

"Erschwerte Kooperation" in der Sozialhilfe : Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende im Spannungsfeld zwischen strukturellen Belastungen und Professionalität

Autor(en): **Eser Davolio, Miryam / Guhl, Jutta / Rotzetter, Fabienne**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit = Revue suisse de travail social**

Band (Jahr): - **(2013)**

Heft 15

PDF erstellt am: **15.07.2020**

Persistenter Link: <http://doi.org/10.5169/seals-832459>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

«Erschwerte Kooperation» in der Sozialhilfe – Sozialarbeitende und Sozialhilfebeziehende im Spannungsfeld zwischen strukturellen Belastungen und Professionalität

Im vorliegenden Artikel wird zunächst auf wichtige Begriffe und einige theoretische Bezüge eingegangen sowie das Design der Studie erläutert. Anschliessend werden verschiedene Ergebnisse vorgestellt: Erstens fassen wir sowohl die Sichtweise der Sozialarbeitenden als auch diejenige der betroffenen Klientinnen und Klienten auf das Phänomen «erschwerte Kooperation» zusammen. Zweitens werden wir sechs Interaktionsmuster vorstellen, welche idealtypisch verschiedene Muster der untersuchten, erschwerten Hilfebeziehung abbilden. Drittens gehen wir auf vier Spannungsfelder ein, welche die festgestellten Schwierigkeiten in ihrem Kern sowie in ihrer institutionellen und gesellschaftlichen Einbettung zu fassen versuchen. Anschliessend folgt das Fazit aus den gewonnenen Ergebnissen.

Begriffsdefinitionen und theoretische Bezüge

Als Kooperation verstehen wir in Anlehnung an Grunwald (1982) eine zwischen mindestens zwei Parteien abgestimmte, auf ein Ergebnis ausgerichtete Tätigkeit. Durch die Zieldimension geht Kooperation über die reine Interaktion hinaus und die notwendige Beteiligung mehrerer Parteien grenzt Kooperation von der blossen Tätigkeit, welche von einer Person allein ausgeführt werden kann, ab. Eine solche Zusammenarbeit setzt nicht notwendigerweise eine Übereinstimmung der Präferenzen beider Parteien voraus, sondern meint die gemeinsame Verständigung auf wechselseitig anschlussfähige Positionen (vgl. Schweitzer 1998).

Eine erschwerte Zusammenarbeit liegt dann vor, wenn der Kooperationsprozess von mindestens einem der beiden Akteure als problematisch erachtet und für einen veränderungsbedürftigen Zustand gehalten wird.

Bei erschwerter Kooperation kommt zwar der Kontakt zustande, jedoch gelingt die Etablierung einer koproduktiven, an gemeinsam geteilten Zielsetzungen orientierten Arbeitssituation nicht. Es besteht also keine minimale Übereinstimmung, ein (nicht notwendigerweise gleich verstandenes) Arbeitsergebnis erzielen zu wollen. Die Zieldimension dieses Arbeitssettings misslingt oder wird bloss einseitig aufoktroiert (Kontrolle, Zwang), sodass es nicht zu einer produktiven Zusammenarbeit kommt.

Das hier vertretene Verständnis von Kooperation und von professionellen Dienstleistungen der Sozialarbeit geht davon aus, dass die Unterstützungssuchenden ganz wesentlich daran beteiligt sind, ihr Leben hervorzubringen: «sie sind die eigentlichen Produzenten ihres Lebens» (Schaarschuch/Schnurr 2004, S. 311). Jedoch können auch die Professionellen dazu beitragen, diese Selbstproduktionsprozesse anzuregen und zu unterstützen, indem sie Beratungs- oder Lernarrangements anbieten, wodurch sie zu KoproduzentInnen im Dienstleistungsprozess werden. Das bedeutet, dass einerseits Betroffene als eigenständige Subjekte Angebote und Hilfestellungen der Sozialarbeitenden annehmen oder ablehnen können und andererseits die Ergebnisqualität der erreichten Leistung («Output») und erzielten Wirkung («Outcome») nicht einfach zu messen und evaluieren ist, da eine Anzahl weiterer Faktoren diesen Prozess mit beeinflussen können (vgl. Grunwald/Otto 2008). Für das methodische Design unserer Studie bedeutet dies, dass wir den Fokus auf die Ebene des Verständigungsprozesses zwischen Sozialarbeitenden und Hilfesuchenden gerichtet haben und nicht auf den Outcome des Zusammenwirkens.

Die professionelle Aufgabe, eine gelingende Kooperation zwischen Unterstützungssuchenden und Professionellen zu etablieren, stellt sich in sämtlichen Arbeitskontexten Sozialer Arbeit. Denn die Förderung der Alltags- und Problemlösungskompetenzen der Adressaten und Adressatinnen kann nur gelingen, wenn Formen eines gemeinsamen Handelns zwischen ihnen und den Professionellen zustande kommen. Hierbei stellen sich verschiedene Herausforderungen, welche zum einen auf der Interaktionsebene liegen und in der Struktur professionellen Handelns angelegt sind (vgl. z.B. die Handlungsparadoxien nach Schütze, 1992, 1996). Zum anderen stellen sich je nach Arbeitsfeld zusätzliche Schwierigkeiten durch den institutionellen und gesellschaftlichen Kontext. Verschiedene Studien aus dem Feld der Sozialhilfe und der Arbeitsintegration geben Aufschluss über diese feldspezifischen Herausforderungen. So untersuchte Magnin (vgl. 2005, S. 324) den aktivierenden Umgang mit Arbeitslosen und kommt zum Schluss, dass das Gegenleistungsprinzip von der Vorstellung

ausgeht, dass sich Fehlverhalten mittels einer repressiven Sanktionspolitik unterbinden lässt. Dies problematisiert sie, weil sich Beratung und Kontrolle so im Grunde nicht miteinander verbinden liessen. Maeder und Nadai (vgl. ebd., S. 181 f.) stossen bei ihrer Untersuchung der Sozialhilfe auf drei Typen von Sozialen Diensten, die jeweils unterschiedliche Auslegungs- und Aushandlungsprozesse aufweisen. Auch sie problematisieren die dem System der Sozialhilfe inhärente Gegenleistungs- und Sanktionslogik, die zu einer Unterscheidung von würdigen und unwürdigen Armen führt. Sie beeinflusst die Kooperation negativ und verunmöglicht das Gelingen der für die Hilfe notwendigen vertrauensvollen Arbeitsbeziehung. Der Zugang zur Sozialhilfe und die hohe Quote von Hilfesuchenden, welche an den ersten administrativen Hürden der Sozialhilfe scheitert, wurde von Neuenschwander et al. (2012) beleuchtet und weist auf wichtige Kooperationserschwernisse in der Initialphase hin. Müller de Menezes (vgl. 2012, S. 255–263) stösst bei ihrer Untersuchung auf verschiedene Klientinnen- bzw. Klientenbilder, die in den gesetzlichen Grundlagen des Kantons Bern vorzufinden sind. Sie zeigt auf, dass auch das aktuelle Sozialhilfegesetz implizite moralische Bewertungen enthält, die in Besser- bzw. Schlechterstellung bestimmter Klienten- bzw. Klientinnengruppen in unterschiedlichen Bereichen (Rückerstattungspflicht oder Leistungsbemessung) resultieren.

Forschungsdesign

Auf der Grundlage der theoretischen Vorannahmen, gingen wir in der Untersuchung davon aus, dass sich erschwerte Kooperation in einem Zusammenspiel situativer und struktureller Bedingungen konstituiert. Der Hauptfokus unseres Forschungsvorhabens lag dabei auf der *Interaktionsebene zwischen* Sozialarbeitenden und Hilfesuchenden, wobei die Rahmenbedingungen nicht ausser Acht gelassen wurden. Neben den Perspektiven der beiden Beteiligten erlaubte das Vorgehen mittels einer qualitativ-explorativen Studie mit einem multiperspektivischen Design die Berücksichtigung des Einflusses der strukturellen Rahmenbedingungen (institutionelles und situatives Setting) sowie der Orientierungsgrösse Professionalität (vgl. Galuske 2005, S. 48). Als Kooperationspartner des anwendungsorientierten Forschungsprojekts und für den Feldzugang konnten wir drei Sozialdienste gewinnen. Die Auswahl der Sozialdienste erfolgte aufgrund folgender Kriterien: ausgebildete Sozialarbeitende mit fallbezogenen Handlungs- und Entscheidungsspielräumen, unterschiedliche soziodemografische Merkmale der Klientel.

Das Erkenntnisinteresse richtete sich in einem ersten, explorativen Teil auf die Frage, wie «erschwerte Kooperation» durch die beteiligten Sozialarbeitenden charakterisiert und erklärt wird. Dazu wurde je eine Gruppendiskussion mit den drei Teams sowie drei problemzentrierte Interviews mit den Leitenden der Dienste durchgeführt. Im zweiten, vertiefenden Teil stand die Frage im Zentrum, wie sich erschwerte resp. gelingende Kooperation in der Interaktion konkreter Hilfebeziehungen manifestiert. Hierfür wurden insgesamt zwölf Beratungsgespräche¹ beobachtet und auf Band aufgenommen. Danach wurden leitfadengestützte Einzelinterviews mit den beteiligten Sozialarbeitenden und Hilfesuchenden bezüglich ihrer Kooperation geführt.

Das Sample der analysierten Kooperationen basierte auf einer schriftlichen Kurzbefragung der beteiligten Sozialarbeitenden (n=17). Diese meldeten uns (anonymisiert) Fälle, in welchen nach ihrer Einschätzung erschwerte bzw. als Kontrast gelungene Kooperation² stattfindet. Diese Sammlung von Fällen erschwerter (n=31) respektive gelungener (n=17) Kooperation stellte die Grundlage für das Sample dar. Wir wählten die Fälle nach dem Prinzip einer möglichst breiten Varianz aufgrund von Geschlecht, Alter und Problemkonstellation aus (ein Fall pro Sozialarbeitenden). Die Analyse der erhobenen Daten erfolgte durch einen Mix verschiedener qualitativer Methoden (vgl. Flick 2009). Die Interviews (Ressortleiter-, Gruppen-, Sozialarbeitenden- und Klienteninterviews) wurden in Anlehnung an die zusammenfassende, induktive Inhaltsanalyse nach Mayring (vgl. 2010, S. 67–85) ausgewertet. Dadurch konnten die Sichtweisen der Sozialarbeitenden und Leitenden sowie die Sichtweisen der Sozialhilfeempfangenden erschlossen werden. Weil Kooperation ein interaktiver Gegenstand ist, war es notwendig, über die Sichtweisen der Betroffenen hinaus die Dynamiken der Fälle zu erfassen. Dies erfolgte anhand der Analyse der Beratungsgespräche, wobei die Aussagen aus den Interviews für ein vertiefteres Verständnis der Interaktion beigezogen wurden. Methodisch lehnten wir uns dabei am axialen Kodieren der Grounded Theory an, das ein Erfassen der Interaktion durch ein induktiv-deduktives Wechselspiel und das In-Beziehung-Setzen der verschiedenen Datenmaterialien erlaubt (vgl. Strauss/Corbin 1996, S. 75–93). Über das Erstellen von Fallvignetten (vgl. Bohnsack 2001, S. 233f.) gelangten wir schliesslich zu sechs Interaktionsmustern, die die wesentlichen, vorgefundenen Dynamiken abbilden. Weiter konnten die durch den gesamten Analyseprozess gewonnen Erkenntnisse zu vier Spannungsfeldern verdichtet werden.

Der Forschungsprozess umfasste auch verschiedene methodische Schritte zur kommunikativen Validierung (vgl. Kelle et al. 1993) und zur Hybridisierung³ der Ergebnisse, was eine wichtige Voraussetzung für die Phase der Erprobung von aus der Studie resultierten Empfehlungen zur Optimierung der Praxis darstellte. So wurden die Ergebnisse in einem ersten Schritt bei einem Treffen mit den befragten Sozialhilfeempfangenden kritisch reflektiert. In einem zweiten Schritt organisierten wir ein Treffen, zu welchem die beteiligten Sozialarbeitenden sowie eine Fokusgruppe aus namhaften Expertinnen und Experten der Disziplin Sozialer Arbeit bzw. des Feldes der Sozialhilfe eingeladen wurden, um gemeinsam den Zwischenbericht zu diskutieren. Die Erkenntnisse aus diesen Treffen flossen in den Schlussbericht ein und bildeten die Grundlage für die Empfehlungen an die beteiligten Sozialdienste, welche wiederum in verschiedenen Treffen mit den einzelnen Diensten zuerst eingeführt, dann umgesetzt und zuletzt ausgewertet wurden. Zum einen wählte jeder Sozialdienst ein aus der Studie resultierendes Thema auf struktureller Ebene aus und bearbeitete dieses im Team. Zum anderen versuchten die einzelnen Professionellen in konkreten Fallbearbeitungen Lösungsvorschläge zur Durchbrechung eingespielter Interaktionsmuster anzuwenden.

Ergebnisse

Beschreibung erschwerter und gelingender Kooperation aus Sicht der Professionellen

Das Nicht-Verstehen («Ich verstehe den Klienten nicht und er versteht mich nicht.» [GI 1, S. 3]⁴) und die fehlenden Anschlussmöglichkeiten in der Beratungssituation nennen die Professionellen als Hauptgrund für die Entstehung erschwerter Kooperation. Als schwierig wird das Spannungsfeld zwischen aufbrausender Auflehnung und vordergründiger Anpassung empfunden, welches entstehe, wenn Unterstützungssuchende einfach unterschreiben würden, um Geld zu bekommen, dann aber den Abmachungen überhaupt nicht nachkommen. Auch die Überangepassten, welche «ständig nicken», seien schwierig, denn sie würden nur vordergründig kooperieren. Übereinstimmend finden die Sozialarbeitenden, dass zumindest die Anfangsphase in vielen Fällen durch Widerstände erschwert sei, bis man sich gegenseitig ausgelotet habe und die Zielsetzungen klar seien. Oftmals fehle den Unterstützungssuchenden das Verständnis für die administrativen Abläufe und Anforderungen (siehe hierzu auch Neuenschwander et al. 2012), welche auf einem Sozialdienst zu erfüllen seien. Für einige Unterstützungssuchende sei es schwierig, alles offenlegen und dokumentieren zu müssen. Meist gelinge die Kooperation im Verlauf weiterer

Beratungsgespräche, wenn die Hilfesuchenden sehen, dass der Druck der finanziellen Problemlage nachlasse und etwas Ordnung ins Ganze kommt. Durch gegenseitiges Entgegenkommen bilde sich mit der Zeit ein gewisses Vertrauen. Unter Umständen verhindere auch eine psychische Beeinträchtigung die Kooperation, etwa ein ausgeprägtes Misstrauen, was zu einer Externalisierung durch Schuldzuschreibungen gegenüber Sozialarbeitenden führen kann: In diesem Zusammenhang werden auch Hilfesuchende genannt, welche auf Konfrontation aus seien, was zu wiederholten Klagen und Prozessen führe, sowie Unterstützungssuchende «mit Drohungen und Tätlichkeiten» oder beleidigendem Verhalten. Das müsse man «auch als Form der Non-Kooperation» werten (GI 1, S. 101). Eingriffe und Kontrolltätigkeiten hingegen haben meist einen Vertrauensschwund aufseiten der Betroffenen zur Folge, was sich auf deren Kooperationsbereitschaft auswirke: «Es gibt ja auch eine Möglichkeit, dass wir Interventionen machen, die zu wenig respektvoll sind.» (GI 2, S. 71).

Die Kooperation wird als erschwert und die Unterstützungssuchenden werden als schwierig erlebt, wenn der Realitätsbezug der Betroffenen von den Sozialarbeitenden infrage gestellt wird. Die Sozialarbeitenden beschreiben dieses Phänomen als ein Auseinanderklaffen von Fremdwahrnehmung und Eigenwahrnehmung, was zur Folge hat, dass keine Übereinstimmung über Probleme und Ziele erreicht werden kann. Diese Wahrnehmungsdifferenz führe zu gegenseitigem Unverständnis: «Oft nehmen diese Klienten wahr, dass ihnen die Umgebung nicht recht gibt in ihrem Verhalten, dass sie überall anecken, und so haben sie ständig das Gefühl, zu Unrecht so behandelt zu werden.» (GI 1, S. 5). «Weil, ich denke, es gibt immer mehr psychische Probleme, wo auch die IV nicht einsichtig ist diesbezüglich.» (GI 2, S. 235). Zwar sind Symptome vorhanden, diese werden aber von der IV nicht anerkannt, oder die Unterstützungssuchenden wehren sich gegen eine Anmeldung bei der Invalidenversicherung. Vermutete psychische Beeinträchtigungen könnten ohne ärztliche Abklärungen nicht angegangen werden und die Betroffenen müssten die gleichen Auflagen erfüllen wie andere Unterstützungssuchende auch. Hier eine Kooperation hinzubekommen, gestalte sich meist sehr schwierig, da unter Umständen Sanktionen und Kürzungen bei Nichterfüllung der Arbeitsintegrationsbemühungen eingeleitet werden müssten, was für die Sozialarbeitenden ethisch schwer zu vertreten sei und was meistens auch nichts bringe.

Am schwierigsten werde es, wenn sich verschiedene Problematiken überlagern: Doch müsse man als Sozialarbeitende die daraus entstehende Überforderung der Betroffenen auch nachvollziehen können: «Wir

haben Menschen, die überfordert sind, ja. Und wo es nachher nicht mangelnde Kooperation ist, sondern sie sind überfordert. Das muss man würdigen.» (RL 2, S. 319)⁵. Dies bedeutet, dass für eine gelingende Kooperation das Ernstnehmen der Beweggründe und Interessen von Unterstützungssuchenden und die gemeinsame Suche nach Lösungen zentral sind.

Die Aussagen der Sozialarbeitenden zeigen, dass erschwerte Kooperation zur Normalität Sozialer Arbeit gehört, insbesondere in der Anfangsphase, doch können erschwerte Phasen auch im weiteren Verlauf einmalig oder zyklisch auftauchen. Dies kann entschärft werden, wenn wichtige Sachverhalte geklärt sind und ein gemeinsamer Nenner gefunden wird sowie ein professioneller, achtsamer und reflektierter Umgang erfolgt. Zu Konfrontationen kommt es, wenn Unterstützungssuchende die Erklärungen der Sozialarbeitenden zu (aus rechtlichen Gründen) nicht Verhandlbarem nicht nachvollziehen können. Durch die Ausübung von Druck verschärfen sich solche Auseinandersetzungen, während eine Wende zur Kooperation eingeläutet werden könne, wenn man sich Zeit lasse für eine Entwicklung, die Klärung der Problemlage usw.

Beschreibung erschwelter und gelingender Kooperation aus Sicht der Unterstützungssuchenden

In den Interviews äussern einige Befragte Dankbarkeit für die Möglichkeit, Sozialhilfe zu beziehen. Es wird auch geschätzt, dass es beim Sozialdienst darüber hinaus die Möglichkeit gibt, Beratung zu erhalten. Allerdings schildern die Befragten den Kontakt mit dem Sozialamt auch als zumindest zeitweilig schwierig. So wirken zum einen die Rahmenbedingungen (Mitwirkungspflichten, Kontrollen usw.) negativ auf die Atmosphäre, zum anderen beklagen einzelne Befragte, dass die Beratenden schwer erreichbar seien. Die behördlichen Abläufe kollidieren zum Teil mit der Lebensrealität der Befragten: «Wie es halt so auf Ämtern ist, (...) die sehen nicht, dass mir, auf Deutsch gesagt, das Wasser zum Hals ist.» (KL 7, S. 3)⁶. Das Spannungsfeld zwischen Verwaltungslogik und Lebenswelt wird hier exemplarisch deutlich. Oft werden die behördlichen Abläufe von den Antragstellenden nicht als sinnvoll erlebt.

Aus laufenden Beratungsprozessen werden Konflikte bezüglich der Frage geschildert, welche Kosten das Sozialamt übernimmt, bei der Regelung welcher Angelegenheiten die Sozialarbeitenden helfen und ob vorgenommene Leistungskürzungen gerechtfertigt sind. Die Befragten äussern bezüglich dieser Konflikte das Gefühl, «am kürzeren Hebel» (KL 8, S. 2) zu sitzen, sodass sie sich zuweilen auch auf Vorgehensweisen oder Ver-

einbarungen einlassen, deren Sinn sie nicht einsehen. Auch Beschwerden bei der Sozialhilfekommission oder bei Gerichten waren bei den Befragten nicht erfolgreich. Das Gefühl, in einer existenziellen Notsituation von den Entscheidungen anderer abhängig zu sein, führte bei einigen der Befragten zu Wut und Aggression: «Er ist so knapp dran vorbei, dass ich ihm eins «gfäderet» hätte, aber gut, ich habe mich immer im Griff, oder.» (KL 12, S. 13). Der Druck, den der Widerspruch, Hilfestellung und Entwertung von derselben Person empfangen zu müssen, auslöst (vgl. Maeder/Nadai 2004), wird hier ersichtlich.

Eine grosse Rolle bei der Zufriedenheit mit der Hilfestellung spielt für alle Befragten die Einschätzung ihres Beraters, ihrer Beraterin im Hinblick auf deren Engagement und Fachlichkeit sowie die persönliche Passung zwischen Hilfesuchenden und Beratenden. Neben der Hilfsbereitschaft schätzen die Hilfesuchenden die Verlässlichkeit der Sozialarbeitenden: «Ich bin noch nie enttäuscht worden von ihr. Wenn Sie etwas verspricht, dann hält sie es.» (KL 4, S. 5). Auch die rasche Hilfe und Flexibilität werden sehr geschätzt: «Er ist effektiv und schnell und sehr strukturiert.» (KL 6, S. 12). Neben diesen eher allgemein «menschlichen» Qualitäten wissen die Hilfesuchenden durchaus auch die fachlichen Qualitäten der Professionellen zu schätzen. Wichtig ist für die Sozialhilfeempfängenden auch, dass sie über ihre Rechte informiert werden und dass ihnen mögliche weitere Vorgehensweisen erklärt werden. Negativ beurteilt wird hingegen, wenn der Eindruck entsteht, die Beratenden seien nicht objektiv und gerecht – der wenn sie wenig vorbereitet oder schlecht gelaunt scheinen. Hier vermuteten die Befragten Arbeitsüberlastung: «Die Leute sind mittlerweile zu gestresst, alle zusammen.» (KL 8, S. 24).

Zusammenfassend lässt sich bezüglich erschwelter Kooperation aus Sicht der Sozialhilfeempfängenden sagen, dass die krisenhafte Lebenssituation und die damit einhergehende Vulnerabilität eine delicate Ausgangssituation für die Kooperation schafft. Das Erleben auf der Sozialhilfe ist für die Betroffenen vom Gefühl der Abhängigkeit und Ohnmacht gekennzeichnet. Zentral für die Einschätzung ist die Beziehung zur Beratungsperson. Hier spielen für die Vertrauensbildung nebst fachlichen Gesichtspunkten auch persönliche Antipathie bzw. Sympathie und vor allem das erlebte Engagement der Fachkraft eine Rolle. Die Ausgestaltung des Gegenleistungsprinzips stellt aus Sicht der Hilfesuchenden ein zentrales Erschwernis der Kooperation dar. Die existierenden Arbeitsprogramme, zu deren Teilnahme die SozialhilfeempfängerInnen in der Regel verpflichtet werden, werden überwiegend als sinnloses Disziplinierungsinstrument

erlebt. Sie erscheinen als nicht hilfreich bei einer Integration in den ersten Arbeitsmarkt. Um einer Disziplinierung und Leistungskürzung zu entgehen, nehmen die Betroffenen dennoch daran teil. Statt der für eine erfolgreiche Integration in den ersten Arbeitsmarkt wichtigen Selbstwirksamkeitsüberzeugung wird dadurch im Gegenteil das Gefühl von Ohnmacht und Abhängigkeit verstärkt.

Interaktionsmuster in der erschwerten Kooperation

Das Datenmaterial aus den aufgenommenen Beratungsgesprächen kombiniert mit den unterschiedlichen Perspektiven aus den Interviews mit den Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten wurde in anonymisierten Fallvignetten zusammengeführt und verdichtet. Durch das Auffinden und Herausarbeiten der übergreifenden Interaktionsdynamik eines Falls (vgl. Bohnsack 2001, S. 233 f.) konnten sechs idealtypische Interaktionsmuster identifiziert werden. Die einzelnen Muster zeigen verschiedene Formen erschwelter und auch gelungener Kooperation, wobei sowohl dysfunktionale Anteile als auch funktionale Aspekte der Kooperation erkennbar werden. Die sechs Interaktionsmuster können wie gefolgt charakterisiert werden:

Das *Eltern-Kind-Interaktionsmuster*, bei welchem sich die Hilfesuchenden eher passiv («Ich sage halt, was sie hören will») und die Professionellen «pädagogisch» aktiv («Man muss ihn an der Hand nehmen und führen.») verhalten, zeigt sich in der Sozialen Arbeit aufgrund der asymmetrischen Hilfebeziehung häufig. Weil der Klient bzw. die Klientin kein Engagement zeigt, neigt der Sozialarbeitende dazu, die Verantwortung zu übernehmen. Der Handlungsimperativ bleibt dadurch auf seiner Seite sehr hoch und er erlebt den Hilfesuchenden als unmündig und defizitär. Das Verhalten gegenüber den Betroffenen ist entweder durch Nachsichtigkeit (KlientIn kann nicht anders) oder durch pädagogische Intentionen (KlientIn soll etwas lernen) bis hin zu Sanktionen (Klient/in muss Konsequenzen spüren) gekennzeichnet bzw. durch ein Wechselspiel dieser Verhaltensweisen. Das Muster hat zwei Spielarten: die des hilfebedürftigen und die des rebellischen «Kindes» bzw. des verständnisvollen oder Grenzen setzenden «Elternteils».

Das Interaktionsmuster der *Macht- und Rollenkämpfe* findet sich häufig zu Beginn der Zusammenarbeit. Meist lassen sich die Konflikte im Laufe der Initialphase beheben, zum Teil verfestigt sich das Muster aber auch. Sowohl die Sozialarbeitenden als auch die Hilfesuchenden fühlen sich in ihren Erwartungen an das Verhalten des Gegenübers enttäuscht und

kämpfen gegen aus ihrer Sicht illegitime Rollenzuschreibungen. Beide Seiten versuchen, Grenzen in der Beziehung zu ziehen und ihren Standpunkt durchzusetzen. Die Hilfesuchenden zeigen in der Regel durchaus Eigeninitiative, z. B. bezüglich Arbeitssuche, halten sich dabei aber nicht immer an die Vorgaben der Sozialhilfe bzw. verweigern sich als sinnlos oder entwürdigend empfundenen Anforderungen. Sie zeichnen sich zudem meist durch ein hohes Selbstbewusstsein aus und sie wissen um ihre Rechte. Die Sozialarbeitenden fühlen sich durch das fordernde Auftreten angegriffen.

Die *Homöostase* stellt ein Interaktionsmuster dar, welches sich über einen längeren Zeitraum eingependelt und verfestigt hat. Die Unterstützungssuchenden sind meist in der zweiten Lebenshälfte und ihre Integrationschancen sind aufgrund fehlender Arbeitserfahrung und mangelnder Sozialkompetenzen sehr gering. Deshalb haben Arbeitsintegrationsmassnahmen keinen Sinn mehr und die Sozialarbeitenden bemühen sich um Stabilität und soziale Integration, um der Isolation der Betroffenen entgegenzuwirken. Die Kooperation ist trotz der einigermaßen funktionierenden Arbeitsbeziehung von einer starken Ambivalenz und Widersprüchlichkeit gekennzeichnet: Die Kontakte sind charakterisiert durch expansive Gesprächsexkurse der Hilfesuchenden, was eine zielorientierte Gesprächsführung erschwert. In einigen Fällen vermuten die Professionellen eine psychische Beeinträchtigung. Die Hoffnungs- und Perspektivenlosigkeit der Betroffenen belastet die Sozialarbeitenden bisweilen stark.

Das Muster des *Aneinander Vorbeiredens* ist durch wenig Übereinstimmung auf fachlicher und persönlicher Ebene gekennzeichnet, ohne dass diese Divergenzen aber in einen offenen Konflikt münden. Vielmehr bleibt die Interaktion diffus, wenn die Professionellen nach erfolglosen Vermittlungsversuchen die Unterstützungssuchenden unter Druck setzen, welchem diese ausweichen. Weil die Interventionen ins Leere laufen, entsteht bei den Sozialarbeitenden ein Gefühl der Wirkungslosigkeit. Die Kommunikation, welche auf beiden Seiten oft mit «wenn und aber»-Formulierungen erfolgt, wird beidseitig als wenig zielführend und damit auch als unbefriedigend empfunden. Die Folge sind lange, wenig konstruktive und fruchtlose Dispute. Die Unterstützungssuchenden weisen auf ihre Probleme hin und nehmen den Sozialarbeitenden mit ihren Vorschlägen den Wind aus den Segeln.

Die *Pseudo-Kooperation* stellt ein Interaktionsmuster dar, welches funktionale Aspekte aufweist, wie etwa eine entgegenkommende und angenehme Gesprächsatmosphäre, anscheinend übereinstimmende Ziele

sowie gegenseitige Anerkennung. Gleichzeitig herrscht jedoch Unklarheit bezüglich des Verhaltens der Hilfesuchenden, welche gemeinsam getroffenen Abmachungen nicht nachkommen und z.T. fragwürdige Entschuldigungen oder Arztzeugnisse vorbringen. Kommunikation und Verhalten erscheinen den Sozialarbeitenden folglich nicht kongruent und sie können sich nicht erklären, weshalb es zu dieser Divergenz kommt.

Das *Compliance-Interaktionsmuster* ist durch eine Vielzahl funktionaler Aspekte gekennzeichnet, wie etwa gegenseitigen Respekt, Offenheit, Vertrauen sowie eine gute Verständigung. Die Kooperation kann als gelingend bezeichnet werden, trotzdem gibt es einen Haken, dass nämlich die geflissentliche Bereitschaft der Hilfesuchenden zur Anpassung an die institutionellen Bedingungen und Erwartungen der Sozialarbeitenden Zeichen fehlender Eigeninitiative sein kann, was einer Ablösung von der Sozialhilfe entgegenwirken kann.

Die einzelnen Muster zeigen verschiedene Formen erschwerter und auch gelungener Kooperation, von Rollenkonflikten in der Interaktionssituation, von unterschwelligen bis hin zu offenen Konflikten zwischen den Beteiligten sowie deren Auswirkungen auf der Beziehungsebene. Dabei haben wir sowohl dysfunktionale Anteile als auch funktionale Aspekte der Kooperation aufzuzeigen versucht, um nachvollziehbar zu machen, wo das Muster unter Umständen notwendig sein kann und wo es nicht mehr zielführend oder sogar kontraproduktiv ist. Funktionalität ist hier im Hinblick auf die Herstellung von Anschlussfähigkeit der beiden Positionen in der Beratungssituation und auf die Stärkung der Autonomie und Handlungsfähigkeit des Hilfesuchenden zu verstehen.

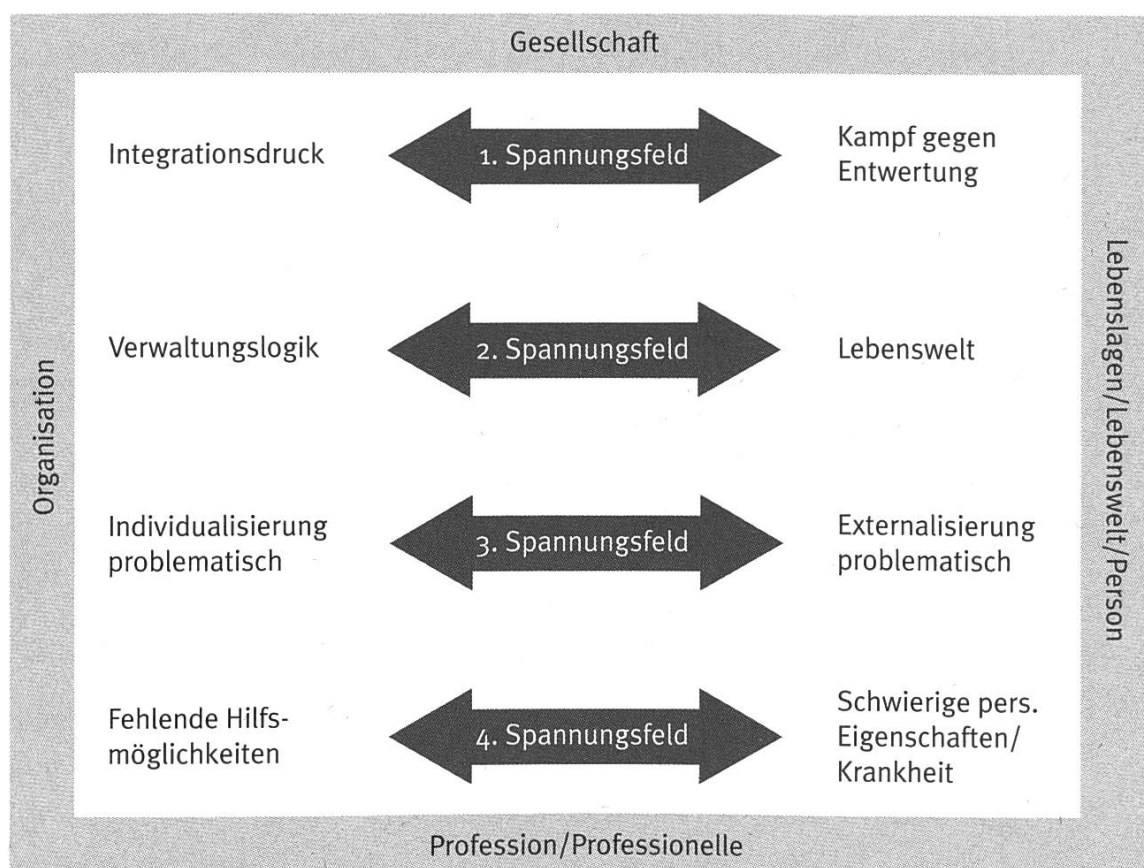
Ziel der Bildung dieser Typologie ist das Aufzeigen von griffigen Mustern, welche als Aufhänger für weiterführende Reflexionen dienen können, sowie eine Metakommunikation über die Entstehung, den Verlauf und die mögliche Überwindung solcher Interaktionsmuster anzuregen. Reflexionen auf dieser Metaebene erfolgten jeweils auch in der kommunikativen Validierung mit den Sozialarbeitenden zu kritischen Interaktionsmomenten, welche wir ihnen als Tondokument abspielten. Hier war zu erkennen, dass sie sich der Problematik ihrer Rolle oft durchaus bewusst sind, doch sehen sie sich zuweilen auch in dem jeweiligen Muster gefangen, z.B. weil sie sich von ihrem Gegenüber in diese Rolle gedrängt fühlen. Nach der Erprobungsphase, in welcher die Sozialarbeitenden versucht hatten mit paradoxen Interventionen, Metakommunikation oder auch Fallrotation Bewegung in die eingeschliffenen Muster zu bringen, werteten wir mit ihnen die gesammelten Erfahrungen aus.

Die Metakommunikation wurde jedoch nicht nur mit den Professionellen, sondern auch mit den Unterstützungssuchenden geführt, indem wir ihnen die Interaktionsmuster im Rahmen des Kliententreffens präsentierten. Auch hier zeigten sich der Wiedererkennungseffekt und die Bereitschaft zur Reflexion.

Spannungsfelder

Auf einer übergeordneten Ebene lassen sich die Beschreibungen erschwerter Kooperation grob in vier Spannungsfelder einteilen. Diese Spannungsfelder kommen auf der konkreten Ebene der Interaktion von Sozialarbeitenden und Klienten bzw. Klientinnen zum Ausdruck und sind zu einem Teil durch persönliche Faktoren beider Parteien beeinflusst. Hauptsächlich sind jedoch gesellschaftliche, organisationale, professionelle und lebensweltliche Rahmenbedingungen (vgl. Abb. 1).

Abbildung 1 Die vier Spannungsfelder erschwerter Kooperation



Das erste Spannungsfeld ergibt sich aus einem Integrationsdruck auf der einen Seite und dem Kampf gegen Entwertung auf der anderen Seite. Durch den gesetzlichen Auftrag der Sozialhilfe zur Arbeitsintegration und die Verpflichtung auf das Gegenleistungsprinzip sowie ebenso durch den professionellen Anspruch der Problemlösung entsteht ein starker Druck für beide Seiten zur Ablösung der Betroffenen von der Sozialhilfe durch Erwerbsarbeit. Auf der anderen Seite des Spannungsfeldes stehen die Unterstützungssuchenden, die sich damit abfinden müssen, am untersten Rand der Gesellschaft angelangt zu sein. Das Offenlegen der eigenen Armut ist eng verknüpft mit einem Prozess der Demütigung (vgl. Maeder/Nadai 2004, S. 67–72). Bei unseren Fällen zeigte sich, dass einige Hilfesuchende den Erwerbsarbeits-Integrationsdruck sowie die entsprechenden Massnahmen, insbesondere Beschäftigungsprogramme, als zusätzliche Demütigung erleben. Dies zum einen, weil sie den Integrationsmassnahmen aus eigener Erfahrung keine Nützlichkeit in Bezug auf ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zusprechen. Zum anderen, weil sie es als demütigend erleben, in ihrer Arbeitsfähigkeit «getestet» zu werden oder eine Arbeit verrichten zu müssen, die nicht entlohnt wird.

Als weiteres zentrales Spannungsfeld in den untersuchten Fällen hat sich die Widersprüchlichkeit von einer Verwaltungslogik und der Lebenswelt der Klientinnen und Klienten erwiesen. Dieses Spannungsverhältnis ist keineswegs spezifisch für das untersuchte Feld, sondern konstitutiv für jedes professionelle Handeln, das in gesetzliche und institutionelle Rahmenbedingungen eingebettet ist (vgl. Schütze 2000, S. 60–64). Das Datenmaterial hat gezeigt, dass insbesondere der Anfang des Sozialhilfebezugs diesbezüglich grosse Herausforderungen beinhaltet. Von beiden Seiten sind dann nämlich erhebliche Verständigungsleistungen gefordert. Für die Hilfesuchenden gilt es, das System der Sozialhilfe sowie ihre Rechte und Pflichten darin zu verstehen. Hier haben die untersuchten Fälle gezeigt, dass es für sie teilweise nicht nachvollziehbar ist, welche Dokumente wann eingereicht werden müssen und dass sie über mangelnde Transparenz und ungenügende Auskunft klagen. Für die Professionellen ist es schwierig, wenn Klientinnen bzw. Klienten «mit einer ganz bestimmten Erwartungshaltung» auf das Amt kommen und viel Zeit und Energie dafür verwendet werden muss, zu erklären, was möglich ist und was nicht.

Das dritte Spannungsfeld ergibt sich aus den sich widersprechenden Problemdeutungen der Beteiligten. So wird von den Sozialarbeitenden der «fehlende Realitätsbezug» der Betroffenen sowie die ungenügende Einsicht, «dass das Problem auch mit ihnen zu tun hat» beklagt, während die

Hilfesuchenden die Individualisierung ihrer Problemlage und das Verkennen struktureller Faktoren anprangern. Externalisierung der Problemursachen versus Individualisierung bilden die beiden Eckpfeiler dieses Spannungsfelds, welches hohe Anforderungen an die Professionellen stellt, um zu einer Problemdefinition zu gelangen, welche beide als Grundlage für die Weiterarbeit akzeptieren können.

Auffallend an den Fällen, die uns von den Sozialarbeitenden als «erschwerte Kooperationen» gemeldet wurden, ist die Häufigkeit, mit der vermutete, psychische Beeinträchtigungen oder sogenannt «schwierige persönliche Eigenschaften» bei den Betroffenen festgemacht werden. Dabei sind sich die Sozialarbeitenden nicht immer sicher, ob sie es einfach mit «Nervensägen» oder mit Menschen mit einer «schwerwiegenden psychiatrischen Diagnose im Hintergrund» zu tun haben. Die Schwierigkeiten für die Sozialarbeitenden bestehen erstens darin, dass sie mit den Betroffenen hinsichtlich der Problemdefinition nicht auf einen gemeinsamen Nenner kommen. Zweitens fehlt ihnen die Zeit, sich so mit dem Fall auseinandersetzen zu können, wie sie es für notwendig erachten würden. Drittens sind sie hinsichtlich der Lösungswege rat- bis hoffnungslos. Insbesondere wenn die berufliche Reintegration unerreichbar erscheint, werden Fragen der sozialen Integration oder der psychosozialen Unterstützung in der Beratung präsenter. Es stellt sich dann die Frage, was Lebensqualität jenseits von ökonomischer Selbständigkeit durch Erwerbsarbeit bedeuten könnte. Obwohl die befragten Sozialarbeitenden durchaus in ganzheitlichen Zusammenhängen in Bezug auf die Lebensqualität denken, stehen ihnen für die konkrete Bearbeitung dieser Dimension(en) wenig bis keine Mittel zur Verfügung (Zeit sowie konkrete Interventionsmöglichkeiten).

Alle vier Spannungsfelder «erschwerter Kooperation» entstehen im Wesentlichen aus der Sache heraus und können nicht gänzlich aufgelöst werden. Die Handelnden haben aber jeweils unterschiedliche Möglichkeiten, die Spannung zu erhöhen oder zu reduzieren. Die Bewusstmachung der Spannungsfelder kann für Professionelle entlastend sein, wenn sie erstens die damit verbundenen Schwierigkeiten in ihrer Arbeit als normal und nicht als eigenes professionelles Versagen deuten, und zweitens die Spielräume entsprechend nutzen, um die Spannung zu reduzieren und eine gelingende Kooperation herzustellen. Wichtig ist aber auch, dass die gewonnenen Erkenntnisse als Argumente für die Veränderung der Rahmenbedingungen genutzt werden.

Fazit

Als wichtigste Erkenntnis aus der Studie geht hervor, dass «erschwerte Kooperation» kein objektiver Sachverhalt, sondern eine an subjektiven Relevanzen orientierte Problematisierung einer Beziehung oder Situation ist, wobei sich die Auffassung je nach Perspektive deutlich unterscheidet. Die von den Sozialarbeitenden beschriebenen Schwierigkeiten lassen sich nicht trennscharf von den grundsätzlichen Herausforderungen im Arbeitsfeld der Sozialhilfe abgrenzen. «Erschwerte Kooperation» aus Sicht der Professionellen kann gelesen werden als subjektiv belastend wahrgenommene Kumulation von Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit einer hilfeschuchenden Person. Zentrale Merkmale hierbei sind Verständigungsschwierigkeiten (sprachliche und andere), eine besondere Hoffnungslosigkeit hinsichtlich Problemlösung und speziell aufreibende Emotionen. Die Ursachen dieser Schwierigkeiten liegen sowohl in als auch ausserhalb der Interaktionssituation. Bei den Sozialhilfeempfangenden liegt der Fokus auf der eigenen biografischen Erfahrung, was sich als Wahrnehmungsperspektive auf das Phänomen erschwerte Kooperation stark unterscheidet von derjenigen der Professionellen. Der Gang zum Sozialdienst wird ausnahmslos als krisenhaftes Erlebnis geschildert. Ob die Beurteilung der Kooperation mit den Professionellen positiv bzw. gelingen oder negativ bzw. erschwert ausfällt, hängt vor allem davon ab, inwiefern sie sich ernst genommen und unterstützt fühlen.

Literatur

- Bohnsack, Ralf (2001). Typenbildung. Generalisierung und komparative Analyse: Grundprinzipien der dokumentarischen Methode. In: Bohnsack, Ralf; Nentwig-Gesemann, Iris & Nohl, Arnd-Michael (Hrsg.), *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Opladen: Leske & Budrich. S. 225–252.
- Conen, Marie-Luise (2012). Zur Hilfe gezwungen. Die Nähe von Hilfe und Zwang in der Sozialen Arbeit. In: *SozialAktuell*, (10), S. 13–14.
- Egger, Theres; Stutz, Heidi & Guggisberg, Jürg (2007). *Evaluation der Mindeststandards im Sozialhilfegesetz im Bereich der Finanzierung der Sozialdienste*. Schlussbericht (gekürzte Fassung). URL: http://www.buerobass.ch/pdf/2008/Evaluation_Mindeststandards_Sozialhilfegesetz_Kurzfassung_d.pdf [Zugriffsdatum: 3. Juni 2013].
- Eser Davolio, Miryam; Guhl, Jutta & Rotzetter, Fabienne (2013). *Erschwerte Kooperation in der Sozialhilfe. Sozialarbeitende im Spannungsfeld von strukturellen Rahmenbedingungen und Professionalität*. Basel: edition gesowip.
- Galuske, Michael (2005). *Methoden der Sozialen Arbeit*. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Gredig, Daniel & Sommerfeld, Peter (2008). New Proposals for Generating and

- Exploiting Solution-Oriented Knowledge. In: *Research on Social Work Practice*, 18 (4), p.292–300.
- Grunwald, Wolfgang (1982). Konflikt – Konkurrenz – Kooperation. Eine theoretisch-empirische Konzeptanalyse. In: Grunwald, Wolfgang & Lilge, Hans-Georg (Hrsg.), *Kooperation und Konkurrenz in Organisationen*. Haupt Verlag, Bern und Stuttgart.
- Grunwald, Klaus & Otto, Hans-Uwe (2008). Soziale Arbeit statt Sozialmanagement. In: Bielefelder Arbeitsgruppe 8 (Hrsg.), *Soziale Arbeit in Gesellschaft*. Wiesbaden: VS Verlag Sozialwissenschaften, S. 252–259.
- Kelle, Udo; Kluge, Susann & Prein, Gerald (1993). *Strategien der Geltungssicherung in der qualitativen Sozialforschung. Zur Validitätsproblematik im interpretativen Paradigma*. URL: <http://www.sfb186.uni-bremen.de/download/paper24.pdf> [Zugriffsdatum: 28. Februar 2013].
- Kraus, Björn (2011). Soziale Arbeit – Macht – Hilfe und Kontrolle. Die Entwicklung und Anwendung eines systemisch-konstruktivistischen Machtmodells. In: Kraus, Björn & Krieger, Wolfgang (Hrsg.), *Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung*. (2. überarb. u. erw. Aufl.). Lage: Jacobs Verlag. S. 95–158.
- Maeder, Christoph & Nadai, Eva (2004). *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Magnin, Chantal (2005). *Beratung und Kontrolle*. Seismo Verlag, Zürich.
- Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse*. (11. aktualisierte und überarbeitete Aufl.). Weinheim/Basel: Beltz.
- Müller de Menezes, Rahel (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Neuenschwander, Peter; Hümbelin, Oliver; Kalbermatter, Marc & Ruder, Rosmarie (2012). *Der schwere Gang zum Sozialdienst: Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben*. Seismo, Zürich.
- Schaarschuch, Andreas & Schnurr, Stefan (2004). Konflikte um Qualität. Konturen eines relationalen Qualitätsbegriffs. In: Otto, Hans-Uwe; Beckmann, Christof; Richter, Martina & Schrödter, Mark (Hrsg.), *Qualität in der Sozialen Arbeit. Soziale Dienste zwischen Nutzerinteressen und Kostenkontrolle*. Wiesbaden: VS Verlag, S. 309–323.
- Schütze, Fritz (1992). Sozialarbeit als «bescheidene» Profession. In: Dewe, Bernd; Ferchhoff, Wilfried & Radtke, Frank-Olaf (Hrsg.), *Erziehen als Profession: Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*. Opladen: Barbara Budrich. S. 132–170.
- Schütze, Fritz (1996). Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, Arno & Helsper, Werner (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag. S. 183–275.
- Schütze, Fritz (2000). Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriss. In: *Zeitschrift für qualitative Sozialforschung*, (1), S. 49–96.
- Schweitzer, Jochen (1998). *Gelingende Kooperation: systemische Weiterbildung in Gesundheits- und Sozialberufen*. Weinheim und München: Juventa Verlag.
- Strauss, Anselm & Corbin, Juliet (1996). *Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.

Anmerkungen

- 1 Der Beratungsbegriff wurde in dieser Studie bewusst nicht konzeptionell gefüllt. Beratung steht hier für das, von den Sozialarbeitenden in der Regel als Beratung titulierte Setting zwischen ihnen und den Klientinnen und Klienten. Wie bereits durch den Hinweis auf Magnin (2005) erwähnt, gibt es im Fachdiskurs begründete Skepsis zur Möglichkeit von Beratung in einem von Kontrolle geprägten Arbeitskontext. Ebenso liegen Vorschläge zu einem konstruktiven Umgang mit diesem Spannungsverhältnis vor (vgl. Conen 2012; Kraus 2011). Nebst den fachlichen Überlegungen lässt sich der Beratungsbegriff noch von einer weiteren Seite in Frage stellen: Es besteht im Fachdiskurs weitgehend Einigkeit darüber, dass die Arbeitsbelastungen in Sozialdiensten für Beratungen in einem umfassenderen Verständnis kaum Zeit und Möglichkeit lassen (vgl. Caduff 2007, S. 124; Eggeret al. 2007, S. 29; Müller de Menezes 2012, S. 37).
- 2 Als gelungene Kooperation sollten uns Fälle gemeldet werden, deren Zusammenarbeit über mindestens sechs Monate erschwert gewesen sein sollte und in der Folge doch noch gelang.
- 3 Als Hybridisierung wird die Relativierung unterschiedlicher Wissensformen verstanden. Verwendung findet der Begriff insbesondere im Kontext neuer Entwürfe zum Verhältnis von wissenschaftlichem Wissen und praktischer Handlungssteuerung (vgl. Gredig/Sommerfeld 2010, S. 86). Es wird davon ausgegangen, dass wissenschaftliches Wissen für die professionelle Praxis unabdingbar ist, dass dieses aber nicht linear zur Anwendung gebracht werden kann, sondern mit anderen Wissensformen (z. B. Erfahrungswissen, organisationales Wissen) in Verbindung gebracht werden muss.
- 4 GI steht für Gruppeninterview.
- 5 RL steht für Interview mit Ressortleitenden.
- 6 KL steht für KlientInnen-Interviews.