

# SiO

Sozialarbeit in Oesterreich

Zeitschrift für Soziale  
Arbeit, Bildung und Politik



KlientInnen als Co-ProduzentInnen  
– ohne Konsumentenschutzrechte?



# Editorial

Liebe Leserinnen, liebe Leser !

Die gegenständliche SIÖ mit dem Titel „KlientInnen als Co-ProduzentInnen – ohne Konsumentenschutzrechte?“ war uns ein großes Anliegen, wenn auch mit einigen Tabus behaftet. Hinter diesem Titel verbergen sich eine Vielzahl an Diskurszugängen, die sich in den spannenden Beiträgen auch ganz gut widerspiegeln. So nähern sich **Marianne Rössler, Wolfgang Gaiswinkler und Nepumuk Hurch** dem Thema, indem sie einen „Paradigmenwechsel“ hin zu einem echten Empowermodell propagieren. **Günther Breitfuß** aus Oberösterreich stellt die „Persönliche Assistenz als angewandtes Empowerment und praktizierte Inklusion“ vor. **Doris Aigner** geht der Frage nach, ob „KundInnen Konsumentenschutzrechte haben?“ und setzt die Fragestellung in den Zusammenhang mit den Menschenrechten. Kollege **Frank Früchtel** aus Potsdam stellt die „Output Demokratisierung“ als Möglichkeit vor, wie AdressatInnen von sozialen Dienstleistungen die Qualität kontrollieren und auf deren Konzepte maßgeblich beeinflussen können. Wir haben uns entschlossen eine Replik von **Hrn. Prof. Stefan Bestmann** in dieser Ausgabe der SIÖ zu bringen, die eigentlich auf einen Beitrag von **Hrn. Prof. Hubert Höllmüller** abzielt, der im befreundeten Medium „Soziales Kapital“ (<http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/322/564>) vor einiger Zeit publiziert wurde. Thema ist die Sozialraumorientierung in Graz. Im Sinne eines befruchtenden Diskurses wollen wir, dass sich dieser verbreitert und laden Sie herzlich ein, die Beiträge zu lesen. Zudem wurde das Thema auch schon mehrfach in der SIÖ dargestellt.

Ein wenig wehmütig verkünde ich an dieser Stelle, dass ich die Chefredaktion der SIÖ mit 31.12.2014 in bestem Einvernehmen mit dem OBDS Vorstand zurücklegen werde (siehe Seite 37). Wehmütig deswegen, weil ich diese Tätigkeit sehr gerne und mit viel Herzblut ausgeübt habe. Seit 1.1.2003 war ich für die SIÖ zuständig und wir haben seither **46** reguläre und **drei** Sonderausgaben der SIÖ konzipiert und produziert. Rund 500 Beiträge von hunderten verschiedenen nationalen und internationalen AutorInnen aus Profession und Disziplin der Sozialen Arbeit fanden Eingang in die Zeitschrift. Die Rückmeldungen zur SIÖ waren aus unserer Sicht überwiegend positiv und die Zeitschrift

hat sich zu einem anerkannten sozialarbeitswissenschaftlichen Medium entwickelt, welches auch im deutschsprachigen Raum aufgenommen wurde. Und in Österreich ist die SIÖ nach wie vor DAS Leitmedium für Soziale Arbeit im Printbereich und ist auch aus der Ausbildung nicht mehr wegzudenken. Wir haben bei der Gestaltung der Beiträge immer versucht, einen guten Mix aus Theorie und Praxis zu finden, wobei es viel schwieriger war, Beiträge aus der Praxis zu bekommen als von der Theorie. Vielleicht hat das Nachfolgeteam bei der Akquisition von Beiträgen aus der Praxis mehr Glück. So lange für eine Sache zu brennen, ohne auch auszubrennen ist nur dann möglich, wenn das Team gut funktioniert und das hat es. Daher möchte ich mich namentlich bei folgenden Personen recht herzlich bedanken: **Judith Haberhauer, Herbert Paulschin und Maria Moritz** stellvertretend für das gesamte **OBDS Team in Wien** und den **Bundesländern** als Auftraggeber. Bei **Claudia Mehwald** für die reibungslose und wunderbare Abwicklung des komplexen Prozesses einer Zeitschrift. Bei **Rudi Rögner** und **Gabriele Hartwiger-Bartz**, die für die Serviceseiten zuständig waren (Standards) und immer verlässlich ihre Beiträge geliefert haben. Bei **Manfred Tauchner** für seine Redaktionstätigkeit zu Beginn und **Susanne Fürst** für das Lektorat und vor allem für ihre Geduld beim Korrigieren, bei den manchmal nicht gerade einfachen Texten. Bei **Thomas Reiner**, der der SIÖ ein völlig neues Erscheinungsbild gegeben hat und für die grafische Gestaltung verantwortlich ist möchte ich mich an dieser Stelle ebenfalls extra und recht herzlich bedanken, weil eine reibungslose Zusammenarbeit über alle die Jahre keine Selbstverständlichkeit darstellt. Ein Dankeschön auch an die vielen AutorInnen, die ohne finanzielle Abgeltung Beiträge zur Verfügung gestellt haben. Letztlich bedanke ich mich auch bei Ihnen, den LeserInnen der SIÖ, die im Laufe der Jahre auch immer mehr geworden sind. Ich wünsche meinen NachfolgerInnen, dem Team und Ihnen auf alle Fälle alles Gute und ich werde der Sozialen Arbeit in einer anderen Form ja erhalten bleiben!

Ihr  
FH-Prof. Mag. (FH) Dr. DSA Roland Fürst  
SIÖ Chefredakteur

# Inhalt

## Standards

## Schwerpunkt

## Thema

Editorial

Seite 2

OBDS Aktuell

Seite 4-5

Veranstaltungen -

Tipps

Seite 6

Magazin

Seite 8-9

Bücher - Infos

Seite 47

KlientInnen am  
Steuerrad: Soziale  
Arbeit, die wirkt

Mag. Marianne Roessler, DSA  
Mag. Wolfgang Gaiswinkler,  
Mag. Nepomuk Hurch

Seite 10-19

Der Klient als Auf-  
traggeber - selbstbe-  
stimmt und eigenver-  
antwortlich

DSA Günther Breituß, MAS

Seite 20-25

KundInnen ohne  
Konsumentenschutz-  
rechte

Mag. phil. Doris Aigner, DSA

Seite 26-28

Output-Demokrati-  
sierung in Sozialen  
Organisationen

Prof. Dr. Frank Früchtel

Seite 29-33

Was wird eigentlich  
von wem wo und wie  
entschieden?

Prof. Dr. Stefan Bestmann

Seite 34-40

Hilfe zur Selbsthilfe  
- eine etwas andere  
Geschichte

Gregor Fritz

Seite 41-42

Good News aus dem  
Wirkbereichen der  
Sozialen Arbeit

FH-Prof. Mag. Dr. Maria Maiss

Seite 43-44

Gerontologie und  
soziale Innovation

Univ.-Prof. Dr. Frank Kolland

Seite 45-46

## Impressum

Sozialarbeit in Oesterreich (SIO): Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung & Politik, seit 1966; Erscheinungsort 1060 Wien, Verlagspostamt 7210 Mattersburg, Auflage: 2.500 Stück, Druck u. Versand: Druckerei Wograndl GmbH., Druckweg 1, 7210 Mattersburg

Herausgeber, Medieninhaber und Verleger: Oesterreichischer Berufsverband der SozialarbeiterInnen - obds, A-1060 Wien, Mariahilferstraße 81/1/3/14, www.sozialarbeit.at, ZVR: 275736079

Redaktion: FH-Prof. Dr. Mag. FH. DSA Roland Fürst, DSA Gabriele Hardwiger-Bartz, DSA Mag. Rudi Rögner; Lektorat: Dipl. Päd. Susanne Fürst; E-mail: redaktion@sozialarbeit.at

Gestaltung: Werbeagentur Thomas Reiner • E-mail: thomas.reiner@chello.at • Fotos: Titel - © alexmillos - Fotolia.com, OBDS, zfg.

Sekretariat, Anzeigen, Abonnenten-Service: Sozialarbeit in Oesterreich, 1060 Wien, Mariahilferstraße 81/1/3/14, Claudia Mehwald, Tel. 01/587 46 56-11; Fax: 01/587 46 56-10; Mo-Do 9-14 Uhr,

E-Mail: sekretariat@sozialarbeit.at. Anzeigen können auch auf unserer Homepage veröffentlicht werden. Wir senden gerne die aktuelle Anzeigenpreisliste zu.

Erscheinung, Preise, Abonnements: SIO erscheint vierteljährlich. Einzelpreis: € 7,50; Jahresabonnement € 25,- (zzgl. Versand). Das Abonnement gilt für ein Kalenderjahr und verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr. Abbestellungen bestehender Abos sind bis drei Monate vor Jahresende mitzuteilen. Das Abo ist für Mitglieder einer Landesgruppe des OBDS kostenlos.

Information: Über zugesandte Manuskripte freut sich die Redaktion, behält sich aber vor, diese zu redigieren oder abzulehnen. Namentlich gekennzeichnete Artikel müssen nicht der Auffassung der Redaktion entsprechen.



# OBDS Aktuell

Ein Leitsatz unseres Verbandes lautet:

***Der obds vertritt gleichrangig Sozialpolitik und Berufspolitik.***

Das ist kein Gegensatz. Letztlich ist das Engagement in sozialpolitischen Fragen eine aktive Mitgestaltung der Rahmenbedingungen, unter denen Sozialarbeit geleistet werden kann. Das hat Einfluss auf die gesetzlichen Bestimmungen ebenso wie auf den Zugang zu Ressourcen, mit denen Hilfen effektiver werden. Und damit sind wir mitten im Thema dieses SIO. Sozialpolitisches Engagement ist primär an den Interessen, Rechten und Bedürfnissen unserer KlientInnen ausgerichtet. Das klingt vernünftig und nachvollziehbar.

Gilt diese Sichtweise auch im direkten Kontakt in der alltäglichen Arbeit mit KlientInnen? Bei näherer Betrachtung ist die Situation etwas komplexer und es ist gut, dies zu thematisieren.

- Arbeitsaufträge sind oft unklar oder werden hinter schönen Phrasen verborgen, wenn sie in Wirklichkeit eher der Kontrolle und Repression dienen. Bereits mehrfach zitiertes Beispiel: MitarbeiterInnen des Jugendamtes (Wien) erhalten den Auftrag, bettelnden Müttern mit Kindern diese wegen akuter Gefährdung abzunehmen und in Kriseneinrichtungen unterzubringen. Kinderschutz als Begründung für Disziplinierung im öffentlichen Raum. Natürlich ist das Betteln mit Kindern, bzw der Einsatz von Kindern als BettlerInnen ein gravierendes Problem – aber warum gilt hier nicht der Grundsatz, dass eine Lösung mit den geringsten erforderlichen Mitteln erreicht werden soll?

- Hilfen im Bereich Wohnungslosigkeit werden durch restriktive Regeln und Bedingungen für einen Kern der Zielgruppe unerreichbar gemacht. Totales Alkoholverbot ist für alko-

holkranke Menschen, die auf der Straße leben, eine unglaubliche Hürde.

Zwei Beispiele für „verordnete Hilfen“, in denen die Hilfe von den HelferInnen definiert wird.

Wirksame Hilfe sieht anders aus. Sie ist bestimmt von einer professionell gestalteten Beziehung zwischen Anbieter und Nutzer einer Unterstützung. Wenn es nur um die Verteilung von Begünstigungen oder Geld ginge, bräuchte es keine sozialarbeiterisch qualifizierten Fachkräfte. Eine professionell gestaltete Beziehung kann auch mit Machtunterschieden umgehen und sie transparent gestalten. Peter Pantucek und andere KollegInnen haben mehrfach zum Doppel- und Tripelmandat publiziert und am Beispiel der Kinder- und Jugendhilfe das konstruktive Potential dargestellt, das in diesem scheinbaren Widerspruch von Hilfe und Kontrolle liegen kann. Über die Beziehungsebene wird der/die KlientIn zum/r aktiven GestalterIn des Hilfeprozesses. Das erhöht die Chance auf Erfolg, die Wirksamkeit und die Nachhaltigkeit der Unterstützung.

Es beinhaltet aber auch das Risiko der Ablehnung und der Zurückweisung. So lange sich daraus nicht eine akute oder massive Gefährdung für Dritte (zB. Kinder) ergibt, sollten SozialarbeiterInnen auch die Fähigkeit der Toleranz gegenüber anderen Lösungen, die nicht unbedingt ihren eigenen Vorstellungen entsprechen, entwickeln.

**Deregulierung in der Sozialarbeit ist ein fataler Irrtum**

Die Stärkung der KlientInnenrechte im Sinne des Konsumentenschutzes wird häufig als Argument in der Diskussion über Privatisierung und Deregulierung angeführt. Dabei wird der

Darstellung einer Stärkung des Einflusses der KlientInnen der Gedanke zugrunde gelegt, dass KlientInnen als KonsumentInnen in einem Markt für soziale Dienstleistungen durch ihr Marktverhalten die Bedingungen über Angebot und Nachfrage mitbestimmen. Diese stärkt ihre Position gegenüber den Anbietern der sozialen Dienstleistungen.

Diese Argumentation ist, höflich formuliert, dumm und das sollte überraschen, denn die Vertreter dieser Idee sind keine dummen Menschen. Vielmehr entsteht der Eindruck daher der Eindruck, dass es sich um eine bewusste Lüge handelt.

Sozialarbeit funktioniert nicht unter Marktbedingungen. Das klassische Modell geht von einem Anbieter/Produzenten und einem Nutzer/Käufer aus. Die Entscheidungen werden eigenverantwortlich für ein Produkt oder eine Dienstleistung getroffen, bzw entscheidet der Produzent, ob er unter den gegebenen Bedingungen produzieren und anbieten möchte.

All das trifft für Sozialarbeit nicht zu:

- Der Anbieter ist in der Sozialarbeit entweder eine Behörde, deren Agieren von Gesetzen und Durchführungsbestimmungen geregelt ist. Oder es ist eine private Organisation, deren Produkt detailliert durch vergleichbare Vorgaben der Behörde definiert wird.

- Der Nutzer hat keine freie Wahl darüber, welches Angebot er/sie nutzen möchte. In vielen Handlungsfeldern der Sozialarbeit hat der/die Nutzer nur eingeschränkt die Möglichkeit darüber zu entscheiden, dass er/sie ein Angebot will.

- Der/die KlientIn bezahlt die erhaltene Leistung nicht (oder nur zu einem geringen Teil). Dadurch entscheidet er/sie auch nicht autonom über Inhalt und Qualität der Leistung.

- Hilfe (Leistungserbringung) kann

im Zwangskontext erfolgen.

• Der Aushandlungsprozess geschieht nicht marktüblich direkt zwischen zwei Parteien entsprechend Angebot und Nachfrage, sondern zwischen einem Finanzier, der den Preis (Richtsatz) vorgibt, einem Produzenten, der diesem Preis Inhalt und Qualität anpassen muss, und einem Konsumenten, der nur über die Option der Annahme oder Ablehnung verfügt, aber keine Alternativen zu dem Angebot erhält.

So funktioniert „Markt“ nicht. Treibende Kraft der Befürworter dieses Pseudomarktes ist die Illusion der Kostenkontrolle. Instrument ist die realitätsentkoppelte Umsetzung betriebswirtschaftlicher Denksätze, bei denen der Konsument zum angebotenen Produkt passen muss – und der Zusatz „koste es was es wolle“ ist nicht finanziell gemeint, sondern bezieht sich auf die Demontage fachlicher Standards.

Zusätzliches Element der Destruktion ist das ökonomische Prinzip des Managements das davon ausgeht, dass nur messbare Größen auch gemanagt werden können. Zur Erfüllung dieses Anspruchs werden einerseits die Dienstleistungen mehr und mehr standardisiert (messbar) und andererseits der Aufwand zur Datendokumentation (Voraussetzung für Messbarkeit) ins Irrationale getrieben. Das Verhältnis des direkten Kontakts zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn und dem damit verbundenen Zeitaufwand für Dokumentation und Administration, das vor etwa 20 Jahren noch 4:1 betrug, hat sich mittlerweile umgekehrt.

Und auch die viel zu gering bemessene Zeit für die direkte Umsetzung einer Hilfe kann nur noch eingehalten werden, wenn die tatsächlichen Bedürfnisse der betreuten Menschen als nachrangig in das vorhandene Portfolio der Hilfen gepresst werden.

Historisch ist Sozialarbeit genau andersherum entstanden: Als Entwicklung professioneller Hilfen auf wahrgenommene Bedürfnisse jener Menschen, die eine möglichst volle

gesellschaftliche Teilhabe nicht aus eigener Kraft bewältigen konnten.

In einigen europäischen Ländern haben sich in den vergangenen Jahren „Service User Organisations“ etabliert. Dabei fällt auf, dass diese Organisationen gerade in jenen Ländern, in denen Sozialarbeit massiv als soziales Kontrollinstrument eingesetzt wird

(England,...) und zusätzlich einem starken Zwang zur Ökonomisierung ausgesetzt ist, starke Präsenz zeigen. Auch ein Indiz für eine Fehlentwicklung der Profession.

Deshalb ist es wichtig, den Bewusstseinsprozess zu dieser fachlichen Herausforderung zu fördern und das Thema in der SIO zu behandeln.



*Die Vorbereitungsarbeiten für die Bundestagung 2014 laufen auf vollen Touren! Informationen unter: <http://www.sozialarbeit.at> und aktuelle postings auf [www.facebook.com/obds](http://www.facebook.com/obds)*

Unser Fachmagazin **SIO – Sozialarbeit in Österreich** sucht neue/n Chefredakteur

Roland Fürst, langjähriger Chefredakteur des SIO, übernimmt die Department- und Studiengangsleitung an der Fachhochschule Burgenland. Wir bedauern sehr, dass er aus diesem Grund die Funktion des Chefredakteurs unseres Fachmagazins mit Jahresende zurücklegen wird.

Für die Nachfolge suchen wir eine/einen SozialarbeiterIn, die/der folgende Voraussetzungen erfüllt:

- Interesse an Berufs- und Sozialpolitik
- Mitglied in einer der 9 Landesgruppen des obds
- Gute Vernetzung in der Community der Sozialen Arbeit im In- und Ausland.
- Wissen über Methoden, Handlungsfelder und aktuelle Entwicklungen in der Sozialarbeit (und Sozialpädagogik)
- Wissenschaftliche Basiskompetenzen
- Journalistische und redaktionelle Erfahrung und Kompetenzen (z.B.: redigieren von Texten)
- Grundkenntnisse in Grafik, Layout und Druck
- Kommunikation und Koordination mit den AnsprechpartnerInnen im OBDS und in den Landesgruppen

Senden Sie uns bis 31.7. eine Email an: [sekretariat@sozialarbeit.at](mailto:sekretariat@sozialarbeit.at) mit einem Lebenslauf und einer kurzen Beschreibung zu den o.a. Punkten.

Der/die neue Chefredakteurin wird bei der Produktion der SIO im Dezember (Tagungsdoku BUTA) bereits miteingebunden.

# Veranstaltungen – Tipps

## Niederösterreich

### **Loslassen und mitmischen! Partizipation. Demokratie. Soziale Arbeit.**

4. Arltsymposium und  
8. Deutschsprachiges Netzwerktreffen  
Family Group Conference  
25.9. und 26.9.2014, St. Pölten, Amt  
d. NÖ Landesregierung  
Veranstalter: Arlt Institut an der FH  
St. Pölten, FGC,  
<http://symposium.fhstp.ac.at>

## Oberösterreich

### **Werte – Wille – Widerstand**

Bundestagung  
13.-14.10.2014, Wels, Bildungshaus  
Schloss Puchberg  
Veranstalter: obds, obds-Landes-  
gruppe Oberösterreich,  
[www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)

### **Momentum 14 – Emanzipation**

16.-19.10.2014, Hallstatt  
Veranstalter: Verein Momentum für  
kritische Wissenschaft und Politik,  
[www.momentum-kongress.org](http://www.momentum-kongress.org)

## Salzburg

### **Die Dynamik der Kreativität**

63. Internationale Pädagogische  
Werktagung  
7.-11.7.2014, Salzburg, Große  
Universitätsaula  
Veranstalter: Kath. Bildungswerk  
Salzburg, Universität Salzburg,  
[www.bildungskirche.at](http://www.bildungskirche.at)

### **Technik und Menschlichkeit AAL - Ambient Assisted Living und assistierende Technologien im Bereich Pflege und Behinderung**

ÖKSA-Jahreskonferenz  
21.11.2014, Salzburg  
Veranstalter: **Österreichisches  
Komitee für Soziale Arbeit  
(ÖKSA)**, [www.oeksa.at](http://www.oeksa.at)

### **Was wurde eigentlich aus ... und was machen wir mit ...?**

Tagung

24.-25.2. 2015, Salzburg, Bildungs-  
haus St. Virgil

Veranstalter: Armutskonferenz,  
[www.armutskonferenz.at](http://www.armutskonferenz.at)

## Wien

### **fair.versity Austria 2014**

Karrieremesse für vielfältige Talente  
23.9.2014, Rathaus  
Veranstalter: factor-D Diversity Con-  
sulting GmbH, [www.fairversity.at](http://www.fairversity.at)

### **Widerstand / Dienstleistung / Demokratisierung. Organisierte Zivilgesellschaft**

Tagung  
26.9.2014, Palais Strudlhof  
Veranstalter: Fakultät für Interdiszi-  
plinäre Forschung und Fortbildung,  
Alpen-Adria Universität Klagenfurt,  
[www.demokratiezentrum.org/veranstaltungen/blackboard.html](http://www.demokratiezentrum.org/veranstaltungen/blackboard.html)

### **Lösungen leicht-erfinden. Tools zum Abbau emotionaler Be- lastungen im beruflichen Alltag**

Seminar mit DSA Mag.a Eringard  
Kaufmann, MSc  
24.-25.10.2014, obds-Seminarzen-  
trum, 1060, Mariahilferstraße 81  
Veranstalter: obds-Seminarzentrum,  
[www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)

### **Interpädagogica 2014**

Bildungsfachmesse für Lehrmittel,  
Ausstattung, Kultur und Sport  
13.-15.11.2014, Messe Wien  
Veranstalter: Reed Messe  
Salzburg GmbH,  
<http://www.interpaedagogica.at>

## Deutschland

### **Aspekte von Spiritualität und Philosophie im Hilfeprozess**

Fachtagung  
26. – 28. 9. 2014, Regensburg  
Veranstalter: Funktionsbereich Fach-  
und Sozialpolitik des DBSH-Insti-  
tuts, [www.dbsh-institut.de](http://www.dbsh-institut.de)

## Italien

### **Confronting Homelessness in the EU. Seeking out the next gene- ration of best practices**

Policy Conference  
24.-25.10.2015 Bergamo  
Veranstalter: FEANTSA,  
[www.feantsa.org](http://www.feantsa.org)

## Schweiz

### **Diagnostik in der Sozialen Arbeit – Wissenschaft trifft Praxis**

5. Tagung Soziale Diagnostik  
17.-18. 10.2014, Olten  
Veranstalter: Hochschule für Soziale  
Arbeit Olten,  
[www.fhnw.ch/sozialarbeit](http://www.fhnw.ch/sozialarbeit)

### **Trends in Praxis und Theorie Sozialer Arbeit 2014**

InFokus-Veranstaltung  
30.10.2014, 14:30-19:30 Uhr,  
St.Gallen, Fachhochschulzentrum  
Veranstalter: Berufsverband  
AvenirSocial, FHS St.Gallen,  
[www.avenirsocial.ch](http://www.avenirsocial.ch)

## Lehrgang

### **Mit den Zielen der KlientInnen arbeiten.**

Ein Praxislehrgang für stärken- und  
ressourcenorientiertes Vorgehen in  
der Sozialen Arbeit, in Beratung,  
Begleitung, Coaching und Therapie.  
Ziel: Vermittlung konkreter Ge-  
sprächsführungstechniken und Fähig-  
keiten der Beziehungsgestaltung  
Blöcke: 15.-18.10.2014,  
21.-23.1.2015, 24.-25.3.2015 und  
25.-26.6.2015  
Ort: Wien  
Veranstalter: Netzwerk OS'T,  
[www.netzwerk-ost.at](http://www.netzwerk-ost.at)

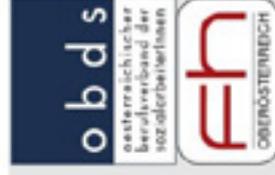
## Der Österreichische Berufsverband der SozialarbeiterInnen lädt alle interessierten Kolleginnen und Kollegen ein, unsere Bundestagung in Wels zu besuchen!

Internationale Bundestagung des Österreichischen  
Berufsverbandes der SozialarbeiterInnen



13./14. Oktober 2014  
Bildungshaus  
Schloss Puchberg, Wels

In Zusammenarbeit mit:



Die Vorträge der Tagung thematisieren den gesellschaftspolitischen Auftrag für die soziale Profession, die Grenzen dieses Auftrages, sowie die Möglichkeiten der partizipativen Mitgestaltung.

Sie befassen sich mit den Herausforderungen der modernen Gesellschaft und den durch Globalisierung, Finanzkrise und neue sozialpolitische

Steuerungsmechanismen verschärften Rahmenbedingungen sozialer Arbeit.

Details und Anmeldung:

[www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)



# Magazin

## Familienbeihilfe wird erhöht und künftig monatlich ausbezahlt

Im April beschloss der Nationalrat die Erhöhung der Familienbeihilfe ab Juli 2014 um vier Prozent. Eine große Verbesserung, als die die Reform von Regierungsseite gepriesen wurde, stellt sie insofern dar, als es die erste Erhöhung seit 13 Jahren ist. In Bezug auf die Höhe ist sie es weniger, denn die Beihilfe für die 0-2-jährigen steigt beispielsweise um 4,30 Euro pro Monat. 2016 und 2018 folgt abermals eine Erhöhung, und zwar um 1,9 Prozent. Schulstartgeld und Mehrkindzuschlag sind von der prozentuellen Erhöhung ausgenommen, nicht aber die Geschwisterstaffelung. Der Zuschlag für erheblich behinderte Kinder steigt heuer von 138,30 auf 150 Euro und später wie die Familienbeihilfe.

Die Familienministerin kündigte auch an, dass die Finanzämter die Beihilfen ab Herbst monatlich auszahlen werden. Die Abkehr von der zweimonatigen Auszahlung bedeutet für Familien mit geringerem Monatseinkommen eine spürbare Erleichterung, die Schuldnerberatungen und einige NGOs hatten diese Umstellung Jahre lang gefordert.

Aus: [www.parlament.gv.at](http://www.parlament.gv.at), [www.bmfj.gv.at](http://www.bmfj.gv.at)

## Neues Projekt im Rahmen der Sachwalterschaftsreform

Um Alternativen zur Bestellung von SachwalterInnen zu finden, wurde vom Justizministerium das Projekt „Unterstützung zu Selbstbestimmung“ ins Leben gerufen. 17 Bezirksgerichte in ganz Österreich sind für den Zeitraum bis Herbst 2015 daran beteiligt. Hatten die Clearingstellen, in denen SozialarbeiterInnen tätig sind, bisher nur die Aufgabe die Betroffenen zu informieren und dem Gericht über die Situation zu berichten, so sollen sie künftig ausgiebig mit den Betroffenen nach Alternativen zur Sachwalterbestellung im sozialen Umfeld, unter Familienmitgliedern, FreundInnen und NachbarInnen suchen und an der Etablierung eines Betreuungsnetzes mitarbeiten.

Aus: [www.justiz.gv.at](http://www.justiz.gv.at)

## Sozialmarie: 1. Platz an Sozialnetz-Konferenz der Bewährungshilfe

Seit 2005 wird dieser Preis der Unruhe-Privat-

stiftung jährlich an innovative Sozialprojekte vergeben. Den mit 15.000 Euro dotierten Hauptpreis erhielt heuer am 1. Mai das Projekt Sozialnetz-Konferenz des Vereins Neustart. Wenn das Gericht bei Jugendlichen oder jungen Erwachsenen Untersuchungshaft anordnet, kann bis zur Haftprüfverhandlung innerhalb von 2 Wochen eine Konferenz einberufen werden. Eingeladen werden Menschen aus dem sozialen Umfeld der Betroffenen (Familie, Freunde, ), allfällige professionelle BetreuerInnen oder LehrerInnen. Dabei soll ein Unterstützungskonzept erarbeitet werden, wodurch eine U-Haft nicht mehr nötig ist. Ähnliche Settings eignen sich auch zur Lösung konkreter Problemlagen („Sorgekonferenz“) und zur Bearbeitung von Deliktfolgen („Wiedergutmachungskonferenz“).

Der 2. Platz (10.000 Euro) wurde an raum-Schläuche-Schlauchräume vergeben. Eine Werklehrerin der Integrativen Lernwerkstatt Brigittenua entwarf in Kooperation mit Architektinnen der TU Wien Erlebnisräume aus Stoff. SchülerInnen sitzen, liegen oder stehen darin und nützen die Räume zum Lernen, Spielen oder Entspannen. Auch in der Produktion sind die SchülerInnen involviert.

5.000 Euro für den dritten Platz erhielt das Projekt Nachbarinnen in Wien, welches muttersprachliche Begleitung von Migrantinnen und deren Familien anbietet. Die derzeit zwölf „Nachbarinnen“ in drei Wiener Bezirken unterstützen Frauen bei den ersten Schritten aus ihrer Zurückgezogenheit.

Aus: [www.sozialmarie.org](http://www.sozialmarie.org)

## Attraktiveres Kursangebot beim Wiener AMS

Die Leiterin des Wiener AMS kündigte an, dass ab November 2014 keine Aktivierungskurse bzw. Bewerbungskurse mehr verpflichtend zugeteilt und in der Folge besucht werden müssen. Demgegenüber könnten die Betroffenen künftig ihr jeweils eigenes Programm aus 20 Angeboten zusammenstellen. Stark kritisiert wurden in der Vergangenheit die Bewerbungskurse. Die Abhaltung dieser Kurse wird zudem neu ausgeschrieben.

Der Initiative Aktive Arbeitslose geht diese Reform nicht weit genug, da es ihrer Meinung nach auch künftig keine echte Wahlfreiheit hinsichtlich des Kursbesuchs gibt.

Aus: [www.orf.at](http://www.orf.at), [www.aktive-arbeitslose.at](http://www.aktive-arbeitslose.at)

## NGOs kritisieren Budgetentwurf

Caritas, Diakonie, Rotes Kreuz und SOS Kinderdorf kritisierten bei einer gemeinsamen Pressekonferenz Ende April den aktuellen Budgetentwurf. Sie bemängelten die Einsparungen bei Entwicklungszusammenarbeit und humanitären Hilfe um 17 Millionen Euro. Es fehle weiterhin am Ausbau der Pflege und der Hospiz- und Palliativversorgung. Es gebe keinen Rechtsanspruch auf Kinder- und Jugendhilfe für über 18-jährige, und unbegleiteten Kindern auf der Flucht stünden in Österreich nur die halben finanziellen Mittel und Ressourcen zu. Die im Vorjahr fixierte Mittelerrhöhung für den geförderten Wohnbau sollte nicht teilweise wieder zurückgenommen und die Zweckbindung der Wohnbauförderungsmittel wieder eingeführt werden.

Aus: [www.caritas.at/aktuell/news/news/raw/artikel/9255/89/](http://www.caritas.at/aktuell/news/news/raw/artikel/9255/89/)

## EU-Vorhaben im Sozialbereich 2014

Sozialminister Hundstorfer berichtete Ende Februar im Nationalrat ausführlich über die heurigen Vorhaben von Kommission und Rat. Mit dem „European Accessibility Act“ soll der Zugang zum Waren- und Dienstleistungsmarkt für Personen mit Behinderungen und ältere Menschen verbessert werden. Eine Plattform zur Bekämpfung der Schwarzarbeit wird eingerichtet und eine Initiative zur Verringerung des Lohngefälles zwischen den Geschlechtern ist vorgesehen, ein Mitteilungssystem bezüglich der Schaffung von Jobs in der „grünen Wirtschaft“ ist ebenfalls geplant.

Ein weiterer Schwerpunkt in der Arbeitsmarktpolitik liegt in der „Europäischen Jugendgarantie“. Diese besagt, dass alle unter 25-jährigen innerhalb von vier Monaten nach Abschluss ihrer Ausbildung oder nach einem Jobverlust ein gutes Stellenangebot (Arbeit, Ausbildung oder Praktikum) erhalten müssen. Der Rat begann mit einer „Strategie für ein besseres Internet für Kinder“, um Risiken wie Cybermobbing und Abzocke zu begegnen, sowie um Daten- und Jugendschutz zu fördern und Medienkompetenz für alle Beteiligten voranzutreiben. Der Vertrag mit dem diesbezüglichen jugendpolitischen Partner „Saferinternet-Netzwerk“, soll allerdings im Juni 2014 auslaufen, was das Familienministerium sehr kritisiert.

ERASMUS+, das Hochschulprogramm der

EU, wird in erneuerter Form bis 2020 fortgeführt. Vier Millionen Menschen sollen europaweit Zuschüsse für eine Ausbildung, ein Praktikum, oder einen Freiwilligendienst bzw. für den Jugendaustausch erhalten können.

Aus: Kontraste April 2014,  
[www.parlament.gv.at](http://www.parlament.gv.at)

### Studie der MedUni Wien zeigt Schwachstellen bei „Therapie statt Strafe“

Eine kürzlich veröffentlichte Studie der Medizinischen Universität Wien weist auf deutliches Verbesserungspotential hin. RichterInnen räumen den Suchtkranken, so wurde festgestellt, generell die Möglichkeit einer gesundheitsbezogenen Maßnahme ein, wenn es nur um leichtere Delikte geht. Handelt es sich um schwerwiegendere Taten, z.B. Eigentums- oder Gewaltdelikte in Kombination mit dem Drogenkonsum wird eher eine Haftstrafe verhängt.

Viele Suchtkranke weisen eine schwere psychiatrische Grunderkrankung auf, etwa Depressionen, Angststörungen oder Suizidgedanken. Voraussetzung für eine dauerhafte Stabilisierung ist natürlich, dass auch diese Erkrankung behandelt wird. In vielen Fällen wird diesem Umstand zu wenig Beachtung geschenkt. Die Studie fordert auch eine Verbesserung der Qualität der Gutachten und rechnet vor, dass die ambulante medizinische Behandlung eines Opiatabhängigen 4.000 Euro pro Jahr koste. Demgegenüber schlage sich ein einjähriger Haftaufenthalt mit 34.500 Euro zu Buche.

Aus: [www.meduniwien.ac.at](http://www.meduniwien.ac.at)

### EU-SILC: Neue Zahlen der Statistik Austria

Da für EU-SILC (Statistics on Income and Living Conditions) jeweils umfangreiche Erhebungen durchgeführt werden, beziehen sich die kürzlich präsentierten Daten auf das Jahr 2012. In der Vergangenheit basierten die Ergebnisse auf repräsentativen Haushaltsbefragungen. Nun wurde umgestellt und 85 % der Zahlen wurden durch Verwaltungsdaten ermittelt. Durch die neue Erhebungsmethode erhöhte sich die Zahl der Armutsgefährdeten für 2011 beispielsweise von 1.051.000 auf 1.206.000, die unteren Einkommen waren offensichtlich in der Vergangenheit höher und die höheren niedriger eingeschätzt worden. Die Zahlen zusammengefasst: Die aktuelle Armutsgefährdungsschwelle beträgt für eine Person also 1.090 Euro. Sie definiert sich als 60 % des Median-Einkommens, als Nettobetrag und unter Berücksichtigung sämtlicher Einkommen (Erwerb und alle Sozialleistungen). Für einen weiteren Erwachsenen wird die

ser Wert um 0,5 erhöht und pro Kind (bis 14 Jahre) um 0,3.

Die Armutsquote liegt nun bei 14,4 Prozent, 1.201.000 Menschen leben unter der Armutsgefährdungsschwelle, sind also von Einkommensarmut betroffen.

Die Armutsdaten werden nach EU-SILC nun bereits seit 2004 erhoben und in der sozialpolitischen Diskussion vielfach verwendet. In manchen Fällen führen sie auch zu Verzerrungen. Denn in Griechenland war die Armutsrisikoquote laut Eurostat 2008 und 2010 mit dem Wert von 20,1 gleich hoch. Da es auf Grund von staatlichen Sparmaßnahmen und von Lohnkürzungen zu einer generellen Senkung der Einkommen gekommen war, war auch der Median gesunken. In dieser Situation bedeutet also ein Gleichbleiben der Armutsquote kein Gleichbleiben des Ausmaßes der Verarmung.

Aus: [www.armutskonferenz.at](http://www.armutskonferenz.at),  
Soziale Arbeit 2.2014

### VKI gewann Klage gegen Inkassobüros

Der Verein für Konsumenteninformation behielt nun bereits in der zweiten Instanz beim Oberlandesgericht Wien Recht gegenüber Inkassobüros (Urteil noch nicht rechtskräftig). Ein häufiges Problem für SchuldnerInnen stellen nämlich die Formblätter für Ratenvereinbarungen dar. Wollen Betroffene Ratenzahlungen fixieren, anerkennen sie mit ihrer Unterschrift meist zugleich auch die Höhe der ursprünglichen Forderung und die Zinsen. Das Gericht entschied, dass hier das Verbraucherkreditgesetz gilt und die Betroffenen daher 14 Tage Zeit haben, von derartigen Anerkennnissen auch wieder zurückzutreten. Weiters muss der effektive Zinssatz genannt werden. Fehlt diese Angabe, gilt der gesetzliche Soll-Zinssatz von 4 Prozent.

In Österreich fallen übrigens pro Jahr 1,1 Millionen Inkassofälle an, fast alle, nämlich 90 Prozent, beziehen sich auf geringe Forderungen in der Höhe zwischen 50 und 300 Euro.

Aus: [www.konsument.at](http://www.konsument.at),  
[www.wienerzeitung.at](http://www.wienerzeitung.at), 3.4.2014,

### Umstrukturierung der Sozialarbeit an den BHs in NÖ

Nach den Landtagswahlen im Vorjahr wurde in den Bezirkshauptmannschaften eine Umstrukturierung durchgeführt. Es kam zu einer vielfach als sinnvoll erachteten Spezialisierung. War bisher die Zuständigkeit der einzelnen BHs gleich, wurden nun Kompetenzzentren gegründet. Die Bereiche Fahrschulüberprüfungen, Arbeitskräfteüberlassung, Seilbahnen, Glücksspiel u.a.m. werden nur mehr von

Kompetenzzentren wahrgenommen, welche jeweils nur an einigen BHs bestehen.

Auch der Bereich der Sozialarbeit war von Einschnitten erfasst. Hier reagierten viele jedoch mit Überraschung und Unverständnis. Die Sozialarbeit an den Sozialabteilungen und an den Jugendabteilungen wurde zusammengefasst, sodass grundsätzlich alle SozialarbeiterInnen sowohl in der Jugendwohlfahrt als auch in der Erwachsenen-Hilfe tätig sind. Die Entscheidung zu diesem Reformschritt kam von der Landesregierung und folgte keinerlei Empfehlung einer SozialarbeiterInnen-Organisation. Wenn das one-desk-Prinzip in vielen Bereichen der Verwaltung als sinnvoll erlebt wird, so führt es in der behördlichen Sozialarbeit doch zu einem überaus hohen zusätzlichen Aufwand an Einarbeitung und Fortbildung.

Aus den bisher bestehenden zwei Abteilungen wurden nun drei Fachgebiete, nämlich Sozialarbeit, Rechtsvertretung Minderjähriger und Soziale Verwaltung.

(eigene Recherche)

### MigrantInnen als Helfende und nicht als AdressatInnen

Das Unabhängige LandesFreiwilligenzentrum (ULF) in Linz konnte feststellen, dass immer mehr MigrantInnen und AsylwerberInnen Interesse an einer ehrenamtlichen Tätigkeit zeigten. Viele von ihnen waren im informellen Bereich der gegenseitigen Hilfe und Selbsthilfe unter MigrantInnen bereits tätig. In der traditionellen Freiwilligenarbeit bestehen ihnen gegenüber jedoch beachtliche Hemmschwellen. Um diese abzubauen und das Engagements der MigrantInnen zu fördern, wurde eine Arbeitsgruppe gegründet. Die Leiterin lädt soziale Einrichtungen mit ähnlichen Erfahrungen oder Zielen zur Mitarbeit ein.

In Deutschland beschäftigte sich die Berliner Sozialarbeiterin und Lehrbeauftragte Dr. Misun Han-Broich im Rahmen ihrer Dissertation mit den positiven Wirkungen der ehrenamtlichen Arbeit von MigrantInnen. Wegen der positiven Grundeinstellung, die dem Ehrenamt entgegengebracht wird, kommt es mit hoher Wahrscheinlichkeit zu positiven Kontakten, welche den Integrationsprozess wiederum verstärken. Vorurteile gegenüber Fremden können so abgebaut und sozialräumliche Segregation überwunden werden.

Aus: Rundbrief der Sozialplattform OÖ  
Februar 2014, Soziale Arbeit 3.2014

Zusammengestellt von  
Mag. DSA Rudi Rögner



# KlientInnen am Steuerrad: Soziale Arbeit, die wirkt

Text: DSA Mag. Marianne Roessler, Mag. Wolfgang Gaiswinkler und Mag. Nepomuk Hurch

Soziale Arbeit war von Beginn an davon geprägt, dass durch kunstfertige Interaktion und Kooperation mit den Klientinnen<sup>1</sup> Erfolge möglich wurden, etwa durch die Friendly Visitors (Mary Richmond 2009 [1899]) oder die Settlements (Hull House in Chicago nach dem Londoner Vorbild Toynbee Hall). Auf der Suche nach Professionalisierung Sozialer Arbeit haben Pionierinnen bei der klassischen Profession Medizin Anleihen genommen. Bis heute sind daher viele Handlungsstrategien Sozialer Arbeit implizit oder explizit von einem medizinischen Paradigma geprägt. Es gibt allerdings auch ein Gegenmodell, ein alternatives Paradigma, wir nennen es hier das Empowermentparadigma. Nachstehende Abbildung zeigt, wie

die Sozialarbeiterin und Pionierin des lösungsfokussierten Ansatzes Insoo Kim Berg, diese beiden Paradigmen gegenüberstellt.<sup>2</sup>

## Das medizinische Modell

Das Vorgehen nach dem medizinischen Modell folgt einer quasi-naturwissenschaftlichen, einer linear kausalen Logik und impliziert, dass professionelle Helferinnen als übergeordnete Expertinnen agieren: Sie führen eine Anamnese durch, erstellen Diagnosen und verschreiben die entsprechende Behandlung, häufig werden daraus Ziele abgeleitet und vereinbart, die abschließend evaluiert werden (Kunstreich 2001:300). Dieses Vorgehen führt häufig dazu,

dass Klientinnen scheinbar getroffene Vereinbarungen nicht einhalten oder den professionellen Helferinnen als widerständig erscheinen. Diese Klientinnen werden im Fachjargon manchmal auch als „scheinkooperativ“ beschrieben. Im medizinischen Bereich spricht man von mangelnder Compliance. „Kunstreich kritisiert so eine Vorgehensweise, da sie nicht auf Beteiligung, Kooperation und Partizipation ausgerichtet ist“ (Roessler 2012a:159) und „Störungen“ oder „Defizite“ in den Mittelpunkt gestellt werden (Kunstreich 2001:300ff). Die Expertise wird in diesem Modell vorrangig den professionellen Helferinnen zugeschrieben, „(...) die mittels Expertise des Wissens die Lösung aufgrund einer Diagnose ableiten“ (Gaiswinkler/Roessler 2012:50).

Dieses expertinnengesteuerte Vorgehen ist insofern problematisch, weil das hierarchische Gefälle zwischen professioneller Helferin und Klientin verstärkt wird: Die Expertin besitzt die Definitionsmacht, was die Klientin tun soll. Das schwächt die Position der Klientin und kann dazu führen, dass ihre Handlungsinitiative und Selbstwirksamkeitsüberzeugung behindert werden.

## Das Empowermentmodell

Das Empowermentmodell stellt ein Metamodell für Soziale Arbeit zur Verfügung.<sup>3</sup> In diesem Modell stellt sich die Zusammenarbeit zwischen Klientin und professioneller Helferin, die Statusungleichheit zwischen ihnen und die Definition von Experti-

## Medizinisches Modell versus Empowermentmodell

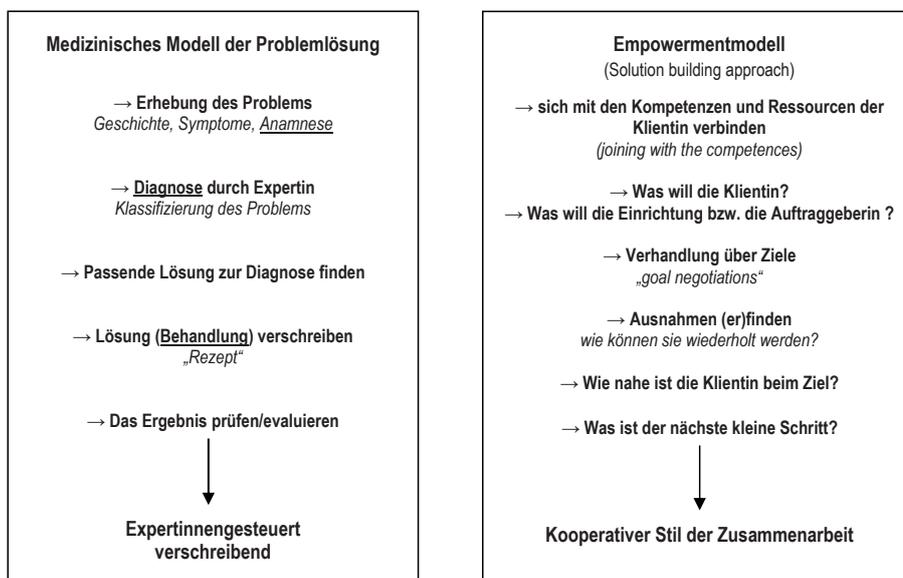


Abbildung: Medizinisches Paradigma versus Empowermentparadigma

se, grundlegend anders dar. Es bietet professionellen Helferinnen eine Rahmung für die Handlungsform psychosoziale Beratung und für die Steuerung aller anderen Handlungsprogramme (Gaiswinkler/Roessler 2009:221f; vgl. auch Herwig-Lempp/Kühling 2012) – insbesondere wenn sie Kontrolle, anwaltliches Handeln oder auch das Geben von Informationen beinhalten: „Es wird davon ausgegangen, dass Menschen über Ressourcen (eigene und die ihres sozialen Netzwerkes) verfügen und durch den Einsatz dieser Ressourcen Lösungen gefunden werden können“<sup>4</sup> (Gaiswinkler/Roessler 2012:49; vgl. auch Früchtel/Budde/Cyprian 2007). Diese Ressourcen mögen für die Klientin nicht immer unmittelbar greifbar sein. Die vorrangige Aufgabe der professionellen Helferin besteht darin, Lösungen in Kooperation mit der Klientin mittels einer nichtwissenden Haltung zu (er)finden. Dies gelingt am besten, indem die Klientin eine möglichst spezifische Vorstellung ihrer erwünschten Zukunft entwickelt. Die Aufgabe der professionellen Helferin ist es, die Klientin auf diesem Weg zu unterstützen. Die Klientin verfügt in dieser Konzeption über die Expertise für ihr eigenes Leben. Die zentrale professionelle Strategie ist es, einen Kontext zu schaffen, der Mut, Zuversicht, das Erleben von Kompetenzen, Eigeninitiative und Selbstwirksamkeit ermöglicht und stärkt. Die Sozialarbeiterin verfügt zum einen über die Expertise, solche Kontexte gemeinsam mit der Klientin her-

zustellen<sup>5</sup> und zum anderen verfügt sie in vielen Fällen über nützliches Fachwissen und Feldkompetenz, die sie abhängig vom Willen der Klientin und des institutionellen Auftrags kunstfertig einbringt. Die Expertisen von Klientin und professioneller Helferin werden beide als bedeutsam für eine gelingende Zusammenarbeit angesehen.

### Höchste Zeit für einen Paradigmenwechsel

Obwohl das medizinische Paradigma in anderen Bereichen große Erfolge erzielt (etwa in der Bekämpfung von Infektionskrankheiten), meinen wir, dass es höchste Zeit ist, sich in der Sozialen Arbeit von diesem Paradigma zu verabschieden, weil es dem Gegenstand „Soziale Arbeit“ nicht angemessen und deshalb auch nicht ausreichend wirkungsvoll ist. Wenn etwa eine soziale Situation eingeschätzt werden muss, so kann dies nur in der Rahmung des Empowermentmodells gelingen, weil eine Diagnostik nicht zielführend sein kann, wenn sie nicht an Kompetenzen, Intention, erwünschter Zukunft, sozialem Kontext und den Fähigkeiten, wie die Situation verändert werden kann, ausgerichtet ist. Dem könnte entgegengesetzt werden, dass ein Vorgehen nach dem medizinischen Paradigma notwendig ist, wenn Sozialarbeiterinnen eine Situation einschätzen, Prognosen und Gutachten erstellen und möglicherweise zu Entscheidungen kommen, die der Sichtweise der Klientinnen widersprechen. Wir meinen jedoch, dass auch dieses Vorgehen immer vom



## FORT- UND WEITERBILDUNG 2014

### SUPERVISION UND COACHING - MSc

Aufbauendes Masterprogramm für ausgebildete SupervisorInnen

Dauer: 3 Semester, berufsbegleitend

Beginn: 6. Februar 2015

### SUPERVISION UND COACHING - MSc

Masterprogramm

Dauer: 5 bzw. 7 Semester, berufsbegleitend

Beginn: 12.-14. März 2015

Infoveranstaltung: 23. Oktober 2014

Anmeldeschluss: 1. Dezember 2014

### SEXUALPÄDAGOGIK

Hochschullehrgang der FH Vorarlberg

Dauer: 3 Semester, berufsbegleitend

Beginn: 25. September 2014

### BERATUNGSTRAINING (CAS)

Hochschullehrgang der

FH Vorarlberg / FHS St.Gallen

Dauer: 2 Semester, berufsbegleitend

Beginn: 3. September 2014

## SEMINARE

### Gewaltfreie Kommunikation

Einführung: 7. - 9. Oktober 2014

Basisausbildung: ab 18. November, jeweils 3 Tage

### Neue Autorität durch Beziehung statt Gewalt.

Coaching von Eltern, LehrerInnen und

PädagogInnen nach Haim Omer

Beginn: 5. - 7. November 2014

Das gesamte Seminarprogramm auf [www.schlosshofen.at](http://www.schlosshofen.at)

SCHLOSS HOFEN  
Wissenschaft und Weiterbildung  
Land Vorarlberg | FH Vorarlberg  
Veranstaltungszentrum Kapuzinerkloster  
Kirchstrasse 38, A-6900 Bregenz  
T +43(0)5574/43046  
[soziales@schlosshofen.at](mailto:soziales@schlosshofen.at) | [www.schlosshofen.at](http://www.schlosshofen.at)

Empowermentparadigma gerahmt sein sollte, weil jede Diagnose immer auch Intervention ist.

In den letzten Jahren zeichnet sich ein Paradigmenwechsel hin zu mehr Empowerment und Kooperation ab. Dieser Wandel wird unter anderem gestützt durch Forschungsergebnisse aus der Psychotherapiewirkungsforschung (Duncan/Sparks 2007), den Neurowissenschaften (Spitzer 2009; Hüther 2010; Grawe 2000), der Kommunikationsforschung (Bavelas et al 2000) sowie der Zielforschung (Latham/Locke 2007).

Ergebnisse aus der Psychotherapiewirkungsforschung zeigen klar, dass die größte Wirkung bei Veränderungsprozessen von außertherapeutischen Faktoren ausgeht (ca. 40%; vgl. z.B. Lambert 1992:97). Das sind zum einen zufällige Ereignisse und zum anderen die Ressourcen der Person und ihres sozialen Netzwerks. Eine wesentliche Aufgabe der professionellen HelferIn besteht folgerichtig darin, gemeinsam mit den KlientInnen Kontexte zu schaffen, in denen die KlientInnen diese Faktoren für sich nutzen können. Die Psychotherapiewirkungsforschung zeigt auch, was die bedeutendsten Wirkfaktoren innerhalb der KlientInnen-HelferInnen-Interaktion sind: Es sind die sogenannten „Common Factors“, also die Wirkfaktoren, die allen psychotherapeutischen Schulen „gemeinsam“ sind (Rosenzweig 2002 [1936]; Miller/Duncan/Hubble 2000:30f; Grawe 2000). Die schulenspezifischen Faktoren spielen nur eine untergeordnete Rolle. Dieser Befund widerlegt eine im medizinischen Modell naheliegende Vorstellung, dass für bestimmte Diagnosen jeweils passende psychotherapeutische Schulen geeignet bzw. nicht geeignet wären, dass also z.B. Verhaltenstherapie bei Diagnose x wirkt und Psychoanalyse bei Diagnose y und nicht umgekehrt. Da sich im Behandlungszimmer ganz konkrete Personen begegnen, die sich nicht auf die „Boarderlinerin“ und die „Verhaltenstherapeutin“ reduzieren lassen, ist die Passung zwischen den Per-

sonen viel wichtiger als die Passung zwischen medizinischer Diagnose und therapeutischer Schule.

Die Kunstfertigkeit der professionellen HelferIn besteht eben nicht darin, dass sie ihre methodische Schule „korrekt“ anwendet, sondern dass sie ein gelingendes Arbeitsbündnis mit der Klientin entwickelt. Die Güte des Arbeitsbündnisses ist der stärkste Wirkfaktor innerhalb der schulübergreifenden Faktoren. Dabei ist die Sichtweise der Klientin entscheidender als die der HelferIn: In welchem Ausmaß sieht die Klientin das Arbeitsbündnis als gelingend an? Ein gelingendes Arbeitsbündnis meint nicht, dass die professionelle HelferIn zuerst ein Arbeitsbündnis herstellt, um in der Folge mit der eigentlichen Arbeit zu beginnen, sondern die Entwicklung und Aufrechterhaltung des gelingenden Arbeitsbündnisses ist ein Prozess, der integrierter Teil der Arbeit an den gewünschten Veränderungen ist (Roessler 2014).

### Wie entsteht ein gelingendes Arbeitsbündnis?

Da das Arbeitsbündnis den mächtigsten Wirkfaktor darstellt, liegt der Schluss nahe, jene Faktoren, die für die Gestaltung eines gelingenden Arbeitsbündnisses maßgeblich sind (Duncan/Miller/Sparks 2004:71ff), in der HelferInnen-KlientInnen-Interaktion kontinuierlich zu adressieren:

1. Die Theorien der Klientin darüber, wie Veränderung gelingen kann.
2. Die Ziele, im Sinne der erwünschten Zukunft der Klientin, und wie an ihnen gearbeitet wird.
3. Die Veränderungserwartung, also das Ausmaß an Hoffnung, dass eine Verbesserung möglich ist.
4. Die Einschätzung der Klientin zur Qualität der Beziehung zur professionellen HelferIn.
5. Die gewählte Methodik und wie gut sie zur Klientin passt.

Die gelingende Arbeitsbeziehung entsteht, indem sich die Sozialarbeiterin von folgenden Fragen leiten lässt und

von Anfang an mit den Antworten der Klientin arbeitet:

- Was ist der Klientin wichtig?
- Wer ist für die Klientin wichtig?
- Was ist die Klientin bereit zu tun?
- Wozu ist die Klientin in der Lage? (Gaiswinkler/Roessler 2012:52)

Auf diese Fragen in der KlientInnen - HelferInnen - Interaktion Antworten zu finden, setzt eine nichtwissende Haltung (Gaiswinkler/Roessler 2009) und eine partnerschaftliche Kooperation zwischen zwei Expertinnen voraus, nämlich der Klientin und der Sozialarbeiterin.

### Durch Feedback von den Klientinnen lernen und bessere Ergebnisse erzielen

Die Ergebnisse aus der Psychotherapieforschung zeigen noch mehr: Der Einsatz eines Feedback-Verfahrens, bei dem die Klientin die Güte des Arbeitsbündnisses evaluiert, führt zu besseren Ergebnissen (Anker et al 2010). Wird den Klientinnen die Gelegenheit geboten der professionellen HelferIn mitzuteilen, was diese tun kann, um hilfreicher zu sein und gelingt es der HelferIn diese Vorschläge und Ideen aufzugreifen, so können raschere Erfolge und bessere Ergebnisse erzielt werden. Da es große Unterschiede gibt, wie wirkungsvoll professionelle HelferInnen arbeiten (Okiishi et al 2003), ist es allein schon aus ethischen Gründen geboten, die eigene Arbeit einem Monitoring zu unterziehen, um Aussagen über die Wirksamkeit treffen zu können. Das ist auch in der politischen Argumentation für die Notwendigkeit von Sozialer Arbeit relevant und ist außerdem die beste Prävention gegen Burnout, nämlich datengegründet zu wissen, dass das eigene Handeln Wirkung zeigt. Ein sehr geeignetes Verfahren das Feedback der Klientinnen einzuholen ist beispielsweise das CDOI-Verfahren (clientdirected and outcomeinformed: Duncan/Sparks 2007; Gaiswinkler 2009). Wir setzen dieses einfache Verfahren bei jeder unserer Klientinnen ein und haben sehr gute Erfahrungen damit gemacht.

## Das Empowermentparadigma impliziert ein alternatives Kommunikationsparadigma

Das wichtigste Werkzeug für professionelle Helferinnen sind Sprache und Kommunikation (Bavelas/Smock Jordan 2014). Sozialraumorientierung, Lebensweltorientierung, Partizipation oder auch Empowerment bleiben leere Begriffe, wenn sie nicht kommunikativ hergestellt werden und Wissen darüber besteht, wie sie in der konkreten Arbeit mit den Klientinnen operationalisiert werden können. Die von Janet Bavelas (et al 2000) entwickelte Methode der Mikroanalyse von Kommunikation in helfenden Gesprächen hilft uns hier weiter: Sie zeigt unter anderem, dass professionelle Helferinnen in jeder Sequenz, in jedem Moment der KlientInnen-HelferInnen-Interaktion Entscheidungen darüber treffen, welche Sequenzen des Gesprächs und welche Impulse der Klientin sie aufgreifen und welche nicht (De Jong/Bavelas/Korman 2013). Je bewusster sie dies tun, desto strategischer können sie ihr professionelles Handeln ausrichten und damit entscheiden, was sie näher untersuchen oder was sie bloß wertschätzend anerkennen. Im Grunde wird diese Entscheidung in jeder Alltagskonversation getroffen, eine Besonderheit liegt jedoch in der strategischen Ausrichtung.

Im systemisch-lösungsfokussierten Ansatz (De Jong/Berg 2008), der dem Empowermentmodell entspricht, wird dieser Weg gegangen: Je unfreiwilliger die Klientinnen und je schwerwiegender das Problem, desto mehr wird beim Wollen/bei den Zielen und am Bezugsrahmen der Klientinnen (client's theories of change) angesetzt. Wenn Klientinnen im freiwilligen Kontext kein Wollen formulieren, sondern beispielsweise die Ansicht vertreten, dass sich jemand anderer ändern soll oder sie selbst nichts ändern können, so wird es nicht ziel führend sein, von vornherein auf eine Veränderung zu beharren. Die Klientin dabei zu unterstützen, dass bei ihr

ein Veränderungswunsch entsteht, ist eine Frage der professionellen Kunstfertigkeit der Sozialarbeiterin: Wollen entsteht vor allem durch Zuversicht, Wahlmöglichkeiten und indem Klientinnen die Kontrollierbarkeit ihrer Handlungen erleben.

### Ziele mit den Klientinnen entwickeln

Eine sinnvolle strategische Ausrichtung orientiert sich also an den Zielen der Klientin. Daher sehen wir es als Fortschritt, dass Zielvereinbarungen mittlerweile zum Standard sozialarbeiterischen Handelns geworden sind. Vereinbarte Ziele werden zumeist in S.M.A.R.T –Ziele<sup>6</sup> gegliedert: Diese Zielvorstellung impliziert ein lineares Verständnis, nämlich, dass definierte Teilziele Schritt für Schritt abgearbeitet werden und so das vordefinierte, in der Zukunft liegende Ziel erreicht wird. Diese Konzeption verbreitet sich im Kontext Sozialer Arbeit, obwohl sie von Latham und Kinne (1974:187) nicht für komplexe Veränderungsprojekte entwickelt wurde, sondern für eine amerikanische Holzfällergesellschaft, um die Anzahl der gefällten Bäume zu erhöhen. Klientinnen der Sozialen Arbeit haben zumeist komplexe soziale Problemlagen zu bewältigen, weshalb wir so eine lineare Sichtweise auf Zielvereinbarungen als nicht gegenstandsangemessen ansehen. Sie wird auch dem Umstand nicht gerecht, dass ca. 40% der Veränderung auf außertherapeutische Faktoren zurückzuführen sind.

Wir plädieren deshalb für ein alternatives Zielverständnis, in dem Ziele als Beschreibungen der erwünschten Zukunft angesehen werden, die mittels zyklischem und agilem<sup>7</sup> Vorgehen realisiert werden. Die Veränderungskraft liegt im Vorstellen der erwünschten Zukunft und in den Antworten auf Fragen wie etwa, „welches Leben möchte ich führen, was für ein Vater, was für eine Frau will ich sein?“. Das agile Vorgehen bedeutet, die erwünschte Zukunft nicht als ferne Zukunft zu definieren, die irgend-

wann - wenn die Teilziele abgearbeitet sind - erreicht werden kann, sondern es bedeutet die Beschreibung der erwünschten Zukunft zu nutzen, um aufzuzeigen, was diesen Vorstellungen bereits jetzt entspricht, frei nach dem Motto: Die Zukunft hat schon begonnen. Im systemisch lösungsfokussierten Ansatz wird von Ausnahmen (De Jong/Berg 2008), bzw. funktionierenden Vorboten (Meier/Szabó 2008) gesprochen. Bereits Erreichtes und (kleinste) Erfolge sichtbar zu machen, befördert Hoffnung und eröffnet Möglichkeiten für einen nächsten Schritt, dem lösungsfokussierten Grundsatz folgend: Kleine Veränderungen führen zu großen Veränderungen. Dieses Vorgehen wird solange wiederholt, bis eine zufriedenstellende Situation erreicht ist.

Eine Vorgangsweise, die die erwünschte Zukunft ins Zentrum der Veränderung stellt und auf das bereits Funktionierende fokussiert, wird mittlerweile auch durch Forschungsergebnisse aus den Neurowissenschaften unterstützt. Sie zeigen, dass bereits die Vorstellung einer Handlung im Gehirn die gleiche Aktivität wie das tatsächliche Handeln auslöst. Befördert die Sozialarbeiterin bei der Klientin das Nachdenken über die erwünschte Zukunft, über jene Dinge, die bereits in diese Richtung zeigen und über die damit verbundenen Handlungen, so werden entsprechende synaptische Bahnungen erschaffen und gestärkt. Werden in der Interaktion bei der Klientin hingegen Gefühle der Scham oder des Versagens ausgelöst, befördert auch dies die entsprechenden Bahnungen, was sich mehrfach problematisch auswirkt, denn diese Gefühle werden ähnlich verarbeitet wie körperlicher Schmerz: Beides wirkt motivationsmindernd, führt zu Aggression und behindert eine gelingende Kooperation (Bauer 2009:111).

Die Wirkmächtigkeit der Vorstellungskraft wurde bereits 1979 von Langer und ihrem Team demonstriert: Hochbetagte Männer wurden für ein Experiment eine Woche lang in eine Umgebung versetzt, die dem

Jahr 1959 entsprach<sup>8</sup>. Sie hörten Musik, lasen Zeitungen, nahmen an Gesprächsrunden zu verschiedenen Themen teil, die 1959 aktuell gewesen waren. In dieser Woche wurden die Teilnehmer der Versuchsgruppe gebeten, sich in diese Zeit zurückzusetzen und sich so zu verhalten, als ob sie sich tatsächlich im Jahr 1959 befänden. Die Kontrollgruppe, die eine Woche später ebenfalls eine Woche in der gleichen Umgebung verbrachte, wurde gebeten, sich an diese Zeit zurückzuerinnern. Auch sie hörten Musik, hatten Zeitungen aus dem Jahr 1959 und sprachen in Gesprächsrunden rückblickend über das Jahr 1959 und wie es damals war. Die Ergebnisse waren verblüffend – die Teilnehmer beider Gruppen „verjüngten“ sich: Die vor der Studie festgelegten Marker, wie z.B. Gewicht, Beweglichkeit, Flexibilität, Sehkraft, Sensibilität des Geschmacksinns und Gedächtnisleistung, verbesserten sich. Diese „Verjüngung“ zeigte sich in unterschiedlichem Ausmaß: Die Teilnehmer, die sich in das Jahr 1959 zurück versetzt hatten, also eine Woche lang „im Jahr 1959 verbracht hatten“, zeigten stärkere Veränderungen, als die der anderen Gruppe (Langer 2010). Diese Ergebnisse zeigen die Wirkmächtigkeit der Vorstellungskraft und legen damit den Schluss nahe, die Vorstellungskraft der Klientinnen auch in der Sozialen Arbeit bewusst zu nutzen.

### Veränderungen als interaktionalen und sozialen Prozess verstehen

Im medizinischen Paradigma werden Probleme und Veränderungsmöglichkeiten häufig als innerpsychischer Prozess gedacht, der entsprechend diagnostiziert werden kann, um adäquate Behandlungen zu verschreiben. Diese Vorgehensweise suggeriert, dass soziale Wirklichkeit standardisiert und objektiv festgestellt werden kann, so dass die professionelle Helferin daraus die passende Intervention ableitet. Im Empowermentparadigma wird demgegenüber davon ausgegangen, dass Veränderungen immer statt fin-

den, Menschen sich abhängig vom Kontext und der sozialen Situation verhalten und es immer Zeiten gibt, in denen ein Problem geringer (oder sogar abwesend) ist. Wirklichkeit besteht hier nicht per se, sondern konstruiert sich im sozialen Kontext, wird also interaktional hergestellt.

### Die Vorannahme steuert die Wahrnehmung

Veränderungen finden häufig schon statt, bevor professionelle Hilfe das erste Mal in Anspruch genommen wird. Zwei Drittel der Klientinnen berichten von Verbesserungen bereits vor Beratungsbeginn („pre-session change“) (Weiner-Davis/de Shazer/Gingerich 1987; Lawson 1994). Diese Veränderungen und die damit verbundenen Unterschiede zu bemerken ist deshalb wichtig, weil dadurch frühzeitig mit einer Fortschrittserzählung begonnen wird und Klientinnen unterstützt werden, diese Verbesserungen wahrzunehmen<sup>9</sup>. Von diesen Veränderungen berichten Klientinnen insbesondere dann, wenn sie ganz bewusst danach gefragt werden<sup>10</sup>, wie der nachstehende Transkriptausschnitt einer Paarberatung zeigt (Miller/Duncan/Hubble, 2000, 61f):

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13

**Therapeutin:** (schaut zwischen den Eheleuten hin und her) Sie möchten, dass das anders wird?  
**Frau:** Ja.  
**Mann:** Es wird immer schlimmer. Jede Auseinandersetzung bringt einen dazu, einen Schritt weiter zu gehen und so verschiebt sich das Ganze noch mehr und der Abstand zwischen uns wächst. Ich bin allmählich zu alt für so etwas, ich hätte gerne, dass zwischen uns ein wenig Frieden einkehrt.  
**Therapeutin:** (zu beiden) Ich möchte Sie etwas fragen: Sie haben ja diesen Termin ausgemacht, um ihr Problem hier in Angriff zu nehmen – haben Sie seitdem ein klein wenig Frieden geschlossen? Haben Sie miteinander kommuniziert?  
**Frau:** (begeistert) JA! JA! Die ganze Nacht über. Mit einmal war ein richtiges Gespräch zwischen uns möglich.  
**Mann:** (nickt bestätigend)  
**Therapeutin:** (erstaunt) Sie konnten so richtig miteinander sprechen?  
**Frau:** Zuerst redete er und dann lag er da und ließ mich reden. ....

Die Therapeutin folgt in dieser Sequenz dem Wollen, das in Zeile 5 vom Mann geäußert wird „ich hätte gerne, dass zwischen uns ein wenig Frieden einkehrt“. Ab Zeile 9 wendet sich das Gespräch und die beiden (das Ehepaar) führen aus (hier nur der Anfang dieser Sequenz abgedruckt), wie

es war, als sie „ein klein wenig Frieden geschlossen hatten“. Die Therapeutin hätte auch an den ersten Äußerungen des Mannes „Es wird immer schlimmer. Jede Auseinandersetzung bringt einen dazu, einen Schritt weiter zu gehen und so verschiebt sich das Ganze noch mehr und der Abstand zwischen uns wächst“ anknüpfen und diese weiter explorieren können. Das tut sie nicht, sondern sie fragt nach Verbesserungen, die bereits vor diesem ersten Termin eingetreten sind (Zeile 6 – 8). Die Vorannahme in diesem Fall, nämlich dass Verbesserungen stattfinden und dass es bedeutsam ist, sie zu untersuchen, steuert also diese Sequenz. Es wäre leicht, sich einen Dialog vorzustellen, der tiefer in das Problem und den Streit hinein führt, die nächtliche Ausnahme unbemerkt lässt und sich damit ein gänzlich anderes Gespräch entwickelt hätte. Bavelas (et al 2000) weist darauf hin, dass Kommunikation immer „eingebettete Informationen“ enthält: In diesem Fall vermittelt die Therapeutin in Zeile 7 - 8 durch die Nachfrage „... haben Sie seitdem ein klein wenig Frieden geschlossen? Haben Sie miteinander kommuniziert?“, dass sie dies für durchaus möglich hält und dass sie Interesse hat, darüber etwas zu erfahren.

Entscheidend für eine bewusste strategische Ausrichtung der professionellen Kommunikation ist also der Fokus - in diesem Fall auf die bereits erfolgten Verbesserungen - der kommunikativ hergestellt wird. Ludwik Fleck, der Arzt und Erkenntnistheoretiker aus dem galizischen Lwow,

formulierte schon 1935 „(...), dass ohne soziale Bedingtheit überhaupt kein Erkennen möglich sei, ja, dass das Wort ‚Erkennen‘ nur im Zusammenhange mit einem Denkkollektiv Bedeutung erhalte. Eine Art abergläubischer Furcht verhindert, das Allerintimste menschlicher Persönlichkeit, das Denken, auch einem Kollektive zuzusprechen. Ein Denkkollektiv ist immer dann vorhanden, wenn zwei oder mehrere Menschen Gedanken austauschen. Ein schlechter Beobachter, wer nicht bemerkt, wie anregendes Gespräch zweier Personen bald den Zustand herbeiführt, dass jede von ihnen Gedanken äußert, die sie allein oder in anderer Gesellschaft nicht zu produzieren im Stande wäre“ (Fleck 2012:59f).

In der oben abgedruckten Gesprächssequenz fördert die Frage nach Ausnahmen zu Tage, wann das Paar bereits gut miteinander gesprochen hat. Die Therapeutin erfährt davon und kann mit dem Paar die bereits genutzte Strategie untersuchen (was hier nicht mehr abgedruckt ist), damit das Paar – ganz nach dem lösungsfokussierten Grundsatz „mehr von dem machen kann, was funktioniert!“.

Nach dem Empowermentparadigma zu arbeiten bedeutet, dass professionelle Helferinnen in der Lage sind, Interventionen nicht standardisiert vorzunehmen, sondern von den Klientinnen zu lernen, welche Theorien sie haben, wie Veränderungen in Richtung erwünschter Zukunft gelingen können. Je stärker sich Veränderungen in bemerkbaren Handlungen zeigen und in soziale, situationsspezifische Kontexte eingebettet sind, desto wahrscheinlicher wird die erwünschte Wirklichkeit sozial hergestellt.

### Am Wollen anknüpfen und „Agency“ – Handlungsmacht befördern

Einrichtungen und Praktikerinnen der Sozialen Arbeit, die implizit oder explizit vom Empowermentpara-

digma geleitet sind, arbeiten daran, Handlungsfähigkeit, Eigensinn und Agency von Klientinnen zu stärken. Agency ist ein schillernder und vielschichtiger Begriff in der soziologischen Diskussion seit den 90er Jahren. Er meint soviel wie Handlungsmacht, Egoismus, Handlungsfähigkeit, Eigensinn, Motivation, Wille und beschreibt Menschen als Agentinnen der Veränderung (Emirbayer/Mische 1998; Emirbayer/Goodwin 1994; Scherr 2012).

Menschen als relativ unabhängig von gesellschaftlichen Beschränkungen und Bedingungen, als autonome Gestalterinnen ihres Lebens zu sehen, könnte einer neoliberalen Ideologie Vorschub leisten, a la: „Jede ist ihres Glückes Schmiedin“ oder „Wenn du es nicht schaffst, bist Du selber schuld!“. Diese Sichtweise ist unter anderem deswegen problematisch, weil sie einen Scham- und Schuld diskurs forciert - wenn man es „nicht schafft“ (Schein 2009), sie spiegelt außerdem wohl eine sehr verzerrte Weltsicht.

Die gegensätzliche Sichtweise wäre, die Menschen von Kultur, Strukturen, Interaktionen und/oder Bedingungen determiniert zu sehen. Hier sind Menschen keine Gestalterinnen, sie sind den Bedingungen unterworfen und in eine Opferrolle gedrängt.

Der Agency-Diskurs, den wir anregend finden (Emirbayer/Mische 1998, Scherr 2012) und der dem Empowermentparadigma entspricht, tappt weder in die eine noch in die andere Falle: Menschen werden als Koproduzentinnen der Bedingungen, denen sie zugleich ausgesetzt sind, angesehen und sie verhalten sich immer zu den Bedingungen, denen sie Bedeutungen geben. Scherr (2012:107f) bezieht sich auf Luhmann und führt aus, dass die psychischen Systeme<sup>11</sup> nicht die determinierten Produkte der sozialen Verhältnisse (sozialen Systeme) sind, sondern dass wir uns, durch unser Eingebundensein in soziale Bezüge in der Vergangenheit, im gegenwärtigen Moment und in unseren Vorstellungen über die Zukunft, erschaffen.

Das Empowermentmodell in der Sozialen Arbeit ernst zu nehmen, bedeutet also die außertherapeutischen Faktoren zu adressieren, mit den Klientinnen auf Augenhöhe zu kooperieren, sich in der Konversation kontinuierlich wiederkehrend von den Klientinnen über die Nützlichkeit des Prozesses informieren zu lassen<sup>12</sup>, ihr Wollen und ihre Kompetenzen als zentralen Gesprächsleitfaden zu nehmen, sowie kleine Erfolge und die vorhandenen Ressourcen detailliert zu nutzen. Das hilft, gemeinsam mit den Klientinnen eine Fortschrittserzählung zu generieren (oder eine Erzählung von gelungenem Coping), die die Agency (die Handlungsmacht und den Eigensinn) der Klientinnen prominent hervorkehrt. Zentral dabei ist, die Klientinnen als Expertinnen für ihr Leben zu sehen und sie in dieser Rolle auch zu adressieren und damit die Selbstwirksamkeit der Klientinnen zu befördern, die nach Bandura (1977:193) mit den Wirkfaktoren Hoffnung und Zuversicht verknüpft ist.

### Klientinnen ohne formulierter Zukunftsvorstellung

Wenn Klientinnen nicht formulieren (können), wie sie sich ihre Zukunft vorstellen, so wird dies in der Wirkungsforschung vor allem darauf zurückgeführt, dass zu wenig Hoffnung dahingehend besteht, dass Veränderung möglich ist und/oder zu wenig Hoffnung, dass mit dieser professionellen Gesprächspartnerin gut gearbeitet werden kann<sup>13</sup>. In diesem Fall heißt „Arbeit am Wollen“, Hoffnung und Zuversicht zu befördern, indem zum einen kleine Erfolge sichtbar gemacht, zum anderen Bewältigungsstrategien erforscht werden (Coping Questions) und außerdem Wertschätzung für die schwierige Situation signalisiert wird und zwar dann, wenn die Klientin ein Problem oder eine Klage formuliert. Luc Isebaert (2005) macht für den Umgang mit diesen Klientinnen sehr konkrete Vorschläge zur Haltung und zu konkreten Gesprächstechniken.

## Empowermentparadigma und Doppeltes Mandat

In der Arbeit mit Klientinnen im Zwangskontext stellt sich eine zusätzliche Herausforderung: Die Sozialarbeiterin muss dem doppelten Mandat gerecht werden. In diesen Kontexten reicht es nicht, am Willen der Klientinnen anzusetzen bzw. ein Willen zu befördern, da Ziele verhandelt werden müssen, und eine Plattform geschaffen werden muss, um gemeinsam an verhandelten Zielen zu arbeiten. Im Empowermentparadigma wird auch im Zwangskontext das Willen der Klientinnen ernst genommen und es wird ganz besonders dem hierarchischen Gefälle Rechnung getragen, indem sich die professionelle Helferin, die in der Hierarchie höher steht, mit ihrer Sichtweise klar positioniert, die Gründe für die Zusammenarbeit transparent macht, damit die Klientin über die Hintergründe des Vorgehens und die möglichen Konsequenzen Bescheid weiß, und sie so die Fragen und „Sorgen“ der professionellen Helferin besser einordnen kann. Dies ist maßgeblich für eine gelingende Zusammenarbeit.

Die Einladung zur Kooperation er-

folgt durch größtmögliche Transparenz in Bezug auf die zu erfüllenden Anforderungen und die möglichen Konsequenzen, wenn sie nicht erfüllt werden. Institutionelle Ziele/Aufträge müssen - gerade wenn sie den Zielen/Aufträgen der KlientInnen widersprechen - transparent gemacht werden. Die Sozialarbeiterin definiert, „Was“ sie sehen muss, die Klientin wird dabei unterstützt, Ideen und Vorstellungen von ihrer erwünschten Zukunft zu entwickeln, die mit dem institutionellen Auftrag kompatibel sind. Auch hier besteht also der Kern der Arbeit darin, mit der Klientin eine erwünschte Zukunft zu entwickeln, um sich dann darauf zu konzentrieren, dass sie in Kooperation mit der professionellen Helferin ein für sich geeignetes „Wie“ entwickelt.<sup>14</sup>

## Zwei Schlussfolgerungen für eine strategisch ausgerichtete Sozialarbeitspraxis und Praxisforschung

### 1. Praxisforschung: Lernen in und aus der Praxis

Viele Sozialarbeiterinnen machen ausgezeichnete Arbeit und unterstützen Klientinnen in ihren Veränderungs-

prozessen. Diese Arbeit findet oft im Verborgenen statt, das hier entstehende Wissen wird mit anderen wenig oder gar nicht geteilt. Es sollte selbstverständlich sein, Gute Praxis in der täglichen Arbeit und auch in Forschungsprojekten zu untersuchen und des Weiteren Konferenzen der Guten Praxis zu veranstalten (Gaiswinkler/Roessler 2012). Seit mehreren Jahren finden solche Konferenzen (im englischsprachigen Raum als Gatherings bezeichnet) im Feld der Kinder- und Jugendhilfe statt, auf denen Sozialarbeiterinnen auf die Bühne treten, aus ihrer Praxis berichten und darstellen, wie sie mit Klientinnen in Kooperation treten und wie Klientinnen und Sozialarbeiterinnen gemeinsam hart an Veränderungen arbeiten. Unsere Vision ist, dass es solche Konferenzen in Österreich und im gesamten deutschsprachigen Raum gibt, auf denen Klientinnen und Sozialarbeiterinnen ihre Gute Praxis vorstellen, damit praxisbasierte Evidenz generieren, praxisorientiertes Lernen anregen und theoriebildend wirken. Beim Herbeiführen dieser Trendwende und dieses Paradigmenwechsels könnten die Fachhochschulen und der ÖBDS eine wichtige Rolle spielen.

### 2. Der erforderliche Parallelprozess

Um Soziale Arbeit zu verstehen, ist es notwendig auf die Interaktion zwischen Sozialarbeiterinnen und Klientinnen zu fokussieren. Und zugleich muss auf die Kontexte, in denen diese Interaktionen stattfinden, geachtet werden: Wenn die Klientin die Dienstleistung nicht selbst bezahlt, gibt es eine finanzierende Instanz, die damit bestimmte Ziele verfolgt. Außerdem arbeiten Sozialarbeiterinnen zumeist in einem organisationalen Kontext. Die Geldgeberinnen und die Organisation werden im Empowermentmodell durch die Frage: „Was will die Einrichtung?“<sup>15</sup> abgebildet.

Wenn die Arbeit mit den Klientinnen nach der Logik des Empowermentparadigmas ausgerichtet sein soll, so ist es notwendig und zielführend, dass sich die Empowermentlogik auch in den

## Masterstudiengang Green Care - Pädagogische, beraterische und therapeutische Intervention mit Tieren und Pflanzen

Sie haben Interesse am Bereich Green Care und sind im pädagogischen, beraterischen, therapeutischen oder „grünen“ Bereich tätig? In diesem berufsbegleitenden Studium werden Sie als Expertin/Experte für den Green Care Bereich ausgebildet, können sich beruflich weiterentwickeln und Zusatzqualifikationen erwerben.

Organisationsform: berufsbegleitend  
Kosten: € 9.000,-  
Studiendauer: 6 Semester (75 Anwesenheitstage)  
Studienbetrieb: vorwiegend Freitag, Samstag, Sonntag sowie Wochenblöcke (Exkursion und Praxis)  
Studienort: vorwiegend Wien  
Abschluss: Master of Science (MSc), Weiterbildungsmaster  
ECTS: 120 Credits



Hochschule für Agrar- und Umweltpädagogik  
A-1130 Wien, Angermeyergasse 1  
www.agranumweltpaedagogik.ac.at  
Di Birgit Soelinger, Lehrgangleitung  
Telefon: +43 664 1357543



Binnenverhältnissen der Organisation widerspiegelt. Das bedeutet Folgendes in den alltäglichen Arbeitskontexten kontinuierlich zu tun: An Kompetenzen und Ressourcen anknüpfen, den Willen und den „Eigensinn“ der Akteurinnen fördern und auf den Tisch bringen, die unterschiedlichen Ziele miteinander ins Gespräch bringen und verhandeln sowie Gute Praxis und die „Ausnahmen“ (die schon in die Richtung der Ziele weisen) suchen und thematisieren. Auf diese Weise wenden Organisationen das Empowermentmodell nicht nur auf die Arbeit mit den Klientinnen an, sondern auch auf die Zusammenarbeit innerhalb der Organisation. Andrew Turnell, der Mitbegründer des Signs of Safety Ansatzes, nennt diese Strategie den „Parallelprozess“. Marianne Roessler hat 2003 ebenfalls auf die Notwendigkeit hingewiesen, dass sich Empowerment nicht nur in der Klientinnenarbeit, sondern auch in den Organisationen zeigen muss, um wirksam zu werden (Hauberger/Roessler 2003). Der „Parallelprozess“ ermutigt und unterstützt Praktikerinnen, diese Logik mit den Klientinnen zu leben.

Seit über zehn Jahren geben wir Prinzipien, Techniken und Instrumente lösungsfokussierter Praxis in Trainings und Lehrgängen an Sozialarbeiterinnen weiter – seit 2009 auch in speziellen Schulungen für Sozialarbeiterinnen der Kinder- und Jugendhilfe. Mittlerweile verhandeln wir mit mehreren Bundesländern darüber, dass die Organisationen der Kinder- und Jugendhilfe so einen „Parallelprozess“ starten.

Erfreulicherweise ist dieser Paradigmenwechsel keine Utopie, sondern es gibt bereits eine Reihe von Organisationen, die diesen Weg gehen. Wir begleiten beispielsweise eine Einrichtung in Oberösterreich, den Verein Wohnen Steyr im Feld der Wohnungslosenhilfe, der 2012 diesen Prozess begonnen hat - die Empowermentlogik auf die Klientinnenarbeit und zugleich auf die Zusammenarbeit in der Organisation anzuwenden.

Wilhelm Habellöcker - ein Kollege, der in dieser Einrichtung arbeitet - hat in dieser SIÖ-Ausgabe einen Beitrag verfasst. Er beschreibt seine Erfahrungen mit dem lösungsfokussierten Ansatz in der Klientinnenarbeit anhand eines Fallbeispiels.

Weltweit gibt es zahlreiche Einrichtungen und Organisationen der Kinder- und Jugendhilfe, die diesen Weg gehen: In einer Kombination aus Top-down- und Bottom-up -Prozessen nutzen sie Lösungsfokussierte Praxis und den Signs of Safety-Ansatz für die Weiterentwicklung der Klientinnenarbeit und die schrittweise Entwicklung ihrer Organisationen. Auf großen Konferenzen der Guten Praxis, den sogenannten Gatherings, treffen sich hunderte Sozialarbeiterinnen und Führungskräfte der Kinder- und Jugendhilfe aus den USA, Kanada, Japan, den Niederlanden, Dänemark und Schweden. Sie treten auf die Bühne und beschreiben gute Praxis in ihrer Arbeit mit den Familien und wie sie in den Organisationen systematisch zum Thema gemacht wird. Sie beschreiben die Art und Weise wie Fallbesprechungen durchgeführt werden, wie Führungskultur, Strukturen und Dokumentationssysteme weiterentwickelt werden und wie dadurch die Arbeitszufriedenheit wächst und die professionelle Identität der Sozialarbeiterinnen stärker wird.

### Abschluss: Die Klientin am Steuerrad

Zum Abschluss wollen wir noch eine Klientin zu Wort kommen lassen. Barry Duncan, der das bereits erwähnte CDOI - Feedbackverfahren mitentwickelt hat, interviewt die 10-jährige Molly. Sie hatte nach der Trennung ihrer Eltern Schlafstörungen und konnte nicht mehr allein in ihrem Zimmer schlafen. Sie war in Behandlung bei verschiedenen Therapeutinnen. Sie besuchte Gruppen- und Einzelsitzungen. Während der Behandlung entwickelte sie Alpträume und auffälliges Verhalten in der Schule. Es wurde eine Psychiaterin

hinzugezogen, die Imipramin – ein Antidepressivum verschrieb. Nach mehr als einem Jahr ohne Verbesserung (zwei mal wöchentliche Sitzungen und Medikation) kam Molly schließlich zu Barry Duncan. In der Arbeit mit Duncan entwickelte Molly die Idee, dass sie ihre Schlafstörungen in den Griff kriegen könnte, wenn sie im Bett eine Barrikade aus Pölstern bauen würde. Sie testete diese Idee. Es klappte, sie schlief jede Nacht in ihrem Zimmer und alle anderen Symptome verschwanden nach und nach. Duncan hatte gemeinsam mit Scott D. Miller und Mark Hubble ein fünfjähriges Projekt mit sogenannten Therapieveteraninnen durchgeführt (Klientinnen bei denen mehrere Therapien nutzlos verlaufen waren). Sie zogen aus diesen misslungenen Behandlungen drei einfache theoretische Schlüsse, deren praktische Umsetzung durchaus schwierig und herausfordernd sein kann: „1) Alle theoretischen Modelle sind nur begrenzt anwendbar; 2) die therapeutische Beziehung ist wichtiger als die Interventionen des Experten; und 3) was die Klienten wissen, denken, fühlen und wollen, trägt zur Problemlösung weit aus mehr bei als unsere bevorzugten akademischen Theoreme“ (Duncan/Hubble/Miller 1998:10).

Molly erzählt Barry Duncan:

„Die meisten Psychiater, sie verstehen nicht, dass du die Lösung selber hast (...) sie [die Psychiaterinnen und Therapeutinnen mit denen Molly während ihrer Klientinnenkarriere gearbeitet hatte] sagen ‚Ich habe die Antwort und du nicht!‘ aber wir haben die Antworten [Lösungen] doch selbst. Wir brauchen nur jemanden, der uns hilft sie hervor zu bringen [We just need somebody to help us bring them to the front of our head], weil sie wie im Dachboden eingesperrt sind oder so. Als hätte sie jemand in einen Kasten eingesperrt und festgenagelt. Und es ist viel besser wenn du die Person [die Klientin] fragst, was sie machen will und üblicherweise sagen sie dann auch was helfen könnte aber sie [die Klientinnen] haben nicht gewußt, ob es wirklich hilft, und darum haben sie es nicht probiert (...)

Jetzt fühl ich mich viel besser, weil mir die Lösung selbst eingefallen ist und dann hab ich es gemacht und bin stolz drauf. Und ich hätte nicht stolz drauf sein können, wenn du [der Therapeut Barry Duncan] mir gesagt hättest, ‚Wie wärs wenn du dich mit Kissen verbarrikadierst, vielleicht klappt das?‘ Dann hätte ich nicht das Gefühl, ich hätte es gemacht. Und was ich eigentlich sagen will, man hat nicht so viel Freude dran, etwas zu machen, wenn einem jemand sagt, man soll es machen, man will doch stolz darauf sein“ (Duncan/Hubble/Miller 1998:40).

## Literatur

- Anker, Morten G.; Owen, Jesse; Duncan, Barry L.; Sparks, Jacqueline, A. (2010): The Alliance in Couple Therapy: Partner Influence, Early Change, and Alliance Patterns in a Naturalistic Sample. In: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Jg. 78, H. 5, S. 635–645.
- Bandura, Albert (1977): Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. In: *Psychological Review*, Jg. 84, S. 191–215.
- Bauer, Joachim (2009): Erziehung als Spiegelung. Die pädagogische Beziehung aus dem Blickwinkel der Hirnforschung. In: Herrmann, Ulrich (Hg.): *Neurodidaktik. Grundlagen und Vorschläge für gehirngerechtes Lehren und Lernen*. 2., erw. Aufl. Weinheim: Beltz (Beltz-Pädagogik), S. 109–115.
- Bavelas, Beavin Janet; McGee, Dan; Phillips, Bruce; Routledge, Robin (2000): Microanalysis of Communication in Psychotherapy. In: *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management*, Jg. 11, H. 1, S. 47–66.
- Bavelas, Janet B.; Smock Jordan, Sara (2014): Introduction to SFBT contributions to practice-oriented research. Part II: Changing the language of clinical practice. In: *Journal of Systemic Therapies*, Jg. 33, H. 1, S. 30–32.
- De Jong, Peter; Berg, Insoo Kim (2008): Lösungen (er)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie. Dortmund: Verl. Modernes Lernen.
- De Jong, Peter; Bavelas, Janet; Korman, Harry (2013): An introduction to using microanalysis to observe co-construction in psychotherapy. In: *Journal of Systemic Therapies*, Jg. 32, H. 3, S. 17–30.
- De Shazer, Steve; Isebaert, Luc (2004): The Bruges Model. In: *Journal of Family Psychotherapy*, Jg. 14, H. 4, S. 43–52.
- De Shazer, Steve (1984): The Death of Resistance. In: *Family Process*, Jg. 23, S. 11–17.
- Duncan, Barry; Sparks, Jacqueline (2007): *Heroic Clients, Heroic Agencies: Partners for Change. A Manual for Client-Directed, Outcome-Informed Clinical Services*: ISTC Press.
- Duncan, Barry L.; Miller, Scott D.; Sparks, Jacqueline (2004): The heroic client. A revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy. San Francisco: Jossey-Bass.
- Emirbayer, Mustafa; Goodwin, Jeff (1994): Network Analysis, Culture, and the Problem of Agency. In: *American Journal of Sociology*, S. 1411–1453.
- Emirbayer, Mustafa; Mische, Ann (1998): What is Agency? In: *American Journal of Sociology*, Jg. 103, H. 4, S. 962–1023.
- Essex, Susie; Gumbleton, John; Luger, Colin (1996): Resolutions: Working with Families Where Responsibility for Abuse is Denied. In: *Child Abuse Review*, H. 5, S. 191–201.
- Fleck, Ludwik (2012) [1935]: Entstehung und Entwicklung einer wissenschaftlichen Tatsache. Einführung in die Lehre vom Denkstil und Denkkollektiv. Frankfurt (Main): Suhrkamp.
- Früchtel, Frank; Budde, Wolfgang; Cyprian, Gudrun (2007): *Fieldbook Methoden und Techniken*. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss. (Lehrbuch).
- Gaiswinkler, Wolfgang; Roessler, Marianne (2012): Unsere Lernreise. In: Vogt, Manfred; Wolf, Ferdinand; Sundman, Peter; Dreesen, Heinrich N. (Hg.): *Begegnungen mit Steve de Shazer und Insoo Kim Berg*. Dortmund: Verlag modernes Lernen.
- Gaiswinkler, Wolfgang; Roessler, Marianne (2009): Using the expertise of knowing and the expertise of not-knowing to support processes of empowerment in social work practice. In: *Journal of Social Work Practice*, Jg. 23, H. 2, S. 215–227.
- Grawe, Klaus (2000): *Psychologische Therapie*. Göttingen: Hogrefe-Verlag.
- Herwig-Lempp, Johannes; Kühling, Ludger (2012): Sozialarbeit ist anspruchsvoller als Therapie. In: *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung (ZSTB)*, Heft 2/2012, S. 50–56. Online verfügbar unter: <http://www.herwig-lempp.de/daten/ZSTB-2012-2013-Sozialarbeit-ist-anspruchsvoller-als-Therapie-130421-alle.pdf> [zuletzt geprüft: 2. 6. 2014]
- Hauberger, Doris. Roessler, Marianne: Ressourcenorientierung und Empowerment in der Gemeinwesenarbeit am Beispiel einer Aktivierenden Befragung. SWS, Heft 2/2003
- Howard, Kenneth I., Kopta, Mark S., Krause, Merton S., Orlinsky, David E. (1986): The dose-effect relationship in psychotherapy. In: *American Psychologist*, Jg. 41, S. 159–164.
- Duncan, Barry L.; Hubble, Mark A.; Miller, Scott D. (1998): „Aussichtslose Fälle“. Die wirksame Behandlung von Psychotherapie-Veteranen. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Hüther, Gerald (2010): *Bedienungsanleitung für ein menschliches Gehirn*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Isebaert, Luc (2005): *Kurzzeittherapie - ein praktisches Handbuch. Die gesundheitsorientierte kognitive Therapie*. Unter Mitarbeit von Geert van Coillie, Karin Kersting und Hans-Christoph Kleve, Heiko (2007): Ambivalenz, System und Erfolg. Provokationen postmoderner Sozialarbeit. 1. Aufl. Heidelberg: Carl-Auer (Systemische soziale Arbeit).
- Kunstreich, Timm (2001): *Grundkurs Soziale Arbeit. Blicke auf die Jahre 1955, 1970 und 1995 sowie ein Rückblick auf die Soziale Arbeit in der DDR*, Band II. Bielefeld: Kleine.
- Lambert, Michael J. (1992): Implications of outcome research for psychotherapy integration. In: Norcross, Goldfried (Hg.): *Handbook of Psychotherapy Integration*. New York: Basic.
- Langer, Ellen J. (2010): *Counterclockwise. Mindful Health and the Power of Possibility*: Hodder & Stoughton Ltd.
- Latham, Gary P.; Kinne, Sydney B. (1974): Improving job performance through training in goal setting. In: *Journal of Applied Psychology*, Jg. 59, H. 2, S. 187–191.
- Latham, Gary P.; Locke, Edwin A. (2007): New Developments in and Directions for Goal-Setting Research. In: *European Psychologist*, Jg. 12, H. 4, S. 290–300.
- Lawson, David (1994): Identifying pretreatment change. In: *Journal of Counseling and Development*, Jg. 72, S. 244–248.
- Meier, Daniel; Szabó, Peter (2008): *Coaching - erfrischend einfach. Einführung ins lösungsorientierte Kurzzeitcoaching*. Norderstedt: Books on Demand.
- Miller, Scott D.; Duncan, Barry L.; Hubble, Mark A. (2000): *Jenseits von Babel. Wege zu einer gemeinsamen Sprache in der Psychotherapie*. New York, London: Klett-Cotta.
- Miller, Scott D.; Hubble, Mark; Duncan, Barry L. (2008): Supershrinks: What is the secret of their success? In: *Psychotherapy in Australia*, Jg. 14, H. 4, S. 14–22.
- Miller, Scott D.; Hubble, Mark A.; Chow, Daryl L.; Seidel, Jason A. (2013): The Outcome of Psychotherapy: Yesterday, Today, and Tomorrow. In: *Psychotherapy*, Jg. 50, H. 1, S. 88–97.
- Okiishi, John; Lambert, Michael J.; Nielsen, Steven L.; Ogles, Benjamin M. (2003): Waiting for Supershrink: An Empirical Analysis of Therapist Effects. In: *Clinical Psychology and Psychotherapy*, Jg. 10, S. 361–373.
- Richmond, Mary E. (2009): *Friendly Visiting Among the Poor*. New York: MacMillan.
- Roessler, Marianne; Gaiswinkler, Wolfgang (2012): *Der Signs of Safety Ansatz. Ambivalenzmanagement, Praxis und Praxisforschung in der Jugendwohlfahrt*. In: Brandstetter, Manuela; Schmid, Tom; Vyslouzil, Monika (Hg.): *Community Studies aus der Sozialen Arbeit*. Wien: LIT Verlag, S. 223–265.
- Roessler, Marianne (2014): *Beratung mit Wirkung*. In: Euroguidance Österreich (Hg.): *Building the Evidence Base. Methoden und Wirkung der Face-to-Face Beratung*. Euroguidance Fachtagung 2013.
- Roessler, Marianne (2012a): *Beratung im Zwangskontext - Wertschätzung und Transparenz einsetzen, um Klientinnen und Klienten für eine Zusammenarbeit zu gewinnen*. In: Hammerer,

Marika; Kanelutti-Chilas, Erika; Melter, Ingeborg (Hg.): *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung II. Das Gemeinsame in der Differenz finden*. Bielefeld: wbv, S. 151–166.

Roessler, Marianne (2012b): *Der Signs of Safety-Ansatz. Ein stärken- und ressourcenbasierter Ansatz für Kinderschutz und Gefährdungsabklärung*. In: *Sozialarbeit in Österreich*, H. 4.

Rosenzweig, Saul (2002 [1936]): *Some Implicit Common Factors in Diverse Methods of Psychotherapy*. In: *Journal of Psychotherapy Integration*, Jg. 12, H. 1, S. 5–9.

Schein, Edgar H. (2009): *Helping. How to offer, give, and receive help*. 1st ed. San Francisco: Berrett-Koehler Pub. (A BK business book).

Scherr, Albert (2012): *Soziale Bedingungen von Agency. Soziologische Eingrenzungen einer sozialtheoretisch nicht auflösbaren Paradoxie*. In: Bethmann, Stephanie; Helfferich, Cornelia; Hoffmann, Heiko; Niemann, Debora (Hg.): *Agency. Qualitative Rekonstruktionen und gesellschaftstheoretische Bezüge von Handlungsmächtigkeit*. Weinheim: Beltz, S. 99–121.

Snyder, Charles R.; Michael, Scott T.; Cheavens, Jennifer S. (2006): *Hope as a Psychotherapeutic Foundation of Common Factors, Placebos, and Expectations*. In: Hubble, Mark L.; Duncan, Barry L.; Miller, Scott D. (Hg.): *The heart & soul of change. What works in therapy*. Washington, DC: American Psychological Association, S. 179–200.

Spitzer, Manfred (2009): *Lernen. Gehirnforschung und die Schule des Lebens*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.

Turnell, Andrew; Edwards, Steve (1999): *Signs of safety. A solution and safety oriented approach to child protection casework*. New York: Norton.

Weiner-Davis, Michele; DeShazer, Steve; Ginge- rich, Wallace (1987): *Building on pretreatment change to construct the therapeutic solution: An exploratory study*. In: *Journal of Marital and Family Therapy*, Jg. 13, H. 4, S. 395–363.

Lebens- und Sozialraumorientierung zu operationalisieren versuchen (z.B. Recovery, Validation, der systemisch-lösungsfokussierte Ansatz, narrative Therapie, Signs of Safety, Familienrat, Marte Meo, etc.).

<sup>4</sup> Durchaus auch mit Unterstützung durch institutionelle Ressourcen

<sup>5</sup> Wir haben diese Expertise an anderer Stelle „Expertise des Nichtwissens“ genannt (Gaiswinkler/Roessler 2009).

<sup>6</sup> Akronym für Spezifisch - Messbar - Attraktiv/ Akzeptabel - Realistisch - Terminiert

<sup>7</sup> Ein Youtube Video das die „agilen Methoden“ im Management von Projekten darstellt ist unter [http://youtu.be/1r-BNaR\\_TDc](http://youtu.be/1r-BNaR_TDc) abrufbar. Zwischen dem lösungsfokussierten Ansatz und dem hier vorgestellten Empowermentparadigma einerseits den „agilen Methoden“ andererseits gibt es verblüffende Parallelen (vgl. www.korn.ch).

<sup>8</sup> Ort war ein altes Kloster; am Experiment nahmen ausschließlich Männer teil (aufgrund der mangelnden räumlichen Ausstattung des Sanitärbereichs). Die Teilnehmer wurden in eine Versuchs- und in eine Kontrollgruppe unterteilt und nahmen hintereinander eine Woche lang an diesem Experiment teil (Langer 2010).

<sup>9</sup> Gewünschte Veränderungen so früh wie möglich wahrzunehmen und in der HelferInnen-KlientInnen-Interaktion aufzugreifen, ist auch deshalb wichtig, da im Verlauf von professionellen Beratungsbeziehungen frühe Veränderungen wahrscheinlicher sind, als Veränderungen zu einem späteren Zeitpunkt (Miller/Duncan/Hubble 2000:207; Howard et al. 1986:162).

<sup>10</sup> Die Analyse von Video- bzw. Tonaufnahmen von KlientInnen-HelferInnen-Interaktionen zeigen, dass Klientinnen häufig auch von sich aus anführen, dass es Momente gab, in denen es besser war.

<sup>11</sup> Zum Verhältnis zwischen biologischen, psychischen und sozialen Systemen vgl. Kleve 2007:76ff.

<sup>12</sup> Janet Bavelas bezeichnet diesen Vorgang als *Grounding* (De Jong/Bavelas/Korman 2013): Gesprächspartnerinnen versichern sich in jeder Sequenz über das Verstehen - sie stimmen dem Gesagten zu oder korrigieren es. Das geschieht mit Mimik, Gestik, Blicken, Stimme und/oder verbalen Äußerungen. Ohne dass wir uns dessen ausdrücklich bewusst sind, finden diese *Groundingprozesse* in jeder Alltagskonversation statt. Professionelle Helferinnen haben die Möglichkeit dies bewusst strategisch anzuwenden, also darauf zu achten, ob eine Zustimmung oder eine Korrektur seitens der Klientin erfolgt.

<sup>13</sup> Snyder et al. 2006:186f weisen darauf hin, dass auch das Ausmaß an Hoffnung der professionellen Helferin die Ergebnisse der HelferInnen-KlientInnen-Interaktion maßgeblich beeinflusst.

<sup>14</sup> Der Signs of Safety-Ansatz, der von den Australiern Andrew Turnell und Steve Edwards für die Kinder- und Jugendhilfe entwickelt wurde, stellt dafür konkrete Instrumente zur Verfügung (Roessler/Gaiswinkler 2012; Roessler 2012b)Turnell/Edwards 1999). Der Signs of Safety Ansatz ist eine Konkretisierung *lösungsfokussierter Praxis* für die Kinder- und Jugendhilfe. Eine weitere Konkretisierung, wie speziell im Kinderschutz bei Kindeswohlgefährdung kooperativ gearbeitet werden kann, bietet Susie Essex mit dem „Resolutions Approach“ (Essex/Gumbleton/Luger 1996; Turnell/Essex 2006). Siehe auch auf den klassischen Text von Steve de Shazer (1984) zu „Widerstand“.

<sup>15</sup> Die Fragen „Was will die Klientin?“ und „Was will die Einrichtung?“ bilden das ab, was in der deutschsprachigen Diskussion „doppeltes Mandat“ genannt wird. Weiters kann gefragt werden „Was will die Geldgeberin?“, „Was will Soziale Arbeit als Profession?“ und außerdem kann sich die Sozialarbeiterin fragen „Was will ich als Person?“ (diese Frage ist sinnvoll, damit Gegenübertragungsphänomene die Arbeit nicht behindern sondern fördern).

## Marianne Roessler, DSA Mag.

Sozialarbeiterin, Sozialwissenschaftlerin, Supervisorin, Lehrsupervisorin und Organisationsberaterin.

Praxisentwicklungsprojekte zum lösungsfokussierten Ansatz in diversen Feldern der Sozialen Arbeit. Gründungsmitglied des Instituts für lösungsfokussierte Praxis und Theorie; Netzwerkpartnerin von OST – Netzwerk für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training. Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: User-Involvement, NutzerInnenorientierte Qualitätsmanagementinstrumente und Wirkungsforschung.

## Wolfgang Gaiswinkler, Mag.

Sozialwissenschaftler, Supervisor und Organisationsberater. Beratung und Begleitung von Praxisentwicklungsprojekte zur lösungsfokussierten Praxis in der Sozialen Arbeit (etwa in der Kinder- und Jugendhilfe, in der Wohnungslosenhilfe). Leitung von Lehrgängen und Seminaren zum lösungsfokussierten Ansatz. Mitbegründer des Instituts für lösungsfokussierte Praxis und Theorie; Netzwerkpartner von OST. Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Praxismodelle der kooperativen Steuerung von Veränderungsprozessen, NutzerInnenorientierte Qualitätsmanagementinstrumente.

## Nepomuk Hurch, Mag.

Sozialwissenschaftler, Soziologe. Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Netzwerk OST für •Organisationsberatung •Sozialforschung •Supervision •Training. Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Globalisierung, Armut & Ungleichheit, Politik, Migration, Empirische Methoden.

Kontakt: [office@netzwerk-ost.at](mailto:office@netzwerk-ost.at)  
unsere Publikationen sind verfügbar unter:  
[www.netzwerk-ost.at](http://www.netzwerk-ost.at)

<sup>1</sup> Wir haben uns aus Gründen der leichteren Lesbarkeit dafür entschieden die weibliche Form zu verwenden. Es sind damit Männer und Frauen gleichermaßen gemeint, falls nur Männer oder nur Frauen gemeint sind wird dies gesondert ausgewiesen.

<sup>2</sup> Diese Gegenüberstellung präsentierte sie auf einem Workshop an der FH-Campus Wien im Jahr 2004.

<sup>3</sup> Im psychosozialen Feld haben sich unterschiedliche Konzepte und Modelle entwickelt, die Empowerment,



# Der Klient als Auftraggeber - selbstbestimmt und eigenverantwortlich

Persönliche Assistenz als angewandtes Empowerment und praktizierte Inklusion

Text: DSA Günther Breitfuß, MAS

Die Geburtsstunde der Persönlichen Assistenz stammt weder aus den Diskursen über Empowerment, noch aus den Überlegungen eines „inkluisiven“ Gesellschaftsmodells. Die Erfinderin der Persönlichen Assistenz, die Independent-Living-Movement bzw. Selbstbestimmt-Leben-Bewegung, erkannte Menschen mit Beeinträchtigung als diskriminierte (deshalb behinderte) Gruppe. Sie begann sich gegen den Ausschluss aus wesentlichen Bereichen der Gesellschaft und der übermächtigen Fremdbestimmung durch die Forderung nach Barrierefreiheit und Menschenrechten zur Wehr zu setzen. Ihr Ziel formulierte sie in einer gleichberechtigten Teilhabe von Menschen mit Beeinträchtigung in allen Bereichen der Gesellschaft. Der zündende Funke dieser erfolgreichen Bewegung, die sich inzwischen über die gesamte westliche Hemisphäre erstreckt, war der ausufernde Zorn auf die ExpertInnen, wie Pädagogen, Ärzte und Therapeuten. Diese erklärten ihnen nicht nur wie sie ihr Leben bewältigen können, sondern bestimmten über ihren Alltag und ihren gesamten Lebensverlauf. Die „Versorgungseinrichtungen“, Heime und sonstige Betreuungsmodelle waren von einer Fürsorge-, Pflege-, Therapie-, Rehabilitations- und Pädagogisierungs-idee dominiert, die individuelle Persönlichkeitsentwicklung und Lebensentwürfe nicht einmal in Erwägung zogen. Der Mensch außerhalb der Norm musste angepasst, trainiert, therapeutisiert, orthopädiert, pädagogisiert und medizinisiert werden um ihn zurechtzuformen. Das Bemühen aller dieser Diszi-

pline wurde nicht deshalb abgelehnt, weil sie nichts brachten, sondern weil sie einen fachlich eingeeengten Blick hatten. Sie konnten nicht sehen, dass Behinderung nicht zwingend aus der Beeinträchtigung resultiert, sondern dass die Gesellschaft durch Barrieren, durch Ausgrenzung behindert.

Es ging den Behindertenrechtsbewegungen niemals darum den Hilfebedarf zu leugnen, sondern jene Unterstützungen zu bekommen, die ein eigenes, individuell ausgeprägtes Leben ermöglichen. Es gab einen Abgesang an alle Betreuungsmodelle. Stattdessen wurden Assistenzleistungen gefordert und die beiden Begriffe „Betreuung“ und „Assistenz“ sorgfältig differenziert. Es ging um eine Machtverschiebung. Sie bedeutete eine neue Verortung von Zuständigkeit und Verantwortlichkeit beim Unterstützungsempfänger.

## Empowerment

Diese Machtverschiebung trifft sich sehr nahe mit dem Ansatz von Empowerment. Dieser klingt oft theoretisiert und idealisiert, weil er voller Forderungen ist und konkrete Handlungsansätze weitgehend ausspart. Immerhin wird in diesem, in der Welt professioneller Sozialer Arbeit weit verbreitetem Ansatz gefordert, dass Menschen mit Unterstützungsbedarf „ermächtigt“ werden sollen. Es wird auf Stärken verwiesen, statt auf Defizite, auf Bürgerrechte, statt auf Demuthaltung, es übt sich in Ermunterung und gibt sich manchmal sogar kollaborativ. Der Empowermentan-

satz zeichnet ein bestimmtes Menschenbild und hilft den Professionisten, eine entsprechende Haltung dazu einzunehmen. Für die Praxiologie und die Praxis von Empowerment gibt es allerdings wenige Erklärungen. Wie „angewandtes Empowerment“ gestaltet werden kann, welche Methoden greifen, welche Prämissen zu bedenken sind, wie Ermächtigung konkret funktioniert, bleibt weitgehend offen. Es gibt kaum Bereiche der Sozialen Arbeit, in denen der Empowermentansatz so konsequent umgesetzt wird wie in der Persönlichen Assistenz. Ihre Praxis stammt aus einer Ideologie, die reflektiert werden und theoretisch begründet werden muss. Soweit das gelingt, lässt sich auch ein theoriegeleitetes empowerment-orientiertes Handeln ableiten. Dieser Artikel soll Einblicke in diese Entwicklung geben.

## Inklusion

Inklusion ist noch ein junger Begriff über eine Vorstellung von Teilhabe. Der Ausschluss wird als unzulässige Diskriminierung aufgefasst und ein Recht auf Teilhabe postuliert, jedoch ohne „Teilhabe“ näher zu definieren. Deshalb geht die Inklusionsdebatte derzeit manche Irrwege, wenn sie noch von der alten Schule geprägt, für Menschen mit Beeinträchtigung ein „gesondertes“ Leben vorsieht, mit gesonderten Schutz, gesonderter Fürsorge die in einem gesondertem Recht der Teilhabe gipfelt. Diskriminierung durch Ausschluss ist eine wichtige Kulturtechnik, die unser soziales Zusammenleben erst ermöglicht. Ob in

Familien, Vereinen, Stammtischen, Freundschaftskreisen, Ausbildungsstätten, Gremien usw. wird immer klar definiert, wer dazu gehört und wer ausgeschlossen ist. Dadurch entsteht kein ethisches Problem per se. Ein solches wird erst sichtbar, wenn ein Schachclub Rollstuhlfahrer ausschließt, was bei einer Fußballmannschaft nachvollziehbar wäre.

Inklusion versucht also nicht, ein „Recht auf Teilhabe“ in allen Bereichen der Gesellschaft zu ermöglichen, sondern gleiche Teilhabechancen und -möglichkeiten. Persönliche Assistenz ist ein Instrument dazu.

Diese Dienstleistung ist eine Konsequenz aus der Synthese eines sozialstaatlichen und bürgerrechtlich begründeten Unterstützungsanspruchs aus der Sicht von Menschen mit Beeinträchtigung, einem empowermentorientierten Angebot aus der Sicht der Sozialen Arbeit und der Verwirklichung von Inklusion als gesellschaftliches Ideal.

### Das Konzept der Persönlichen Assistenz

Persönliche Assistenz ist eine Unterstützungsform für Menschen mit Beeinträchtigung, um ihnen ein eigenverantwortliches selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. In Oberösterreich gehören zur Zielgruppe sinnes- und körperlich beeinträchtigte Personen ab dem 6. Lebensjahr, die nicht altersbedingt beeinträchtigt sind. Derzeit sind auch noch Personen mit einer Lernbeeinträchtigung (geistige Beeinträchtigung) ausgeschlossen.

Inhaltlich umfasst Persönliche Assistenz „jede Art von Hilfe, die beeinträchtigte Menschen in die Lage versetzt, ein unabhängiges und selbstbestimmtes Leben zu führen.“ Es geht darum, die Beeinträchtigung zu kompensieren. „Jede Art von Hilfe“ drückt bereits aus, dass die Assistenzleistungen völlig unspezialisierte, dafür äußerst vielfältige Formen der Unterstützung darstellen:

- Zur Grundversorgung gehören alle Hilfen, die unmittelbar leiblicher

Natur sind. Zum Beispiel Unterstützung bei der Körperpflege und Kosmetik, beim An- und Auskleiden, beim Toilettengang, bei der Nahrungsaufnahme, bei den Transfers (zwischen Rollstuhl und Bett, Auto, Toilette, ...). Auch einfache fachpflegerischen Tätigkeiten sind unter Kontrolle von Fachpflegekräften bzw. Ärzten möglich.

- Assistenzleistungen im Kontext des Haushalts und Wohnens sind ebenfalls elementarer Bestandteil der Dienstleistung. Ob Unterstützung beim Einkauf und Kochen, oder bei der Wäscheversorgung, beim Aufräumen der Wohnung oder der Gartenpflege, je nachdem, was benötigt wird und selbst nicht geleistet werden kann.
- Eine wesentliche Behinderung für Menschen mit Beeinträchtigung stellt die eingeschränkte Mobilität dar. Es ist deshalb oft Aufgabe Persönlicher Assistenz, Mobilitätshilfen anzubieten, also Autofahrten, Begleitung in öffentlichen Verkehrsmitteln oder zu Fuß bei Unternehmungen aller Art. Persönliche Assistenz ermöglicht deshalb auch Individualurlaube jenseits organisierter „Behindertenreisen“.
- Zur Persönlichen Assistenz gehören Unterstützungsleistungen bei Freizeit, Hobby und alltäglichem Tun der Assistenznehmer/innen. In Österreich stellt die „Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz“ (PAA) eine eigene Form der Persönlichen Assistenz dar.
- Beeinträchtigungsbedingt können Kommunikationsschwierigkeiten auftreten, sei es durch eine Sinnesbeeinträchtigung oder Sprachschwierigkeiten. Persönliche Assistenten/innen lernen schnell, die Mitteilungen ihrer Assistenznehmer/innen zu verstehen und bieten sich als „Voice-Assistents“ zur Unterstützung der Alltagskommunikation an.

Assistenzleistungen können zu jeder Tages- oder Nachtzeit, an allen Tagen beansprucht werden. Sie orientieren sich quantitativ und qualitativ ausschließlich auf die Bedürfnisse einer

Person und nicht an die einer Einrichtung.

Persönliche Assistenz ist in der Regel eine „Laienarbeit“. Oberösterreich ist das einzige Bundesland, in dem Persönliche Assistenz als eigenes Berufsbild vom OÖ-Sozialberufegesetz erfasst und mit Aus- und Fortbildungsstandards belegt ist, wenn auch nur im geringen Ausmaß. Das hat im Wesentlichen zwei Gründe. Durch fehlende fachliche Spezialisierung bieten Persönliche Assistenten/innen vielfältige Unterstützungen an, die von einer Person gebraucht werden und sie verfügen nicht über „Wissensmacht“, welche Assistenznehmer/innen in eine defensive Position bringen würde.

Persönliche Assistenz wird von der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung als ein zentrales Mittel für ein selbstbestimmtes Leben in allen Bereichen gesehen. Aus einer langen Geschichte der Fremdbestimmung und Unterdrückung entstand die Erkenntnis, dass die Möglichkeiten zur Emanzipation eine Machtfrage darstellen. Deshalb wurde eine Umverteilung der Macht von den Institutionen zu den Betroffenen gefordert. In der Ideologie der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung dreht Persönliche Assistenz die traditionellen Machtverhältnisse zwischen professionellen Helfern/innen und behinderten Menschen um. „Ich bestimme“ wurde zum Postulat der Selbstbestimmt-Leben-Bewegung, das äußerst erfolgreich zu einem erstarkten Selbstbewusstsein von Menschen mit Beeinträchtigung geführt hat und den gesamten Fachbereich des „Behindertenwesens“ zum Nachdenken brachte. In Schweden wurden die letzten Behindertenheime schon um 2000 herum geschlossen und mit Persönlicher Assistenz inklusivere Lebensformen ermöglicht.

### Kompetenzen

Im Rahmen von Persönlicher Assistenz übernehmen Menschen mit Beeinträchtigung die Kompetenz in den Bereichen:



## Neuausrichtung

Es war uns deshalb wichtig, Persönliche Assistenz weiter zu entwickeln und Persönliche Assistenten/innen mit ihren Assistenznehmer/innen auf Augenhöhe einzupendeln. Eine Win-win-Situation zu schaffen, die der einen Gruppe einen attraktiveren Job bringt und der anderen Gruppe motivierte, verlässliche Persönliche Assistenten/innen.

Abgesehen von einer fairen Bezahlung, die in Oberösterreich zum Glück von Beginn an möglich war, haben wir die Rollen der Assistenznehmer/innen, Persönlichen Assistenten/innen entwickelt. Der erste Ansatz war, zum ursprünglichen Forderung nach Selbstbestimmung, die Verantwortung hinzuzufügen und ins Bewusstsein zu bringen. Bestimmen ist Handlungsteil eines komplexeren Zusammenhangs von Kompetenz. Sie drückt sich in Verantwortung aus und muss gegeben sein, ehe bestimmt werden kann.

## Verantwortung und Bestimmung

Verantworten und Bestimmen müssen mit ethischen Werten verbunden werden, zumal sie Einfluss auf Menschen, Gemeinschaften und Lebenswelten nehmen.

Verantwortung besteht aus drei Elementen: Dem Verantwortlichen – dem Verantwortungsgeber – dem Verantwortungsgegenstand und hat die (verkürzte) Formel „Jemand ist jemanden über etwas verantwortlich“.

### Prinzipien des Bestimmens

- Die Bestimmung ist das Ergebnis einer Entscheidung. Bestimmen bedeutet Entscheidungen treffen.
- Damit man etwas bestimmen kann, muss man darüber die Verantwortung haben.
- Was man bestimmt, muss man verantworten.
- Verantworten bedeutet Antwort (Rechenschaft) über das Ergebnis seiner Entscheidungen zu geben und die Konsequenzen zu tragen.
- Man kann nur verantworten, was man erfassen und bestimmen kann.

- Man muss bestimmen, was man zu verantworten hat. Keine Entscheidung zu treffen ist auch eine Bestimmung und ebenso zu verantworten.
- Jede Entscheidung unterliegt vielen Einflüssen (rationale Überlegungen, Bedürfnisse, Moden, Einsagungen, Launen usw.), die Verantwortung darüber bleibt dessen ungeachtet.
- Selbstbestimmung ist das Tragen von Verantwortung über und gegenüber sich selbst.
- Fremdbestimmung ist der Entzug oder Vorbehalt von Verantwortlichkeit.

Persönliche Assistenz ist ein Unterstützungssystem für Menschen mit Beeinträchtigung, welches ihnen ihre Verantwortlichkeit bzw. Eigenverantwortlichkeit zugesteht, zumutet, nicht übernimmt und gegebenenfalls zurückgibt.

In diesem Zusammenhang war auch die Klärung von großer Bedeutung, dass Assistenznehmer/innen *und* Persönliche Assistenten/innen jeweils über eigene Kompetenzbereiche Verfügung und darin (selbst)bestimmen und verantworten müssen.

## Kompetenz und Empowerment

Als nächstes war uns die Frage der Kompetenz wichtig, da uns die Praxis gelehrt hat, dass diese nicht aus einer Unterstellung resultiert und zu verantwortungsvollem Handeln führt. Entscheidung und Verantwortung ist in Kompetenz gebettet. Man kann nur entscheiden und verantworten, wofür man Kompetenz hat. Deshalb wäre eine empowerment-orientierte Sozialarbeit ohne eine Kompetenzklärung ein fragwürdiges Unterfangen. Kompetenz ist ein komplexer Begriff, der unterschiedliche Verwendung findet. Die Mechanismen von Kompetenz, wie sie generiert wird und wie sie sich auswirkt, lassen sich modellhaft in einem Schema darstellen. Meistens wird Kompetenz als Fähigkeit verstanden, als Können oder Fertigkeit, auch als Wissen und Erfahrung. Der „inkompetente Mensch“ ist jener, der sich nicht richtig auskennt. Das ist jedoch

nur *ein* Aspekt von Kompetenz. Ein anderer bezieht sich auf die Zuständigkeit für einen definierten Bereich, in dem jemand entscheidungsbefugt ist. Fähigkeit und Zuständigkeit nützen jedoch noch nichts, wenn nicht entsprechende Ressourcen vorhanden sind. Damit wäre die dritte Quelle aus der sich Kompetenz nährt genannt.

## Juridische Kompetenz

Jede Kompetenz hat juristische Quellen, aus denen sich ein Recht bzw. ein Anspruch ableitet. Diese Rechte werden von **Kompetenzgebern** ausgesprochen und werden erst wirksam, wenn sie das Individuum als **Kompetenznehmer** annimmt. Die Kompetenz ist eine Macht die fließt, die weiter gegeben wird. Das kann gesetzlich definiert sein, in einem Arbeitsvertrag, in einem Übereinkommen, in einem Zeugnis, in einem Diplom in formeller Art, oder aber auch in einer Geste, in einer verbalisierten Mitteilung. Ein Dienstvertrag stattet den Dienstnehmer mit bestimmten Kompetenzen aus. Auch die lapidare Zustimmung einer Mutter gegenüber ihrer fünfjährigen Tochter, sich im Geschäft eine Süßigkeit aussuchen zu dürfen ist eine juristisch Kompetenzübertragung. Ihre Elemente bestehen aus

- einem definierten Kompetenzbereich: in der Stellenbeschreibung des Dienstnehmers oder das von der Mutter angezeigte Regal von Süßigkeiten.
- einer Befugnis, also einem Recht der Ausübung von Entscheidungsfreiheit im Rahmen des Kompetenzbereichs.
- einer Zuständigkeit, also der Pflicht zu Entscheidungen des definierten Kompetenzbereiches, denn was in diesem Rahmen geschieht, muss vom Kompetenznehmer verantwortet werden. Das gilt für den Arbeitsplatz genau so wie für die Wahl der Süßigkeiten. Wenn die kleine Tochter aus obigem Beispiel die Wahl der Verkäuferin überlässt, muss sie mit dem zufrieden sein, was sie bekommt. Wenn der Mitarbeiter in seinem Zuständigkeitsbereich keine

Entscheidung trifft, ist er für das, was dann geschieht trotzdem verantwortlich.

- einer Qualifikation, die sich der Kompetenznehmer formell erworben, erkämpft oder erstritten hat oder die ihm vielleicht vom Kompetenzgeber aufgrund des Alters oder der persönlichen Reife zugesprochen wird. Die Qualifikation ist jedenfalls mit Kriterien verbunden, die der Kompetenzgeber anerkennen muss.

Die juristische Kompetenz ist objektiv und hat den Charakter einer Absolutheit. Man kann sie im „Vertrag“ überprüfen und ihre Ausübung ist verifizierbar. Somit erhält die Verantwortung der gefällten Entscheidungen und Handlungen auch eine objektive Beurteilung.

Die Verantwortlichkeit besteht gegenüber dem Kompetenzgeber und immer auch gegenüber sich selbst.

Es wird nicht gelingen Kompetenz bei Klienten zu erzeugen, wenn es nicht gelingt, dass sie juristische Kompetenzen übertragen bekommen und annehmen. Alles andere wäre ein Spiel simulierter Selbstbestimmung bzw. Schein-Empowerment. Angewandte empowermentorientierte Sozialarbeit muss auf reale Kompetenzübertragung achten, damit „Ermächtigung“ stattfindet.

### Persönlichen Kompetenzen

Persönliche Kompetenzen erfüllen den Rahmen der juristischen Kompetenzen mit Qualität. Sie sind definiert durch Fähigkeiten in Wissen, Fertigkeiten, Erfahrung, Können. Die juristische Qualifikation unterstellt manchmal entsprechende persönliche Kompetenzen, insbesondere, wenn es um ausbildungsbezogene Zeugnisse geht. Sie sind und bleiben jedoch subjektiv und relativ. Sie bestehen unter anderem aus

- Sach-/Fachwissen (Fachkompetenz)
- Soziale Kompetenz in Gemeinschaftsfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit und Orientierung an Werten

- Selbstkompetenz in der eigenen Identität und der Organisationsfähigkeit bezüglich des eigenen Lebens
- Leibliche Kompetenz durch psychische, geistige und körperlicher Verfassung

Die persönlichen Kompetenzen werden als Lebenserfahrung erzeugt. Sie sind erlernt bzw. können entwickelt und gefördert werden.

Diese qualitativen Aspekte persönlicher Kompetenz führen bei Entscheidungen ebenfalls zu Verantwortlichkeit, primär sich selbst gegenüber, denn selbst ist man stets elementarer Verantwortungsgeber. Ohne juristische Kompetenz bleiben jedoch die persönlichen Kompetenzen belanglos und verborgen. Das muss bei empowerment-orientierten Unterstützungsmodellen klar sein.

### Ressourcen

Ressourcen sind die dritte Quelle von Kompetenz. Ohne Ressourcen gibt es keine Bestimmung. Die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung von Entscheidungen sind zwingende Voraussetzung. Persönliche Assistenz setzt die Genehmigung von einem entsprechenden Ausmaß an Assistenzstunden voraus, z. B. die Entscheidung über Süßigkeiten des kleinen Mädchens aus obigem Beispiel, das Geld der Mutter. Ressourcen könnten viele Aspekte haben:

- verfügbare Zeit
- Personalressourcen
- monetäre Mittel
- Materialien
- Raumressourcen

Die Ressourcen bilden den quantitativen Handlungs- und Entscheidungsspielraum. Gerade im Kontext Sozialer Arbeit erleben wir oft, dass zu einem selbstbestimmten Leben weder persönliche Fähigkeiten fehlen bzw. Zuständigkeit unklar wären, aber die Mittel fehlen. Empowerment ohne Mittel wird nicht greifen.

Juristische und persönliche Kompetenzen in Verbindung mit entspre-

chenden Ressourcen nähren den Kompetenznehmer, ihn befähigen sie Entscheidungen zu treffen, zu bestimmen. Sie bringen ihm Souveränität und Autonomie. Das Gegenteil wird durch Entzug von Verantwortung erreicht. Empowerment bedeutet, den Menschen Kompetenz zu geben, um sie verantwortlich zu machen.

Persönliche Assistenz ist vom Grund auf so angelegt, dass Menschen mit Beeinträchtigung über ihr Leben Verantwortung tragen. Dafür bekommen sie juristische Kompetenzen, werden in der Erfüllung ihrer persönlichen Kompetenzen begleitet und unterstützt und erhalten die notwendigen Ressourcen in Assistenzstunden und Pflegegeld. Für das, was sie daraus machen, sind sie selbst verantwortlich.

Die Persönlichen Assistentinnen haben ebenfalls weitreichende Kompetenzen zu ihrem persönlichen Angebot. Sie geben vor, welche konkreten Dienstleistungen sie anbieten bzw. was sie nicht machen möchten, in welchem Ausmaß sie assistieren und wann sie zeitlich zur Verfügung stehen.

Beide sind angehalten, selbstbestimmt und eigenverantwortlich ein Arrangement einer Arbeitsbeziehung im gesetzlich und betrieblich vorgegebenen Rahmen zu treffen.

### Empowerment-orientierte begleitende Unterstützung

Die Fähigkeiten, die Rolle als Assistenznehmer/in bzw. als Persönliche/r Assistent/in zu erfüllen, die jeweiligen Kompetenzen wahrzunehmen und verantwortungsbewusst Entscheidungen bzw. Handlungen zu setzen, kann nicht ohne weiteres vorausgesetzt werden. Deshalb haben wir die **Assistenzbegleitung** als professionelle Form der Unterstützung entwickelt. Fachpersonal mit Kenntnissen in Empowerment, Beratung und Begleitung von Menschen (z.B. Sozialarbeiter/innen) stehen als mobiles Angebot zur Verfügung. Ihr Auftrag liegt im Clearing, bei neuen Assistenznehmer/innen und der Rollenfindung und -entwicklung. Sie unterstützen





# KundInnen ohne Konsumentenschutzrechte? Menschenrechte für KlientInnen

Die UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und die Soziale Arbeit. Der Versuch einer Annäherung

Text: Mag.phil. Doris Aigner, DSA

Haben KlientInnen Konsumentenschutzrechte? Oder anders gefragt: Wer schützt KlientInnen vor „schlechter“ Sozialarbeit? Und wenn gute oder schlechte Sozialarbeit die Ware ist, ist der „Markt“ dann zu Selbstregulierung in der Lage? Denn wenn nein, dann bräuchte es Regelungen, die den Markt beeinflussen, um die KundInnen vor schlechter Ware zu schützen.

Die Rede von KlientInnen als KundInnen, von New Public Management und von Kennzahlen vernahm ich mit Skepsis ab den ersten Jahren des neuen Jahrtausends. Skepsis, allerdings gepaart mit einer gewissen Art von Ehrfurcht vor der quantitativen Sichtweise, die das Argument, Sozialarbeit als Beziehungsarbeit lasse sich nicht messen, ganz schön alt aussehen ließ.

Damals arbeitete ich mit obdachlosen Menschen und fand das Gedankenexperiment des Verkaufens meiner Leistung –zum Beispiel ein Gespräch bei Minusgraden unter einer Brücke– an meine KundInnen belustigend. Die Frage für mich zu beantworten, wer mich *warum* dafür bezahlt, genau *was* mit dem oder für den obdachlosen Menschen zu tun, war im Laufe der folgenden Jahre nicht mehr so lustig. Im Gegenteil, es war im Nachhinein stellenweise beängstigend miterlebt zu haben, als „gute Policy“ durchaus auch Teil von Praktiken einer Vertreibungspolitik obdachloser Menschen aus dem öffentlichen Raum zu sein. Sozialarbeit findet sich derzeit in rasant wandelnden Kontexten wider,

für die die „Ökonomisierung des Sozialen“ ein Chiffre ist. Thomas Lemke, Ulrich Bröckling und Susanne Kramann schreiben in der Einleitung eines für die Sozialarbeit relevanten Buchs, dass im Zuge eines neoliberalen Umbaus „die Ökonomie nicht mehr als *ein* gesellschaftlicher Bereich gilt, sondern sie umfasst prinzipiell alle Formen menschlichen Verhaltens“ (Lemke et.al. 2000:16 Hervorhebung im Original).

Theoretische Überlegungen sollen der Praxis dienlich sein. Sie sollen helfen, das eigene Tun aus einem weiteren Blickwinkel sehen zu können. Bisweilen stellen (sozial-)wissenschaftliche Zugänge das eigene Tun aber auch unangenehm in Frage. Wichtig ist, genau dann nicht damit aufzuhören, sondern die Diskrepanzen zwischen normativem Anspruch und empirischem Erleben nicht nur auszuhalten, sondern vielleicht zu kultivieren. **Es macht einen Unterschied, Menschen, die Sozialarbeit in Anspruch nehmen (müssen), als KlientInnen oder als KundInnen zu denken. Die Neudefinierung der Zielgruppe hat Auswirkungen auf das eigene Tun.** Nikolaus Dimmel schreibt hierzu: „Der/die KlientIn eines wie auch immer kritisierbaren paternalistischen Wohlfahrtsstaates wird durch die eherne Form des/r Kunden/in verdrängt. Die Paradoxie dieses Vorgangs, nämlich die Verwandlung des/r Klienten/in in eine/n Kunden/in, der Dienstleistungen einkauft, wird deutlich (...) worin der/die phantasierte Kunde/in über keine KonsumentInnensouverä-

rität, kein Wahlrecht und keinen Gewährleistungsanspruch, kein Preisverhandlungspouvoir verfügt. Gänzlich ausgeblendet wird dabei, dass noch immer ein Gutteil sozialer Arbeit behördlich/gerichtlich angeordnet ist, in der Maßnahmen der Sozialdisziplinierung, sozialen Kontrolle, „surveillance“ (Überwachungsleistungen) und direktive Eingriffe in die individuelle Lebensführung auch gegen den Willen des Betroffenen durchgesetzt werden“ (Dimmel 2008: 229f).

Die Frage nach KonsumentInnen-schutzrechten lässt beinahe ein wenig verschämte Selbstkritik anklingen. Bislang eher leise, aber das mag mit der Tatsache zusammenhängen, dass PraktikerInnen wissen, dass der Kontrollaspekt bisweilen den Hilfeaspekt übervorteilt, um das alte dichotome Modell zu strapazieren. „Fehlerlose Sozialarbeit?“ fragte die SIÖ 3/13 und illustrierte dies mit dem Bild eines Vogel Strauß.

**Also was tun? Die Menschenrechte als Basis professioneller Sozialarbeit zu etablieren**, schlägt Silvia Staub-Bernasconi vor (vgl. Staub-Bernasconi in: SIÖ 2/07:8-17). Tripelmandat (Menschenrechte, ethische Standards und Wissenschaft) hilf! -sozusagen. Die vom OBDS 2004 beschlossenen ethischen Standards verpflichten SozialarbeiterInnen den Menschenrechten. Aufträge, die den Menschenrechten widersprechen sollen zurückgewiesen werden (vgl. OBDS 2004). Der vorliegende Text argumentiert, dass die 2008 in Österreich in Kraft getretene UN Konvention über die

Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) ein Menschenrechtsdokument und -instrument darstellt, das von der Sozialarbeit genutzt werden kann. Wesentliche Eckpfeiler der Konvention wie Inklusion und Partizipation scheinen zwar im sozialarbeiterischen Diskurs angekommen zu sein. Allerdings können diese Begriffe aber auch Gefahr laufen abstrakt zu bleiben, in Managementkonzepten zwar Verwendung zu finden, aber der Realitätsprüfung in der Praxis nicht standzuhalten.



**Was genau sind das für Rechte für Menschen mit Behinderungen?** Die Konvention nennt keine „besonderen“ oder keine neuen Rechte (Lachwitz 2008:144), sondern formuliert die Menschenrechte. Allerdings – und das ist relevant – eingedenk dessen, dass behinderten Menschen diese Rechte aus unterschiedlichen Gründen abgesprochen wurden/werden. Behinderte Menschen als Objekte von Fürsorge, als arme Menschen, denen geholfen werden muss zu betrachten, das ist das alte „medical model“ oder das „Fürsorgemodell“, (vgl. Schulze 2010:16) das durch den oft zitierten Paradigmenwechsel hin zu einem Ansatz, der sich an Rechten orientiert verändert werden soll (vgl. ÖAR 2013:13).

Das Herz (oder der Stolz) einer Sozialarbeiterin, für die der Begriff Fürsorge ursprünglich nicht negativ besetzt war, fühlte sich herausgefordert. Im Zuge diverser „neoliberaler Umarmungen“ (Herriger 2008:210) schien es marktgängig, „Hilfe“, „Fürsorge“ et cetera zu entsorgen und „die neue Gleichgültigkeit als Freiheit“ (vgl. Sennet 2005 in: Sauer 2008:91) zu bewerben/verkaufen.

Die UN-BRK definiert Behinderung nicht. Von ihr geschützt werden „Menschen mit langfristigen körperlichen, seelischen, geistigen oder Sinnesbeeinträchtigungen, (...) welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können“

(ÖAR 2013:16). Die Herausforderung besteht darin, die gesellschaftliche Dimension (und nicht den Menschen) als veränderbar zu begreifen. Sozialarbeit hat es mit Menschen zu tun, die mit diesen Barrieren zu kämpfen haben. Dabei spielt sie verschiedene Rollen. Menschen mit Behinderungen, psychisch kranke Menschen, auffällige Jugendliche et cetera sind Kategorien die aktiv geschaffen werden, sie sind soziale Konstruktionen. Die Festschreibung einer „Zielgruppe“ bewirkt einen „Sonderstatus“ (vgl. Bestmann 2013:12-15).

Mir zeigte die Beschäftigung mit der Konvention, **dass (KlientInnen-) Rechte zwar „vorhanden“ sind, diese in der Praxis aber immer wieder relativiert, abgeschwächt und negiert werden, oft aufgrund von diversen „Notwendigkeiten“, häufig medizinischer oder technischer Natur.**

Soziale Arbeit ist hierbei nicht unbeteiligt. Es gehört mitunter zu den unangenehmen Aufgaben von Sozialarbeit, *für* die Rechte von KlientInnen einzutreten und sich dabei nicht ganz sicher sein zu können, ob das deren Willen entspricht. Ich denke an Entscheidungen, die meine KollegInnen aus der Sachwalterschaft zu treffen haben, oder an das weite Feld der Arbeit mit sogenannten „unfreiwilligen KlientInnen“. Ethische Standards mögen dabei hilfreich sein. Genauso wichtig wäre aber ein Austausch der PraktikerInnen untereinander.

Hilfreich wäre auch, gemeinsam – wie es Fabian Kessl beschreibt – „permanent das Gefüge der Macht innerhalb der *Konstruktion von Betroffenen* zu dechiffrieren und zu problematisieren“ (Massey 2003:45 zit. in: Kessl 2005:228, Hervorhebung DA).

**Sozialarbeit und Sozialwissenschaft können Machtverhältnisse stabilisieren, indem sie die diversen Konstruktionen wie „geistig behindert oder psychisch krank“ unhinterfragt lassen. Wer sind „die Betroffenen“?**

KundInnen von Sozialarbeit über ihre Zufriedenheit mit deren Leistungen zu befragen, oder die „KlientInnenperspektiven“ zu erheben gehört inzwischen zum guten Ton. Aber wie könnte es aussehen, gemeinsam mit KlientInnen der Sozialarbeit Forschung zu betreiben, wie die sozialen Barrieren, die Menschen *behindert machen* BE(SOZIAL-)ARBEITET werden könnten?

In der Präambel der UN-BRK ist davon die Rede, dass Menschen mit Behinderungen die Möglichkeit haben sollen, „aktiv in Entscheidungsprozesse über Politiken und Programme, die sie selber betreffen eingebunden zu werden“ (Präambel UN-BKK o). Es geht dabei um Machtfragen. Macht äußert sich darin, „den Betroffenen“ zuzutrauen oder es in Abrede zu stellen, für sich selbst sprechen zu können. Macht äußert sich auch so, „die Betroffenen“ als eine vorwiegend

homogene Gruppe zu sehen. Macht äußert sich schließlich auch in der Form, die Christian Horvath als „psychosoziales Raubrittertum“ (siehe Anmerkung) bezeichnet hat. Damit ist gemeint, wenn professionelle HilfeanbieterInnen Impulse aus Selbstvertretungsinitiativen ungefragt, vor allem aber auch unbelohnt aufzugreifen. Bielefeld sieht durch die UN-BRK vor allem den Impuls zur **Humanisierung der Gesellschaft im Ganzen** gegeben. Indem Menschen mit Behinderungen nicht länger als „behinderte Menschen“ im Sinne eines defizitären Ansatzes gedacht werden, befreie sich „zugleich die Gesellschaft von einer falsch verstandenen Gesundheitsfixierung“ die jene ausschließt, die eben der Wirtschaft nicht fit genug erscheinen (Bielefeld 2009:16).

### Anmerkungen:

Christian Horvath „Nur Katzen haben sieben Leben“. Vortrag am 21.2.2014 im Rahmen der 16. Tagung „Die subjektive Seite der Schizophrenie“ am Campus der Universität Wien im Alten AKH in Wien.

### Literatur:

Bestmann, Stefan (2013) Inklusion -Illusion -Revolution? In: SiÖ Sozialarbeit in Österreich. Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik. Vol 1: 12.15.

Bielefeldt, Heiner (2009) Zum Innovationspotential der UN-Behindertenrechts-

konvention. Deutsches Institut für Menschenrechte. Berlin.

Dimmel, Nikolaus (2008) Recht und Wettbewerb. In: Bakic, Josef; Diebäcker, Marc; Hammer, Elisabeth (Hg.) Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Erhard Löcker GesmbH Wien. S.: 217-232.

Herriger, Norbert (2008) Empowerment von Menschen mit Behinderung –Salutogenese und politische Selbstbestimmung. In: Verein LOK –Leben ohne Krankenhaus (Hg.) Vom schönen Schein der Integration. Menschen mit Behinderung am Rand der Leistungsgesellschaft. Tagungsband. S.: 201-212.

Kessl, Fabian (2005) Der Gebrauch der eigenen Kräfte. Eine Gouvernamentalität Sozialer Arbeit. Juventa Verlag Weinheim und München.

Lachwitz, Klaus (2008) Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderung. Auswirkungen auf die Rechte von Menschen mit geistiger Behinderung und/oder psychosozialen Problemen in: BtPrax Vol. 4: 143-148.

Lemke, Thomas; Krasmann, Susanne; Bröckling, Ulrich (2000) Gouvernamentalität, Neoliberalismus und Selbsttechnologie. Eine Einleitung. In: Lemke, Thomas; Krasmann, Susanne; Bröckling, Ulrich (Hg.) Gouvernamentalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Suhrkamp Verlag Frankfurt am Main. S.: 7-40.

Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (ÖAR) (Hg.) (2013) Bericht zur Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit

Behinderungen in Österreich anlässlich des 1. Staatenberichtsverfahrens vor dem UN-Ausschuss über die Rechte von Menschen mit Behinderungen. Wien.

OBDS Österreichischer Berufsverband diplomierter SozialarbeiterInnen (2004) Ethische Standards. Berufspflichten für SozialarbeiterInnen. Generalversammlungsbeschluss des OBDS 17.10.2004 in Salzburg. Im Internet unter [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at). Z.B. unter Landesgruppe Salzburg –downloads.

Sauer, Birgit (2008) Neoliberale Transformationen von Staatlichkeit und Geschlechtergewalt. In: Dimmel, Nikolaus; Schmee, Josef (Hg.) Die Gewalt des neoliberalen Staates. Vom fordistischen Wohlfahrtsstaat zum repressiven Überwachungsstaat. Facultas Verlags- und Buchhandels AG. Wien. S.: 91-112.

Schulze, Marianne (2010) Understanding The UN Convention On The Rights Of Persons With Disabilities. Handicap International.

SIÖ Sozialarbeit in Österreich. Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik 3/13 „Fehlerlose Sozialarbeit? Fehlerkultur zwischen Selbsterneuerung und Verweigerung“. Wien.

Staub-Bernasconi, Silvia (2007) Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Tripelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. In: SIÖ 2/07: 8-17.

### Mag.phil. Doris Aigner, DSA

Jahrgang 1979, Sozialakademie in Linz und Studium der Politikwissenschaft an der Universität Wien Von 2000 bis 2010 als Sozialarbeiterin im Obdachlosenbereich in der „Gruff“ in Wien tätig. Seither beim VertretungsNetz als Bewohnervertreterin im Burgenland angestellt. Forschungsinteresse im Rahmen des Dissertationsprojekts im Bereich Politikwissenschaft: Psychiatrie und Menschenrechte.



**ÖAGG | PD**  
PSYCHOTHERAPIE-AUSBILDUNG

**Fachspezifikum Psychodrama**

Abschluss mit Master of Science (MSc) - 7 Semester, berufsbegleitend

**Beginn der nächsten Lehrgänge:**

**24.10.2014 – MSc 15 in Wien/Krems – bereits ausgebucht!**

**24.10.2014 – MSc 16 in Salzburg/Krems**

**23.10.2015 – MSc 17 in Graz/Klagenfurt**

**23.10.2015 – MSc 18 in Wien/Krems**

Details: [www.psychodrama-austria.at](http://www.psychodrama-austria.at), Tel.: 0043-1-2559988

Kooperation der Donau-Universität Krems und der Fachsektion Psychodrama im ÖAGG



# Output-Demokratisierung in Sozialen Organisationen

Text: Prof. Dr. Frank Früchtel

Output-Demokratisierung meint, dass AdressatInnen von Dienstleistungen der Sozialen Arbeit die Qualität dieser Dienstleistungen kontrollieren und auf deren Konzepte maßgeblichen Einfluss nehmen. Dabei wird deutlich über die gesetzlich vorgeschriebenen Beteiligungsformen hinausgegangen. Den Adressaten wird bestimmender Einfluss auf die Institution eingeräumt, die sich in ihr Leben helfend einmischen, wobei die Institution selbst Wege finden muss, ihre Planungen und ihr Handeln gegenüber den betroffenen Bürgern Adressaten transparent zu machen. Dabei kommen verschiedenen Strategien zum Einsatz.

## Programmbindung

Man kann die öffentliche Förderung von Programmen an die Mitwirkung von Adressaten bei Konzepterarbeitung und Evaluation dieser Programme binden. Man könnte Wirkungsorientierung im Sinne von Adressaten verstehen und diese ein entscheidendes Wort mitreden lassen, auf welche Wirkungen es ihnen überhaupt ankommt. Wenn Nutzer in nennenswertem Umfang mitbestimmen können, was für sie „Qualität“ darstellt, ist es durchaus vorstellbar, „wenn sie bei einzelnen Aspekten der Dienstleistung Schwachstellen akzeptieren, wenn diese Aspekte für sie von untergeordneter Bedeutung sind und durch andere positive Aspekte mehr als kompensiert werden. Hier fällt es manchem ExpertInnen noch schwer zu akzeptieren, dass der Wunsch eines

betroffenen Bürgers von Fall zu Fall wichtiger ist als ein „objektiv“ ermittelter Standard.“ (Hartmann 2000, S. 11)

## Auditierung

Der Erfolg Sozialer Arbeit hängt maßgeblich von der Mitwirkungsbereitschaft und -fähigkeit derjenigen ab, deren Lebenslagen verbessert werden sollen. Verfahren zu installieren, die nicht nur am Konsum, sondern auch an der Produktion und Steuerung von Dienstleistungen beteiligen, sind demnach folgerichtig. Neuseeländische Auditierungsverfahren von Behinderteneinrichtungen durch kranke und behinderte Menschen selbst zeigen wie das geht. Der „Standards and Monitoring Service (SAMS)“ stellt dabei ein Team von mehreren Evaluatoren zusammen, die sich in ihren spezifischen Fähigkeiten ergänzen, aber in der Mehrzahl immer Nutzer oder deren Familienangehörige sind ([www.sams.org.nz](http://www.sams.org.nz)). Eine Fachkraft stellt sicher, dass das Audit im Rahmen der vorher bekannt gemachten Kriterien erfolgt und so für die Einrichtung transparent bleibt. Sie schreibt den Bericht, der empirisches Beweismaterial zum Beleg der Bewertungen enthält und auf einer Konsensentscheidung des Evaluationsteams beruht. Ein Mensch mit geistiger Behinderung oder psychischer Krankheit, der in einer ähnlichen Einrichtung lebt, beurteilt aus seiner Betroffenenperspektive. Er spricht mit vielen Nutzern, hält eine Bewohnerversammlung ab und lebt während der Zeit in der Ein-

richtung. Ein Angehöriger konsultiert Verwandte und Freunde von Nutzern in persönlichen Gesprächen und Telefonaten. Alle drei Evaluatoren sprechen auch mit dem Personal, studieren Akten und halten während der Evaluationstage eine Bewohner- und eine Personalversammlung ab.

## Klientenparlamente

Seit 1996 besteht in den Niederlanden eine gesetzliche Verpflichtung zur Einrichtung von KlientInnenräten vor allem für stationäre Einrichtungen wie psychiatrische Kliniken, Behindertenheime, Alters- und Pflegeheime usw. Empfehlungen des Rates zu Tagesgestaltung und Beschwerderegungen haben unmittelbar bindenden Charakter. Klientenparlamente müssen also auch mit entscheidender Einflusskompetenz ausgestattet sein, wenn sie erfolgreich funktionieren sollen, etwa indem die Entscheidungsmacht der Betroffenen die der Profis überwiegt - wie das in der katholischen Jugendverbandsarbeit häufig gut funktioniert. Gewählte Klientenvertreter können professionell von außen geschult und gecoacht werden. Sie können, ähnlich wie Betriebsräte, Informationen und Argumentationshilfen von Dachorganisationen erhalten. In etlichen deutschen Einrichtungen der Behindertenhilfe agieren heute nach amerikanischem Vorbild sog. „People-First“-Gruppen, die unter dem Motto „Ich weiß selbst, was ich will“ ihre Selbstbestimmungs- und Selbstvertretungsansprüche anmelden, ausbauen und durch gemeinsame Fortbildung-

gen auch durchzusetzen lernen (www.peoplefirst.de). Mit dem Einsatz sog. „Unterstützungspersonen“, die beispielsweise Organisationsaufgaben für Gruppenbesprechungen oder die schriftliche Dokumentation übernehmen, werden Rollenzuschreibungen wirkungsvoll verändert: Der (meistens professionell ausgebildete) Unterstützer übernimmt die Funktion der Assistenz der Gruppe, also einer zurückhaltenden Begleitung, die Hilfe nur auf Wunsch gibt (vgl. Engelmeyer u. a. 2000).

### Betroffenenbeiräte

Für Institutionen mit viel Laufkundschaft kommen bezahlte Betroffenenbeiräte in Frage, die sich aus ehemaligen „service usern“ zusammensetzen. Was hindert ein Jugendamt daran, Eltern und Jugendliche, welche die Jugendhilfe „heil überstanden“ haben, als Qualitätsinspektoren auf die Gehaltsliste zu setzen, anstelle der einen oder anderen hoch bezahlten Bera-

tungsfirma? Das schafft als Nebenprodukt sogar Beschäftigungsmöglichkeiten und gibt ehemaligen Klienten die Chance, vice versa etwas zurück zu geben.

### Ombudsleute

Bürgerbeauftragte und Ombudsleute sollen die Rechte von einzelnen Bürgern und Bürgergruppen gegenüber staatlichen Verwaltungen stärken. Jedermann kann sich ohne Instanzenweg direkt an die Bürgerbeauftragten wenden, die auch ohne festgelegten Verfahrensweg den fraglichen Sachverhalt nachprüfen und klären können. Bürgerbeauftragte sind vor allem in den skandinavischen Ländern üblich. Dort beschäftigen sich die Ombudsleute mit individuellen Beschwerden und mit der Entwicklung struktureller Qualität durch die überindividuelle Auswertung der einzelnen Beschwerden. Im finnischen „Gesetz über die Stellung und Rechte von Leistungsempfängern sozialer Unter-

stützung“ sind soziale Ombudsleute für jede Gemeinde vorgeschrieben. Ihre Aufgaben sind: Informieren über Rechte, Beschwerde- und Einspruchsmöglichkeiten, Vorbereiten von Adressanten auf Verwaltungsgespräche, Vermitteln zwischen Hilfesystem und Betroffenen in Konfliktfällen, sowie Auswerten der Beschwerden und der Reaktionen des Hilfesystems. So ist sicher gestellt, dass Einzelbe-

### Kritik als Produktivkraft

schwerden in politische Aktivitäten münden, wenn sie auf strukturelle Ursachen hindeuten. „Ombudsleute erfüllen eine klassische Aufgabe Sozialer Arbeit, indem sie die Kluft zwischen der oftmals chaotischen Lebenswelt Hilfeberechtigter und der geordneten Bürokratie des Hilfesystems überbrücken und Teilhabechancen erhöhen.“ (Weißenstein 2003, S. 110)

Eine demokratische Organisation räumt ihren Adressaten systematisch Beteiligungschancen anhand unterschiedlicher Verfahren ein. Weiterhin kann auf der individuellen Ebene das Beschwerderecht von Adressaten eine wirksame Form der Beteiligung sein, und ebenso Nutzerbefragungen, die darüber Aufschluss geben, wie die Leistungen der Fachkräfte und ihr Umgang mit Adressaten bewertet werden. Beide Verfahren nutzen Kritik als Produktivkraft, denn die Ermunterung zur Kritik und die Institutionalisierung entsprechender Äußerungsverfahren sind ein Ausdruck von Professionalität und Nutzernähe. Beschwerden können geradezu als eine kostenlose Beratung der Organisation durch ihre Adressaten interpretiert werden. Ein fachlich sicheres Jugendamt würde eine Gruppe fördern und nicht notgezwungen ertragen, die sich als „Verein von Jugendamtskritikern“ gegründet hat und den Handlungen des Amtes sehr kritisch „auf die Finger schaut“. Soziale Einrichtungen, die sich fachlich weiterentwickeln wollen würden „silent shopper“ einsetzen, also verdeckt als Klienten auftretende Qualitätsprüfer, die später ihre Erfahrungen an das Fachpersonal zurückmelden. Dafür kann man auch Ex-User (frühere Nutzer) gewinnen, bezahlen und in ihrer „Fachkompetenz“ anerkennen.

### Beschwerdemanagement

Bekanntermaßen beschweren sich nur 4 % aller unzufriedenen Nutzer, die anderen Unzufriedenen wandern ab, ohne sich vorher zu beschweren.

## Arlt Institut

### Symposium2014

25. September



LOSLASSEN UND MITMISCHEN!  
PARTIZIPATION. DEMOKRATIE. SOZIALE ARBEIT.

25. September 2014 | 4. Arltsymposium | FH St. Pölten  
26. September 2014 | 8. Deutschsprachiges Netzwerktreffen FGC (Family Group Conference) | Amt der NÖ Landesregierung, Haus 1A

Weitere Informationen und Anmeldung unter:  
<http://symposium.fhstp.ac.at/>

**Weiterbildung an der FH St. Pölten**

Masterlehrgang  
Partizipation und Soziale Medien

Initiierung, Konzeption und Management von Partizipationsprojekten mit Unterstützung neuer Medien.

Weitere Informationen  
[www.fhstp.ac.at/partizipation](http://www.fhstp.ac.at/partizipation)



NEU!  
ab WS 2014

Ein zufriedener Nutzer erzählt durchschnittlich drei Menschen von seinen positiven Erlebnissen, aber schlechte Erfahrungen werden an elf andere weitergegeben. (vgl. Wolff 2004, S. 105) Es ist wesentlich aufwändiger, einen *neuen* Bürger für ein Projekt im Quartier zu gewinnen, als einen *bestehenden* Kontakt, z. B. aus der Fallarbeit, dafür „auszubauen“. Auch deswegen empfiehlt es sich Adressaten durch Beschwerden als Ressourcen zu erhalten.

**Beschwerdestimulierung:** Da in der Sozialen Arbeit den meisten Adressaten Beschwerden nicht leicht fallen, müssen sie dazu angeregt, ermutigt und aufgefordert werden. Das kann passieren durch:

- **Aktive Rückfragen** nach Abschluss einer Dienstleistung: Zum Beispiel können Weihnachtskarten oder Glückwunschkarten zum Geburtstag an Adressaten verschickt werden, verbunden mit einer Aufforderung zur Beschwerde anhand einiger kurzer Fragen.
- **Gebührenfreie Beschwerdetelefone**
- **Beschwerdeseiten** auf der Homepage der Organisation im Internet
- **Dialogkarten** („Let’s talk“) am Ende eines Kontaktes oder im Wartebereich, worauf Adressaten ihre Meinung oder den Wunsch nach einem Anruf angeben können.
- **Spezielle Plakate, Anzeigen, Verweise und Mitteilungen** zum neu geschaffenen Beschwerdeweg: Wer ist für die Annahme von Beschwerden zuständig?

**Beschwerdeannahme:** Wenn jemand sich entschließt, seine Unzufriedenheit mit der Betreuung, der Beratung, der Information mitzuteilen, gilt der Grundsatz „*Complaint Ownership*“: Diejenige Fachkraft, die angesprochen wurde, ist dafür verantwortlich, dass das Problem erfasst und bearbeitet wird. Die Mitarbeiter sind trainiert, Beschwerden ruhig, freundlich, ohne Ausflüchte und Beschwichtigungsversuche („die zuständige Sozialarbeiterin ist gerade nicht im Haus“, „da haben Sie sicher etwas falsch verstan-

den“) entgegenzunehmen und dem Betroffenen zu signalisieren, dass man zur Wiederherstellung seiner Zufriedenheit bemüht ist, schnell eine Problemlösung einzuleiten. Die Mitarbeiter müssen sich für die Beschwerde bedanken, da sie ihnen hilft ihre Arbeit zu verbessern. Dafür braucht die Einrichtung eine positive Beschwerdekultur: „Kritik und Beschwerden und Reklamationen sind kein persönlicher Angriff auf den Mitarbeiter, sondern eine interessante Information zur Qualitätsverbesserung der Einrichtung.“ (Diakonisches Werk 2002, S. 29)

In der *Beschwerdebearbeitung* ist entscheidend, nicht nach schuldigen Mitarbeitern zu suchen, sondern verbesserungsfähige Prozesse zu identifizieren. Dafür wird manchmal eine sehr genaue Fallschilderung und eine kluge Analyse gebraucht. Dafür muss mit dem Betroffenen gesprochen und nach Lösungsmöglichkeiten gesucht werden. In etlichen Einrichtungen werden Beschwerden nicht nur von den Fachkräften bearbeitet, sondern auch von beauftragten Adressaten selbst (s. Ombudsleute, Streitschlichter ect.).

In der *Beschwerdereaktion gegenüber dem Betroffenen* sind Entschuldigungen und Erklärungen auf jeden Fall angebracht, die auf den Einzelfall zugeschnitten sind. Daneben müssen korrigierende Leistungen erfolgen, wie das Angebot einer wiederholten Beratung, eine Korrektur der getroffenen Entscheidung oder auch ein Geschenk als Geste der Wiedergutmachung. Der Maßstab ist jeweils, ob der Adressat die Reaktion als angemessen und fair erleben wird.

Die *Beschwerdeauswertung* analysiert eine größere Menge Beschwerden für Verbesserungsmaßnahmen in der Organisation, um auf diese Weise in Zukunft weitere Nutzerprobleme zu vermeiden und die Zufriedenheit aller Adressaten zu erhöhen.

## Nutzerbefragung

Mit regelmäßigen Nutzerbefragungen zeigen soziale Einrichtungen, dass sie an den Erwartungen und Urteilen ihrer Adressaten interessiert sind, dass nicht das eigene Berufsverständnis dominieren soll, sondern die Zufriedenheit der Adressaten. Befragungen



UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**FH-Prof.in Dr.in Brigitta Zierer, DSA** ist neue Studiengangsleiterin des Europäischen Masterstudiums Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit an der FH Campus Wien, der größten akkreditierten Fachhochschule Österreichs. Sie folgt damit Mag.a Mag.a Dr.in Astrid Pennerstorfer nach.

Dr.in Brigitta Zierer ist seit 2002 hauptberuflich an der FH Campus Wien tätig und hat zuvor bereits an der Bundesakademie für Sozialarbeit gelehrt.

Sie verfügt über ein Doktoratsstudium in Politik- und Kommunikationswissenschaft sowie über eine mehrjährige Berufspraxis als Dipl. Sozialarbeiterin, Dipl. Supervisorin, Organisationsberaterin und Trainerin.



[www.fh-campuswien.ac.at](http://www.fh-campuswien.ac.at)

liefern selten fertige Handlungskonzepte, aber sie stoßen Diskussionen an, bringen Leitungen und Fachteams zum Nachdenken, erzwingen Schlussfolgerungen. Die Evaluationsforschung bietet für Nutzerbefragungen unterschiedliche Instrumentarien an:

#### *Standardisierte Befragung mit einem Fragebogen*

Sie ist dann das Mittel der Wahl, wenn man eine repräsentative Querschnittsmeinung erhalten und deshalb eine größere Anzahl von Adressaten befragen will. Da für die einzelnen Arbeitsfelder und -bereiche meistens noch keine erprobten Fragebogen vorliegen, muss jede Einrichtung selbst geeignete Fragebögen entwickeln, die ihren spezifischen Besonderheiten Rechnung tragen. Dafür kann man Experten von außen holen, aber die Mitarbeiter müssen unbedingt mitentscheiden. Im Jugendhilfereich sind für stationäre Einrichtungen schon vielfach Kinder- und Elternbefragungen erprobt worden.

#### **Auszug aus einem Kinderfragebogen in einer Jugendhilfe-Einrichtung:**

6. Kannst Du ungestört telefonieren?  
 immer  häufig  selten  nie/  
 fast nie

7. Wurde Deine private Post von anderen geöffnet?  
 ja, mehrmals  ja, ein- oder  
 zweimal  nie  weiß nicht

8. Kannst Du Dein Zimmer frei gestalten (z. B. Poster, Möbel, Farbe etc.)?  
 ja  teilweise  nein  
 wenn teilweise/nein: Wo würdest du gerne selbst entscheiden?

11. Bist du mit Deinen Ausgezeiten zufrieden?  
 voll zufrieden  eher zufrieden  
 eher nicht zufrieden  gar nicht  
 zufrieden; wenn nein: Was möchtest Du gerne ändern?

*Quelle: Überarbeiteter Kinderfragebogen Haus Marienthal Schweinfurt GmbH In: EREV, 2002 S. 72-78*

Für Arbeitsbereiche, in denen bisher Nutzerzufriedenheit kein systematisches Thema war, müssen einem Fragebogen erst intensive Gespräche mit verschiedenen Adressaten vorangeschaltet werden, um überhaupt herauszufinden, welche Kriterien die Zufriedenheit der Nutzer bestimmen und welche Indikatoren sich für ihre Erfassung eignen. So haben sich in einem Forschungsprojekt „Zufriedenheits- und Qualitätskriterien rechtlich Betreuer“ der Fachhochschule Jena 12 Themen herauskristallisiert, innerhalb derer sich die Zufriedenheitsäußerungen der Befragten bewegen (vgl. Adler/Weigel 2007), z. B. „Ist der Betreuer reagibel, d. h. bereit und fähig zum schnellen, pünktlichen und unmittelbaren Arbeiten? Kann man sich beim Betreuer sicher fühlen, sind die Angelegenheiten in guten Händen? Ist der Betreuer kommunikationsbereit, und geht er sinnvoll mit Informationen um? Kann der Betreuer die Welt aus den Augen des Betreuten interpretieren? Vertritt der Betreuer bei Zwangsmaßnahmen erkennbar die Interessen des Betreuten?“ usw.

#### **Deine Meinung ist uns wichtig!**

Sind die Gespräche mit den Mitarbeitern des Jugendamtes hilfreich für Dich gewesen?  
 sehr hilfreich  
 eher hilfreich  
 eher nicht hilfreich  
 gar nicht hilfreich

Ist die Unterstützung für Dich schnell genug zustande gekommen?  
 Ja  nein

Ist vom Jugendamt berücksichtigt worden, was Du willst?  
 Ist sehr berücksichtigt worden  
 Irgendwie schon  
 Eher nicht berücksichtigt worden  
 Ist gar nicht berücksichtigt worden

Wird das, was Du gut kannst, anerkannt?

- Wird voll anerkannt
- Irgendwie schon
- Eigentlich nicht
- Interessiert niemand

Würdest Du Deinen Sozialarbeiter beim Jugendamt an einen Freund weiterempfehlen?

- Auf jeden Fall
- Eher ja
- Eher nein
- Keinesfalls

*Quelle: Jugendamt Rosenheim, Nutzerbefragung, Auszug, 2006*

*Problemzentrierte Interviews:* Die Nutzerperspektive kann auch durch Gespräche am Ende des fachlichen Kontakts erfragt werden. Welche Erzählimpulse von der Sozialarbeiterin dabei gegeben werden, lässt sich grob zwei Varianten zuordnen:

*Sequentielle Ereignismethode:* Dabei „nimmt man Adressaten quasi an die Hand“ und geht mit ihnen die einzelnen Stationen des Kontakts durch. Das können dann in einer Beratungsstelle zum Beispiel folgende Fragen sein: *Was hat Sie bewegt, eine Beratungsstelle aufzusuchen? Was erwarteten Sie? Wie war es, als Sie das erste Mal Kontakt mit der Beratungsstelle aufnahmen? Wie war die erste Beratung? Wie ist es dann gelaufen? Wie beurteilen Sie die Beratung aus jetziger Sicht?*

*Critical Incident Technique:* Hier ist der Impuls bewusst offen gehalten: *Woran erinnern Sie sich denn, wenn Sie an unsere gemeinsame Arbeit/unsere Kontakt in den letzten Wochen denken? Dahinter steht die Hypothese, dass die Kundin sich an besonders subjektiv hervorstechende „sensible“ Aspekte erinnert, an positive oder an negative. Damit können die Fachkräfte erfahren, was in den Augen ihrer Nutzer jeweils „Schlüsselsituationen“ waren und wie diese erfahren wurden.*

*Zeichnungen, Fotos:* Diese Darstellungsmittel eignen sich besonders gut, um Zufriedenheiten mit den Strukturbedingungen einer Organisation (zum Beispiel der Einrichtung des Jugendzentrums oder des Tagestreffs) oder besonders wichtige Ereignisse in ihrer subjektiven Wahrnehmung abzubilden. Damit werden subjektive Wertigkeiten sichtbar.

Die Mitglieder einer Wohngemeinschaft für psychisch Kranke wurden mit der Handhabung eines Fotoapparates vertraut gemacht. Dann wurden Anreize ausgesetzt, dass jeder mit seinem Fotoapparat das in der Wohnumgebung fotografiert, was ihm besonders gut gefällt und ihm wichtig ist. Die meisten Betreuer erwarteten Aufnahmen von den schönen Gärten in der unmittelbaren Nachbarschaft der Wohnung. Tatsächlich zeigten viele Bilder kleine Läden in den Einkaufsstraßen des Stadtteils: die Lottoannahmestelle, ein kleines Stehcafé einer Kaffee-Kette, eine Bäckerei, in der es auch ein paar Stühle gab usw. Für die Bewohner waren wohl die unverfänglichen Beobachtungs- und Kontaktmöglichkeiten in den anderen Straßen wichtiger als die Ruhe und Schönheit der unmittelbaren Nachbarschaft (s. Autofotografie in Früchtel / Budde / Cyprian 2013, S. 116).

*Symbolische Bilder:* Zusammen mit anderen Verfahren ist es oftmals hilfreich, die Erfahrungen der Adressaten mit dem Unterstützungsprozess in ein Bild fassen zu lassen. Jugendliche oder Erwachsene würden das Malen eines Bildes möglicherweise als eine sehr „fremde“, unangenehme Aufgabe empfinden, sind aber bereit, aus einer großen Anzahl von sehr verschiedenen Fotokarten das auszusuchen, was nach ihrer Wahrnehmung gut für die sozialarbeiterische Intervention/Aktion

stehen kann, und ihre Wahl zu erläutern. Oder sie willigen ein, zum Beispiel den erfahrenen Beratungsprozess verbal in ein Bild zu fassen.

In einer Facheinrichtung gegen sexuelle Gewalt an Mädchen und Frauen fragt die Mitarbeiterin am Ende des letzten Auswertungsgesprächs die Jugendliche: „Wenn du jetzt an diese Beratung denkst, fällt Dir da irgendwas zu ein, wie man das vergleichen könnte, symbolisch?“ „Da ist ein Weg, ein Wegweiser, ein Baumstamm mit diesen Pfeilen, und da wird halt entschieden, geguckt, welchen man gehen kann. Ich hätte ... zurücklaufen können oder einen Weg nehmen können, der mir dann doch nicht so ... oder es abbrechen können auf der halben Stelle, aber ich bin den richtigen gegangen.“ (Nicolai/Derr 2006, S. 180)

### Fazit

Output-Demokratisierung benötigt eine gewisse „Risikobereitschaft“ der Hilfeorganisationen, sich auf diese konsequente Partizipation einzulassen. Die vielfältigen Hoffnungen, die in der Fachdiskussion mit einer stärkeren Partizipation von Betroffenen verbunden werden, müssten diesen Prozess beschleunigen helfen: Für die Adressaten könnte ein Stück mehr soziale Integration und eine größere Passung der Dienstleistung erreicht werden, die Fachleute könnten durch eine stärkere Adressatenorientierung ihrer Interventionen zufriedener arbeiten, die Organisationen würden mit mehr Handlungsinformationen aus der Adressatenumwelt effektiver handeln können, und der Staat würde eine neue entlastende Steuerungs- und Legitimierungsquelle hinzugewinnen.

### Literatur

Diakonisches Werk (Hrsg.)(2002): Beschwerdemanagement: Störfaktor

oder Chance? Dokumentation. Informationen und Materialien aus dem Diakonischen Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland. 09/02. Engelmeyer, Elisabeth / Kniel, Adrian / Windisch, Martin (2000): Selbstorganisation und Selbstvertretung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen in Deutschland. Zwischenbericht zu dem bundesweiten Modellprojekt „Wir vertreten uns selbst!“ Förderung der Selbstorganisation und Selbstvertretung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen. Kassel

Früchtel, Frank / Budde, Wolfgang / Cyprian, Gudrun (2013): Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken. Opladen Hartmann, Helmut (2000): Von der Vision zur Praxis. In: neue caritas, S. 9-14

Nicolai, Eva-Maria/Derr, Regine (2006): Die Nutzerinnen feministischer Facheinrichtungen gegen sexuelle Gewalt an Mädchen und Frauen: Ihr Blick auf den Beratungsprozess. Berlin

Weißenstein, Regina (2003): „Wer weiß schon wie wahr eine Story ist?“ Der soziale Ombudsmann in Finnland. In: Schwierig – schwieriger – am schwierigsten. Zum Zusammenhang von Hilfeplanung und den Karrieren von Kindern und Jugendlichen in Erziehungshilfeeinrichtungen, EREV Schriftenreihe, 44. Jg.,3, S. 105-110  
Wolff, Mechthild (2004): Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe oder – nicht nur eine Frage der Rechte von Kindern und Jugendlichen! In: Arbeitsgemeinschaft für Erziehungshilfe e.V. 2004, S. 105-115.

### Prof. Dr. Frank Früchtel

Sozialarbeiter und Soziologe, Professor für Soziale Arbeit an der Fachhochschule Potsdam, Fachbereich Sozialwesen  
fruechtel@fh-potsdam.de



# Was wird eigentlich von wem wo und wie entschieden?

Eine Replik auf Hubert Höllmüller 2014

Text: Prof. Dr. Stefan Bestmann

So ähnlich habe ich schon einmal den Eingang einer Replik verfasst, da die rhetorische Argumentationslogik der Kritiker\_innen am Fachkonzept Sozialraumorientierung (SRO) sich zu ähneln scheint. Eine grundlegende rhetorische Strategie liegt darin, argumentativ eine Figur aufzubauen, die inhaltlich aufgrund logischer Ableitungen mehrheitsfähig abzulehnen erscheint, um diese dann im Folgenden entsprechend inhaltlich auseinanderzunehmen. Dieser Figur wird dann eine Begrifflichkeit angeheftet, die strategisch in Verruf gebracht werden soll. Dieses Vorgehen ist bezüglich des Fachkonzeptes Sozialraumorientierung (SRO) nun bereits mehrfach vollzogen worden. Inhaltlich wird diese Vorgehensweise dadurch jedoch nicht besser, ganz im Gegenteil. Neben ursprünglich eher Langeweile verursachender Reaktionen führt es mittlerweile dazu, die Ernsthaftigkeit auf der Suche nach Erkenntnisgenerierung hinter diesen Äußerungen deutlich in Frage zu stellen.

Nun handelt es sich bei den Äußerungen von Hubert Höllmüller in soziales\_kapital - wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit Nr. 11 (2014a) dem äußeren Anschein nach um einen Fachartikel zu einer selbstdurchgeführten ‚Forschung‘. Dies macht es notwendig, da es sich ja nicht allein um eine fachpolitisch-polemische Diskussion handelt sondern um eine fachkonzeptionelle Diskurslinie, fachwissenschaftlich einiges klarzustellen. Ich werde im Folgenden drei Dimensionen der Kritik aufzeigen (müssen),

wobei diese zumindest in Teilen vom Umfang her nur anreißend sein können. Zugleich sehe ich an benannten kritischen Punkten zur Implementierung des Fachkonzeptes SRO im Beitrag des Kollegen Höllmüller sehr wohl notwendige Diskussionsaspekte, die ich gerne aufgreife um abschließend zumindest in meiner Intention eine konstruktive Perspektive der Diskussion zu eröffnen.

## Drei Dimensionen der Kritik

### (I) Methodisches Vorgehen der Untersuchung

Der Autor beschreibt (und das nur in der nicht im o.g. Magazin angeführten pdf.Datei auf seiner eigenen Homepage, auf die ich mich im Folgenden beziehe) ein qualitatives Vorgehen mit narrativen Interviews in einem Sample von vierzehn Gesprächspartner\_innen, die über nicht näher ausgeführte „Netzwerke“ (Höllmüller 2014b:3) kontaktiert wurden. Der Autor führt zwar aus, dass „vollkommene Anonymität [...] bei qualitativer Forschung mit Betroffenen durchaus üblich“ (Höllmüller 2014b:3) ist, findet im Kontext seiner eigenen Forschung diese übliche Form zugleich einerseits inhaltlich bemerkenswert für Interpretationen und andererseits als Argument, dass dadurch „die Transparenz des Forschungsprozesses nicht mehr gegeben ist“ (Höllmüller 2014b:3). Konsequenterweise wird, wie eben sonst für wissenschaftliche Forschungen nicht nur üblich sondern notwendig, auf Weiteres zum Forschungsvorgehen und insbesondere dem Auswer-

tungsverfahren in den Ausführungen schlicht verzichtet. Dies macht neugierig, ist aber nicht Hauptgegenstand dieser Replik. So dient üblicherweise das narrative Interview einer explorativ ausgerichteten, nicht Hypothesen geleiteten Forschung. Zugleich findet der Autor jedoch durch seine ‚Forschung‘ seine vorangestellte Hypothese einer deutlichen Group-think Dynamik klar belegt. Mindestens neugierig stimmt zudem die Suche nach dem Auswertungsverfahren, da im Text zu den nicht wirklich nachvollziehbar abgeleiteten sogenannten Clusterbegriffen zumeist schlicht Interviewpassagen aneinandergereiht werden, die zumindest in Teilen, wenn sie in andere Kontexte gedacht werden, auch andere Ableitungen ermöglichen lassen würden. Das wäre in einer Abschlussarbeit an einer FH in der Regel ein Grund für die Nichtannahme dieser Ausarbeitung.

Kurzum: Es bleibt die Hoffnung, dass diese offenen Fragen sich in einem ausreichend dargestellten Kontext klären lassen.

### (II) Evaluationsverständnis

Da Höllmüller explizit die bestehende Evaluation des Grazer Modells in seinem Beitrag gerade auch im methodischen Vorgehen deutlich kritisiert sei hier - wenn gleich wiederum nur kurz angedeutet - erlaubt, sein eigenes Verständnis zumindest anzufragen. Oben wird bereits ausgeführt, dass ein sicherlich nicht breit gestreutes Befragungssample gezogen wurde. Zugleich beschreibt der Autor, dass das Jugendamt eine Evaluation seiner Fra-

gestellung nicht beauftragt hat. Dass er dennoch eine Untersuchung durchführt, kann nach den Evaluationskriterien der Gesellschaft für Evaluation (DeGEval) zumindest als diskussionswürdig eingeschätzt werden.

Interessanterweise entsteht der Verdacht, dass durch ein solches Untersuchungssetting und zugleich durch ein über nicht nachvollziehbar zu machende Netzwerke erhobenes Interviewsample gegebenenfalls ein ‚Group-think Phänomen‘ entsteht, welches Paul Watzlawick schon recht früh als eine selbsterfüllende Prophezeiung gekennzeichnet hat und welches der Autor interessanterweise ja dem Jugendamt vorwirft. Ein kleiner Hinweis: dass ein Zuweisungssystem wie die Kinder- und Jugendpsychiatrie zumindest durch einige Vertreter\_innen wenig Interesse an einem lebensweltorientierten, emanzipatorisch aufgestellten und die Adressat\_innen in ihrer Selbstinterpretation stärken Sicht hat, erscheint vollkommen nachvollziehbar. Dies muss jedoch nicht im Umkehrschluss ein Beleg dafür sein, dass eine solche fachliche Betrachtung, Klient\_innen in ihren Brüger\_innenrechten zu stärken, fachkonzeptionell unpassend wird. Doch dazu weiter unten mehr.

### (III) Fachverständnis Sozialer Arbeit - Worum geht es überhaupt?

Interessanterweise wird selbst in der längeren Textversion (Hölmüller 2014b mit 29 Seiten) nicht wirklich auf die inhaltlichen Prinzipien und Wirkungsdimensionen des Fachkonzeptes Sozialraumorientierung (SRO) eingegangen. Zwar wird beispielsweise das Wort „Wille“ (Hölmüller 2014b:6) erwähnt, zugleich entsteht der Eindruck, dass die dahinterliegende fachkonzeptionelle Ausrichtung nicht wirklich rezipiert wird. Ganz beeindruckend scheint, dass der Autor feststellt: „Die Frage, wie diese Hilfsprozesse organisiert sind, spielt dabei nur im Hintergrund eine Rolle. Auch das Modell Graz deklariert sich als innovatives Fachkonzept, dem die Organisationsstrukturen untergeordnet sind. Damit wird meines Erach-

tens jedoch der Blick darauf verstellt, dass die Art der Organisation sehr wohl auf die Beschaffenheit, oder modern geschrieben, auf die Qualität der Hilfen Einfluss hat. Um professionell zu helfen, muss organisiert werden.“ (Hölmüller 2014b:3) Weniger beeindruckend ist hingegen seine Ableitung, dass dies im Fachkonzept SRO nicht relevant erscheint. Ein vertiefter Blick sowohl in die entsprechende Fachliteratur als auch in die bestehenden Praxisprozesse zeigt hingegen, dass das Fachkonzept in Ableitung seiner originär sozialarbeiterisch-emanzipatorischen Prinzipien eben die Konsequenzen für eine veränderte Steuerungslogik, einen passgenauen Organisationsentwicklungsprozess sowie eine zieldienliche Finanzierungsform notwendig macht. Von daher sei hier nochmals eine tiefergehende Ausführung erlaubt, ohne jedoch auf die fünf zentralen Prinzipien einzugehen sowie deren Bedingungebenen, die hier nur durch untenstehende Abbildung angedeutet bleiben. Bei ernsthaftem Interesse gibt es mittlerweile zahlreiche Literaturquellen.

Interessanterweise geht es im Fachkonzept SRO in der Tat sehr stark um das Thema der Entscheidungsprozesse

und vor allem auch der Teilhabezüge zu Entscheidungsprozessen und dem Gewicht, wer wo was wie zu entscheiden hat.

Die Zielstellung und professionsethische Leitlinie in einer so verstandenen Sozialen Arbeit liegt in der Ermöglichung eines selbstbestimmteren gelingenderen Alltags der Adressat\_innen (Thiersch 1986). Ausgehend von ihrem je eigenen Anliegen werden die Menschen unterstützt, sich eine Selbstbestimmung zur Bewältigung ihres Lebensalltags (wieder) zu erarbeiten (Oelerich u.a. 2005). Die Adressat\_innen werden hierbei in ihrer Subjektstellung gesehen. Sie sind nicht Objekte sozialarbeiterischer Behandlung sondern Subjekte in einer demokratischen Bürger\_innengesellschaft, in welcher sie mit ihren Anliegen eine personenbezogene Dienstleistung in Anspruch nehmen (Thiersch 2003). Dies begründet sich in einem grundsätzlich emanzipatorisch verstandenen Konzeptansatz Sozialer Arbeit (Mollenhauer 1968:27). Der „Bürgerstatus“ (Schaarschuch 2003:166) der Adressat\_innen wird dabei als zentral angesehen. Im Text von Hölmüller sowie in verschiedenen Interviewpassagen treten die Adressat\_innen jedoch maximal in einer paternalistisch-



Abb. 1: Fünf Prinzipien des Fachkonzeptes SRO sowie die Bedingungs- bzw. Wirkebenen

gerahmten Konnotation maximal stellvertretend auf – die interviewten Sozialarbeiter\_innen und Therapeut\_innen werden schon wissen, was die Klient\_innen wollen.

„Droht der Bürger als handelndes Subjekt zu verschwinden, da seine Selbstinterpretation durch die professionelle Interpretation überformt wird“ (Langhanky 2004:41), wird er zu einem „Klienten“ (ebd.) degradiert, der in seiner Selbstbestimmung und seinem Bürger\_innenstatus eher geschwächt denn gestärkt ist. Oder wie Jane Addams (1902) es noch deutlicher formuliert hat: „Was soll das Gerede von Brüderlichkeit und Gleichheit, wenn man kein Recht hat, dieses Reden in der Hilfebeziehung konkret umzusetzen?“ (zit.n. Staub-Bernasconi 2003:38) „Soziale Arbeit nicht als Menschenrechtsprofession, sondern als menschenrechtsgestützte Profession wäre eine ausreichende, auch im Einzelfall durchaus prägnante Grundlage des professionellen Urteils und auch des Untersuchens, das sich als sichernd gegenüber den Bürgerrechten und nicht als klientifizierend und tendenziell entmündigend ausweist“ (Langhanky 2004:42f), um so die von Jane Addams vor weit über einem Jahrhundert benannten Grundsätze der Brüderlichkeit und Gleichheit in praktisches Handeln zu rahmen. Damit dieser Anspruch in konkreter Praxis wirksam werden kann, bedarf es einer entsprechenden methodischen Handlungsumsetzung, die bspw. durch das Fachkonzept SRO und den dabei integrierten Ansatz der Lösungsfokussierung nach Shazer u.a. (2008) und Berg u.a. (2001) entsprechend elaboriert sind.

### Ermöglichungsbedingungen schaffen

Mensch und Gesellschaft scheinen als zwei miteinander in ihrer Bedeutung und Wechselwirkung verknüpfte Begriffe, da im Terminus der Gesellschaft der Mensch als solcher antizipiert wird und im Begriff des Menschen dessen Zusammenleben mit Anderen als Grundlage seiner Existenz

erscheint (Boer u.a. 1970:5). Durch das Leben in der Gesellschaft wird der Mensch sozialisiert, zugleich ist der Mensch durch seine Freiheit, d.h. das Vorhandensein von Wahlmöglichkeiten, mehr als das reine Produkt einer Gesellschaft (ebd.). Diese Form der Wahlmöglichkeiten sind in den vergangenen Jahren aus soziologischer Beschreibung als ‚Individualisierung‘ sowie ‚Pluralisierung‘ der Lebenslagen mehrfach beschrieben worden (Beck 1986; Beck u.a. 1994; BMJFFG 1990). Nach diesem Verständnis ist der einzelne Mensch geprägt und beeinflusst von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, Ermöglichungen und Teilhabezugängen. Zugleich hat der einzelne Mensch innerhalb einer Gesellschaft eine eigene (Mit-)Verantwortung sowie zumindest potenziell vorhandene Entscheidungsmöglichkeiten im Verlaufe seiner Biografie zur Gestaltung der selbigen.

In der sich globalisierenden, nennen wir es durchaus kapitalistisch-deregulierten Gesellschaft wie sie sich aktuell zeigt, können diese als Individualisierungsprozesse beschriebenen Entwicklungen gleichsam als gesellschaftliche Ent-Solidarisierungen verstanden werden. Denn neben den Chancen werden auch die entstehenden Risiken individualisiert (Böhnisch 2010). Jede und Jeder scheint des eigenen Glückes Schmied zu sein. Es ist also eine tendenziell ‚privatisierte Gesellschaft‘ gewachsen.

Professionelle Soziale Arbeit wirkt durch ihr Handeln einem solchen Reproduktionsprozess aktiv entgegen, wenn sie ein gestaltendes und nicht ein rein verwaltendes Selbstverständnis bezeugt. Sie handelt folglich nicht allein auf der privatisierten individuellen Ebene sondern zugleich im sozialökologischen Kontext der individuellen Ausgangslage. Alles andere wäre eine missverständliche da individualisierende Subjektorientierung.

Der Begriff des Ermöglichs impliziert, dass Bedingungen so geändert werden, dass die Möglichkeiten auf Erreichen nicht nur gesteigert, sondern damit prinzipiell vorhanden sind. Diese Bedingungen können und

müssen das Zusammenspiel von Individuum und Gesellschaft und damit beide Aspekte zeitgleich im Blick haben. Es geht also um Ermöglichungsbedingungen für das Handeln des Individuums aus sich selbst heraus und zugleich um Bedingungen, die dieses individuelle Handeln auf einer gesellschaftlichen Ebene beeinflussen. Zugleich und gleichsam unabdingbar notwendig ist so eine aus dem Einzelfall herausgehende und diesen nur als Einzelfall betrachtenden Arbeit. Der Blick wird erweitert hin zu den außerhalb bspw. eines Familiensystems wirkenden und damit auf dieses maßgeblich Einfluss nehmenden Faktoren (Otto u.a. 2004). Das Fachkonzept SRO fasst dies unter anderem durch die Handlungsdimension der einfallunsspezifischen Arbeit (Bestmann 2013).

### Welche Konsequenzen ergeben sich daraus für das Sozialarbeiterische Handeln?

Die Aufgabe Sozialer Arbeit wird es, neben der individuellen, rein auf den Einzelfall bezogenen Unterstützung, auch sich häufende sozialstrukturelle Phänomene wahrzunehmen, zu beschreiben, zu benennen, eventuell zu skandalisieren und im Ideal in Veränderung zu bringen. Wenn beispielsweise die ökonomische Ausgangslage existenzielle Bedrohung produziert, der Wohnraum zu eng ist, hilft nicht allein eine auch noch so kompetent umgesetzte Familientherapie. Auch wenn es das ist, was Soziale Dienstleister zumeist im Angebotspaket präsentieren. Viele Menschen in benachteiligten Lebenslagen sind gleichsam von der Teilhabe und Teilgabe an gesellschaftlichen Mitgestaltungsprozessen ausgeschlossen. Hier ist es eine zentrale und notwendige Aufgabe von Sozialer Arbeit, die Menschen in der Wahrnehmung ihrer Teilhabe und auch ihrer Teilgabe zu unterstützen. Es wird deutlich, dass dabei das Selbstverständnis der jeweiligen Rolle und Funktion in der Interaktion ausschlaggebend ist. Wenn die Adressat\_innen in ihrer Subjektstellung und

zugleich in ihrem Bürger\_innenstatus nicht geschwächt sondern im Gegenteil emanzipierend gestärkt werden, bedeutet dies, dass sie selbst und nicht ein Außenstehender definieren, was für sie einen gelingenderen Alltag darstellen kann und ob sie diesen, wenn dies für sie beschreibbar wird, überhaupt erreichen wollen und wie der Weg dorthin möglicherweise gestaltet werden kann.

### Methodische Prinzipien

Das methodische Vorgehen in der direkten Einzelfallarbeit mit Adressat\_innen hat folglich zum Ziel, das sozialarbeiterische Handeln direkt an den Interessen (also dem ‚Dazwischensein‘ zwischen Ich und Welt) bis hin zum Willen der Adressat\_innen auszurichten und so die selbsthelfenden Kräfte und die Eigeninitiative der Adressat\_innen im Sinne einer nachhaltig stabilisierenden „Hilfe zur Selbsthilfe“ (Kreft u.a. 2008:821) zu fördern. Alle, die sich ernsthaft damit auseinandersetzen, wissen, dass dies nicht durch die Frage: „Was willst Du?“ in Erfahrung gebracht werden kann.

Zudem sind neben den persönlichen Ressourcen die Potenziale des jeweils individuellen sozialen Beziehungsnetzwerkes sowie die sozialräumlich vorhandenen und explorierten Eigenkräfte, die gegebenenfalls aus der sozialraumbezogenen Strukturarbeit im Stadtteil erkenntlich sind, nutzbar zu machen (Richter 2002; Hinte 2001:129).

Im Konkreten folgt auf der methodischen Ebene nach einem solchen Ansatz, dass die Sozialarbeiter\_innen nicht mehr die Expert\_innen für das Ziel und den Weg dorthin sind, also keine Probleme mehr definieren, expertokratisch-extern diagnostizieren und entsprechende Lösungen bzw. Lösungswege entwickeln (Shazer 1991), sondern in der unmittelbaren Kommunikation die Adressat\_innen dabei unterstützen, dass diese ihre eigenen Lösungsbilder entwickeln und beschreiben sowie realisierbare, selbstinitiiierbare Ziel und Handlungsschritte daraus ableiten und verfolgen (Shazer u.a. 2008:218f).

Dass dies einigen Sozialarbeiter\_innen, Therapeut\_innen etc. in ihrer professionell erlernten Expertise nicht

behagt, erscheint durchaus nachvollziehbar und zeigt sich ja in einigen der erhobenen Interviewpassagen durchaus erfrischend offen jedoch gerahmt als Kritik am Fachkonzept SRO.

Soziale Arbeit wird nach Olk verstanden als „[...]Strategien und Handlungsformen einer eher indirekt wirkenden, beratenden und begleitenden Arbeit, bei der es immer weniger darum geht, die Adressaten auf ein vorherrschendes (institutionell abgesichertes) Normalitätsmodell zu verpflichten, sondern vielmehr darum, formelle wie informelle Ressourcen zu erschließen, die die Entwicklung einer selbstbestimmten, den persönlichen Lebensumständen angemessenen Form der Lebensführung und Problembewältigung fördern helfen, ergänzt durch eine Kontrolle der eigenen Wirkungen durch Selbstevaluation« (Olk u.a. 1992:143). Nach Sachße bleibt durch einen historischen Blick auf die Entwicklung der Profession Sozialer Arbeit zumindest in Deutschland festzuhalten, dass „der normative Überhang, den die deutsche Sozialarbeit ihren Wurzeln in der bürgerlichen



### Prof. (FH) Mag. (FH) Dr. DSA Roland Fürst ist neuer Department- und Studiengangsleiter an der Fachhochschule Burgenland

Roland Fürst war neun Jahre als Professor für das Department Soziale Arbeit an der FH Campus Wien tätig. Seit 1. Juni 2014 ist er als Department- und Studiengangsleiter für das neu geschaffene und von ihm initiierte Department Soziales an der FH Burgenland verantwortlich. Zuvor war er 13 Jahre als Diplomierter Sozialarbeiter in den unterschiedlichen Praxisfeldern tätig. Roland Fürst absolvierte die Akademie für Sozialarbeit in Wien, den Masterstudiengang an der FH St.Pölten und promovierte 2012 an der Universität Wien in Politikwissenschaft.

Am 1.9.2014 startet erstmals ein Bachelorstudiengang Soziale Arbeit im Burgenland. Besonderheit dieses Studienganges ist der Schwerpunktbildung im Bereich Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, sowie Ethik und Sozialphilosophie, die Zusammenführung von Sozialarbeit und Sozialpädagogik und die radikale Orientierung an Handlungsfeld- und Methodenwissen der Sozialen Arbeit. Das Department wird auch im Bereich der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe bei Forschung und Entwicklung einen Schwerpunkt setzen, weitere Studiengänge sind geplant.

[www.fh-burgenland.at](http://www.fh-burgenland.at)



Frauenbewegung und der bürgerlichen Sozialreform des späten Kaiserreichs verdankt, bis heute wirksam ist“ (Sachße 2000:40). Habermas (1995) nennt diese Prozesse eine „Kolonialisierung der Lebenswelt“ (ebd:522).

Nach Olk muss „das professionelle Handlungssystem unter Reflexionsdruck“ (Olk 1986:252) gesetzt werden, wobei „die Kontrolle von Professionellen und Laien erbracht werden“ (ebd:253 [Hervorhebung im Original]) muss.

Unter dem Deckmantel einer sich stets spezialisierenden Professionalisierung wird durch eine sogenannt fachliche Differenzierung diese Komplexität jedoch zumeist reduziert und die Professionellen entfernen sich eben dadurch von der realen Lebenswelt der Adressat\_innen. Da wird das Schuhbänderl banal und die Diagnose als psychisch kranke Mama deutlich relevanter!

Daher wird im lebensweltbezogenen und alltagsorientierten Verständnis des Fachkonzeptes SRO die „Orientierung an den Interessen und am Willen“ (Hinte u.a. 2007:45) der Adressat\_innen zum fachlichen Kristallisationspunkt. Damit dieses Fachkonzept realisierbar werden kann, bedarf es aber neben fachlich-methodischer Kompetenzen der jeweiligen professionell tätigen Akteure weiterer und ebenso bedeutender Bedingungs Ebenen (Schrappner 2001:77) maßgeblich der Organisation, der Steuerung und der Finanzierung (Nikles 2001:3f; vgl. Abb.1 in diesem Text).

Durch den Einblick in die konkrete Alltagspraxis werden immer wieder deutliche Überschreitungsprozesse sichtbar, meine Vermutung nach 15 Jahren Praxisbegleitung: keine Einzelfälle. Da werden Zwillinge, die nicht mal 2 Jahre alt sind, kurz vor Weihnachten von der Mutter getrennt, da aufgrund eines Hämatomes der Verdacht auf eine Gewaltsituation besteht, aber wegen der Vorweihnachtszeit nicht ausreichend Zeit für einen Klärungsprozess besteht. Sämtliche Reaktionen der Mutter zur umgehenden Veränderung der Situation

werden eher als verdächtige ‚Scheinkooperation‘ pathologisiert und psychiatrisiert, selbst ihre konstruktiven Kooperationen, die zunächst benannten Auflagen wie bspw. eine Alkoholtherapie zu starten etc., werden nicht als ausreichend gewertet. Die Mutter erhält stets neue Auflagen sobald sie einen zugehenden Schritt macht. Der Mutter wird kein konkreter, fachlich begründeter und zugleich verlässlicher Plan transparent gemacht, unter welchen Bedingungen sie wieder ihre Kinder zu sich bekommen wird. Dass sie nach knapp drei Monaten der unklaren Perspektiven sich einen Anwalt nimmt, wird als Eskalationsschritt der Mutter gesehen. Es gibt durchaus berechnete und andere Perspektiven in einer solchen Ausgangslage insbesondere auch aus Sicht der Kinder. Ein Fall aus Graz in der Logik der vor dem Umbauprozess agierenden Fachlichkeit.

Aus diesem Grund wird im Fachkonzept SRO die Perspektive der Bürger\_innen, die in manchen Lebenssituationen auch mal zu Klient\_innen werden aber dabei dennoch Bürger\_innen bleiben, deutlich erhöht und eben auch maßgeblich in die Entscheidungsprozesse verbindlich einbaut. Der Text von Höllmüller (2014b) erwähnt dies in keiner Weise, entweder weil er es schlicht nicht weiß oder weil sein Netzwerksample das Fachkonzept nicht verstanden hat oder es eben als professionelle Provokation erlebt.

Ohne den entsprechenden soziologischen Diskurs an dieser Stelle ausreichend würdigend öffnen zu können, sei darauf verwiesen, dass eine „Umwandlung des Expertensystems zu einer demokratisch organisierten, durch Dialoge bestimmten öffentlichen Sphäre“ (Lash 1996:345) gefordert erscheint als Form einer reflexiven Modernisierung (Beck u.a. 1996). Bezogen auf das Subsystem der Jugendhilfe korrespondiert diese Ableitung mit dem „Abschied vom Experten“ (Olk 1986) und dem „Abbau von Deutungsasymmetrien zwischen sozialarbeiterischen Professionellen und Klienten durch das alltagsweltliche Handlungskonzept“ (ebd:241). Wenn eine Nor-

malitätsbiografie im Individualisierungsprozess der Gesamtgesellschaft nicht mehr eindeutig ausmachbar und vor allem auch vorhersagbar ist, werden Normalisierungsaufgaben für die Soziale Arbeit ungemein schwerer zu greifen und es entsteht ein Raum von „Nichtwissen und Ungewissheit“ (Kade u.a. 2005:56). Dies bedeutet eine mögliche Veränderung für das Selbstverständnis der professionellen Rolle in der Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Adressat.

Wenn ein solches in der emanzipatorischen Tradition Sozialer verwurzeltes Grundverständnis in praktisches Handeln transformiert werden soll, muss zugleich gewährleistet sein, wie hierüber eine funktionale Kontrolle praktikabel ist, die nicht allein durch Selbstreflexivität der Professionellen oder auch allein „professioneller Reflexionsschleifen“ (Kade u.a. 2005:66) bezeugt wird. Gerade die sozialarbeiterische Interaktion im dialogischen Handeln wird zu einer nicht-öffentlichen ‚Black Box‘. Über standardisierte Verfahrensabläufe und differenzierte Berichtsweisen Licht ins Verfahrensdunkel zu bringen, scheint eben aufgrund der notwendigen Flexibilität eher kontraproduktiv. Aus diesem Grund scheint nach wie vor eine der aktuellen Herausforderungen Sozialer Arbeit wie einerseits im direkten Prozess der unterstützenden personenbezogenen Dienstleistung (Olk u.a. 2003a) im Sinne einer demokratischen Bürgergesellschaft der Adressat gestärkt wird. Andererseits bedarf es zugleich einer Stärkung der Adressat\_innen als Bürger\_innen in der Kontrolle des professionellen Handlungsvollzugs, die eine entsprechend begutachtende Position garantiert bekommen, um das „Handlungssystem unter Reflexionsdruck zu setzen“ (Olk 1986:252). Die Adressat\_innen als Bürger\_innen müssen in der primären Asymmetrie des Erbringungskontextes einer Dienstleistung ermächtigt werden. In Stuttgart hat sich aus diesem Grund im Laufe der letzten Jahre daher als ergänzende Option ein sogenanntes ‚Betroffenenorientiertes

Stadtteilteam'-Verfahren (BOST) entwickelt, bei welchem die Familien direkt - und nicht nur als methodisch mitgedachte Perspektivwechsler – die Fallberatung aktiv mitgestalten. So werden sehr frühzeitig im Hilfeplanverfahren die Betroffenen zu beteiligten Handlungsakteuren. Auch in anderen Kommunen besteht die Möglichkeit, „KlientInnen zur kollegialen Beratung in ein Sozialraumteam einzuladen“ (Noack 2013: 51), wie bspw. in Graz. Stuttgart hat ganz aktuell zudem den Ansatz des ‚Familienrates‘ nach einer modellhaften Erprobung nunmehr in den Regelbetrieb aufgenommen. Besonders dabei ist, dass die Familienratskoordinator\_innen keine Sozialarbeiter\_innen sind sondern entsprechend des niederländischen Modells vom Jugendamt geschulte, ehrenamtlich aktive Bürger\_innen. „Soziale Dienstleistung ist ein vom nachfragenden Subjekt als produktiver Konsument ausgehender und gesteuerter professioneller Handlungsmodus, der im Erbringungskontext

des Sozialstaates perspektivisch die Symmetrie des Machtverhältnisses von Nutzer und Professionellem sowie die Demokratisierung der Einrichtungen Sozialer Arbeit zur Voraussetzung hat. Ihr gesellschaftlicher Bezugspunkt und ihre Legitimation ist in ihrer Ausrichtung auf die Herstellung, Reproduktion und Sicherung des Bürgerstatus ihrer Nutzer begründet“ (Schaarschuch 2003:165).

Das Fachkonzept SRO versucht dies neben fachlich-methodischen Ausarbeitungen und Vorgehensweisen, die intensiv zu trainieren sind, durch verbindliche Verfahrensabläufe und Organisationsstrukturen zu sichern.

### Kritische Themen der Weiterentwicklung und Vorschlag für Weiteres

Dass dies alles dazu führt, dass das eingangs benannte Zuweisungssystem Kinder- und Jugendpsychiatrie zumindest nicht in Gänze ‚Hurra‘ ruft oder dass sich alle Sozialarbei-

ter\_innen in einem solchen Verständnis wiederfinden, erscheint komplett nachvollziehbar.

Die Herausforderungen in der Einführung und Implementierung des Fachkonzeptes SRO in die bestehenden Praxen öffentlicher Jugendwohlfahrt sowie der leistungserbringenden Trägerlandschaft sind immens. Neben der oben angerissenen Anforderung an das professionsbezogene Selbstverständnis kann für die Sozialunternehmen das Fachkonzept SRO durchaus als Provokation erlebt werden, da dieses Fachkonzept das Potenzial hat, „viele Probleme der Sozialen Arbeit im Kontext kapitalistisch agierender Systeme zu transformieren“ (Kleve 2008:88).

Ich habe übrigens bei aller Kritik am anscheinenden Sparen an der Sozialarbeit, mit der sich der Höllmüllersche Text ja durchaus auch sehr intensiv befasst, noch nicht wirklich verstanden, was im Gegenzug am Nichtsparen so viel besser sein soll. Mehr Sozialarbeit



## Onkologische Rehabilitation Ausgleich für die Zeit nach dem Krebs

Die Onkologische Rehabilitation richtet sich an Patienten, die ihre primäre Krebsbehandlung abgeschlossen haben und die ihren physischen und psychischen Gesundheitszustand wieder verbessern wollen.

Die Kosten für die Onkologische Rehabilitation werden von der jeweiligen Sozialversicherung übernommen.



Orthopädische Rehabilitation | Herz/Kreislauf Rehabilitation | Stoffwechsel Rehabilitation  
Onkologische Rehabilitation | Pneumologische Rehabilitation | Dialyse | Kur & GVA

Humanomed Zentrum Althofen GmbH

Moorweg 30, 9330 Althofen, Austria | T: +43 (0)4262 2071-777 | F: DW-501 | www.humanomed.at

muss doch nicht zwangsläufig eine aus Sicht der Adressat\_innen bessere Sozialarbeit sein, aber das wäre durchaus zu diskutieren, am besten im Beisein auch von Adressat\_innen Sozialer Arbeit!

Zugleich erscheinen einige der durch Höllmüller aufgeworfenen Themen durchaus als notwendig in der kritischen Weiterentwicklung, wenngleich seine Argumentationslinien zumindest in diesen textlichen Ausführungen nur schwer erahnbar werden. Wie eingangs benannt, kann auch diese Replik nur einiges andeuten und vieles nicht aufwerfen.

Eine zentrale Kompetenz der Sozialen Arbeit liegt darin, Zugänge zu ermöglichen und zu gestalten. Der Text von Höllmüller verleitet sowohl in der methodischen Anlage der ‚Forschung‘ als auch der Darlegung bestimmter Inhalte eher zu Polarisierung bis hin zu Polemisierung als zu einem konstruktiven fachwissenschaftlichen Entwicklungsdiskurs. So fehlen bedauerlicherweise ernsthafte umsetzbezogene Empfehlungen in der langen Ausarbeitung von Hubert Höllmüller. Man könnte aus der Distanz vermuten, dass da einer etwas bockig reagiert, da er nicht machen darf, was er für so toll und einzigartig hält. Vielleicht wäre es hingegen eine lohnenswerte Perspektive, wenn an einem Kongress der FH Kärnten verschiedene kritische Perspektiven vertreten durch verschiedene Akteure (bspw. Handlungspraxis, Adressat\_innen, Verwaltung, Politik, Wissenschaft) konstruktiv entlang der bestehenden Herausforderungen Sozialer Arbeit an konkreten Entwicklungslinien für eine gelingende Handlungspraxis arbeiten und diese weiterentwickeln?

Ich jedenfalls wäre ausgesprochen interessiert an einem solchen konstruktiven Dialog und ich vermute sehr deutlich: auch das Grazer Jugendamt, vertreten durch seine Abteilungsvorständin, viele seiner Sozialarbeiter\_innen sowie die Trägervertreter\_innen als auch deren Mitarbeitende wären dabei engagiert vertreten.

## Literatur

- Beck, U. (1996): Das Zeitalter der Nebenfolgen und die Politisierung der Moderne. In: Beck, U./ Giddens, A./ Lash, S.: Reflexive Modernisierung – eine Kontroverse. Frankfurt a.M. S.19-112
- Beck, U. (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt a.M.
- Beck, U./ Beck-Gernsheim, E. (Hg) (1994): Riskante Freiheiten. Zur Individualisierung der Lebensformen in der Moderne. Frankfurt
- Berg, I.K. / Kelly, S. (2001): Kinderschutz und Lösungsorientierung. Erfahrungen aus der Praxis - Training für den Alltag. Dortmund
- Bestmann, S. (2013): Finden ohne zu suchen. Einzelfallunspezifische Arbeit in der sozialräumlichen Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer VS
- Böhnisch, L. (2010): Soziale Arbeit in entgrenzten Gesellschaften. Zweiter Internationaler Kongress. Der Kampf gegen Armut und Ausgrenzung Soziale Arbeit in Zeiten der Krise. Schweizerische Gesellschaft für Soziale Arbeit. Vortrag am 22.03.2010 in Genf
- Boer, J./ Utermann, K. (1970): Gemeinwesenarbeit. Stuttgart Bundesministerium für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit (BMJFFG) (Hg) (1990): Achter Jugendbericht. Bonn
- Habermas, J. (1995): Theorie des kommunikativen Handelns. Band 2. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Frankfurt a.M.
- Hinte, W. (2001): Sozialraumorientierung und das Kinder- und Jugendhilfrecht – ein Kommentar aus sozialpädagogischer Sicht. In: Sozialpädagogisches Institut im SOS-Kinderdorf e.V. (Hg): Sozialraumorientierung auf dem Prüfstand. München S. 125-156
- Hinte, W./ Treef, H. (2007): Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe – Theoretische Grundlagen, Handlungsprinzipien und Praxisbeispiele einer kooperativ-integrativen Pädagogik. Weinheim
- Höllmüller, H. (2014a): Modell Graz - organisationstheoretische und entscheidungstheoretische Aspekte einer top-down Reform des Jugendamtes Graz. In: soziales\_kapital - Wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschul-studiengänge Soziale Arbeit Nr. 11 (2014) online: <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/issue/current> [letzter Zugriff 06.04.2014]
- Höllmüller, H. (2014b): Modell Graz - organisationstheoretische und entscheidungstheoretische Aspekte einer top-down Reform des Jugendamtes Graz. In: homepage der FH Kärnten online: [www.fh-kaernten.at/fileadmin/media/gesundheit-soziales/Modellgraz.pdf](http://www.fh-kaernten.at/fileadmin/media/gesundheit-soziales/Modellgraz.pdf) [letzter Zugriff 06.04.2014]
- Kade, J./ Seitter, W. (2005): Jenseits des Goldstandards – Über Erziehung und Bildung unter den Bedingungen von Nicht-Wissen, Ungewissheit, Risiko und Vertrauen. In: Helsen, W./ Hörster, R./ Kade, J. (Hg): Ungewissheit – Pädagogische Felder im Modernisierungsprozess. Weilerswist S. 50-72
- Kleve, H. (2008): Sozialraumorientierung – eine neue Kapitalismuskritik in der Sozialen Arbeit? In: Spatscheck, Ch./ Kraus, S./ Arnegger, M./ Mattner, A./ Schneider, B. (Hg.): Soziale Arbeit und Okonomisierung. Analysen und Handlungsstrategien. Berlin/Milow/Strasburg: Schibri, S. 76-93.
- Kreft, D./ Mielenz, I. (2008): Wörterbuch Soziale Arbeit. Weinheim
- Noack, M. (2013): Sozialraumorientierung in Graz Antworten auf offene Fragen. In Sozialarbeit in Österreich 3/2013, S. 50-52
- Langhanky, M. (2004): Handeln ohne Diagnostik. In: Schrapper, C. (Hg): Sozialpädagogische Diagnostik und Fallverstehen in der Jugendhilfe – Anforderungen, Konzepte, Perspektiven. Weinheim S.39-46
- Lash, S. (1996): Expertenwissen oder Situationsdeutung? Kultur und Institutionen im desorganisierten Kapitalismus. In: Beck, U./ Giddens, A. / Lash, S.: Reflexive Modernisierung – eine Kontroverse. Frankfurt a.M. S.338-364
- Mollenhauer, K. (1968): Erziehung und Emanzipation. München
- Nikles, B. (2001): Anforderungen, Chancen und Grenzen einer sozialraumorientierten Jugendhilfepraxis. Landesverband Rheinland: Vortrag auf der

- Veranstaltung „Sozialraumpraxis - vom geographischen Konstrukt zum lebenden Biotop?“ am 16.05.2001 in Köln
- Oelrich, G./ Schaarschuch, A. (Hg) (2005): Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht – Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München
- Olk, T. (1986): Abschied vom Experten. Sozialarbeit auf dem Weg zu einer alternativen Professionalität Weinheim
- Olk, T., / Merten, R. (1992): Modernisierung der Sozialpädagogik. Sind die utopischen Energien erschöpft? In: Otto, H.-U./ Hirschauer, P./ Thiersch, H. (Hg): Zeit-Zeichen sozialer Arbeit. Entwürfe einer neuen Praxis. Neuwied S.135-144
- Otto, H.-U./ Ziegler, H. (2004): Sozialraum und sozialer Abschluss (Teil 2). In: Neue Praxis Heft 3 S. 271-291
- Richter, H. (2002): Der Stadtteil organisiert sich – sozialräumlicher Arbeitsansatz in Frankfurt (Oder). In: Rundbrief Integra Heft 4 S. 38 – 49
- Sachße, C. (2000): Berufsgeschichte und Berufsidentität. In: Rauschenbach, T. / Ortman, F. / Karsten M.-E. (Hg): Der sozialpädagogische Blick. Weinheim S. 29-44
- Schaarschuch, A. (2003): Die Privilegierung des Nutzers. In: Olk, T./ Otto, H.-U. (Hg): Soziale Arbeit als Dienstleistung – Grundlegungen, Entwürfe und Modelle. München S.150-169
- Schraper, C. (2001): Perspektiven sozialraumorientierter Planung – oder warum ist es so schwierig, was viele so gut finden? In: Institut für Soziale Arbeit e.V. ISA (Hg): Fachforum zur sozialraumorientierten Planung in Gebieten mit besonderem Entwicklungsbedarf. Münster S.76-82
- Shazer, S.d. (1991): Das Spiel mit den Unterschieden. Heidelberg
- Shazer, S.d./ Dolan, Y. (2008): „Mehr als ein Wunder – Lösungsfokussierte Kurztherapie heute“. Heidelberg
- Staub-Bernasconi, S. (2003): Soziale Arbeit als (eine) Menschenrechtsprofession. In: Sorg, R. (Hg): Soziale Arbeit zwischen Politik und Wissenschaft. Münster S. 17-54
- Thiersch, H. (1986): Die Erfahrung der Wirklichkeit. Perspektiven einer alltagsorientierten Sozialpädagogik. Weinheim: Juventa Verlag
- Thiersch, H. (2003): 25 Jahre alltagsorientierte Sozial Arbeit – Erinnerung und Aufgabe. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik 1. Jahrgang Heft 2 S. 114-130; 114

### Prof. Dr. Stefan Bestmann,

Seit 2009 Gastprofessor (halbes Deputat) für Soziale Arbeit an der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin und seit 2000 in freier Praxis als Sozialarbeitsforscher, Praxisberater und Trainer tätig. Schwerpunkte: Sozialraumorientierte Soziale Arbeit, Gesundheitsförderung von Kindern und Jugendlichen, Lösungsfokussierter Beratungsansatz, Inklusion, Organisationsentwicklung, Gestaltung von Qualitätsmanagementprozessen, Trainingsprozesse, Praxisforschung und Evaluationen.  
[info@eins-berlin.de](mailto:info@eins-berlin.de)



# Hilfe zur Selbsthilfe - eine etwas andere Geschichte<sup>1</sup>

Text: Gregor Fritz

Ich beschreibe ein Erlebnis, welches schon einige Jahre zurückliegt und für meine damalige Kollegin und mich, beruflich gesehen, sehr spannend und lehrreich war.

Wir leiteten eine AMS-Maßnahme und arbeiteten mit sog. benachteiligten, beeinträchtigten Jugendlichen.

Es nahmen ca. 15 Jugendliche teil, und nach einer Abklärungsphase war es unter anderem unsere Aufgabe, diese bedarfsweise innerhalb bestehender Arbeitsverhältnisse zu unterstützen, nach Arbeitsunfällen, Allergien usw. eine Umschulung zu erarbeiten, den Einstieg in eine „Integrative Berufsausbildung“ zu ermöglichen und drogenabhängigen und/oder straffällig gewordenen Jugendlichen einen Wiedereinstieg ins Berufsleben zu eröffnen.

Gegen Ende dieser Qualifizierungs-Maßnahme – es blieben noch acht Wochen, und wir hatten ca. 3/4 der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gut vermitteln können – wurden wir von unserem Vorgesetzten gebeten, ausnahmsweise noch zwei Teilnehmerinnen in die Maßnahme aufzunehmen. Es handle sich bei der einen um die Tochter einer „einflussreichen Persönlichkeit“ mit der Diagnose „Asperger-Autismus“, bei welcher sämtliche anderweitigen Bemühungen bisher gescheitert wären, unter anderem, da die Jugendliche schon seit ca. einem Jahr kein Wort mehr gesprochen hätte.

Nachdem wir unseren Vorgesetzten darauf hingewiesen hatten, dass wir beide keine Erfahrung oder Ausbildung im Umgang mit autistischen

Menschen vorzuweisen hätten und die verbleibende Zeit der Maßnahme nicht ausreichen würde, hat dieser die volle Verantwortung für dieses „Pilotprojekt“ übernommen und uns zugestanden, dass wir es jederzeit und ohne Begründung abbrechen könnten.

Am nächsten Morgen wurden uns die Jugendlichen vorgestellt, und nachdem die eine Teilnehmerin tatsächlich kein Wort sprach, war bei ihr keine Abklärung möglich.

Wir haben ihr vorgeschlagen, dass sie sich einfach mal alles ansehen und sich jederzeit an uns wenden könne. Sie machte einen „leicht verwahrlosten“ Eindruck auf uns.

Die zweite Teilnehmerin hatte eine andere Form von Autismus. Sie lebte mit ihren schon sehr betagten Eltern auf einem Bauernhof, wo sie seit Beendigung der Pflichtschule mitarbeitete. Da ihre Eltern den Bauernhof aufgrund ihres Alters aufgeben mussten, machten sie sich natürlich um die berufliche Zukunft ihrer Tochter große Sorgen.

Sie war uns TrainerInnen gegenüber sehr aufgeschlossen, und nachdem sie in ihrer Freizeit sehr gerne mit Holz bastelte, wollte sie unbedingt eine Berufsausbildung, „etwas mit Holz“ erlernen. Durch unsere guten Kontakte zum AMS und dem Bundessozialamt konnten wir die Teilnehmerin in eine „integrative Berufsausbildung“ zur Tischlerin vermitteln.

Die erste Woche über saß die andere Jugendliche scheinbar teilnahmslos in der Gruppe und „kritzelte“, mal mit der rechten und dann wieder mit der linken Hand auf ihrem mitgebrachten

Zeichenblock. Wir hatten ihr offen gelassen, sich in die unterschiedlichen Module nach Belieben einzubringen, aber auch die nächsten beiden Wochen ließ sie „stumm“ über sich ergehen.

Meiner Kollegin und mir war aufgefallen, dass sie alles, und ich meine wirklich alles, akribisch, egal ob mit der rechten oder linken Hand, in einer wunderschönen Handschrift mitgeschrieben hatte.

In der darauffolgenden Woche durften die bereits „vermittelten“ Teilnehmer ihr erreichtes Ziel vor der Gruppe präsentieren.

Erstmals war eine Veränderung bei der Jugendlichen erkennbar, sie hörte sehr aufmerksam den anderen bei der Präsentation zu und hin und wieder lächelte sie.

In der fünften Woche, in einer der Pausen, haben wir ihre schöne Handschrift erwähnt, und plötzlich bedankte sie sich.

Wir trauten unseren Ohren nicht, und ich fragte die Jugendliche ganz spontan, ob ihr die Präsentationen der anderen Gruppenmitglieder gefallen hätten.

Sie war regelrecht begeistert und fragte uns, ob wir auch für sie eine Chance sähen, eine Lehrstelle zu finden.

Plötzlich war ein „Arbeiten“ möglich, und wir teilten ihr die Ergebnisse unserer bisherigen Recherchen mit.

Eine dieser „Möglichkeiten“ schien die Jugendliche am meisten zu interessieren, eine „integrative Berufsausbildung zur Bürokauffrau“.

Sie wollte sich diese „Institution“ unbedingt ansehen. Ich gab zu beden-

ken, dass diese ca. 75 km von ihrem Heimort entfernt sei und es dort keine Wohnmöglichkeit gäbe. Ich habe ihr aber versprochen dorthin Kontakt herzustellen, um einen Termin zu vereinbaren.

In der Schlussphase einer solchen Maßnahme hat man stets viel an administrativer Arbeit zu erledigen, und in diesem Fall fiel auch noch meine Kollegin wegen Erkrankung aus.

Jetzt war ich wirklich in einem „Dilemma“, da ich mit meiner Kollegin vereinbart hatte, dass sie sich, quasi „von Frau zu Frau“ mit der Jugendlichen wegen ihres „ungepflegten Äußeren“ besprechen sollte.

Ich muss noch erwähnen, dass die Jugendliche ausnahmslos mit meiner Kollegin und mit mir sprach, ansonsten mit niemandem.

Der Termin für eine eventuelle Aufnahme war schon für den nächsten Tag vereinbart und mir lief die Zeit davon. Ich konnte so, wie sie üblich erschien, unmöglich mit ihr dort aufkreuzen, wollte aber nicht riskieren,

dass sie sich wieder abkapselte.

Was tun?

Letztendlich blieb mir nichts anderes übrig, als die Sache selbst in die Hand zu nehmen, und ich habe sie gleich am Morgen zu mir ins Büro gebeten. Zuerst haben wir den anstehenden Termin besprochen. Danach habe ich angemerkt, wie schade es doch sei, dass meine Kollegin ausgefallen ist, denn nun habe sie nur mehr mich als Ansprechpartner, worauf sie lächelte. Ich habe dann ganz „schonend“ ihr Äußeres angesprochen, plötzlich unterbrach sie mich und ich bekam schon echt die „Panik“. Sie sagte mir, das sei ihr völlig bewusst und sie mache dies nur wegen ihrer Eltern, die sie wie eine „Behinderte“ behandeln würden.

Wir haben vereinbart, dass sie den restlichen Tag „frei nimmt“, und sie ging zum Friseur.

Am nächsten Tag erschien sie „rund-erneuert“, als wäre sie ein neuer Mensch. Und: Sie wurde für die „integrative Berufsausbildung zur Büro-

kauffrau“ aufgenommen.

Ich war wirklich erleichtert, denn das hätte auch anders ausgehen können!

<sup>1</sup> Der Beitrag wurde veröffentlicht in der Zeitschrift: Der literarische Zaunkönig Nr. 3/2013, S. 54f.

### Gregor Fritz

geb. 1965 in Graz, vorerst Maschinenschlosser, Hotel- und Gastgewerbeassistent, langjähriger Küchenchef und Lehrlingsausbilder; danach Sozial- und Berufspädagoge, Sozialbetreuer, Dipl. Jugendarbeiter (i.A.). Jahrelange Praxis in diversen Kinderdörfern und Kinder- und Jugendwohngruppen.



Am 1. Mai 2014 gewann das Projekt „Sozialnetz-Konferenz“ des Verein NEUSTART unter 261 eingereichten Projekten den ersten Preis der „SOZIALMARIE“ als besondere Auszeichnung für soziale Innovation.

Innerhalb einer zweijährigen Projektphase wurde das Modell des Family Group Conferencing im Kontext der Bewährungshilfe bei jugendlichen Straffälligen mit erstaunlichem Erfolg erprobt.

Der inhaftierte jugendliche Straftäter bekommt hierbei die Chance, die wichtigsten Personen aus seinem Sozialen Netz sowie andere wichtigen Bezugs- und Betreuungspersonen zu einer Versammlung einzuladen, um seinen Plan für ein weiteres straffreies Leben zu gestalten. Unterstützt wird er hierbei durch unabhängige SoNeKo-KoordinatorInnen. 29 jugendliche Straftäter konnten 2013 mit Hilfe einer Sozialnetz-Konferenz vorzeitig aus der Untersuchungshaft entlassen werden.

Ein ausführlicher Bericht über die „Sozialnetz-Konferenz“ wird in der Septemberausgabe der SIO erscheinen.

„Auf sozial innovative Weise wird im Kontext von Straffälligkeit ein Paradigmenwechsel bei allen Beteiligten evoziert: Setzen wir auf das soziale Lösungspotenzial, führt das zu mehr Verbindlichkeit. Daher auch der bereits in kurzer Zeit vielfach sichtbare und wahrgenommene Erfolg!“

(so würdigte und begründete die Jury der Sozialmarie die Preisvergabe für die Sozialnetz-Konferenz)

Projektleiter: Hans-Jörg Schlechter;

Projektkernteam: Wien: Georg Wieländer, Steiermark: Edeltraud Lechner-Schlager, Kärnten: Mag.(FH) Petra Spick, Oberösterreich: Gerald Ehmman

Der Berufsverband gratuliert herzlichst



# „Good News“ aus den Wirkungsbereichen der Sozialen Arbeit

Einladung zur Mitarbeit an alle, die an der Verbreitung positiver Erfahrungen interessiert sind

Text: FH-Prof. Mag. Dr. Maria Maiss

Mit diesem Schreiben lade ich Sie ein, an der Realisierung einer Projektidee mitzuwirken, die die Verbreitung sogenannter „Guter Nachrichten“ aus dem professionellen und ehrenamtlichen Wirken in den Feldern der Sozialen Arbeit (also der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik) zum Ziel hat.

Diese Idee wird seit einigen Monaten von mir und Herrn Martin Petrowsky verfolgt. Herr Petrowsky ist der Sohn und Verwalter des Nachlasses der österreichischen Schriftstellerin Erika Mitterer (Arlt-Schülerin und langjährige Vertraute Ilse Arlts). Er gibt seit über zehn Jahren die Kulturzeitschrift „Der literarische Zaunkönig“ heraus, das Publikationsorgan der *Erika Mitterer Gesellschaft*. Darin hat er bereits vor meinem im Zuge von Recherchen zu Ilse Arlt getätigten ersten Kontakt mit ihm über Bezüge zwischen Arlt und Mitterer berichtet. Ein von mir verfasster Artikel, welcher den Begegnungen zwischen diesen beiden Frauen gewidmet ist, erschien in der Ausgabe 1/2013 der Zeitschrift.

Herr Petrowsky ist nun vor einiger Zeit mit der Idee an mich herantreten, die Verknüpfung zwischen Sozialer Arbeit und Literatur fördern zu wollen. Eine solche Initiative drängt sich schon deswegen geradezu auf, weil einerseits soziale Fragen, wenn sie in der Literatur der letzten Jahrhunderte und auch bei Erika Mitterer thematisiert wurden, immer auf großes Interesse gestoßen sind, und weil andererseits sehr viel Wissen über Erfolge in der täglichen Sozialen Ar-

beit bei tausenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vorhanden ist, was der Öffentlichkeit jedoch vorenthalten wird, weil die Medien bevorzugt über „bad news“, über das, was nicht funktioniert, berichten. Nach mehreren gemeinsamen Gesprächen haben wir den Beschluss gefasst, unsere Idee – klein beginnend – zu realisieren.

Wir möchten also im Sinne des auch von Ilse Arlt ausgesprochenes Plädoyers die schönen und ermutigenden Erfahrungen des „Wohltuns und der Hilfe“, mit anderen Worten also die good news aus dem Bereich der Sozialen Arbeit, stärker publik machen.

Dazu ein Zitat von Ilse Arlt:

*„Jene allgemeine Überzeugung also, die meisten Menschen wollten sich in Büchern und Zeitungen, im Film und im Theater an Verbrechen und Greueln ergötzen, ist falsch, ist ein tragischer Irrtum. Man sollte endlich mit dieser Verfälschung der öffentlichen Meinung Schluß machen und die schönere Wirklichkeit erkennen. (...) Ein Beispiel: Noch wenige Menschen kennen die folgende Geschichte. Ein Schustermeister fragte seinen Lehrbuben, warum er gar so unglücklich sei, Schuster werden zu müssen. „Was möcht'st denn eigentlich werd'n?“ „A Dokter, ich möchte a Dokter werden!“ Und der Schuster ließ seinen Lehrbuben an Gymnasium und Universität studieren. Keine Phantasie eines sentimental Schriftstellers, sondern 100prozentig wahr und durch einen Zeugen belegbar. Wohl widerstrebt es echten Menschenfreunden, mit ihren*

*Taten zu prunken, doch wäre es Pflicht ... alle Manifestationen starker ideenreicher tätiger Menschenliebe ... ebenso der Nachwelt aufzubewahren wie die Einzelheiten des politischen und wirtschaftlichen Lebens.“ (Arlt 1948)*

Ein erster Schritt in diese Richtung besteht darin, dass wir positive Erfahrungen aus dem Alltag der Sozialen Arbeit, in eine literarische Ausdrucksform gebracht, im *Literarischen Zaunkönig* abdrucken werden. So sollen Einsichten in die häufig für die breitere Gesellschaft unzugänglichen Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit ermöglicht und erfreuliche Erfahrungen, sowohl aus der Perspektive der Helferinnen und Helfer als auch der Nutzerinnen und Nutzer, publik gemacht werden.

Da innerhalb der Sozialen Arbeit Erfolge, gute Entwicklungen und dergleichen nicht selten sehr eng mit diversen Unsicherheiten, Risiken und Unberechenbarkeiten Hand in Hand gehen, sollen auch diese erschwerehenden Faktoren Gegenstand der Berichte sein.

In einem zweiten Schritt wird auch Raum zur Verfügung stehen für wissenschaftliche und philosophische Reflexionen über die Frage der Verknüpfung von Sozialer Arbeit und Literatur oder Kultur im Allgemeinen sowie für allgemein verständliche Berichte über neue sozial(-arbeits-)wissenschaftliche oder -pädagogische Ansätze.

Ich möchte betonen, dass wir keine literarischen „Kunstwerke“ erwarten,

sondern uns einfach auf verständlich geschriebene Erfahrungsberichte freuen. Wenn ein Einsender seine Erlebnisse aber künstlerisch verarbeiten konnte – z. B. in Form eines Gedichts, eines Dramuletts oder auch einer Zeichnung oder eines Comics – wird dies natürlich ebenfalls willkommen sein. Eingereichte und für die Publikation als geeignet bewertete Texte werden lektoriert und gegebenenfalls hinsichtlich Interpunktion, Orthographie und Formulierung geringfügig bearbeitet. Wenn der Einsender eines Textes eine e-mail-Adresse angegeben hat, wird ihm vor Drucklegung der endgültige Text gerne zur Approbation vorgelegt. Damit möglichst viele Erfahrungsberichte publiziert werden können, sollte der Umfang eines Textes 1½ *Zaunkönig*-Seiten (ca. 6.000 Anschläge inkl. Leerzeichen) nicht überschreiten. Selbstverständlich werden die Autorinnen und Autoren jeweils ein Belegexemplar der

Zeitschrift, die dreimal jährlich – im Oktober, im März und im Juni – erscheint erhalten.

Für Beiträge, welche den Auswahlkriterien für die Print-Publikation nicht zur Gänze entsprechen, bietet Herr Petrowsky ggf. die Möglichkeit zur Online-Publikation auf der Homepage der Erika-Mitterer-Gesellschaft (<http://www.erika-mitterer.org>) an.

Vielleicht haben Sie Interesse und Ideen oder bereits fertige Arbeiten, die sich für das oben beschriebene Publikationsprojekt eignen könnten?

Textzusendungen richten Sie bitte an folgende Adresse:  
good\_news@gmx.at

Ich würde mich über Ihre Mitarbeit sehr freuen!

Schöne Grüße  
Maria Maiss

### FH-Prof. Mag. Dr. Maria Maiss

geb. 1966, studierte Philosophie, Pädagogik sowie Sonder- und Heilpädagogik an der Universität Wien. Sie arbeitet als Dozentin für Theorien, Geschichte und Ethik der Sozialen Arbeit an den Studiengängen Soziale Arbeit der FH St. Pölten und als Lehrbeauftragte im Arbeitsbereich Sozialpädagogik des Instituts für Erziehungs- und Bildungswissenschaft der Universität Graz sowie am Institut für Bildungswissenschaft der Universität Wien. Derzeitiger Forschungsschwerpunkt: Wissenschaftliche Verortung und Kontextualisierung des Werkes von Ilse Arlt.

Sozialraumforschung und Sozialraumarbeit

Marc Diebäcker

## Soziale Arbeit als staatliche Praxis im städtischen Raum

 Springer VS

Diebäcker, Marc (2014): Soziale Arbeit als staatliche Praxis im städtischen Raum. [Sozialraumforschung und Sozialraumarbeit](#), Band 13. Wiesbaden. Springer VS (295 S. 2 Abb. in Farbe). ISBN 978-3-658-03411-5 (Softcover), Preis 35,97 €; ISBN 978-3-658-03412-2 (e-book), Preis 26,99 €.

Ausgehend von der These einer mangelnden politikwissenschaftlichen Kontextualisierung Sozialer Arbeit wird Soziale Arbeit mit Michel Foucault als staatlich-räumliche Praxis konzipiert. Anhand wenig rezipierter Texte Foucaults zu Zusammenhängen von Staat, Stadt und Raum werden Ordnungsstrategien sowie territoriale Ein- und Ausschließungsprozesse diskutiert und auf Soziale Arbeit bezogen. Mittels eines qualitativen Forschungsansatzes, der Diskurs-, Programm- und Praxisanalyse verbindet, werden am Beispiel des Bahnhofs Wien Praterstern öffentlich-parlamentarische und öffentlich-mediale Diskursauschnitte kontrastierend analysiert und mit einer Fallstudie zu Praktiken aufsuchender Sozialer Arbeit in Bezug gesetzt. Soziale Arbeit kann in diesem Kontext als raumrelationale Praxis charakterisiert werden, die in ein staatlich-privates Ensemble von strafenden und führenden Strategien eingebunden ist und dabei Hilfeleistungen organisiert und territoriale Ordnungen lenkt.

### Der Autor

FH-Prof. Dr. Marc Diebäcker lehrt und forscht an der Fachhochschule FH Campus Wien. Mitbegründer des Vereins kriSo (kritische Soziale Arbeit), Mitglied des wissenschaftlichen Beirats der österreichischen Armutskonferenz und Mitherausgeber des Online Journals [soziales\\_kapital](#).



# Gerontologie und soziale Innovation

Text: Univ.Prof. Dr. Franz Kolland

*Jede Innovation ist ein Wagnis.  
Solange man neugierig ist, bleibt das  
Altern gestaltbar.*

Die Gerontologie befasst sich mit dem Älterwerden und den Phänomenen des Altseins. Sie befasst sich mit den Bedingungen sowie der Veränderbarkeit der körperlichen wie geistigen Alternprozesse, den institutionellen Rahmen, den gesellschaftlichen Werten und Normen in Bezug auf das Alter.

Die demografische Alterung der Gesellschaft birgt eine Vielzahl an Chancen, aber auch Herausforderungen sowohl auf individueller Ebene wie auch für die Gesellschaft als Ganzes. Um die mit dem Alter einhergehenden komplexen sozialen, psychologischen und ökonomischen Potenziale und Anforderungen verstehen zu können, ist nicht nur eine differenzierter Blick auf den Prozess des Alterns selbst notwendig, sondern eine Auseinandersetzung mit den sozialen Situationen. Zu diesen sozialen Situationen zählen Geschlechterverhältnisse, Ethnizität, familiäre und Generationenbeziehungen, die institutionellen Lebensformen sowie die besondere Lage von Menschen mit Beeinträchtigung, in deren Kontext sich der Alternsprozess abspielt.

Die demografische Alterung ist dabei nicht nur als ein Resultat der Baby-Boom-Generation zu sehen, sondern es handelt sich hier vielmehr um einen globalen Trend. Dank des Rückgangs der Säuglings- und Kindersterblichkeit sowie der Fortschritte in der Geriatrie

haben die Menschen in den industrialisierten Ländern im Durchschnitt 25 Lebensjahre hinzugewonnen. Dies entspricht annähernd der über die vergangenen 5000 Jahre zugenommenen Lebenserwartung. Es sind sowohl biologische als auch Umweltfaktoren, die unsere Langlebigkeit bestimmen. Zu den Umweltfaktoren gehören etwa ein entsprechender Lebensstandard, Ernährung und Hygiene. Zwar war es auch in früheren Epochen möglich, dass Menschen ein hohes und sehr hohes Alter erreichten, aber erst im späten 20. Jahrhundert wurde das hohe Alter zu einer erwartbaren Norm für eine Mehrheit der Bevölkerung. Arthur Imhof beschreibt diese Entwicklung als eine von der unsicheren zur sicheren Lebenszeit.

Welche Auswirkungen hat eine so „alternde Welt“? Die öffentliche Diskussion ist sehr häufig weniger durch eine sachliche Auseinandersetzung bestimmt als durch Argumente, die auf eine Altersangst hinweisen. Da ist erstens die Angst, dass die bestehenden Gesundheitssysteme die wachsende Zahl an pflegebedürftigen Älteren nicht verkraften. (Stichwort: Kompression der Morbidität) Zweitens wird als Folge der ungünstigen Relation von Erwerbstätigen und Pensionierten ein ökonomischer Kollaps erwartet. Als Folge wird ein Generationenkonflikt zwischen der erwerbstätigen Bevölkerung und den Betagten vermutet. (Stichwort: Längere Lebensarbeitszeit + Lebensbegleitendes Lernen) Eine dritte Gefahr wird im Strukturwandel der Familie gesehen.

Vermutet werden schwächere emotionale Familienbeziehungen und damit eine Unterversorgung der älteren Familienmitglieder. (Stichwort: Solidarität) Schließlich würde die Überalterung der Gesellschaft zu wirtschaftlicher Stagnation führen. (Stichwort: Produktivität im Gesundheits- und Sozialsektor)

Die Gesellschaft der Langlebigkeit bringt vor dem Hintergrund der dargestellten Veränderungen neue Herausforderungen für die Berufe, die in mit und für alte Menschen tätig sind. Es sind Herausforderungen, die nicht nur im Bereich der Pflege gegeben sind, sondern im breiten Feld des Sozialmanagements, im Bereich der Technik, der Informations- und Kommunikationstechnologien, aber auch im Bereich der Raumplanung. Von assistiven Technologien über Ambient Assisted Living existieren bereits Produkte und Konzepte, die besonders für das Umfeld der Altenarbeit entwickelt werden. Um weitere nachhaltige und sozial-innovative Projekte mit und für alte Menschen zu ermöglichen, benötigt es gerontologische Fortbildung und forschendes Lernen der in der Altenarbeit agierenden Personen. Das Ziel der Professionalisierung ist ein neues Leitbild vom Altern, welches nicht mehr von Abhängigkeit und Betreuung ausgeht, sondern die Gestaltungsfähigkeit des alten Menschen in den Vordergrund stellt.

Für eine Gesellschaft der Langlebigkeit braucht es soziale Innovation in allen Feldern des sozialen Handelns

mit und für alte Menschen. Soziale Innovation hat ihren Bezugspunkt in der Entstehung, Durchsetzung und Verbreitung neuer sozialer Praktiken. Soziale Innovation ist eine Neukonfiguration sozialer Praktiken im Handlungsfeld des Alterns und der Generationenbeziehungen mit dem Ziel, Probleme besser zu lösen und auf Bedürfnisse besser reagieren zu können. Und dies geschieht auf der Grundlage etablierter Praktiken. Voraussetzung dafür ist die Erweiterung und Verbreitung wissenschaftlichen Wissens sowie die praktische Erfahrung in den verschiedensten Bereichen. Das Wort „sozial“ bezieht sich in diesem Zusammenhang vor allem auf neue Interaktionsformen, beruft sich auf die Entwicklung neuer Netzwerke und Problemlösungen, die gegenüber tradierten Formen als Verbesserung erscheinen, also auf neue Praktiken, die Probleme besser lösen als alte. Das Ziel ist die Erhaltung, Wiederherstellung, Förderung oder Weiterentwicklung von Kompetenzen zur Gestaltung des individuellen Alterns und die Gestaltung altersgerechter Umwelten.

Die Erarbeitung neuer Lösungskonzepte für eine alternde Gesellschaft hat sich der postgraduale Universitätslehrgang „Gerontologie und soziale Innovation“ zum Thema gemacht. In Kooperation mit der FH Campus

Wien wird das Masterprogramm an der Universität Wien erstmalig ab Wintersemester 2014/15 angeboten. Fundiertes Wissen aus relevanten Teilbereichen der Gerontologie und die Etablierung grundlegenden und praxisbezogenen Wissens über das Älterwerden stehen dabei im Mittelpunkt. „Das Alter“ wird nicht isoliert, sondern als eine von mehreren Lebensphasen im Lebenslauf betrachtet. Vermittelt wird eine Übersicht zum System der österreichischen Sozialpolitik und des Sozialschutzes. Ergänzt wird dies durch die Auseinandersetzung mit Konzepten aus der Sozialraum- und Infrastrukturforschung. Zur Entwicklung innovativer Projekte erhalten die TeilnehmerInnen Grundlagenwissen über Methoden der Sozialforschung, Techniken des Projektmanagements, einen Überblick über die Förderlogik und über ausgewählte Förderprogramme der Europäischen Union.

Die AbsolventInnen des Studiengangs können Projekte zur Lebens- und Sozialraumgestaltung älterer Menschen planen und umsetzen sowie neue soziale Dienstleistungen entwickeln. Sie sind befähigt, sich mit interdisziplinären und international vergleichenden Ansätzen der Gerontologie kritisch auseinanderzusetzen und Praxis- bzw. Forschungsprojekte im Kontext des

Alters zu entwickeln. Kontakt für mehr Information: Universität Wien - Postgraduate Center, T +43 1 4277 10813, [ulg.gerontologie@univie.ac.at](mailto:ulg.gerontologie@univie.ac.at)

### Univ.Prof. Dr. Franz Kolland,

ist ausgewiesener Experte auf dem Gebiet der Sozialgerontologie und wissenschaftlicher Leiter des gleichnamigen Universitätslehrgangs „Gerontologie und soziale Innovation“, der im Oktober 2014 erstmals an der Universität Wien starten und in Kooperation mit der FH Campus Wien angeboten wird.

POSTGRADUATE CENTER  universität wien

BILDUNG UND SOZIALES

GESUNDHEIT UND NATURWISSENSCHAFTEN

INTERNATIONALES UND WIRTSCHAFT

KOMMUNIKATION UND MEDIEN

RECHT

## WEITERBILDEN AN DER UNIVERSITÄT WIEN

Masterprogramme, Universitätslehrgänge und Zertifikatskurse in den Bereichen

- Bildung und Soziales
- Gesundheit und Naturwissenschaften
- Internationales und Wirtschaft
- Kommunikation und Medien
- Recht

Wer aufhört, besser werden zu wollen, hört auf, gut zu sein.

MARIE VON EBNER-ESCHENBACH

[www.postgraduatecenter.at](http://www.postgraduatecenter.at)

# Bücher

Zusammengestellt von DSA Gabriele Hardwiger-Bartz



Josef Christian Aigner

## **Vorsicht Sexualität!**

**Sexualität in Psychotherapie, Beratung und Pädagogik - eine integrative Perspektive**

2013, Kohlhammer, 234 Seiten, 30,80 Euro

*Sexualität ist einer der zentralen Aspekte des menschlichen Lebens. Gleichwohl ist sie nach wie vor kaum im Blickfeld der Erziehungs- und Beratungs- sowie der Therapie- und Heilberufe. Selbst in der Psychoanalyse scheint sich das Thema immer mehr zu verflüchtigen oder von den sonstigen Lebenszusammenhängen abgespalten zu werden. Dieses Buch wagt einen neuen, integrativen Blick auf die menschliche Sexualität. Es behandelt Fragen zu Liebe und Sexualität in Geschichte, Gesellschaft und im individuellen Lebenslauf, die vor allem zu einem neuen Bewusstsein über die Zusammenhänge dieser heiklen Themen mit unserem „nichtsexuellen“ Leben führen sollen.*

(Klappentext)

Der Autor ist Psychologe, Psychoanalytiker, Universitätsprofessor für Psychosoziale Arbeit/ Psychoanalytische Pädagogik an der Universität Innsbruck; Leiter des Instituts für Psychosoziale Intervention und Kommunikationsforschung.



Marita Krist, Adelheid Wolcke, Christina Weisbrod, Kathrin Ellermann-Boffo (Hrsg.)

## **Herausforderung Trauma**

**Diagnosen, Interventionen und Kooperationen der Erziehungsberatung**

2014, Beltz Juventa, 336 Seiten, 25,70 Euro

Eine Veröffentlichung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

*Erziehungsberatungsstellen werden wegen psychischer Belastungen aufgesucht, ohne dass traumatische Erfahrungen im Hintergrund bewusst oder bekannt sind. Auch können Beratungsstellen erste Anlaufstellen sein, wenn Menschen potenziell traumatisierenden Ereignissen ausgesetzt waren. Die Fachkräfte müssen daher traumatisierte Kinder, Jugendliche oder Eltern im Erziehungsberatungsalldag erkennen und deren Belastung richtig einschätzen können.*

*Die Beiträge des Bandes beschreiben die Herausforderungen der Arbeit mit traumatisierten Kindern, Jugendlichen und Eltern im Rahmen der Erziehungsberatung. Das Buch versammelt Fachbeiträge zu Diagnostik und Interventionen und es beschreibt Erfordernisse der Kooperation der Beratungsstellen in der Jugendhilfe und mit dem Gesundheitswesen. Darüber hinaus liegt ein besonderes Augenmerk auf der in diesem Kontext notwendigen eigenen Psychohygiene der Beraterinnen und Berater. (Klappentext)*

Das Buch bietet sehr übersichtlich und gut verständlich wichtige Informationen zum Thema.

Es wäre wünschenswert, wenn es ein entsprechendes Werk für SozialarbeiterInnen, in der Kinder- und Jugendhilfe geben würde - als Grundlage für verbesserte Methoden im Umgang mit traumatisierten Familien/Familienmitgliedern und einer entsprechenden Hilfeplanung.

Eine fundierte Kenntnis über das Entstehen von Traumata, vor allem aber der Auswirkungen auf die Betroffenen und deren Verhalten hilft Fehleinschätzungen zu vermeiden und oftmals „rätselhaftes“ Verhalten von KlientInnen besser zu verstehen so wie Unterstützung bzw. notwendige Interventionen besser planen zu können.

Im vorliegenden Buch werden Traumatisierungen als physiologischer und psychischer Prozess übersichtlich und anschaulich erklärt wie auch die komplexen und andauernden Auswirkungen auf die betroffenen Personen (zum Beispiel der Einfluss auf Lernprozesse im Gehirn, Einschränkungen von wesentlichen Lernerfahrungen, widersprüchlich erscheinendes Verhalten...).

Wie kommt es, dass zum Beispiel gut erscheinende Arbeitsbeziehungen mit Müttern plötzlich durch nicht nachvollziehbare Kontaktabbrüche beendet werden (erst alles super und dann alles schlecht)? Wie kann durch widersprüchliches, sprunghaftes Agieren der unter Traumafolgen Leidenden die häufig auftretende Spaltung des Helferumfeldes vermieden werden? Die AutorInnen geben Antworten, indem wesentliche Aspekte der Traumafolgen dargestellt werden (Aktivierung von traumatischen Reaktionen; das Bemühen, bestimmte Anteile der Persönlichkeit „unter dem Deckel“ zu halten; Täter-Opfer-Reinszenierungen; die Funktion und vor allem die Auswirkung von Schutzmechanismen usw.).

Sehr klar ist insbesondere auch beschrieben, welche Auswirkungen das Verhalten traumatisierter Eltern haben kann und wie und warum dieses eine sichere und gedeihliche Entwicklung von Kindern gefährden kann.

Welche Dynamik entwickelt sich zum Beispiel bei Gewalterfahrungen in den Familien - auch wenn Kinder Zeugen elterlicher Gewalt sind? Was ist bei Besuchskontakten der Kinder zu gewalttätigen Elternteilen zu beachten? Mangelnde Kenntnis der Reaktionen von traumatisierten Menschen kann zu gravierenden Fehleinschätzungen führen.

Deutlich wird auch, dass Erlangung von Resilienz bzw. das Vorhandensein von entsprechenden Ressourcen im Umfeld, eine große Hilfe für Kinder beim Umgang mit Traumata - und eben auch mit traumatisierten Eltern sein kann.

Verschiedene Therapie- und Beratungsmodelle werden vorgestellt (Traumapsychotherapie, wie auch EMDR mit Kindern und Jugendlichen, transgenerationale Traumabehandlung, ein Gruppenprogramm mit Kinder und Eltern - aber auch Chancen und Grenzen von Onlineberatung).

Den Abschluss bildet ein Beitrag über die unerlässliche Zusammenarbeit von Institutionen bei der Unterstützung von traumatisierten Menschen sowie ein Artikel über das Psycho-traumanezwerk in Trier. Etwas sehr knapp gehalten erscheint der Beitrag über die Selbstfürsorge von BeraterInnen.

## HINWEISE

Rudolf Klein

### **Lob des Zauderns**

**Navigationshilfen für die systemische Therapie bei Alkoholabhängigkeiten**

2014, Carl-Auer, 229 Seiten, 30,80 Euro

Reinhart Wolff, Kay Biesel

### **Aus Kinderschutzfehlern lernen**

**Eine dialogisch-systemische Rekonstruktion des Falles Lea-Sophie**

2014, Transcript Verlag, 250 Seiten, 25,70 Euro

Ronald Lutz

### **Soziale Erschöpfung**

**Kulturelle Kontexte sozialer Ungleichheit**

2014, BELTZ Juventa, 120 Seiten, 15,40 Euro

Ulrike Ding, Eva Picard,

Esther Kamala Friedrich

**„Als wär ich ein Geist, der auf mich runter schaut“**

### **Dissoziation und Traumapädagogik**

2013, BELTZ Juventa, 240 Seiten, 25,70 Euro

Stephanie Horwitz

**Facebook & Second Life - Auswirkungen und Gefahren für die heutige Jugend**

2013, Fouque Literaturverlag, 126 Seiten, 14,20 Euro

**Internationale Bundestagung  
des Österreichischen  
Berufsverbandes der SozialarbeiterInnen**

**WWW**  
**WERTE WILLE WIDERSTAND**

**13./14. Oktober 2014  
Bildungshaus  
Schloss Puchberg, Wels**

[www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at)



in Zusammenarbeit mit:

