

Maja Heiner

# Soziale Arbeit als Beruf

Fälle – Felder – Fähigkeiten

2. Auflage

SOZIALE ARBEIT



 reinhardt

 reinhardt

Maja Heiner

# **Soziale Arbeit als Beruf**

Fälle – Felder – Fähigkeiten

2., durchgesehene Auflage

Mit 18 Abbildungen und 25 Tabellen

Ernst Reinhardt Verlag München Basel

Prof. Dr. *Maja Heiner*, war Professorin für Sozialpädagogik an der Eberhard Karls Universität Tübingen; Arbeitsschwerpunkte: Methoden der Sozialen Arbeit, Diagnostisches Fallverstehen, Evaluation, Qualitative Fall- und Interaktionsanalysen

Cover unter Verwendung eines Fotos von panthermedia.net/mecky

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02147-5 (Print)

ISBN 978-3-497-61589-6 (PDF E-Book)

ISBN 978-3-497-61590-2 (EPUB E-Book)

2., durchgesehene Auflage

© 2010 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt

insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Reihenkonzeption Umschlag: Oliver Linke, Augsburg

Satz: Fotosatz Reinhard Amann, Aichstetten

Druck und Bindung: Ebner & Spiegel, Ulm

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München

Net: [www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de) E-Mail: [info@reinhardt-verlag.de](mailto:info@reinhardt-verlag.de)

# Inhalt

## Vorwort zur 1. Auflage

### **Einführung** Die Profession zwischen Fall und Feld

- 1 Soziale Arbeit zwischen Fall und Feld: Zielsetzung und Aufbau des Buches
- 2 Ein Fall aus der Praxis: Arbeit mit und für Familie Bleicher
- 3 Die handlungstheoretische Perspektive: Soziale Arbeit als Figurierung von Kräftefeldern

### **Teil A** Systematische Darstellung: Ziele, Aufgaben und Formen professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit

- 1 Sozialstaatliche Rahmenbedingungen beruflichen Handelns
  - 1.1 Sozialstaatliche Steuerung: Soziale Arbeit zwischen Abhängigkeit und Autonomie
  - 1.2 Finanzierung und Kosten Sozialer Arbeit
- 2 Auftrag, Aufgaben und Tätigkeiten Sozialer Arbeit
  - 2.1 Aufgabenfelder Sozialer Arbeit: Personalisation, Qualifikation, Reproduktion, Rehabilitation und Resozialisation im Lebensverlauf
  - 2.2 Der Auftrag der Sozialen Arbeit: Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft im

Spannungsfeld von Hilfe, Kontrolle und präventiver Intervention

- 2.3 Die doppelte Aufgabenstellung Sozialer Arbeit: Fallbezogene und fallübergreifende Arbeit mit dem Klientensystem und dem Leistungssystem
- 2.4 Tätigkeitsgruppen und Tätigkeitsformen bezogen auf Interaktion, Situation, Organisation und Infrastruktur
- 3 Professionalität, Expertise und das Kompetenzprofil Sozialer Arbeit
  - 3.1 Aufgaben und Merkmale von Professionen
  - 3.2 Professionalität als wissenschaftlich und ethisch fundiertes Handeln
  - 3.3 Gegenstand und Kompetenzprofil Sozialer Arbeit im Vergleich zu anderen Berufen
  - 3.4 Professionelles Handeln als organisationell gestütztes Handeln 202

## **Teil B** Kasuistik des Gelingens und Scheiterns

- 1 Die Methode der Untersuchung
  - 1.1 Datenerhebung und Datenauswertung
  - 1.2 Materialbasis und Aussagekraft der Kasuistik
- 2 Interpretation der Interviews mit Fachkräften der Sozialen Arbeit
  - 2.1 Soziale Arbeit im Allgemeinen Sozialdienst des Jugendamtes
    - 2.1.1 Frau Neumann: „Wir sind hier eine Beratungsstelle des Jugendamtes, Allgemeiner Sozialdienst, so eine psychosoziale Grundversorgung an Beratung.“
    - 2.1.2 Herr Faller: „Und wir müssen ein Stück weit Glück haben, dass es dann die Wendung nimmt, dass also die Mutter gewissermaßen auch zum Partner wird in dieser Maßnahme.“

- 2.2 Soziale Arbeit in Tagesgruppen für Kinder und Jugendliche
  - 2.2.1 Frau Palmer: „Also ich versteh mich schon oft eher als Mülleimer.“
  - 2.2.2 Frau Jallmer: „Das ist manchmal verrückt, so schwierig wie die Leute teilweise sind. Aber in dem Rahmen schaffen sie es doch.“
- 2.3 Soziale Arbeit in der Wohnungslosenhilfe für junge Erwachsene
  - 2.3.1 Frau Tummerer: „Wo ich dann halt langsam so aufpassen muss, dass ich das Verständnis nicht verliere.“
  - 2.3.2 Frau Adler: „Wichtig ist so diese Gratwanderung zwischen den anderen machen lassen, ihm seine Verantwortung für sich überlassen und ihm dann aber auch mal Verantwortung abnehmen, wenn er sie grad nicht tragen kann.“
- 2.4 Soziale Arbeit in der Intensiven Sozialpädagogischen Einzelbetreuung (ISE)
  - 2.4.1 Frau Wagner: „Das ist schon ein Erfolg, wenn jemandem klar wird, ... in meinem Leben passiert, wofür ich mich entscheide.“
- 2.5 Soziale Arbeit im Frauenhaus
  - 2.5.1 Frau Vogel: „Wenn ich Prioritäten setzen kann und dazu stehen kann, mich nicht ablenken lasse, das ist für mich Erfolg.“
- 2.6 Soziale Arbeit in der Psychiatrischen Klinik
  - 2.6.1 Frau Günter: „Da geht es auch um 'ne Machtfrage einfach. Wer ist derjenige, der therapeutisch arbeiten darf?“
  - 2.6.2 Herr Kollert: „Erfolg? In den 19 Jahren, in denen ich hier bin, habe ich deswegen eigentlich wenig Frustrationen, weil ich es eigentlich immer von mir aus definiere: ‚Habe ich es richtig gemacht?‘“

## 2.7 Soziale Arbeit in der gemeindenahen Sozialpsychiatrie

2.7.1 Frau Binder: „Also (...) diese langsame Entwicklung in der Psychiatrie, das ist zum Teil einfach nervenaufreibend.“

2.7.2 Frau Lenz: „Erfolg? Wenn Personen es dann schaffen, sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu entwickeln und zu stabilisieren ...bei manchen Personen sehen wir auch eine wirklich wunderbare Entwicklung.“

## 2.8 Soziale Arbeit in der Suchtberatung

2.8.1 Frau Rillinger: „Es mangelt mir an Leuten, die mit mir bereit wären, auch (...) einfach mal was Neues auszuprobieren.“

## 2.9 Soziale Arbeit in der gesetzlichen Betreuung Entmündigter

2.9.1 Frau Ulbrich: „Vertrauen ist eine unheimlich wichtige Basis (...). Dazu gehören auch viele persönliche Kontakte, gerade am Anfang. Wobei unser Problem ist, die kosten Geld.“

## 2.10 Soziale Arbeit in der Schuldnerberatung

2.10.1 Frau Müller: „Ich finde das teilweise als sehr angenehm entlastend und auch interessant so (...) eben mit dem gesellschaftlichen Rahmen auch was zu tun zu haben, also nicht bloß mit dem Individuum, sondern mit den Bedingungen.“

## 2.11 Soziale Arbeit in der Obdachlosensiedlung

2.11.1 Frau Ilg: „Flickschusterei (...) ohne also generell etwas an den Lebensbedingungen der Leute irgendwie verändern zu können. Von dem her liegt es an anderen Strukturen, an einer anderen Politik.“

## **Teil C** Berufliche Anforderungen, berufliches Selbstverständnis und die Figurierung von Kräftefeldern

- 1 Berufliches Selbstverständnis in der Praxis
  - 1.1 Handlungsmodelle der Praxis zwischen Dominanz, Aufopferung, Serviceleistung und Passung
  - 1.2 Handlungsorientierungen und die Figurierung von Kräftefeldern
- 2 Berufliche Anforderungen und professionelle Bewältigungsmuster
  - 2.1 Zentrale berufliche Anforderungen und Fähigkeiten
  - 2.2 Reflektierte Parteilichkeit und hilfreiche Kontrolle bei der Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft
  - 2.3 Entwicklung realisierbarer und herausfordernder Ziele angesichts ungewisser Erfolgsaussichten in unterstrukturierten Tätigkeitsfeldern
  - 2.4 Aufgabenorientierte partizipative Beziehungsgestaltung und begrenzte Hilfe in alltagsnahen Situationen
  - 2.5 Interinstitutionelle und multiprofessionelle Kooperation und Vermittlung von Dienstleistungen bei unklarem oder umstrittenem beruflichem Profil
  - 2.6 Weiterentwicklung der institutionellen und infrastrukturellen Rahmenbedingungen eines sozialstaatlich abhängigen Berufs
  - 2.7 Nutzung ganzheitlicher und mehrperspektivischer Deutungsmuster als Fundament entwicklungsoffener Problemlösungsansätze
- 3 Zusammenfassung und Ausblick
  - 3.1 Zentrale Aussagen und Begriffe
  - 3.2 Ganzheitlichkeit und Professionalität – überzogene Ansprüche?

## **Anhang**

Anhang 1: Didaktische Materialien zum Buch

- 1 Didaktische Anregungen zur Nutzung des Buches
- 2 Fragestellungen zum Selbststudium und zur Prüfungsvorbereitung

## Anhang 2: Informationsquellen

- 1 Internet: Statistiken, Sozialberichte, Rechtsgrundlagen, Organisationen, Bücher, Stellenangebote etc
  - 1.1 Portale
  - 1.2 Linksammlungen und weitere Webadressen
  - 1.3 Sozialberichte der Bundesregierung
- 2 Bibliografien, Rezensionen, Fachdatenbanken, Fachlexika, Handbücher
  - 2.1 Bibliografien, Fachdatenbanken
  - 2.2 Buchbesprechungen, Rezensionen
  - 2.3 Fachlexika, Handbücher, umfassende empirische Analysen
    - 2.3.1 Arbeitsfeldübergreifend
    - 2.3.2 Arbeits- und tätigkeitsfeldspezifisch

Literatur

Sachregister

„The major function of social work is concerned with helping people perform their normal life tasks by providing information and knowledge, social support, social skills, and social opportunities; it is also concerned with helping people deal with interference and abuse from other individuals and groups, with physical and mental disabilities, and with overburdening responsibilities they have for others. Most important, social work’s objective is to strengthen the community’s capacities to solve problems. (...) It is only by creating a community that we establish a basis for commitment, obligation, and social support. We must build communities that are excited about their child care systems, that find it exhilarating to care for the mentally ill and the frail aged, that make demands upon people to behave, to contribute, and to care for one another.“ ([Specht/Courtney 1994](#), 25f)

# Vorwort zur 1. Auflage

Sigmund Freud war der Auffassung, dass zwei Berufe sich Unmögliches vorgenommen hätten: Politiker die Änderung der gesellschaftlichen Verhältnisse und Therapeuten die Änderung menschlichen Verhaltens. Hätte Freud den Beruf der Sozialen Arbeit gekannt, so hätte er ihm wohl attestiert, dass er das Unmögliche im Quadrat anstrebt: die Initiierung und Unterstützung der Veränderung gesellschaftlicher Verhältnisse *und* menschlicher Verhaltensmuster.

Dieser doppelte Anspruch und die Bandbreite der Aufgaben und Tätigkeitsfelder dieses Berufes haben mich seit jeher fasziniert. Seit meiner ersten Berufung zur Professorin für Soziale Arbeit sind inzwischen über dreißig Jahre vergangen. Aber die Faszination bei Exkursionen oder Praxisberatungs- und Forschungsvorhaben ist immer noch so groß wie damals bei meinem ersten Besuch einer Obdachlosensiedlung. Als mir die eisernen Flur- und Haustüren in dieser trostlosen, mit grauer Ölfarbe gestrichenen Unterkunft gezeigt wurden, berichtete der Gemeinwesenarbeiter empört, die von der Stadtverwaltung akzeptierte Begründung der Wohnungsbaugesellschaft laute: „Holztüren werden ja doch nur im Suff zertreten, also sind hier doch keine Schönheitsreparaturen angesagt!“ Es gab dort in der Tat Alkoholprobleme und körperliche Auseinandersetzungen. Aber ebenso offenkundig war die Botschaft dieser entwürdigenden Unterkunft: „Ihr seid es nicht wert. Aus euch wird eh nichts mehr.“ In einem Großstadtsozialamt, einem ramponierten

Gebäude aus dem neunzehnten Jahrhundert mit repräsentativer, geschwungener Treppe musste man am Ende der achtziger Jahre große Netze im Treppenhaus spannen, damit sich nicht noch weitere „Kunden“ das Treppenhaus herabstürzten und umbrachten. In den sehr breiten Fluren standen entmutigt aussehende Menschen; an die Wand gelehnt, weil es kaum Stühle gab. In einem anderen Großstadtsozialamt – etwa zehn Jahre später – berichtete der Leiter: „Seitdem wir die Flure farbig mit diesen Motiven ausgestaltet haben, Motive, die die Sozialhilfeempfänger mit einem Künstler entwickelt haben, gibt es keinen Vandalismus mehr. Natürlich haben wir auch die Mitarbeiter geschult.“ Und die Türen in der Obdachlosenunterkunft waren inzwischen aus Holz, Wohnungen zusammengelegt und eine Auflösung solcher sozialen Brennpunkte geplant. Die Alkoholprobleme waren damit keineswegs verschwunden, aber eine andere, zukunftsorientierte, hoffnungsfrohere Arbeit mit der ganzen Familie war möglich geworden, teilweise unter Einbeziehung der Nachbarschaft. Hier wehte inzwischen ein anderer Geist, zu dessen Entstehen die Fachkräfte der Sozialen Arbeit ebenso beigetragen hatten wie PolitikerInnen und JournalistInnen – ein Geist, den das Motto dieses Buches von Harry Specht prägnant kennzeichnet. Inzwischen allerdings ist das Erreichte schon wieder gefährdet, der Sozialdarwinismus auf dem Vormarsch.

Der Beruf der Sozialen Arbeit und das Fach haben sich mittlerweile etabliert und konsolidiert. Alleine die im Anhang aufgeführten Handbücher, Lexika und Datenbanken belegen nicht nur eine quantitative Expansion, sondern auch eine qualitative Weiterentwicklung. Aber die Breite der Tätigkeitsfelder und die Vielfalt der theoretischen Ansätze, Begriffe und Themen erschweren die Bündelung des Wissens und der Erfahrungen. Die gegenwärtige Tendenz zur

Häppchenkultur der Vermittlung von gebrauchsfähigem Spezialwissen (z.B. in modularisierten Studiengängen, wissenschaftlichen Kurzreferaten oder „Postersessions“ auf Tagungen sowie Anderthalbtagestrainings in der Weiterbildung) ist mir äußerst suspekt. Der Überblick droht verloren zu gehen, und für Grundsatzfragen oder identitätsstiftende Überlegungen bleibt kaum noch Platz. Darüber nachzusinnen, wozu und wie man für diesen anspruchsvollen Beruf ausbilden kann, warum man ihn ausüben möchte und wie man ihn über Jahre ausfüllen kann, verlangt neben einer reflexiven Grundhaltung vor allem Zeit: Zeit und Möglichkeiten der Auseinandersetzung mit sich selbst, den unterschiedlichen Sichtweisen anderer Menschen und dem komplexen Bedingungsgefüge moderner Gesellschaften – Welch ein Luxus!

Insofern stellt dieses Buch im Zeitalter der raschen Vermarktung von aktuellem Spezialwissen einen Anachronismus dar. Es ist einerseits ein einführendes Lehrbuch – aber dafür zu umfangreich. Es soll der Vermittlung von Grundkenntnissen und -begriffen dienen – aber gleichzeitig auch der Diskussion unterschiedlicher Ansätze. Es ist ein Forschungsbericht mit umfangreichem empirischen Material – aber zugleich eine Auseinandersetzung mit Grundfragen des Berufes, die über das empirische Material hinausführt.

Mit diesen Ansprüchen wuchs und wuchs das Manuskript und wäre sicher nie fertig geworden, wenn mich nicht so viele Menschen ermutigt hätten, es zu Ende zu schreiben – am Ende vor allem mit Ermahnungen, nicht diese oder jene interessante Frage auch noch zu thematisieren. Viele Fassungen mussten von meinen studentischen Hilfskräften Karin Rothenhäuser und Julia Messerschmidt aus einem ziemlich unleserlichen Manuskript rekonstruiert werden. Christa Wirsching konnte dabei am Ende schon fast meine Gedanken lesen und danach Graphiken erstellen. Viele Tübinger KollegInnen gaben hilfreiche Rückmeldungen zu

einzelnen Kapiteln oder sogar zum ganzen Manuskript, insbesondere Michael Benda, Eberhard Bolay, Conny Füssenhäuser, Ulrich Otto, Hans Thiersch und ganz besonders ausdauernd, kritisch und anregend Angelika Iser. Auf spezifische Einzelbeiträge von KollegInnen und DoktorandInnen wird im Text verwiesen. Und nicht zuletzt haben die Fachkräfte der Sozialen Arbeit, die bereit waren, sich interviewen zu lassen, dazu beigetragen, dass ein anschauliches und breit gefächertes Bild des Berufes entstehen konnte. Die studentischen Testleserinnen der Endfassung Stephanie Hamann und Susanne Gerstner haben mir geholfen, manche Dinge noch klarer darzustellen.

Und ein gewisser R. ist erleichtert, dass es nun endlich vorbei ist, und sich eine gewisse M. nicht mehr im Morgengrauen, während der Mond noch auf den Ammersee scheint, von einer neuen Formulierungsidee um den Schlaf gebracht, an den Schreibtisch schleicht, oder abends selbst beim Rotwein noch Theorien diskutieren möchte. Nun bleibt auch wieder mehr gemeinsame Zeit für den Garten. Und das erinnert mich an den Ausspruch, den der Aufklärer Voltaire dem ernüchterten Optimisten Candide in den Mund legte: „Il faut cultiver notre jardin“ - denn, so verstehe ich ihn, nur so verändern sich Landschaften.

Maja Heiner

Tübingen, im Oktober 2007



Einführung

**Die Profession zwischen Fall und  
Feld**

# 1 Soziale Arbeit zwischen Fall und Feld: Zielsetzung und Aufbau des Buches

Die Soziale Arbeit ist ein Beruf mit vielen Facetten: Man arbeitet mit Kindern, Erwachsenen oder alten Menschen, hilft in Notlagen, fördert persönliche Entwicklungen, regelt Konflikte, vermittelt Gelder, Unterkünfte, Dienstleistungen und hat dabei mit vielen Organisationen zu tun. Man kann sich als Seelsorger oder Manager, als Trainerin oder Ersatzmutter, als Anwalt der Benachteiligten oder als Sozialtherapeut verstehen. All dies stimmt - mehr oder weniger. Es ist kein Beruf, in dem Langeweile zu befürchten ist - es sei denn, man ist resigniert und ausgebrannt. Es ist allerdings auch kein Beruf, in dem man Reichtümer erwerben kann.

Berufe, die gesellschaftlich bedeutsame Aufgaben übernommen haben, versuchen, sich als „Professionen“, d.h. als gehobene Berufe mit besonderer, anerkannter Expertise zu etablieren. Die Vielfältigkeit der Aufgaben, Auftraggeber, Organisationen, Organisationsformen und Methoden erschweren es der Sozialen Arbeit, sich als eine Profession zu etablieren und zu einem einheitlichen Selbstverständnis zu gelangen, um gemeinsame Anliegen berufspolitisch zu vertreten. Die einzelnen Fachkräfte entwickeln zwar eine tätigkeitsfeldbezogene Identität, z.B. als SuchtberaterIn, ErziehungsberaterIn, SchuldnerberaterIn oder als MitarbeiterIn der Bewährungshilfe, des Allgemeinen Sozialdienstes des Jugendamts, des Krankenhaussozialdienstes, der Schulsozialarbeit, des Sozialpsychiatrischen Dienstes, der

Werkstatt für Behinderte, des Erziehungsheims, der Tagesgruppe, der Sozialpädagogischen Familienhilfe, des Betreuten Jugendwohnens etc. Die Entwicklung einer Identität als Fachkraft für Soziale Arbeit fällt wesentlich schwerer. Nicht nur wegen dieser Unterschiedlichkeit der Aufgabengebiete, sondern auch wegen der Heterogenität ihrer Wissensquellen und Wissensbestände, ihrer vielfachen Anleihen bei anderen Wissenschaftsdisziplinen (Psychologie, Soziologie, Politologie etc.) ist der Professionalisierungsgrad der Sozialen Arbeit umstritten.

Das folgende Buch umreißt das Profil der Sozialen Arbeit als Profession und möchte so zur Identitätsklärung der Fachkräfte beitragen. Die scheinbar einfache Frage, *was* dieser Beruf *wie* zu erreichen versucht und was er erreichen kann, soll aus der Sicht von Theorie und Praxis beantwortet werden. Die Klärung der beruflichen Identität ist einerseits eine *persönliche* Aufgabe jeder Fachkraft. Angesichts (berufs-)biografischer Entwicklungen und kontinuierlicher gesellschaftlicher Veränderungsprozesse, die zu neuen Aufgabenstellungen führen, wird diese nie ganz abgeschlossen sein. Zugleich ist die Klärung der beruflichen Identität eine *kollektive* Aufgabe der Profession (z.B. ihrer Fachverbände, ihres Berufsverbandes und ihrer Ausbildungsstätten). Neben kollegialen Gesprächen liefern diese Organisationen wichtige Grundlagen für die individuelle Klärung des beruflichen Selbstverständnisses. Im Folgenden wird versucht, zu diesem Prozess beizutragen, indem aus einer handlungstheoretischen Perspektive theoretische und empirische Erkenntnisse der Sozialen Arbeit (Profession und Disziplin) in Beziehung gesetzt werden. Fachkräfte aus unterschiedlichsten Tätigkeitsfeldern der Sozialen Arbeit schildern in Teil B den Berufsalltag aus ihren Erfahrungen, sodass insbesondere Studierende ohne Praxiserfahrungen ein anschauliches Bild davon erhalten, was es heißt, diesen Beruf auszuüben.

Berufe stellen zentrale Strukturierungsfaktoren dar, sowohl für den Einzelnen, sein Selbstbild, seine soziale Position, seinen Alltag – als auch für die Gesellschaft, ihre Arbeitsteilung und ihr Machtgefüge. In fast allen Gesellschaften unterliegen sie vielfältigen Regulierungen. Der Staat legt über Berufsbilder, Ausbildungs- und Entgeltordnungen weitgehend fest, welche Aufgaben ein Beruf unter welchen Rahmenbedingungen übernimmt. Er regelt dies in Auseinandersetzung mit den Tarifparteien und Fachverbänden. Zugleich definieren aber auch die Mitglieder eines Berufs ihr berufliches Selbstverständnis und versuchen, auf rechtliche Kodifizierungen, staatliche Rahmenvorgaben und auf die öffentliche Wahrnehmung ihres Tuns Einfluss zu nehmen. Insbesondere Professionen geben sich mit den staatlich zugeschriebenen und gesellschaftlich gewünschten Aufgaben nicht zufrieden. Sie definieren sich selbst und versuchen, dieses Selbstverständnis unter Berufung auf ihre wissenschaftlich fundierte Expertise und ihr berufliches Erfahrungswissen politisch durchzusetzen. Sie erschließen sich neue Tätigkeitsfelder und sind bemüht, ihr gesellschaftliches Ansehen zu erhöhen. Über Fachorganisationen und die öffentlichen Präsentationen ihrer Leistungen, Anliegen und Forderungen versuchen sie, sich zu profilieren. Vorbei sind die Zeiten, in denen die Soziale Arbeit aus Liebe zum Nächsten ein „stilles Dienen“ war. Der Beruf konkurriert heute mit anderen Berufen, denen einmal mehr, einmal weniger gesellschaftliche Aufmerksamkeit und Anerkennung zuteil wird. Dann fließen Gelder, die zuvor zum Teil der Sozialen Arbeit zugute kamen, in den Bildungsbereich (z.B. in die Schulen) oder in den Gesundheitsbereich (z.B. in eine pharmakologisch ausgerichtete Prävention). Oder andere Berufsgruppen werden bevorzugt im Sozialbereich beschäftigt. Das Personal in der Sozialen Arbeit wird entsprechend abgebaut, die Qualifikation der Beschäftigten abgesenkt

oder ihr Entgelt reduziert. Berufe werden auf diese Weise entscheidend durch gesellschaftliche und politische Entwicklungen geprägt und unterliegen einem ständigen Wandel.

Dieses Buch gliedert sich nach der Einführung in drei Teile: Teil A beschreibt die Aufgaben, Arbeits- und Tätigkeitsfelder und entwirft ein Profil des Berufs; Teil B präsentiert anhand von Interviews mit erfahrenen Fachkräften der Sozialen Arbeit verschiedene Fälle des Gelingens und Scheiterns im Berufsalltag; Teil C stellt auf dieser theoretischen und empirischen Grundlage ein Modell zur Analyse und Planung professionellen Handelns dar. Zentrale berufliche Anforderungen werden definiert und mit den zu ihrer Bewältigung notwendigen Fähigkeiten in Beziehung gesetzt. Insofern schreitet die Darstellung von den Feldern des Berufs über die Fälle des Gelingens und Scheiterns zur Darstellung der notwendigen Fähigkeiten beruflichen Handelns voran. Beschrieben werden diese Fähigkeiten, indem mögliche Verhaltensalternativen, z.B. in Bezug auf Nähe und Distanz, Hilfe und Kontrolle oder Über- und Unterforderung benannt werden, zwischen denen sich die Fachkräfte angemessen platzieren müssen. Welche Kompetenzen verknüpft mit welchen Vorgehensweisen dafür im Einzelnen erforderlich sind, wäre in einem Lehrbuch zum methodischen Handeln auszuführen. Dafür werden hier nur die Grundlagen gelegt, indem die Aufgaben und Anforderungen des Berufs theoretisch begründet, begrifflich gefasst und konzeptionell systematisiert werden. Die Herangehensweise ist durchgängig eine handlungstheoretische, welche in Kap.A-3 erläutert und begründet wird. Ausgehend von der Frage, was wie zu tun ist, was zu tun schwer oder leicht fällt und was unter welchen Bedingungen gelingt oder misslingt, wird versucht, die Eigenart dieses Berufs zu fassen.

„Vom Fall zum Feld“ war eine Maxime, die in den 1970er Jahren eine wünschenswerte Umorientierung professionellen Denkens und Handelns in eine griffige Formulierung brachte (Hinte et al. 1999). Gefordert wurde eine Abkehr von kontextunabhängigen Ursachenerklärungen und Schuldzuschreibungen, nach denen der Einzelne für seine Schwierigkeiten allein verantwortlich ist. Als mögliche Belastungsfaktoren sollten die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen ebenso analysiert werden wie das jeweilige soziale Umfeld. Zugleich sollten im Zuge dieser sozialökologischen Wende das soziale Umfeld, die Familie, der Freundeskreis, die Nachbarschaft und darüber hinaus auch umfassendere soziale Systeme – wie das Bildungssystem oder das Gesundheitssystem – als Ressource für die Unterstützung und Förderung der KlientInnen besser genutzt werden. Dies erforderte eine Überwindung der klassischen Dreiteilung der Methoden in Einzelfallhilfe, Gruppen- und Gemeinwesenarbeit. Diese sozialökologische Wende bezog sich auch auf das berufliche Handeln der Fachkräfte. Als Mitglieder von Organisationen und Infrastruktureinrichtungen sind sie selbst Teile von sozialen Systemen, die in einem bestimmten Feld kooperieren. Mit zunehmender Ausdifferenzierung der regionalen Dienstleistungslandschaft wurde dieser Aspekt immer wichtiger. Er findet heute seinen Niederschlag in der Forderung nach einer gemeinsamen sozialräumlichen Planung und Verantwortung aller sozialstaatlichen und verbandlichen Organisationen.

Berufe lassen sich aus unterschiedlichen Perspektiven beschreiben: Aus der Perspektive der Personen, die den Beruf ausüben; aus der Perspektive ihrer KlientInnen, die auf die Leistungen des Berufs angewiesen sind bzw. dessen Eingriffe erdulden müssen; aus der Perspektive der Gesellschaft, für die der Beruf bestimmte Aufgaben übernimmt. Die Darstellung in diesem Buch setzt sich vor

allem mit der Sicht der Fachkräfte auseinander, die diesen Beruf ausüben. Als „Fachkräfte“ werden im Folgenden nur Personen mit einer einschlägigen Ausbildung an einer Fachhochschule oder Universität bezeichnet – also weder Pflegekräfte, ErzieherInnen, KinderpflegerInnen noch PsychologInnen oder TherapeutInnen –, auch wenn diese in der gleichen Organisation beschäftigt sind und ähnliche Tätigkeiten ausüben. Indem in Teil B die Sicht der Fachkräfte der Sozialen Arbeit und ihr subjektives Erleben sehr ausführlich erörtert werden, soll zumindest ein wenig nachvollziehbar werden, wie es sich „anfühlt“, SozialarbeiterIn zu sein.

In der Darstellung fehlt die Perspektive der KlientInnen – die Beschreibung der Wirkung dieses Berufs aus deren Sicht. Als Korrektiv dieser Einseitigkeit wird in der Einführung ein „Fall“ geschildert: Zwar sprechen auch in diesem Fall die Klientinnen nicht über sich; vielmehr wird referiert, was sie sagten oder taten. Zumindest zeigt dieser Bericht anschaulich, mit welchen Schwierigkeiten sie zu kämpfen haben, welche Mühe selbst kleine Fortschritte kosten und wie tastend, experimentierend und dialogisch der Hilfeprozess angelegt sein muss, um in solchen Lebenslagen positive Veränderungen zu ermöglichen.

Zugleich dürfte damit bereits ansatzweise deutlich werden: Menschen in Notlagen zu helfen, sie in ihrer Entwicklung zu fördern, in Schwierigkeiten zu unterstützen und in Krisen zu beschützen, ist eine anstrengende, komplizierte und keineswegs immer dankbare Aufgabe. Wie man diese professionell angehen kann, unter welchen gesellschaftlichen, sozialpolitischen und organisatorischen Bedingungen dies geschieht und auf der Grundlage welchen beruflichen Selbstverständnisses dies am ehesten gelingen dürfte, das versucht dieses Buch zu vermitteln.

## **2 Ein Fall aus der Praxis: Arbeit mit und für Familie Bleicher**

Die Soziale Arbeit ist ein Beruf, in dem die Fachkräfte fast immer sehr unterschiedlichen Erwartungen begegnen: Öffentlichkeit und Politik erwarten von ihnen oftmals etwas anderes als der Arbeitgeber und beide jeweils wiederum etwas anderes als ihre KlientInnen. Und unter den Kollegen ist man sich ebenso nicht immer einig, was zu tun, wie es zu tun ist und was man dabei erreichen kann. Nicht zuletzt haben die KlientInnen bestimmte Hoffnungen und Befürchtungen. Und auch auf ihrer Seite können die Erwartungen nochmals auseinander gehen. So hofft ein Teil der überforderten Angehörigen eines dementen, entmündigten alten Menschen z.B. auf Entlastung und sichere Unterbringung, der alte Mensch will in seiner Wohnung bleiben, ein anderer Teil der Angehörigen sucht nach einem Mittelweg durch eine Kombination von Unterbringung in einer Tagespflegeeinrichtung während der Woche und ambulanter Pflege am Wochenende. Der ambulante Pflegedienst erklärt, dass er dies nicht leisten kann und beruft sich auf die Einschätzung des Hausarztes. Die Sozialarbeiterin, die vom Gericht als Betreuerin des alten Menschen eine vormundschaftliche Funktion übernahm, versucht nun, unter diesen Bedingungen dem Wunsch des alten Menschen so weit wie möglich entgegenzukommen - hat aber auch Verständnis für die Angehörigen, die beispielsweise fürchten, dass sich die alte Frau doch wieder irgendwie Kerzen beschafft, die sie so liebt und dann vergisst, diese weit genug von Vorhängen und anderen brennbaren Gegenständen entfernt aufzustellen und ins Bett geht, ohne sie auszublasen.

Oftmals ist nicht klar, was die Aufgabe der Fachkraft ist. Wie weit soll sie sich z.B. in diesem Fall bemühen, zwischen den Angehörigen zu vermitteln und die Nachbarn zu beruhigen? Wie viel Zeit hat sie für diese Arbeit mit dem sozialen Umfeld? Wie viel Zeit, um Lösungen zu finden, die nicht nur ein Überleben, sondern ein menschenwürdiges Leben sichern? Wie viel Zeit (insbesondere bei Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen), um Erfahrungen zu ermöglichen, die es erlauben, verhinderte Entwicklungen nachzuholen.

Die gleichzeitige Komplexität der Probleme, die Offenheit der Aufgabenstellung und die Widersprüchlichkeit der Erwartungen verlangen von den Fachkräften zunächst eine Klärung der eigenen Rolle, der denkbaren Ziele und Prioritäten und eine kontinuierliche Abstimmung dieser Überlegungen mit allen Beteiligten. Insofern ist die Soziale Arbeit in besonderem Maße ein reflexiver und dialogisch angelegter Beruf. Dabei ist in jedem Fall (sei der „Fall“ eine Person, eine Familie, eine Gruppe, ein Stadtteil oder eine Organisation) ein dreifacher kontinuierlicher Klärungsprozess nötig. Dieser lässt sich nach folgenden Fragen unterteilen:

- 1.** Ist dies ein Fall, den ich bearbeiten kann oder muss, weil ich in doppeltem Sinn die Kompetenzen dafür besitze – also zuständig und fähig bin, ihn zu bearbeiten? Ist dieses ein *Fall für* mich, oder muss ich ihn weitervermitteln an andere Organisationen?
- 2.** Wie kann es mir gelingen, in diesem Fall mit den Beteiligten in einen produktiven Austausch zu treten, obwohl sie zu misstrauisch, zu resigniert oder zu stolz sind, um Unterstützung anzunehmen? Wie kann daraus ein *Fall* werden, an dem ich *mit* den Beteiligten auf eine Lösung hinarbeiten kann?
- 3.** Und was könnte ein (gemeinsames) Ziel der Beteiligten sein? Wie sehen sie das Problem, wie sehe ich es? Was sind die Ursachen, was ist zu tun und was könnte ein Weg zu einer Lösung sein? Habe ich überhaupt verstanden, worum es hier geht, so dass ich sagen kann, dies ist ein *Fall von*?

Diese dreifache Klärung (*Fall für, mit, von*) bildet ein Kernstück der methodischen Überlegungen einer

reflektierten, professionellen Berufsausübung (Müller 2006). Das folgende Fallbeispiel verdeutlicht anschaulich die schwierigen Suchbewegungen solcher Überlegungen im Austausch mit vielen Beteiligten. Nicht immer dauern die Suchprozesse so lang (vier Jahre!) und sind so kompliziert wie im Fall der Arbeit mit der Familie Bleicher. Aber die „strukturierte Offenheit“ (Thiersch 1993b) des Vorgehens ist auch für andere Arbeitsfelder charakteristisch.

Der Fall stammt aus den Akten eines Jugendamts. In diesen Akten sind u.a. zahlreiche Schriftstücke weiterer Organisationen in Kopie abgeheftet. Namen, Orte, teilweise auch das Alter der Beteiligten wurden geändert, um ein Wiedererkennen der Betroffenen zu verhindern. Es ist die leicht überarbeitete Fassung der zusammenfassenden Darstellung des Jugendamtmitarbeiters Meinolf Pieper.

## Fallbeispiel

Frau Bleicher ist 42 Jahre alt und lebt allein mit ihren beiden Kindern Daniela (11) und Frederick (9). Sie war zweimal verheiratet. Ihr Sohn aus erster Ehe lebt beim Vater. Frau Bleicher hat schon seit Jahren keinen Kontakt mehr zu diesem inzwischen volljährigen Sohn.

Von ihrem zweiten Mann, dem Vater von Daniela und Frederick, ist sie geschieden. Nach Aussagen von Frau Bleicher war er Alkoholiker. Zu einem ersten Kontakt mit dem Jugendamt kam es, weil ein Nachbar den Allgemeinen Sozialdienst (ASD) des Jugendamtes informierte, dass Frau Bleicher schon tagsüber betrunken sei. Sie brüllte dann ihre Kinder laut an und schlage sie auch. Daniela habe große, blaue Flecken am Kopf und war deswegen seit zwei Tagen nicht mehr in der Schule. Die Schule bestätigte das Fernbleiben. Ein Hausbesuch zeigte, dass die Schilderungen des Nachbarn zuträfen. Bei dieser ersten Kontaktaufnahme

erklärte Frau Bleicher, die unter Alkoholeinfluss stand, dass sie mit ihrem Partner häufiger Streit habe. Dies führe derzeit zu einem etwas vermehrten Alkoholkonsum, sie habe sonst keine Alkoholprobleme.

Die Familie wohnt in einer Zweizimmerwohnung in einer Siedlung mit hohem Ausländeranteil. Im Haus von Frau Bleicher wohnen drei russlanddeutsche Familien, von denen sich die anderen deutschen Familien, auch Frau Bleicher, bewusst abgrenzen. „Die“ würden schon morgens „harte Sachen“, „billigen Wodka“ usw. trinken. Die beiden Kinder teilen sich ein Zimmer, die Mutter bewohnt den anderen Raum. Auf die Fachkraft des ASD machte die Wohnung einen sehr sauberen, ordentlichen und liebevoll eingerichteten Eindruck. Die Kinder wirken äußerlich gut versorgt, angemessen gekleidet und ernährt. Im Bericht des Jugendamtes heißt es weiter, dass sich die Mutter nach weiteren Gesprächen und Besuchen bereit erklärte, eine Suchtberatungsstelle aufzusuchen. Nach einigen Terminen brach sie den Kontakt jedoch wieder ab, weil sie die Beraterin als „blöd“ und „oberklug“ empfand. Die Sozialarbeiterin bemühte sich daraufhin eine andere Beraterin für sie zu finden. Dann kam die Urlaubszeit, das „Sommerloch“.

Nach ca. fünf Monaten gingen erneut Hinweise von Nachbarschaft und Polizei ein, dass Frau Bleicher in betrunkenem Zustand ihre Aufsichtspflicht verletzt habe. Daniela wurde um 22 Uhr 15 von der Polizei auf der Straße aufgegriffen. Frau Bleicher berichtete, dass sie sich von ihrem Lebenspartner getrennt habe. Gleichzeitig war es ihr jedoch gelungen, eine Arbeit zu finden. Vom Jugendamt wurde diese Entwicklung positiv bewertet. Die Schwierigkeiten wurden als vorübergehende Belastungen durch die Trennung eingestuft, da Frau Bleicher dieses Mal keine Alkoholfahne aufwies, als sie im Jugendamt erschien.

Frau Bleicher schilderte, dass sie in ihrer Kindheit von ihrem Vater häufig geprügelt worden sei. Er sei Alkoholiker gewesen und habe sie wie einen Jungen behandelt. Daher habe sie auch Probleme damit, Daniela anzunehmen. Mit ihrem Sohn sei alles viel einfacher. Sie berichtete von zunehmenden Unstimmigkeiten mit ihrer Tochter, die ihr nicht mehr gehorche. Diese sei wohl in der „vorpubertären“ Phase. Sie selbst fühle sich überfordert. Nach einem weiteren Gespräch stellte sie einen Antrag auf Jugendhilfe („Erziehungsbeistand“) – in der Hoffnung, entlastet zu werden.

In der Folgezeit beruhigte sich die Situation und es gab eine lange Phase ohne Auffälligkeiten. „Frau Bleicher hatte einen neuen Partner gefunden, der sich gut in die regelmäßigen Gespräche mit dem Jugendamt einbinden ließ. Deutlich wurde, dass Frau Bleicher sich bemühte, eine neue Familie mit ihrem derzeitigen Freund aufzubauen“ (Jugendamtsbericht an das Familiengericht aus 04/1999). Schon zwei Monate später allerdings informierte Frau Bleicher das Jugendamt, dass ihr Lebensgefährte „bei Nacht und Nebel“ abgehauen sei. Er habe das Konto leergeräumt und sie somit auch noch um ihr Geld betrogen.

Drei Wochen später teilte Frau Bleicher dem Jugendamt mit, dass sie einen neuen Freund habe. Die Unterstützung durch die Fachkraft der Erziehungsbeistandschaft wollte sie beenden. Sie fühle sich zu sehr beobachtet und überwacht. Auch die Gespräche mit der Jugendamtsmitarbeiterin wollte sie nicht mehr fortführen. Bei weiteren Kontaktaufnahmeversuchen von Seiten des Jugendamtes stellte sich heraus, dass ihr neuer Freund diese Kontakte nicht wünschte.

Einige Wochen später kam es zu mehreren gewalttätigen Übergriffen des Freundes auf Frau

Bleicher, die Polizeieinsätze und Anzeigen nicht nur von Nachbarn, sondern auch von Frau Bleicher nach sich zogen. Da unklar war, inwiefern auch die Kinder von den Übergriffen betroffen waren, entschied das Jugendamt, das zuständige Familiengericht anzurufen. Das Klima in der Wohnung sei nicht angstfrei und das Wohl der Kinder gefährdet. Ein Zugang zur Familie bestehe nicht mehr, so dass „gerichtlicherseits eine Gefährdung der Kinder abgeklärt werden müsse“ (Jugendamtsbericht an das Familiengericht).

Etwa vier Wochen nach der Beantragung der Überprüfung der Kindeswohlgefährdung fand eine Gerichtsanhörung statt. Frau Bleicher erklärte, wieder regelmäßigen Kontakt zur Suchtberatungsstelle zu unterhalten und auch gemeinsam mit ihrem Freund eine psychologische Beratungsstelle zu besuchen, um weitere Gewaltausbrüche zu vermeiden. Das Gericht machte der Mutter die Auflage, dieses weiterhin zu tun. Außerdem sollte sie wieder kontinuierlichen Kontakt mit der Mitarbeiterin des Jugendamtes halten (Protokoll der Gerichtsanhörung).

Im Oktober kam es zur Unterbringung von Daniela im Rahmen einer Inobhutnahme durch das Jugendamt und zu einer Unterbringung in einer Notaufnahmepflegestelle. Vorangegangen waren Streitigkeiten zwischen Daniela und ihrer Mutter. Die Mutter hatte die kurzfristige Unterbringung ihrer Tochter durch einen Anruf beim Jugendamt veranlasst. Sie sei kurz davor auszurasen. „Sie will zu ihrem Schutz und zum Schutz ihrer Tochter diese kurzfristig und vielleicht sogar langfristig unterbringen lassen“ (Meldezettel über die Inobhutnahme der Rufbereitschaft des Jugendamts).

Frau Bleicher schilderte nach der Inobhutnahme immer wieder, dass sie mit Daniela nicht zurechtkomme. Sie habe Angst davor, dass ihre Tochter „abrutsche“, da sie auch intensive Kontakte zu Jungen

aufgenommen hätte. Sie beantragte schließlich die Unterbringung von Daniela in einer betreuten Wohngruppe. Daniela selbst äußerte, nicht mehr nach Hause gehen, sondern in einer Wohngruppe leben zu wollen (Jugendamtsakte).

Auch die Polizei erwartete vom Jugendamt, dass Daniela untergebracht werde. Belastend für die Familiensituation seien insbesondere die Konflikte zwischen Frau Bleicher und ihrem Lebenspartner. „Frau Bleicher und ihr Lebensgefährte sind alkoholabhängig und bei der Polizei sehr gut bekannt. In den letzten Wochen und Monaten kam es mehrmals zu heftigen Auseinandersetzungen zwischen Frau Bleicher und ihrem Partner, so dass entweder die Mutter oder auch die Kinder die Polizei anriefen“ (Polizeibericht). Fast täglich sei Frau Bleicher von ihrem Lebensgefährten, teilweise auch im Beisein der Kinder geschlagen worden (Jugendamtsbericht an das Familiengericht, Polizeiberichte).

Laut Aktenvermerk wurden drei Jugendhilfeeinrichtungen zur Auswahl angefragt, die über freie Platzkapazitäten verfügten. Nach einem Vorstellungs- und Informationsgespräch mit Frau Bleicher und Daniela vor Ort wurde eine Außenwohngruppe mit sechs Plätzen ca. 20 km vom Wohnort der Mutter entfernt ausgewählt. In dieser Einrichtung sind Familiengespräche verbindlicher Teil des Angebotes. Darüber hinaus ist die Einbindung der Familien durch Familientage, Familienfeste und die Teilnahme an Gruppenaktivitäten konzeptuell verankert (Informationsschrift der Jugendhilfeeinrichtung). Die Aufnahme Danielas in dieser Einrichtung erfolgte auf gemeinsamen Wunsch der Mutter und des Mädchens.

Als Zielsetzung der stationären Betreuung wurde formuliert, dass Daniela einen geschützten, engen und sicheren Rahmen brauche, um sich positiv entwickeln zu