

Standards in der Praxis der Sozialarbeit unter Beachtung der Menschenrechte

Originaltitel: Standards in Social Work Practice meeting Human Rights

International Federation of Social Workers European Region E.V.

www.ifsw.org/europe

Deutsche Ausgabe: Hrsg. OBDS-Österreichischer Berufsverband der SozialarbeiterInnen
1060 Wien, Übersetzung von Maria Moritz, Diplomsozialarbeiterin, Vorsitzende des OBDS
August 2010, ZVR: 275736079

Danksagungen:

An alle IFSW Europa Delegierten für ihre Teilnahme, Diskussionen und Unterstützung für dieses Projekt
International Federation of Social Workers Europa Exekutiv-Komitee für die Organisation, die Kommentare
und die Unterstützung für dieses Projekt

An die nationalen Mitgliedsorganisationen aus Bulgarien, Deutschland, Österreich und Spanien für das
Organisieren und die Bereitschaft Gastland zu sein für die regionalen Diskussionen und die Seminare für
Materialsammlung

Ruth Stark, Barbara Molderings, Marjut Kosonen, Veronique Barre, Gabriele Stark-Angermeier, John
Brennan, Tatjana Katkic-Stanic und Monica Egan für ihre Berichte von den regionalen Seminaren

Marjut Kosonen, Graca Marie Andre, John Brennan, Ulrik Frederiksen, Marie Genevieve Mounier und
Christine Windstrup für die Förderung der Qualität durch ihren Beitrag in der Gruppe der Endredaktion

Siobhan Maclean, Veronique Barre, Ian Johnston und Stef Walker für ihre Hilfe beim Sammeln von Daten
und der Analyse

***An der vorliegenden Broschüre hat der OBDS massgeblich mitgearbeitet, war
Gastgeber von Arbeitsgruppentreffen und hat, nach der Veröffentlichung durch den
IFSW Europäische Region in Malta im Mai 2010, für alle KollegInnen in der Sozialen
Arbeit im Sommer 2010 eine deutschsprachige Version hergestellt.***

***Diese Übersetzungsarbeit soll ermöglichen, dass alle SozialarbeiterInnen in Deutsch
sprechenden Regionen die Standards für ihre praktische Arbeit, an ihrem Arbeitsplatz,
ihre Arbeitsaufträge und ihre Arbeitsbedingungen an den Standards für die
Europäische Region messen können.***

***Der Vorstand des OBDS empfiehlt die Auseinandersetzung mit diesen Standards und
hat die Hoffnung, damit die Diskussion über die Praxisausübung von Sozialarbeit
anzuregen und die essentielle Verbindung der Sozialarbeit mit den Menschenrechten
gerade in unsicheren Zeiten, mit neuen und schwierigen Herausforderungen
grundlegend festigen zu können.***

OBDS Vorstand im Oktober 2010

Originaltitel: Standards in Social Work Practice meeting Human Rights

Autor: International Federation of Social Workers Europe e.V.

Hrsg: Anthea Agius

Copyright © International Federation of Social Workers European Region e.V.

Adress: Rungestrasse 22-24, D – 10179 Berlin

Tel: +49 2051 259358

Mobile: +356 79 538746

All rights reserved. No part of this publication may be reprinted or reproduced or utilised in any form or by any electronic,
mechanical or other means no known or hereafter invented, including photocopying and recording, or in any information
storage or retrieval system, without permission in writing from the publishers

ISBN: 978-99932-0-878-5

Design: Outlook Coop

Vorwort

Professor Steven M. Shardlow PhD
Abteilungsleiter für Sozialarbeit
The University of Salford, United Kingdom

In den späten Neunzigern und in den frühen Jahren des 20. Jahrhunderts haben die Pioniere der Sozialarbeit in vielen Ländern Europas grosse Anstrengungen unternommen, das Leben der „Ausgestossenen und Vergessenen“ zu verbessern. Frauen wie Octavia Hill in Grossbritannien, Manon Lüttichau in Dänemark, Alice Masaryk in der Tschechoslowakei, Alice Salomon in Deutschland, Helena Radlinska in Polen – um einige zu nennen – arbeiteten unermüdlich, angetrieben vom Bekenntnis, die Lebensverhältnisse derjenigen zu verbessern, die von der Gesellschaft ausgeschlossen waren. Nachfolgende Generationen von Sozialarbeitern in ganz Europa standen auf den Schultern dieser Giganten - indem sie sich bemühten, die begonnene Arbeit dort fort zu setzen, wo sich das Herzstück der Sozialarbeitsprofession befindet, in der Förderung der Menschenrechte.

Diese Ziele zu erreichen ist keine leichte Aufgabe; SozialarbeiterInnen brauchen dabei Hilfe. Die International Federation of Social Workers Europa hat gerade mit diesem Bändchen eine solche Hilfe zur Verfügung gestellt, um den SozialarbeiterInnen verständlich zu machen, was benötigt wird um die Menschenrechte zu fördern.

Die Europaregion der International Federation of Social Workers kann nur beglückwünscht werden, dass sie diesen wichtigen Schritt vorwärts unternommen hat, nämlich die Menschenrechte in Europa und darüber hinaus zu fördern.

Die Publikation dieser Sammlung von Standards zur Beachtung der Menschenrechte hilft, vielleicht sogar zum ersten Mal, zu klären, was von den SozialarbeiterInnen und deren Arbeitgebern erwartet wird, wenn sie ihren Verpflichtungen nachkommen wollen, die sich aus den verschiedenen internationalen Konventionen, die Menschenrechte betreffend ergeben.

Für alle, die mit der Sozialarbeitsprofession überall in Europa verbunden sind, geziemt es, sich mit diesen Standards auseinanderzusetzen und aktiv daran zu arbeiten, dass diese in der täglichen professionellen Praxis erreicht werden können und auch, sicher zu stellen, dass alle Berufsneulinge von diesen Standards und den Verpflichtungen, die sich gegenüber der Gesellschaft daraus ergeben, Kenntnis erhalten.

Jene, die unermüdlich an dieser Auflistung gearbeitet haben, verdienen Dankbarkeit und ein Dankeschön.

Hintergrund – Grundlagen

Ein Rahmen für Standards in der Sozialarbeit

Der gegenwärtige Entwicklungsprozess von Standards für die Sozialarbeitspraxis findet in einem Kontext statt, in dem die Sozialarbeit als Profession sich ganz der Förderung und Verwirklichung der Menschenrechte widmet.

Die International Federation of Social Workers (IFSW) hält fest, dass Sozialarbeit in ihren Grundlagen aus humanitären, religiösen und demokratischen Ideen und Philosophien gespeist wird; und dass sie universell Anwendung findet, um menschlichen Bedürfnissen zu entsprechen, die sich aus der persönlichen und gesellschaftlichen Interaktion ergeben, und um das menschliche Potential zu entwickeln.

Professionelle SozialarbeiterInnen engagieren sich im Dienst für das Wohlergehen und die Selbstverwirklichung von Menschen; sie widmen sich der Entwicklung und der ausbildungsgemäßen Anwendung der wissenschaftlichen Erkenntnisse des menschlichen und sozialen Verhaltens; sie fördern die Entwicklung von Ressourcen, um für die Bedürfnisse und die Bestrebungen von Individuen, Gruppen, national als auch international etwas tun zu können; sie widmen sich der Steigerung und Verbesserung der Lebensqualität von Menschen und sie widmen sich dem Streben nach sozialer Gerechtigkeit.

Die International Federation of Social Workers teilt sich in 5 Regionen:

- ◆ Afrika
- ◆ Asien
- ◆ Europa
- ◆ Lateinamerika und Karibik und
- ◆ Nordamerika

Jede Region wählt Repräsentanten für das Globale IFSW Netzwerk für Menschenrechte und das permanente Komitee für ethische Angelegenheiten.

Der IFSW Europa hat 40 Mitgliedsorganisationen in 35 Ländern, mit einer Gesamtzahl von 165 600 SozialarbeiterInnen, diese Mitglieder sind repräsentativ, denn sie decken alle Gebiete Europas ab.

Der IFSW arbeitet mit anderen Organisationen in Europa zusammen. Es besteht eine lang dauernde Zusammenarbeit mit dem IASSW „European Association of Schools of Social Work“ und mit dem „European Region of the International Council of Social Welfare“.

Diese Zusammenarbeit wurde nunmehr in einem formellen Rahmen vereint, der sich „European Network for Social Action“ nennt, dieses umfasst noch drei weitere Organisationen aus dem sozialen Feld. Die Kooperation mit anderen europäischen Organisationen schließt auch die „European Fundamental Rights Agency“, die „European Social Platform“ (eine Organisation der EU für NGOs) und die „Federation of Public Service Unions“ ein.

Sozialarbeit ist eine Menschenrechtsprofession

Die internationale Definition von Sozialarbeit besagt:

„Grundlagen der Sozialen Arbeit sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit.“ (IFSW/IASSW 2000)

Das Ethik-Dokument aus 2004 fusst auf dieser Definition und listet alle Menschenrechtsverträge auf, die „speziell für die Sozialarbeitspraxis und Tätigkeit relevant sind“. Die Wichtigsten sind:

- ◆ Die europäische Menschenrechtskonvention (ECHR) (1953)
- ◆ Das internationale Übereinkommen zu zivilen und politischen Rechten (ICCPR) (1966)
- ◆ Das internationale Übereinkommen zu wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Rechten (ICESCR) (1966)
- ◆ Die internationale Konvention zur Beseitigung von allen Formen rassistischer Diskriminierung (1969)
- ◆ Die Konvention zur Beseitigung aller Formen von Diskriminierung gegen Frauen (CEDAW) (1979)
- ◆ Kinderrechtskonvention (CRC) (1989)
- ◆ Konvention über die Rechte der Behinderten (2006)
- ◆ Grundrechte Charter der Europäischen Union¹

Die Grundsätze des IFSW die Menschenrechte betreffend, halten unter anderem fest, dass „die Sozialarbeitsprofession ihren Anteil an der Verantwortung annimmt, daran zu arbeiten, dass gegen alle Verletzungen der Menschenrechte aufgetreten wird und diese beseitigt werden.“

Diese international gültige IFSW Grundhaltung (1988) hält fest: „Sozialarbeit ist von ihrer Grundkonzeption her eine Menschenrechtsprofession, wobei ein wesentliches Grundprinzip der Wert eines jeden Menschen ist und eines der Hauptziele die Förderung von gerechten sozialen Strukturen, die den Menschen Sicherheit und Entwicklung zu bieten vermögen, wobei ihre Würde unangetastet bleibt.“

Das Handbuch für Ausbildungseinrichtungen der Sozialarbeit und für die Sozialarbeitsprofession (ursprünglich 1992 veröffentlicht und 1994 adaptiert), das von dem UN-Zentrum für Menschenrechte und dem IFSW und dem IASSW entwickelt wurde, bestätigt die zentrale Rolle von SozialarbeiterInnen als Professionisten in der Bewahrung und Verwirklichung von Menschenrechten.

Weiters haben der IFSW und der IASSW auf Basis dieses Manuals 2010 eine Webseite geschaffen, die als weltweite Ressource für SozialarbeiterInnen und in sozialen Diensten Tätigen zur Verfügung steht².

Das Manual besagt: „Mehr als in anderen Berufen sind sich SozialarbeiterInnen in der Praxis bewusst, dass ihre Anliegen eng mit der Respektierung der Menschenrechte verbunden sind.“

¹ Die Grundrechte Charter der Europäischen Union beinhaltet bestimmte politische, soziale und ökonomische Rechte für Bürger und Bewohner der EU, die in den Gesetzen der EU enthalten sind. Sie wurden im Jahr 2000 entworfen und proklamiert, allerdings war ihr rechtlicher Status unsicher und nicht geklärt bis zur vollen Wirksamkeit des Vertrags von Lissabon ab Dezember 2009.

² <http://www.ifsw.org/f38000026.html>

Sie akzeptieren die Grundhaltung, dass die Menschenrechte und die fundamentalen Freiheitsrechte unteilbar sind und dass die volle Verwirklichung von zivilen und politischen Rechten ohne Teilhabe an ökonomischen, sozialen und kulturellen Rechten ausgeschlossen ist. (UN 1994:5)

2002 hat die International Federation of Social Workers auch ein weiteres Papier publiziert, „Sozialarbeit und die Rechte des Kindes“, ein professionelles Trainings- Handbuch zur UN-Konvention.

Sozialarbeitspraxis und Menschenrechte

Die globalen Standards für die Sozialarbeitsprofession weisen auf die zentralen Absichten der Sozialarbeit im globalen Kontext hin. Diese zeigen klar auf wie SozialarbeiterInnen die Verwirklichung der Menschenrechte fördern sollen:

- a. die Inklusion von marginalisierten, sozial ausgegrenzten, besitzlosen, verletzlichen und grossen Risiken ausgesetzten Gruppen von Menschen ermöglichen
- b. Barrieren, Ungleichheiten und Ungerechtigkeiten, die in der Gesellschaft vorhanden sind, aufzeigen und ansprechen
- c. Kürzere oder auch längere Arbeitsbeziehungen herstellen und Individuen, Familien, Gruppen, Organisationen und Kommunen mobilisieren, um ihr Wohlergehen und ihre Problemlösefähigkeit anzuregen
- d. Menschen unterstützen und erziehen, damit sie die Angebote an sozialen Diensten und Ressourcen in ihrer Kommune nützen können
- e. Grundsätze und Programme formulieren und durchführen, die das Wohlergehen von Menschen fördern, ihre Entwicklung, die Menschenrechte und den kollektiven sozialen Frieden und die soziale Stabilität voranbringen, insofern eine solche Stabilität nicht die Menschenrechte verletzt
- f. Menschen ermutigen, sich für ihre Anliegen zu engagieren, wobei auf sachrelevante lokale, nationale, regionale und/oder internationale Angelegenheiten zu achten ist
- g. Mit und/oder für Menschen handeln, Eintreten für die Formulierung und die zielgerichtete Durchführung von Verfahren, die mit den ethischen Prinzipien der Profession in Einklang sind
- h. Mit und/oder für Menschen handeln und für Veränderungen eintreten bei jenen Verfahrensweisen und strukturellen Bedingungen, die den Zustand aufrecht erhalten, wonach Menschen an marginalisierter, enteigneter und verletzlicher Stelle gehalten werden und solche die gegen den kollektiven sozialen Frieden und die Stabilität der verschiedenen ethnischen Gruppen verstoßen, insofern eine solche Stabilität die Menschenrechte nicht verletzt
- i. Für den Schutz von Menschen arbeiten, die nicht in einer Position sind, wo sie dies für sich selbst machen können, zum Beispiel Kinder und Jugendliche, die fremd untergebracht sind, und Personen mit psychischen Erkrankungen oder die geistig retardiert sind, immer innerhalb der Parameter der akzeptierten und ethisch angepassten Gesetzeslage.
- j. Sich in sozialen und politischen Aktionen engagieren, um auf Sozialpolitik und die wirtschaftliche Entwicklung Einfluss zu nehmen und eine Veränderung zu bewirken durch das Aufzeigen und Beseitigen von Ungleichheiten

- k. Anregen, eine stabile, harmonische und gegenseitig respektvolle Gesellschaft zu schaffen, die die Menschenrechte nicht verletzt
- l. den Respekt für Traditionen, Kulturen, Ideologien, Werthaltungen und Religionen unter den verschiedenen ethnischen Gruppierungen und gesellschaftlichen Gruppen fördern, wenn sie nicht mit den fundamentalen Rechten der Menschen in Konflikt geraten
- m. Planung, Organisation, Verwaltung und Management von Programmen und Organisationen, die sich einem der oben genannten Zwecke verschrieben haben
 Eine europaweite Studie zur Rolle der Sozialarbeit, zur Steigerung des sozialen Zusammenhaltes, die von der International Federation of Social Workers Europe e.V. durchgeführt wurde, fand man/frau heraus, dass SozialarbeiterInnen den sozialen Zusammenhalt fördern indem sie:
 - n. Serviceangebote bereitstellen und eine positive Präsenz für die ganze Gemeinde zeigen
 - o. Empowerment und Schutz anbieten für Individuen und für Gemeinschaften, durch rechtlich abgesicherte Zugangsweisen
 - p. mit verletzlichen Gruppierungen arbeiten
 - q. in einer professionellen und praktischen Herangehensweise auf den sich verändernden nationalen und internationalen Kontext reagieren
 - r. Fach- und Sachkenntnis, Wissen und Erfahrung nützen, um sich kritisch anzunähern und den sozialen Zusammenhalt in einer holistischen Zusammenschau analysieren
 - s. in geschickter Weise die Balance in einer Art Schlüsselposition zwischen Individuum und Gesellschaft aufrecht erhalten, zwischen Vorsorge für Serviceangebote und Weiterentwicklung von Serviceangeboten, zwischen sozialer Betreuung und sozialer Kontrolle, zwischen interpersoneller und nationaler politischer Einflussnahme und darüber hinaus
 - t. Aktiv die ökonomische und soziale Gerechtigkeit fördern, was manchmal ein nicht unbeachtliches persönliches Risiko bedeuten kann oder sogar politische Unterdrückung

Die Basis für einen gemeinsamen Rahmen zu Standards in der Sozialarbeit

1. Die Praxis in Europa

- 1.1. Das Dokument soll die Grundparameter festigen innerhalb derer Sozialarbeit in Europa agiert, ein gemeinsamer Rahmen für die Sozialarbeit in Europa soll entstehen. Dieses Rahmenkonzept ist als ein wichtiger Schritt gedacht, der positiv zur gegenwärtigen Entwicklung von Standards in der Praxis der Sozialarbeit in Europa beitragen soll.
- 1.2. Wie schon eine Anzahl von Autoren aufgezeigt hat, ist die Orientierung hin zum konkreten Handeln eine grosse Stärke der Sozialarbeit, die in der Tat einen grossen Unterschied im Leben der Menschen und für ihre Lebenssituation herbeiführen kann. SozialarbeiterInnen setzen Aktionen, sie engagieren sich, die Menschenrechte für Individuen und Gemeinschaften sicher zu stellen. Die globale Agenda, Menschenrechte in der Sozialarbeit, so wie dies in dem Projekt dargestellt ist, zeigt keine Anzeichen von Entwertung. Es enthält im Gegenteil die fundamentale Erkenntnis, dass Sozialarbeit nicht in einem Vakuum existiert. SozialarbeiterInnen üben ihre Verantwortung aus im praktischen Handeln mit Individuen, Gruppen und Gemeinwesen, in ihrer Rolle als Agenten oder Repräsentanten von Organisationen und als BürgerInnen einer Nation und der ganzen Welt (IFSW 1996)

Das umstrittene Wesen der Sozialarbeit kann daran erkannt werden, dass in der Realität das Konzept von Sozialarbeit sowohl von jenen vertreten wird, die meinen, dass es sich um eine Aktivität handelt, die versucht die sozialen Strukturen, die Menschen oder Gruppen unterdrücken, zu verändern und auch von jenen, die der Ansicht sind, dass Sozialarbeit Individuen helfen soll, ihre Lebensbedingungen zu verbessern, vor allem wenn diese Menschen unwillig oder unfähig sind, sich an soziale Normen oder an Verhaltensnormen anzupassen.

Das vorliegende Konzept überbrückt die Dichotomie zwischen a) Struktur und Aktion und b) Konflikt und Anpassung. Diese Dichotomie wird von Dominelli (2002) dargestellt als eine Trennlinie zwischen jenen SozialarbeiterInnen, die für „Befreiung“ argumentieren und jenen für einen „Status Quo“. Diese Positionen gibt es wahrhaftig quer durch ganz Europa und müssen berücksichtigt werden, wenn von Menschenrechten und Sozialarbeit gesprochen wird.

Der IFSW Europa stellt als Tatsache fest, dass der Einfluss des organisatorischen Kontextes von Sozialarbeit mit seinen Auswirkungen auf die professionelle Aktivität nicht ignoriert werden kann.

- 1.3. Die Dokumente „Global Standards for Social Work Education and Training“ und ein neues „Ethical Document“ sind die grundlegenden Referenzdokumente, gemeinsam erarbeitet und diskutiert und schliesslich von beiden, IFSW und IASSW 2004 beschlossen.

1.4. Sozialarbeit ist ein Schlüsselberuf, um die Bedürfnisse der Servicenutzer und ihre Rechte und die damit zusammenhängenden Spannungen im Gleichgewicht zu halten. In dieser Aufgabenstellung versucht dieses Rahmenwerk:

- 1.4.1. Die Benutzer der sozialen Dienste zu informieren, was sie von Sozialarbeit erwarten können
- 1.4.2. Das Spannungsfeld zwischen den Bedürfnissen der Klienten und der Rechtslage, der Professionalität des Management, der politischen, ökonomischen und gesellschaftlichen Faktoren wahrzunehmen
- 1.4.3. Über den Beitrag, die Rolle und die Aufgaben der Sozialarbeit für das Wohlergehen der Gemeinschaft innerhalb des weiten europäischen politischen Kontextes zu informieren
- 1.4.4. Gute Standards und gute Qualität in der Praxis der Sozialarbeit zu unterstützen und aufrecht zu erhalten, Aus- und Weiterbildung, Training und Regulierung über ganz Europa sicher zu stellen, was unvermeidlicherweise von der Beziehung zwischen dem Sozialarbeiter und den Klienten und den Grundwerten der Sozialarbeitsprofession abhängt.
- 1.4.5. Organisationen zu informieren, wie gute Standards in der Sozialarbeitspraxis gesteigert und aufrecht erhalten werden können, damit die organisatorischen Strukturen für die Bedingungen und das Instrumentarium sorgen, um die Rechte der Klienten wahrzunehmen und den Bedürfnissen der Klienten entsprechen zu können.
- 1.4.6. Sicherzustellen, dass SozialarbeiterInnen in Europa sich einerseits daran halten, andererseits nicht in eine Lage versetzt werden, wo sie mit ihren ethischen Grundsätzen in Konflikt geraten.
- 1.4.7. Den Status des Sozialarbeiterberufes anzuheben und den SozialarbeiterInnen zu ermöglichen die raren professionellen Ressourcen besser einzusetzen
- 1.4.8. Die Beziehungen zwischen Sozialarbeit und Menschenrechten zu fördern.

2. Definition, Rolle und Berufstitel¹

2.1. „Professionelle Sozialarbeit fördert sozialen Wandel, Problemlösungen in menschlichen Beziehungen und die Stärkung und Befreiung von Menschen, um ihr Wohlbefinden zu verbessern. Indem sie auf Theorien des menschlichen Verhaltens und sozialer Systeme zurückgreift, greift Sozialarbeit an jenen Stellen ein, wo Menschen mit ihrer Umwelt in Beziehung treten. Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit sind Grundlage der Sozialarbeit.“

¹ Diese internationale Definition der professionellen Sozialarbeit ersetzt die IFSW Definition , die 1982 angenommen wurde. Es wird angenommen, dass Sozialarbeit im 21. Jahrhundert eine dynamische und sich entwickelnde Profession ist, diese daher nicht als erschöpfende Definition angesehen werden kann, IFSW 2000

2.2. **Sozialarbeiterische Interventionen** reichen vor allem von der Einbeziehung in personenzentrierte psychosoziale Prozesse bis zur Befassung mit Sozialpolitik, Planung und Entwicklung. Diese umfassen verschiedene Berufsbezeichnungen, von denen folgende genannt werden:

2.2.1. Klinische Sozialarbeit

2.2.2. Sozialpädagogische Arbeit

2.2.3. Beratung

2.2.4. Familienarbeit und -therapie sowie

2.2.5. Gruppenarbeit

2.2.6. Hilfestellung, damit Menschen in die Lage versetzt werden, die Dienste und Ressourcen in der Gemeinde in Anspruch zu nehmen

2.2.7. Verwaltung in Sozialarbeitsagenturen

2.2.8. Gemeinwesenarbeit und Organisation und

2.2.9. Engagement in sozialen und politischen Aktionen um sozialpolitische Veränderungen und wirtschaftliche Entwicklung zu bewirken

2.3. SozialarbeiterInnen sind **Agenten für Veränderungen** in der Gesellschaft und im Leben von Individuen, Familien und Gemeinwesen, für die sie arbeiten.

2.4. Klares **Ergebnis der Europäischen Diskussion** ist, dass professionelle Sozialarbeit:

2.4.1. fokussiert ist auf Problemlösungen und Veränderung, indem die existierenden Hindernisse, Ungleichheiten und Ungerechtigkeiten in der Gesellschaft angesprochen werden

2.4.2. auf Krisen und Notfallsituationen reagiert sowie auf alltägliche persönliche und soziale Probleme

2.4.3. mit den Benutzern von sozialen Diensten in Partnerschaft arbeitet

2.4.4. eine wichtige Rolle spielt bei der Einführung von sozialen Strategien, bei Verhandlungen und interdisziplinärer Praxisausübung

2.4.5. Prävention, Integration und soziale Kohäsion fördert

2.4.6. eine dynamische Profession ist mit einer Definition, die etwas Lebendiges ist und sich mit den Bedürfnissen der Menschen und der Gesellschaft verändert

2.4.7. Sozialarbeit arbeitet reflektierend, kritisch und kreativ, ausgehend von bestehenden Identitäten, um die gewohnten Abläufe zu verändern, nach denen soziale Unterschiede hergestellt werden

- 2.4.8. Die Realisierung der Menschenrechte erfordert den Respekt für die Rechte aller, die beteiligt sind und erfordert professionelle Fertigkeiten, um einen Raum für Dialog herzustellen, um Meinungen einholen und für deren korrekte Interpretation sorgen zu können
- 2.4.9. Sozialarbeit ist insofern einzigartig als sie soziale Verbesserungen anstrebt, positive soziale Veränderungen durch interpersonelles Arbeiten versucht einzuführen und gleichzeitig mit den Folgen dieser sozialen Veränderungen umzugehen hat. (Payne 2006)

3. Kodices und Ethisches Denken³

- 3.1. Der Zweck der Arbeit von IFSW und IASSW an der Ethik ist die Förderung einer Debatte über Ethik und die Reflexion darüber in den Mitgliedsorganisationen, bei den Anbietern von Sozialarbeit in den Mitgliedsländern sowie in den Ausbildungseinrichtungen für Sozialarbeit und bei den Sozialarbeitsstudenten
- 3.2. Es liegt in der Verantwortung der nationalen Mitgliedsorganisationen des IFSW und IASSW die ethische Debatte zu entwickeln und regelmässig die ethischen Kodices und ethischen Richtlinien dahingehend zu überarbeiten, damit sie in Übereinstimmung mit denen des IFSW/IASSW sind
- 3.3. Alle SozialarbeiterInnen und KlientInnen sollten die Möglichkeit haben, sich auf eine Einrichtung zu beziehen, die die gesetzlich anerkannte Aufgabe hat, ihre Interessen zu wahren und auf professionelle Ethik zu verweisen und Wiedergutmachung herzustellen.
- 3.4. Es liegt in der Verantwortung von SozialarbeiterInnen die Debatte über Ethik und Menschenrechte in die Hand zu nehmen.
- 3.5. Ebenso ist es in der Verantwortung der nationalen Organisationen, die SozialarbeiterInnen und die Ausbildungseinrichtungen für Sozialarbeit über die Kodices und Richtlinien zu informieren.
- 3.6. SozialarbeiterInnen sollten in Übereinstimmung mit den in ihrem Land aktuellen Kodices oder Richtlinien handeln. Dies wird allgemein verstärkte detaillierte Anleitung in der ethischen Praxis, bezogen auf den nationalen Kontext erforderlich machen.
- 3.7. Die Wichtigkeit des Konzeptes über Komplexes Denken in der Sozialarbeit ist, dass die Standards und Praxiskodices nicht dazu neigen sollten, die Komplexität der Situationen, denen SozialarbeiterInnen und ihre KlientInnen gegenüberstehen, allzu sehr zu simplifizieren
- 3.8. Ethische Codes sollten in ein Regelwerk eingebunden sein und vor allem auf ethische Dilemmata hinweisen
- 3.9. Ethische Codes sollten im Zusammenspiel mit einem Kodex für die Arbeitgeber von SozialarbeiterInnen stehen

³ Das Dokument „Ethics in Social Work, Statement of Principles“ wurde bei der Generalversammlung des IFSW und des IASSW im Oktober 2004, in Adelaide in Australien angenommen.

4. Wissensgrundlage für die Praxis

- 4.1. „Die globalen Standards für Ausbildung und Training in der professionellen Sozialarbeit“ wurden einstimmig von der International Federation of Social Workers und der International Association of Schools of Social Work 2004 angenommen und stellen die Basis für Standards in der Ausbildung für Sozialarbeit international dar. Diese Standards haben Richtlinien ausgearbeitet für:
 - 4.1.1. die Kernaufgabe oder Aufgabenklärung für die Ausbildungseinrichtungen der Sozialarbeit
 - 4.1.2. Programmgegenstand und Resultate
 - 4.1.3. Programmcurricula, die Praxisausübung eingeschlossen
 - 4.1.4. Kerncurricula

- 4.2. Die professionelle Sozialarbeit arbeitet an den **Theorien der menschlichen Entwicklung, des Verhaltens und der sozialen Systeme**, um komplexe Situationen zu analysieren und individuellen, als auch organisationalen, sozialen und kulturellen Wandel zu ermöglichen.

- 4.3. Als Antwort auf diese Herausforderungen und deren Folgen müssen sich SozialarbeiterInnen bewusst sein, was die KlientInnen für Bedürfnisse haben und nachhaltige Antworten darauf suchen. Das bedeutet die **Realisierung der Menschenrechte ; jede Person zu respektieren; die Grundwerte und Grundprinzipien der Sozialarbeit, der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit sicherstellen**, wie es in „Ethics in Social Work, Statement of Principles“ (IFSW/IASSW, 2004) steht.

- 4.4. SozialarbeiterInnen müssen sich daher folgender Perspektiven bewusst sein:
 - 4.4.1. **Humanistische und nachhaltige** Perspektive (mit dem Fokus auf die Würde und die Bedürfnisse von Menschen in der jetzigen und in den künftigen Generationen und auf ihre Lebensbedingungen in der Umwelt)
 - 4.4.2. **Demokratische Perspektive** (auf angemessene Entwicklungsbedingungen achten – ökonomisch, sozial, kulturell – Partizipationsmöglichkeiten für die KlientInnen gewährleisten auf der sozialen und bürgerrechtlichen Ebene in der Gesellschaft)
 - 4.4.3. **Politische und ökonomische Perspektive** (subsidiäre Prinzipien fördern, Gleichberechtigung an Chancen und politischen/ sozialen/ kulturellen Rechten)
 - 4.4.4. **Ausbildungsperspektive** (bewusst wahrnehmen welches wissenschaftliche Wissen, welche professionellen Fertigkeiten und Forschungskompetenzen ein Student/ eine Studentin aus ihrer/seiner akademischen Ausbildung erreicht hat oder als professionelle/r SozialarbeiterIn sich in einem lebenslangen individuellen Lernprozess aneignet)

4.5. Diese Grundlagen schliessen ein

- 4.5.1. „**Praxis**“⁴ - eine theoretische Reflexion entwickelt sich in Aktion
- 4.5.2. „**Moral**“ oder „ethische Sensibilität“⁵ - bedeutet Bescheid wissen über die Werte und moralische und ethische Dilemmata zu verarbeiten
- 4.5.3. „**Hingabe**“ - ein starkes Verlangen Unterdrückungssituationen zu verändern
- 4.5.4. „**Ideologie**“ - Menschenrechte werden nicht nur als individuelles Thema sondern als kollektives Thema verstanden
- 4.5.5. „**Geschichte**“ - ein zusammenhängendes Verständnis von Menschenrechten im Zeitlauf der Geschichte
- 4.5.6. „**Strukturelle Benachteiligung**“ - Verstehen warum das Realisieren der Menschenrechte, sei es durch Unterdrückung oder durch Benachteiligung, scheitert
- 4.5.7. „**Holistik**“ - eine Zusammenschau zum Thema Menschenrechte die westliche Zivilisation betreffend, wobei ein strikt lineares Denken abgelehnt wird, gepaart mit einem kritischen Verständnis von „Postmodernismus und Poststrukturalismus“ und deren Herausforderungen und Auswirkungen auf sozialarbeiterische Interventionen

4.6. „**Empowerment**“, ein zweites grosses Thema, ist die Fähigkeit von SozialarbeiterInnen, Menschen zu ermächtigen, ihre Rechte zu definieren und so zu handeln, dass diese realisiert werden können

- 4.6.1. Dialogische Praxis“ - einen „**Dialog**“ führen wobei die persönliche und die politische Ebene verknüpft werden
- 4.6.2. ein Prozess der „**Gewissenhaftigkeit**“ (Conscientisation“)⁶ im Sinne Paulo Freire`s
- 4.6.3. „**Partizipatorische Demokratie**“ - eine weitere Dimension des „Empowerment“, die meint, dass besondere Umstände für alle Menschen geschaffen werden müssen, damit diese ein Maximum an Teilhabechancen erhalten. „Feminismus“ oder besser Sensibilität im Blick auf Geschlechtergerechtigkeit und „Antikolonialistische“ Praxis als ein Weg, unterdrückende oder dominante Strategien von Gruppen, Individuen oder Staaten zu bekämpfen
- 4.6.4. „**Gewaltlosigkeit**“ - noch eine Dimension des Empowerment als ein Grundprinzip der Sozialarbeit akzeptiert

⁴ In der Sozialarbeitstheorie ist Praxis die reflektierte Beziehung zwischen Theorie und Handeln. Sie beschreibt einen zyklischen Prozess, wonach sozialarbeiterische Interventionen neue Theorien hervorbringen und alte Theorien verfeinern, so wie auch Theorien das Ergebnis von sozialarbeiterischen Interventionen steuern.

⁵ In der Wissenschaftssprache wird oft der Ausdruck „Ethik“ verwendet als eine wissenschaftliche Werteorientierung, während der Begriff „Moral“ für traditionell oder kulturell oder religiös geprägte Haltung und für das Verhalten von Menschen gebraucht wird, welcher aber in der wissenschaftsbasierten Ethik-Perspektive nicht gebräuchlich ist.

⁶ Hinweis der Übersetzerin: „Conscientisation“, the development of critical consciousness through a process of reflection and action is the central concept of Paulo Freire's educational theory of radical social change expressed in a literacy training program.

- 4.6.5. „**Bedürfnisse**“ - denn BürgerInnen muss es „erlaubt“ sein ihre Bedürfnisse⁷ auszudrücken. Eine als zentral gesehene Komponente der auf den Menschenrechten basierenden Sozialarbeit, werden die Bedürfnisse in Partnerschaft zwischen Professionisten und den Menschen identifiziert.
- 4.6.6. „**Forschung**“ - smethoden, die auf Empowerment und die Menschenrechte gerichtet sind können daher nicht neutral, positivistisch, wertfreie Forschung sein, sondern eine Forschung mit klar artikulierten Wertepositionen (2001:159)
- 4.7. „Zusammenhängende / universelle Themen“ - eine Gegenüberstellung dieses universell/ zusammenhängenden **Dualismus** ist eine grosse Herausforderung für die auf Menschenrechten basierende Sozialarbeit“ (Ife, 2001:160), ein Dualismus dargestellt wie folgt:
 - 4.7.1. „Das Persönliche und das Politische“
 - 4.7.2. „Privat und Öffentlich“
 - 4.7.3. „Kultureller Relativismus“
 - 4.7.4. „Makro und Mikropraxis“
 - 4.7.5. „Das Globale und das Lokale“

5. Qualifizierung

- 5.1. Der häufigste und unterste Ausbildungslevel für SozialarbeiterInnen ist in allen Mitgliedsländern derzeit der **Bachelor- Abschluss**.
- 5.2. **Strukturen** und Rückverweise - die Kompetenzen und die Rolle die Sozialarbeit betreffend - müssen klarer definiert und abgeschätzt werden können:
 - 5.2.1. Da der Bedarf für ein Profil für SozialarbeiterInnen immer dringender verspürt wird, wird es immer wichtiger, die StudentInnen darauf vorzubereiten, dass sie sich als Person, als BürgerInnen und zukünftige Mitglieder einer ganz spezifischen professionellen Gruppe ansehen (Fragen der professionellen Identität, jeweils der Kultur, dem historischen und politischen Kontext und der Region zugeordnet)
 - 5.2.2. Es ist ebenso wichtig, die Studenten vorzubereiten auf den „Markt“bedarf (und die Sachzwänge bei den Angeboten an sozialen Diensten) als auch, die Bedürfnisse der Serviceuser (KlientInnen) wahrzunehmen und die Menschenrechte (indem historische und kulturelle Paradigmen aufgegriffen und den neuen Herausforderungen angeglichen werden).
- 5.3. Die **Balance** zwischen theoretischem Können und der Praxiserfahrung:
 - 5.3.1. Die Balance ist für die professionelle Entwicklung eines Sozialarbeiters in der Praxis besonders relevant. Es ist für StudentInnen sehr wichtig, beides, Praxis mit Theorie zu verbinden, um ihre Praxiserfahrung zu entwickeln als auch die Theorie mit der Praxis zu verknüpfen, um ihr kritische Denken, die Theorie betreffend, zu schulen.

⁷ Siehe dazu: Doyal, Len and Gough, Ian (1991). *A Theory of Human Need*. London: Macmillan

5.4. Die Rolle der in der Praxis stehenden SozialarbeiterInnen für die Bildung der StudentInnen

5.4.1. Diese Methode ergibt sich aus der positiven Erfahrung von wechselseitigem Lernen für beide Seiten, Studenten und Praktikern, wobei die Erfahrungen der Professionisten in die Ausbildung der Studenten einfließen; die Fragen der StudentInnen, im Gegenzug Reflexion und kontinuierliches Lernen bei den Professionisten herausfordern.

5.5. Interdisziplinäre Praxis; das Wissen anderer Disziplinen fließt als Beitrag laufend in die Sacharbeit der Sozialarbeit ein;

5.5.1. Es ist wichtig, die StudentInnen an einer offenen Sicht des akademischen und des professionellen Wissens teilhaben zu lassen. Das gilt ebenso für das Wissen, das zwischen Studenten und Praktikern und Experten aus den verschiedensten Wissensgebieten ausgetauscht wird. Für SozialarbeiterInnen ist es wichtig über die grundlegenden Theorien aus den anderen sozialen Wissenschaften Bescheid zu wissen und sich (kritisch) bewusst zu sein über diese zugrundeliegenden philosophischen Widersprüche, die sich bei der Betrachtung der Werte und Prinzipien der Sozialarbeit auf tun und sie müssen lernen mit diesen konsequent um zu gehen.

5.6. Integration und Operationalisierung des Wissens

5.6.1. Dieser Gegenstand wurde als eines der wichtigsten Themen im Ausbildungsprozess für SozialarbeiterInnen angesehen; Studenten müssen im Kontext ihrer akademischen Übungen theoretisches Wissen, Methoden, Fertigkeiten und ethisches Verhalten anwenden können.

5.6.2. Dieser Aspekt erfordert aber von den Lehrern ganz spezifische Kompetenzen, um pädagogische Methodik, die auf wichtige Gegenstände fokussiert ist, so auswählen, dass die Erfahrungen der StudentInnen und ihre persönlichen Präferenzen als künftige Professionisten integriert werden können.

5.6.3. Die Aufmerksamkeit richtet sich auf bestimmte Curricula, die im Zuge des Bologna-Prozesses die Tendenz zeigten, dass die Lehrveranstaltungen kürzer wurden und in der Ausbildung weniger Zeit für die Reflexion zur Praxis eingebaut wurde.⁸

5.7. Im Lichte der obigen Überlegungen und angesichts der Entstehung eines neuen sozialen Gesellschaftsmodell, empfiehlt die International Federation of Social Workers, Europe, dass die **Ausbildungseinrichtungen**, um die Ausbildung der zukünftigen SozialarbeiterInnen zu unterstützen, sich folgendem nähern sollten:

5.7.1. **Garantie eines Bachelors** (als Mindestausbildung) von 6 Semestern (auf der ersten Ausbildungsstufe), mit Universitäts-kompatiblen Credit-Punkten

⁸ Siehe dazu auch: Schön, Donald A.(1987). *Educating the reflective Practitioner*. S. Francisco & Londres: Jossey-Bass Publishers

und der Möglichkeit ein Master-Degree zu erwerben mit 4 Semestern (2. Ausbildungsstufe)

- 5.7.2. Die **Einführung von Gegenständen in die Curricula** mit Themen wie (optional wählbare Unterrichtsgegenstände oder verpflichtend) : Gender-Aspekt; sexuelle Minderheiten; Multikulturalität; Umwelt/ Nachhaltigkeit; Unsicherheitsfaktoren und Risiken, Terrorismus/Gegenterror;
 - 5.7.3. Unterstützung der StudentInnen durch **Einbindung von Tutoren**, durch Lehrpersonen, die auch die spezifischen Kompetenzen besitzen müssen.
 - 5.7.4. Die Anwendung bestimmter Methoden, bei denen der **Lernprozess vom Studierenden aus gesteuert werden kann** (Entwicklungsschritte) und nicht nur durch den Lehrer (mehr ein Lernprozess als eine Lehre);
- 5.8. Ein weiteres Thema, das eine Schlüsselfunktion hat, ist **Weiterbildung**. Das bedeutet: die Chance einer lebenslangen Fortbildung und die Herausforderung, seine Fertigkeiten zu entwickeln.

6. Verantwortung im Kontext von sozialen Organisationen, um gute Standards in der Praxis zu gewährleisten

- 6.1. Alle SozialarbeiterInnen und KlientInnen sollen die Möglichkeit haben, sich an eine Einrichtung wenden zu können, die die gesetzlich anerkannte Aufgabe hat, darauf zu achten, dass professionelle Standards eingehalten werden.
- 6.2. Sozialarbeit wird unter verschiedensten organisatorischen Umständen ausgeführt, darunter staatliche Dienste, Gesundheitsvorsorge, spezialisierte Agenturen, freie Trägerorganisationen, Freiwillige und Non-profit-Organisationen, Selbsthilfeorganisationen, private Trägerorganisationen und Privatpraxen.
- 6.3. Viele Tätigkeiten in der Sozialarbeit helfen mit, europäische oder nationale Ziele einzuführen. Unter anderem tragen sie wesentlich dazu bei, dass Gemeinden, Schulen, Gesundheitseinrichtungen und Justizeinrichtungen ihre Tätigkeiten ausüben können. Um dabei Menschenrechte, soziale und ökonomische Rechte sicher stellen zu können, tragen Regierungen und Organisationen, die SozialarbeiterInnen beschäftigen, eine Verantwortung dafür, ausreichende Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um Bedürfnisse abzudecken und die Standards einer guten Praxis der Sozialarbeit aufrecht zu erhalten.
- 6.4. Diese **Richtlinien** werden eben in diesem Zusammenhang vorgestellt, weil die grössten organisatorischen Probleme, denen sich SozialarbeiterInnen gegenüber sehen, folgende sind:
 - 6.4.1. Ethische Fragen
 - 6.4.2. Stress und Burnout
 - 6.4.3. Das Fehlen von Steuerungsinstrumenten für Arbeitsbelastung und Fallzahlen
 - 6.4.4. Unterbrechung des Betreuungsprozesses

6.5. Die Verantwortung der SozialarbeiterInnen

- 6.5.1.** Die Verantwortung des/r SozialarbeiterIn besteht darin, ihre professionellen Pflichten den KlientInnen gegenüber in Übereinstimmung mit den gültigen nationalen und internationalen Vorschriften für die Praxis auszuüben (lokale Vorschriften, Gesetze, IFSW-Erklärungen).
- 6.5.2.** Der/die SozialarbeiterIn hat die Pflicht sein/ihr Wissen und ihre Fertigkeiten „up to date“ zu halten und sie müssen sich in Ausübung der Praxis auf bestes Grundlagenmaterial und gegenwärtig gültiges Wissen berufen.
- 6.5.3.** Der/ Die SozialarbeiterIn ist verlässlich in ihrer/seiner Arbeitsweise, sie dürfen Arbeiten nicht delegieren außer sie sind sicher, dass die Person(en), an die sie delegieren, kompetent ist, diese in einer angemessenen sicheren und kompetenten Weise durchzuführen. Sie dürfen nicht an sie delegierte Arbeiten übernehmen, außer sie sind sich sicher, sie können diese in einer sicheren und sachdienlichen Weise ausführen.
- 6.5.4.** Auf der Internationalen Ebene können SozialarbeiterInnen für verlässlich erachtet werden, indem sie folgendes beachten:
- Die Richtlinien und Erklärungen der International Federation of Social Workers, global und auf nationaler Ebene
 - Professionelle Mitgliedschaft
 - Definition von Sozialarbeit
 - Das gemeinsame Statement on Ethics
 - die globalen Standards für Ausbildung und Weiterbildung in der Sozialarbeit
 - Regionale Standards und Richtlinien
- 6.5.5.** Auf der nationalen Ebene existieren verschiedene Modelle zur Verlässlichkeit, es sind jedoch die folgenden von grundlegender Bedeutung für die gute und verlässliche praktische Ausübung von Sozialarbeit:
- Nationaler Ethik Kodex für Sozialarbeit
 - Nationale Standards für die Sozialarbeiterausbildung
 - Rahmenbedingungen für die professionelle Vertrauensbasis – die da sind rechtliche Vorschriften, professionelle Kommissionen, professionelle Beratungsstellen, in selbständiger oder staatlicher Aufsicht und/oder staatliche Gesetzgebung, die auch die Klienteninteressen berücksichtigt.
 - Organisationsziele und Vorgangsweisen, die Sozialarbeit in einem organisatorischen Setting erfassen
 - Standards für Praxis und Servicetätigkeit in der Sozialarbeit

6.6. Verantwortung des Arbeitgebers

- 6.6.1. Der Arbeitgeber muss sicher stellen, dass geeignetes professionelles Management für Sozialarbeit und ausgebildete Führungspersonen vorhanden sind, damit gewährleistet wird, dass die Werte der Sozialarbeit wie Menschenrechte und soziale Gerechtigkeit auf allen Ebenen der Agentur und der Angebote an Sozialen Diensten hoch gehalten wird.
- 6.6.2. Sicher stellen, dass die Personen, die als SozialarbeiterInnen angestellt wurden auch die dafür nötigen Qualifikationen mitbringen und sie müssen gesetzlich anerkannt sein, als SozialarbeiterInnen zu praktizieren
- 6.6.3. Der Arbeitgeber ist verantwortlich und übernimmt Garantie, dass diese im Einklang mit den Gesetzen und den relevanten Praxisrichtlinien handeln und dass sie nicht ihre Arbeitgeber darum ersuchen, diese zu brechen; sie garantieren, dass es Unternehmenspolitik ist und es Abläufe gibt, dass SozialarbeiterInnen die Möglichkeit haben, diesen Standards und Richtlinien zu entsprechen, die von IFSW und IASSW herausgegeben wurden als auch jenen, die der nationalen Gesetzgebung/ denVorschriftskatalogen entsprechen.
- 6.6.4. In der Verantwortung des Arbeitgebers liegt es, Arbeitsbedingungen und Strukturen zu schaffen, die den/die Sozialarbeiter/in unterstützen, um sichere, effektive und verlässliche Praxistätigkeit abliefern zu können.
- 6.6.5. Arbeitgeber müssen ihrer Verpflichtung nachkommen, die Arbeitssicherheit und Gesundheit von allen ArbeitnehmerInnen zu schützen, ein wichtiger Aspekt, der mit der Feststellung, Prävention und Leitungsverantwortung in Zusammenhang mit arbeitsbedingtem Stress zu sehen ist.
- 6.6.6. Das Vorhandensein von klaren Richtlinien und Vorgangsweisen, um die Risiken von Gewalt zu minimieren und gewaltsame Vorfälle richtig handhaben zu können und SozialarbeiterInnen zu unterstützen, die ein Trauma oder Gewalt in Ausübung ihrer Arbeit erleiden.
- 6.6.7. Das Vorhandensein und regelmässige Überprüfen von niedergeschriebenen Vorschriften bezüglich: Vertraulichkeit , Chancengleichheit, Risiken
- 6.6.8. Um gute Praxisausübung zu unterstützen, muss der Arbeitgeber sich für eine qualitativ gute Einführung (Orientierungsphase) für die Neueintretenden und für Personen, die den Job wechseln, bemühen, gute Supervision bereitstellen, realistische Arbeitsaufträge, Zugang zu Fort- und Weiterbildung, zu professioneller Entwicklung und ein passendes Arbeitsklima herstellen.
- 6.6.9. Für professionell angemessene Bezahlung sorgen, die sich an vergleichbaren anderen Berufsgruppen orientiert.⁹
- 6.6.10. Vorhandensein von Systemen vor Ort, um Sozialarbeiterinnen zu ermöglichen, über nicht passende Ressourcen oder Schwierigkeiten bei der Ausübung der Tätigkeit zu berichten, die womöglich die Herstellung eines

⁹ Nach Eurostat www.epp.eurostat.ec.europa.eu, vom 15/04/2009 leitet sich das Durchschnittsgehalt her wie folgt: Ausbildung auf tertiärem Niveau / Lehrtätigkeit, Gesundheits- und Sozialarbeit, andere Gemeinwesenarbeit, soziale, persönliche Servicetätigkeiten/gesamt für männliche und weibliche Personen/2006 betrug dies EUR 3087,19 mtl.

sicheren und effektiven Arbeitsergebnisses in der Zusammenarbeit mit den KlientInnen behindern können, die Gelegenheit dies anzusprechen und diese Punkte an die relevanten Stellen weiter zu leiten.

- 6.6.1.1. Die Klienten und Servicenutzer auf die relevanten Strategien, Standards und Codes in der Sozialarbeit aufmerksam machen.

7. Organisatorische Rahmenbedingungen, die eine gute Praxisausübung unterstützen

- 7.1. **Rahmenbedingungen, die eine gute Praxis unterstützen**, sollten vor allem auf Vorgangsweisen bei der Einführung in die Arbeitspraxis, auf die Supervision, den Umgang mit Arbeitsbelastungen und laufende professionelle Weiterbildung ihren Fokus richten.
- 7.2. Solche Rahmenbedingungen haben als Hauptziel eine Verbesserung des Serviceangebots für die KlientInnen im Auge, in dem sie dem Sozialarbeiter Unterstützung geben, das beste Service zu jeder Zeit zu liefern. Um dieses Ziel zu erreichen und gleichzeitig eine sichere Arbeitssituation zu gewährleisten, müssen der **Sozialarbeiter und der Arbeitgeber bereit sein, sich gemeinsam an diesem Prozess zu beteiligen**. Ein solches Rahmenwerk basiert auf der Voraussetzung, dass beide, Arbeitgeber und Sozialarbeiter Verantwortung für die Unterstützung einer guten Arbeitspraxis tragen.
- 7.3. Eine gut geplante und gut durchgeführte Einführung, gute Supervision, guter Umgang mit Arbeitsbelastung und eine ständige, professionelle Entwicklungsarbeit (CPD¹⁰) als Rahmen ergibt:
 - 7.3.1. Es liefert ein System einer durchstrukturierten Unterstützung für eine gute Arbeitspraxis und verhilft dem/r Sozialarbeiter/in seine/ihre Verpflichtungen zu erfüllen
 - 7.3.2. Hilft das Problem von arbeitsbedingtem Stress anzusprechen und zu bekämpfen
 - 7.3.3. Unterstützt das Anwerben und das Behalten von MitarbeiterInnen, in dem das Bekenntnis des Arbeitgebers/der Agentur und des Arbeitnehmers zu ihrer gemeinsamen Aufgabe gepflegt wird, eine Serviceeinrichtung der Sozialarbeit zur Verfügung zu stellen. Davon werden beide, der Arbeitgeber und der Sozialarbeiter profitieren.
- 7.4. Die folgenden **Grundwerte und Prinzipien** sollen die Richtlinien für die Einführung, Supervision, Arbeitsbelastungsmanagement und CPD (adaptiert nach Green and Myers, 2008) unterstreichen
 - 7.4.1. Das gesamte Team eines Sozialarbeits-Settings, ohne Ansehen, welche Aufgabe sie haben, haben das Anrecht auf eine effektive Einschulung in ihr Aufgabengebiet, auf hochqualitative Supervision, bewältigbare Fallzahlen und Möglichkeiten einer kontinuierlichen professionellen Weiterbildung
 - 7.4.2. Supervision muss die effektive Bewältigung der Praxisausübung absichern, entwickeln und das Team unterstützen und ihr Engagement für die Organisation fördern.

¹⁰ CPD = Abkürzung für Continuing Professional Development = Fortlaufende Professionelle Weiterbildung (Übersetzerin)

- 7.4.3. Eine Reflexion der Arbeitsbelastung und der Fallzahlen muss ein wichtiger Teil des Supervisionsprozesses sein
- 7.4.4. Die Qualität der Einschulung, Supervision und CPD und die Arbeitsbelastung haben eine direkte Auswirkung auf die Qualität der Serviceleistung und des Ergebnisses für die KlientInnen
- 7.4.5. SozialarbeiterInnen und das Team der Sozialeinrichtung tragen die Verantwortung für ihre eigene Arbeit und sollten, schlussendlich, für ihre eigene professionelle Weiterentwicklung Vorsorge treffen und einen positiven Beitrag zum Supervisionsprozess leisten.
- 7.4.6. Einschulung, Supervision, Arbeitsbelastungsmanagement und CPD müssen gegen Diskriminierung wirken.
- 7.4.7. Jegliche Praxis muss in Einklang erfolgen mit lokalen - und international mit IFSW Kodices und Erklärungen, die sich auf die Praxisausübung von Sozialarbeit beziehen.

7.5. Einschulung, Einführung (Orientierung)

- 7.5.1. Wenn ein neuer Arbeitnehmer das erste Mal bei einer Sozialen Agentur eintrifft, dann sollte eine SozialarbeiterIn, - gleichgültig ob er/ sie erst kürzlich die Ausbildung abgeschlossen hat oder bereits mit einer langen Berufserfahrung beginnt, eine ausführliche Einschulung für diese Organisation erhalten, damit sicher gestellt ist, dass der /die SozialarbeiterIn sich mit den Arbeitsmethoden der Organisation vertraut gemacht hat und mit dem Umfeld, in dem die Arbeit verrichtet wird.
- 7.5.2. Für frisch qualifizierte SozialarbeiterInnen sollte eine längere Periode von intensiverer Unterstützung eingeplant sein, die dem Arbeitsbeginn folgt.
- 7.5.3. Entsprechend sollten SozialarbeiterInnen, die in eine andere Region übersiedeln, um in einem anderen legislativen oder kulturellen Kontext zu arbeiten, intensivere Einschulungsprogramme angeboten werden, damit gesichert ist, dass sie auch kompetent sind, in einem anderen Land zu arbeiten (Skills for Care, 2007)
- 7.5.4. Als Minimalanforderung sollte eine Agentur Anleitungen oder Richtlinien haben, die den Inhalt eines Einschulungsprogramms und die Methoden, wie dies angeboten werden soll, auflisten.
- 7.5.5. Der Inhalt eines formalen Einschulungsprozesses sollte umfassen:
 - i. Geschichte und Werthaltungen des Sozialarbeiterteams und der Organisation
 - ii. Ziele und Arbeitsinhalte des Teams/ der Einrichtung
 - iii. Wichtige Personen oder Kernteam innerhalb des Arbeitsteams / der Organisation
 - iv. Das organisatorische und gebietsbezogenen Umfeld, in dem das Team arbeitet
 - v. Wichtige Personen in Partnerorganisationen und anderen Sozialen Diensten

- vi.** Arbeitsauftrag, inklusive Fallzahlen und Arbeitsmethoden (z.B. der Gebrauch eines Computersystems zur Information)
- vii.** Alle Arbeitsinhalte, Arbeitsabläufe, die von dem Team, der Organisation ausgeübt werden
- viii.** Ein klares Verständnis der Menschenrechtsgesetzgebung und die Erfordernisse, die eine solche Gesetzeslage in dem jeweiligen Land nach sich zieht

7.5.6. Die Mitgliedsorganisationen des IFSW Europa e.V. können die SozialarbeiterInnen unterstützen durch:

- i.** Entwicklung von Praxisrichtlinien für eine geeignete Vorbereitung und Einschulungsprogramme für SozialarbeiterInnen, die in den Beruf einsteigen oder andere Aufgabengebiete übernehmen, einschließlich solcher KollegInnen, die ihre Qualifikation in einem anderen Land erworben haben;
- ii.** Mit Arbeitgebern verhandeln und absichern, dass sie niedergeschriebene Aufgabenkataloge und Arbeitsabläufe haben, um SozialarbeiterInnen einzuschulen, einschliesslich international qualifizierte SozialarbeiterInnen, um auf neue und veränderte Arbeitsinhalte und Verantwortungen vorzubereiten;
- iii.** Diese Aufgabenkataloge und Arbeitsabläufe und die Einschulungsprogramme sollte die MitarbeiterInnen auf allen Ebenen der Organisation einschliessen, Studenten und freiwillige MitarbeiterInnen, und jene, die innerhalb der Organisation ihren Arbeitsplatz wechseln.
- iv.** Verhandlungen beginnen, um die Unterstützung für die Einschulungsprozesse auch innerhalb statutarisch festgelegter professioneller Richtlinien zu fördern, wo diese angebracht sind.

7.6. Supervision

7.6.1. Supervision ist ein unbedingt notwendiger Teil der Unterstützung für SozialarbeiterInnen aus den oben genannten Gründen. Mit der Spannung zwischen dem Gebrauch der Supervision zum Zweck der Verlässlichkeit einerseits und der professionellen Weiterentwicklung andererseits muss umgegangen werden. Supervision ist ein Hilfsmittel für den/die SozialarbeiterIn um ihr/ sein professionelles Wissen und die Anwendungen zu reflektieren, parallel dazu die Notwendigkeit, dass für die KlientInnen eine ordentliche Betreuung sicher gestellt sein muss.

7.6.2. In dieser Hinsicht sollte Supervision aber auch dazu verwendet werden, das weitere Umfeld von Sozialarbeit und das Serviceangebot sowie die Aufgabe der Sozialarbeit und der Organisation zu überprüfen. Supervision sollte dazu genutzt werden, das kritische Denken der MitarbeiterInnen gerade im Hinblick auf antidiskriminatorische Praktiken und gegen unterdrückerische Praktiken zu schärfen, um einschätzen zu können, wie gut diese Massnahmen aufrecht erhalten werden.

7.6.3. Supervision nämlich dient zur:

- i. Unterstützung des/r Sozialarbeiters/in und um deren Weiterbildungsbedürfnisse zu gewährleisten
 - ii. ein gutes professionelles Urteilsvermögen auszubilden und
 - iii. die Erfordernisse der Organisation beim Angebot der Sozialen Dienstleistung zu unterstützen (Coulshed and Mullender et al.,2006)
- 7.6.4.** Organisationen sollten schriftliche Richtlinien für die Supervision haben. Diese sollten die folgenden Punkte enthalten:
- i. Supervision findet regelmässig statt (die Frequenz sollte festgelegt sein)
 - ii. Supervision wird in der Art eingerichtet und durchgeführt, dass eine richtige Reflexion und Diskussion stattfinden kann.
 - iii. Es existiert eine schriftliche Übereinkunft zur Supervision.
 - iv. Supervision ist eine eingeplante und zweckdienliche Aktivität.
 - v. Supervisionssitzungen werden ordentlich und sachkundig protokolliert und vertraulich aufbewahrt.
 - vi. SupervisorInnen und SupervisionsteilnehmerInnen werden für ihre Aufgabe geschult.
 - vii. SupervisorInnen sorgen dafür, dass die Anforderungen des Managements und die administrativen Erfordernisse geleistet werden können
 - viii. Jede Supervisionssitzung beschäftigt sich mit dem Arbeitsanfall für SozialarbeiterInnen und entsprechende Anpassungen werden vorgenommen.
 - ix. Objektive und transparente Mittel werden für die Messung der Arbeitsbelastung herangezogen, im Team vorhandene Vorrichtungen und Kriterien sollen dabei angewendet werden.
 - x. SupervisorInnen garantieren, dass die Weiterbildungskomponente angesprochen wird (CPD)
 - xi. SupervisorInnen stellen sicher, dass die SozialarbeiterInnen Unterstützung erhalten
 - xii. SupervisorInnen garantieren, dass das Engagement für und ein Bekenntnis zur Organisation unterstützt wird
 - xiii. SupervisorInnen unterstützen ein Bekenntnis zu den Menschenrechten und zur Diversität in allen Arbeitsbereichen.
 - xiv. Manager garantieren für die Qualität der Supervision (übernommen von Green and Myers, 2008)
- 7.6.5.** Mitgliedsorganisationen des IFSW Europe e.V. können die SozialarbeiterInnen mit folgendem unterstützen:
- i. Sich für die Entwicklung eines Ethikkodex für die Praxis einsetzen und für Supervision, welche in Partnerschaft mit den Arbeitgebern und anderen Verantwortlichen entwickelt werden

- ii. Mit Arbeitgebern verhandeln, um sicher zu stellen, dass sie schriftlich niedergelegte Richtlinien und Vorgangsweisen für Supervision haben und um SozialarbeiterInnen und dem Team von Sozialen Organisationen ein abgesichertes Arbeiten zu ermöglichen und damit positive Arbeitsergebnisse für die KlientInnen zu erreichen.
- iii. Supervisionsrichtlinien und Vorgangsweisen sollten das gesamte Team umfassen, Manager eingeschlossen, auch Teilzeitkräfte, StudentInnen und Freiwillige.
- iv. Mit Verhandlungen für die Unterstützung von Supervision auch innerhalb von gesetzlich geregelten professionellen Institutionen

7.7. Vorgangsweise mit Arbeitsbelastungen

- 7.7.1.** Hohe Arbeitsbelastungen können zu schlechter Servicequalität führen, sowohl für den Klienten als auch zu Stress und Burnout für den Sozialarbeiter. Drei Faktoren werden massgeblich genannt, die einen permanenten Bedarf für effektives und transparentes Management von Arbeitsbelastungen entstehen lassen. Hohe Arbeitsbelastungen :
- i. Wurden mit negativen Auswirkungen auf die Praxis und auf die Ergebnisse in Verbindung gebracht
 - ii. Stehen In Zusammenhang mit gesteigertem Stress im Beruf, ein Stress der über dem durchschnittlichen Niveau liegt
 - iii. Als Folgeerscheinung für die Arbeitskraft wirkt sie sich in einem Zusammenspiel zwischen Stress, Burnout und Zusammenbruch aus. (Stevens 2008)
- 7.7.2.** Die Auswirkungen von Arbeitsbelastungsmanagement können aus einer Reihe von Studien und Belastungsmessungen abgeleitet werden. Drei Faktoren werden genannt:
- i. Erstens müssen Arbeitsbelastungssysteme von guter Qualität sein und die Messungen der Arbeitsbelastung auf neuestem Stand.
 - ii. Zweitens ist der Schlüssel zum Erfolg die Einbindung der Sozialarbeiterspraktiker und anderer Verantwortlicher während des ganzen Prozesses
 - iii. Letztlich haben Veränderung der Bedürfnismuster und andere Praxismodelle Folgen für das Belastungsmanagement, woraus sich grosse Bedeutung für eine regelmässige Überprüfung ableiten lässt (Stevens 2008)
- 7.7.3.** Soziale Organisation sollten schriftliche Standards zum Belastungsmanagement besitzen. Dies sollte folgende Massnahmen beinhalten:
- i. Anleitung bieten, welches ein vernünftige Ausmass an Fallzahlen für ein/e SozialarbeiterIn darstellt, Anleitung, die einer aktuellen und auf Forschung basierenden „best practice“ entspricht.
 - ii. Managern muss es ermöglicht werden, eine Überbelastung zu erkennen und dieser Überbelastung einer/s einzelnen SozialarbeiterIn oder eines Teams vorzubeugen und darüber die Belegschaft zu informieren

- iii. einen Weg aufzeigen, damit die SozialarbeiterInnen klare Erwartungen über die akzeptable Arbeitsbelastung haben, die sie übernehmen können
 - iv. Über Fallzuteilung durch Sozialarbeitsmanager informieren
 - v. Aufbau eines kohärenten Systems von Prioritäten für die einzelnen SozialarbeiterInnen, für das Sozialarbeiterteam, für die Familien-, die individuellen und die Jugendwohlfahrtsprogramme
 - vi. Beitrag leisten zur Supervision durch Diskussionen über organisatorische, professionelle und persönliche Themen
 - vii. Bereitstellen eines generellen Messinstruments zur Arbeitsbelastung
 - viii. Verbessern der Servicequalität für die KlientInnen und
 - ix. um Bedürfnisse aufzuzeigen, denen nicht entsprochen wird
- 7.7.4.** Managementinstrumente für Fallzahlen und Arbeitsbelastung sollten auf folgenden Prinzipien beruhen:
- i. Auf der Kenntnisnahme, dass die individuelle Kapazität des/der SozialarbeiterIn je nach Erfahrung, Fertigkeiten und Kenntnissen variieren wird
 - ii. Persönliche Lebensumstände werden ebenfalls die Arbeitskapazität eines/er SozialarbeiterIn zu bestimmten Zeiten beeinflussen und dies muss von der Leitung berücksichtigt werden, wenn bestimmte Punkte angesprochen werden, zB. Jahreseinkommen während der Einschulung
 - iii. Bewertung der Arbeitsbelastung ist nicht nur ein Akt des Zählens. Sie muss Teil eines Rahmenplans sein, der eine effektive Kontrolle der Evaluation, Supervision, Unterstützung und Verlässlichkeit unterstützt.
- 7.7.5.** Dieser Rahmenplan empfiehlt bestimmte Indikatoren, ist aber nicht zwingend für die Einrichtung von guten **Indikatoren für Arbeitsbelastungs-** und Fallzahlenmanagementinstrumente.
- 7.7.6.** Dies umfasst - allerdings nicht ausschliesslich - **Indikatoren**, die auf folgendem basieren:
- i. Die Verteilung der Arbeitszeiten
 - ii. Die Anzahl der KlientInnen
 - iii. Risiko
 - iv. Komplexität
 - v. Wegzeiten
- 7.7.7.** Es folgen zuverlässige Beispiele, wie die o.g. Indikatoren angewendet werden sollen:
- i. Normalarbeitszeit wird unterteilt in direkte und indirekte Arbeit mit KlientInnen, wobei etwa 70% der Zeit auf die direkte Arbeit mit dem Klienten entfällt, das umfasst Vorbereitungsarbeit für einen bestimmten Klienten oder eine Klientengruppe, Planung, Entscheidungsfindung, Dokumentation, Berichte, Zusammenarbeit, Beratungen einholen, etc.

- ii. wobei zumindest 30% der Arbeitszeit auf indirekte Arbeit mit und für den Klienten entfällt, einschliesslich Netzwerkarbeit und Kooperationen, Entwicklungsarbeit, Verhandlungen, Fortbildungen, Counseling, Vertrautmachen, Anleiten und Einüben, Beratungen etc.

7.7.8. Fallzahlen für SozialarbeiterInnen sollten daher typischerweise zwischen 10 bis 30 KlientInnen betragen, sodass die Zeit, die im direkten Kontakt mit dem Klienten pro Monat aufgewendet wird, etwa 4-12 Stunden beträgt.

- i. **Je schwerer und intensiver der Arbeitsprozess** ist desto mehr Anforderungen gibt es in Bezug auf die Bedürfnisse der KlientInnen und deren Zielen, umso dringender ist ihr Hilfebedarf auf Wiederherstellung und Verbesserung ihrer Lage. Je weniger Angebot es an Beratung oder anderen Unterstützungsangeboten gibt, desto eher sollte sich die Obergrenze an KlientInnen einem Minimum nähern.
- ii. Die Anforderungen, die gesetzliche Bestimmungen an den Arbeitsprozess und die **Zeitlimits** stellen, z.B. soziale Garantieansprüche oder der obligatorische Betreuungspläne, diese sollten bei der Personalausstattung des Teams berücksichtigt werden.
- iii. **Risikofaktoren** müssen ebenfalls einbezogen werden. Diese können folgendes einschliessen, aber nicht nur diese:
 - Verletzlichkeit
 - Informationsdefizite
 - Hohe Wahrscheinlichkeit einer bedeutsamen Schädigung
 - Kein Zugang zu Unterstützungsangeboten
- iv. **Komplexität** kann folgendes beinhalten:
 - Multiple Problemlagen
 - Kinderschutzangelegenheiten
 - Gesetzlicher Status und andere gesetzliche Materien
 - Pflegestellenarbeit
 - Befassung durch mehrere Organisationen
 - Aussendienst- und Reiseproblematiken können folgendes umfassen:
 - Geschwister an verschiedenen Pflegestellen
 - Hoher Kontaktschlüssel
 - Pflegeplätze ausserhalb des Zuständigkeitsbereiches
 - Entfernung zum Gerichtsort

- 7.7.9.** IFSW Europe e.V. Mitgliedsorganisationen können die SozialarbeiterInnen unterstützen, indem sie:
- i. Sich für die Entwicklung von Strategien und entsprechenden Ablaufprozessen für ein Arbeitsbelastungssystem einsetzen
 - ii. Verhandlungen mit Arbeitgebern führen, um sicher zu gehen, dass sie auch Vorgangsweisen und Ablaufprozesse eingerichtet haben, um die Arbeitsbelastung der SozialarbeiterInnen in einer transparenten und gerechten Weise messen und steuern zu können

7.8. Fortlaufende Weiterbildung (CPD – Continuous Professional Development)

- 7.8.1.** Eine fortlaufende Weiterbildung trägt **Vorsorge für einen ständigen Entwicklungsprozess** von SozialarbeiterInnen für ihre Wissensbasis und ihre Fertigkeiten und steigert ihre Kompetenz im ständig wechselnden Kontext der praktischen sozialen Arbeit .
- 7.8.2.** Das **Ziel ist die laufende Qualitätsverbesserung** bei Ergebnissen für jene Menschen, die Soziale Dienste in Anspruch nehmen, indem jene Personen unterstützt werden, die diese Angebote anbieten, damit diese so gut wie nur irgend möglich ausgebildet sind.
- 7.8.3. CPD umfasst alle Aktivitäten, die professionelles Wissen, professionelle Methoden und Kompetenzen für die Sozialarbeitspraxis fördern,** gleich gültig ob mit Individuen, Familien, Gruppen Organisationen oder mit Gemeinwesen gearbeitet wird. Es umfasst auch Wissen über und professionelle Anwendungen für jene Arbeitsbereiche, die das Entwickeln von Strategien, Management, Forschung, Erziehung und die Förderung der Sozialarbeitsprofession umfassen. Daher sollte auch folgendes enthalten sein:
- i. Qualifizierung nach dem Studienabschluss
 - ii. Teilnahme bei Konferenzen/Seminaren und Programmen, die die Entwicklung von Methoden umfassen
 - iii. Lesen von Fachzeitschriften
 - iv. Bereitstellen von Praxisplätzen für SozialarbeitsstudentInnen
 - v. Bereitstellen und Teilnahme an professioneller Supervision
 - vi. Akademische Fortbildung
 - vii. Schreiben und Präsentieren von professionellen Beiträgen
 - viii. Teilnahme an Forschungstätigkeit
 - ix. Aktive Mitgliedschaft in professionellen Vereinigungen/ anderen wichtigen Gremien oder Komitees
 - x. Beteiligung an der Ausbildung von SozialarbeiterInnen/ Professionisten von Sozialbetreuungseinrichtungen

7.9. Mitgliedsorganisationen von IFSW Europa können SozialarbeiterInnen durch folgendes unterstützen:

- i. Beteiligung an der Entwicklung von Standards für eine dem Kulturkreis entsprechende Fortbildung
- ii. Entwicklung und Bereitstellung von Fortbildung und dem Zugang zu diesen Weiterbildungsprogrammen
- iii. Verhandlungen mit Arbeitgebern, um Möglichkeiten und entsprechende Mittel für Weiterbildung zur Verfügung zu stellen
- iv. Verhandlungen, damit Weiterbildung auch in statutarisch festgelegten und registrierten professionellen Richtlinien unterstützt wird

7.10. Burnout und Stress in der Arbeit

7.10.1. Unter den grössten Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für SozialarbeiterInnen findet sich der **Stress, Burnout und mittelbar erlebte Traumatisierungen.**

7.10.2. Was den Stress betrifft so wurde dieser 2004 generell durch die Europäischen Sozialpartner (European Social Partners) anerkannt: Europäische Arbeitgeber und ArbeiterInnen einigten sich auf eine Dokument mit dem Titel: „Rahmenvereinbarung zum Arbeitsstress“, dessen Ziel es ist, die Probleme durch Arbeitsstress aufzuzeigen, diesem vorzubeugen und sie zu behandeln.

7.10.3. Die Europäische Richtlinie 89/391 besagt:

„Einführung von Massnahmen, um Verbesserungen bei der Sicherheit und Gesundheit der ArbeiterInnen anzuregen“.

7.10.4. Laut Richtlinie Richtlinie 89/391, haben alle Arbeitgeber die gesetzliche Verpflichtung, die Arbeitssicherheit und die Gesundheit der ArbeitnehmerInnen zu schützen. Diese Pflichten beziehen sich auf auch die Probleme mit Arbeitsstress insofern sie ein Risiko für die Gesundheit und Sicherheit bei der Arbeit nach sich ziehen. Alle ArbeiterInnen haben eine generelle Verpflichtung sich diesen schützenden und vom Arbeitgeber bestimmten Massnahmen anzuschliessen. Probleme mit Arbeitsstress können innerhalb einer generellen Risikoabschätzung, durch eine separate Stressrichtlinie/oder bei spezifischen Massnahmen, die auf das Erkennen von Stressfaktoren abzielen, angesprochen werden.“

7.10.5. Zur Vermeidung, Eliminierung oder Reduzierung von Arbeitsstress empfiehlt die Vereinbarung Massnahmen wie:

- i. Leitungs- und Kommunikationsmassnahmen wie z.B. die Klarstellung der Unternehmensziele und die Rollen der einzelnen ArbeiterInnen, Sicherstellen von angemessener Unterstützung durch das Management für die Individuen als auch für das Team, Anpassen der Verantwortlichkeiten und Kontrolle der Arbeit, Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsprozesse, Arbeitsbedingungen und der Arbeitsumwelt
- ii. Ausbildung von Managern und ArbeiterInnen, um die Aufmerksamkeit für und das Verstehen über Stressfaktoren zu erhöhen, die möglichen

Ursachen zu erkennen und damit umgehen lernen und/oder die Arbeitssituation entsprechen anzupassen oder verändern.

- iii. Bereitstellen von Information dazu und die Erörterung mit den ArbeiterInnen und/oder ihren VertreterInnen in Übereinstimmung mit der EU- und der nationalen Gesetzgebung, in gemeinschaftlichen Übereinkommen und in gemeinschaftlicher Praxis.

8. Zusammenfassung

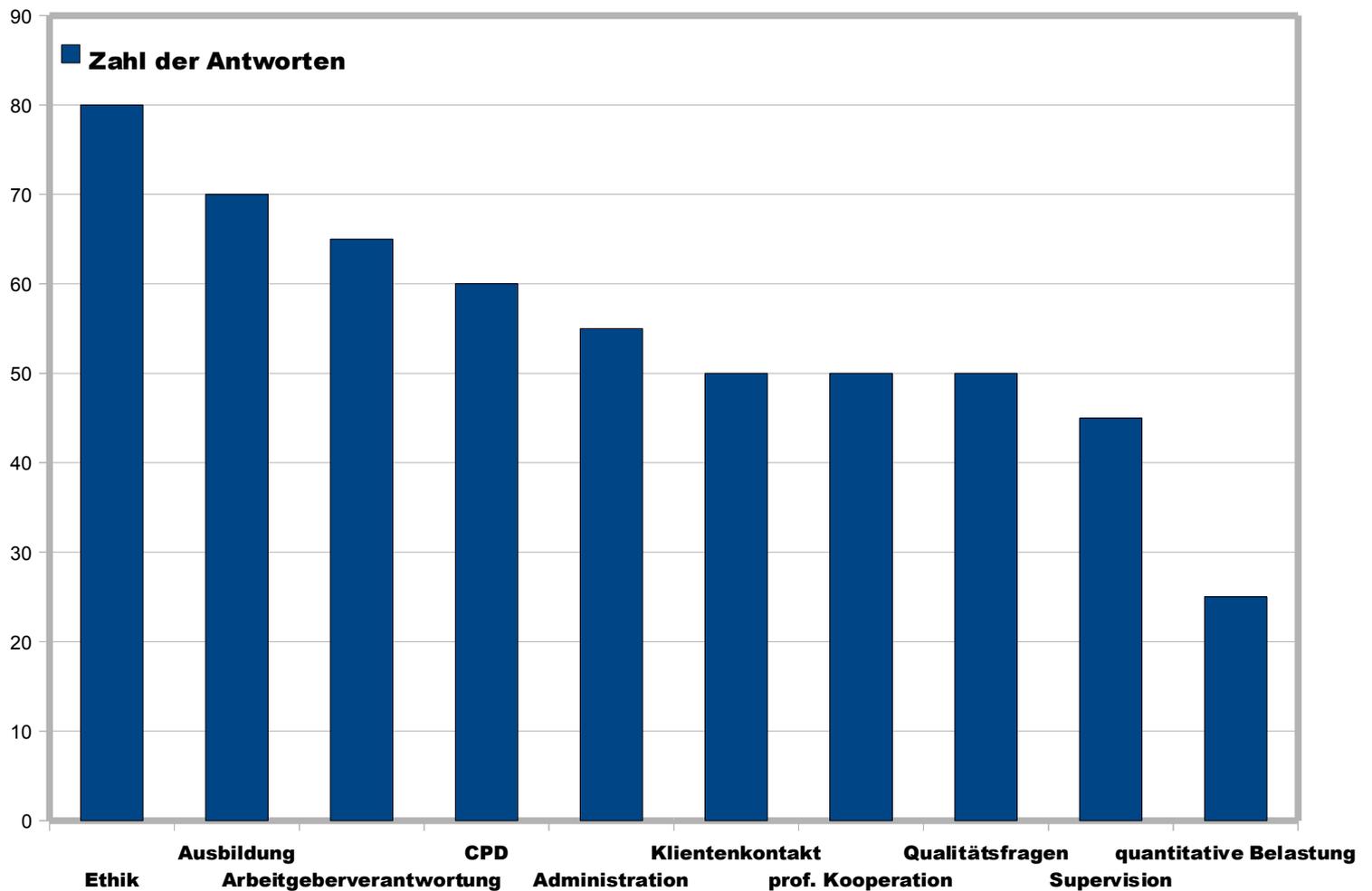
- 8.1. Dieses Dokument beabsichtigt die Basisparameter für die Sozialarbeit und ihre Tätigkeit in Europa festzulegen, ein gemeinsam gültiges Rahmenkonzept für Sozialarbeit in Europa zu erstellen. Dieses Werk wird als zentraler Schritt angesehen, um für die Entwicklung von Standards in der Praxis der Sozialen Arbeit einen Beitrag zu leisten.

Vermehrte Aufmerksamkeit muss auf den Aspekt der Menschenrechte in der Tätigkeit der Sozialarbeit gelenkt werden und auf neue Wege für individuelle Falllösungen, um auf einen Wandel der berufspolitische Standards Einfluss nehmen zu können. Dieses Projekt hat auch zum Ziel, für vermehrte Aufmerksamkeit diesbezüglich beizutragen und weiters auch das Profil des Sozialarbeiterberufes abzusichern und die Arbeitsbedingungen, die SozialarbeiterInnen überall in Europa benötigen, zu sichern, um eben diese Aufgabe des Projekts zu erfüllen.

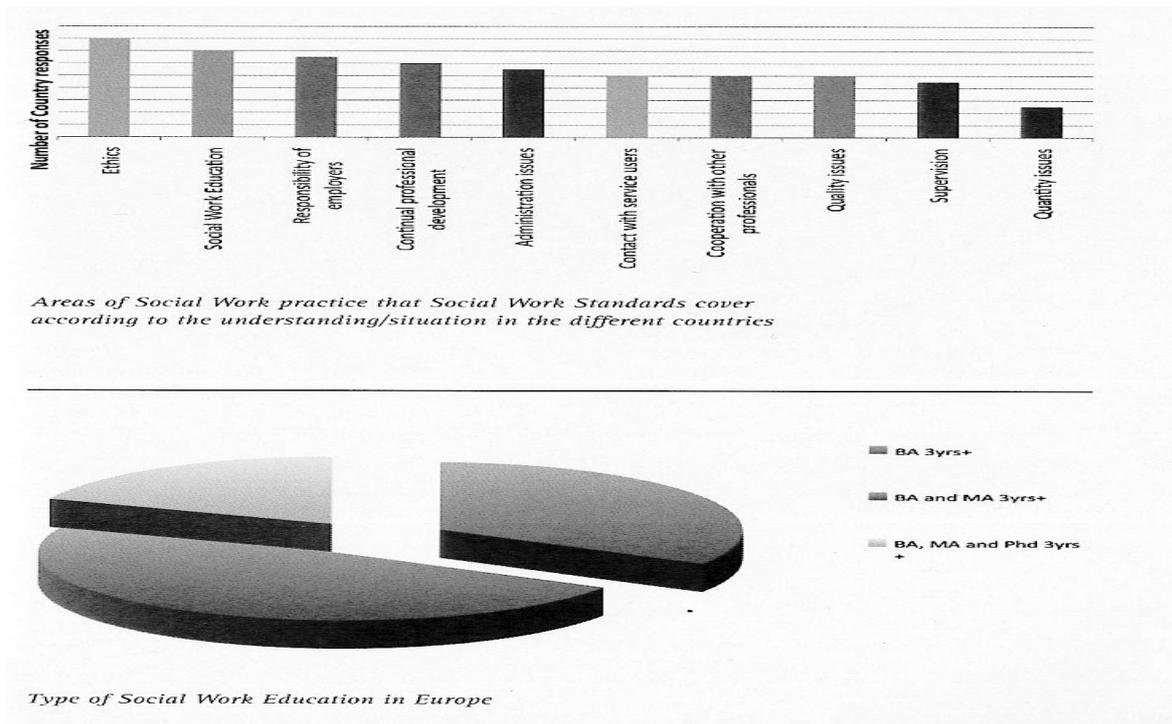
Betrachtet man die Zukunftsperspektiven für Sozialarbeit, dann hat die Profession eine Gelegenheit, den Fokus klarer auf die Menschenrechte auszurichten. Die starke Verknüpfung der Professionsziele und Werthaltungen mit den Menschenrechten weist auf eine natürliche Verbindung derselben hin. Die Menschenrechte versorgen die Profession auch mit einer klaren Ausrichtung auf ihre Präsenz auf internationalem Niveau, wobei sie ebenso lokale und nationale Anliegen mit den globalen Themen verbindet.

9. Ergebnisse der Umfragen bei den Mitgliedsorganisationen

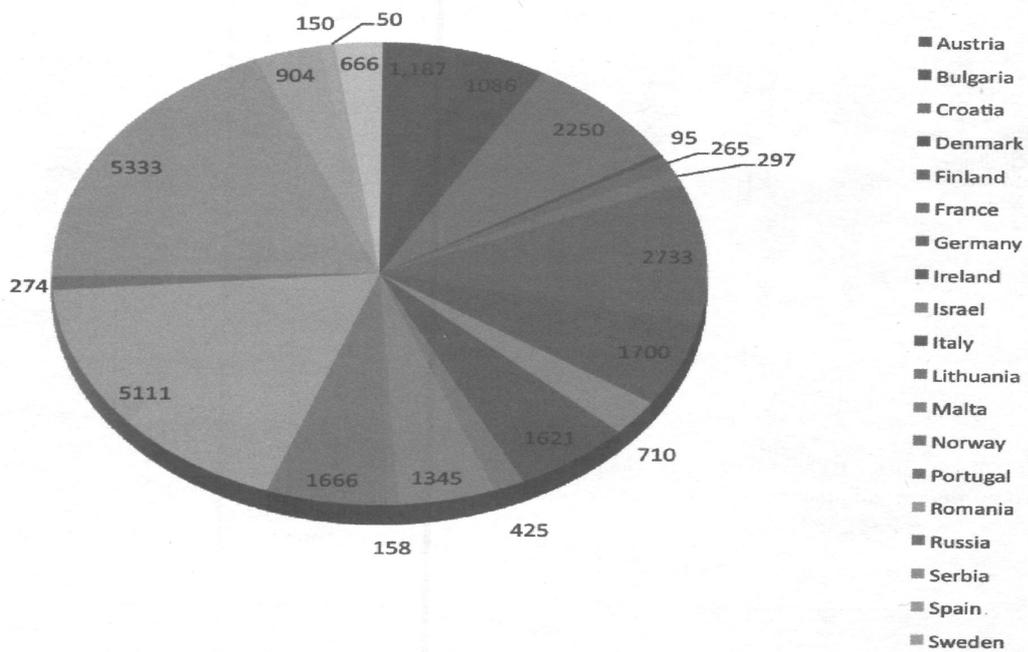
1. Bereiche der Sozialarbeitspraxis, die die Standards abdecken, aus der Sicht des jeweiligen Landes



2. Arten der Ausbildung von SozialarbeiterInnen



3. Geschätzte Zahl von Einwohnern/pro SozialarbeiterIn



Estimated no of Inhabitants per Social Worker in different countries in Europe