

Vom Umgang mit fachlichen Traditionen in der Sozialarbeit – oder: Wie packe ich einen Rucksack?

Nachdem bei der Auftaktveranstaltung „Sozialarbeit im Wandel – vergessene Geschichte und zeitlose Professionalität?“ im November 2005 der Blick auf das Gestern gerichtet wurde, gab ein ganztägiger Workshop am 16. Februar 2006 die Möglichkeit bedeutende Aspekte zu sichern. Gemeinsames Fachwissen aus unterschiedlichen Perspektiven wurde als Rüstzeug für gegenwärtige Herausforderungen in fünf Arbeitsgruppen gesammelt und ist hier dokumentiert.

Inhalt

I. Kurzberichte aus den einzelnen Arbeitsgruppen	S. 2
II. Zusammenfassende Protokolle aus den einzelnen Arbeitsgruppen	
<i>Arbeitsgruppe 1:</i> Wandel der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen sozialer Arbeit	S. 7
<i>Arbeitsgruppe 2:</i> Veränderungen in der Organisation sozialer Arbeit	S. 10
<i>Arbeitsgruppe 3:</i> Zur Entwicklung des Professionalitätsverständnisses von SozialarbeiterInnen	S. 14
<i>Arbeitsgruppe 4:</i> Umbrüche in Finanzierungsstrukturen und Auftragsverhältnissen der sozialen Arbeit	S. 18
<i>Arbeitsgruppe 5:</i> Wandlungen in der Bestimmung von AdressatInnen sozialer Arbeit: „Hilfsbedürftige“, „KlientInnen“, „KundInnen“, „Fälle“ und dergleichen	S. 25

Dieses Dokument kann folgendermaßen zitiert werden:

Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit (Hg.) (2006): Vom Umgang mit fachlichen Traditionen in der Sozialarbeit – Protokoll zum Workshop am 16.02.2006. URL: www.sozialearbeit (31.03.2006)

Arbeitsgruppe 1: Wandel der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen sozialer Arbeit

(ein zusammenfassender Bericht von Elisabeth Hammer)

Der Bezug zu „gesellschaftlichen Rahmenbedingungen“ erweist sich als ein sehr weitläufiges Terrain zur Reflexion – so können in diesem Zusammenhang sowohl ökonomische (z.B. steigende Arbeitslosigkeit, auch für Jugendliche und Mädchen) und soziokulturelle Veränderungen (in Bezug auf Familienstrukturen, Freizeitverhalten etc.) angesprochen wie auch Umbrüche in sozialstaatlichen Rahmenbedingungen für Sozialarbeit formuliert werden. Auch die Frage eines sich verschärfenden sozialen Klimas wurde diskutiert.

Die sich verschlechternden ökonomischen und sozialstaatlichen Rahmenbedingungen führen zu einer verstärkten Arbeitsbelastung von SozialarbeiterInnen. Dies hat auch Auswirkungen auf die Arbeitsweise: So kann die Methode der Einzelfallhilfe, mit starkem Fokus auch auf die (zeitintensive) Beziehungsarbeit, in einzelnen Handlungsfeldern nicht mehr angemessen umgesetzt werden.

In der konkreten Interaktion wird die Sozialarbeit, beispielsweise im Feld der materiellen Grundsicherung – von den KlientInnen als Erfüllungsgehilfin für das System erlebt. Bei den SozialarbeiterInnen selbst löst dies Hilflosigkeit und Frust aus, was teilweise zu einer „inneren Kündigung“ bzw. in einen Arbeitsplatzwechsel mündet. Denn statt Möglichkeiten bekommen Menschen Almosen, und die Vergabe dieser Leistungen ist in einzelnen Bereichen mit langen Wartezeiten verbunden. Aufgrund der schwierigeren Rahmenbedingungen gibt es keine Ressourcen für komplexere Problemlagen. Die fachliche Zusammenarbeit zwischen KollegInnen müsste verstärkt werden, in realiter ist allerdings eher eine Vereinzelung bemerkbar.

Auch die Arbeitsaufträge an die Sozialarbeit verändern sich. Großen Institutionen werden im Allgemeinen mehr Möglichkeiten der Mitdefinition von Aufträgen zugeschrieben. Gleichzeitig kann es gelingen, auf Basis einer ExpertInnenrolle von Sozialarbeit neue Angebote bei den Finanziers einzufordern und umzusetzen. Die Konkurrenz zwischen sozialen Organisationen, gerade auch gegenüber Financiers, wird allerdings negativ erlebt.

Wiewohl die Veränderungen in erster Linie als Verschlechterungen wahrgenommen werden, wird betont, dass es in einzelnen Bereichen sehr wohl auch relevante Fortschritte gegeben hat – der Behindertenbereich wird hier exemplarisch hervorgehoben. Das Feld der Sozialarbeit ist somit durch gleichzeitige Vorwärts- und Rückwärtsbewegungen gekennzeichnet.

Und die Fachlichkeit von Sozialarbeit?

Bei der Formulierung von fachlichen Standards wird eine Entwicklung weg vom Diffusen hin zum Konkreten wahrgenommen. Bezeichnungen für einzelne sozialarbeiterische Tätigkeiten, definierte Ziele und Aufgaben sowie die Übernahme gesellschaftlicher Aufträge durch die Sozialarbeit werden durchaus positiv hervorgehoben. Im Allgemeinen wird Sozialarbeit als zwischen Ohnmacht und Allmacht schwankend wahrgenommen. Sozialarbeit als Profession sollte hier selbstbewusster und offensiver auftreten, ihre ExpertInnenfunktion für soziale Problemlagen herausstreichen sowie verstärkt an und mit Strukturen arbeiten. Sozialarbeit hat sich fachlich zu sozialpolitischen Fragen einzubringen und muss sich auch an der inhaltlichen Ausrichtung der eigenen Institutionen beteiligen. ProfessionistInnen müssen analytisch denken, wissenschaftlich arbeiten sowie die Nachhaltigkeit ihrer Arbeit dokumentieren können. Bezogen auf die KlientInnenarbeit bedarf es hoher Reflexionsfähigkeit, sowie großer Empathie, Offenheit und Authentizität. Die Förderung von Empathie, Souveränität und Empowerment von KlientInnen sollte eine Selbstverständlichkeit sein. Für professionelle Arbeit ist eine fundierte Ausbildung unerlässlich.

Arbeitsgruppe 2: Veränderungen in der Organisation sozialer Arbeit

(ein zusammenfassender Bericht von Hans Reiter)

Ursprünglich war Sozialarbeit innerhalb der Verwaltung verortet. Erst nach 1968 entstand ein Loslösungsprozess der Sozialarbeit weg von der allgemeinen Verwaltung. In der Folge zeigte sich ein deutliches Spannungsverhältnis zwischen Sozialarbeit und Verwaltung. Die Tendenz lag beim Wunsch: „Raus aus der Verwaltung“ – so der Titel einer Ausgabe der Zeitschrift „Sozialarbeit in Österreich“.

Die erste Phase einer derartigen Privatisierung (etwa 1980 – 1990) ging von der Sozialarbeit aus. Viele Projekte entstanden, in denen MitarbeiterInnen zumeist auch gleichzeitig Vorstandsmitglieder waren, so z.B. im Verein Bewährungshilfe (jetzt Neustart). Auch erste Privatisierungen von öffentlichen Aufgaben wurden durchgeführt. (z.B. Jugendzentren, PSD in Wien, Sachwalterschaft). Man erhoffte sich eine Verbesserung der Rahmenbedingungen für soziale Arbeit, wie z.B. mehr Freiräume, beweglichere Strukturen, keine fachfremden Vorgesetzten, etc.

Fachliche Standards wurden in den neuen kleineren Organisationseinheiten teamorientiert entwickelt, oft aber nicht niedergeschrieben. 1982/1983 kamen der Therapeutische Ansatz aber auch der Systemische Ansatz verstärkt zur Geltung. Es rückte die Frage der Befindlichkeit von SozialarbeiterInnen in den Blickpunkt. Teamklima, eigene Entwicklung, Handlungsorientierung und berufliche Identität waren wichtige Themen. Viele SozialarbeiterInnen schlugen dadurch eine therapeutische Laufbahn ein. Sprache und Standards wurden durch Psychotherapie mitgeprägt. Begriffe, wie therapeutische Distanz wurden diskutiert.

Mit 1990 begann die Phase der Ökonomisierung in der Sozialarbeit. Es gab eine „große Schere“ zwischen sozialarbeiterischer Haltung und politischem Hintergrund. „Die Öffentliche Verwaltung, die Gelder hergibt, möchte wissen, was die Einrichtungen machen. [...] Obwohl diese seit Jahren die Einrichtungen finanziell unterstützen und eigentlich wissen sollten, wofür ihre Institutionen zuständig sind.“ In diesen Jahren spielte die Verknappung der Mittel eine wesentliche Rolle, besondere Bedeutung kam in der Folge der Betriebswirtschaftslehre für Social- und Non-Profit Organisationen. Klient wurde Kunde. Angebote wurden Produkte. Prozessentwicklung, Qualitätsentwicklung und Zielkosten wurden zu Schlagworten.

Ökonomisierung ist anfangs begrüßt worden, nur hat dieser Entwicklung jetzt eine eigene Dynamik bekommen. Fachliche Standards werden nunmehr nach den finanziellen Möglichkeiten definiert und nicht nach den Notwendigkeiten für KlientInnen. Unter Umständen sind mit dem Fokus auf Qualitätssicherung und –entwicklung auch Standardisierungsprozesse verbunden, die letztlich auch in eine Entprofessionalisierung münden könnten.

Quo vadis Sozialarbeit?

SozialarbeiterInnen werden in politischen Gremien Experten und Expertinnen - denn auch das kann ein Feld für die SozialarbeiterInnen sein. „Ich möchte wieder sensibler werden, wie's den Klienten geht. Die Organisation verliert meine Klienten aus den Augen. Es ist wichtig sie wieder in den Mittelpunkt zu bringen.“ So wird es zu einer Phase der stärkeren Politisierung kommen. Und das ist auch nötig.

Arbeitsgruppe 3: Zur Entwicklung des Professionsverständnisses von SozialarbeiterInnen

(ein zusammenfassender Bericht von Gudrun Wolfgruber)

Soziale Arbeit ist immer eingebettet in spezifische historische, politische und ökonomische Rahmenbedingungen. Welche Auswirkungen hat dies auf das Professionsverständnis von SozialarbeiterInnen? Ist somit soziale Arbeit immer nur als Reagens auf fremd bestimmte Konditionen zu verstehen, als Angebot oder Verordnung von Anpassung und Kompensierung?

Aktuelle neoliberale Tendenzen, marktwirtschaftliche Logiken, die auch im Bereich der Sozialen Arbeit nicht Halt machen, werden von den ProfessionistInnen der Arbeitsgruppe als bedrohlich erlebt, sowohl in Bezug auf ihre Zielgruppen sowie mit Blick auf die eigene Profession. Die Qualitätssicherung der eigenen sozialarbeiterischen Praxis, die sich einer Mehrheit den Gruppenmitgliedern zufolge auch auszeichnet durch Kreativität und Innovation, wird im Rahmen aktueller sozialstaatlicher Transformationsprozesse und daraus resultierender veränderter Anforderungen an soziale Arbeit erschwert, das professionelle Handeln eingeschränkt. SozialarbeiterInnen fühlen sich je nach Tätigkeitsfeld in eine ohnmächtige Position verwiesen. Zudem scheint die Definition dessen, was ihre Professionalität, die Qualität ihrer Arbeit betrifft, aktuell weniger an den Zielgruppen orientiert, denn Gefahr zu laufen, von außen, d.h. an ökonomischen Effizienzkriterien gemessen zu werden. In der Folge wird das Anforderungsprofil an soziale Arbeit diffuser und auch ihre gesellschaftliche Positionierung undeutlicher. Die Sicherheit darüber, was die eigene Profession ausmacht, worin ihre Fachlichkeit, Relevanz, Qualität und Effizienz liegt, gerät seitens der ProfessionistInnen zunehmend ins Wanken. Dies wirkt insbesondere in jenen Tätigkeitsfeldern, in denen SozialarbeiterInnen vereinzelt arbeiten, in strenger Hierarchisierung und Konkurrenz mit anderen Berufsgruppen, verunsichernd. SozialarbeiterInnen, deren Praxis auch gebunden ist an einen gesetzlichen Auftrag scheinen hingegen ein deutlich selbstbewußteres Verständnis ihrer eigenen Profession zu haben. Das doppelte Mandat ist offensichtlicher und wird auch von den ProfessionistInnen nicht mehr ausschließlich als Widerspruch ihrer eigenen Arbeit angesehen sondern auch als Herausforderung zu verstärkter Partizipation und Transparenz. Dennoch scheint es mehrheitlich so etwas wie ein übergreifendes Professionsideal zu geben. Den Status Quo der Professionalität deutlich zu definieren und zu verbalisieren, fällt angesichts des aktuellen Legitimitätsdruckes schwer.

Als gemeinsamer Auftrag wird die Unterstützung von Menschen definiert, deren individuelle Ressourcen nicht ausreichen, um sich aus Problemlagen zu befreien, ein Hilfsangebot zur Selbsthilfe, mit dem Ziel künftiger Autonomie. Die Erfüllung dieses Auftrags scheint jedoch im Zuge der aktuellen Entwicklungen gefährdet.

Folgende Punkte lassen sich als Strategien der ProfessionistInnen zur Entwicklung und Stärkung des eigenen Professionsverständnisses zusammenfassen:

- a) *Transparenz* den Zielgruppen gegenüber sowie im Hinblick auf eine breitere gesellschaftliche Öffentlichkeit
- b) *Informationstransfer und Dialog* zwischen den Zielgruppen, KollegInnen und Studierenden
- c) *Reflexion* blinder Flecken der Sozialarbeit zum Abbau von Vorurteilen sowie der *Selbstreflexion* als Psychohygiene, um Grenzen und Möglichkeiten sozialarbeiterischen Handelns sichtbar zu machen.
- d) *Partizipation* der Zielgruppen am sozialarbeiterischen Prozess sowie seitens der ProfessionistInnen als aktive Auseinandersetzung und kritische Reflexion von Machtverhältnissen, um sich als kreativ-gestaltend an gesellschaftlichen, politischen Verhältnissen zu beteiligen, d.h. die eigene Gestaltungsmacht anzuerkennen und wahrzunehmen. Teamarbeit sowie die berufspolitische Engagement werden als Möglichkeiten dazu angesehen, wobei zeitökonomische sowie psychisch-physische Kapazitäten der ProfessionistInnen dabei zu berücksichtigen sind.

Arbeitsgruppe 4: Umbrüche in Finanzstrukturen und Auftragsverhältnissen in der Sozialarbeit

(ein zusammenfassender Bericht von Marc Diebäcker)

Die gegenwärtigen Veränderungen in Finanzierungsstrukturen und die damit verbundenen Auswirkungen werden von SozialarbeiterInnen auf unterschiedlichen Ebenen wahrgenommen. Die materielle Situation für KlientInnen scheint sich in den letzten Jahren deutlich verschlechtert zu haben. Dazu wird – aus Institutionenperspektive – eine Verschiebung von Grundleistungen zu Zusatz- bzw. Sonderleistungen beobachtet. Damit wird die Grundversorgung zu einem Teil ausgedünnt. Zusatzleistungen werden aber nur dann gewährt, wenn die KlientInnen einen Kostenbeitrag zu leisten im Stande sind. Somit sind jene, die keine zusätzlichen finanziellen Eigenmittel aufbringen können, von sozialen Leistungskürzungen betroffen. Dies wirkt sich auch auf TrägerInnenorganisationen aus: Ein Rückgang personenbezogener sozialer Dienstleistungen wird von SozialarbeiterInnen vermutet.

Betriebswirtschaftliche Kostenrechnung, Katalogisierung von sozialen Leistungen und entsprechende Budgetierung werden von SozialarbeiterInnen als einschneidende Veränderung im Sozialbereich wahrgenommen. Überwiegend wird die zunehmende Vermarktlichung Sozialer Arbeit, u.a. verbunden mit wachsendem Kostendruck, zunehmenden Konkurrenzverhalten und dem Ansteigen prekärer Beschäftigungsverhältnisse negativ eingeschätzt. Insbesondere das Bestreben öffentlicher AuftraggeberInnen Sozialarbeit messbar zu machen, wird von SozialarbeiterInnen überwiegend kritisch beurteilt. Die Quantifizierung eines qualitätsvollen SozialarbeiterInnen-KlientInnen-Verhältnisses wird als nicht möglich eingeschätzt.

Hinsichtlich dieser Veränderungen sozialstaatlicher Leistungen und dem wachsenden Rechtfertigungsdruck des Sozialbereichs wird die politische Verantwortung eingefordert: Eine rechtlich abgesicherte umfassende Grundversorgung stärkt die materielle Situation der KlientInnen. Die finanzielle Absicherung des Sozialbereichs bzw. der finanzielle Ausbau bei derzeit steigenden Fallzahlen ist eine gesellschaftliche Aufgabe. Strukturell verursachte und gesellschaftliche Krisen dürften nicht zu Lasten marginalisierter Bevölkerungsgruppen oder einzelner Individuen gehen, sondern müssten gesellschaftlich und kollektiv getragen werden, was u.a. bezüglich der Problematik von Arbeitslosigkeit und der Rolle des Arbeitsmarktservice diskutiert wurde. Der Bedarf nach einer stärkeren Vernetzung innerhalb des Sozialbereichs und einer stärker politischen Vertretung der Interessen wurde befürwortet, wobei die zunehmende Vermarktlichung, starker Wettbewerb und wachsendes „Unternehmertum“ dieser kollektiven Zusammenarbeit entgegen stehen könnte.

Als zentrale Auswirkungen veränderter Finanzierungsstrukturen auf das fachliche Arbeiten von SozialarbeiterInnen wurden Verschlechterungen der Arbeitsbedingungen genannt, dies wird teilweise auch für die Zukunft befürchtet. Darüber hinaus wurde folgende Problemlagen thematisiert: weniger bzw. zu wenig Personalressourcen bei ansteigenden Fallzahlen, nicht ausreichende Berufsbegleitung (z.B. Supervision, fachliche Fortbildungen oder Reflexionszeit im Team), nur kurze Finanzierungszeiträume und Verträge, schlechte Infrastruktur (z.B. keine geeigneten Beratungsräume) oder schlechte Bezahlung.

Es wurde deutlich, dass SozialarbeiterInnen für ein stärkeres politisches Lobbying gut über zentrale fachliche Aspekte ihrer Arbeit Auskunft geben und in berufsfremde Akteurslogiken vermitteln können müssen.

Arbeitsgruppe 5: „Wandlungen in der Bestimmung von AdressatInnen sozialer Arbeit: „Hilfsbedürftige“, „KlientInnen“, „KundInnen“, „Fälle“ und dergleichen

(ein zusammenfassender Bericht von Josef Bakic)

Das Profil der Sozialen Arbeit entsteht nicht zuletzt durch die Zielgruppenbestimmung. Die Bezeichnung der AdressatInnen sozialer Arbeit ist laufend Thema und Spannungsraum in unterschiedlichen sozialarbeiterischen Kontexten. Der Wandel in der Zielgruppenbestimmung ist geprägt von der Vorstellung der Selbsttätigkeit derer, die Beratung und Betreuung in Anspruch nehmen. Nach verschiedenen Umstrukturierungsvorgängen des letzten Jahrzehnts wurde der/die KlientIn in den/die KundIn umgewandelt – eine Begriffstransformation, die vor allem durch das Reformulieren institutioneller Leitbilder im Sog scheinbar qualitätsentwickelnder und –sichernder Verfahrensweisen stattgefunden hat.

In der Praxis wird der Wechsel von Klient auf Kunde zunächst meist nur als konzeptionelle Begriffsumwandlung empfunden, der substantielle Vollzug scheinbar nicht. Es wird jedoch gesehen, dass mit der Neudefinition auch eine neue Haltung gegenüber den betroffenen Menschen transportiert wird, mitunter wird der Eindruck gewonnen, als ob versucht werde, die Bedürfnislage der Menschen in den Begriff des „Kunden“ hinein zu pressen. Diese Entwicklung, die schwerpunktmäßig als betriebswirtschaftliche Orientierung gefasst werden kann, beeinflusst Standards fachlicher Arbeit insofern jedoch massiv, da es zu einer weiteren Selektion der Zielgruppe führen kann – Wer nicht ins neu formulierte Zielgruppenbild passt, darf nicht sozialarbeiterisch betreut und beraten werden. Im Raum steht, ob mit den neuen Begriffen vor allem semantisch ein Klima geschaffen werden soll, das den KlientInnen das Gefühl gibt, gleichberechtigt zu sein und auf einer Ebene mit den SozialarbeiterInnen zu stehen, sodass etwa mit dem Kundenbegriff eher das Offensichtliche verwässert wird, Abhängigkeits- und auch teilweise Ohnmachtszustände verschleiert werden sollen.

Es verdichtet sich die Einschätzung, dass diese begrifflichen Neuerungen nicht aufgrund einer neuen sozialarbeiterischen Perspektive, sondern aufgrund sich verändernder Auftragslagen entstehen. In vielen Einrichtungen zeigt sich eine Entwicklung dahingehend, dass sie hochschwelliger werden. Vormals KlientInnen bezeichnete Personengruppen müssen sich Termine über einen längeren Zeitraum merken bzw. einhalten können bzw. müssen viel mehr von sich aus aktiv werden, um überhaupt den KlientInnenstatus zu erlangen. Diese neuen Begriffsfassungen der Dienstleistungsorientierung kommen aus dem Konsumbereich und setzen voraus, dass eine Kaufkraft vorhanden ist oder dass jemand wählen kann. Diese Umstände bedienen zwar die auf Öffentlichkeitsarbeit ausgerichteten Strategien, jedoch dürfte nicht mehr Vertrauen und Beziehungsaufbau im Mittelpunkt stehen. Mitunter besteht die Gefahr, dass es am Besten für die SozialarbeiterInnen wäre, KlientInnen aufzunehmen, bei denen man sich auch einen Vermittlungserfolg erwarten kann, da bei einem großen Anteil an nicht vermittelbaren Personen die Finanzierung ausbleibt und die SozialarbeiterInnen selbst Gefahr laufen, ihren Job verlieren.

Zusätzlich Beachtung finden sollte auch, dass die Begriffsveränderungen nicht bei den AdressatInnen sozialer Arbeit Halt machen. Durch diese Ausdünnung der Qualifikationsprofile, der Spezialisierung und zunehmenden Interdisziplinarität sozialer Arbeit, wird das Bewusstsein, dass die Arbeit wesentlich immer auch im Kontext von Macht und Kontrolle stattfindet, beschnitten. Durch die Atomisierung der Akteure als Resultat des Konzerndenkens, werden die ExpertInnen gezwungen zu Einzelkämpfern zu werden. Solidarität und gemeinsames fachliches Eintreten verkommt so lediglich zur Idee.

Es scheint nicht zielführend zu sein, dass sich die Sozialarbeit in der Diskussion der Zielgruppendefinition in die verschiedenen Handlungsbezüge aufsplittet. Eine diesbezügliche Spezifizierung würde die SozialarbeiterInnen handlungsunfähig im Arbeiten machen, da das breite Wissen gebraucht wird. Fazit: Fachliche Standards der sozialen Arbeit dürfen sich nicht erschöpfen in Marketingstrategien und der Ausrichtung an der „politischen Wetterlage“, wonach oberstes Ziel wäre, Betroffene passfähig für ein modisches Design abgehobener Angebote zu machen.

Arbeitsgruppe 1: Wandel der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen sozialer Arbeit

Moderation: Elisabeth Hammer

Protokoll: Manfred Erlbacher (Endredaktion: Elisabeth Hammer)

TeilnehmerInnen:

- *Bockhorni Michael* (Tätigkeit bei der DONAU EntwicklungspartnerInnenschaft sowie an der FH St. Pölten und am fh campus wien)
- *Cammerlander Heidi* (Gemeinderätin der Wiener Grünen)
- *Combots Roland* (Soziologe, Outplacement im Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekt „Benefit Work“ der Caritas Wien)
- *Coulin-Kuglitsch Johanna* (Lehrende am Studiengang Sozialarbeit des fh-campus wien)
- *Keller Johannes* (Student am fh-campus wien, Mitarbeit bei EQUAL)
- *Lacevic Senad* (Jugendbildungszentrum Ottakring)
- *Leimer Julia* (Spitalsverbindungsdienst „Contact“)
- *Pils Jürgen* (Fachbereichsleitung der Jugendberatung „Waggon“ in St. Pölten)
- *Reichmann Roman* (Sozial- und Sonderpädagoge, Berufsintegration Wien)
- *Sutterlüty Marlies* (Lehrende am Studiengang Sozialarbeit des fh-campus wien)
- *Weber Alexander* (MA 15, Sozialzentrum Floridsdorf, Personalvertreter)
- *Wiedenhofer Susanne* (Bundessozialamt Eisenstadt)
- *Wittmann Beate* (Tätigkeit im Bereich Jugend und Frauen)

Zentrale Aspekte der Diskussionsrunde:

- Mit Einzelfallarbeit allein ist der Sozialarbeit nicht mehr gedient. Zur Zeit besteht wenig Chance mehr, Beziehungen zu den KlientInnen aufzubauen. Daher ist es wichtig, an den Strukturen zu arbeiten.
- Die Rahmenbedingungen für Sozialarbeit sind derzeit nicht sehr zufrieden stellend. Sozialarbeit und soziale Projekte sollten mehr politischen Druck ausüben, um die Rahmenbedingungen zu verbessern.
- Die Arbeitsaufträge der Sozialarbeit verändern sich. Größere Institutionen können ihre Interessen leichter artikulieren. Organisationen spielen sich gegenseitig aus.
- Es gibt nicht nur das sogenannte: „Doppelte Mandat“, sondern fast ein fünffaches Mandat.
- Die Angebote der sozialen Szene sind oft unzureichend oder sie stehen oft auch im Widerspruch zu dem, was die Menschen wirklich brauchen. Beispielsweise brauchen manche Menschen, die eine Beratung bekommen, viel dringender Geld. Andere bekommen Geld, würden aber stattdessen eine Beratung benötigen.
- In Berufsintegrationsprojekten gibt es oft viel zu wenig fachliches Personal wie z.B. SozialarbeiterInnen oder PsychologInnen, die sich untereinander austauschen oder zusammenarbeiten könnten.
- Was ist eigentlich „arbeitsmarktpolitische Integration“? Handelt es sich dabei wirklich um Integration oder geht es hier um Anpassung? Kann sich Sozialarbeit unabhängig vom Staat und von staatlichen Aufträgen positionieren? Wenn ja – wie sieht das dann aus – Sozialarbeit z.B. im Rahmen von eigenständigen Agenturen?
- Bei Jugendlichen zeigt sich derzeit eine starke Konsumorientierung. Wenn sie etwas in ihrer Freizeit machen, so sagen sie, „fahren wir in die Shopping City“. Auf diese neueren Entwicklungen wird dann versucht, mit Erlebnispädagogik zu reagieren.
- In welche Gesellschaft soll eigentlich integriert werden? Gilt nur jung und dynamisch als Maßstab für die Gesellschaft? Die PolitikerInnen machen sich selbst zu ZielgruppensprecherInnen. Das kann auch problematisch sein.
- Die Jugendarbeitslosigkeit steigt. Es bekommen immer weniger Jugendliche mit Pflichtschulabschluss einen Lehrplatz, um einen Beruf zu erlernen. Mädchen werden

- immer mehr aus der Öffentlichkeit verdrängt. Mit Mädchenarbeit soll versucht werden, Mädchen zu stärken. Aber trotz Mädchenarbeit nimmt die Verdrängung immer mehr zu.
- Die letzten Jahre war im Bereich der Sozialzentren ein Fallanstieg von ca. 100% zu verzeichnen. Die Zunahme abzubauen ist einfach nicht mehr möglich. Die Rahmenbedingungen und Strukturen sind also unpassend für Beziehungsarbeit. Sozialhilfe sollte sofort wirksam sein. Aber die Leute, die Sozialhilfe benötigen, bekommen zuerst einmal nur einen Termin. Die Leute erwarten sich dann, dass sie Sozialhilfe bekommen. Diese Menschen haben aber bis dahin, dass alle Ansprüche geprüft und kontrolliert sind und damit bis zur Zusage für Sozialhilfe getroffen werden kann, oft noch ein bis zwei Monate ohne Sozialhilfe auszukommen. SozialarbeiterInnen werden dabei von KlientInnen nicht als SozialarbeiterInnen wahrgenommen und nehmen sich auch selbst nicht als solche wahr. Sie sind hier aus dem fachlichen Perspektive der Sozialarbeit falsch und deshalb uneffizient und zu teuer eingesetzt. KollegInnen sagen, dass es nicht zu ändern ist und fügen sich – im Gegensatz zu den 70er Jahren, wo sich SozialarbeiterInnen gewehrt haben. Wenn der Sinn nicht hinterfragt wird, sondern resigniert wird, ist das leichter zu ertragen. Aber sollten SozialarbeiterInnen nicht fragen, ob das so Sinn macht? Oder wie das besser zu machen wäre? Niemand fragt, ob die KlientInnen das bekommen, was sie brauchen. Menschen mit Defiziten kommen von vorneherein wegen der komplizierten Strukturen zu kurz. DienstgeberInnen betreiben eine Vereinzelnung der MitarbeiterInnen und verhindern einen fachlichen Austausch zwischen SozialarbeiterInnen.
 - Menschen sollen Möglichkeiten statt Almosen bekommen. Sozialarbeit soll nicht die Erfüllungshilfe für das System sein. Das führt zu Hilflosigkeit und Frust bei SozialarbeiterInnen. Das soziale Klima hat sich verschärft und es ist noch schwieriger geworden, Rechte durchzusetzen. Das führt bei SozialarbeiterInnen oft zu einer „inneren Kündigung“ bzw. zu einer beruflichen Veränderung.
 - In manchen Ländern (z.B. Holland) ist es einfacher, sich den Optimismus zu bewahren, weil SozialarbeiterInnen dazu verpflichtet sind, nach ca. sieben Jahren z.B. von der Drogenarbeit in einen anderen Bereich der Sozialarbeit zu wechseln. In früheren Zeiten wurden gesellschaftliche Prozesse z.B. durch Hausbesetzungen in Gang gebracht, wenn es für Sozialarbeit nötig erschien. In den 80er Jahren begann dann die Aktion 8000, womit Geld für Projekte und Arbeitsplätze in Projekten zur Verfügung standen. In den 90er Jahren begann der Sparkurs und es folgten lange Wartezeiten auf Budgets, die für das laufende Jahr oft erst im November bewilligt wurden. Projekte wurden gegenseitig ausgespielt und ausgehungert, wodurch kleine Projekte die Nähe zu den „Großen“ suchten.
 - Die Gesellschaft definiert sich scheinbar dadurch, dass sie nur ein Drittel der Menschen benötigt. Zu vermitteln, welchen Sinn Integration gesellschaftlich oder auch ökonomisch macht, das wird oft versäumt. Die Entwicklung und Erweiterung von Ressourcen und Empowerment wie in den 70er- und 80er Jahren ist nach wie vor aktuell und nötig.
 - Wie wird „außen und innen“ mit gesellschaftlichen Veränderungen umgegangen? Wie wird von außen Sozialarbeit ermöglicht? Welche Ressourcen gibt es? Gibt es überhaupt Zielgruppen – oder werden Zielgruppen nur von der Politik definiert? Gibt es gesellschaftliche Diskussionen über die Finanzierung der Sozialarbeit? Es ist sehr wichtig, auf welche Weise sich Projekte selbst positionieren. Am Beginn haben viele Projekte dem Druck vom AMS nachgegeben. Später haben sie ihre ExpertInnenrolle gestärkt. Das hat zu positiven Veränderungen geführt, wodurch Projekte im Sinne ihrer ExpertInnenrolle auch Forderungen stellen können.
 - Was wird in unserer Gesellschaft unter den Begriffen Arbeit und Demokratie verstanden? Es gibt immer weniger Arbeit und auf Arbeitslose wird immer mehr Druck ausgeübt. Die Leute müssen Kurse besuchen, sonst verlieren sie ihre Ansprüche. Das AMS und andere Institutionen werden immer mehr zu Disziplinierungsanstalten.
 - Einerseits wird von einer Ressourcenknappheit gesprochen, andererseits werden Ressourcen in einzelnen Bereichen aber verschwendet.
 - Arbeit sollte vom gesellschaftlichen Auskommen – also vom Einkommen – entkoppelt werden. Es wird immer weniger Arbeit benötigt. Menschen werden zu sinnlosen

Beschäftigungen gezwungen – andererseits kann wichtige Arbeit z.B. im Pflegebereich nicht geleistet werden. Volkswirtschaftliches Denken wurde von finanzwirtschaftlichem Denken abgelöst.

- Der Mythos des Wohlfahrtsstaates der „goldenen 80er Jahre“ muss etwas berichtigt werden. Diese Zeit war immer wackelig und die Finanzen waren immer sehr unsicher. Es musste immer um alles gekämpft werden und das in oft prekären Arbeitsverhältnissen.
- Großartig hat sich die Ausbildung entwickelt. Hier wird eine ständige Weiterentwicklung der Sozialarbeit sichtbar.
- In historischer Perspektive findet eine gleichzeitige Vorwärts- und Rückwärtsbewegung statt. In der Behindertenarbeit gab es beispielsweise große Fortschritte und auch die SozialarbeiterInnen finden hier oft sehr gute Arbeitsplätze.
- Bei den fachlichen Standards der Sozialarbeit könnte differenziert werden zwischen den drei Ebenen Analyse, Planung und Handlung.

Ergebnisbericht aus einer Arbeit in Kleingruppen:

- Es hat eine Entwicklung der fachlichen Standards weg vom Diffusen hin zum Konkreten stattgefunden. Es gibt nun Bezeichnungen, definierte Ziele, Aufgaben und die Übernahme gesellschaftlicher Aufträge durch die Sozialarbeit. Sozialarbeit schwankt/e zwischen Ohnmacht und Allmacht. Sozialarbeit braucht Macht, aber verleugnet das. Andererseits gibt es einen Wandel zu mehr Offenheit zu genau dieser Thematik. SozialarbeiterInnen sollen das Empowerment der KlientInnen fördern. Sozialarbeit hat an und mit Strukturen zu arbeiten. Sozialarbeit versteht sich als Expertin für soziale Problemlagen. Deshalb muss Sozialarbeit analysieren sowie wissenschaftlich arbeiten und die Nachhaltigkeit ihrer Arbeit dokumentieren können.
- Wichtig ist Empathie und Offenheit zu Menschen sowie die Fähigkeit zu reflektieren, zu analysieren und Zusammenhänge herzustellen. SozialarbeiterInnen sollen in ihrer Arbeit authentisch sein und auch Grenzen setzen können. Sozialarbeit muss Ziel- und Prozessorientierung haben. Sozialarbeit versteht sich als Vermittlerin zwischen Individuen und der Gesellschaft. Die Individuen sollen aber selbst entscheiden, ob sie sich integrieren wollen. Dazu ist die Förderung von Autonomie, Souveränität und Empowerment nötig. Sozialarbeit soll dazu Strukturen anbieten
- Wichtig für die fachlichen Standards der Sozialarbeit ist die Sichtweise der Ganzheitlichkeit in Bezug zu den KlientInnen. Eine fundierte Ausbildung ist wichtig. Sozialarbeit hat sich auch in die Sozialpolitik einzubringen und soll an der inhaltlichen Ausrichtung der eigenen Institutionen mitwirken. Sozialarbeit hat nicht nur ziel- sondern auch prozessorientiert zu arbeiten. Sozialarbeit hat sich selbst als Expertin zu definieren und nicht von anderen und von außen definieren zu lassen.

Arbeitsgruppe 2: Veränderungen in der Organisation sozialer Arbeit

Moderation: Hans Reiter

Protokoll: Eveline Berger (Endredaktion: Elisabeth Hammer)

TeilnehmerInnen:

- *Hans Reiter* unterrichtet am Studiengang Sozialarbeit des fh-campus wien. Er ist organisatorisch aufgewachsen im Verein Neustart/Bewährungshilfe, seine jüngsten Erfahrungen waren als Vorstandsmitglied im Verein Neustart. Seit 1980 ist er im Verein für Sachwalterschaft und auch dort ist er im Vorstand tätig.
- *Michi Niederlechner* arbeitet seit 1991 an Wiener Jugendämtern als Sozialarbeiterin. Es gab sehr wesentliche Veränderungen im Jugendamt. Sie ist im Berufsverband der Sozialarbeit tätig.
- *Boban Jovanov* ist Student im 6. Semester am Studiengang Sozialarbeit des fh-campus wien und seit einem halben Jahr Mitarbeiter im Projekt: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit“.
- *Brigitte Schröpel* ist als pädagogische Leitung tätig.
- *Kuch Roland* ist seit 4 Jahren Mitarbeiter der Wiener Sozialdienste.
- *Friedemann Till* ist im Amt für Tiroler Landesregierung tätig. Er hat dort die Fachaufsicht für SozialarbeiterInnen und ist zuständig für Kontrolle, Planung und Leitung.
- *Hans Jörg Schlechter* ist seit 1974 als Bewährungshelfer tätig. Er arbeitet als Leiter der Haftentlassenen Wien, und ist als Mitarbeiter im zentralen Bereich im Feld Qualitätssicherung und -entwicklung zuständig.
- *Edda Balatka* ist Bewährungshelferin in Neustart.
- *Peter Nöbauer* hat vor 14 Jahre die Sozialakademie besucht. Er ist Leiter bei BackonStage (Verein Wiener Jugendzentren) und seit 1994 dabei. Langsam finden auch hier Veränderungen statt. Herr Nöbauer fragt sich inwieweit bei solchen Reformen fachliche Standards wichtig sind.
- *Reinhard Auer* ist in der Beratungsstelle Ganslwirt als leitender Sozialarbeiter tätig.
- *Hemma Mayrhofer* ist Soziologin und arbeitet im Kompetenzzentrum der Sozialen Arbeit
- *Susanne Winkler* arbeitet seit 2 Jahren im Geriatriezentrum Lainz als Sozialarbeiterin. Sie hat die Sozialakademie in der Grenzackerstraße besucht.
- *Tegel Ursula* ist Studentin im 1. Semester am Studiengang Sozialarbeit des fh-campus wien.
- *Hermine Zehetner* kommt vom Beschäftigungsprojekt AMS ASINOE. Sie hat Erfahrungen im stationären Jugenddienst.
- *Peter Naszay* ist seit 13 Jahren Sozialarbeiter. Er ist zum Fonds Soziales Wien gewechselt und ist nun Teamleiter von 1 DSA und 3 SeniorenberaterInnen. Die Zielgruppe seiner Arbeit sind ältere Menschen.
- *Anneliese Seidl* arbeitet im Tageszentrum für Senioren (Fonds Soziales Wien) als Leitungsstellvertreterin.
- *Gerald Biegl* ist als Sozialarbeiter seit 1985 beim Jugendamt Wien. Viele Arbeitsbereiche wurden in diesem Bereich aufgelöst und verändert. Nun arbeitet er in der Regionalstelle: Mobile Arbeit für Familien.
- *Walter Hanel* ist Leiter der SozialarbeiterInnen im Burgenland sowie tätig bei KDZ.

Aspekte der Diskussionsrunde:

- In den späten 60er und zu Beginn der 70er war die öffentliche Sozialarbeit sehr stark im staatlichen Fürsorgewesen verankert. Ein großer Teil von Sozialarbeit fand innerhalb der öffentlichen Verwaltung statt. Aber als Folge der 68er Bewegung fand ein Überdenken der auf Anpassung von Individuen hin ausgerichteten, autoritär kontrollierenden Methoden und Strukturen öffentlicher Verwaltung statt. Es haben sich viele Fragestellungen entwickelt. Unter anderem zeigte sich auch ein deutliches Spannungsverhältnis zwischen Sozialarbeit und Verwaltung.

- Fürsorgerinnen in Österreich waren zu Beginn als Beamtinnen ganz stark in die Verwaltung eingebunden, ab 1970 wurde dies immer mehr in Frage gestellt. Grundsätze wie Individualisierung, Generalisierung, Weisungsgebundenheit, Anzeigepflicht spielten eine große Rolle. Die Tendenz lag beim Wunsch: „Raus aus der Verwaltung“ – so der Titel in einer Ausgabe der Zeitschrift „Sozialarbeit in Österreich“. Die erste Phase der Privatisierung (etwa 1980 – 1990) ging von der Sozialarbeit aus. Viele Projekte entstanden, wo Mitarbeiter gleichzeitig Vorstandsmitglieder waren, z.B. Verein Bewährungshilfe. Auch erste Privatisierungen von öffentlichen Aufgaben wurden durchgeführt. (z.B. Jugendzentren, PSD in Wien, Sachwalterschaft). Man erhoffte sich eine Verbesserung der Rahmenbedingungen für soziale Arbeit, wie zB mehr Freiräume, beweglichere Strukturen, keine fachfremden Vorgesetzten, etc. Es gab zwei verschiedene Tendenzen in dieser Phase. Die eine Tendenz entstand durch eine Tagung zum Thema „Raus aus der Verwaltung“ (Bundestagung des ÖBDS). Die andere Tendenz ist auch als „goldenes Zeitalter des Wohlfahrtsstaates“ bekannt. Diesbezüglich sollte Ergänzungen zu öffentlichen Einrichtungen etabliert werden. Diese waren dann aber sehr unterschiedlich organisiert, es gab beispielsweise grundsätzlich wenig wirtschaftliches Know how. Finanziellen Mittel und Engagement waren vorhanden, aber die wirtschaftlichen Kenntnisse fehlten.
- 1982/ 1983 kamen der Therapeutische Ansatz aber auch der Systemische Ansatz verstärkt zur Geltung. Es rückte die Frage der Befindlichkeit von Sozialarbeiterinnen in den Blickpunkt. Teamklima, eigene Entwicklung, Handlungsorientierung und berufliche Identität waren wichtige Themen. Viele Sozialarbeiter schlugen dadurch eine therapeutische Laufbahn ein. Sie sprangen auf den sogenannten „Therapiezug“ auf. Ausbildungen in diese Richtung wurden damals von den Einrichtungen bezahlt. Viele Mitarbeiter sind dann als ausgebildete Therapeuten von der Einrichtung weggegangen oder haben sich selbständig gemacht. Die Institutionen zogen dann die Notbremse und zahlten für ihre Mitarbeiter keine Ausbildungen mehr. Die Kenntnisse der Systemische Therapie wurde dann nur mehr angelehrt. Die Abgrenzung von Therapie und Sozialarbeit war in dieser Phase in der Praxis schwierig.
- Jede fachliche Berufsgruppe wie zB Mediziner, Rechtsanwälte, Betriebswirte, ... weist eine unterschiedliche Fachsprache auf, die dann bei der Verständigung zu Problemen führen kann. Durch den Einfluss der Betriebswirtschaft in die Sozialarbeit wird der Aspekt der Kontrolle stärker geprägt. „Wie begründest du deine Arbeit?, Da hast du eine Liste, da machst dein Kreuzer! [...] Kontrolle [...]. Wenn du das nicht erfüllst bist du ein schlechter Dienstnehmer.“
- Wiener Jugendzentren gehören zu den „alten“ Vereinen. Es gibt sie seit 1978. Der Psychosoziale Dienst kommt auch aus dieser Zeit. In den Wiener Jugendzentren ist sehr viel Ende der 80er und 90er passiert, das vor allem fachliche Qualität betrifft. Früher wurde einfach drauf los gearbeitet. Heute sind es multiprofessionelle Teams. Sozialarbeiter waren immer für fachliche Standards zuständig. Das war der Trend bis jetzt. Jetzt fällt mir auf, dass mit einer gewissen Abgehobenheit debattiert wird. Fachliche Standards und Argumente kann man liefern, aber sie haben nicht so viel Stellenwert wie vorher. Heute spielt Geld eine größere Rolle. In den 80er haben Veränderungen stattgefunden, wo aber die Mitarbeiter mehr eingebunden wurden als heute.
- 1990 begann die Phase der Ökonomisierung in der Sozialarbeit. Es gab eine „große Schere“ zwischen sozialarbeiterischer Haltung und politischem Hintergrund. „Die Öffentliche Verwaltung die Gelder hergibt, möchte wissen, was die Einrichtungen machen. [...] Obwohl diese seit Jahren die Einrichtungen finanziell unterstützen und eigentlich wissen sollten, wofür ihre Institutionen zuständig sind.“
- In der Phase der Ökonomisierung ab den 1990er Jahren spielte die Verknappung der Mittel eine wesentliche Rolle. Wichtig wurde die Betriebswirtschaft für Social- und Non-Profit Organisationen. Dadurch entwickelte sich der Begriff Sozialmanagement, es gab dazu dann auch rasch universitäre Ausbildungen. „Diese Entwicklung sind bei uns im Moment im Gange, es wurde bereits ein Case Manager aufgenommen.“
- In St. Pölten gibt es die Ausbildung als Case Manager. Die Frage ist, was die Geldgeber darunter verstehen, oft hat dies mit dem Gelernten in der Ausbildung nichts mehr zu tun,

das ist zumindest die Vermutung. Bei den betriebswirtschaftlichen Begriffen haben die unterschiedlichen Professionen eine andere Verständnisebene. Die therapeutische Sprache in der Sozialarbeit wurde durch einen betriebswirtschaftlichen Sprachmodus ersetzt. Hier ist vor allem der Kundenbegriff wesentlich. „Kunde sucht sich Produkt aus einer breiten Produktpalette aus, das gibt es bei Jugendamt nicht. [...] Bei einem gesetzlichen Auftrag kann man nicht von Kunden reden. Man führt unreflektiert Begriffe aus der Betriebswirtschaft in unsere Profession ein.“. New Public Managements, Marktorientierung, Klient - „Kunde“, Prozessentwicklung, Qualitätsentwicklung und Zielkosten wurden zu Schlagworten. Ökonomisierung ist anfangs begrüßt worden, nur hat es jetzt eine eigene Dynamik bekommen. Die Phase dauert schon ca. 15 Jahre an und ein Ende ist nicht abzusehen.

- In der Ausbildung ist die Fachhochschule auch ein Neugebilde der Privatisierung. Die Fachhochschulen sind ein Spiegelbild der Entwicklung. Darüber hinaus: „Auch Fachhochschulstudiengänge werden von Leuten definiert, die mit Studium nichts am Hut haben. [...] Ist im politischen Bereich auch so.“
- Ein Grund für Ökonomisierung könnte sein, dass es sich viele Sozialarbeiter in den Institutionen in den 1990er Jahren sehr bequem gemacht haben. Bestimmte simple Dinge wurden abgelehnt, wie zB die Erreichbarkeit von Klienten, Schwellen, Öffnungszeiten, Frage der Dokumentation, ... Eine weitere Frage ist wozu Kontrolle wirklich benötigt wird. Wir müssen definieren, was die Qualität unserer Arbeit ist, unser Ergebniskriterium also selbst bestimmen. Eine andere Person muss das nachvollziehen können.
- Der Staat geriet durch europäische Vorgaben in Geldnot und Sparpakete wurden geschnürt. Ausgliederung wurde als Allheilmittel angesehen. Es folgte die zweite Phase der Privatisierung, die von vielen Mitarbeitern skeptisch gesehen wurde und wird. Vieles hängt auch mit einer Umorientierung der nachfrageorientierten und angebotsorientierten Sozialarbeit zusammen. Wird mir die Leistung abgekauft? Wenn nicht wird diese nicht mehr angeboten. Wenn es aber bestimmte Dinge nicht mehr gibt, wen trifft es dann?
- Es ist eine Entwicklung die nicht nur Sozialarbeit betrifft, es ist eine generelle gesellschaftliche Entwicklung, (Post, Bahn, Banken, Schulen, öffentliche Verwaltung).
- Durch die Umstrukturierung der MA 15 gab es anfangs ewig lange Wartezeiten (bis zu 2 Monate) für Klienten, die Sozialhilfe beantragen wollten. Caritas hat dann Zwischenfinanzierung ermöglicht, damit die Zwischenzeit finanziell überbrückt wird.
- Dreieck zwischen „Geldgeber“, „Kunde“ und „Institution“: Hier gibt es kein vordefiniertes Ergebnis der Aushandlung! Neuerdings werden die Kunden gefragt, wie sie mit der Betreuung zufrieden sind. zB „KundInnen-Befragung“ am Jugendamt „Wenn ich Klienten eröffne, dass sein Kind wo anders untergebracht werden muss, und diese nach dem Betreuungsgespräch anschließend mit einem Fragebogen befragt werden, ist die Überlegung, wie der Klient diese Fragen beantwortet. Als Sozialarbeiter kann ich noch so qualifiziert sein und die richtigen Gesprächsregeln anwenden, wird der Klient trotzdem unzufrieden sein.“ Natürlich ist KundInnen-Befragung wichtig, aber es ist fraglich ob dies in der jetzigen Form ein Instrument der Qualitätsmessung in der Sozialarbeit sein kann. Es ist schon verständlich, dass die Klienten zwischen den unterschiedlichen Bereichen differenzieren können, aber trotzdem ist die KundInnen-Befragung zu hinterfragen!

Schlagworte zu den aktuellen Entwicklungen:

- Ausgliederung (tatsächliche, geplante)
- Personalabbau (New Public Management) → Widerspiegelung politischer Verhältnisse
- Neoliberalisierung
- Entprofessionalisierung
- Standardisierung (z.B. im Bereich der Straffälligenhilfe. Das Problem, dass dabei entsteht ist hochkomplexe interaktive Betreuungsprozesse deren Ergebnisse und Abläufe sind nicht zu standardisieren, weil wir es mit Menschen zu tun haben und nicht Schrauben produzieren.)

- Qualitätsentwicklung, -sicherung
- (Ergebnisorientierung) → Outputorientierung
- Ausschreibungspolitik
- Unterschiedliche Entwicklungen der Unternehmensbereiche
- Zentralisierung (Dezentralisierung)
- Ausbildung an Fachhochschulen (in Wien: werden Studenten als Sozialarbeiter ausgebildet; in der Stmk. als Sozialmanager) Wie sieht Bezahlung aus?
- Flexibilisierung der Arbeitszeiten (weniger Vollzeitenbeschäftigungen)
- unsichere oder keine Anstellung
- Internationalisierung
- Evaluierung (vor allem im arbeitsmarktpolitischen Bereich) Selbstevaluierung?, Fremdevaluierung?, Kosten? Geldgeber?
- Einschränkung auf „Kernbereiche“
- Entpolitisierung („Maulkorb“)

Quo vadis Sozialarbeit?

- Wir werden in politischen Gremien Experten und Expertinnen. Auch das kann ein Feld für die SozialarbeiterInnen sein, um mehr im Einflussbereich (Beratungsbereich) tätig zu werden. „Ich möchte wieder sensibler werden, wie’s den Klienten geht. Die Organisation verliert meine Klienten aus den Augen. Es ist wichtig sie wieder in den Mittelpunkt zu bringen.“ Phase der stärkeren Politisierung wird wieder kommen. Das ist auch nötig.

Arbeitsgruppe 3: Zur Entwicklung des Professionsverständnisses von SozialarbeiterInnen

Moderation: Gudrun Wolfgruber

Protokoll: Silvia Winand (Endredaktion: Elisabeth Hammer)

TeilnehmerInnen:

Hannelore Pfannhauser, Ilse Drozda, Bettina Horvath, Klaus Helmreich, Michaela Jirgal, Magaretha Habersam, Maria Michael-Opitz, Helga Wolfgruber, Claudia Krieglsteiner, Renate Udvardi, Christine Schuler, Dagmar Komers, Elisabeth Gruber, Jens Kramer, Eva Mühlegger-Busch, Michaela Errath, Kim Myoung-Ja, Silvia Frauscher, Iris Traub, Renate Laydolt, Ingrid Kerschbaumer, Bärbel Huber, Nora Hallacyan

Eine leitende, eine stellvertretende leitende Sozialarbeiterin sowie Sozialarbeiterinnen des Amtes für Jugend und Familie, eine Vertreterin aus der mobilen Frühförderung, die schon seit über 4 Jahren in diesem Bereich tätig ist und hauptsächlich mit Pädagogen zusammenarbeitet; einige TeilnehmerInnen kommen aus dem Anton-Proksch-Institut und dort schon seit Jahren tätig sind; VertreterInnen aus dem Psychatriebereich, von verschiedenen PSDs sowie aus dem Krankenhausbereich, so auch die Mitbegründerin und Vorsitzende des Verein BIKS (Bundesweite Interessensgemeinschaft der Krankenhaussozialarbeiter), die ein Tätigkeitsprofil für Krankenhaussozialarbeiter entwickelt hat und von einem „Professionalisierungswahn“ spricht; eine Mitarbeiterin des Geriatriezentrums Lainz und eine Sozialarbeiterin der Justizanstalt Göllersdorf. Auch die Bewährungshilfe (Verein „Neustart“) und der Klinikverbindungsdienst sind durch SozialarbeiterInnen vertreten.

Zentrale Aspekte der ersten Diskussionsrunde:

- Wesentliches, zentrales Merkmal der Sozialarbeit ist die tägliche kritische Reflexion zum Thema Macht, doppeltes Mandat und Kontrolle.
- Es wird ein Unterschied zur Tätigkeit der/des Sozialarbeiters/in, dazu wie sie früher war, gesehen. Die Professionalität wird beeinflusst durch Aspekte wie Konkurrenz und Hierarchieebenen.
- Einige SozialarbeiterInnen erleben, dass die Sozialarbeit marktwirtschaftlich gesehen wird und sehen daher die Gefahr ihrer fachlichen Untergrabung.
- Gerade im Krankenhausbereich wird eine sehr starke Hierarchie am Arbeitsplatz beschrieben. Die zentrale Fragestellung ist hier: Was ist Sozialarbeit? Es sei nicht klar, wer welchen Aufgabenbereich übernimmt. Teilweise besteht auch wenig Akzeptanz von anderen Berufsgruppen der Sozialarbeit gegenüber.
- Oft kann von den TeilnehmerInnen persönlich nicht genau festgestellt werden, ob die eigene Arbeit überhaupt „professionell“ durchgeführt wird - trotz Fort- und Weiterbildung. Auch hier stellt sich die Frage der klaren Aufgabenstellung (sowohl als Auftrag als auch in Bezug zu anderen Berufsgruppen).
- Als Bedrohung wird die Effizienzmessung und Ökonomisierung der Sozialarbeit gesehen. Das sei sehr kritik- und hinterfragenswert.
- Mehrheitlich wird festgestellt, dass Sozialarbeit ein kreativer Beruf ist und wichtig ist – auch deshalb sei der Dialog mit den nachkommenden SozialarbeiterInnen wichtig (Studierende, BerufseinsteigerInnen). Die Auseinandersetzung mit der Geschichte, den Erfahrungen und dem Wissen sei wichtig für die Sozialarbeit.
- Eine Kollegin sah sich zu Beginn der Ausbildung konfrontiert mit einer starken Schwarz-Weißmalerei in der Sozialarbeit. Es bestehe daher die Notwendigkeit einer permanenten Selbstreflexion.
- Das Wir-Gefühl der SozialarbeiterInnen fehlt einigen TeilnehmerInnen, während andere sich immer wieder auf ein gemeinsames „Wir“ beziehen.

- Es wird der Wunsch nach tabulosen Diskussionen in der Sozialarbeit geäußert, um über persönliche als auch institutionelle „dunkle Seiten“ freier sprechen zu können.
- Im Rahmen eines SozialarbeiterInnenlebens hat man sich immer wieder mit der Frage der Professionalität auseinander zu setzen.
- Es besteht Konkurrenz mit anderen Berufsgruppen. Eine Schwierigkeit besteht im gegenseitigen Anerkennen von Professionalität. Andere Berufsgruppen haben hohe, aber oft unklare Ansprüche an die Sozialarbeit.
- Andere Berufsgruppen haben ein viel deutlicheres Bild über ihre eigene Profession. Andere Berufsgruppen treten auch nach außen hin gemeinsam auf, was sich in der Sozialarbeit eher mühsam gestaltet.
- Sozialarbeit hat eine Brückenfunktion, die Brücke zu bauen zwischen KlientInnen und gesellschaftlichen Normen.
- Die Verunsicherung der Profession der Sozialarbeit durch andere Berufsgruppen, wie zum Beispiel MediatorInnen, SozialpädagogInnen, ist groß.
- SozialarbeiterInnen haben in der Praxis oft Schwierigkeiten Professionalisierungsansprüchen gerecht zu werden.
- SozialarbeiterInnen sind oft konfrontiert mit Problemen, wie z.B., ob man genug arbeite, mit Qualitätsmessung und der Erfüllung von sog. „Produkten“. Es wird geklagt, dass dies an den KlientInnen vorbei gehe.
- Als wichtig erachtet werden Fallbesprechungen und ein gutes Team.
- Sozialarbeit hat die Aufgabe, sozial schwächeren Gruppen zu helfen. Zu „helfen“ ist eine menscheitsgeschichtliche Notwendigkeit. Es wird als fatal erachtet, dass sich die Sozialarbeit für diese Aufgabe immer noch legitimieren muss.
- Die Grenzen der Sozialarbeit verschwimmen. Der Markt wird unübersichtlich. „Helfen kann ja jeder!“. Das ist eine Entwertung der Arbeit. Es stellt sich die Frage nach den Methoden. Wichtig sind das Selbstverständnis und die Transparenz der Sozialarbeit in der Öffentlichkeit.
- Die Aufgabenstellung der Sozialarbeit definiert der/die KlientIn.
- Die Sozialarbeit hat auch die Aufgabe sich selbst überflüssig zu machen und Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten.
- Sozialarbeit kann viel, sie leistet perfekte Arbeit und kann selbstbewusster auftreten.
- Eine Intervention kann nicht in Zahlen gefasst werden. Dazu sollte man stehen.
- Aufgabe der Sozialarbeit ist es auch Spannungsfelder, Lücken und Konflikte aufzuzeigen.
- Es wird als wichtig erachtet, Prozesse und Veränderung in Gang zu bringen. Die Rolle der Sozialarbeit in der Gesellschaft ist eben nicht attraktiv und diese Rolle hat die Sozialarbeit zu erfüllen.
- Rahmenbedingungen führen dazu, dass SozialarbeiterInnen zweifeln. Das Selbstbewusstsein fehlt.
- Sozialarbeit ist nicht messbar.
- Problematisch ist, dass durch Hierarchie und Rahmenbedingungen von außen definiert wird, was Sozialarbeit ist.
- Es besteht ein Unterschied zwischen dem Arbeiten in einem multiprofessionellen Team und einem Team derselben Berufsgruppe.

Veränderungen, die in dieser Runde definiert wurden:

- Für das Jugendamt wird eine Veränderung des Selbstbewusstseins und der Stellung der Sozialarbeiterinnen in der Öffentlichkeit konstatiert. Das Jugendamt traut sich deutlicher primär den Kinderschutz zu repräsentieren.
- Früher hatte die Sozialarbeit in einigen Berufsfeldern eine Stellung gleich nach dem Putzpersonal.
- Früher wären die SozialarbeiterInnen im Jugendamt eher VollzugsbeamtInnen gewesen. Hier gab es viele positive Veränderungen. Das Pendel habe aber auch wieder zurückgeschlagen. Der Fokus der sozialarbeiterischen Tätigkeit hat sich von Betreuung der Klientel (Familien, Kinder) auf ein Einschreiten bei Gefährdung verschoben.

- In der früheren Ausbildung wurde das Thema des doppelten Mandats nur gestreift.
- Es gab eine Veränderung von der Fürsorgerin zur Sozialarbeiterin. Damals war die Aufgabenstellung eine andere, z.B. im Jugendamt: Jede Kindesabnahme war auch für die Fürsorgerin belastend. Das ist jetzt teilweise anders, da es Besprechung im Team gibt. Das wird als professioneller gesehen. Die Bevölkerung hat noch immer noch vielfach Angst vor dem Jugendamt.
- Es gab eine Entwicklung der Angebote der Sozialarbeit. Heutzutage ist eine Spezialisierung vorhanden.

Aufgetauchte Fragen im Zuge der Diskussion:

- Was tue ich eigentlich? Arbeite ich professionell? Wieso muss ich nach Professionalität fragen? Liegt, die Frage nach der Professionalität der Sozialarbeit an der Persönlichkeit des Sozialarbeiters? Liegt es an gesellschaftlichen Veränderungen? Hängt Professionalität an Handlungsfeldern? Muss Sozialarbeit eigentlich eingengt und messbar definiert werden, modernisiert werden? Warum wird Sozialarbeit oft abgewertet?

Es gibt eine Idee, was Professionalität ist. Diese ist aber nicht stabil und kommt leicht ins Wanken. Folgende Assoziationen gibt es dazu:

- Sozialarbeit setzt an, wo Personen Ressourcen der Gesellschaft nicht mehr nützen können. Sozialarbeit hat die Aufgabe zu hinterfragen, warum der/die KlientIn nicht in der Lage dazu ist → Was braucht dieser Mensch, um seine spezielle Situation zu bewältigen?
- Es bestehen Standards für das Erfassen von Dingen und Lösungsmöglichkeiten.
- Wichtiger Teil der Sozialarbeit ist es, Probleme und Schwachstellen aufzuzeigen, z.B. dass nicht genügend Wohnungen gibt. Es besteht immer ein Zusammenhang mit Politik.
- Wenn Sozialarbeit Defizite der Gesellschaft und Politik aufzeigt, stellt das ein massives Einwirken dar, dass Missstände verändert werden können.
- Aufgabe der Sozialarbeit ist es Konflikte auszuhalten und nicht in die innere Emigration zu gehen.
- Es wird ein Statement von Silvia Staub-Bernasconi eingebracht: Es gibt zwei Arten von SozialarbeiterInnen. Die einen verstecken sich in Nischen. Die anderen arbeiten und sind überfordert.
- Der 7jährige Sohn einer Teilnehmerin beschreibt SozialarbeiterInnen so: „Sozialarbeiter jammern immer...“
- Eingeworfene Kritik: Es wird häufig kein Einwirken auf ursächliche Zusammenhänge erfahren. Aktionismus ist ein wenig verloren gegangen.
- Kreativität in der Sozialarbeit ist finanziell ausgehungert worden, so auch die Projektlandschaft. Gesellschaftspolitische Entwicklungen führen zur Eindämmung dieses innovativen Bereiches. Dazu gehört auch politisches Engagement.
- Zeit und Kapazität fehlt für Engagement neben der Arbeit.
- Es gibt immer noch Projekte, aber die werden nun häufiger von anderen Berufsgruppen ausgeführt.
- Unterschied der Sozialarbeit zu Ehrenamtlichkeit, Nachbarschaftshilfe....?
- Fachlich immer im Gespräch zu bleiben
- Transparenz der professionellen Haltung
- Welche Rahmenbedingungen braucht Sozialarbeit, um für ihre Klienten effizient zu arbeiten?
- Zentral ist die Frage: Wie transportiere ich diese Arbeit, die man individuell und alleine macht, erfolgreich nach außen?
- Ziel der Sozialarbeit zum Beispiel am Jugendamt ist es, Eltern zu befähigen mit ihren Kindern besser umgehen zu können. Argumentieren mit Zahlen ist eher problematisch und ohne Definition der Sozialarbeit kommt man fast nicht mehr aus.

- Ein/e PatientIn oder KlientIn der Sozialarbeit erfüllt nicht die Kriterien, um als Kunde bezeichnet zu werden. Sozialarbeit sollte nicht auf die marktwirtschaftliche Terminologie zurückgreifen.
- Es gibt eine Veränderung dahin gehend, dass es viel zu dokumentieren gibt. Der/die KlientIn ist KundIn, ist eine Nummer. Das Tempo der Veränderung ist manchmal belastend.
- Was fördert Selbstbewusstsein und wie kommt man zu Selbstbewusstsein und dazu mit Spaß zu arbeiten, bezogen auf die professionelle Identität? Individuell oder hängt es von den Rahmenbedingungen ab?
- Selbstbewusstsein wird gleichgestellt mit Zufriedenheit. Aus dieser Zufriedenheit resultiert Kraft.
- Arbeit mit KlientInnen ist oft leichter als die Arbeit im Team. Es ist oft nötig, sich in einen Konflikt zu begeben und Dinge klar anzusprechen. Dafür braucht es gute Gesprächstechniken.
- Oft herrschen Informationsdefizite. SozialarbeiterInnen müssen aktiv arbeiten und die Realität hineinbringen, sich aber auch selbst um Information bemühen (Interesse, Offenheit, Neugier)
- Durch die Auseinandersetzung mit Fachlichkeit kommt man zu Selbstbewusstsein.
- Das allgemeine Image von SozialarbeiterInnen ist eher nicht so gut. KlientInnen wissen oft nicht genau, was SozialarbeiterInnen sind. Es wird angenommen, dass die Behebung von ärgsten Missständen und Notlagen in den Aufgabenbereich der/des SozialarbeiterIn fällt. Trotz vieler Veränderungen gab es keine Imageveränderung.
- Sozialarbeit ist ein alter Beruf und die Geschichte wirkt nach. Damals war Sozialarbeit als Fürsorge eher negativ besetzt und die Öffentlichkeitsarbeit war gering. Die Sozialarbeit muss den Rückzug vor der Öffentlichkeit kritisch hinterfragen. Es braucht einen schriftlichen Nachweis und das Mitwirken in der Politik. Bevor man jedoch aufs Podium steigt, braucht man eine Theorie und eine Definition von Sozialarbeit.
- Selbstbewusstsein entsteht auch durch die Auseinandersetzung mit den Werten der Sozialarbeit, die immer auch eigene Werte sind.
- Sozialarbeit ist eine Berufsgruppe, die oft nicht nach der Höhe des Geldes fragt. Es besteht ein ideeller Wert. Das ist zu kritisieren.
- Hat es mit äußeren Bedingungen oder mit persönlichen, inneren zu tun, dass Professionalität nicht klar definiert werden kann?
- Menschen in so engem Kontakt zu begleiten, wie es in der Sozialarbeit oft der Fall ist, erfordert viel Sensibilität. Sensibilität macht vieles fühlbar und das führt auch zu Unsicherheit und Minderwertigkeitskomplexen.
- SozialarbeiterInnen sind konditioniert zu hinterfragen und zu zweifeln → Ist das ein Wesensmerkmal der Sozialarbeit?

Zusammenfassung: Was braucht es zum Professionalitätsverständnis? Was wollen wir aus der Geschichte mitnehmen?

- Persönlichkeitsbildung, Selbsterfahrung, Selbstreflexion
- Informationen einholen und Rahmenbedingungen kritisch hinterfragen
- Transparenz der eigenen Arbeitsleistung
- Sichtbarmachung der geleisteten Arbeit und der fachlichen Kompetenz
- Öffentlichkeitsarbeit
- Weiterbildung
- Kritische Haltung gegenüber Sprache und begrifflichen Termini
- Innovation und Kreativität
- Solidarität und Politisierung
- Auseinandersetzung mit dem Spannungsfeld gesellschaftlicher Auftrag versus individuelle Bedürfnisse der KlientInnen
- Positive Haltung gegenüber Gestaltungsmacht
- Psychohygiene
- Erkennen von Grenzen und Akzeptanz, nicht alles verändern zu können

Arbeitsgruppe 4: Umbrüche in Finanzstrukturen und Auftragsverhältnissen in der Sozialarbeit

Moderation: Marc Diebäcker

Protokoll: Katharina Leidinger (Endredaktion: Elisabeth Hammer)

TeilnehmerInnen:

- *Eva Zuser*: Sozialarbeiterin, Sozialökonomischer Betrieb
- *Antonia Fischer*: tätig als Supervisorin, früher im Bereich der Bewährungshilfe
- *Elisabeth Ratzler*: Gebietsbetreuung, Gemeindebau Neu, Sozialarbeiterin
- *Norbert Hofer*: als Elektroniker 27 Jahre selbstständig tätig, Sozialarbeiter im zweiten Bildungsweg, derzeit am Masterstudiengang für Sozialmanagement
- *Marion Hackl*: Studierende der Sozialpädagogik an der Uni Wien, schreibt Diplomarbeit über Umstrukturierung im Sozialbereich in Wien (FSW)
- *Bernd Steinbauer*: Student der Sozialpädagogik an der Uni Wien, schreibt Diplomarbeit über Vergaben im Flüchtlingsbereich
- *Susanne Stoik*: Arbeitsassistentin im Wiener Integrationsnetzwerk
- *Günther Ehgartner*: Reha-Berater bei WINWORK, Soziologe
- *Ernestine Badegruber*: Projektmitarbeit bei DONAU-EQUAL, Lehrende an der FH für Sozialarbeit in Linz, hat einen Träger für Leistungen im Bereich der Jugendwohlfahrt gegründet und ist in diesem auch tätig
- *Marie-Luise Ertl-Sommer*: tätig in VISITAS des Wiener Roten Kreuzes, ein Outplacement-Programm
- *Sandra Schulz*: Sozialpädagogin, beschäftigt in der sozialtherapeutischen WG, Mitarbeiterin bei DONAU-EQUAL
- *Brigitte Mayr*: beim Wiener Krankenanstaltenverbund beschäftigt
- *Dorothea Gschöpf*: Sozialarbeiterin, im Verein für Sachwalterschaft tätig
- *Tom Schmid*: tätig in der Sozialökonomischen Forschungsstelle sowie an der FH St. Pölten, Mitarbeit in DONAU-EQUAL
- *Gerhard Melinz*: Lehrender am fh-campus wien, Studiengang Sozialarbeit für Berufstätige, involviert im Masterstudiengang für Sozialmanagement
- *Günther Maier*: Sozialarbeiter, im Betreuten Wohnen beim Verein VOBES tätig

Beispiele von Umbrüchen/Veränderungen:

- In der arbeitsmarktpolitischen Schiene kann man sich gut sehen, welche Veränderungen es in der finanziellen Situation gab, da es zahlenmäßig schon die meisten Erfahrungen beim AMS gab.
- Zusatzleistungen, wachsende Eigenleistungen und Belastung der materiellen Situation von KlientInnen
- Laut dem Heimvertragsgesetz können die KlientInnen Verträge mit den einzelnen Institutionen abschließen. Früher waren dies allumfassende Leistungen, jetzt gibt es teilweise Grundleistungen und andere Leistungen, welche als Zusatzleistung (auch die Sozialarbeit fällt teilweise da hinein) angehängt werden. Somit fallen neben den allgemeinen Kosten noch zusätzliche Kosten für die KlientInnen an. Ist Sozialarbeit also etwas, das deklarierterweise zum Luxus wird, da es nicht immer in fixe Leistungspaletten integriert ist? Fördert diese Änderung die Angebote privater und kommerzieller Anbieter?
- Auch bei den Nachbarschaftshilfezentren hat sich das Finanzierungsmodell geändert, was zur Folge hat, dass die Veranstaltungen in den Zentren nur mehr für Personen zugänglich sind, die es sich leisten können.
- Die Politik entscheidet in diesem Zuge nicht mehr, ob Medizin oder Sozialarbeit mehr wert ist, denn die Entscheidung wird auf die KlientInnen abgewälzt, die wir als „KundInnen“ kaufen lassen, was sie wollen.

- Zur Abgrenzung zwischen Grund- und Sonderleistung fehlt die Festschreibung, was die Grundleistung alles abdeckt, denn aus sozialarbeiterischer Sicht ist es nicht zulässig, dass das marktwirtschaftliche Prinzip entscheiden soll. Unsere KlientInnen haben oft nicht die Kaufkraft, um sich frei entscheiden zu können.
- Im Hintergrund stehen die Veränderungen des FSW. Unsere KlientInnen haben Ansprüche aus dem Behindertengesetz. Den KlientInnen stehen Leistungen in den Bereichen Unterbringung in Wohngemeinschaft, Beschäftigungstherapie oder ambulante Betreuung zu. Ein Teil des Einkommens wird den KlientInnen gelassen, der Rest wird von der Stadt Wien eingezogen. Früher erhielt die KlientIn das gesamte Einkommen und bezahlte dann nach der Bewilligung einen Teil an die Stadt Wien. Mittlerweile legen einige Einrichtungen den Grundkosten zusätzliche Kosten bei, die den Prozentsatz, den die KlientInnen an die Einrichtung bezahlen, übersteigen. Diese zusätzlichen Leistungen haben zum Teil pauschale Titel, teils sind sie jedoch auch als Einzelleistungen buchbar. Die große Veränderung ist, dass dadurch den KlientInnen viel weniger Geld bleibt. Die Träger sagen, dass sie mit den Geldern vom Fonds nicht auskommen, daher schreiben die Einrichtungen die KlientInnen an, um zusätzliche Beiträge zu erzielen. Ebenso werden die Tagsätze immer individueller und sind nicht nach nachvollziehbaren Kriterien berechnet, sondern eher historisch gewachsen. Es gibt keine Leistungskataloge oder fix definierte Kriterien, denn die Beiträge vom FSW an die Träger erfolgen nicht standardisiert.
- Man könnte es so sehen, dass aus den Zweierverhältnissen in der Finanzierung dadurch Dreierverhältnisse zwischen dem FSW, den Einrichtungen und den KlientInnen werden, denn der Klient kriegt jetzt beiderseitige Forderungen, früher nur vom FSW. KlientInnen haben dadurch weniger Geld für Urlaub und Freizeit zur Verfügung. Im Hinblick auf Arbeitsplatzvermittlung gibt es Situationen, dass die KlientInnen auf einem Arbeitsplatz weniger Geld erhalten als in einer Beschäftigungstherapie. Es fällt daher die Entscheidung oft schwer, wie frau/man damit umgehen soll. Auf dem Arbeitsplatz erwerben sie sich aber Pensionsversicherungszeiten. Jedoch fehlen ihnen dann trotzdem oft in Summe die Zeiten für einen Pensionsanspruch.
- Als soziale Einrichtung ist die Finanzsituation grundsätzlich eher schwierig. Früher erfuhren die Träger ausreichende Unterstützung, dann erfolgte lange keine Erhöhung trotz steigender Kosten. Zur Zeit: steigende Fallzahlen sowie kein Inflationsausgleich.

Zum Auftragsverhältnis, zur „Vermarktlichung“ und zum KundInnenbegriff:

- Wir können im Sozialbereich nicht von marktwirtschaftlichen Gegebenheiten sprechen. Das würde bedeuten, dass die Unternehmer frei bestimmen können, wie sich ihre Einnahmen zusammensetzen. Diese Möglichkeit Einnahmen zur Gänze frei zu gestalten, habe ich nicht, denn im Sozialbereich muss frau/man von einem anderen Auftragsverhältnis ausgehen: Nämlich von einem Dreiecksverhältnis zwischen Träger – KlientInnen – Institution, was nichts mit wirtschaftlichen Gegebenheiten zu tun hat.
- Der Anspruch wirtschaftlich zu handeln wird an die Institutionen herangetragen. Wichtig dafür sind Leistungskataloge, wie es sie in manchen Bundesländern gibt, sowie eine Finanzierung nach objektiven Kriterien. Da aber dann die wirtschaftliche Unterstützung entsprechend des Kataloges erfolgt, ist es nicht anders als in wirtschaftlichen Betrieben; „halt wie im Baumarkt“. In den Sozialbereich drängen auch zunehmend privatwirtschaftliche Betriebe hinein, wie etwa die Ibis Acam. Der Unterschied zwischen marktorientierten Firmen und NPOs liegt darin, dass es den Firmen egal ist, wie es den KlientInnen geht, denn es ist wichtig, dass der Auftraggeber glücklich ist und sie selbst Profite machen. Während die NPOs auch andere Ziele haben als den Auftraggeber zufrieden zu stellen, nämlich mit Mission zu arbeiten.
- Allerdings muss frau/man auch sehen, dass das AMS nur eine Reduktion der Arbeitslosenzahlen einkauft und nicht mehr.
- Durch den Wandel weg von der Pauschalfinanzierung kommt es zu größeren Spielräumen. In Oberösterreich gibt es zum Beispiel unterschiedliche Tagsätze in der Jugendarbeit, derzeit wird gerade geschaut, was genau in diesen Tagsätzen enthalten

ist. Allerdings ist es schwer diese zu vereinheitlichen und dabei festzulegen, was Grund- und was Zusatzleistung ist. In der stundenweisen Betreuung in der Jugendarbeit gibt es bereits vereinheitlichte Sätze und dazu wird es mit Sicherheit auch in anderen Bereichen kommen.

- Das führt zurück zu dem Ansatz, dass nicht der EndkundIn entscheidet, was sie in Anspruch nimmt, sondern die AuftraggeberIn entscheidet, welche Leistung mit dem vereinbarten Tagsatz zu erbringen ist. Nicht die KundIn kann entscheiden, welche Leistung sie in Anspruch nimmt. Somit zeigt sich, dass wir nicht von marktwirtschaftlichen Gegebenheiten ausgehen können, denn es gibt einen bestimmten Betrag und damit sind gewisse Leistungen zu erbringen und dabei muss nicht nur das LieferantIn-AuftraggeberInverhältnis stimmen, sondern auch das Verhältnis zwischen KundIn und Lieferant.
- Die KlientIn ist nicht die KundIn, die KundIn ist der öffentliche Markt, denn KlientInnen als KundInnen zu bezeichnen ist eine neoliberale Vision, denn die KundIn kann nicht immer selbst entscheiden.
- Spannend ist immer, wie benenne ich die KlientInnen. Ich sehe beispielsweise die Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung auf Grund einer Fremdunterbringung als NutzerInnen.
- Warum können KlientInnen keine KundInnen sein? Im Pflegegeld sind Geldleistungen enthalten und erst darüber wird die Sachleistung erworben.

Diskussionsbeiträge zum Thema: Sozialstaat und Finanzierung sozialer Arbeit

- All diese Dinge sind politische Entscheidungen und spannend ist die Frage, welche (partei)politischen Interessen welche Entwicklungen möglich gemacht haben. Sieht frau/man keine Möglichkeit zur Gegensteuerung, zur Korrektur? Gibt es keinen Verhandlungsspielraum?
- Wir als SozialarbeiterInnen sollten die KlientInnen befähigen KundInnen zu sein, denn grundsätzlich geht es hier um eine politische Frage, nämlich, ob es früher die Möglichkeit gegeben hat, privat Sozialarbeit anzubieten.
- Im Zuge des New Public Managements und den so genannten neuen Steuerungsmodellen wird soziale Arbeit unterteilt in spezifische Leistungen - „Produkte“ – und auf jedes Produkt wird ein Preis gesetzt. Nach und nach werden – bei anhaltender Einsparungslage die Zusatzleistungen gekürzt und im Rahmen des staatlichen Kostenreduktionsprogramms bleiben dann die rechtlich abgesicherten Grundleistungen übrig.
- In Wien fließen nur 25% des Wiener Gemeindetopfes in Sozialausgaben.
- In Oberösterreich hat sich das Landesbudget verdoppelt, laufend um 7%. Die Ausgaben für Soziales haben sich im selben Zeitraum aber vervierfacht. Allerdings kann das Finanzierungsproblem auch als Demografieproblem gesehen werden, da die Anzahl an alten Menschen durch die steigende Lebenserwartung zunimmt und die Ausgaben für daher logischerweise steigen.
- Auf nationaler Ebene muss aber festgehalten werden, dass die Sozialquote (Sozialausgaben in % des BIP) von 1993-2001 29,1 auf 28,5 gesunken ist und nur in absoluten Zahlen um ca. ein Drittel gestiegen ist. Das heißt bei steigenden Fallzahlen müssen, um die gleiche Qualität und Umfang leisten zu können, auch die Einnahmen erhöht werden. Es ist eben nicht der Sozialstaat, der teurer geworden ist, die Anzahl der Leistungserbringungen nimmt zu.
- Aber man muss auch sehen, dass die Sozialarbeit ihre Leistungen immer zu allen erdenklichen Bedingungen erbracht hat. Die Sozialarbeit hat immer Lösungen gebracht mit möglichst hohen Leistungen trotz möglichst geringer Kosten. Die meisten Institutionen arbeiten immer wieder unter schlechten Bedingungen, wie fehlende fixe Finanzierung, und nehmen viele schlechte Bedingungen in Kauf. Die privaten AnbieterInnen entscheiden sich viel eher, bis zu welchem Preis sie bestimmte Leistungen anbieten.

- Wichtig ist auch bei privaten AnbieterInnen, dass die Qualität abgesichert ist und dass sie nicht unbedingt von den KlientInnen bezahlt werden muss, sodass eben kein Kaufverhältnis nötig wird.
- Festschreibung von Grundversorgung ist eine gesellschaftliche und staatliche Aufgabe, denn Qualitätskontrolle bleibt auch im Aufgabenbereich des Sozialstaates und auch die Finanzierungsabsicherung ist eine gesellschaftliche Aufgabe. Der Staat darf sich nicht aus den Sozialleistungen zurücknehmen, welche unbedingt zu erbringen sind.
- Bei AMS - Maßnahmen, welche doch zu einem beträchtlichen Teil von wirtschaftlichen Unternehmen abgehalten werden, geht es nicht um Qualifizierung, da geht es um die Quoten. Das AMS muss die Leute in einer Maßnahme unterbringen und zum Teil stehen zur Qualifizierung nicht mehr als 250€ monatlich zur Verfügung. Wie soll ich damit jemanden qualifizieren? Mit diesem Betrag kann nur mehr Zahlenarithmetik gepflegt werden.
- Vorwiegend im psychiatrischen Bereich findet sich private Sozialarbeit. Die KlientInnen zahlen die Leistungen aus der Privattasche bzw. vom Pflegegeld, wobei die Abwicklung über die SachwalterInnen erfolgt. Dabei wird oft vergessen zu schauen, wie viel den KlientInnen noch zum Leben übrig bleibt.
- Private SozialarbeiterIn zu sein bedeutet, bedeutet UnternehmerIn zu sein, die alles selbst zahlen muss, für ihre individuelle soziale Sicherung alleine aufkommt – für alle Risiken halt. Sie braucht ein gutes Marketing und eine große Selbstständigkeit, denn sie muss sich verkaufen und sich am „Markt“ profilieren. Das kostet Zeit und muss von den privaten EinzelunternehmerInnen in ihre jeweiligen Aufträge versteckt budgetiert werden. In prekären Dienstverhältnissen entsteht nicht gerade Solidarität.
- Wenn die soziale Einrichtungen nicht mehr unterstützt werden, werden manche Aufgaben nicht mehr übernommen, denn in Organisationen wird im Kollektiv gearbeitet, sie versuchen eine Mission zu erfüllen. Die privaten SozialarbeiterInnen arbeiten als Individuum zur eigenen Absicherung und nicht einer Ideologie folgend.
- SozialarbeiterInnen können nach max. zwei Jahren Berufserfahrung ins Unternehmertum einsteigen. Die Lebens- und Sozialberater erhalten mit Beendigung der Ausbildung bereits ihren Gewerbeschein.

Diskussionsbeiträge zu Veränderungen in den Finanzierungsstrukturen und Fachlichkeit sozialer Arbeit:

- In Zeiten wachsenden Rechtfertigungsdruck kommen SozialarbeiterInnen unter Druck Auskunft über ihr fachliches Handeln zu geben. Hinsichtlich Bewerbungen von sozialen Einrichtungen um Förderungen und im Rahmen von Ausschreibungsverfahren werden fachliche Standards als argumentative Grundlage zentral sein, um die Finanzierung guter Qualität Sozialer Arbeit zu gewährleisten. Bezüglich Politik und Verwaltung als überwiegende Financiers sozialer Arbeit sind die EntscheidungsträgerInnen oft professionsfremd. Es braucht mehr Transparenz im Hinblick auf die konkrete Arbeit der SozialarbeiterInnen: Was sind zentrale Aspekte fachlichen Arbeitens?
- Beispiel Stadtentwicklung: Es ist gegenüber ArchitektInnen und RaumplanerInnen schwer argumentierbar, was Sozialarbeit ist. Es ist schwer in der Argumentation greifbare Metaphern zu bringen, um zu zeigen, warum Sozialarbeit wichtig ist, denn es ist oft nicht greifbar für diese Professionen.
- Die politische Einschätzung in diesem Bereich hat sich sehr verändert. Früher ging es vorwiegend um Stadterneuerung und Wohnhauserneuerung, damals gab es eine SozialarbeiterIn für den Bereich der Mieterkontakte und eine JuristIn, die fürs Mietrecht zuständig war. Vor drei Jahren kam das Arbeitsfeld Konfliktmanagement im Gemeindebau dazu, in dem überwiegend SozialarbeiterInnen arbeiten. Die Aufträge der MA25 gingen aber nach wie vor an ArchitektInnen und RaumplanerInnen. Heute finden sich in den Gebietsbetreuungen überwiegend PlanerInnen. In den Gebietsbetreuungen gibt es auch MediatorInnen (oft PlanerInnen mit Zusatzqualifikation), wobei Mediation oft ein zu hochschwelliges Angebot ist. Ein zentraler fachlicher Aspekt ist die nötige

Vernetzungskompetenz im Sozialbereich als Sozialarbeiterin. Ab Januar 2007 werden defacto 40 Stellen im Bereich der Gebietsbetreuung ausgeschrieben, um die sich als TrägerIn erstmals auch Nicht-ZiviltechnikerInnen bewerben dürfen. Es werden sich dann Organisationen bzw. Selbstständige „sozialverwandter Berufe“ bewerben können, wobei die Organisationsformen, die rund 15 MitarbeiterInnen anstellen können/müssen, kaum existieren. Es wird spannend, wer sich bewirbt und wer die geforderten Kriterien erfüllen kann.

- Oft fallen auch Aussagen, wie „was macht denn die Sozialhelferin?“ – die Frage ist, ob auf dieser Ebene eine fachliche Diskussion überhaupt möglich ist, durch diese Aussage disqualifiziert sich die Person doch selbst.
- Es ist wenig Bewusstsein über die Sozialarbeit da, weil wenig Information verfügbar ist.
- Sozialarbeit verfolgt einen generalistischen Ansatz. Sie grenzt sich nicht stark ab. Sie ist nicht nur eine Technik der Lösung, denn sie geht tiefer in die Konflikthintergründe hinein (in alles, was dahinter steckt). Sie ist nachhaltiger in der Konfliktlösungsstrategie, denn sie hat einen anderen, differenzierteren Blick als andere Berufsgruppen. Sie zeichnet sich durch ihren Umgang mit den KlientInnen aus, im Sinne der Befähigung der KlientInnen. Sie arbeitet viel in Netzwerkpartnerschaften.
- Irgendwie kommen wir allerdings nicht darum herum zu formulieren, was Sozialarbeit tut und kann, auch wenn es schwer zu greifen ist. Für uns als SozialarbeiterInnen ist es logisch, aber nicht für Außenstehende.
- Die Belegbarkeit, die Auswirkungen, die Erfolge sind schwierig festzuhalten. Denn was Sozialarbeit kann, ist nicht nachweisbar, da es nie eine fundierte Forschung und Wissenschaft in der Vergangenheit gegeben hat und auch heute nicht gibt. Deshalb ist die Entwicklung von Sozialarbeitswissenschaft wichtig und die Fachhochschulen müssen das vorantreiben
- Wie soll ich Nachhaltigkeit für „Betriebsfremde“ nachweisen? Dafür wäre ein Wissenschaftsapparat notwendig. Denn es ist nicht so einfach wie bei einem Gerät: Wenn ich vorne was reinschaufle, kommt hinten was raus.
- Das Qualitätsmanagement will halt viel messen. Es gibt manches, was frau/man nicht evaluieren kann. Das muss frau/man einsehen, eine Mozart – Sinfonie kann auch nicht evaluiert werden.
- Auch Wissen/Know-how sind letzten Endes innere Prozesse, die an äußeren Prozessen gemessen werden müssen. Viele Prozesse sind auf jeden Fall unhör-/unseh-/untastbar. Und heute müssen Veränderungen bei KlientInnen nachgewiesen werden. Am Schluss können Erfolgskriterien gemessen werden. Es besteht allerdings ein Unterschied in der Messbarkeit zwischen geisteswissenschaftlichen und naturwissenschaftlichen „Produkten“.

Diskussionsbeiträge zum Thema: „Fachlichkeit“:

- Indizien der Fachlichkeit können beschrieben werden und wir können Auskunft über diese geben. Messen können wir sie jedoch nicht.
- Im Otto Wagner Spital gibt es seit langem ein Tätigkeitsprofil, das frau/man sich näher ansehen und dieses erweitern könnte. Außerdem gibt es den Österreichischen Berufsverband der SozialarbeiterInnen, der ein umfangreiches Berufsbild der SozialarbeiterInnen vorgelegt hat, eine Kurzfassung davon wäre auch eine mögliche Option, um Auskunft zu geben.
- Teilweise sind Betreuungserfolge messbar, so etwa in der Bewährungshilfe die „Rückfälligenstatistik“ oder die „Anzahl von Delogierungen“ in der Wohnungslosenhilfe. In diesen Bereichen gibt es Ziele, deren Erreichung als Erfolg angesehen werden kann.
- Was würde sein, wenn Sozialarbeit in all diesen Bereichen nicht stattfinden würde? Wäre dieser Umkehrschluss nicht leichter zu argumentieren betreffend der Legitimation?
- Bei den Ausschreibungen braucht es gewisse Input - Kriterien und auch eine Messung des Outputs. Mit dieser Messung soll festgestellt werden, wie sich der Mensch geändert hat.

- Das Schwierige ist, das Umfeld von KlientInnen zu messen und zu erkennen, was es ausmacht, dass es der KlientIn wieder besser geht. Was konkret passiert ist, ist schwer zu sagen und außerdem ist nicht messbar, wie es ohne sozialarbeiterische Hilfe gewesen wäre.
- In den meisten Handlungsfeldern gibt es klare Zahlen und Statistiken. In sozialökonomischen Betrieben werden meist Erfolgsfaktoren und Quoten festgehalten.
- Als SozialarbeiterIn kann ich mit KlientInnen auf unterschiedliche Weise umgehen. Man kann ihnen mit Selbstbemächtigung jedoch mehr mitgeben, als teilweise durch eine Vermittlung mit Druck.
- In der Gemeinwesenarbeit ist Konfliktbewältigung, Gewaltprävention und Delogierungsprävention wichtig. Wenn im Zuge der Konfliktbewältigung beide miteinander reden wollen, dann kommt es zu einem gemeinsamen Termin. Sonst werden die Konfliktparteien zu einem separaten Termin eingeladen, um sie zu einem gemeinsamen Gespräch zu befähigen, so dass eine Vereinbarung getroffen werden kann.
- Wie könnte frau/man ausschildern, was konkret zu tun ist, was zentrale fachliche Aspekte sozialarbeiterischen Handelns sind? Für mich sind das Einzelfallhilfe, Gemeinwesenarbeit, Gruppenarbeit und Vernetzung.
- Ich sehe nicht ein, warum wir ständig unter Rechtfertigungszwang sind. Im öffentlichen Verständnis gibt es selbst nach Jahrzehnten noch immer keine Sozialarbeit.
- Das Spezifische an den SozialarbeiterInnen ist, dass sie auf Grund ihrer Ausbildung und ihrer Erfahrung eine problemgerechte Diagnose stellen können, was stark mit dem Lösungsansatz zusammenhängt. Dies ist eine ihrer zentralen Aufgaben. Die PsychologInnen beispielsweise orientieren sich viel mehr am Individuum. Außerdem erwerben die SozialarbeiterInnen in ihrer Ausbildung einiges an rechtlichem Wissen, das hat sonst keiner im psychosozialen Bereich. Weiters ist die „Drehscheibenfunktion“ etwas einigermaßen Spezifisches.
- Die Sozialarbeit ist oft auch in interdisziplinären Teams vertreten, in denen sie nicht gewohnt ist die „Headlinerin“ zu sein und eine derartige „Headlinerinnenposition“ würde eventuell etwas zu einer Imageverbesserung der Sozialarbeit beitragen. Diese interdisziplinäre Arbeitsweise zeichnet die Sozialarbeit auch aus.
- Während beispielsweise bei einer ArchitektIn recht klar ist, was sie tut und wofür sie zuständig ist, kann frau/man die Aufgaben der SozialarbeiterInnen nicht derart klar umgrenzen. Als AntragstellerIn bei einer Ausschreibung reicht es mir nicht aus, wenn ich mich selbst für eine bestimmte Stelle legitimiere, vielmehr ist das die Aufgabe der Profession.
- In Wien gab ständig den Vergleich zwischen Sozialarbeit und Sozialpädagogik und als Sozialpädagogin hatte ich immer den Eindruck, dass die Sozialarbeit eine stärkere Lobby hat im Vergleich zur Pädagogik. Allerdings entstand dieser Eindruck vielleicht durch den Berufsverband. Ich studierte Sonder- und Heilpädagogik und wir waren eine Mischung zwischen Medizin und Pädagogik und gehörten nirgends richtig hin.
- Am AMS etwa sind so wenig SozialarbeiterInnen beschäftigt, weil die Arbeitsbedingungen und auch die Bezahlung derart schlecht ist. Außerdem kann nicht der gesamte Bereich der sozialen Arbeit mit SozialarbeiterInnen abgedeckt werden, weil so viele gibt es nicht. Somit müssen die fachlichen Standards und Kriterien auch für andere in den Organisationen arbeitende Personen gelten.
- Zum Verhältnis von SozialarbeiterInnen und anderen Tätigen in der Sozialen Arbeit gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder ich grenze mich starr von den anderen ab, nach dem Prinzip: „Wir sind anders!“ oder es geht um die Tätigkeiten, die zu tun sind und wir verfolgen einen gemeinsamen Weg mit den anderen in der sozialen Arbeit vertretenen Professionen.
- Also der Berufsverband definiert klar die vierjährige Ausbildung als Legitimation, allerdings darf man nicht übersehen, dass es im Sozialbereich und auch für Sozialarbeit eine Unmenge von unterschiedlichen Ausbildungsformen gibt, wie etwa die SOZAK; die FH, bald den Bachelor.

- In der MA 11 arbeiten laut Aussagen des Betriebsrates nur 20 % SozialarbeiterInnen, vorwiegend sind dort SozialpädagogInnen beschäftigt, welche teilweise intern „upgegradet“ werden. Ebenso ist die Bezahlung ein schwieriges Thema: Im BAGS gibt es neun Einstufungsklassen und die dipl. SozialarbeiterInnen müssten in die Stufe acht fallen. Allerdings erhalten sie das Lohnschema der Stufe acht nur dann, wenn die Ausbildung für die Berufsausübung von Nöten ist.
- In der Sozialarbeit versuchen inzwischen mehr Leute als neue Selbstständige die privaten Märkte zu erobern. Ab diesem Zeitpunkt sind sie nicht mehr vorrangig in der Profession verankert, sondern in den jeweiligen Dienstleistungsmärkten. Ab diesem Zeitpunkt versucht jedeR festzustellen, was er anbieten kann und somit kommt es zum Rechtfertigungszwang bzgl. der eigenen Fähigkeiten.
- Ich glaube, SozialarbeiterInnen lassen sich vorwiegend in Einrichtungen nieder, in denen der Quotendruck noch nicht derart hoch ist, wie in den sozialökonomischen Betrieben.
- In den Trainings- und Qualifizierungsmaßnahmen ist der Druck aufgrund der Vermittlungsquoten sehr hoch. Dort sind vorwiegend Coaches beschäftigt mit dem Ziel, die Leute irgendwie zu vermitteln. Der ganzheitliche sozialarbeiterische Ansatz geht damit verloren. Das Ziel ist die Vermittlung und die daraus folgende gute Quote, Fragen des Umgangs mit der Person und die Unterstützung zur Selbstermächtigung werden nicht gestellt. Die OutplacerInnen sehen nur die Vermittlungsquote. Er/Sie wird die KlientInnen soweit coachen, dass sie das Ziel erreichen, was einen beiderseitigen Erfolg mit sich bringt.

Brainstorming zu Rahmenbedingungen und zentralen fachlichen Aspekten

Rahmenbedingungen	Zentrale fachliche Aspekte
Bezahlte Supervision und Fachfortbildung	Nach Bedarf neue Projekte entwickeln
Mehr Personal	Schaffung für Arbeitsrahmenbedingungen
Geeigneter Beratungsraum	Methodenvielfalt
Teamfähigkeit bei interdisziplinären Teams	Ganzheitliche Problemdiagnose
Anerkennung der Profession Sozialarbeit	Vernetzung/ Drehscheibe
Klare Strukturen	Ganzheitliche Sicht auf Probleme
Multiprofessionelle Zusammenarbeit	Drehscheibeneffekt
Politischer Wille ist nicht gleich Gesetzgebung	Multifunktionale Tätigkeit
Längerfristig gesicherte Finanzierung	Präventionsarbeit
Politischer Wille mit adäquaten personellen und finanziellen Ressourcen	Zeit und Raum für Reflexion
Fixanstellung und Supervision	Möglichkeiten für Psychohygiene/Supervision
Team	Einheitliche Ausbildung und Berufschutz
Gemeinsame Lobby	Breites Spektrum an Qualifikationen zur Lösung komplexer Problemzusammenhänge
Gerechte Entlohnung, Platz, PC, Raum, Material und Urlaub	Hilfe zur Selbsthilfe
Umfassende Berufsausbildung	Wissen in anderen Fachbereichen (z.B.: Schuldenregulierung)
Authentizität	Freiräume für individuelle Gestaltung, individuelle Lösungsansätze
Anerkennung von Sozialarbeit in der Politik sowie Akzeptanz des Faktums, dass Qualität in der SA nur bedingt oder nicht messbar ist	Fachliche Mindeststandards und Personalausstattung
Genug Freiraum im eigenen Arbeitsbereich	Ausreichende Finanzierung und zeitgerechte Überweisung; Mittelfristiger Finanzierungshorizont sowie transparente Leistungsentgeltgestaltung

Arbeitsgruppe 5: „Wandlungen in der Bestimmung von AdressatInnen sozialer Arbeit: „Hilfsbedürftige“, „KlientInnen“, „KundInnen“, „Fälle“ und dergleichen

Moderation: Josef Bakic

Protokoll: Victoria Biegler (Endredaktion: Elisabeth Hammer)

TeilnehmerInnen:

Sabine Doods, Danila Neuwirth, Karin Thaler, Monika Bachhofner, Susanne Hahn, Heidemarie Bachleitner, Ruth Haselmayer, Wolfgang Hofmann, Daniel Zimmermann

TeilnehmerInnen nach Institutionszugehörigkeit:

- *Frauennotruf*
Berufserfahrungen: psychiatrischer Bereich und Jugendamt
Wahl der AG5, da die Bezeichnung der AdressatInnen sozialer Arbeit ständig Thema und Spannungsraum im Jugendamt gewesen ist. Im Bereich des Frauennotrufs kann sie von KundInnen sprechen, da sie von selbst kommen und Beratung und Betreuung in Anspruch nehmen, wenn sie wollen.
- *MA15(1)*
Nachdem die Umstrukturierung stattgefunden hat, wurde der/die KlientIn in den/die Kundin umgewandelt. Dies ist jedoch nur rein äußerlich geschehen! Es wird versucht, die Bedürfnislage der Menschen in den Begriff des „Kunden“ hinein zu pressen. Diese Entwicklung beeinflusst die Arbeit sehr massiv, da es früher, folglich vor der Umstrukturierung, nicht viele Einschränkungen gegeben hat, wer kommen kann und Leistungen in Anspruch nehmen kann. Heute ist dies sehr wohl der Fall.
- *Jugend am Werk*
Berufserfahrungen: Jobfabrik der Volkshilfe
Wahl der AG5, da es oftmals Schwierigkeiten in der Arbeit gibt, ihre Zuständigkeiten betreffend: Sie ist Ansprechperson für die zu betreuenden Lehrlinge und bekommt parallel auch Aufträge von der Leitung. Hier treten hin und wieder Interessenskonflikte auf, da es z.B. von der Leitung den Auftrag gibt, mit einem ganz konkreten Lehrling zu arbeiten. Diese Zusammenarbeit erweist sich bei dieser Auftragsstellung als schwierig, da es oftmals zu spät ist, konstruktiv zu arbeiten. Der Auftrag wird nämlich erst kurz vor der „Kündigung“ an die Sozialarbeiterin gerichtet, ganz nach dem Motto: „Fragen wir die Sozialarbeit und dann hauen wir ihn raus!“.
- Studentin FH-Campus Wien, Sozialarbeit Tag, 3.Semester
Berufserfahrung: zwei Praktika im Rahmen der Ausbildung
Wahl der AG5, da das Thema im Moment an der FH oftmals diskutiert wird. Weiters ist ihre 88jährige Mutter sehr daran interessiert. Sie diskutiert regelmäßig mit ihr über dieses Thema bezogen auf den Jugendamtsbereich. Ihre Mutter setzt den Fürsorgerbegriff von damals mit der heutigen Sozialarbeit gleich: „Da kommt die Fürsorgerin und nimmt dir das Kind weg!“ Von KlientIn ist bei der Mutter keine Rede!
- *Frauenhaus(1)*
Berufserfahrung: bei Kursmaßnahmen vom AMS mitgearbeitet
In den AMS-Kursen haben die Teilnehmer gelacht wenn sie als KundInnen bezeichnet wurden. Sie haben sich nicht als KundInnen gefühlt. Der Wechsel von Klient auf Kunde wurde als Begriffsumwandlung empfunden. Der Vollzug dieser Umwandlung ist jedoch nicht passiert. Ähnliche Entwicklungen gibt es auch in vielen anderen Bereichen, in denen nur der Begriff geändert wird, aber nicht das, was dahinter steht.
- *Frauenhaus(2)*
In der Vergangenheit hat es viele Neuerungen gegeben. Zurzeit haben sich die Bezeichnungen „Klientinnen“, „Frauen“ oder „Bewohnerinnen“ im Frauenhaus etabliert.
- *Männerwohnheim*
Wahl der AG5 aufgrund der Thematisierung der Begriffsdefinition. Die Bewohner des Männerwohnheims sollten in Zukunft Kunden genannt werden. Diese Entwicklung wird

als interessant empfunden, ist jedoch auch mit den Befürchtungen des immer wiederkehrenden Verlangens neuer Begriffsdefinitionen verknüpft. Ein Wunsch für die Zukunft ist, dass mit der Neudefinierung der Begrifflichkeiten auch eine neue Haltung gegenüber den betroffenen Menschen entsteht.

- **MA17**
Berufserfahrungen: lange im AMS Bereich tätig, erst ganz kurz bei MA17
Bevor sie in der MA17 angefangen hat, hat sie sich mit GemeinwesenarbeiterInnen vernetzt. Sie wollte wissen, wie die Arbeit heute aussieht. Dabei hatte sie ein Aha-Erlebnis. Es gibt keine Klienten, sondern Bewohner des Grätzls, Bezirks, usw.. Im Arbeitsbereich des AMS hat sie sich als „Feigenblattsozialarbeiterin“ erlebt. Bei den DSAs konnte man sich ausweinen. Die Teilnehmer wurden Transitarbeitskräfte genannt. Ihr geht es um die Haltung, die hinter einer Bezeichnung steht, wie die Menschen in ihrer Befindlichkeit wahrgenommen werden.
- **MA15(2):**
Berufserfahrung: Caritas-Wohnungslosenbereich
Wahl der AG5, weil ihn der Titel am Interessantesten erschienen ist und das Angesprochene auch immer wieder Thema in der Arbeit ist. In den Arbeitsrichtlinien der Umstrukturierung wird der Begriff „Kunden“ verwendet. Er nennt sie Klienten und wehrt sich gegen den Kundenbegriff. Die Personen werden unterschiedlich genannt (Parteien, Klienten, Hilfesuchende,...) und die Bezeichnung hängt davon ab, welches Bild man von der Zielgruppe hat.

Erfahrungsaustausch – Diskussionsbeiträge:

- Moderator: Er war auch bereits in vielen Bereichen tätig und dadurch auch immer mit anderen Begriffen konfrontiert. Als Beispiel führt er den Begriff „Zögling“ an. Dieser Begriff ist verpönt, obwohl die Bezeichnung womöglich in manchen Bereichen auch sehr treffend wäre. Die Situation ist grundsätzlich sehr schwierig und zusätzlich passiert eine fachliche Veränderung und die damit zusammenhängenden Begriffsveränderungen und die neue betriebswirtschaftliche Orientierung in der Sozialarbeit verkomplizieren die Situation noch mehr. Im Kundenbegriff sieht er besonders das Problem, dass die Leute, die nicht im Kundenbegriff inkludiert sind, unter den Tisch fallen.
- Wie wichtig ist es für sich selbst einen Begriff für die zu betreuende Personengruppe zu haben und warum kommt es konkret zu diesen Vorgaben? Kommen sie aufgrund einer neuen sozialarbeiterischen Perspektive oder aufgrund des Auftrags?
- Die neuen Begriffe kommen aufgrund der Umstrukturierung, aber nicht weil man die KlientInnen selbstbestimmter sieht. Man will verdecken, in welche Richtung es tatsächlich geht. Nach der Umstrukturierung ist die Einrichtung hochschwelliger geworden. KlientInnen müssen sich Termine über einen längeren Zeitraum merken bzw. einhalten können, einen Kalender benutzen uvm. Mit den Begriffen will man ein Klima schaffen, das den KlientInnen das Gefühl gibt, gleichberechtigt zu sein und auf einer Ebene mit den SozialarbeiterInnen zu stehen. Die Begriffe KundIn oder Hilfesuchende hat sich lediglich bei den Verwaltungsbediensteten durchgesetzt. Wie man die zu betreuenden Personen nennt, widerspiegelt auch die Sichtweise, wie man von den Menschen denkt. „KlientIn“ ist im Moment das Passende. Als Beispiel wird der Rechtsanwalt angeführt: Wenn dieser aufgesucht wird, ist man auch KlientIn.
- Mit dem Kundenbegriff wird das Offensichtliche verwässert. Man will einen Begriff, der positiver besetzt ist, und KundIn ist ein Wort, das weit weniger negativ besetzt ist als Hilfesuchender oder Partei. Diese Begriffe klingen nach Armut und Juristerei. SozialarbeiterInnen empfinden es jedoch auch als eine Verhöhnung der Klienten, wenn sie die Leute KundInnen nennen. Wenn z.B. jemand um Sozialhilfe ansucht und die/der SozialarbeiterIn den/die Klientin „KundIn“ nennt. Dieser Begriff kommt aus dem Konsumbereich und setzt voraus, dass eine Kaufkraft vorhanden ist oder jemand wählen kann. Klienten bringen diese Voraussetzungen oftmals nicht mit. Der Begriff ist zwar gut gemeint, das was erreicht werden wollte, ist jedoch nicht erreicht worden.

- Ein Sozialarbeiter berichtet: An seinem Arbeitsplatz sagt kein Mitarbeiter „Kunde“. Er ist erst nach der Umstrukturierung am Magistrat tätig geworden. Schriftliche Orientierungsunterlagen sind für ihn die Handbücher. Diese dienen der Orientierung und sind nicht verpflichtend einzuhalten. Einen Erlass, der die Mitarbeiter verpflichtet den Kundenbegriff zu verwenden, hat es nicht gegeben.
- Eine Sozialarbeiterin, die am auch am MA 15 tätig ist erzählt aus ihrem Alltag: Es hat schon Unterlagen und Erklärungen dazu gegeben. Seitdem es die neuen Konzepte gibt, wird in allen Schriftstücken der Begriff „Kunde“ verwendet. In der Praxis und im Arbeitsalltag, hat sich der Begriff jedoch nicht durchsetzen können.

Gibt es Institution in denen in Praxis von „KundInnen“ gesprochen wird?

- Mitarbeiterin von Jugend am Werk: Im Behindertenbereich ist dies der Fall. Hier wird zum Beispiel von einer „KundInnenkonferenz“ gesprochen. Für sie persönlich ist der Begriff „Kunde“ auch nicht passend. Ein Kunde muss etwas konsumieren können. Sie meint, dass diese Begrifflichkeit eher abschreckend wirkt. Sie glaubt, dass die Leute sich nicht als KundInnen sehen.
- Eine Diskussionsteilnehmerin meint, dass im AMS-Bereich der Begriff „KundIn“ vermehrt verwendet wird.
- Moderator: Im Kundenbegriff spiegelt sich der Einfluss des Empowerments wieder. Steckt nicht als Anspruch dahinter, dass die Leute selbstbestimmt sagen können sollen, was sie wollen oder brauchen?
- Die Sozialarbeit wird immer öfter und in Zukunft vermehrt als Dienstleistung angeboten werden. Es soll vermittelt werden, dass wir alle Konsumenten einer Dienstleistung sind
- Sozialarbeiterin der MA17: Eine Freundin hat ihr berichtet, dass, wenn man in den USA einkauft, die Verkäufer sich oftmals bei den KonsumentInnen für den Einkauf bedanken. Hier bei uns sieht die Situation meistens umgekehrt aus - der Konsument muss vielmehr nach einem Verkäufer suchen und sich dafür bedanken, dass ihm/ihr weitergeholfen wurde. Diese Situation herrscht nicht nur in einem bestimmten großen Konzern, sondern findet man in fast allen größeren Modehäusern, Baumärkten u.a. in Österreich. Insofern passt der Begriff „Kunde“ schon, denn man bekommt eine Dienstleistung, egal welcher Art, egal wo man hingeht.
- Eine Sozialarbeiterin beschreibt, dass bei der Absolvierung einer Zusatzausbildung im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, die Zielgruppendefinition von großer Wichtigkeit war. Die Öffentlichkeitsarbeit ist davon geprägt, dass Image der Institution zu verbessern. Der Frauennotruf bietet z.B. in gewisser Art und Weise auch Dienstleistungen an. Die Bezeichnung bzw. Einteilung der Anruferinnen wurde von der Sozialarbeiterin beim Arbeitsplatzwechsel vom Jugendamt zum Notruf mit übernommen: Die Leute, die freiwillig kommen und sagen „Ich brauche dieses und jenes...“ sind Kunden und die, die unfreiwillig kommen, sind KlientInnen. Veränderungen auf dieser Ebene wurde in den verschiedensten Bereichen für eine Imageverbesserung genutzt und die Sozialarbeit ist auch mitgezogen. Die Frauennotrufmitarbeiterin hat den Eindruck, dass es einen Rückschritt in der Arbeit gegeben hat. Nicht mehr Vertrauen und Beziehungsaufbau stehen im Mittelpunkt. Die derzeitige Arbeitsweise lässt auf folgende Entwicklung schließen: Weg von den Kindern, hin zur Fürsorge bzw. Polizei.
- Moderator: Nach Deutschland gibt bereits in Österreich die erste Verurteilung, weil nicht rechtzeitig interveniert wurde. Dies schlägt sich wohl auf die Arbeitsweise nieder: Aufgrund der Ausrichtung an der „Versicherungsgesellschaft“, in der wir leben und für alles zur Rechenschaft gezogen werden, ist die Folge nach Geschehnissen dieser Art unweigerlich eine verstärkte Kontrolle. Wie wird dieser Aspekt eingeschätzt?
- Es wird berichtet, dass möglichst viele Zahlen geliefert werden müssen. In der Praxis heißt dies: Möglichst viele Gefährdungsmeldungen aufnehmen, denn das bringt Zahlen. Statistik ist das Wichtigste!

- Ein Sozialarbeiter stimmt seiner Kollegin zu: Es gibt nur Zahlen, aber keinen Realitätsbezug.
- Das Kontrollamt hat keine Ahnung von der Arbeit in den Institutionen. Aufgrund dessen stellt sich die Frage, wie die Arbeit gewertet werden soll? Die Schwierigkeit ist, dass die Geldgeber oder Leute die verhandeln, keine Ahnung von der Basis haben, an der die Arbeit geschieht.
- Moderator: In der Zukunft wird also die Kundenorientierung in der Sozialarbeit eine große Rolle spielen. Heißt das, je mehr Kunden geworben werden können, desto besser für die Sozialarbeit, denn je mehr Kunden desto mehr SozialarbeiterInnen können angestellt werden?
- Die Studentin berichtet aus ihrem Praktikum: Bei ihrem Praktikum in einem SÖB (sozialökonomischer Betrieb) konnte sie beobachten, wie groß die Abhängigkeit vom AMS ist: Wenn jemand dort anfängt hat er/sie 6 Wochen Probezeit, um zu sehen ob er/sie für den Job wirklich geeignet ist und ins Team passt. Es wird von der Leitung ganz besonders darauf geachtet, dass, falls eine Kündigung in Erwägung gezogen wird, dies innerhalb der sechs Wochen Probezeit passiert, da der spätere Abbruch beim AMS als Misserfolg gewertet werden würde.
- Moderator: Aufgrund eigener Arbeitserfahrungen mit dem AMS: Besteht nicht die Gefahr, dass es am Besten für die SozialarbeiterInnen wäre, Klienten aufzunehmen, bei denen man sich auch einen Vermittlungserfolg erwarten kann, da bei einem großen Anteil an nicht vermittelbaren Personen die Finanzierung ausbleibt und die SozialarbeiterInnen selbst ihren Job verlieren. Vernichtet man mit Vorformulierungen dieser Art nicht die Basis dessen, was Sozialarbeit ausmacht?
- Erfahrungen von der MA17: In dem Wohnheim, in dem sie gearbeitet hat, hatten die SozialarbeiterInnen ca. 10 Minuten Betreuungszeit pro Mensch. Sie hatten keine Zeit, die Leute aufzufangen und das Wohnheim war nur Auslagerungsstelle für das AMS. Eine adäquate Betreuung war nicht mehr möglich. „Man ist nur ein Feigenblatt - wie es den KlientInnen oder MitarbeiterInnen geht ist egal!“
- Moderator: Die Begriffsveränderungen gibt es nicht nur bei den Adressaten, sondern auch bei den ausführenden Kräften. Heute heißt es etwa im AMS-Bereich meist nicht mehr SozialarbeiterIn, sondern Coach. In der Arbeit geht es um die punktuelle Bearbeitung. Dies ist auch an der vermehrten Spezialisierung der einzelnen Berufsgruppen (z.B. Outplacer) bemerkbar. SozialarbeiterInnen ziehen sich aufgrund der schlechten Arbeitsbedingungen immer mehr zurück und sind froh wenn 50% ihrer KlientInnen Selbstläufer sind, da ihre Zeitressourcen immer knapper werden.
- Psychologen oder andere Berufsgruppen haben hier ein ganz anderes Arbeitsverständnis. Sie haben in ihrer Ausbildung nicht in dieser Intensität mitbekommen, dass ihre Arbeit im Kontext von Macht und Kontrolle stattfindet.
- Die Situation der Sozialarbeiterin bei Jugend am Werk wird geschildert: Die Mitarbeiterin ist als Sozialarbeiterin angestellt. Beim AMS werden Sozialarbeiter nicht mehr gewertet und die Institution bekommt null Punkte für sie. Da sie keine Punkte bringt, muss immer wieder gerechtfertigt werden, warum sie als Sozialarbeiterin dort arbeitet. Sie macht sich Sorgen, dass ihr Arbeitsplatz aufgrund des Punktevergabesystems des AMS in Zukunft nicht mehr gesichert ist.
- In Deutschland und in der Schweiz wird Sozialarbeit als Sozialpädagogik bezeichnet. SozialarbeiterInnen haben bereits erlebt, dass in Österreich oftmals SozialpädagogInnen bevorzugt eingestellt werden und dass bei SozialarbeiterInnen auf Arbeitserfahrungen oder Weiterbildungen im sozialpädagogischen Bereich Wert gelegt wird.
- Das Aufblühen der Berufsgruppe der Lebens- und SozialberaterInnen und anderen neuen Berufsgruppen in diesen Bereich wird problematisch betrachtet, da kein Wert mehr auf die Ausbildung gelegt und das Berufsbild verwaschen wird. Die DiskussionsteilnehmerInnen teilen die Meinung, dass diese Entwicklung stark im Kommen ist!

- Moderator: „Sozialpädagogik“ bedeutet für ihn, jemanden bei seinem/ihrem Lebensgang zu begleiten und dies schließt auch die Grundversorgung bzw. Lebenssicherung mit ein. Der Moderator ist der Meinung, dass es einer eigenen Diskussion bedarf, um herauszukristallisieren, was konkret Sozialarbeit und Sozialpädagogik bedeutet. An der FH wird in Zukunft pragmatisch auch für beide Arbeitsfelder ausgebildet.
- Moderator: Welche Probleme bei der vorgeschriebenen Veränderung von Begriffen auftreten können, lässt sich anhand des Begriffes „Partei“ skizzieren: Die Parteien bei z.B. Mietstreitigkeiten müssen KundInnen genannt werden. Das heißt, in der Praxis werden die Begriffe Partei „Mieter“ bzw. „Vermieter“ von den Begriffen Kunde „Mieter“ bzw. „Vermieter“ abgelöst. Der Begriff „Partei“ war in diesem Kontext jedoch viel klarer und passender.

Assoziationen und Reflexionen zum Klientenbegriff:

- Der Begriff „KlientIn“ wird nicht negativ empfunden!
- Jugend am Werk: In einem Wohnheim sollten die Mitarbeiter die zu Betreuenden „KlientInnen“ nennen. Die Mitarbeiter bekamen jedoch die Rückmeldung, dass die KlientInnen die Bezeichnung „BewohnerInnen“ bevorzugen würden.
- Der Begriff „klientös“ wird in den Raum gestellt. Dieser Begriff ist negativ besetzt und wird oft gebraucht. „Klientöses Verhalten“ ⇒ es sind keine KlientInnen, aber die Leute verhalten sich wie KlientInnen.
- Ein weiterer Unterschied zwischen Kunde und Klient ist, dass der Kunde weiß, an welche Bedingungen eine Leistungsanspruchnahme geknüpft ist. Leuten, die z.B. das Sozialzentrum aufsuchen, ist oft unklar und wenig bekannt, welche Bedingungen es gibt. Weiters können die KlientInnen nur wenig mitbestimmen, was ihre in Anspruch genommene Leistung beinhalten soll.
- Moderator: Heute wird vermehrt um Kunden geworben, deren Kaufverhalten auf den Slogan „Kaufen sie jetzt, zahlen sie später!“, Leasing oder Konten ausgerichtet ist. Banken bieten besonders Jugendlichen unzählige Möglichkeiten an, zu Geld zu kommen, das sie noch nicht besitzen. Die Marketingstrategien sind vermehrt auf unmündige Kunden ausgerichtet. Diese können nicht voraussehen, dass sie sich z.B. in sechs Monaten an die marktwirtschaftlichen Bedingungen halten müssen. Es werden also bewusst nicht mündige sondern unmündige Personen gefangen.
- Es wird eingeworfen, dass Zwang eine große Rolle bei der Wahl des Begriffes spielt. Es ist ein Unterschied, ob jemand freiwillig z.B. ein Amt aufsucht, oder weil dieser Besuch von einer anderen Instanz aufgezwungen wurde.
- Moderator: bezieht sich auf das Buch „Gouvernementalität der Gegenwart“ (herausgegeben u.a. von Ulrich Bröckling), einem deutschen Soziologen mit theoretischem Bezug zu Foucault. Er beschreibt eine Trendwende in der Gesellschaft. Bis in die 70er Jahre sprach er von einer so genannten „Disziplinargesellschaft“. In dieser Gesellschaftsform hat man auf den Normalzustand hingetrimmt. Es wurde gesagt: „Du musst! du sollst!“ Es wurden Normen festgelegt, die man zu erreichen hatte.
- Der Disziplinargesellschaft folgte die „Kontrollgesellschaft“. In dieser Gesellschaftsform muss jeder zu jeder Zeit selbst überprüfen, was er/sie zu tun hat und ob er/sie das Richtige tut. Die Verantwortung für den Erfolg und die Akzeptanz in der Gesellschaft liegt nicht mehr in den gesellschaftlichen Versorgungsstrukturen, sondern jede/r Einzelne muss dafür selbst sorgen. Das Motto der letzten Jahre „Du bist selbst schuld, wenn du es nicht schaffst, wenn du in dieser Gesellschaft nicht zurecht kommst!“
- Wie weit hat man die Wahl in dieser Gesellschaft überhaupt selbst zu wählen? Wie weit kann man z.B. beim Einkauf wählen? Hat man hier nicht auch den Zwang in bestimmten Geschäften einzukaufen?

- Ein wesentlicher Unterschied zwischen z.B. der Bank und der Sozialarbeit ist, dass die Sozialarbeit die Leute nicht an sich binden will: „Ich freue mich nicht, wenn sie wieder kommen“. Die gesamte Gruppe stimmt zu.

Zusammenfassung der ersten Diskussionsrunde:

- Der Klientenbegriff hat auch Nachteile (z.B. klientös)!
- Begriffsammlung: Klient, Kunde, Parte, Fälle, Adressaten, Akten, Betroffene, Hilfesuchende, Betroffene, TAK (Transitarbeitskräfte), KonsumentInnen, Auftraggeber, Antragsteller, Ko-/Produzent, Experte, Kinder, Leute, Lehrlinge, Jugendliche, Frauen, Menschen, Ratsuchende, Betreute, Schützling, Zögling, (Sozial)Schmarotzer, Almosenempfänger, MigrantInnen, Bürger
- Kunde ist Ko- oder Produzent seiner eigenen Lebenslage – ein gängiger Begriff in der lebensweltorientierten, dienstleistungsorientierten Sozialarbeit!
- Überlegungen: Wie nennt man sein Klientel, wenn man darüber spricht?

Überlegungen zur Definition der Zielgruppe:

- Moderator: Das Modul 4 der EntwicklungspartnerInnenschaft: „DONAU-Quality in Inclusion“ setzt sich nicht mit vordergründig mit Qualitätsstandards auseinander, sondern mit Fachlichkeit und Standards. Ein Standard ist ein Verhalten, das man nach Regeln formulieren kann. Hierbei gibt es unterschiedliche geschichtliche Ausprägung. In den 70er Jahren waren diese z.B. an den Normen ausgerichtet. Daraus kann man das „Prinzip der Normalisierung“ ableiten – Was ist das richtige, normale, mittelmäßige Leben, auf das hingetrimmt werden soll? Heute gibt es ein anderes Maß. Mittels statistischer Erhebungen will bestimmt werden, was normal ist. Das was innerhalb eines Toleranzwertes liegt, könne demnach als „normal“ bezeichnet werden. Dadurch entstehen viele Inseln, so genannte „Normgruppen“, die als empirische Erkenntnisse abfallen. Das Problem dabei ist, dass es sich um Schreibtischkonstruktionen handelt und das Auseinanderfallen von Praxis und Theorie gegeben ist. Die Praxis muss oftmals einhalten bzw. einholen, was diese „Theorie“ vorgibt. Umgekehrt ist es heute weniger oft der Fall.
- In der Arbeitsgruppe wird nach dem Wissen gesucht, was für die Sozialarbeiter in der Praxis in ihrem Arbeitsalltag selbstverständlich für das sozialarbeiterische Handeln ist. Was ist Standard? Das heißt, es wird nach einem gemeinsamen Kern der formulierbar ist, gesucht und allgemein in allen Bereichen gilt. Die Schwierigkeit ist, dass das Selbstverständnis des Arbeitens jeweils ein anderes ist und auch von der Zielgruppe abhängt.
- Für die AdressatInnen der Sozialarbeit gibt es eine große Begriffsammlung. Damit eine Zielgruppe definiert werden kann, muss nach den Merkmalen gesucht werden, die die Sozialarbeit ausmachen, damit ich Personen zu meiner Zielgruppe einordnen kann.
- Worauf achte ich als SozialarbeiterIn?
Wie sieht die jetzige Lebenssituation aus? Welche Ebenen betrifft das Problem (z.B.: beruflich, privat)? Die Person soll als Ganzes gesehen werden! ⇒ Ist das machbar? Wenn ein Kunde mit einem Anliegen den/die SozialarbeiterIn aufsucht und z.B. keinen anderen Lebensbereich beleuchten lassen will – ist das möglich? ... Ja! Die Sozialarbeit betrachtet die aktuelle Situation und versucht das anzubieten, was ganz konkret und akut notwendig ist.
- Weiters bestimmen der Zeitfaktor und das Betreuungsverhältnis, das sich daraus ergibt, den Zugang zu der Person ganz wesentlich. Es unterscheidet sich die Arbeitsweise bzw. das Betreuungsverhältnis dadurch, ob die Leute die Institution aufsuchen, oder „in ihr“ leben, wie z.B. im Frauenhaus, also ob die KlientInnen vor Ort sind oder nicht.
- Was ist mit den „anderen“? Die KlientInnen, die man nur kurz sieht und der Auftrag nur darauf hinaus läuft, ob Anspruch auf eine Leistung besteht?

- Bei Betreuungen, bei denen Leute nur ein paar Mal und kurz den/die SozialarbeiterIn aufsuchen, kann oftmals auch von einem Beziehungsaufbau gesprochen werden. Es kommt darauf an, was die Leute „mitbringen“. Dies merkt man meist bereits im Erstgespräch.
- Kommt ein Klient „lediglich“ mit dem Anliegen „Ich will Geld!“, ist die Sozialarbeit nicht gefragt, aber der institutionelle Auftrag inkludiert, dass sich Sozialarbeiter auch diesem Anliegen annehmen. Der betroffene Mensch nimmt dadurch den/die SozialarbeiterIn als solche/n an. Ob der Mensch auch noch andere Probleme besprechen will oder sollte ist von Fall zu Fall unterschiedlich. Der/die SozialarbeiterIn könnte sich kurz die Zeit nehmen und nachfragen. Ob dies getan wird hängt von den einzelnen SozialarbeiterInnen ab. Hier spielt die Macht eines/r jeden SozialarbeiterIn hinein. In täglichen Arbeit im Sozialzentrum zählen z.B. meist nur Fakten und Zahlen bzw. ob Rechtsanspruch besteht. Den sozialarbeiterischen Part findet man mehr bei Fällen, in denen kein Rechtsanspruch besteht und die Entscheidung über Unterstützung oder nicht bei Sozialarbeit liegt. Der Großteil der Arbeit, die ein/e SozialarbeiterIn im Sozialzentrum zu erledigen hat, sind jedoch verwaltungstechnische Tätigkeiten.
- Zieht man den Erziehungsbereich als Beispiel heran, sind Akte, die nicht als Erziehung definiert werden, sehr wichtig, z.B. gemeinsames Kochen, Herumhängen, Basteln usw. Es ist anzunehmen, dass SozialarbeiterInnen am Sozialamt tätig sind, da ihnen die Fachlichkeit oder Professionalität zugesprochen, mit Menschen umgehen zu können, auch wenn es so scheint, als dass die Tätigkeiten großteils nur betriebswirtschaftliche Kenntnisse abverlangen.
- Beim bereits oben erwähnten Beispiel des Sozialzentrums sehen die Menschen das Zentrum nicht mehr als Ort zu dem man mit seinen Problemen hinkommen kann, sondern als Ort, den man aufsucht, wenn man zu wenig Geld hat. Diese Quantität frisst die Qualität auf. Für die Sozialarbeiter im Sozialzentrum ist es nicht befriedigend, gänzlich Verwaltungstätigkeiten auszuführen und aufgrund des Berufes und des damit zusammenhängenden Berufsbildes das andere haben, vieles zusätzlich zu machen.
- Folglich: Im sozialarbeiterischen Selbstverständnis sagen, dass man diese Arbeitsbedingungen akzeptieren kann oder gewisse Tätigkeiten nicht übernehmen kann! ÄrztInnen würden sich z.B. auch wehren, den OP nach einer Operation sauber zu machen.
- SozialarbeiterInnen sind immer bereit, flexibel und offen zu sein. Die Kehrseite davon ist, dass man viel akzeptieren und annehmen muss, das nicht angenehm ist. Dieses Problem gibt es nicht nur gemeindeintern, sondern betrifft wahrscheinlich die SozialarbeiterInnen in vielen Institutionen.
Beispiele für die Situation von SozialarbeiterInnen: SozialarbeiterInnen putzen ihre Büros, Fenster oder Klos; SozialbetreuerInnen erheben den Anspruch auf den gleichen Gehalt wie SozialarbeiterInnen, weil „Gespräche machen wir auch!“.
- Die Vereinzelung der SozialarbeiterInnen und Zusammenlegungen der verschiedensten Institutionen haben den Geist, dass gemeinsam etwas gegen Ungerechtigkeiten unternommen wird, „getötet“. Die Institutionen sind groß geworden und die Kommunikation wurde dadurch erschwert. Es wird zwar nicht alles getan was vorgegeben ist, aber eben jeder einzeln und nicht kollektiv.
- In einer Vorgabegesellschaft ist alles hierarchisch ausdefiniert. Nicht nur für die KlientInnen sondern auch für die ExpertInnen. Durch die Atomisierung als Resultat des Konzerndenkens, werden die Leute gezwungen zu Einzelkämpfern zu werden. Solidarität ist lediglich eine Idee.
- Wie soll eine verunsicherte Profession ihre Zielgruppe „scharf“ machen?
- Hat es einen Sinn für die Sozialarbeit die Zielgruppe klar zu definieren? Es muss nicht einen einzelnen Begriff für die Zielgruppe geben. Ein Mensch kommt vielleicht heute als KlientIn und morgen als AuftraggeberIn. Es liegt an der Lebenswelt und den Kontext und wohin sich ein Mensch wendet. „KlientIn“ ist der Überbegriff. Es gibt Bereiche in denen die Bezeichnung als KundIn passt und Bereiche für die dieser Begriff überhaupt nicht zutrifft.

- Ein Anwalt hat auch KlientInnen. Der Begriff charakterisiert auch einen Teil der Arbeit, die man ausführt. Man vertritt die KlientInnen, wenn man z.B. einen Brief schreibt. Der Begriff des/der KlientIn schlägt sich jedoch mit dem Ansatz des Empowerments der KlientInnen und dem streben Selbstständigkeit anzuregen.
- Nimmt man es ganz genau, ist man in der täglichen Arbeit jedoch nicht nur Anwalt, sondern auch gleichzeitig Staatsanwalt für die Klienten!
- Bei den KlientInnen als „Opfer“, als Person, der etwas getan wird, ist die Bezeichnung als „Betroffene“ treffend.
- Eine Zielgruppenbestimmung vorzunehmen, wäre eine Voraussetzung dafür, dass, wenn man mit Menschen im sozialarbeiterischen Bereich professionell arbeitet, man festlegen kann, wer es ist, mit wem man arbeitet.
- Welche Bezeichnung gewählt wird, ist immer subjektiv, da sich der/die KlientIn vielleicht als BittstellerIn, der/die SozialarbeiterIn sie/ihn jedoch als AuftraggeberIn sieht.
- Beispiel: Man geht zu einem Zahninstitut und braucht einen Zahnersatz. Man sucht sich aus, welchen man will – ist man KundIn? ... Ja, weil man das Wissen hat und auswählen kann. Auf den ersten Blick haben KlientInnen nicht die Wahl. Betrachtet man die Situation näher, haben KlientInnen z.B. die Wahl, welche Institution sie aufsuchen.

Warum wird man SozialarbeiterIn? – Diskussionsbeiträge:

- Ein Grund warum man DSA geworden ist, sind die vielen Möglichkeiten, die einen aufgrund des Berufs offen stehen. Diese Vielfältigkeit des Arbeitsbereiches macht es schwierig für das eine einheitliche Definition zu finden. Jeder hat einen anderen Zugang zur Berufswahl des/der Sozialarbeiterin.
- Viele wählen den Beruf, weil sie helfen wollen. Ein anderer Beweggrund könnte folgende Einstellung sein: „Ich bin so gut, ich habe den Durchblick und möchte das anderen mitteilen!“
- Aufgrund meines Menschseins bin ich darauf verwiesen, dass ich unter Menschen leben muss und aufgrund dieser Ordnung braucht es auch SozialtechnologInnen, die darauf achten, dass das Zusammenleben in geordneten Bahnen verläuft und nicht alles aus den Fugen gerät. Dieser Definition zufolge würde man nicht von KlientInnen, sondern Objekten sprechen – der/die SozialarbeiterIn als Objektmanager.
- Es ist nicht zielführend, dass sich die Sozialarbeit in der Diskussion der Zielgruppendefinition in die verschiedenen Handlungsbezüge aufsplittet. Es muss vielmehr ein Kern formuliert werden, den alle Handlungsfelder gemeinsam haben. Jeder hat eine innere Mission, warum man sich mit Personen auseinandersetzt. Diese Mission hängt meist von der persönlichen Geschichte ab, z.B. krisenfest zu sein.
- Sozialarbeit wird auch durch die Beratungstätigkeiten in vielen verschiedenen Bereichen attraktiv. Als SozialarbeiterIn braucht man z.B. juristische Kenntnisse, aber auch die Methoden der Sozialarbeit. Eine Spezifizierung würde die SozialarbeiterInnen handlungsunfähig im Arbeiten machen, da das breite Wissen gebraucht wird.
- Die Rahmenbedingungen sind für die Art, wie man sich definiert, ausschlaggebend. Der Spielraum, den man beim Arbeiten hat, ist auch von enormer Wichtigkeit. Die Arbeit von Klient zu Klient unterschiedlich, weil jeder etwas anders braucht und etwas anderes in Anspruch nimmt.
- Man hat den Eindruck, dass es egal wäre, ob es einen Begriff für professionelles Handeln gibt, da jeder seinen eigenen professionellen Kern hat, der sich aus dem eigenen professionellen Wissen und der eigenen professionellen Haltung, gepaart mit dem institutionellen Bereich in dem man zuständig ist, zusammensetzt. Die Menschen kommen automatisch und werden nach den Marketingstrategien der Institution und nach „politischer Wetterlage“ einmal zu Kunden und das andere Mal zu Klienten.
- Für die DiskussionsteilnehmerInnen klingt diese Feststellung nicht sehr befriedigen, kommt der Realität jedoch sehr nah!

- Die Menschen, die nicht als Kunden definiert sind, kann ich folglich nicht zu meiner Zielgruppe machen. Alle, die nicht dem Kundenstatus entsprechen, müssen abgelehnt werden!
- Es gibt Wissenschaftler die von einer Schwellenbevölkerung sprechen: Ein 10-15%er Anteil an Menschen, die irgendwie mitschwimmen, ist für eine Gesellschaft verträglich. Wird der Prozentsatz zu groß, dann explodiert die Situation. Ein aktuelles Beispiel sind die Unruhen in Frankreich. Kommt es zu derartigen Entwicklung wird transparent, dass etwas verabsäumt wurde. Ist es nicht die Aufgabe der Sozialarbeit sich gegen derartige Entwicklungen zu stellen?