maja/Meinhold, Marianne/Spiegel, Hiltrud von/Staub-Bernasconi, Silvia (Hrsg.) (1996): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. 3. Auflage, Freiburg im Breisgau, S. 11 - 101

**Thiersch**, Hans (1997): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel, Weinheim u.a.

**Töpfer**, Armin (2002): Vom Konzept-Wettbewerb zum Niveau-Wettbewerb. Entwicklungsstufen, Ergebnisse und Erfolge umgesetzter Business Excellence, In: Töpfer, Armin (Hrsg.) (2002): Business Excellence. Wie Sie Wettbewerbsvorteile und Wertsteigerung erzielen, Frankfurt am Main, S. 27 - 65

**Trotter**, Chris (2001): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Ein Handbuch für die Praxis, In: Gumpinger, Marianne (Hrsg.) (2001): Soziale Arbeit mit unfreiwilligen KlientInnen. Linz, S. 97 – 293

**Wissenschaftlicher Rat der Dudenreaktion** (Hrsg.) (2004): Duden. Die neue Rechtschreibung, 23. Auflage, Mannheim u.a.

## Internetquellen

**Klaudy**, Elke Katharina (2002): Rezension zu: Hilmar Hoffmann (Hrsg.) (2001): Studien zur Qualitätsentwicklung von Kindertagesstätten. socialnet Rezensionen, <<http://www.socialnet.de/rezensionen/334.php>> am 29.11.2006

**Nary**, Michael (2006): Fachliche Standards, Qualitätsmanagement und Controlling im Bereich sozialer Dienstleistungen. Vortrag bei einer Fachtagung des SPFW am 18.05.2006, Brandenburgischer Bildungsserver, <[ww.bildung-brandenburg.de/2378.html](http://www.bildung-brandenburg.de/2378.html) - 18k.pdf>, am 27.10.2006

## Weitere Quellen

**NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung** (1996): Wissenswertes zur Sachwalterschaft. Informationsbroschüre, St. Pölten

**NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung** (1997): Leistungsbeschreibung. St. Pölten

**NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung** (2004): Geschäftsordnung. St. Pölten

**NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung** (2006): zursache. Zeitung des NÖ Landesvereins für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung, Ausgabe Dezember 2006, St. Pölten

**Österreichischer Nationalrat** (2001): Bundesgesetz über Vereine zur Namhaftmachung von Sachwaltern, Patientenanwälten und Bewohnervertretern (Vereinssachwalter-, Patientenanwalts- und Bewohnervertretergesetz). BGBl Nr. 98/2001

**Österreichischer Nationalrat** (2006): Sachwalterrechts-Änderungsgesetz 2006, BGBl Nr. 92/2006, Teil I

**Riesenfelder**, Andreas/**Wetzel**, Petra (2005) Der 3. Sektor: Toolbox – Weiterentwicklung von Organisationen im Dritten Sektor, Entwicklungspartnerschaft „Der Dritte Sektor in Wien“, Wien

**Steurer**, Anton (2006): Ehrenamt im Niederösterreichischen Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung. Motivationserhebung, St. Pölten

## 10. Abkürzungsverzeichnis

§ .....	Paragraph
ABGB .....	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs. ....	Absatz
BGBI .....	Bundesgesetzblatt
bzw. ....	beziehungsweise
d.h. ....	das heißt
DSG.....	Datenschutzgesetz
e.a. SachwalterIn..	ehrenamtliche(r) SachwalterIn
gem. ....	gemäß
ggf. ....	gegebenenfalls
HeimAufG .....	Heimaufenthaltsgesetz
Hrsg.....	Herausgeber
m. E. ....	meinem Erachten
NÖ .....	Niederösterreich
StGB.....	Strafgesetzbuch
SWRÄG .....	Sachwalterrechts-Änderungsgesetz
u.a. ....	unter anderem
usw. ....	und so weiter
vgl.....	vergleiche
VSPBG .....	Vereinssachwalter-, Patientenanwalts- Bewohnervertretergesetz
z.B. ....	zum Beispiel

## 11. Abbildungsverzeichnis

<b>Abb. 1:</b> Berufssparten und bisherige Verweildauer ehrenamtlicher SachwalterInnen und Anzahl der betreuten KlientInnen, Quelle: Interviews .....	9
<b>Abb. 2:</b> Geschlechterverteilung im gesamten Verein bzw. zwischen den InterviewpartnerInnen, Quelle: Interviews und Steurer 2006:3.....	10
<b>Abb. 3:</b> Fallverteilung beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung, Quelle: Steurer 2006:3 .....	19
<b>Abb. 4:</b> Gesamtübersicht der Motivationserhebung von ehrenamtlichen SachwalterInnen beim NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung, Quelle: Steurer 2006:4 .....	20
<b>Abb. 5:</b> Veranschaulichung des Qualitätsmodells nach Maja Heiner.....	37
<b>Abb. 6:</b> Möglichkeiten zur Implementierung der Fachstandards von den befragten SachwalterInnen; n = 9; Doppelnennungen möglich; Quelle: Interviews .....	73



## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich, Julia Hintersteiner, geboren am 12. Oktober 1983 in Melk, erkläre,

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

Ybbs, am 2. Mai 2007

Unterschrift