



Ausverhandeln

Alltägliche Mühsal und zentrale Kunst
lebensweltorientierter Wohnungslosenhilfe

Norbert Partl

Diplomarbeit

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Magister(FH) für sozialwissenschaftliche Berufe
an der Fachhochschule St. Pölten
im August 2009

Erstbegutachter:

FH-Prof. DSA Mag. Dr. Peter Pantucek

Zweitbegutachterin:

MMag^a Andrea Rogy

Kurzzusammenfassung in Deutsch

Die vorliegende Arbeit setzt sich eine Konkretisierung des Ansatzes Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit zum Ziel. Diese wird in zweifacher Hinsicht vorgenommen. Einerseits durch die Beleuchtung der Zusammenarbeit zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn, insbesondere der notwendigen „Ausverhandlung“ zur Berücksichtigung der Lebenswelt der AdressatInnen von Sozialer Arbeit. Andererseits wird auf das Arbeitsfeld Wohnungslosigkeit fokussiert und werden Praxisvorschläge für großstädtische Sozialarbeit in diesem Bereich unterbreitet. Die präsentierten Methoden und Ansätze zielen auf Beachtung der Prinzipien der Lebensweltorientierung ab.

Eingangs wird kurz der Ursprung des Ansatzes und derzeitige Stand der Theorieentwicklung erörtert, die Lebensweltorientierte Soziale Arbeit heute als Rahmenkonzept definiert. Als Grundlage für die Praxishinweise erfolgt eine kurze Auseinandersetzung mit dem Phänomen Wohnungslosigkeit. Zur näheren Veranschaulichung der Bedingungen Sozialer Arbeit in diesem Feld wird ein Einblick in das bestehende System der Wohnungslosenhilfe der Großstadt Wien gegeben.

Um die Arbeit mit praktischen Erfahrungen aus dem Feld anzureichern wurde eigens eine qualitative Forschung durchgeführt. Interviews mit SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe wurden systematisch ausgewertet. Die Erkenntnisse sind zusammengefasst wiedergegeben beziehungsweise in die Methodenvorschläge eingearbeitet. Letztere wurden zur besseren Übersicht und zur Verständlichmachung ihrer situationsgebundenen Anwendbarkeit in eine Systematik gebracht, die sich an jener aus dem Case Management orientiert.

Abstract in English

This thesis concretizes of the concept of life-world oriented social work. On the one hand the interworking between social worker and client is viewed, in particular the negotiation process which takes into consideration the client's life-world. On the other hand the social work field of homelessness is brought into focus. For this purpose, practise-oriented propositions are given for urban social work. Presented methods and concepts put a special emphasis on the principles of life-world orientation.

The beginning of the paper shortly describes the genesis of life-world theory and current discussion, which defines life-world social work as a framework. As a basis for the practice-oriented part, the phenomenology of homelessness is shortly discussed. Moreover, the current support and care system for the affected people in the metropolitan region of Vienna are presented.

Practical experience from this particular social work field is integrated in this thesis through qualitative research. Interviews with social workers in the field of homelessness were carried out and systematically evaluated. The outcome is summarised separately and worked into suggestions concerning practical methodology. For the purpose of getting a better overview and for a deeper understanding of the application of this practice, the practical methods look to case management work.

Inhalt

1	Einleitung: Konkretisierung Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit.....	4
2	Lebenswelt: Ein Begriff führt Wissenschaft näher zum Menschen	5
3	Lebensweltorientierte Soziale Arbeit: Ein noch immer in Entwicklung befindliches Rahmenkonzept.....	7
4	SozialarbeiterIn und KlientIn: ein anwaltliches Verhältnis.....	8
5	Ausverhandeln.....	13
5.1	Gegenstand des Ausverhandelns	15
5.1.1	Das Angebot und seine Form	15
5.1.2	Existenzfragen, Alternativen, Konsequenzen	15
5.1.3	Ressourcen, Netzwerke, Räume	16
5.1.4	Innere Wünsche, Diagnose und Ziele.....	17
5.1.5	Die „Sache“ und das „Subjekt“ im Blickfeld.....	18
5.2	Methodik des Ausverhandelns	19
5.2.1	Nicht-direktiv, direktiv und auch konfrontativ.....	20
5.2.2	Klientenzentriertes Vorgehen ohne therapeutische Verstrickung	20
5.2.3	Auch Information schafft Vertrauen.....	22
5.2.4	Verbal und nonverbal.....	23
5.2.5	Nahe und doch neutral.....	23
5.2.6	Reflexion und Supervision	24
5.3	„Wann ausverhandeln?“ und die Frage der Motivation	25
6	Wohnungslosigkeit – eine dreifache Exklusion.....	27
6.1	Sozioökonomische Exklusion.....	28
6.2	Netzwerkexklusion	30
6.3	Individuelle Exklusion und Selbstexklusion.....	32
6.4	Wohnungslosigkeit, Obdachlosigkeit – Begriffsklärungen.....	34
6.5	Die Wiener Wohnungslosenhilfe als Praxis-Hintergrund.....	36
7	Praxisforschung – Anreicherung durch eine qualitative Erhebung unter SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe	38

7.1	Forschungsfragen und Methodenwahl, episodisches Interview	38
7.2	Vorbereitung und Durchführung der Interviews.....	40
7.3	Auswertungsmethodik.....	42
7.4	Ergebnis der Praxisforschung	45
7.4.1	Schritt für Schritt	46
7.4.2	Beziehung durch Präsenz, Anerkennung, und gemeinsame Erfolge	47
7.4.3	Ziele und Rahmen bewusst im Blick	48
7.4.4	Als SozialarbeiterIn der Person und der Situation gerecht werden	50
7.4.5	Reflexion mit der KlientIn und im Team	52
7.4.6	Gesundheit als verbindendes Thema	52
7.4.7	Begleitung zum Amt als gemeinsamer Erfolg	53
8	Aufgaben rufen nach Methoden - Case Management als Systematisierungsmodell.....	53
9	Ausverhandeln in der Praxis: Methodenvorschläge für die Sozialarbeit in der Wohnungslosenhilfe	58
9.1	Kontaktnahme - Assessment: Portale statt Nadelöhre.....	59
9.2	Zielfindung – Hilfeplanung: der Wille der KlientIn muss ins Boot	62
9.3	Intervention – Umsetzung : warten bis ein Fenster aufgeht	69
9.4	Monitoring – Reflexion – Anpassung: uns beide bei Laune halten.....	77
9.5	Evaluierung – Ausblick – Fallabschluss: die Zukunft absichern	80
10	Resümee: Ausverhandeln – bis wir in die selbe Richtung schauen.....	83
11	Literatur	87
12	Abbildungs- und Abkürzungsverzeichnis	95
13	Anhang	96
13.1	Interviewleitfaden	96
13.2	Interviewprotokoll	97
13.3	Transkription Interviewauszug	98
13.4	Auswertungsleitfaden.....	100
13.5	Codierbeispiel	101
13.6	Reduktionsbeispiel.....	104

1 Einleitung: Konkretisierung Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit

Dem unter anderem von Dewe (1998: 18) angesprochenen Manko „dass kaum jemand in der Sozialarbeit wagt, sich nicht lebensweltbezogen zu geben, aber niemand weiß, was damit gemeint ist und wie es realisiert werden kann“ möchte diese Arbeit entgegenwirken. Zehn Jahre nach dieser Aussage ist sie nur teilweise relativiert. Einerseits wurde in zahlreichen Publikationen, etwa von Grunwald und Thiersch (2004), versucht dem Konkretisierungsbedarf nachzukommen, andererseits trägt die Breite der Verwendung des Begriffs Lebensweltorientierung und die immer differenziertere Welt der Sozialen Arbeit wiederum zur Verschwommenheit und Unklarheit bezüglich der Anwendung des Konzeptes bei. Eine auf „AnwenderInnenfreundlichkeit“ hinggerichtete Theorie der Lebensweltorientierten Sozialarbeit wird das Konzept für die einzelnen Handlungsansätze und Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit herunterbrechen müssen. Zu solch einer Konkretisierung möchte diese Arbeit ein Beitrag sein. Wobei eine zweifache Fokussierung vorgenommen wird.

Zum einen soll jener Prozess zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn in der Einzelfallarbeit (bzw. Individualhilfe) in den Blick genommen werden, dessen Kern in dieser Arbeit mit dem Begriff „Ausverhandeln“ (von Bewältigungsschritten, Zielsetzungen, Umsetzungsaktivitäten,...) bezeichnet wird. Unter „Prozess“ verstehen wir hier die soziale Interaktion, die über die direkte zwischenmenschliche Kommunikation hinaus auch von „Vorraussetzungen und Rahmenbedingungen“ geprägt ist (Achterberg 1996: 443) und in ihrer Dynamik, in ihrer temporären Veränderung, zu betrachten ist. Besondere Relevanz und Brisanz hat dieser Interaktionsprozess für den zweiten vorgenommenen Fokussierungsbereich, das Arbeitsfeld Wohnungslosenhilfe. Sozialarbeit trifft dort auf von zahlreichen Brüchen geprägte Biographien und eine Alltagswelt der KlientInnen, die in hohem Maß von Exklusion gekennzeichnet ist.

Zur anschaulichen Verknüpfung theoretischen und praktischen Wissens zur Frage des Ausverhandelns mit Aspekten der Sozialarbeit mit Wohnungslosen ziehe ich

eine aus dem Case Management Konzept abgeleitete Systematik heran. Die methodischen Vorschläge reiche ich mit Erkenntnissen aus einer eigens durchgeführten qualitativen Praxisforschung an. Zuvor sind grundsätzliche Klärungen bezüglich Lebensweltorientierung, dem Verhältnis SozialarbeiterIn – KlientIn, dem Methodenansatz „Ausverhandeln“ und dem Feld Wohnungslosenhilfe vorzunehmen.

Sprachlich verwende ich im Sinne eines geschlechtergerechten Formulierens dort wo beiderlei Geschlechter gemeint sind im Allgemeinen das sogenannte Binnen-I, bei gleichzeitiger Verwendung von Artikeln stehen diese ausschließlich in der weiblichen Form, um den Lesefluss nicht zu zerstören.

2 Lebenswelt: Ein Begriff führt Wissenschaft näher zum Menschen

Jeglicher Wahrnehmung liegt ein persönlicher Erfahrungshintergrund zu Grunde. Der Philosoph Edmund Husserl (1859 – 1938), auf den die Wurzeln des Lebensweltbegriffs zurückgehen, sieht Abhängigkeiten der Wahrnehmung von „...Sozialisation, Kulturation und Personalisation“ (Kraus 2006: 118). Alfred Schütz (1899 – 1959) entwickelt unter anderem die Überlegungen Husserls zu seiner „Soziologie des Alltags“ weiter. Vieles von Schütz wurde erst posthum veröffentlicht. So auch „Strukturen der Lebenswelt“ in den 1970ern unter gemeinsamem Namen mit seinem Schüler Thomas Luckmann. Letzterer trug die diesbezüglichen umfangreichen und zuvor noch weitgehend unveröffentlichten Überlegungen seines Lehrers mit eigenen Ergänzungen zum wichtigsten Standardwerk der Phänomenologie der Lebenswelt zusammen. Unter anderem zentral ist das darin beschriebene und an Weber orientierte Modell der „Typik“, in dem „der Mensch zwar ... seine subjektive Lebenswelt konstruiert, dabei aber auf schon bestehende und sprachlich vermittelte ‚Typen‘ zurückgreift“ (Kraus 2006: 119).

Schütz spricht von der alltäglichen Lebenswelt und rückt das tägliche Handeln mit seinen Möglichkeiten und Grenzen in den Mittelpunkt (vgl. Schütz/Luckmann 1994: 25). Gleichzeitig ortet er dort – und nur dort in dieser „selbstverständlichen Wirklichkeit“ – den Bereich, in dem mitmenschliche Verständigung, Zusammenwirken möglich ist (ebd.). Also bei aller Subjektivität der Wirklichkeit liegt für Schütz eben in

der Lebenswelt die Kommunikationsmöglichkeit, das Erzielen eines gemeinsamen Verständnisses. Hier ist allerdings Kritik an jener Einschränkung anzumelden, welche Schütz in der Definition von alltäglicher Lebenswelt trifft, in dem er sie als jene Wirklichkeit bezeichnet, die „der wache und normale Erwachsene...vorfindet“ (ebd.). Speziell aus sozialarbeiterischem Blickwinkel ist festzuhalten, dass Lebenswelten von Kindern und psychisch wie auch immer belasteten oder eingeschränkten Personen, keinen zu vernachlässigenden Sonderfall in einem theoretischen Konstrukt über menschliche Wirklichkeitserfahrung darstellen dürften. Als für diese Arbeit relevant halten wir die sich hier jedenfalls widerspiegelnde Ambivalenz fest, dass Lebenswelt zentraler Ort des Handelns, zentraler Ort der Kommunikation und doch nur eingeschränkt erfahr- und vermittelbar ist.

Zum besseren Verständnis des Lebensweltbegriffs wie er im Folgenden verwendet wird seien noch zwei Begriffe eingeführt, die im Kontext oder bisweilen auch anstelle von Lebenswelt verwendet werden: Lebenslage und Alltag. Mit Lebenslage können die „objektiven“ Lebensbedingungen eines Menschen bezeichnet werden. Also seine „ihn umgebende Realität“, seine „materiellen und immateriellen Lebensbedingungen“ (Kraus 2006: 125). Dem Vorschlag von Kraus, Lebenslage und Lebenswelt als Begriffspaar zu sehen (ebd.), indem Lebenswelt das „subjektive Wirklichkeitskonstrukt eines Menschen“ bezeichnet, während die Lebenslage die objektiven Bedingungen benennt, wird hier nicht gefolgt. Vielmehr transportiert Lebenswelt in dieser Arbeit die beiden genannten Bereiche, welche die Möglichkeiten des Alltagslebens prägen. Eben die physischen und gesellschaftlichen Realitäten (die „objektive“ Lebenslage) auf der einen Seite und gleichsam auf der anderen die Subjektivität einer individuellen Gefühlswelt mit ihren Ängsten und Hoffnungen (vgl. Thiersch 2005: 47).

Mit dem Wort Alltagsleben haben wir uns nun auch schon dem bedeutsamen Begriff Alltag zugewandt. Noch häufiger als Lebenslage (vgl. Kraus 2006: 123) wird Alltagswelt dem Begriff Lebenswelt gleichgesetzt. In dieser Arbeit werden Alltag und Alltagswelt in einem gegenüber Lebenswelt eingengten Sinn auf „wiederkehrende Vollzüge“ (Thiersch 2005: 49) und damit auf den konkreten Tagesablauf, mit seinen Haushaltsangelegenheiten, der Nahrungsaufnahme, etc. abzielen (vgl. ebd.).

3 Lebensweltorientierte Soziale Arbeit: Ein noch immer in Entwicklung befindliches Rahmenkonzept

In der Sozialarbeit ist das Konzept Lebensweltorientierung auch Weiterentwicklung der Tradition „die Menschen in den gegebenen Lebensverhältnissen zur Bewältigung der Lebensverhältnisse“ zu unterstützen (Thiersch 2005: 23 nach Müller 1982 und 1988). Wobei erst das heutige Konzept den Betroffenen einen ExpertInnenstatus in Bezug auf ihre Lebenswelt (vgl. u.a. Deinet 2008) und damit einen Stellenwert einräumt, der sie auf Augenhöhe mit den SozialarbeiterInnen bringt. Wir können also von zwei ExpertInnen im Prozess sprechen, da mit der neuen Sicht keineswegs das Fachwissen und das professionelle Handeln der SozialarbeiterIn verzichtbar wird. Zu Recht spricht Hamburger auch vom „Koproduktionsprozess Sozialer Arbeit“ (Hamburger 2003: 85 zit. in Seithe 2008: 20) und Merchel von zwei „prinzipiell gleichberechtigten Subjekten“ (Merschel 1993: 58 zit. in Seithe 2008: 19). Über das Verhältnis von SozialarbeiterIn und KlientIn wird im nächsten Abschnitt noch genauer zu reflektieren sein.

In Weiterführung der oben beschriebenen Phänomenologie des Lebensweltbegriffs verortet sich Lebensweltorientierte Soziale Arbeit bewusst an der „Schnittstelle objektiver Strukturen und subjektiver Verständnis- und Bewältigungsmuster“ (Thiersch 2005: 47). Eine komplette Ausfaltung des „Rahmenkonzepts“ (Grunwald / Thiersch 2004. 13) würde den hier gesteckten Rahmen sprengen, einige zentrale Merkmale seien jedoch noch genannt.

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit hat bei aller Betonung von Alltag und individueller Lebenswirklichkeit auch eine stark ausgeprägte gesellschaftskritische und eine professions(selbst)kritische Komponente. Hier sei zum einen die Rede von der „Kolonialisierung der Lebenswelt“ mit ihrer Kritik an der Aushöhlung des kulturellen Wissensvorrats von sozialen Gruppen durch gesamtgesellschaftliche bürokratische und monetäre Machtausübung in immer alltäglicheren Lebensbereichen erwähnt (vgl. u.a. Habermas 1981: 201 in Küster / Thole 2004: 218). Zum anderen sei – ebenfalls nur beispielhaft – auf die Bewusstmachung verwiesen, wie „dicht“ gerade lebensweltliche Sozialarbeit an ihre AdressatInnen

„heranrückt“ (Thiersch 2005: 39) und wie sehr sie darauf achten muss die Privatsphäre nicht (mehr als im Einzelfall nötig) zu verletzen (vgl. ebd.).

Auch in einer eher schlagwortartigen Aufzählung verdeutlichen die von Grunwald und Thiersch (2004: 35f) beschriebenen Dimensionen und Strukturmaximen Lebensweltorientierter sozialer Arbeit nochmals den Ansatz. Im Blick auf die *Dimension der erfahrenen Zeit* werden unter anderem die Unterschiede von Lebensphasen berücksichtigt und Aufgaben wie das „Dasein und Aushalten“ (ebd.) gestützt. Mit der *Dimension des Raumes* sind das Recht auf „verlässlichen und individuell gestaltbaren Lebensraum“ (ebd.) ebenso im Blick wie notwendige Nahversorgung z.B. mit ambulanten Diensten für Menschen mit Pflegebedarf. In der *Dimension der sozialen Bezüge* werden gleichermaßen die Ressourcen wie die Belastungen, die ein soziales Geflecht mit sich bringt, aufgegriffen. Auch *Empowerment, Hilfe zur Selbsthilfe* wird von Grunwald und Thiersch (ebd.) im Kontext der Dimensionen Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit genannt, mit der Zielsetzung von sicheren Lebensverhältnissen und der Stärkung der Kompetenz zur Lebensbewältigung. Der im Begriff von der Alltagswelt ja mitschwingende *Respekt vor den eher unauffälligen Bewältigungsaufgaben* (der z.B. auch zu Haushalts- und Schulaufgabenhilfe führt) wird von Grunwald und Thiersch (2004: 32) ebenfalls prominent festgehalten.

Weiters werden als sogenannte „Strukturmaximen“ von Grunwald und Thiersch (2004: 26 - 28) *Prävention* (belastbare Infrastrukturen, rechtzeitige Krisenerkennung), *Alltagsnähe und Regionalisierung* (Erreichbarkeit, Niederschwelligkeit, ganzheitliches Erfassung von Zusammenhängen), *Integration* (Nichtausgrenzung, Recht auf Verschiedenheit) und *Partizipation* (Beteiligung auch durch Kompetenzförderung und Schaffung entsprechender demokratischer Strukturen im Sozialbereich) genannt.

4 SozialarbeiterIn und KlientIn: ein anwaltliches Verhältnis

Da diese Arbeit sich wesentlich mit der Ausformung des Miteinander von SozialarbeiterIn und KlientIn befasst, ist deren Verhältnis grundsätzlicher zu bedenken. Ausgangspunkt soll zunächst die gegenwärtige Diskussion um den

KlientInnenbegriff sein. In diese werden ursprüngliche Bedeutungen des Wortes wie „Hörer“ oder „Gefolgsmann“, ebenso wie gängige Gebräuche wie dem, einer KlientIn als KundIn einer RechtsanwältIn, eingebracht (vgl. Pantucek 1998: 97, Stoll 2001: 51). Für die Anwendung in moderner Sozialarbeit und Sozialpädagogik hält Bettina Stoll fest, „dass ein hoher Eigenanteil an Aktivität und Produktivität durch [die] KlientInnen in die Leistung eingebracht werden muss“ (Stoll 2001: 52 n. Knieschewsky 1996: 367f) bzw. dass keine fertige „Ware“ zur Disposition steht, sondern sich die Vorstellungen von AdressatIn und ProfessionistIn erst im Prozess annähern (vgl. Stoll 2001: 52 nach May 1997: 347).

In vielen Zusammenhängen wird sich der zurzeit auch im Sozialbereich breit machende KundInnenbegriff jedenfalls nicht als Alternative anbieten. Vielmehr scheint er durch sein „Freiheitsetikett“ den NutzerInnen und nicht nur im von Stoll (vgl. 2001: 52) angeführten Extremfall von Strafgefangenen, schlichtweg falsche Tatsachen über Möglichkeiten vorzutäuschen. Außerdem verleitet er auch zur Passivität („der Kunde ist König“ – „die Kundin ist Königin“) (vgl. ebd.). Was nicht heißt, dass der Begriff KlientIn exzessiv einzusetzen ist. Im persönlichen Umgang wird sich ohnedies die namentliche Anrede empfehlen und eine im jeweiligen Zusammenhang mit der institutionellen Leistung stehende allgemeine Benennung wird oft passendere Bezeichnungen als „KlientIn“ hervorbringen (NutzerIn, BewohnerIn, BesucherIn,...).

Ausführlicher und zwar eher wegen sich anbietender bildhafter Vergleiche als wegen des theoretischen Konstrukts (und noch weniger wegen der heutigen gelebten Realität im Rechtsbereich) soll das Verhältnis von RechtsanwältIn und KlientIn aufgegriffen werden. Die KlientIn und ihre RechtsanwältIn sitzen auf derselben Seite (des Gerichtssaals). Sie vertreten ein und dieselbe Angelegenheit. Über die Sache selbst hat die KlientIn das (größere) Wissen. Die AnwältIn steuert das (rechtliche) ExpertInnenwissen bei. Die AnwältIn hat die KlientIn bezüglich aller relevanten Details (auch informelle Spielregeln, Vorlieben der RichterIn) aufgeklärt, allenfalls der KlientIn erklärt, dass und wie sie sich in der Rechtssache selbst vertreten kann. Die KlientIn hat der AnwältIn alle relevanten Fakten und Hintergrundinformationen zur Rechtssache erzählt. Gemeinsam haben sie Ziele, Risiken und Strategien erörtert. Zuvor haben sie den Arbeitsvertrag ausgehandelt. Sie kennen gegenseitig die

Möglichkeiten und Grenzen ihrer Zusammenarbeit und nach Fallabschluss beenden sie diese.

Es wird nicht nötig sein, das Bild in seinen Einzelheiten auf das Verhältnis KlientIn – SozialarbeiterIn zu übertragen um deutlich zu machen, dass hier wie dort beide ProzesspartnerInnen ihre jeweils spezifischen Anteile tragen und nicht das hierarchische Verhältnis, sondern das gelungene Zusammenwirken den Erfolg ausmacht. Einige Ergänzungen zur Konkretisierung eines als lebensweltorientiert zu bezeichnenden Verhältnisses einer SozialarbeiterIn zu ihrer KlientIn seien jedoch angeführt.

Zum einen sei auf die Rede von Moxley von „advocacy“ und „self-advocacy“ im Rahmen seines Case Management Konzepts (u.a. Moxley 1989: 90,95) verwiesen. Fürsprache, Einsatz für Rechte, Verhandlung bei Behörden sind unabhängig aller (zum Teil ohnedies nicht im Sinne Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit konzipierten) Case Management Ansätze genuine sozialarbeiterische Aufgabe. Gleichzeitig ist die Aufgabe „teaching the client self-advocacy skills“ (Moxley 1989: 22) eben die Erinnerung, dass das Wissen der SozialarbeiterIn am hilfreichsten ist, wenn es nicht (exklusiv) bei ihr bleibt. Weiters sei darauf verwiesen, dass sich die SozialarbeiterIn, neben allgemeinem Wissen um das Gesellschafts- und insbesondere das Sozialsystem, Kenntnisse über das Lebensfeld, den sozialen Nahraum, der KlientIn aneignen muss, z.B. über die Drogenszene und die dortigen Regeln (vgl. Pantucek 1998a: 89, Pantucek 1998: 101).

Nicht zu übersehen ist, dass auch bei allen Bemühungen um gleiche Augenhöhe und Empowerment eine Asymmetrie in der Beziehung bleibt. Ungleiche Machtverhältnisse oder auch die zweifelsfrei nur auf Seiten der KlientIn liegende Gefahr durch das Zusammenarbeitsverhältnis (erst recht) in eine Stigmatisierungssituation zu kommen, dürfen nicht (selbst)verleugnet werden (vgl. Pantucek 1998: 98, 100).

Für diese Arbeit besonders relevant und ebenfalls am Beispiel der RechtsanwältIn gut darstellbar, ist das in gewisser Weise doppelte Vertragsverhältnis oder sprechen wir besser von einem doppelten Rahmen, in dem das KlientIn – RechtsanwältIn

(bzw. SozialarbeiterIn) Verhältnis steht. Zunächst der äußere Rahmen, in welchem auch das Thema Freiwilligkeit eine entscheidende Rolle spielt. Der Kontext in dem die beiden (Vertrags)PartnerInnen zusammentreffen ist hier wie dort nur beschränkt freiwillig, wenn nicht überhaupt ein Zwangskontext. Denken wir an die Pflichtverteidigung im Strafrecht einerseits oder an manche Aufgaben der Jugendwohlfahrt, der Sachwalterschaft etc. andererseits. Aber auch in den meisten anderen Kontexten in beiden Branchen ist die Freiwilligkeit determiniert durch Systemabhängigkeit bzw. die Notlage der KlientIn (vgl. Pantucek 1998: 115 f). Zum äußeren Rahmen zählen ebenfalls hier wie dort auch gesetzliche Regelungen. Diese beeinflussen nicht nur den zu verhandelnden Gegenstand, den Fall an sich, sondern meist ja auch die Rahmenbedingungen der Zusammenarbeit (vgl. König 2007: 90f). Beispielsweise Fragen von Kostenpflichtigkeit, durch die öffentliche Hand vorgegebene Zeitbeschränkungen der Leistung etc. wären jedenfalls auch zum „äußeren Rahmen“ zu zählen. Zusätzliche Belastung, welche der „äußere Rahmen“ für das Vertrauensverhältnis mit sich bringt ist die Kontrollfunktion, die zumindest der SozialarbeiterIn häufig zukommt. Entschärfung kann hier vor allem ausreichende Information und Transparenz bringen. Sind sich beide VertragspartnerInnen der äußeren Rahmenvorgaben bewusst, können diese als gesichertes Terrain auch Entlastung für die Beziehung (und bisweilen einen atmosphärisch brauchbaren „Außenfeind“) bieten.

Keineswegs einfacher handhabbar stellt sich der „innere Rahmen“ dar. Fällt als Hürde in der Sozialarbeit – nachdem die wenigsten in dieser Branche selbstständig arbeiten – meist die Frage der Honorarverhandlung weg, kommen die Spielregeln der Institution hinzu. Bisweilen lassen sich solche in den „äußeren Rahmen“ definieren, jedoch wird es in jedem Fall (allein aus notwendigen Loyalitätsgründen den KollegInnen gegenüber) institutionelle Bedingungen geben, welche die SozialarbeiterIn als ihre eigenen in das Aushandeln des „inneren Rahmens“ mit der KlientIn einbringt. Um ein einfaches aber anschauliches Beispiel zu bringen wäre hier eine – für manche KlientInnengruppen nicht selbstverständliche – gegenseitige Anrede mit „Sie“ zu nennen (ohne hier inhaltlich ein Dogma zu postulieren, das in manchen Bereichen z.B. der Jugendarbeit unpassend wäre). An der Schnittstelle zwischen „innerem“ und „äußerem“ Rahmen wären die z.B. in der Wohnungslosenhilfe äußerst bedeutsamen Hausordnungen anzuführen. Sie sind

meist (für beide Seiten) nicht verhandelbar, jedoch haben die SozialarbeiterInnen (einzeln oder kollektiv) bedeutenden Einfluss auf allfällige Sanktionen. Zunächst gilt hier im Bereich der Regeln, was bereits in Bezug auf den „äußeren Rahmen“ gesagt wurde. Information und Transparenz ermöglichen erst sowohl die Akzeptanz als auch die Einhaltung der solchen (vgl. Grunwald / Thiersch 2004: 32). Wie in der Folge noch thematisiert wird (Kap. 7.4.4.; 9.2.; 9.3.), sind hier bei bestimmten KlientInnengruppen alleine wegen der Merkfähigkeit die Erwartungen an das Einhalten von Vereinbarungen gering zu halten.

„Seien sie ein guter Klient“ rät Edwin T. Gania seinen LeserInnen in Bezug auf ihre Inanspruchnahme US-amerikanischer RechtsanwältInnen (2008: 107). Konkret empfiehlt er beispielsweise Kopien von allen schriftlichen Eingaben zu verlangen, die die AnwältInnen für die KlientInnen getätigt hat (ebd.). Dieses wieder dem eingeführten Bild folgende Beispiel führt uns weiter in den „inneren Rahmen“ der Zusammenarbeit. Die Arbeitsweise, beginnend von den Terminvereinbarungen bis zur Dokumentation ist die Angelegenheit beider Seiten und bei aller Arbeitsteiligkeit, vorgegebenen Formvorschriften etc. wird es letztlich darum gehen, den Prozess so weit als möglich gemeinsam in der Hand zu halten. Wie sehr hier die Praxis oft abweicht, ist möglicherweise wieder besser durch das Rechtsanwaltsbeispiel zu verdeutlichen (schließlich gilt auch für SozialarbeiterInnen, dass der Balken im eigenen Auge schwerer wahrnehmbar ist). Allein aus Zeitersparnisgründen behält die RechtsanwältInnen viele Schritte (und Dokumente) für sich, während das Risiko des Ausganges des Falles wohl die KlientInnen trägt. Wie sehr wir in der Sozialarbeit vor dem Dilemma stehen, bereits agieren zu müssen (zu sollen?, zu wollen?), bevor es uns noch gelingt, unsere AdressatInnen überhaupt in den Status sich am Prozess beteiligender KlientInnen zu bringen, wird noch zu erörtern sein (vgl. Pantucek 1998a: 97).

An dieser Stelle, weil nochmals gut im eingeführten Bild anschaulich zu machen, sei auch noch der Begriff des Vertrauens genannt. So banal er klingt, so zentral ist er auch im KlientInnen – Rechtsanwaltsverhältnis ausmachbar (vgl. Greitler 2005: 331). Ohne Vertrauen kann der notwendige Informationstransfer nicht gelingen – zumindest nicht in einem Ausmaß wie er für komplexe Prozesse notwendig ist (siehe auch Kap. 5.2.3). „Vertrauen im Prozess“ hat so gesehen im juristischen Bereich

durchaus eine doppelte Bedeutung. In der Sozialarbeit ist das Faktum meist verschwommener und weniger wahrgenommen, dass zwei Prozesse gleichzeitig stattfinden – der Fallverlauf und der Beziehungsprozess zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn. Mit anderen Worten: Die Entwicklung des Falles, der Weg, der miteinander zu gehen ist, sind massiv geprägt vom Prozess zwischen den eben mit mehr oder weniger Vertrauen zueinander agierenden „BündnispartnerInnen“ (vgl. u.a. Woog 2004: 100).

Um vom Bild des Anwalts wieder dezidiert zur Sozialarbeit zu kommen und um auch an dieser Stelle den Gegenpol zur zu leistenden Beziehungsarbeit festzuhalten, sei dieser Abschnitt mit einer Aussage zum spezifischen Part der SozialarbeiterIn im Prozess abgeschlossen: Das Wissen von sozialen Gegebenheiten und nutzbaren Ressourcen (vgl. Pantucek 1998a: 93) sowie die Möglichkeiten des „distanzierten und freien Blicks“ und der „wissenschaftlich reflektierten Klärung“ (Grunwald / Thiersch 2004: 31) werden durch die SozialarbeiterIn eingebracht.

5 Ausverhandeln

Meint verhandeln *eingehend erörtern* (Duden o.J.), wird mit aushandeln im allgemeinen Sprachgebrauch *etwas in Abwägung der Interessen vereinbaren* (ebd.) verstanden. Nicht zuletzt weil eben sowohl die Intensität des Prozesses, als auch die Notwendigkeit zu einer auf beiden Seiten akzeptablen Vereinbarung zu kommen betont werden soll, habe ich die Kombination aus beiden Begriffen gewählt. Sie ist im österreichischen Sprachgebrauch gar nicht so unüblich (denken wir an z.B. die Gepflogenheit gewisse Gesetze zwischen den Sozialpartnern [sic] *auszuverhandeln*). Besonders der beim Begriff Ausverhandeln mitassozierte Aspekt des bis zu einem Ende, bis zu einem Ergebnis zu verhandeln, spricht für die Erweiterung um die Präposition *aus*, auch wenn etwa Grunwald/Thiersch (2004: 25) *Verhandeln* verwenden und es als „handlungsorientierte[s] Zentrum Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit“ apostrophieren. Zu Ende verhandeln meint hier nicht etwa einen Kompromiss, einen kleinsten gemeinsamen Nenner zu finden sondern, wie im Titel dieser Arbeit angedeutet, sich der Mühe zu unterziehen, in einem Prozess zu bleiben, auch wenn eine Übereinstimmung (noch) nicht am Horizont ist.

Die im Titel ebenfalls angesprochene Kunst besteht nicht in der Anwendung eines (neuen) Handlungsansatzes, sondern im Einsatz des gesamten sozialarbeiterischen Repertoires im Sinne eines Prozesses, der durch Zusammenwirken von SozialarbeiterIn und KlientIn notwendige Verbesserungen in der (objektiven und subjektiven) Lebenswelt der KlientIn bewirkt (vgl. u.a. Pantucek 1998a: 89, Seite 2008: 19). Ausverhandeln könnte auch als jene Kommunikationsleistung definiert werden, welche auf „Passung“ (Sander 1999: 208 zit. in Seite 2008: 38) zwischen dem Angebot der Sozialen Arbeit und den Erwartungen von KlientInnen ausgerichtet ist.

Noch genauer zu beleuchtende Gegenstände sind jedenfalls sowohl das „Was“, die Inhalte, die zur Verhandlung kommen, als auch das „Wie“, die Kommunikationsmethodik. Als besonders relevanter Faktor soll das „Wann“, die Frage nach dem richtigen Zeitpunkt für den richtigen Schritt, speziell in Hinblick auf die Motivationsfrage gesondert beleuchtet werden.

Zuvor ist noch kurz auf den ethischen Aspekt Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit (vgl. u.a. Pantucek 1999: 179 – 194) einzugehen, der einerseits Ausverhandeln zur Bedingung macht und andererseits Maßstäbe für die angewandte Praxis setzt. Aus der „unbedingten Würde“ jedes Menschen folgt seine Autonomie, in der er „zum Autor seiner Lebensgeschichte und zum Subjekt seines Handelns“ wird (Lob-Hüdepohl: 2007 127). Dies bedeutet für die Soziale Arbeit, dass sie „...konsequent am Willen und an den Interessen der Betroffenen ansetzt“ (Clausen / Lehmann / Weber 2008: 189). Für den Fall von Einschränkungen der KlientIn in ihrer „vernunftmäßigen Einsichts- und Einwilligungsfähigkeit“ ist auf Standards aus der Psychiatrie- und Medizinethik zurückzugreifen. Zur Wahrung der „Patientenautonomie“ müsste versucht werden, „ein abgewandeltes informiertes Einverständnis“ einzuholen (Zimmermann / Lob-Hüdepohl 2007: 304). Dies bedeutet, auch akut zu setzende sozialarbeiterische Interventionen zur „Übelvermeidung“ oder zur „Sicherung sowie Steigerung der leiblich-seelischen Unversehrtheit“ sind so weit als möglich, allenfalls im Nachhinein zu dialogisieren (Zimmermann / Lob-Hüdepohl 2007: 305f).

5.1 Gegenstand des Ausverhandelns

Potentielle Themen zwischen den PartnerInnen des sozialarbeiterischen Arbeitsprozesses sind einerseits die gesamte Bandbreite der inneren und äußeren Lebenswelt der Klientin, also ihre subjektiven Wirklichkeiten und objektiven Lebensbedingungen (siehe Abschnitt 2). Hinzu kommen andererseits alle im Rahmen der Kooperation gesetzten und erwogenen Handlungsschritte, wie das Setting der Zusammenarbeit und die Beziehung an sich. Letztere Aspekte wurden im Abschnitt 4 bereits angeschnitten.

5.1.1 Das Angebot und seine Form

Die Erwartungshaltung der KlientIn (vgl. u.a. Reinl, Füssenhäuser, Stumpp 2004: 177) und die Lebensweltkenntnis der SozialarbeiterIn (vgl. u.a. Pantucek 1998: 101) legen oft nahe, bereits zu Beginn des Prozesses erste Angebote von Hilfestellungen zu setzen bzw. solche in Aussicht zu stellen. Bereits mit der ersten Angebotssetzung (mit freiwilligem Charakter) wird auszuverhandeln sein, ob die „Form der Hilfe akzeptabel ist“ (Thiersch 2005: 132).

Zum Hilferepertoire zählen in der Sozialarbeit bekanntlich nicht nur Informationen und die Klärung der Fakten als Hilfe zur Selbsthilfe, sowie andere „individuumbezogene Unterstützungen“, sondern durchaus auch „umgebungsbezogene Interventionen“ (Sander 1999 zit. in Seithe 2008: 29). Speziell letztere sind häufig (sogar mit weniger Mühe) im Alleingang für die SozialarbeiterIn zu bewältigen. Umso wichtiger ist zu erwähnen, dass sowohl Inhalt als auch Form solcher Interventionen der Professionellen (bei Ämtern, Gläubigern, Arbeitstellen etc.) so weit als möglich mit der KlientIn auszuverhandeln sind.

5.1.2 Existenzfragen, Alternativen, Konsequenzen

Das Angebot, das zunächst zur Verhandlung kommt, beruht auf der im Vordergrund stehenden Bedürfnislage und einer zumindest ansatzweise abgestimmten Einschätzung beider Seiten. Alltagsorientierte sozialarbeiterische Kommunikation wird jedoch nicht bei eingangs präsentierten Problemen und den Erstanalysen

stehen bleiben. Taktvoll (vgl. u.a. Otto / Bauer 2004: 204) wird versucht werden, existentielle Fragen wie Einkommen, Wohnen, Ernährung, Gesundheit in den Ausverhandlungsprozess zu bringen. Nicht mit dem Ziel aufzudecken und zu komplettieren, sondern schwer Artikulierbares aber unter Umständen für Verbesserungen Entscheidendes in den Dialogprozess zu bringen. Folgschwer wäre es, sich in erster Linie der „psychischen Disposition“ der KlientInnen zu widmen, während „die Umwelt, das Sozialökologische, das Milieu der Klienten [und Klientinnen] unberührt“ blieben (Kleve 1999: 123 zit. in Seithe 2008: 52f).

Das zur Verhandlung gelangende Angebot wird darauf ausgerichtet sein, dass die KlientIn „einen ihrer Lebenswirklichkeit angemessenen Gewinn daraus ziehen kann“ (Reinl, Füssenhäuser, Stumpp 2004: 173). Allerdings ist dabei auch die Lebenswirklichkeit gemeinsam kritisch in den Blick zu nehmen. Denn ebenso wenig wie Ziel des Prozesses a priori ein „Herausholen“ aus der Lebenswelt ist, kann es generell nur um Hilfestellungen zu einem Ertragen unzumutbarer Lebensumstände gehen. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit heißt auch Alternativen zur jetzigen Situation aufzuzeigen und zur Verhandlung zu bringen. Hier sind es zunächst die Vorschläge der SozialarbeiterIn die das Repertoire der KlientIn erweitern (vgl. Grunwald / Thiersch 2004: 62). Alternative bedeutet in diesem Fall keine Entscheidungsfrage zwischen dem eigenen und einem angebotenen Modell, sondern eine Erweiterung, mit deren Hilfe es der KlientIn vielleicht möglich wird, einen neuen, „dritten“ Weg einzuschlagen.

Das Annehmen eines Angebots ist nicht mit dem Abschluss eines Ausverhandlungsprozesses gleichzusetzen. Wie noch im Abschnitt 9 anschaulicher darzustellen sein wird, sind die Art der Nutzung des Angebots und die sich daraus ergebenden (positiven wie negativen) Konsequenzen ebenfalls zu dialogisieren (vgl. Reinl, Füssenhäuser, Stumpp 2004: 178).

5.1.3 Ressourcen, Netzwerke, Räume

Zentraler Gegenstand, der in das Verhandlungsszenario zu integrieren ist, sind die Ressourcen und Ressourcenstrategien der Betroffenen (vgl. u.a. Nestmann 2004: 69 – 85). Ohne die Ressourcenperspektive (ebd.) verkürzt sich der

Ausverhandlungsprozess speziell um jene Lösungsstrategien, die an den Stärken der KlientIn ansetzen. Von der KlientIn in anderen Situationen erfolgreich angewandte Vorgangsweisen sind erprobt und daher für neue Bewältigungsaufgaben zunächst ins Kalkül zu ziehen. Im Dialog zu überprüfen ist, ob diese Strategien für das jeweils ins Auge gefasste Ziel adäquat sind.

In diesem Zusammenhang ist auch die Erörterung zu sehen, welche Räume ein hilfreiches Umfeld für Entfaltung von Stärken bieten können. Unter Räume verstehen wir hier umfassend örtliche, zeitliche und kommunikative Konstellationen, die „Situationen und Gelegenheiten“ darstellen zu „tragfähigen Lösungen“ zu kommen (Thiersch 2005: 28).

Die Netzwerke der KlientIn sind sowohl in ressourcenorientierter als auch in problemorientierter Hinsicht ins Spiel zu bringen. Die „komplexen lebensweltlichen Beziehungskonstellationen“ benötigen bei der gemeinsamen Suche nach Verbesserungen ausreichend Aufmerksamkeit (Kleve 1999: 123 zit. in Seithe 2008: 26).

5.1.4 Innere Wünsche, Diagnose und Ziele

Vor allem in der längerfristigen sozialarbeiterischen Betreuung ist Gegenstand der Bemühungen, „...dass die KlientIn sich über ihre gefühlsmäßigen Einstellungen, Bewertungen, Wünsche und Ziele klarer wird,...“ (Seithe 2008: 20). Wir thematisieren (behutsam) also den Bereich der „inneren Lebenswelt“ (der subjektiven Lebenswelt, siehe Abschnitt 2), wobei Seithe an dieser Stelle den Begriff der „inneren Aushandlung“ (ebd.) verwendet. Mit dem Aufgreifen der Formulierung „innerer Aushandlung“ sei die Notwendigkeit der Einbeziehung der subjektiven, individuellen Lebenswelt der KlientIn in den Ausverhandlungsprozess unterstrichen. Begrifflich würde im Konzept dieser Arbeit „innere Aus(ver)handlung“ eher die Verhandlung des „inneren Rahmens“ (siehe Abschnitt 4), des Settings zwischen den KontrahentInnen beschreiben.

Die Diagnose als Verfahren (vgl. Müller 2004: 48) wäre auf den ersten Blick wohl unter Methodik abzuhandeln. Im Sinne einer lebensweltorientierten Ausverhandlung

ist unter Diagnose jedoch der fachlich erarbeitete Standpunkt, „mit dem man in die Verhandlung gehen kann“ zu verstehen (Müller 2004: 47). Sie wird also Gegenstand der Ausverhandlung und ist mit der entsprechenden Kommunikationskompetenz (siehe Kap. 5.2.) einzubringen.

Zur Sprache zu bringen ist die Diagnose vor allem in der gemeinsamen Erarbeitung von Zielen und Lösungsschritten. Die SozialarbeiterIn wird bei der Zielverhandlung ihre fachliche Analyse im Auge behalten und auch als Begründung des eigenen Standpunktes ins Spiel bringen, ohne zu vergessen, dass es um die Ziele der KlientIn und deren (Mit)wirken an der Umsetzung geht (vgl. Müller 2004: 47).

Ziele sind ein wesentlicher Gegenstand des Ausverhandlungsprozesses, nicht nur, da sie „unverhandelt“ meist unwirksam bleiben, sondern weil sie (zum richtigen Zeitpunkt eingebracht – siehe 9.2.) dynamisch und „intervenierend“ (Ansen 2004: 63) den Prozess vorantreiben.

5.1.5 Die „Sache“ und das „Subjekt“ im Blickfeld

Zusammenfassend sei bezüglich des Gegenstandes des Ausverhandlungsprozesses noch die Terminologie der subjektbezogenen bzw. der sachbezogenen Sozialen Arbeit (vgl. u.a. Seithe 2008: 53f) als hilfreiche Veranschaulichung bezüglich der Arbeit an der inneren und äußeren Lebenswelt eingeführt. Dies auch deshalb, um auf das mögliche Missverständnis aufmerksam zu machen, dass wir je nach Arbeitsbereich entweder hauptsächlich subjekt- oder sachbezogen zu agieren hätten.

Dass situationsangepasst Schwerpunkte zu setzen sind, wird etwa in der „Typologie von Beratungsvorgängen“ (Seithe 2008: 54 nach Sander 1999: 36) angedeutet, wobei es wohl nur darum gehen kann, nicht etwa auf der falschen Seite (etwa bei der Emotion, wo Sach- od. Handlungsorientiertheit angezeigt ist) zu verbleiben. Ausverhandeln wie ich es meine, versucht die subjekt- und die sachbezogenen Komponenten Sozialer Arbeit gleichermaßen im Prozess zu halten.

5.2 Methodik des Ausverhandelns

Zu den oben angerissenen potentiellen Inhalten des sozialarbeiterischen Ausverhandlungsprozesses kommt eben die Frage nach dem „Wie“ hinzu. Unter Ausverhandlungsmethodik verstehen wir hier die Kommunikationskompetenz, die die SozialarbeiterIn neben der Sachkompetenz ebenso unerlässlich in den Prozess einzubringen hat. Was lange Zeit unter dem Stichwort Beziehungsarbeit zunächst „in“ und dann wieder „out“ geworden ist, hat darunter gelitten und leidet wohl noch immer darunter, dass es zu sehr nach Psychotherapie, wenn nicht nach Selbstzweck („dass es uns beiden gut geht“) riecht. An dieser Stelle ist die Erkenntnis hervorzuheben, dass Lösungen tendenziell an Zustimmung, Effektivität und Nachhaltigkeit gewinnen, wenn sie von den Betroffenen als „eigener Weg“ mitentwickelt und mitgetragen sind (Thiersch 2005: 134). Es geht also nicht um den Selbstzweck Beziehungsarbeit, sondern um gelungene Kommunikation, ohne die das ExpertInnenwissen der SozialarbeiterIn und schlichtweg auch der Mitteleinsatz (durch wen auch immer getätigt) nicht oder nur uneffizient zum Tragen kommen (vgl. u.a. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 129).

Sickendiek et al. (vgl. 1999: 130) sprechen von einem Eingebettet-sein des methodischen Handelns in die tragende Beziehung zwischen BeraterIn und KlientIn. Dies verdeutlicht, dass das „Wie“ des sozialarbeiterischen Vorgehens bei aller Zielorientiertheit auch die Beziehungsdimension im Blick hat. Die Wechselwirkung und Abstimmungsnotwendigkeit zwischen Beziehung und angewandten Methoden ist ebenso immer wieder ins Bewusstsein zu rufen, wie jene zwischen Ausverhandlungsgegenstand und Ausverhandlungsmethodik.

Prinzipiell ist im Sinne einer Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit einem breiten Methodenzugang und einem eklektischen Vorgehen, einem Ausschauen von geeigneten Vorgehensweisen aus verschiedenen Ansätzen und Konzepten (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 136) das Wort zu reden. Einige wenige in Bezug auf die Ausverhandlungsthematik besonders relevante, methodische Fragen und Ansätze seien hier angeführt.

5.2.1 Nicht-direktiv, direktiv und auch konfrontativ

Eine erste Klärung bezüglich angewandter Methodik im Ausverhandlungsprozess ermöglicht die häufig getroffene Unterscheidung in direktive und nicht-direktive Methoden (vgl. u.a. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 141).

Soziale Arbeit kommt wegen ihrer Rahmenbedingungen und der Dringlichkeit der Problematik oft nicht ohne direktive Elemente aus (und seien es nur Ratschläge). Aber Ausverhandeln meint eben auch durch unterstützende, nicht-direktive Methodik (z.B. Nachfragen bei emotionalen Äußerungen) der KlientIn die Möglichkeit zu geben diese direktiven Interventionen zu reflektieren, Stellung zu beziehen, eigene Entscheidungen (auch gegen die Vorgangsweise der SozialarbeiterIn) zu treffen.

Speziell unter dem Blickwinkel des Ausverhandelns ist Sozialarbeit ohne Konfrontation nicht vorstellbar (vgl. u.a. Seithe 2008: 39 – 46). Das sogenannte doppelte Mandat der Sozialarbeit (vgl. Pantucek 1998: 85), das Vermittlung gesellschaftlicher Normen beinhaltet, die Regeln der Institution, krasse diagnostizierte Fehlentwicklungen oder Überschreitungen im Beziehungsrahmen und letztlich auch die geforderte Authentizität, werden Mitteilungen an die KlientIn nach sich ziehen, die – um es allgemein zu formulieren – als negativ empfunden werden. Dass Konfrontation heißt „nicht die gesamte Person zu kritisieren bzw. infrage zu stellen sondern ein konkretes Verhalten, eine bestimmte Haltung oder Sichtweise der KlientIn“ (Seithe 2008: 44) ist hoffentlich Allgemeingut in der Sozialbranche. Dazu kommen sollte jedoch einerseits im Voraus mögliche Konsequenzen zu bedenken (welche Reaktion ist zu erwarten, sind Vorbereitungen zu treffen, wie z.B. bei einer Kindesabnahme entsprechende Begleitung der Mutter durch andere Personen bzw. Institutionen zu sichern) und andererseits das Wissen, dass die Reaktion der KlientIn und nicht (nur) der Inhalt der Konfrontation Gegenstand der Weiterarbeit sein muss (vgl. u.a. Seithe 2008: 46).

5.2.2 Klientenzentriertes Vorgehen ohne therapeutische Verstrickung

Anhand eines Zitates von Rogers sei versucht in Kürze zu erläutern, worin ein gelungener Beziehungsaufbau als Basis für den sozialarbeiterischen

Ausverhandlungsprozess besteht, wo Grenzen gegenüber therapeutischer Arbeit zu ziehen sind und wie allgemein auf Abgrenzung zu achten ist.

Rogers beschreibt seine Therapeutenrolle: „Ich werde in gewisser Weise ein zweites selbst für Sie – ein alter ego Ihrer eigenen Einstellungen und Gefühle – eine ungefährliche Gelegenheit für Sie, sich selbst genauer zu erkennen, sich selbst wahrer und tiefer zu erfahren und signifikanter zu wählen“ (Rogers 1981: 47).

Ein Gegenüber, das (zumindest für den Gesprächsgegenstand) eine ungefährliche Reflexionsebene bietet, eine Projektionsfläche, auf der die KlientIn alle ihre Möglichkeiten auftragen kann, um dann neu zu wählen, muss wohl auch Ziel der sozialarbeiterischen Beziehung sein. Vorsicht sei geboten, das „Wahrer und Tiefer“ (über) zu strapazieren, denn dort liegt die therapeutische Verstrickung, die der alltagstauglichen Sozialarbeit nicht ansteht. Und „alter ego“ klingt verdächtig nach der Schlüsselfigur im Leben, eine Rolle die wohl keineswegs anzustreben ist (sondern im Gegenteil, dort wo sie Fakt geworden ist, Schritt für Schritt rückgängig zu machen ist).

Mechthild Seithe, die unter dem Titel „Engaging“ - im Anschluss an Gehrman und Müller (2002) sowie Buchholz-Graf (2001) - den klientenzentrierten Ansatz in seiner Nutzbarkeit für die Soziale Arbeit beschreibt, betont den aktivierenden Charakter der „Klientenzentrierten Kommunikation in der Sozialen Arbeit“, der dazu führt „dass die KlientInnen (wieder) beginnen sich für ihr eigenes Leben zu engagieren,..“ (Seithe 2008: 21). Auch wenn dieser Ansatz insgesamt zu sehr das Selbsthilfepotential (in Relation zu den eingeschränkten Möglichkeiten der meisten KlientInnen) betont, verweist Seithe (ebd.) zu Recht auf den Modellcharakter des BeraterInnenverhaltens für den Prozess auf Seiten der KlientIn. Sie beschreibt diese „Vorbildwirkung“ ebenfalls mit einem Zitat von Rogers: „ ...indem der Therapeut dem Klienten zuhört, wird der Klient mehr und mehr sich selbst zuhören, indem der Therapeut ...mit einer bedingungslosen Anteilnahme wertschätzt, beginnt sich der Selbstwert des Klienten zu entwickeln“ (Rogers 1994 zit. in ebd.). Auch die folgende Passage bezüglich der (neben Akzeptanz und Authentizität) dritten Rogers'schen Grundhaltung, Empathie (Einfühlungsvermögen), hilft die Bedeutung unseres „Zuhörverhaltens“ zu unterstreichen. „Die Empathie...soll bewirken, dass der Klient seine Erfahrungen

genauer und vollständiger symbolisiert und dass er eine erneute Abstimmung vornimmt zwischen diesen Erfahrungen und seinem [bisherigen] Selbstkonzept“ (Weinberger 2005: 66 zit. in Seithe 2008: 20).

Speziell unter dem Blickwinkel Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit scheint die Ergänzung der Roger'schen Grundhaltungen um Unmittelbarkeit und Konkretheit (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 130) eine wichtige Richtungsgebung für die klientenzentrierte sozialarbeiterische Beziehung. Die Konzentration auf aktuelle Themen und Emotionen, der Vorzug für das konkret Fassbare und ins Wort Bringbare vor Unklarem und Vergangenen, entspricht sowohl den Beziehungszielen als auch der Priorität des Alltäglichen (vgl. Thiersch 2005: 48f) im gemeinsamen Arbeitsprozess (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 130).

5.2.3 Auch Information schafft Vertrauen

Vertrauen (siehe auch Abschnitt 4) als Basis von Kommunikation (vgl. Thiersch 2004: 134) entsteht keineswegs ausschließlich über die oben geschilderten Grundhaltungen einer klientenzentrierten Kommunikation. Indem wir uns gegenüber der KlientIn „als nützlich erweisen“ (ebd.), nicht ausschließlich Gespräch, sondern auch verlässliche Information und praktische Ressource anbieten können, wird ebenso Vertrauen gestiftet.

Dies bedeutet, dass Vertrauensbildung sich nicht ausschließlich im Rahmen „subjektbezogener Beratung“ (Straumann 2000: 68 zit. in Seithe 2008: 29), also im Bereich der Themen der „inneren Lebenswelt“ ereignet, sondern durchaus auch im Rahmen der „Informationsvermittlung“ (ebd.) grundgelegt werden kann und muss (vgl. Seithe 2008: 30). Und zwar in doppelter Weise: durch die Achtsamkeit auf die Nützlichkeit von Information und Intervention und die Art und Weise wie sie ins Spiel gebracht werden. Auch bei Informationsvermittlung macht der „Ton“ die Musik und klingt diese falsch, wird sie den guten Text des Liedes übertönen (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 144). Und ob meine Äußerung Irritation hervorgerufen hat, wird nur durch Achtsamkeit auf die Reaktion (die sich eben wiederum auf Inhalt oder Tonfall beziehen kann) zu prüfen sein (vgl. u.a. Schulz von Thun, 1981).

5.2.4 Verbal und nonverbal

Mit dem Stichwort „Tonfall“ sind wir auch bei der verwendeten Sprache angelangt. ExpertInnensprache wird zumeist den Zugang erschweren, doch allzu offensichtliche Anpassung an den Jargon der KlientInnen wird wenig authentisch wirken (vgl. u.a. Ansen 2004: 62). Ein Eingehen auf die Sprache ist in jedem Fall angezeigt und wird vor allem bei der langfristigen Arbeit in gewissen Milieus auch die Übernahme mancher (auch derber) Redeweisen rechtfertigen, wenn dadurch Vertrauensspielraum gewonnen und damit wieder besser Grenzen der Akzeptanz (z.B. punkto Gewalt) eingeklagt werden können (vgl. Küster / Thole 2004: 227).

Festzuhalten ist, dass verbale Kommunikation auch hinsichtlich ihres quantitativen Einsatzes Gefahren birgt. Probleme und Problemlösungen können buchstäblich auch zerredet werden. SozialarbeiterIn und KlientIn sind gleichermaßen der Gefahr ausgesetzt, sich im und durch das Gespräch vor Entscheidungen und Handlungsschritten zu drücken (vgl. Kasakos 1980 in Thiersch 2005: 133).

Viel zu wenig Beachtung dürfte in der Praxis generell der Relevanz der kompletten Bandbreite nonverbaler Kommunikation geschenkt werden. Blickkontakt, das Wahrnehmen von Mimik, Gesten wie Winken zum Abschied bis zum äußerst sensiblen Bereich von körperlichen Berührungen, wie auf die Schulter Klopfen o.ä. sollten wahrgenommen und mit der entsprechenden Vorsicht auch bewusst eingesetzt werden (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 143 - 147).

5.2.5 Nahe und doch neutral

Sozialarbeit, insbesondere wenn sie dem lebensweltorientierten Konzeptansatz folgt, bedeutet „in den so offenen Arbeitsarrangements den AdressatInnen nahe [zu] rücken“ (Grunwald / Thiersch 2004: 31). Versuchen wir ängstlich diese Nähe zu vermeiden, sind wir ständig mit dem „Aufstellen von Abgrenzungszäunen“ beschäftigt, wird die hier abgehandelte Beziehungskomponente nicht zum Tragen kommen können. Umso selbstverständlicher die Nähe, umso notwendiger sind Fähigkeiten wie „...Diskretion im Umgang mit Eigenwilligkeit der AdressatInnen...“, und der „Takt ... weg zu sehen und sich heraus zu halten...“ (ebd.).

Dass Nähe die professionelle Haltung nicht auflösen darf, im Gegenteil diese als Sicherstellung der „Würdigung ...autonomer Problemlösungskompetenzen“ einerseits und der notwendigen „Bedingungen sozialarbeiterischer Interaktionen“ (Kraus 2006: 116) andererseits voraussetzt, wird auch in der Auseinandersetzung von Kraus (vgl 2006: 116-129) mit dem Prinzip „Neutralität“ deutlich. Ohne hier auf alle von Kraus abgehandelten Aspekte eingehen zu können, seien hier zwei für die Ausverhandlungsthematik besonders relevante aufgegriffen.

„Beziehungs-Neutralität“ (ebd.: 122) verlangt Zurückhaltung bei der Beurteilung von Sichtweisen von Betroffenen und dem Eingehen von Koalitionen gegenüber Dritten. Dies gilt verstärkt in der Arbeit mit Systemen wie im Familienbereich, aber auch in Wohneinrichtungen etc., in denen die Kooperation zu allen beteiligten KlientInnen aber auch der KlientInnen untereinander zu beachten ist. „Veränderungs-Neutralität“ (vgl. Kraus 2006: 120) und auch „Problem- und Lösungs-Neutralität“ (ebd.) will berücksichtigen, dass die „Kosten-Nutzen-Rechnung“ jeglicher Veränderung letztlich nur von der betroffenen Person selbst angestellt werden kann. Den SozialarbeiterInnen bleibt die Rolle als „AnwältInnen der Ambivalenz“, die im Wissen, dass praktisch jede Veränderung Vor- und Nachteile birgt, jeweils auch die „andere Seite“ ins Licht rücken (ebd.).

Vor allem im anwaltlichen Einsatz für berechtigte Interessen der KlientIn, aber auch in anderen (z.B. Gefahren-) Situationen wird es durchaus angezeigt sein den Neutralitätsstandpunkt zu verlassen, dann aber bewusst und nicht aus Unachtsamkeit oder Unüberlegtheit (vgl. Kraus 2006. 128).

5.2.6 Reflexion und Supervision

An dieser Stelle ist nochmals auf die bei der Frage nach dem Gegenstand der Ausverhandlung angeschnittene Thematik der Diagnose zurückzukommen. Die Diagnose entsteht im Blick auf das präsentierte Problem, die Person der KlientIn und ihre Lebenswelt. Auch wenn wir nicht Burghard Müller (2004: 51) folgen und die Ziele, Aufgaben und Bedingungen der SozialarbeiterIn zum Gegenstand der Diagnose machen, ist der Forderung, diese auch in Bezug auf den diagnostizierten Fall bewusst wahrzunehmen, unbedingt zuzustimmen. Subjektstellung der KlientIn,

Fairness und eine gleichermaßen neutrale wie eindeutige Position der SozialarbeiterIn im Ausverhandlungsprozess stehen auf dem Spiel (vgl. ebd.). Speziell in schwierigen Fällen wird der für die Festlegung der eigenen Position notwendige Reflexionsvorgang der Unterstützung bedürfen. Fachliche Reflexion im Team bzw. Supervision sind neben den notwendigen Standards und Richtlinien in der Einrichtung unabdingbar (vgl. u.a. Pantucek 1998: 180 – 182).

Reflexionsarbeit wie Supervision oder Fallbesprechungen im Team sind auch zur Bearbeitung der emotionalen Vorgänge auf Seiten der SozialarbeiterIn einzusetzen. Phänomene wie Gegenübertragung (vgl. Sickendiek / Engel / Nestmann 1999: 131) oder Co-Abhängigkeit sind zwar nicht im methodischen Mittelpunkt der Sozialarbeit, doch Stolpersteine einer erfolgreichen Beziehungsarbeit und daher auch in entsprechendem Rahmen (der in diesem Fall ausdrücklich nicht die Ebene DSA - KlientIn ist) zu bearbeiten.

Hamburger (2004: 265) erinnert an die zwar theoretisch weitgehend bekannte „situative, strukturelle und kulturelle Differenz“ zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn, aber auch daran, dass diese „nur reflexiv bewusst“ wird. Hier ist mit Thiersch (2005: 31) festzuhalten, dass „kritische Selbstreflexivität der in der eigenen Rolle liegenden Gefährdungen und vor allem gemeinschaftliche, kollegiale Reflexivität ... unverzichtbare Instrumente zur Bewältigung dieser Situation“ sind.

5.3 „Wann ausverhandeln?“ und die Frage der Motivation

Abgesehen, dass Geduld als sozialarbeiterisches Instrument immer abzuwägen ist mit der Gefahrenlage, ist der von Meinhold postulierten Formel „wir finden es zunächst interessant“, was die KlientIn uns eingangs darlegt (Meinhold 1984 zit. in Thiersch 2005: 135), uneingeschränkt zuzustimmen. Dennoch sieht die Praxis allzu häufig anders aus. Kein Wunder, scheint uns das präsentierte Problem doch häufig fadenscheinig und nicht der Kern der Sache. Rasch sinkt angesichts der daraus geschlossenen mangelnden Motivation der KlientIn auch die Motivation der SozialarbeiterIn. Führen wir uns jedoch vor Augen, dass die Betroffenen einerseits unter hohem Druck, von anderen gedrängt oder sogar unfreiwillig Sozialarbeit in

Anspruch nehmen, kann die Motivationslage nicht als Eingangsschwelle zum Angebot gesetzt werden (vgl. u.a. Seithe 2008: 32 – 39). So gesehen ist es wohl in vielen Fällen doch eher die Person, die wir „interessant finden“. Mit der Konsequenz, dass wir weder die Hilfe verweigern noch einseitig Interventionen setzen, sondern einen Einstieg in den „Koproduktionsprozess“ (Seithe 2008: 34) suchen. (Was nicht im Widerspruch zu Meinholds Aussage im Titel „Wir behandeln Situationen – nicht Personen“ (1984) steht, denn wir versuchen die KlientIn zur ProzesspartnerIn zu machen, um gemeinsam die Situation und nicht sie selbst zu behandeln.)

Dieses „in den Status der KlientIn bringen“ (Pantucek 1998a: 97) erfordert nochmals den Verweis auf hohe Kommunikationskompetenz. An dieser Stelle sei exemplarisch erwähnt, was etwa Körkel und Drinkmann im Rahmen von „Motivierender Gesprächsführung“ empfehlen: „das Argumentieren [zu] vermeiden, mit dem Widerstand [zu] gehen, Empathie [zu] praktizieren und auf Kritik, Konfrontation und unerbetene Ratschläge [zu] verzichten“ (Körkel / Dinkmann 2002: 27 zit. in Seithe 2008: 35).

Unter dem Aspekt „richtiger Zeitpunkt“ sei angemerkt, dass der Ausverhandlungsprozess durchaus nicht linear verlaufen muss. D.h. immer wieder wird es vorkommen, dass KlientInnen die Motivation wieder verlieren, aus dem Koproduktionsprozess hinauskippen und dementsprechend das sozialarbeiterische Kommunikationsverhalten anzupassen ist (vgl. Müller 2004: 49).

Ausverhandlung ist Dialog. Dieser ist gerade unter dem Motivationsaspekt gesehen nichts Selbstverständliches. Nochmals ist die in diesem Abschnitt schon eingangs erwähnte Geduld zu apostrophieren. Besser als von Müller kann nicht formuliert werden, dass es „einer produktiven Abstinenz oder auch eine[r] Professionalisierung der Geduld“ bedarf (Müller Burkhard 2004: 49 nach Müller Bernhard 1991) um zu Gelegenheiten zum Dialog zu kommen. Hier sei allerdings angemerkt, dass der Geduldfaktor zusehends nicht der Unprofessionalität der SozialarbeiterInnen als dem Zeitdruck in einer ökonomisierten Sozialen Arbeit zum Opfer fällt.

6 Wohnungslosigkeit – eine dreifache Exklusion

Ausverhandeln als Methodik Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit soll durch diesen Beitrag speziell für die Arbeit in der *Wohnungslosenhilfe* konkretisiert werden. So wird im folgenden Abschnitt Wohnungslosigkeit in seiner grundsätzlichen Problematik angerissen. Zunächst die Ursachen und Folgen von Wohnungslosigkeit. Erst im Anschluss werden Begriffsklärungen vorgenommen und anhand des Beispiels der Wiener Wohnungslosenhilfe der institutionelle Rahmen erörtert, in dem sich Wohnungslosenhilfe ereignet.

Ohne näher auf den Exklusionsdiskurs eingehen zu können, möchte ich den seit den 1990er Jahren im sozialpolitischen Bereich immer mehr verbreiteten Begriff aufgreifen. Die damit beschriebene soziale Ausgrenzung verweist z.B. „auf soziale Spaltungen in Bezug auf Beschäftigung, Ethnizität und Sozialraum...“ (Leisering 2008: 125).

In Zusammenhang mit Wohnungslosigkeit ist die Begrifflichkeit Exklusion hilfreich, um die Ursachen und Folgen dieser massiven Form sozialer Ausgrenztheit noch besser als durch bisherige Versuche ins Wort zu bringen. Bewusst wird der Exklusionsbegriff hier auch in den Bereichen der individuellen- und netzwerkbezogenen Problematiken verwendet, um Ausschlüsse und Spaltungen auf den verschiedenen Wirkebenen deutlich zu machen. Vorweg der Begriffsbestimmungen sei festgehalten, dass im Mittelpunkt der Überlegungen jene von Wohnungslosigkeit betroffenen Menschen stehen, die im öffentlichen Raum oder in Einrichtungen nächtigen, die als Obdachlosen- oder Wohnungslosenquartiere den Betroffenen angeboten werden.

Ausdrücklich sei auch an dieser Stelle festgehalten, dass Wohnungslose sich nur mit einem sehr oberflächlichen Blick als homogene Gruppe darstellen (vgl. Bengesser 2003: 5), was auch mit der Definitionsübersicht (siehe Kap. 6.4.) nur zum Teil sichtbar gemacht werden wird. Auf den Aspekt der Dauer der Wohnungslosigkeit wird z.B. nicht näher eingegangen werden, weshalb hier auf ähnliche Phänomene wie sie bezüglich Arbeitslosigkeit bereits deutlicher wahrgenommen werden, verwiesen sei. Sowohl mit Langzeitexklusion vor allem von mehreren

Ursachenfaktoren Betroffener, wie mit Kurzzeitbetroffenheiten breiterer Bevölkerungsgruppen ist künftig auch bezüglich Wohnungslosigkeit verstärkt zu rechnen. Auch auf die dringend angezeigte konzeptive Reaktion auf die spezifische Wohnungslosigkeitsproblematik von Frauen und Familien, wie auch von Jugendlichen, kann in dieser Arbeit nicht näher eingegangen werden.

Ebenfalls nur angerissen kann die Tatsache werden, dass eine „Trennung von Ursache und Folge oft nicht möglich ist“ (Schmid 1990: 50 zit. in Sengschmied 1996: 30). Von „Multidimensionalität“ (ebd.) anstelle von „Multikausalität“ zu sprechen mag in Zusammenhang mit Wohnungslosigkeit – wie durchaus auch in anderen Feldern der Sozialarbeit – sinnvoll sein.

6.1 Sozioökonomische Exklusion

Sozioökonomische Faktoren wie Einkommensarmut, Arbeitslosigkeit und fehlender billiger Wohnraum finden sich in den meisten modernen Erklärungsmodellen von Obdach- bzw. Wohnungslosigkeit (vgl. u.a Gruber 2007: 8f, Lutz / Simon 2007: 44 – 51). Nur auf zwei Phänomene soll hier im Sinne der Verdeutlichung gesellschaftlicher Exklusionsmechanismen und ihrer Relevanz für die Sozialarbeit eingegangen werden.

Zum einen ist festzuhalten, dass sowohl Wohnungs- als auch Arbeitsmarkt in unserem Wirtschaftssystem eben als Markt funktionieren. Dass die Situation auf diesen beiden „Märkten“ Einfluss auf die Zahl der Wohnungslosen hat, ist oftmals nachgewiesen (vgl. u.a. Sengschmied 1996: 33 – 36). Speziell im Zusammenhang mit der hier gegenständlichen Individualhilfe ist festzuhalten, dass es tendenziell die „Schwächsten“ sind, die in einem knappen Markt nicht zum Zug kommen bzw. von ihm „aussortiert“ werden. Um es deutlich zu sagen: Zehn „unserer“ KlientInnen streiten eben um einen Arbeitsplatz oder um eine günstige Wohnung (bzw. haben das Streiten darum aufgegeben). Unter dem Druck für ihre KlientInnen Lösungsmöglichkeiten zu finden, stehen SozialarbeiterInnen in der Gefahr (und noch mehr Administrationskräfte in der sozialen Verwaltung) auf alte Muster von einseitigem Bekämpfen von „Verhaltensdefiziten“ (Lutz / Simon 2007: 9) zu verfallen, und nähren damit das Selbstbild der Allein(selbst)verschuldung, welches beim

Großteil der KlientInnen in der Wohnungslosenhilfe festzustellen ist. Auf zweifelsohne zu berücksichtigende und zu bearbeitende individuelle Faktoren wird noch einzugehen sein, doch hier seien die notwendigen Konsequenzen der Exklusion von entscheidenden Märkten für die Sozialarbeit angeführt. Zum einen hat sie in der Diagnose und der Zielaushandlung eine entsprechende Rolle zu spielen und zum anderen führt sie zur politischen Dimension Sozialer Arbeit. Fehlenden Zugängen zu Wohnraum für exkludierte Gruppen ist notwendigerweise durch Lobbyarbeit für und Ermächtigung von Betroffenen entgegenzuwirken.

Neben dem Phänomen „Markt“ für Existenzbereiche wie Arbeit und Wohnen und seinen sozialen Auswirkungen, sei auf das zwar verwandte aber generellere Phänomen der „Armut im Wohlfahrtsstaat“ (Geißler 1980: zit. in Lutz / Simon 2007: 38) und die hier sichtbaren Exklusionsmechanismen kurz eingegangen. „Die allmähliche Transformation der Wirtschaft setzte immer neue Bevölkerungsgruppen dem Armutsrisiko aus“, konstatierten Lutz und Simon (2007: 39) für die 1980er Jahre und die Folgezeit (nach Wiedervereinigung) in Deutschland. Auch die „Transformation der Institution Familie“ (mit hohen und noch immer steigenden AlleinerzieherInnenzahlen) wird in diesem Zusammenhang thematisiert (ebd.). Das Ergebnis dieser Entwicklung, welches Kronauer und Vogel (2004: 243 zit in Gruber 2007) für Hamburg als das „spannungsreiche Nebeneinander von Wohlstand und Armut, von großbürgerlichen Wohnvierteln und Großwohnsiedlungen des sozialen Wohnbaus, von Karrieren in neuen Dienstleistungsberufen und sozialer Verdrängung durch Deindustrialisierung“ beschreiben, ist längst kein Phänomen einzelner (deutscher) Städte und Regionen. Armut wird heute als „relative Armut“ beschrieben und berechnet (vgl. u.a. Sengschmied 1996: 32), auch deshalb zu Recht, weil sie in unmittelbarer Nähe zu Reichtum gelebt wird und gelebt werden muss. Das heißt, dass für die Betroffenen nicht nur Exklusion von immateriellen und materiellen Gütern vorliegt (und dazu zählen nach wie vor auch höhere Bildungsstandards, Wohnstandards etc.), sondern dass dieser Ausschluss praktisch täglich vor Augen geführt wird (vgl. Jahoda / Lazarsfeld / Zeisel 1978: 111). Häufig versuchen die Betroffenen mit aller Gewalt diese Exklusion zu vermeiden: durch Mithalten, dort wo die Exklusion am sichtbarsten wäre (die Markenklamotten in der Schule sind da nur eines von unzähligen Beispielen), durch Verschuldung und letztlich auch durch möglichst lange Nicht - Inanspruchnahme von Hilfssystemen. „Armut schämt sich,

Armut versteckt sich, Armut flüchtet in Obdachlosigkeit“ stellt Heinrich Breidenbach fest (1987 zit. in Sengschmid 2007: 33) und scheint damit nicht nur metaphorisch nahe an der Wahrheit. Wohnungslosigkeit geht oft ein langer einsamer von Selbstzweifeln geprägter Kampf voraus. Und wie hier zu verdeutlichen versucht wird, ist dieser Kampf kein Einzelschicksal und schon gar nicht ein (allein) selbstverschuldetes Einzelschicksal.

Neben den politisch notwendigen Konsequenzen sind sehr wohl auch Schlüsse für unser sozialarbeiterisches Vorgehen aus dieser Exklusion durch Armut zu ziehen. Hier sei vor allem die Forderung genannt, Hilfsangebote erreichbar und ohne Stigmatisierungseffekte im Sozialraum zu verankern und mit niederschweligen Portalen (wie leicht verständliches Info – Material, siehe auch Abschnitt 9.1.) zu versehen (vgl. Früchtel / Cyprian / Budde 2007:120).

Kurz sei auch noch auf die Auswirkung der sozioökonomischen Exklusion auf die in den nächsten Abschnitten erläuterten Wirkebenen von Exklusion eingegangen. Sozioökonomische Mängel verstärken gleichzeitig die Gefahr der Netzwerkexklusion (siehe unten), indem sie Netzwerke (wie Familie, Freundeskreis, Kollegenschaft) schwächen (vgl. Müllner 2006: 18 nach Hansbauer 1998: 43). Gleichzeitig hat die sozioökonomische Situation direkten Einfluss auf individuelle Exklusionsfaktoren. An dieser Stelle sei nur auf den Zusammenhang zwischen Arbeitslosigkeit und Alkoholsucht verwiesen (vgl. Bengesser 2002: 14). Bezüglich der Auswirkungen sozioökonomischer Faktoren auf die alltäglichen Lebensbereiche ist noch immer die Studie von Marie Jahoda über die Arbeitslosen von Marienthal als eine der besten Veranschaulichungen zu nennen (vgl. Jahoda / Lazarsfeld / Zeisel 1978).

6.2 Netzwerkexklusion

Speziell bei Wohnungsverlust ist die Familie (im Sinne der verwandten Personen) die größte private Ressource von Betroffenen (vgl. u.a. Caritas 2007: 12). Daher ist sie jenes „Netzwerk“ (vgl. Pantucek 1998: 80) auf das kurz eingegangen wird. „...fast immer haben die Betroffenen keine Familie, auf deren Hilfe sie zurückgreifen könnten“, stellt Gruber (2007: 10) für die Arbeit mit Obdachlosen fest, was sich auch mit meinen eigenen Erfahrungen im Arbeitsfeld Wohnungslosigkeit deckt. Der Beginn

der familiären Exklusion liegt meist vor dem des Wohnungsverlustes, gar nicht selten schon in der Kindheit (vgl. Sengschmied 1996: 36) und nimmt mit Verlust der fixen Wohnadresse einen meist endgültigen Charakter an. Wobei bei jungen Wohnungslosen oft auch ein „Pendeln“ zwischen Straße und Familie festgestellt werden kann (vgl. Müllner 2006: 17).

Als für die lebensweltorientierte Arbeit relevant, soll an dieser Stelle der generelle Zusammenhang zwischen Überforderungsfaktoren des Netzwerkes Familie und ihrer Ausschlussreaktion betont werden. Finanzielle Abhängigkeit (z.B. mehrere arbeitslose Familienmitglieder) (vgl. Holzer 2002: 14), enge Wohnverhältnisse, kultureller Umstellungsdruck nach Migration (vgl. Müllner 2006: 18), psychisch oder physisch kranke Familienmitglieder seien beispielhaft und in dieser Mischung aus gesellschaftlichen und individuellen Faktoren aufgezählt um deutlich zu machen, dass speziell Prävention aber auch Unterstützung für Wohnungslose das Netzwerk Familie nicht aus den Augen verlieren darf. Eine spezielle Belastungssituation für Familien ergibt sich dort, wo diese selbst mit dem Verlust ihres bisherigen Netzwerkes konfrontiert sind. So ändern sich mit einer Übersiedlung „schlagartig [die] soziale[n] Bezüge“ (Herlyn 1980: 481).

Dies führt uns zu einem generellen Blick auf die Eigenschaften und die Bedeutung von Netzwerken. Ohne umfassender auf die Netzwerktheorie eingehen zu können, sei die Unterscheidung von multiplexen und uniplexen Netzwerken angeführt (vgl. Pantucek 1998: 81 nach Gerhardtter 1998: 54). Als multiplex werden intensive, wenig differenzierte Beziehungen bezeichnet, aus denen „erheblicher sozialer Druck“ erwachsen kann, „vor allem, wenn keine Alternativen im Beziehungspotential bestehen“ (ebd.). Uniplexe Beziehungen sind vielfältig und voneinander unabhängig, so dass „im Falle von Krisen, Krankheiten usw. Belastungen sich auf mehrere Personen verteilen,...“ (ebd.). Diese Unterscheidung hilft uns zu verstehen, dass Wohnungslosigkeit und die Beziehungsressourcen der Betroffenen eine „Verlustspirale“ (Nestmann 2004: 75) bilden, auf deren Unterbrechung sozialarbeiterische Interventionen abzielen werden. Wenige, emotional überfrachtete Beziehungen sind sowohl bei den Ursachenkonstellationen als auch als Folgeerscheinung von Wohnungslosigkeit festzustellen (vgl. Holzer 2002: 14). Interventionen zur Umkehr der Verlustspirale bestehen sowohl in institutionellen

Beziehungsangeboten als auch in der Förderung der „Entstehung einer Gemeinschaft“ (Frommann 2004: 168) in den Angeboten für Betroffene (Wohneinrichtungen od. Tageszentren für Wohnungs- und Obdachlose). Unterstützung bei der (Wieder)Aufnahme von Außenbeziehungen, wie auch von (abgerissenen) Familienkontakten, sind ein - leider in der Praxis unterbelichtetes - Merkmal lebensweltorientierter Wohnungslosenhilfe.

Netzwerkeksklusion, der Verlust sozialer Kontakte, ist nicht nur signifikantes Merkmal von Wohnungslosigkeit (vgl. Holzer 2002: 14) sie steht auch in unzweifelhafter Wechselwirkung mit den im folgenden Abschnitt zu behandelnden individuellen Faktoren.

6.3 Individuelle Exklusion und Selbstexklusion

Zunächst sei der Gedanke der Wechselwirkung nochmals aufgegriffen und ergänzt. Brender (1999: 137 zit. in Lutz / Simon 2007: 69) spricht von „erlernter Hilflosigkeit“ und einem „Teufelskreis“, einer Interaktion zwischen Individuum und sozialem Umfeld, die einen nicht aufhaltbaren sozialen Abstieg nach sich zieht. Bestandteile dieses Prozesses sind „Selbstwert- und Motivationsverlust, ...gesundheitliche Schädigungen, ...Abhängigkeit von Sozialhilfe und... Chronifizierung psychosozialer Schädigungen“ (Lutz / Simon 2007: 69).

Auch wenn wir die Spirale sehr wohl für unterbrechbar halten, wird hier das Prozesshafte, das Zusammenwirken verschiedener Faktoren deutlich. Dass diese Faktoren auf verschiedenen Ebenen entstehen und wirken wurde durch die Beschreibung der sozioökonomischen und netzwerkbezogenen Komponenten gezeigt. Trotz dieser Gemeinsamkeiten der prozesshaften Entwicklung und des Zusammenspiels verschiedener Wirkebenen verläuft Wohnungslosigkeit durchaus individuell und unterschiedlich (vgl. Lutz / Simon 2007: 100). Wir können daher von individueller Exklusion im Sinn einer je persönlichen „Karriere nach unten“ sprechen, die zu Ausschluss aus verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen, jedenfalls (zumindest kurzzeitig) aus dem Wohnungsmarkt führt.

Besonders häufige Faktoren die in den Biographien von Wohnungslosen auftreten, sind in oberem Zitat von Brender angedeutet und durch folgende (nicht lückenlose) Aufzählung konkretisiert und ergänzt: (Langzeit)Arbeitslosigkeit, Verschuldung, psychische Krankheiten, physische Krankheiten und Behinderungen, Alkohol-, Drogen- und andere Süchte, Haftstrafen und Beziehungs(ab)brüche (vgl. Gruber 2007: 9, Sengschmied: 1996: 31 - 44). Letztere sind einerseits oft Auslöser der Wohnungslosigkeit, andererseits ist die Biographie häufig von Beziehungsdiskontinuität (beginnend mit wechselnden Erziehungsberechtigten), Gewalterfahrungen in Beziehungen (vor allem durch Stief/Elternteile und Partner) und auch traumatischen Verlusten (von Elternteilen, PartnerInnen, auch durch Tod) geprägt (vgl. Sengschmied 1996: 63 - 39, Müllner 2006: 15 - 20).

Das subjektive Gefühl von Betroffenen versagt zu haben, das „'Sich-(für diese)Schuldig-Fühlen' – für den Verlust wichtiger Personen, für familiäre Konstellationen, für Unglücksfälle, (scheinbar) irreversible Handlungen und Ereignisse“ (Sengschmied 1996: 40) führt zu Fluchttendenzen und bisweilen auch zur (Selbst)Aufgabe des „sicheren Zuhause“ (vgl. ebd.). Selbstexklusion kann sich aber auch in Form von Akzeptanz der Obdachlosigkeit, bisweilen auch als Beharren auf der Situation (z.B. auf ein „nicht-delogierbares“ Quartier „unter der Brücke“) ereignen. Sie ist dann oft Reaktion auf gescheiterte Versuche, Resignation und damit auch Verweigerung nochmaliges Scheitern riskieren zu müssen (vgl. Stichweh 2005: 187). Die Betroffenen haben in diesem Fall bewusst oder unbewusst den „Spiess der Exklusion umgedreht“.

Dem Selbstausschluss kann nur mit geduldiger Beziehungsarbeit und schrittweiser Angebotssetzung begegnet werden (siehe Kap. 5 und 9.1.). Die individuelle Biographie der jeweiligen Exklusion rechtfertigt und begründet letztlich den Ansatz der Individualhilfe. Hilfsangebote sind „individuell und unterschiedlich zu gestalten“ (Lutz / Simon 2007: 104), mit der entsprechenden Ausgewogenheit zwischen subjekt- und sachbezogener Perspektive (siehe 5.1.5.) und dem Ausverhandlungsprozess, der die Berücksichtigung des Willens der Betroffenen garantiert (siehe Abschnitt 5).

6.4 Wohnungslosigkeit, Obdachlosigkeit – Begriffsklärungen

Mit der nachfolgend abgedruckten Tabelle wird die aktuellste und europaweit in Fachkreisen meist verwendete Typologie von Wohnungslosigkeit wiedergegeben. Die erstellten Definitionen machen die Breite und die Komplexität des Phänomens nochmals sichtbar. Diese ETHOS genannte Typologie (Europäische Typologie für Obdachlosigkeit, Wohnungslosigkeit und prekäre Wohnversorgung) wurde vom Dachverband der europäischen Wohnungslosenhilfeträger (FEANTSA, Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri European bzw. Federation of National Organisations Working with the Homeless) entwickelt und von allen Mitgliedsorganisationen, darunter die österreichische Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAWO), übernommen (vgl. Schoibl et al. 2009: 71).

Die angebotene Klassifizierung geht von der Wohnsituation der Betroffenen aus. Sie entwickelt die Hauptkategorien *Obdachlosigkeit*, *Wohnungslosigkeit*, *unsicheres Wohnen* und *ungeeigneter Wohnraum*. (FEANTSA: o.J.) Wie in der Tabelle sichtbar, werden diesen Hauptkategorien die spezifischeren operativen Kategorien zugewiesen.

Mit Blick auf diese Kategorisierung dürfte auch einer der Gründe deutlicher werden, warum Studien, wie die letzte der BAWO (Schoibl et. al. 2009) im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, nur unzulängliche Aussagen zur Quantität von Wohnungslosigkeit liefern. Die Betroffenen finden sich in oft wechselnden Wohnsituationen wieder. Erschwert ist die Erfassung, da ja ein Teil dieser Wohnsituationen (siehe Tabelle Kat. 8) als „verdeckte Wohnungslosigkeit“ (vgl. u.a. Lutz / Simon 2007: 153; Iben 1999: 273) kaum offenkundig und dokumentierbar wird. Die unterschiedlichen Hilfesysteme in den einzelnen Bundesländern und auch politische Gründe (Angst vor unpopulären Ergebnissen) spielen bei der mangelhaften Datenlage eine Rolle. Gesichertere Zahlen gibt es bezüglich der Betreuten im Hilfesystem, wie es unten für Wien kurz geschildert ist. Einige werden zur Illustrierung, in welchem Rahmen sich die Sozialarbeit in der Wohnungslosenhilfe ereignet, unten auch wiedergegeben.

	Operative Kategorie	Wohnsituation	Definition
OBDACHLOS	1 Obdachlose Menschen	1.1 im öffentlichen Raum, in Verschlägen, unter Brücken etc.	Auf der Straße lebend, an öffentlichen Plätzen wohnend, ohne eine Unterkunft, die als solche bezeichnet werden kann
	2 Menschen in Notunterkünften	2.1 Notschlafstellen, Wärmestuben	Menschen ohne festen Wohnsitz, die in Notschlafstellen und niederschweligen Einrichtungen übernachten
WOHNUNGSLOS	3 Menschen, die in Wohnungsloseneinrichtungen wohnen	3.1 Übergangwohnheime	Menschen die in Einrichtungen wohnen, in denen die Aufenthaltsdauer begrenzt ist und keine Dauerwohnplätze zur Verfügung stehen
		3.2 Asyle und Herbergen	
		3.3 Übergangswohnungen	
	4 Menschen, die in Frauenhäusern wohnen	4.1 Frauenhäuser	Frauen und ihre Kinder, die wegen häuslicher Gewalt ihre Wohnung verlassen haben und kurz- bis mittelfristig in einer Schutz Einrichtung beherbergt sind
	5 Menschen, die in Einrichtungen für MigrantInnen/ AsylwerberInnen wohnen	5.1 Befristete Herbergen, Auffangstellen,	MigrantInnen und AsylwerberInnen in Auffangstellen, bis ihr Aufenthaltsstatus geklärt ist
		5.2 Quartiere für ArbeitsmigrantInnen	Quartiere für nichtösterreichische StaatsbürgerInnen mit befristeter Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis
	6 Menschen, die von Institutionen entlassen werden	6.1 Gefängnisse, Strafanstalten	Nach Haftentlassung kein ordentlicher Wohnsitz vorhanden
6.2 Spitäler, Heilanstalten		Bleiben weiter hospitalisiert weil kein Wohnplatz zur Verfügung steht	
6.3 Jugendheime		Fallen nicht mehr unter die Jugendwohlfahrt, bleiben aber weiterhin im Heim, weil keine andere Wohnmöglichkeit zur Verfügung steht	
7 Menschen, die in Dauereinrichtungen für Wohnungslose wohnen	7.1 Langzeitwohnheime für ältere Wohnungslose	Dauerwohneinrichtungen mit Betreuungsangeboten für ältere und ehemals obdachlose Menschen	
	7.2 ambulante Wohnbetreuung in Einzelwohnungen		
UNGESICHERTES WOHNEN	8 Menschen, die in ungesicherten Wohnverhältnissen wohnen	8.1 temporäre Unterkunft bei Freunden / Bekannten / Verwandten	Wohnen ohne einen Hauptwohnsitz zu begründen und vom guten Willen anderer Menschen abhängig
		8.2 wohnen ohne bestandsrechtliche Absicherung	Wohnen ohne Rechtstitel
		8.3 illegale Land/Hausbesetzung	Wohnen unter Verletzung von Eigentumsrechten anderer Menschen
	9 Menschen, die von Delogierung bedroht sind	9.1 Gerichtliches Verfahren zur Auflösung des Wohnverhältnisses ist eingeleitet	Wohnen in einer Wohnung, für die ein Verfahren zur gerichtlichen Auflösung des Wohnverhältnisses eingeleitet ist
9.2 mit Delogierungsbeschluss		Wohnen in einer Wohnung, für die bereits ein Gerichtsbeschluss zur Delogierung vorliegt	
9.3 mit Enteignungsbeschluss		Wohnen in Eigenheimen für die bereits ein Räumungsbefehl an die Exekutionsabteilung ergangen ist	
10 Menschen, die in ihrer Wohnung von Gewalt bedroht sind	10.1 mit Strafanzeige gegen Täter, trotz Wegweisungsbeschluss	Wohnen in Wohnungen, in denen man trotz Polizeischutz nicht vor Gewalt sicher ist	
UNGENÜGENDES WOHNEN	11 Menschen, die in Wohnprovisorien hausen	11.1 Wohnwägen	Wohnen in Behausungen, die für konventionelles Wohnen nicht gedacht sind, die notdürftig zusammengebaut oder als Wohnwägen und Zelte gedacht sind
		11.2 Garagen, Keller, Dachböden, Abbruchhäuser etc.	
		11.3 Zelte	
12 Menschen, die in ungeeigneten Räumen wohnen	12.1 Hausbesetzung von Abbruchgebäuden	Wohnen in Gebäuden, die für Wohnzwecke gesperrt oder ungeeignet sind, die kurz vor einem Abbruch stehen oder die durch die Bauordnung als ungeeignet klassifiziert sind	
13 Menschen die in überfüllten Räumen wohnen	13.1 Unterschreitung der zulässigen Mindestquadratmeter pro Person	Wohnen in Räumen, die entgegen den Mindestanforderungen völlig überbelegt sind und von mehr Menschen als zulässig bewohnt werden	

Abb. 1: ETHOS-Typologie, aus: FEANTSA (o.J., o.V.): About Feantsa. <http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/AT.pdf>. [18.7.2009]

6.5 Die Wiener Wohnungslosenhilfe als Praxis-Hintergrund

Wie an anderer Stelle schon angeklungen (u.a. Abschnitt 4) ist das *Ausverhandeln* zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn auch in einen äußeren Rahmen gestellt. Stark geprägt ist dieser vom jeweiligen Hilfesystem, weshalb beispielhaft jenes der Wiener Wohnungslosenhilfe kurz dargestellt wird. Dieses ist auch Hintergrund der später beschriebenen Praxisforschung. Ich beschränke mich in der Darstellung auf die Grundzüge des Angebots und auf jenes Segment, das öffentlich gefördert und kontrolliert wird (was aber in Wien – jedenfalls aus dem Blickwinkel meiner eigenen Tätigkeit im Feld - mehr als 90 % des Gesamtangebots im Sektor umfaßt). Fragen wie jene der Finanzierung, der Zusammenarbeit der öffentlichen Hand und privater Träger sowie die Auswirkungen für die Betroffenen der erst kürzlich eingeführten „Subjektförderung“ und ihrer Kontroll- und Zugangsmechanismen können nicht behandelt werden. Ebenfalls bleibt das System der Delogierungsprävention ausgeblendet, das von Seiten der Stadt Wien außerhalb der Wohnungslosenhilfe administriert und zur Zeit reformiert wird.

Der Fonds Soziales Wien (FSW), als für Wohnungslosenhilfe zuständiger Sozialhilfeträger der Stadt, hält in seinem letzten einschlägigen Jahresbericht fünf Säulen als wesentliche Bestandteile der Wohnungslosenhilfe fest: ambulante/aufsuchende Arbeit; Beratung; Betreuung; Unterbringung; Wohnversorgung (vgl. Graber / Haller / Penz 2008: 25). Die Umsetzung dieser Säulen der Hilfe soll durch verschiedener Angebotssegmente der Wohnungslosenhilfe garantiert werden (vgl. Graber / Haller / Penz 2008: 30f). Diese Segmente werden hier kurz ausgeführt, da sie die Arbeitssituation der SozialarbeiterInnen bzw. den Kommunikationsrahmen für den Dialog mit den KlientInnen darstellen. Nicht als Bestandteil der Wohnungslosenhilfe gelten in Wien beispielsweise Frauenhäuser (als Schutzräume für gewaltbedrohte Frauen und ihre Kinder) und die Häuser der Grundversorgung für AsylwerberInnen. Die folgenden Angaben sind ebenfalls dem Bericht des FSW entnommen (vgl. Graber/ Haller / Penz 2008) und durch Erfahrungswerte aus meiner einen Tätigkeit ergänzt.

Unter *ambulanten Angeboten* werden aufsuchende Aktivitäten (Straßensozialarbeit), Beratungsstellen und Tageszentren für Wohnungslose verstanden, die zum Ziel

haben, mit den Betroffenen über ihre Notlage ins Gespräch zu kommen, Information über und Vermittlung zu weiterführenden Angeboten zu bieten, sowie Erstversorgung z.B. mit Kleidung vorzunehmen.

Nachtquartiere werden Notunterbringungsstellen genannt, die meist in Form von 3 bis 6-Bett-Zimmern mit Sanitäreinrichtungen am Gang einen Schlafplatz bieten und untertags wieder verlassen werden müssen. In Wien gibt es zurzeit ca. 300 solcher Plätze, meist ist ein Zuweisungsschein einer ambulanten Einrichtung nötig. Die sozialarbeiterische Betreuung wird von diesen Zuweisungsstellen geleistet.

Als *Übergangswohnhäuser* sind jene Herbergen definiert, die zum Teil mit zielgruppenspezifischen Einschränkungen (z.B. Familien, Männer nach Alkoholkonsum, junge Erwachsene) eine vorübergehende Wohnmöglichkeit und eine entsprechende Betreuung bieten sollen, um wieder eine selbstständige Wohnform zu erreichen. In Wien gibt es zur Zeit ca. 20 Einrichtungen für ca. 1800 Personen, die zum überwiegenden Teil 1 – 2 Schlafzimmer mit gemeinschaftlichen Sanitäreinrichtungen und Kochmöglichkeiten aufweisen. Sozialarbeiterische Betreuung ist überall vorgesehen, der diesbezügliche Betreuungsschlüssel schwankt beträchtlich von ca. 1: 5 bis über 1: 50.

Betreutes Wohnen in Wohnungen bedeutet für wohnungslose Einzelpersonen oder Familien eine „Startwohnung“ die, einerseits selbstständiges Wohnen in leistbarem Wohnraum, andererseits nötige Unterstützungsleistungen bietet (Schuldenregulierung, Arbeitssuche, Behandlung etwa von psychischen Krankheiten und Suchtkrankheiten). Insgesamt stehen in Wien ca. 700 derartige Wohnplätze zur Verfügung. Sozialarbeiterische Betreuung ist mit einem Schlüssel von ca. 1:15 und vierzehntägigen bis monatlichen Hausbesuchen standardisiert.

Unter dem Titel *Sozial betreute Wohnhäuser* wird seit einigen Jahren in Wien der Tatsache Rechnung getragen, dass vor allem ältere seit längerem wohnungslose Menschen, ein eigenständiges Wohnen gänzlich ohne Betreuung nicht mehr bewältigen. Zurzeit stehen ca. 750 Plätze in 15 derartigen Häusern zur Verfügung, die großteils jeder BewohnerIn ein komplettes kleines Appartement bieten und von den Betroffenen auch als Erlangen einer eigenen Wohnung wahrgenommen werden.

Für 2010 sind weitere ca. 300 solcher „Dauerwohnplätze“ geplant. Sozialarbeiterische Betreuung ist generell vorgesehen, wobei der Schwerpunkt auf der Sicherstellung des Einkommens (meist Transferleistungen) und der Unterstützung in der Regelung der Finanzen liegt. Der Betreuungsschlüssel für Sozialarbeit ist hier von ca. 1: 25 bis ca. 1: 100 schwankend.

7 Praxisforschung – Anreicherung durch eine qualitative Erhebung unter SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe

Da die Arbeit wie eingangs angeklungen darauf abzielt, das Konzept Lebensweltorientierung praxisnah anzureichern lag nahe, durch qualitative empirische Forschungsmethodik „Erfahrungen über die Realität“ zu generieren (Brosius / Haas / Koschel 2008: 18). Auch wenn die „lebensweltlichen Bezüge“ nicht „in natürlicher Umgebung“, sondern durch im weiteren Sinn ExpertInneninterviews transportiert werden, werden sie über die Kenntnisse der Interviewten eingebracht, womit hier auch von Feldforschung gesprochen werden kann (vgl. Friebertshäuser 1997 zit. in Patry / Dick 2002: 72).

Formaler Anspruch ist dabei, die Sammlung der Erfahrung in eine Systematik zu bringen und das Verfahren „intersubjektiv nachvollziehbar“ und „prinzipiell von anderen“ wiederholbar zu dokumentieren (Brosius / Haas / Koschel 2008: 19).

Über die tatsächlich gewonnenen Erkenntnisse wird nach der Darstellung von Forschungs- und Auswertungsmethodik ein Überblick gegeben. Einzelne Ergebnisse, insbesondere methodische Hinweise für die Praxis wurden in Abschnitt 9, in die systematische Darstellung der Methodik Ausverhandlung in ihrer Anwendung im Feld Wohnungslosenhilfe, eingearbeitet.

7.1 Forschungsfragen und Methodenwahl, episodisches Interview

Die Formulierung der Forschungsfragen war von der Intention geleitet, gleichzeitig Offenheit für neue Erkenntnisse zu gewährleisten, andererseits genügend Richtung zu geben, um Erkenntnisse zur gewählten Thematik wahrscheinlich zu machen (vgl.

Flick 2007: 258f, Strauss 1998: 220). Um dies zu gewährleisten, wurden drei Forschungsfragen formuliert, wobei die erste auf „Breite“, die dritte auf „Richtung“ abzielt, während die zweite eine Mittelposition einnimmt und sich vor allem aus dem grundsätzlichen Interesse des Konzepts Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit ergibt.

Forschungsfrage 1

Wie stellt sich die Arbeit von SozialarbeiterInnen mit KlientInnen dar?

- Aus Sicht von SozialarbeiterInnen
- Im Feld Wohnungslosenhilfe
- In intensiven Prozessen (die besonders prädestiniert für den Gegenstand „Ausverhandlung“ sind)
- Wo und wie verlaufen Prozesse zwischen DSA und KlientInnen

Forschungsfrage 2

Was ist der Beitrag der KlientIn, was der Beitrag der/des DSA im gemeinsamen Prozess?

- In den subjektiven Theorien von SozialarbeiterInnen
- In der von SozialarbeiterInnen geschilderten Praxis

Forschungsfrage 3

Wo und wie findet in sozialarbeiterischer Praxis der Wohnungslosenhilfe „Ausverhandeln“ zwischen DSA und KlientIn statt?

- Was verstehen DSA unter „Ausverhandeln“
- Welche Rolle spielt „Ausverhandeln“ in den subjektiven Theorien von DSA
- Wo und wie (genau) lässt sich „Ausverhandeln“ an bestimmten Handlungen, Orten, Redewendungen festmachen

Um auch bei der Umsetzung der Forschungsfragen in Methodik weder der Gefahr einer Engführung noch einem Verlieren in der Unerschöpflichkeit der Thematik zu erliegen, fiel die Wahl auf die häufig verwendete Form von teilstandardisierten Interviews (vgl. Hopf 2007: 351-353), hier wiederum allerdings auf eine Variante, die auch als Kompromiss zwischen teilstandardisiertem und narrativem Interview gesehen wird: das episodische Interview (ebd.).

Im episodischen Interview wird einerseits zum Erzählen themenbezogener Ereignisse (Episoden) aufgefordert (um „narratives Wissen“ zu erfahren), andererseits nach (subjektiven) Definitionen und Theorien bestimmter Begriffe gefragt („semantisches Wissen“ generiert) (vgl. Flick 2007: 312, Flick 2007a: 28, Porzelt 2000: 70). So wird eine systematische Nutzung zweier unterschiedlicher Bestandteile von Alltagswissen möglich (vgl. ebd.).

Die Methode schien mir für die erläuterte Zielsetzung insbesondere geeignet, da es einerseits um „zielgerichtete Erkundung“ lebensweltlicher Erfahrungen geht, die in den „überschaubaren episodischen Narrationen zum Tragen kommen“ können (Porzelt 2000: 70), andererseits darum, sowohl subjektive Definitionen als auch geschilderte Erfahrungen „im Kontext des beruflichen Handelns“ zu erfassen (Walter et. al. 2006: 77).

7.2 Vorbereitung und Durchführung der Interviews

Bei der Erstellung des Leitfadens (siehe Anhang) waren die entsprechenden Empfehlungen von Uwe Flick (vgl. 2006: 229) Orientierungshilfe. Inhaltlich war das Bestreben im Sinn der Themenstellung durch die Fragen des Leitfadens den Blick auf den Prozess DSA - KlientIn zu lenken. Durch Stimulieren zum narrativen Erzählen soll begünstigt werden breite Informationen zu bekommen, welche Handlungen in diesem Prozess auftreten bzw. Aktivitäten von Seiten der DSA gesetzt werden (vgl. ebd.). Ausdrücklich inkludiert in den Leitfaden ist die Erläuterung der Interviewform. Hier wird den Empfehlungen von Flick und Röhnisch (2008: 61) Rechnung getragen: „...die Vermittlung des Prinzips der Erzählung von bestimmten Situationen an den Interviewpartner [ist] sehr wichtig, um zu vermeiden, dass Situationen, in denen bestimmte Erfahrungen gemacht wurden, lediglich benannt, jedoch nicht erzählt werden.“ Abschließende reflektierende Fragen zum Interview sollen auch Aufschlüsse über die Beeinflussung durch das Setting geben.

Das zentrale Thema „Ausverhandeln“ ist im Leitfaden nach hinten gereiht, da es auch hier zunächst um ungestützte Aussagen geht. Die subjektive Theorie (siehe Kap. 7.1.) zu diesem Begriff wird abgefragt um dann hier auch nach Episoden zu

fragen, die praktische Erfahrungen wiedergeben, die mit der vorgebrachten Definition assoziiert werden.

Auf manche Detaillierungen oder Fragestellungen wird bewusst verzichtet, um der Gefahr des Eindrucks einer „Prüfungssituation“ entgegenzuwirken (was sich auf die Narration sicher kontraproduktiv auswirken würde). Auch wird das unter SozialarbeiterInnen in diesem Feld gepflegte „Du“ im Interview verwendet. In Anlehnung an Flick (2007a: 33f) sind im Leitfaden die Erzählaufforderungen (mit „N“) und „die eher auf semantisches Wissen gerichteten Fragen“ (mit „S“) gekennzeichnet (vgl. ebd.).

Die Auswahl der SozialarbeiterInnen war vom Grundgedanken geleitet, dass für die „theoretische Generalisierbarkeit (...) weniger die Zahl der untersuchten Personen...als die Unterschiedlichkeit der einbezogenen Fälle (maximale Variationen)“ relevant ist (Flick 2007: 260). So wurde darauf geachtet, dass unterschiedliche Geschlechter, unterschiedlich lange Berufserfahrung (letztlich zwischen 3 Jahren und 12 Jahren), unterschiedliche Zielgruppen der Trägereinrichtungen (in Bezug auf Alter, Geschlecht, Gesundheitszustand etc.) und unterschiedliche Arbeitsweisen (Betreuung in stationären Einrichtungen, Beratungssetting, aufsuchende Arbeit) von den InterviewpartnerInnen repräsentiert werden. Dies konnte mit einer Auswahl von fünf SozialarbeiterInnen (3 Frauen, 2 Männer), welche bei vier verschiedenen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe (zum Zeitpunkt der Interviews) tätig waren, abgedeckt werden. Die Überlegung auch KlientInnen mit einem eigenen Fragebogen zu befragen, wurde letztlich verworfen. Es war im gegebenen Rahmen nicht sicherzustellen, dass die Interviews keinen massiven Eingriff in bestehende Betreuungsprozesse darstellen bzw. wären bestimmte NutzerInnengruppen der Wohnungslosenhilfe, wie Suchtbeeinträchtigte oder psychisch kranke Personen, mit der Methodik nicht erreichbar gewesen.

Die Durchführung der Interviews erfolgte in den Büros bzw. Besprechungsräumen der Dienststellen der SozialarbeiterInnen. Die Dauer belief sich in einer Bandbreite von 57 Minuten bis 1 Stunde und 12 Minuten. Wie beim Leitfaden erörtert, wurde zu Beginn des Gesprächs eine ausführliche methodische Einführung gegeben, die bereits wie das gesamte Interview mittels Aufnahmegerät festgehalten wurde. Die

wichtigsten Eckdaten zur interviewten Person, aber auch der Ort und Störungen wurden im Nachhinein in Form eines Interviewprotokolls (vgl. Helfferich 2005: 172) festgehalten (siehe Anhang). Die Interviews selbst wurden vollständig transkribiert (Auszug siehe Anhang).

Die bestehende Problematik, dass die für die Interviews ausgewählten SozialarbeiterInnen mir persönlich bekannt waren und ich in einem (wenn auch nicht unmittelbaren) Vorgesetztenverhältnis stand, war ausführlich zu reflektieren. Insbesondere die bestehende Gefahr, dass sich die Interviewten besonders gut darzustellen versuchen (vgl. Patry / Dick 2002: 88), musste minimiert werden. Auf Grund dieses Gesichtspunktes schieden aber auch MitarbeiterInnen anderer Trägervereine als die des gemeinsamen Arbeitgebers Caritas Wien aus. Meine institutionelle Zugehörigkeit ist im Feld bekannt und die Gefahr, dass die InterviewpartnerInnen versuchen würden sich (und ihre Organisation, bewusst oder unbewusst) in ein gutes Licht zu rücken, wäre nochmals erhöht gewesen. Die Auswahl beschränkte sich dann auf Personen, bei denen aus früheren Gesprächen eine gewisse Unbefangenheit und Angstfreiheit abgeleitet werden konnte. So gesehen stellte die Bekanntheit der InterviewpartnerInnen die sich aus dem beruflichen Kontext ergab, auch einen positiven Faktor dar. Ein für das Gelingen des Interviews günstiges Setting, in welchem ablenkende Faktoren (wie schlechte Auswahl des Interviewortes) ausgeschaltet werden, war dadurch leichter herstellbar. Besonders war jedenfalls darauf zu achten, dass durch entsprechend gute Einhaltung der Kommunikationsregeln seitens des interviewenden Autors die Narration und damit die Eröffnung des Erfahrungshorizontes der Interviewten zum Tragen kommt (vgl. Glinka 1998: 35f). Dass der Erzählfaktor die Interviews dominierte und von einem Vertrauensverhältnis gestützt war, wurde letztlich von den InterviewpartnerInnen in den diesbezüglich gestellten abschließenden Reflexionsfragen bestätigt.

7.3 Auswertungsmethodik

Es wurde nach einem Auswertungsverfahren gesucht, das sowohl dem Forschungsziel die gegenständliche Arbeit mit Praxisaspekten und

Konkretisierungen anzureichen entspricht, als auch der Befragungsmethodik teilstandardisierter Interviews Rechnung trägt.

Das Studium des eigenen Materials und der einschlägigen Literatur führte so zur Entwicklung eines Auswertungsablaufs, der sich einerseits an der von Schmidt (vgl. 2007: 447-456) vorgeschlagenen Analyse von Leitfadeninterviews orientiert, andererseits Elemente aus der von Mayring entwickelten Methodik zur Inhaltsanalyse (vgl. Lamnek 2005: 517ff) übernimmt.

Hier zunächst die von Schmidt (2007: 448ff) vorgeschlagenen Auswertungsschritte:

1. Schritt: Materialorientierte Bildung von Auswertungskategorien

Durch intensives Studium aller vollständig transkribierten Interviews, durch Herausnotieren wichtiger Themen und Einzelaspekte werden auf dem Hintergrund relevanter Theorien Auswertungskategorien erstellt (die je nach Fragestellung z.B. thematische oder sprachliche Kategorien darstellen).

2. Schritt: Erstellung eines Auswertungsleitfadens

Der Auswertungs- oder Codierleitfaden enthält eine genaue Beschreibung der im ersten Schritt festgelegten Kategorien. Im Codierleitfaden werden zu jeder Kategorie verschiedene Ausprägungen definiert, welche theoriegeleitet entwickelt werden.

3. Schritt: Codierung des Materials

Der Codierleitfaden wird nun auf das gesamte Material angewendet. Da jene Passagen die nicht den Kategorien entsprechen wegfallen, wird damit auch die Informationsfülle reduziert. Zunächst werden in diesem Schritt alle Passagen eines Interviews die einer Kategorie zuzuordnen sind aufgelistet.

Auf Grund des Überblicks über alle Aussagen bezüglich dieser Kategorie, wird die als dominierend angesehene Ausprägung festgelegt und die entsprechende Codierung vorgenommen.

4. Schritt: Quantifizierende Materialübersichten

Die Häufigkeit der im Material auftretenden Ausprägungen einzelner Kategorien wird in Tabellenform dargestellt. Dies dient der Übersicht über das Material und gibt Hinweise, welchen möglichen Zusammenhängen in der qualitativen Analyse nachzugehen ist.

5. Schritt: Vertiefende Fallinterpretationen

Auf Grundlage der durch die Codierung sichtbar gewordenen besonderen Konstellationen in bestimmten Interviews, werden einzelne ausgewählt und einer Einzelfallinterpretation unterzogen. Ziel ist weitere Hypothesen zu finden bzw. Hypothesen am Einzelfall zu überprüfen.

Aus den im Folgenden dargelegten Gründen wurde dieses Konzept in einigen Punkten abgeändert bzw. ergänzt. Folgende Schritte wurden entwickelt und letztlich auch als Auswertungsmethodik für die durchgeführten fünf episodischen Interviews umgesetzt:

Schritt I: Erstellen der Auswertungskriterien aus dem Material

Hier wird im Wesentlichen vorgegangen wie Schmidt in ihrem 1. Schritt empfiehlt. Allerdings wird versucht, bei der Kategoriebildung ausschließlich an den im (ohne Leitfaden- und damit theoriegestützten) Interview aufgefundenen Themen Orientierung zu nehmen und nicht auch auf einer Theoriesystematik aufzusetzen.

Schritt II: Ausarbeitung des Codierleitfadens

Hier wird von der bei Schmidt vorgeschlagenen theoriegeleiteten Festlegung von Ausprägungen zu den einzelnen Kategorien gefolgt. Schmidt geht hier von einer quantitativ wesentlich größeren Materialmenge und einem eher hypothesengenerierenden Forschungsziel aus (vgl. Schmidt 2007: 448f).

Die gegenständliche Arbeit zielt darauf ab, die Praxiserfahrung einer ExpertInnengruppe der Theorie ergänzend hinzuzufügen. Beachtet wurde bei der Erstellung des Auswertungsleitfadens, dass gemäß der Absicht semantisches und Erlebnisswissen (siehe Kap. 7.1.) zu generieren (worauf auch Interviewmethodik und

Leitfaden abzielen) entsprechende Kategoriedefinitionen formuliert werden (siehe Auswertungsleitfaden im Anhang).

Schritt III: Codierung des Interviewmaterials

Wie im Modell vorgesehen wird der Codierleitfaden auf das gesamte Material angewendet, dabei auch die Fülle des Materials reduziert. Allerdings werden in diesem Vorgang zusätzlich Passagen, welche ohne einer Kategorie zuzugehören als bemerkenswert erscheinen, mit Codierzahl 0 gekennzeichnet. Nach Beendigung des gesamten Codiervorgangs wird endgültig über Erfassung (in einer neuen Kategorie) oder Ausscheiden entschieden (Codierbeispiel anhand einer Textpassage im Anhang).

Schritt IV: Reduktion und Festhalten von Ausprägungen:

Hier nimmt der Auswertungsvorgang eine andere Richtung als im Modell vorgeschlagen und greift wie oben erwähnt, auf Teile der Analysemethoden von Mayering zurück. Innerhalb der jeweiligen Auswertungskategorien erfolgt eine Paraphrasierung, Generalisierung und Reduktion (vgl. Lamnek 2005: 517ff), wobei hier auch die besonderen Ausprägungen innerhalb der Kategorien deutlich werden sollen (siehe Beispiel Reduktionsverfahren im Anhang). Eine quantifizierende Darstellung scheint auf Grund der vergleichsweise geringen Interviewzahl nicht sinnvoll.

Schritt V: Generalisierende Interpretation

Die im Modell vorgeschlagenen vertiefenden Einzelfallinterpretationen werden durch die Interpretation des gesamten (reduzierten) Materials ersetzt. Mit Hilfe meiner Vorerfahrungen sollten aus der gewonnenen systematischen Erfassung subjektiver Theorien und Erfahrungen der (Praxis)ExpertInnen die gewünschte Blickerweiterung (siehe Zusammenfassung Kap. 7.4.) und die Rekrutierung angewandter Methodik für die in Abschnitt 9 ausgearbeiteten Praxisvorschläge gelingen.

7.4 Ergebnis der Praxisforschung

Im Folgenden sind die wichtigsten Aussagen aus der Forschung – fokussiert auf die Ausverhandlungsthematik – zusammengefasst. Die sich daraus ergebenden

Konsequenzen für die Anwendung in der Wohnungslosenhilfe fließen in Abschnitt 9 ein. Praktisch methodisch relevante Vorschläge und Vorgangsweisen der Interviewten sind direkt in Abschnitt 9 eingearbeitet.

7.4.1 Schritt für Schritt

Der Zeitfaktor wird in den Interviews als Hauptkriterium eines gelungenen Ausverhandlungsprozesses beschrieben. Die InterviewpartnerInnen führen die Notwendigkeit sowohl in einzelnen Gesprächen ausreichend Zeit zu haben (eine Dreiviertelstunde bzw. ein Stunde werden dabei als Maßeinheiten genannt), als auch die Möglichkeit des langsamen Vorgehens, das Einräumen von wiederkehrenden Gesprächen an. In der Beschreibung einer Krisenbegleitung wird z.B. von täglichen (an manchen Tagen auch zwei) Gesprächen über eine Woche hindurch berichtet.

Eine Kontaktaufbauphase, in der zur Ruhe kommen und gegenseitiges „Beschnuppern“ möglich ist, wird als Voraussetzung für Betreuungserfolg angesehen auch wenn eingeräumt wird, dass manche Schritte, wie Einkommenssicherung, rasch gesetzt werden müssen.

Betont wird, dass vielfach nur kleine Änderungsprojekte in Angriff genommen werden können und dafür jeweils Motivationsgespräche stattfinden müssen. Hier wird Ausverhandeln als die Aufbereitung der nächsten Intervention verstanden. Wobei mit Ablehnung von Vorschlägen zu rechnen ist und diese durchaus mehrmals eingebracht werden müssen, da sie oft erst nach und nach akzeptiert werden. Hier fordern die SozialarbeiterInnen von sich selbst langen Atem und Frustrationstoleranz, jedenfalls ein professionelles Umgehen auch mit verbalen emotionalen Äußerungen.

Die Achtsamkeit auf das Tempo, „auf die Schlagzahl“, die der KlientIn möglich ist, wird als notwendige sozialarbeiterische Haltung betont.

An dieser Stelle sei auch der mehrmals von den Interviewten erwähnte „Glücksfaktor“ für erfolgreiche Arbeit wiedergegeben. Aus Sicht des Beobachters scheint dieser zumindest durch die erwähnte „professionelle Geduld“ begünstigt

(siehe Kap. 5.3.) die abwartet, bis ein nächster wichtiger Schritt gesetzt werden kann oder von der KlientIn oder jemandem Dritten gesetzt wurde.

7.4.2 Beziehung durch Präsenz, Anerkennung, und gemeinsame Erfolge

Eine tragfähige Beziehung wird als Voraussetzung vor allem für die Bewältigung von Multiproblemlagen und für die Erarbeitung mittel- und längerfristiger Ziele gesehen. Bei Vorliegen von psychischen oder Suchterkrankungen wird der Aufbau einer Beziehung als mühsam aber auch als Hauptaufgabe beschrieben. Die SozialarbeiterInnen haben den Eindruck, dass das Kontaktaufnehmen, Kontakthalten ihrerseits als Wertschätzung ankommt. Die Schaffung von Kontaktmöglichkeiten, wie z.B. der zwanglose Aufenthalt in der Einrichtung, wird aber auch als erleichternde Bedingung Angebote und Interventionen zu setzen, erwähnt.

Das Zeitnehmen für Gespräche, vor allem wenn die KlientInnen, eventuell in einer späteren Phase, von sich aus den Kontakt suchen, wird als unbedingt zu zollende Anerkennung interpretiert. Die Interviewten erleben einerseits viel Gesprächsbedarf ihrer KlientInnen und bei entsprechender Berücksichtigung eine Steigerung des Selbstwertgefühls. Das Gefühl, „hier werde ich ernst genommen“ wird von den SozialarbeiterInnen versucht durch geduldige Kommunikation zu verstärken, etwa indem sie nachfragen bis sie bestimmte Erzählungen wirklich verstanden haben, auch bei einem Detail verweilen bzw. auch darauf achten, dass ihre Gesprächsbeiträge ankommen.

Noch genereller wird auch formuliert, dass es die persönliche Betreuung ist, das Bewusstsein eine BetreuerIn zu haben, das bei KlientInnen zu einer Steigerung des Selbstwertgefühls führt. Wobei hier auch der Aspekt der unterschiedlichen Nutzung der Betreuungsperson durch die einzelne KlientIn erwähnt wird. Besonders interessant scheint hier der Begriff einer „Konstante“, als die sich eine SozialarbeiterIn für manche KlientInnen erlebt. Gemeint ist hier offensichtlich die Nutzung der SozialarbeiterIn als Reflexionsebene, die wiederum ein Stück Vertrautheit voraussetzt. Vertrautheit schafft laut den Interviewten einerseits Bekanntheit über einen längeren Zeitraum, andererseits das Finden von Andockpunkten. Diese können in der Person der KlientIn, im Aufgreifen von

Erzählungen aus derer Vergangenheit, aber auch vor allem in der Nachfrage nach der akuten Befindlichkeit liegen (siehe auch Punkt 7.4.6. Gesundheit).

Die Relevanz von Sympathie, die Möglichkeit diese durch ein gewisses Maß an Offenlegung einzusetzen, wie auch die Entwicklung eines gemeinsamen Humors werden als Elemente der Beziehungsarbeit erwähnt. Ein persönliches Einlassen wird als unabdingbar erwähnt und bedeutet in den Augen der InterviewpartnerInnen z.B. authentische Äußerungen bezüglich eigener Emotionen wie z.B. Ohnmacht. Sie erwähnen, dass KlientInnen oft überrascht sind, dass ihnen Fehlverhalten nicht nachgetragen werden und dass deren Selbstzweifel durch Verständnis für Probleme gemildert werden. Als Merkmal gelungenen Beziehungsaufbaus wird auch gesehen, wenn die KlientIn äußert „was ihr nicht passt“.

Die interviewten SozialarbeiterInnen bringen auch die Bedeutung der Qualität der Arbeit und von Elementen gemeinsamer Umsetzung für die Beziehung ein. Auf eine erfolgreiche Vermittlung (d.h. z.B. zu einer positiv erlebten ärztlichen Behandlung) lässt sich weiter aufbauen. Eine kleine Verdienstmöglichkeit in der eigenen Einrichtung bringt den erhofften Nutzen (Selbstwertsteigerung durch erarbeitetes Geld) und zusätzliche Reflexionsmöglichkeiten (beide kennen alle handelnden Personen). Der gemeinsame Besuch am Sozialeferat zur Erlangung des Geldbezugs lässt beiderseits das Gefühl von erfolgreicher Zusammenarbeit zurück.

7.4.3 Ziele und Rahmen bewusst im Blick

Die Notwendigkeit der Klärung des „Arbeitsgegenstandes“ wird von den SozialarbeiterInnen betont. Die eigenen Angebote sind zu erläutern, wobei die MitarbeiterInnen von ambulanten bzw. aufsuchenden Einrichtungen erwähnen, dass sie die Freiwilligkeit sämtlicher Offerte betonen. Die Ziele bzw. der mögliche Nutzen des Angebots soll jedenfalls gut dargestellt werden. Auch wo ein engerer Rahmen vorgegeben ist, ist dieser gut zu erläutern. Ebenso wo die Spielräume liegen.

Auch bei der Prioritätensetzung wird ein Unterschied zwischen den oben erwähnten Angebotsformen und z.B. Sozialarbeit in Wohneinrichtungen deutlich. In Letzteren wird z.B. das vorrangige Eintreiben von Mietzahlungen dabei wiederum

unterschiedlich, als „enge Rahmensetzung“ oder als selbstverständlich notwendige Sicherung des Wohnplatzes betrachtet. Ein deutliches Machtgefälle zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn wird einmal angeführt. Umgekehrt lässt sich nach einer anderen Aussage der Rahmen auch zur Motivierung der KlientInnen zu weiteren Schritten nutzen.

Erwähnt wird auch, dass zur richtigen Auswahl von Prioritäten auch ein gewisses vorheriges „zur Ruhe kommen“ der KlientIn zu gewährleisten ist. In der Betonung, dass nach der Anamnese erst Grunddaten bekannt sind, Entscheidendes aber erst in längeren Folgegesprächen zu Tage tritt, wird auch auf die Gefahr zu früher Festlegungen von Zielen verwiesen.

Die SozialarbeiterInnen sehen die Notwendigkeit, jedenfalls bei längeren Betreuungsprozessen, mit der KlientIn eine gemeinsame Zielsetzung zu erarbeiten. Gleichzeitig werden Hürden dafür genannt. Diese beginnen bei der Artikulationsfähigkeit der KlientInnen, bestehen unter Umständen in der Vielzahl von Problemen die präsentiert werden oder evident sind, haben in bewussten und unbewussten Ambivalenzen der KlientInnen ihre Ursache oder resultieren auch in Unfreiwilligkeit bzw. Druck, die zur Kontaktaufnahme mit der Einrichtung geführt haben. Auch scheitert ein Betreuungsplan laut Interviewaussagen bereits häufig daran, dass die zeitlichen Möglichkeiten der Zusammenarbeit sehr begrenzt sind. Die SozialarbeiterInnen legen darauf Wert, den Rahmen und die Ziele individuell gestalten zu können.

Festgestellt wird auch die Wechselwirkung zwischen dem Finden des gemeinsamen Zieles und der Beziehungsebene. Ausdrücklich wird eine Besserung der Beziehung nach Beendigung einer Phase des „gegeneinander Arbeitens“ erwähnt.

In einem der Interviews ist die Möglichkeit der Differenz zwischen dem Ziel der KlientIn und der SozialarbeiterIn Hauptthema. Anhand mehrerer Fallbeispiele wird von der Sozialarbeiterin erörtert, dass Ziele, welche den Wertvorstellungen der KlientIn widersprechen, letztlich nicht oder nicht nachhaltig umsetzbar sind.

7.4.4 Als SozialarbeiterIn der Person und der Situation gerecht werden

Die interviewten SozialarbeiterInnen sehen sich einerseits der Selbstbestimmung und der Achtung der Wünsche ihrer KlientInnen, andererseits den nach ihrer eigenen Einschätzung notwendigen Interventionen verpflichtet. In den Ausverhandlungen versuchen sie etwa gleichzeitig den Wünschen der KlientInnen, wie ausreichend Geld für spontanen Konsum und den aus ihrer Sicht notwendigen (Spar)Maßnahmen zur Erhaltung oder Erreichung einer adäquaten Wohnmöglichkeit, zu entsprechen.

Problematisiert wird das Thema des Ausverhandelns mit psychisch kranken oder wegen Suchtmittelkonsums eingeschränkt verhandlungsfähiger KlientInnen. Als Zugeständnis an die personelle Würde wird die Akzeptanz von Krankheitsuneinsichtigkeit in Erwägung gezogen. Wichtig stufen die SozialarbeiterInnen die richtige Einschätzung ein, ob ihr Gegenüber durch Kommunikation noch erreichbar ist. Es wird ins Kalkül gezogen mehrere Anläufe zu nehmen, um mit der KlientIn in einem „verhandlungsfähigen“ Zustand kommunizieren zu können. Es gibt unterschiedliche Zugänge bezüglich der Kontakthanbahnung zu psychischer Behandlung. Bisweilen wird hier Druck ausgeübt, andere sehen rasch ethische Grenzen. Bei der Thematisierung der Zusammenarbeit mit PsychiaterInnen wird die diesbezügliche Absprache mit der KlientIn erwähnt.

Druck auszuüben wird generell als gängige Vorgangsweise beschrieben. Dabei wird einerseits ausgesagt, dass die Notwendigkeit dazu fallabhängig ist, andererseits erwähnen interviewte SozialarbeiterInnen explizit oder implizit, dass sie ungern Auflagen erteilen oder Kontrollfunktionen ausüben. Interessant scheint auch die im Zusammenhang mit Kontrollmaßnahmen erwähnte Inaussichtstellung, dass es „auch wieder anders laufen kann“ und nach gewissen Schritten, wie regelmäßige Mietzahlung, wieder auf die Kontrolle, in diesem Fall der Finanzen, verzichtet wird.

In einem Beispiel wird erläutert wie es gelingt in diesem Fall die Notwendigkeit von psychiatrischer Behandlung und gleichzeitige Wertschätzung der Person zu vermitteln. Die SozialarbeiterIn führte dem (in diesem Fall männlichen) Betroffenen vor Augen, dass die Umwelt mit gewissem „rasanten“ – eigentlich aggressivem - Verhalten nicht zurechtkomme, dass nicht er der Klient, sondern die entstehenden

Konfliktsituationen das Problem darstellten. Gedanklich ist wohl hier auch eine Brücke zum Anspruch der SozialarbeiterInnen, dass bei den KlientInnen ein Gefühl vorherrscht, den Weg selbst (mit)bestimmt zu haben. Daraus resultiere ein (Selbst)Bewusstsein, etwas zu Stande gebracht zu haben. Allerdings wird ebenso die Überzeugung vorgetragen, dass Sozialarbeit (echte) Koproduktion bedeutet. Als Voraussetzungen für ein gelungenes Miteinander werden eine Arbeit „auf einem Level, welches er [der Klient, die Klientin] sich zutraut“ und die Klarheit über die Aufteilung von Aufgaben erwähnt.

An Aufgaben, die auf Seiten der SozialarbeiterIn liegen, werden beispielsweise noch erwähnt, „den roten Faden unter sechs bis sieben hingelegeten Baustellen“ zu finden, komplexe Sachverhalte mit einfachen Worten darzustellen, gegenüber Ämtern den Rücken zu stärken oder selbst zu intervenieren, Alternativen für weitere Schritte vorzulegen und sich dabei unter Umständen auch selbst als Unterstützung ins Spiel zu bringen.

Kreative Lösungen die abseits des Settings liegen, wie die oben bereits erwähnte Hilfstätigkeit in der Einrichtung, das Herstellen von Kontakten zu anderen Sozialeinrichtungen und auch das Verstärken bedeutender Ressourcen oder Erfolge durch Symbolhandlungen, werden als wichtige Anteile der ProfessionistInnen im gemeinsamen Prozess erwähnt. An dieser Stelle sei als einziges Beispiel hierfür, das Aufgreifen einer Karikatur durch eine SozialarbeiterIn in der Wohnung ihrer KlientIn, mit dem Titel „nicht aufgeben“ berichtet, die in ein Verabschiedungsritual eingebaut wurde.

Ein breites Repertoire an Handlungsweisen, etwa auch um in Krisen zu begleiten, mit Phasen die therapeutischer Arbeit ähnlich sind, sowie ein Fingerspitzengefühl auf Selbstständigkeit zu setzen und doch nicht zu überfordern, sehen die Interviewten als Anforderung an ihren Beruf. Erwähnt werden soll auch noch das Anführen der Bedeutung der räumlichen Situation, in welcher sozialarbeiterische Gespräche stattfinden und der Ombudsfunktion gegenüber Schwächeren in Betreuungssituationen mit mehreren KlientInnen, im Speziellen von Frauen in Paarbetreuungen.

7.4.5 Reflexion mit der KlientIn und im Team

Das Thema der notwendigen Reflexion wird von den SozialarbeiterInnen aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet. Sie räumen ein, sich zu Beginn ein Bild zu machen, das durch Unvollständigkeit oder durch dynamische Veränderungen revisionsbedürftig ist. Auch die eigene Gefühlswelt, Projektionen, das „Hineinfallen in eine Dynamik“ werden als wichtige Faktoren im gemeinsamen Arbeitsprozess wahrgenommen.

Erwähnt wird auch, dass das Geschlecht in der Betreuung eine Rolle spielen kann, konkret wird ein Beispiel genannt, wo anscheinend ein Klient gegenüber der weiblichen Sozialarbeiterin Schwächen nicht eingestehen könne. Im Zusammenhang mit solchen Phänomenen werden mehrmals das Team und Supervision als wichtige Korrektive ins Spiel gebracht. Thematisiert wird aber auch die Notwendigkeit der gemeinsamen Reflexion, der Standortbestimmung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn.

Das Gefühl des Scheiterns in einer Betreuung führt zu tiefer greifenden Reflexionen und Überlegungen, ob die die KlientIn nicht eine andere (z.B. wesentlich jüngere oder gleichgeschlechtliche) Betreuungsperson oder generell ein anderes Setting gebraucht hätte. Unklar bleibt ob und in welchem Rahmen solche Überlegungen erörtert werden.

7.4.6 Gesundheit als verbindendes Thema

Besonders beachtenswert scheint die Bedeutung, welche die interviewten SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe dem Thema Gesundheit geben. Zunächst wird es als Anknüpfungspunkt gesehen um miteinander ins Gespräch zu kommen. Dies bietet sich an, da „das Thema Gesundheit noch keine KlientIn kalt gelassen hat“. Umgekehrt scheint bedeutsam, dem Gesundheitszustand und auch den daraus resultierenden Ängsten Aufmerksamkeit zu widmen, damit diesbezügliche Emotionen nicht Ausverhandlungsprozesse bezüglich anderer Themen blockieren. Auch wird es als selbstverständlicher Akt der Menschlichkeit gesehen, dass z.B. nach einem Spitalsaufenthalt zuerst die gesundheitliche

Befindlichkeit und dann erst (andere) sozialarbeiterische Themen angesprochen werden.

Besuche im Krankenhaus wurden von mehreren Interviewten erwähnt, als dankbar angenommene Geste, manchmal auch sozialarbeiterisch wegen der materiellen Versorgung bedeutsam und stets besonders beziehungsstiftend.

7.4.7 Begleitung zum Amt als gemeinsamer Erfolg

Ein weiterer quantitativ relativ stark thematisierter Gesprächsgegenstand der Interviewten war die Begleitung von KlientInnen zu Behörden und Ämtern. Überwiegend wird dies als von KlientInnen gerne angenommene Unterstützung beschrieben. Effekte werden vor allem darin gesehen, lange aufgeschobene, angstbesetzte Wege doch in Angriff zu nehmen, Lernmöglichkeit durch den „vorbildlichen“ Behördenumgang der SozialarbeiterIn und die Chance über eine gemeinsame Erfahrung zu reflektieren. Auf das Moment, einen gemeinsamen Erfolg erzielt zu haben, ließen sich auch wieder weitere Schritte aufbauen.

Thematisiert wird die Notwendigkeit zu vereinbaren, wer das Gespräch eröffnet, das Anliegen vorträgt und das sozialarbeiterische Ziel, dass die Professionellen (immer mehr) im Hintergrund bleiben.

Eingebracht wird auch, dass die Begleitung umgekehrt auch einen zusätzlichen Stressfaktor für die KlientIn bedeuten kann. Auch wird thematisiert, dass Begleitung durchaus auch Kontrollfunktion haben kann und als solche oft intensiv verhandelt werden muss.

8 Aufgaben rufen nach Methoden - Case Management als Systematisierungsmodell

Wie eingangs erwähnt, soll in dieser Arbeit auch durch methodische Vorschläge ein Beitrag zur Umsetzung des Konzepts Lebensweltorientierung im Feld der Wohnungslosenhilfe geleistet werden. Mit dem Ansatz des Ausverhandelns wurde eine Orientierungslinie entwickelt, an der sich die Methodenvorschläge ausrichten

werden. Um jedoch auch Übersichtlichkeit zu gewährleisten und zu dokumentieren, dass Methodik nicht willkürlich, sondern situationsabhängig einzusetzen ist, war für diesen folgenden Praxisteil eine Ordnungssystematik zu finden.

Die Entscheidung, zur Systematisierung das Phasenmodell des Case - Managements heranzuziehen, beruht auf der dort (theoretisch) klaren Abgrenzbarkeit der „Phasen“, die jeweils bestimmte Aufgabenstellungen intendieren. Das Interesse am Modell Case Management hier liegt also nicht an dessen Versuch einer möglichst „kompletten“ und effizienten Fallabhandlung, sondern an der aufgezeigten Bandbreite von Handlungs- und Kommunikationsschritten, die Sozialarbeit erfordert. Die Notwendigkeit als SozialarbeiterIn ein breites Methodenrepertoire und dieses wiederum reflektiert einzusetzen, soll durch das Aufgreifen des Modells auch implizit transportiert werden.

Die Beschränkung auf fünf Phasen, wie Moxley sie vorschlägt (vgl. Neuffer 2005: 51 nach Moxley 1989), beruht hauptsächlich auf der Intention Übersichtlichkeit zu gewährleisten.

Auf berechnete Kritik am Ansatz des Case Management, wie die mögliche Verleitung zu einem Glauben an einen linearen Phasenverlauf und entsprechende absolute Planbarkeit individueller Sozialarbeit (vgl. Pantucek 1998: 169f) kann hier ebenso wenig eingegangen werden, wie auf die Entwicklung von Case Management als Hoffnungsträger der Sozialökonomie und einer einhergehenden Anwendung, die eher eine „Anpassung“ der KlientInnen an ein möglichst günstiges Unterstützungsangebot „managet“, anstatt auf die Anschlussfähigkeit des Angebots (z.B. des Gesundheitssystems, des Sozialhilfesystems) achtet (vgl. Schröder 2006: 40).

Um das Modell für die gewünschte Ordnungssystematik anschaulich zu machen, wird zunächst das Moxley'sche Schema (vgl. 1989) kurz beschrieben und die für den Zweck der Ordnung der Ausverhandlungs-Methodik vorzunehmenden Adaptierungen erörtert. Im Anschluss daran werden die adaptierten Formulierungen nochmals für sich festgehalten. Sie stellen die gültigen Definitionen der im Folgeabschnitt 9

verwendeten Überschriften der Aufgabenstellungen („Phasen“) dar, denen dort die empfohlene Methodik zugeordnet wird.

Phasen nach Moxley (1989, t.w. nach Neuffer 2005: 51, Übersetzung bzw. Zusammenfassung durch den Verfasser):

Assessment (Einschätzung):

Gründliche Bestandsaufnahme der Ressourcen und Bedürfnisse der KlientIn, ihres Netzwerkes und dessen Kapazitäten bezüglich der erhobenen Bedürfnisse sowie des Angebots des Sozialsystems und seiner Verfügbarkeit und Relevanz im gegenständlichen Fall.

Der Begriff Assessment (Einschätzung) wird beibehalten, da in der Praxis (schon rein unwillkürlich) gleich zu Beginn eines KlientInnenkontaktes ein Einschätzen einsetzt (vgl. Pantucek 1998: 141), das nicht selten durch den Druck einer akuten Problemstellung gerechtfertigt ist, die rasche weitere Schritte erfordert. Das heißt mit der Aufgabenstellung der Erhebung ist ein, wenn auch vorsichtiges, Diagnostizieren verbunden.

Durch die Voranstellung des Begriffs Kontaktaufnahme (siehe Neudefinition unten) wird festgehalten, dass der Einstieg in einen Dialog nicht automatisch gegeben ist und seine, je nach Person und Situation, spezifische Vorgangsweise erfordert.

Planning (Planung):

Mit wesentlichem Input der KlientIn und unter Einbeziehung wichtiger RessourcengeberInnen und Beteiligter werden Ziele, Rollen und Verantwortungen, auch mit Zeithorizonten, festgehalten.

Hier ist der gegebenen Definition nicht viel hinzuzufügen. Unten wird Zielfindung durch die Aufnahme in die Überschrift betont, da in der Praxis allzu oft vorausgesetzt wird, dass das Ziel der SozialarbeiterIn und der Wille (vgl. Früchtel / Cyprian / Budde 2007: 68f nach Hinte / Treeß 2006: 46) der KlientIn übereinstimmen und so die Dialogisierung vernachlässigt wird. Anzumerken ist auch der Aspekt, dass die kurzfristigen und überschaubaren Ziele und entsprechende Planungsschritte in der

Praxis hohe Relevanz haben und die KlientInnen vielfach nur durch die Erarbeitung von Teilschritten „ins Boot zu holen“ sind.

Intervention (Durchführung):

Die breite Palette von konkreter Unterstützungsleistung bei der Zielerreichung. Sie reicht von Befähigungen der KlientIn in einzelnen Kommunikationsschritten (Wohnungssuche per Internet), über Vernetzung verschiedener nötiger Dienstleistungen bis zu Intervention zur Bereitstellung oder Steigerung einer sozialen Unterstützungsleistung.

Auch hier ist im Wesentlichen diese Definition für unseren Zweck zu übernehmen. Intervention wird allerdings auch als ein kurzfristiges abgesprochenes oder unabgesprochenes („Gefahr in Verzug“) Einschreiten der SozialarbeiterIn verstanden werden, das nicht aus der Hilfeplanung heraus, sondern auf Grund akuter Problemlagen erfolgt. Umsetzung wiederum betont die Ausführung der gemeinsam ausverhandelten Vorgangsweise.

Monitoring (Überwachung):

Systematisch werden die Umsetzung und die Hilfeplanung überwacht und beurteilt.

Die in dieser Definition verwendeten Begrifflichkeiten Überwachung und Beurteilung resultieren aus dem (zunächst nicht unberechtigten Bestreben) von GeldgeberInnen den Einsatz der Mittel (also auch einer beauftragten SozialarbeiterIn) hinsichtlich ihrer Effektivität zu kontrollieren. Über die Für- und Wider gängiger Konzepte und Praxis dazu kann hier nicht diskutiert werden.

Die unten formulierte neue Definition zielt auf die Aufgabe der SozialarbeiterIn selbst ab zu überprüfen, ob der eingeschlagene Weg Erfolg verspricht. Und das wiederum in einem möglichst mit der KlientIn gemeinsam durchgeführten Prozess.

Monitoring als systematisches Hinsehen (z.B. in regelmäßigen Zeitabständen) wird durch *Reflexion* ergänzt, um die Bedeutung eines gewissen inhaltlichen Tiefgangs dieses Prozesses zu dokumentieren. *Anpassung* ist als Hinweis hinzuzufügen, dass

allenfalls Adaptierungen unter Einbeziehung der bei den vorigen Phasen erwähnten Handlungsschritte vorzunehmen sind.

Evaluation (Be- und Auswertung):

Letztlich wird festgestellt, ob die geplanten und umgesetzten Maßnahmen auch zum gewünschten Erfolg geführt haben.

Ähnlich wie bei Monitoring geht es im adaptierten Modell nicht um Evaluierung durch und für Dritte, sondern um eine möglichst gemeinsame Bilanz von DSA und KlientIn. Bewusstmachung des Erfolges und Lerneffekte für beide Seiten sind intendiert. Im *Ausblick* ist das festzuhalten worauf aufzubauen ist, was zu bewahren ist, was an Aufgabenbewältigung auf die KlientIn noch zukommt. Auch die zu gebende Information bezüglich Nachbetreuung oder Unterstützung im künftigen Krisenfall ist als Aufgabe dieser Phase zu ergänzen. *Abschluss* verlangt nach Ausdrücklichkeit und diese ist nach Möglichkeit auch zu gestalten.

Adaptiertes Phasenmodell (des Verfassers) – Aufgaben im Arbeitsprozess:

Kontaktaufnahme - Assessment:

Findung einer Dialogebene. Erste Bestandsaufnahme der Ressourcen und Bedürfnisse der KlientIn, ihres Netzwerkes und dessen Kapazitäten. Vorsichtige und vorläufige Einschätzung bezüglich Prioritäten und Handlungsalternativen.

Zielfindung – Hilfeplanung:

Mit Blick auf den Willen und unter möglichst breitem Input der KlientIn, werden Ziele, Rollen und Verantwortungen erarbeitet. Auf Einbeziehung wichtiger RessourcengeberInnen und Beteiligter wird geachtet und realistische Zeithorizonte festgehalten.

Intervention – Umsetzung:

Die breite Palette von konkreter Unterstützungsleistung bei der Zielerreichung reicht von Befähigung der KlientIn in einzelnen Kommunikationsschritten (Wohnungssuche per Internet), über Vernetzung verschiedener nötiger Dienstleistungen bis zur Intervention zur Erreichung oder Steigerung einer sozialen Unterstützungsleistung.

Dabei ist einerseits auf Einhaltung der ausverhandelten Strategie zu achten, andererseits das Prinzip der Übelvermeidung bei akuter Gefährdungslage ins Kalkül zu ziehen.

Monitoring – Reflexion – Anpassung:

Systematisch werden mit der KlientIn und im Fachkreis die Umsetzung und die Hilfeplanung reflektiert,. Die dialogische Erörterung mit der KlientIn hat sowohl die gesetzten Ziele als auch die bisher beschrittenen Wege und deren Ergebnisse zum Gegenstand. Anpassungen und damit Neukonstruktionen früherer Schritte werden in Angriff genommen.

Fallabschluss - Evaluierung – Ausblick:

Möglichkeiten zur Gestaltung des Fallabschlusses werden wahrgenommen. Gemeinsam wird festgestellt, inwiefern die geplanten und umgesetzten Maßnahmen auch zum gewünschten Erfolg geführt haben. Offene Aufgaben und weitere Unterstützungsmöglichkeiten werden erörtert.

9 Ausverhandeln in der Praxis: Methodenvorschläge für die Sozialarbeit in der Wohnungslosenhilfe

Die im vorigen Abschnitt definierten Aufgabenstellungen für die Sozialarbeit finden sich hier als Zwischenüberschriften wieder. Zu diesen Aufgabenstellungen oder „Phasen“, wie sie im Case Management Konzept bezeichnet werden, werden nun exemplarisch Praxishinweise gegeben und Methoden vorgeschlagen, die sich an der in Abschnitt 5 dargestellten Leitlinie des *Ausverhandelns* orientieren. Bei der Auswahl war der Fokus auf das Feld Wohnungslosenhilfe gerichtet. Konkret resultieren die Vorschläge aus der dargestellten Forschung, Praxisliteratur und aus meinen persönlichen Erfahrungen im Arbeitsfeld. Einleitend wird jeweils kurz auf die besonders beachtenswerten Bedingungen, die die Aufgabenstellung in Hinblick auf die Arbeit mit wohnungslosen Menschen in Großstädten mit sich bringt, hingewiesen.

9.1 Kontaktnahme - Assessment: Portale statt Nadelöhre

Wie im Abschnitt 6 dargelegt, ist das Leben (vor allem über längere Zeit) wohnungsloser Menschen von Exklusion auf verschiedenen Ebenen gekennzeichnet. „Wohnen war total weit weg“ formuliert eine/r meiner InterviewpartnerInnen für die Situation und die Gefühlslage eines (in diesem Fall männlichen) Klienten. Der Umgang mit Distanzen ist wohl die Herausforderung dieser Arbeitsphase.

Der Antwortvorschlag für die Individualhilfe auf die Herausforderung Exklusion lautet, mit entsprechender Gestaltung der Portale, der Eingangstore in die institutionelle Wohnungslosenhilfe zu reagieren. Portale (von lat. *porta*, „Pforte, Tür“) sind die „Schnittstellen...zwischen den Organisationen Sozialer Arbeit und ihren potentiellen Adressaten“ und sie sind „Einladungen an die Bevölkerung“, formulieren Früchtel, Cyprian und Budde (2007: 120, 122). Deziert keine Einladungen an Wohnungslose würden beispielsweise Beratungseinrichtungen mit Voranmeldung, ständig besetzten Telefonleitungen und überfüllten Wartezimmern mit Rauchverboten darstellen.

Als wirksame Einladungen haben sich hingegen folgende Rahmengestaltungen und Methodiken bewährt:

Persönliche Einladungen / Streetwork

An Betroffene gerichtete persönliche Einladungen, direkt in ihrem Lebensumfeld (Straße, Park, Bahnhof) ausgesprochen, mit dem Angebot einer Kontaktfortsetzung in den Räumen der Institution; nicht an jemanden anderen wird verwiesen, sondern eine persönliche Weiterbetreuung wird angeboten (vgl. Betreuungszentrum Gruff 2009).

Information, die auch emotional anspricht

„Niederschwellige Informationsarbeit“ (Früchtel / Cyprian / Budde 2007: 124) besteht nicht in Veröffentlichungen in Rathauskorrespondenzen (vgl. ebd.), sondern durch ansprechendes leicht zugängliches oder an einschlägigen Stellen verteiltes Material.

Für Wien seien beispielsweise die Werbe-Feuerzeuge der Jugendnotschlafstelle a_way oder die Stadtpläne für Wohnungslose des FSW genannt. Besonders anschaulich auch der Versuch eines Berliner Projekts für Strichjungen, das ihrem Flyer Gleitcreme und Gummibärchen beilegt, um aus der von Widersprüchen geprägten Lebenswelt abzuholen (Früchtel / Cyprian / Budde 2007: 124).

Den Grundbedürfnissen Raum geben

Alltagsnähe (siehe Abschnitte 2 und 3) verwirklicht sich in der Arbeit mit Wohnungslosen in Angeboten, die auf die Grundbedürfnisse wie Wohnraum, Nahrung und Kleidung eingehen. Speziell unter dem Gesichtspunkt Kontaktaufnahme und Vertrauensaufbau sind weiterführende Sozialarbeitsangebote mit Grundversorgungsangeboten eng zu vernetzen.

Bekannte Abläufe und bekannte Gesichter

Der unsicheren Wohn- und Lebenssituation ist ein hohes Maß an Wiedererkennungsmöglichkeit und Kontinuität entgegenzusetzen, um Sicherheit und Vertrauen aufzubauen. Das beginnt bei der Fototafel, die im Eingangsbereich einer Einrichtung die MitarbeiterInnen vorstellt, geht über die gleichbleibenden Zeiten und Abläufe z.B. punkto Essensangebot und reicht bis zu aktiver Information im Falle von Ausnahmeregelungen und Veränderungen. Die NutzerInnen der Institution sollen sich als ExpertInnen für das dortige Vorgehen sehen können (vgl. Früchtel / Cyprian / Budde 2007: 124).

Bestehende Bekanntschaft mit KlientInnen ist auch ein nicht zu unterschätzender Schlüssel zur Kontaktaufnahme mit anderen Betroffenen. Nachvollziehbar schildert z.B. Uwe Hinczinza (vgl. 1998: 164), das Neugierigwerden der potentiellen StreetworkklientInnen durch Straßengespräche mit den bereits aus der Beratungsstelle bekannten Mitgliedern der Szene.

Persönliche und frühzeitige Vorstellung

„Die Visitenkarten kommen gut an, denn sie werden als Angebot einer persönlichen Betreuung empfunden“, stellt eine der InterviewpartnerInnen fest. Je nach Situation unterschiedlich ausführlich, aber als fester Bestandteil des Erstkontakts, wird die

Vorstellung der eigenen Person und der Institution ebenfalls in den Interviews beschrieben. Auch ein Wiedererkennen nach früheren Kontakten ist nicht vorauszusetzen.

Vor allem im öffentlichen Raum hat das frühzeitige Deklarieren als SozialarbeiterIn (oder Mitglied eines Projekts, einer Institution) mehrfache Bedeutung. Es geht darum, Unsicherheit und Misstrauen einer Szene (sind die neuen Gesichter von der Polizei, sind es potentielle KundInnen,...) gar nicht aufkommen zu lassen. Die Betonung gegenüber Dritten (aber auch gegenüber den Betroffenen) für und nicht mit den AdressatInnen unterwegs zu sein, trägt dazu bei, dass eine „echte ‚Arbeitsbeziehung‘ entstehen bzw. aufrecht erhalten werden“ kann (Hinczinza: 1998: 169).

Alternativen zur Schreibtischsituation

In den Forschungsinterviews wird die Bedeutung von Gesprächs- und Erfahrungssituationen außerhalb der Schreibtischsituation hervorgehoben. Von gefundenen Zugängen über Gespräche am angestammten Schlafplatz (Vorsicht, auch ein öffentliches WC oder ein Abbruchhaus können als persönlicher Wohnraum und BesucherInnen als Eindringlinge empfunden werden), im Aufenthaltsraum, bei einem Begleitweg, bei einer Freizeitveranstaltung oder im Krankenhaus (siehe 7.4.6.) wird berichtet.

Nicht nur Orte können für ein In-Gang-kommen von Kommunikation entscheidend sein, auch kleine Hilfsmittel, wie das anbieten einer Zigarette, können „wahre Wunder bewirken“ (Hinczinza 1998: 165f).

Nachfragen „wie geht’s“ – Gelegenheiten nutzen

Die kontinuierliche Nachfrage nach der Befindlichkeit wird von den in den in der Praxisforschung interviewten SozialarbeiterInnen als ein Hauptinstrument ihrer Kontaktvertiefung beschrieben. Einerseits werden Begegnungen (am Gang, auf der Straße) genutzt, andererseits bereits bekannte Details als Anknüpfungspunkte verwendet („wie ist es dort auszuhalten, in dem Notquartier“; „hat das Medikament gewirkt“,...). Nochmals sei explizit auf das Gesundheitsthema verwiesen, das „niemanden kalt lässt“, selbstverständlich aber ein sehr persönliches Thema ist und daher Sensibilität erfordert.

Zweckfreies da – sein

Ebenfalls als Ergebnis der qualitativen Forschung zu dieser Arbeit kann die einladende Wirkung zur Zusammenarbeit durch zweckfreie Präsenzangebote der SozialarbeiterIn unterstrichen werden. Was Steffan für Straßensozialarbeit formuliert, „Der Streetworker muss lernen nichts zu wollen“, (Steffan 1989 zit. in Sengschmied 1996: 197) gilt über weite Strecken auch für ambulante und stationäre Einrichtungen. Speziell für Eingewöhnungsphasen nach einem Einzug in einer betreuten Einrichtung der Wohnungslosenhilfe scheinen Angebote wie „einfach anzurufen am Bürotelefon“ oder „vorbeizuschauen“ hilfreiche *Portale*. Voraussetzung ist allerdings auch für einige Minuten ein offenes Ohr, wobei die geschilderte Praxis, auch „einfach bei der Büroarbeit zusehen zu lassen“ im Einzelfall viel Wirkung bei wenig Aufwand bedeuten kann.

9.2 Zielfindung – Hilfeplanung: der Wille der KlientIn muss ins Boot

SozialarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe fokussieren das Thema Wohnen. Sie fragen nach relevanten Hindernissen bezüglich Erhaltung oder Erwerb einer Wohnung, also z.B. Einkommenssituation, Schulden, Suchtproblematik. Der Hilfeplan wird auf Beseitigung derartiger Hindernisse ausgelegt. Zu kurz kommen bei der Planungsarbeit oft geheime oder unbewusste Zielsetzungen der KlientInnen (siehe die Anmerkungen zum Willen der KlientInnen in der Einleitung zum Abschnitt 5). Zur Veranschaulichung sei ein Fallbeispiel aus einem der Forschungsinterviews aufgegriffen.

Die SozialarbeiterIn berichtet dabei von einer jungen schwangeren Klientin, mit der sie an der Suche und der Finanzierung einer eigenen Wohnung arbeiten möchte. In diesem Fall geht sie auf das zusätzlich präsentierte Thema der ungewollten Schwangerschaft ein. Der Hilfeplan sieht die Lösung der Schwangerschaftsproblematik und Schritte zur Erlangung einer eigenen Wohnung vor. Die Klientin entscheidet sich für eine anonyme Geburt, die Durchführung gelingt mit viel Unterstützung der SozialarbeiterIn. Nach der Geburt verweigert sie die weiteren Schritte zur Wohnungserlangung. Sie kehrt in die Ursprungsfamilie zurück. Erst jetzt wird der SozialarbeiterIn (vielleicht auch der Klientin selbst) bewusst, dass

das(Haupt)ziel der Klientin war, eine Antwort zu finden, wie sie die Probleme mit ihrer Schwangerschaft und die Konflikte mit dem eigenen Elternhaus lösen könnte. Bei einer Ausrichtung des Hilfeplanes, der sich auf das Wohnproblem konzentriert, wären vermutlich beide Ziele (das für die SozialarbeiterIn vorrangige Wohnproblem und das Schwangerschaftsproblem der Klientin) nicht gelöst worden. Im gegenständlichen Fall ist aber jedenfalls der Wille der Klientin zum Zug gekommen. Die folgenden Vorschläge und Methoden zielen auf eine entsprechende Berücksichtigung des Willens der KlientInnen in den individuellen Zielfindungen und Hilfeplänen sowie allgemein auf ein erfolgreiches Vorgehen in der Hilfeplanung ab.

„Vom Willen zum Ziel verhandeln“

Unter diesem Titel entwickeln Früchtel, Budde und Cyprian (2007: 75 – 88) ein eigenes Modell, aus welchem hier nur einige Hinweise aufgegriffen seien. Vom vorgeschlagenen siebenstufigen Prozess möchte ich auf einen Dreischritt reduzieren: den Willen finden – die Route festlegen – konkrete Schritte planen.

Früchtel, Budde und Cyprian (2007: 77) verwenden für den ersten Schritt den Begriff „Leuchtfener finden“. Dieser verdeutlicht, dass es um ein wichtiges Anliegen (der KlientIn) geht, verführt aber zur Annahme, dass Klarheit und Begeisterung vorliegen müssen. Am obigen Beispiel der jungen schwangeren Frau wird deutlich, dass häufig nicht von einem „Leuchtfener“ oder von „Feuereifer“ zu reden sein wird. Dennoch ist ein Wille da, sind ein oder mehrere „Lebenthemen“ vorhanden, die das Denken und Handeln der KlientIn stark beeinflussen. In diesem Fall eben in den (zunächst „geheimen“) Zielen, eine gute Zukunft für das Kind zu sichern und selbst mit der Stammmfamilie nicht brechen zu müssen.

Der zweite hier aufgegriffene Schritt, die Routenfestlegung, berücksichtigt, dass das oder die „Lebenthemen“ eingeblendet, vor Augen, sichtbar am Plan vermerkt sind. Im Beispielfall die Suche nach einer guten Lösung für einen Rahmen für die Geburt und eine gesicherte Zukunft für das Kind.

Nochmals konkretere Schritte lassen den Plan auch in den Augen einer (verunsicherten) KlientIn realistisch werden: In unserem Beispiel etwa die gemeinsame Besichtigung zweier Geburtskliniken, das Besorgen von Unterlagen

zum Thema „anonyme Geburt“, die Vereinbarung eines Termins für ein Beratungsgespräch usw.

„Auf und Ab“ ist miteinzuplanen

Die Notwendigkeit zu berücksichtigen, dass dieser Prozess der Zielfindung meist nicht linear verläuft, oft in Sackgassen mündet und entsprechend Zeit und „Überraschungsresistenz“ der SozialarbeiterIn erfordert, drücken Früchtel, Budde und Cyprian (2007: 78) anschaulich aus: „Die Arbeit am Ziel findet zu verschiedenen Zeiten in verschiedenen Geschwindigkeiten statt, in der Auseinandersetzung zwischen Profi und Adressat [sic], genauso wie auf dem Nachhauseweg, beim Sinnieren vor dem Einschlafen, im Gespräch mit dem Ehemann [in der Praxis der Wohnungslosenhilfe eher mit dem Freund oder der Freundin] und ist bei aller Attraktivität auch von Unsicherheit begleitet: kann ich das? schaffe ich das?“

Pantucek (1998: 172) weist darauf hin, dass einer „Entmutigung“ vorzubeugen ist, indem „die Möglichkeit, ja Wahrscheinlichkeit von Rückschlägen vorbesprochen“ wird. Diese Vorbereitung hat in den Planungsgesprächen ihren Platz.

Ausverhandlungsräume nützen

Oben (Kap. 9.1.) wurde auch nochmals deutlich, wie sehr für die Arbeit am gemeinsamen Ziel ein Setting vonnöten ist, in dem entsprechender Kommunikationsraum (zeitlich und territorial gemeint) zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn vorhanden ist. Ein Spezifikum der Wohnungslosenhilfe sind ihre betreuten Wohn- und Notschlafeinrichtungen (siehe Kap. 6.5.). Bei aller Problematik von Bevormundung und Entprivatisierung der Lebenswelt, die solche Einrichtungen mit sich bringen können, haben sie den Vorteil, kontinuierliche Begegnungsmöglichkeit zu bieten. Genau diese Stärke gilt es zu nutzen um den Zielfindungsprozess in den verschiedenen Phasen zu unterstützen.

Hierzu noch eine hilfreiche Erinnerung von Früchtel, Budde und Cyprian (2007: 77), dass dieser Prozess auf Seiten der KlientInnen z.B. bedeutet sich „...einer Aufgabe nähern, sich wieder von ihr entfernen, neue Aufgaben definieren, an manchen Dingen scheitern, kleine Erfolge haben, Ziele konkretisieren, Schritte planen, ausprobieren, als nicht gangbar erleben, andere Schritte planen, dabei aber ihr Ziel

nicht aus den Augen verlieren...“.. Um es ganz banal zu formulieren: Häuser für Wohnungslose können den BewohnerInnen kontinuierlich bieten, an Ziele erinnert zu werden und kompetente ZuhörerInnen für den Frust auf dem Weg zur Zielerreichung zu finden.

Relevante Beobachtungen und Emotionen als Themen im Zielprozess

Die Verbalisierungsmöglichkeiten vieler KlientInnen bezüglich ihres Willens sind eingeschränkt. „Er ist gekommen ohne konkrete Vorstellung – einfach: was könnt’s machen?“, formuliert eine der im Zuge dieser Arbeit interviewten SozialarbeiterInnen. Auch ist ins Kalkül zu ziehen, dass sich KlientInnen gegenüber SozialarbeiterInnen „taktisch“ verhalten und nur erzählen, „was sie für sinnvoll halten“ (Pantucek 1998a: 90). Daraus folgt, mit einzubeziehen in die Zielverhandlung ist auch das beobachtete Verhalten (das was KlientInnen tun und eben auch nicht tun), das Informationen zu den „Relevanzstrukturen und Sichtweisen“ gibt (ebd.). Konkret könnte ähnlich wie in einem Vorschlag von Knodel (2002: 82) vorgegangen werden: „Wenn mir der Klient [sic] sagt, er wolle eine Arbeitsstelle, dann aber nichts dafür tut, habe ich doch eine wichtige Information. Dann kann ich weiterfragen, woran es hapert – fällt ihm die Arbeitssuche schwer, zweifelt er daran, dass er sie durchhalten kann...“ Wobei Knodel (vgl. ebd.) prinzipiell für Zielsetzungen plädiert, auch um beobachtbare Ergebnisse zu gewinnen. Im Vergleich von Ziel und Ergebnis wird ein „besseres Bild der Realität“ sichtbar (ebd.).

Zur Ergründung des Willens und der Prioritäten für die Zielfindung ist auch auf Themen zu achten, „die mit Zeichen hoher emotionaler Betroffenheit“ von den KlientInnen eingebracht werden (Kähler 1991 in Pantucek 1998: 160).

Utopien respektieren – Alternativen entwickeln

Die Pläne und Zielsetzungen die von KlientInnen geäußert werden, lassen oft den „Wunsch als Vater des Gedankens“ und wenig Aussicht auf Erfolg vermuten. Weder vehementer Widerspruch (KlientIn fühlt sich nicht entsprechend respektiert) noch Bestärkung (Illusionen werden verstärkt) sind hier angebracht (Pantucek 1998: 191f). Ähnlich wie dies bei biographischen Erzählungen möglich ist, kann der/die SozialarbeiterIn eine Umdeutung, ein „Reframing“, eine „Rahmenverschiebung“ vornehmen, durch die es gelingt einen neuen Zugang, in unserem Falle eine

alternative, realistischere Zielsetzung zu finden (vgl. Pantucek 1998: 139 – 141, 205f). So könnte aus einem „coolen Typen mit Ferrari“ ein „cooler Typ, mit einer Wohnung mit Bildern sämtlicher Ferrari Modelle“ werden. Entscheidend von Seiten der SozialarbeiterIn wird dabei sein, den Wunsch, der hinter dem formulierten Ziel der KlientIn steht, zu verstehen und „Anschluss“ an die geäußerten Ziele zu finden (vgl. Pantucek 1998: 145f). Die Professionellen werden nicht für die Betroffenen neue, realistischere Ziele entwerfen, sondern durch andere Deutungen (z.B. was „cool“ ist) den Horizont erweitern.

Analysemethoden, die beiden Spass machen

Durchaus sinnvoll ist bei der Zielfindung auch über das Gespräch hinaus Methoden anzuwenden, welche helfen die Situation breiter anzusehen, Horizont zu gewinnen. Besonders geeignet sind dabei Netzwerkkarten (auch VIP-Karte genannt) oder Eco-Maps, die durch graphische Darstellung einen Überblick über die Beziehungswelt der AdressatInnen geben (vgl. u.a. Herwig-Lempp 2007: 208 – 226; Früchtel / Budde / Cyprian 2007: 91 – 95). Der Wert liegt speziell für die Zielfindung in der zusätzlichen Gesprächsgrundlage. Durch eine genaue Erklärung sind Ängste zu nehmen. Beide TeilnehmerInnen sollen sich sicher bei der Methode fühlen. Für die SozialarbeiterIn legt sich vorheriges Üben im Team nahe. Oft empfehlen sich vereinfachte Formen, wie die Methode „Fünf Finger meiner Hand“ (Herwig-Lempp: 2007: 221). Dabei zeichnet die KlientIn die Umrisse ihrer Hand nach. In jeden Finger trägt sie eine wichtige Person ein (ebd.). Anschließend könnte Thema sein, welche Rolle diese Person im weiteren (Planungs-)Verlauf spielen sollte.

Ambivalenzen verlangen Klärungshilfe

Zieldefinitionen brauchen einen „...Abwägungsprozess der Vor- und Nachteile einer Veränderung.“ (Knodel 2002: 81). Es ist nötig, dass (von der KlientIn!) ausgesprochen wird, dass z.B. die eigene Wohnung den Vorteil brächte zu kommen und zu gehen wann ich möchte, aber den Nachteil, dass alle Ex-Kumpels sie als Absteige verwenden werden wollen oder die Nachbarn wegen jeder Kleinigkeit die Polizei rufen werden (vgl. ebd.). Eine besondere Rolle spielen häufig die Meinungen der FreundInnen, PartnerInnen etc. zu den eigenen Plänen. Mit Hilfe der oben beschriebenen „Fingermethode“ könnte durchbesprochen werden, wie die einzelnen

Bezugspersonen zum Vorhaben (z.B. auf Therapie zu gehen) stehen (vgl. Herwig-Lempp: 2007: 218).

„Mit dem ‚Widerstand‘ arbeiten, statt gegen ihn“

Gemeinsam mit dem als Überschrift verwendeten Zitat stellt Knodel (2002: 83) fest, „dass Widerstand gegen eine Veränderung etwas ganz Normales ist.“ (Ein einseitiges Partei ergreifen der SozialarbeiterIn für die eine Seite (etwa die Veränderung der Wohnsituation) kann ein umso heftigeres sich wehren, einen Machtkampf auslösen, in dem es nicht um die Sache, sondern um Gewinnen oder Verlieren geht (vgl. ebd.). Bei einem der Interviews zu dieser Arbeit schildert eine SozialarbeiterIn ihren Versuch die Klientin zum Abbruch der (aus ihrer Sicht) destruktiven Beziehung zum Vater der beiden Kinder der Klientin zu bewegen. Erst als die BetreuerIn ihre „Opposition“ gegen den Kindesvater beendet, finden sie einen gemeinsamen Weg, der in der Gestaltung einer rechtlichen und finanziellen Unabhängigkeit der Klientin von ihrem (Ex-)Partner besteht.

Einen Praxishinweis gibt auch ein/e andere/r interviewte/r SozialarbeiterIn, mit dem Verweis auf das Mittel des „Schweigens“, welches eher (aber nicht immer!) zu weiteren Ausführungen der KlientIn, als zu raschem Widerstand provoziert.

Zielfindung als partizipatorischer und unbürokratischer Akt

Die Erfahrung der KlientIn, den Plan beeinflussen zu können, wird die Zuversicht stärken, auch die Zukunft aktiv zu gestalten (vgl. Knodel 2002: 83). Gesprächsführung, aber auch Setting entscheiden mit darüber, inwiefern sich Klientinnen einbringen. „Das offene Reden setzt in der Regel voraus, dass man nicht mit Fremden an einem Tisch sitzt, und dass nicht der Eindruck eines bürokratischen Aktes entsteht...indem etwa die SozialarbeiterIn hinter dem Schreibtisch sitzt und Notizen in den Computer eingibt“, formuliert etwa Freigang (2007: 109) bzw. eine meiner InterviewpartnerInnen: „Technische Erläuterungen stehen zu Beginn, aber erst die Zeit zum Zuhören bringt Dahinterliegendes zum Vorschein. Dass jemand in der eigenen Wohnung Stimmen hört, erzählt er ja nicht zum Einstieg“.

Für morgen planen

Auch in der Planung die nahe Zukunft zu fokussieren (vgl. Pantucek 1998: 201) empfiehlt sich in der Wohnungslosenhilfe aus verschiedensten Gründen. Neben den individuellen Hürden (Suchtproblematik, intellektuelle und körperliche Einschränkungen etc.) spielen hier auch die Mängel im Sozialsystem ihre Rolle. „Bei den langen Wartezeiten ist das Thema Wohnen einfach sehr weit weg“, formuliert eine SozialarbeiterIn. Speziell in der niederschweligen Arbeit folgen wir dem Plädoyer Pantucek's (vgl. ebd.), die nächsten Tage mit den angepeilten Schritten und möglicher Weise auftretenden Schwierigkeit detailliert zu besprechen.

Ein guter Gradmesser ob z.B. der Hilfeplan auf die obligatorischen Ziele Arbeit und Wohnung auszurichten ist, ist die Frage, inwiefern die beiden KontrahentInnen der Zusammenarbeit überhaupt an die Verwirklichbarkeit dieser Ziele glauben. Auch wenn es schwer auszusprechen ist, wird ein Gefühl dafür zu entwickeln sein, inwiefern hier nicht an einer Utopie gearbeitet wird, die zwangsläufig beiderseits Frust zurücklassen muss (vgl. Knodel 2002: 80f). Die Schlussfolgerung Ziele eben nicht „zu hoch zu hängen“(ebd.), scheint ein nahe liegender aber wichtiger Hinweis.

Mit Metaphern und Humor

In Geschichten (Filme, Märchen, Witze) verpackte Lösungsideen können hilfreiche Interventionen in der Zielfindungsdiskussion darstellen (Haselmann 2007: 180). Bei Vergleichen, die von KlientInnen gebracht werden, ist die (positive wie negative) Wirkung im Sinn einer selbsterfüllenden Prophezeiung zu beachten (ebd.). Metaphern und Symbole, vor allem wo sie von KlientInnen eingebracht oder aufgegriffen werden können vor allem auch helfen den „roten Faden“ zu finden oder beizubehalten. Ein anschauliches Beispiel aus den Interviews für diese Arbeit: Ein Klient [sic] hat in seinem Wohnzimmer eine Karikatur unter dem Titel „nicht unterkriegen lassen“ aufgehängt (der Frosch, der selbst schon im Mund des Storchs, diesem den Hals zudrückt). Die gemeinsame Besprechung wird immer mit einem Blick bzw. Kommentar zu diesem Bild abgeschlossen.

Humor verbindet und gibt der Kommunikation wichtige Leichtigkeit. Durch Beachtung der Reaktion der KlientIn (Vorsicht, Lachen kann auch Höflichkeitsgeste sein) sollte festzustellen sein, ob die „Wellenlänge stimmt“. (vgl. ebd.)

Ziele, auch wo Auflagen nötig sind

Zielvereinbarungen die durch die SozialarbeiterIn von der KlientIn „erpresst“ wurden (vgl. Michel-Schwartz 2007 148) sind nicht als solche zu bezeichnen. Es mag üblich und bisweilen notwendig sein, Auflagen zu erteilen (z.B. Besuchsverbot für ein gewaltbereites Familienmitglied), es handelt sich hier jedoch um keine Vereinbarung. Folglich sollte die Betroffenen auch ein als Auflage, Mitteilung, Aktenvermerk o.ä. bezeichnetes Schriftstück zur Unterschrift bekommen. Vereinbarungen, ob über einzelne Schritte oder längerfristige Zielsetzungen, setzen voraus, dass „jede Silbe ausverhandelt“ wurde, wie es eine meiner InterviewpartnerInnen überspitzt auf den Punkt gebracht hat.

Sinnvoll wäre auch den Text von Auflagen auszuverhandeln, denn dies vergrößert die Chance, dass das dahinterliegende Ziel der SozialarbeiterIn antizipiert wird. Aus der Auflage Besuchsverbot könnte eine vereinbarte Besuchsregelung werden, beinhaltet diese z.B. ein Stufenkonzept, das letztlich auf eine „Normalität“ (eben den Wegfall der Auflage) hinausläuft, haben wir uns einer „echten“ Zielvereinbarung angenähert.

9.3 Intervention – Umsetzung : warten bis ein Fenster aufgeht

Es mag paradox klingen Praxisvorschläge für die Umsetzungsarbeit in der Sozialarbeit mit dem Motto „warten“ zu verbinden. Doch wie an anderer Stelle ausgeführt (siehe Kap. 5.3) spielt der Zeitpunkt für eine Intervention eine entscheidende Rolle. Dies verlangt aber nicht nur die Fertigkeit der professionellen Geduld, sondern auch das Erkennen von einem „Fenster der Möglichkeiten“ (Miller / Rollnick 1999: 33 zit. in Knodel 2002: 83) und das (rasche) Handeln, da dieses Fenster unter Umständen nur „...für eine gewisse Zeit geöffnet ist“ (ebd.). Eine der interviewten SozialarbeiterInnen beschreibt dies für mich anschaulich und treffend: „Wenn das Einverständnis da ist, relativ schnell umsetzen: machen`s mit? Ist das vorstellbar? Ja, dann ‚damma“.

Die unten angeführten Hinweise und Vorschläge zielen darauf ab, sowohl Phasen von „geschlossenen Fenstern“ als auch von „offenen Fenstern“ zu nutzen. In Wartephase kann/muss (manchmal im wahrsten Sinn des Wortes) Überlebenshilfe

geleistet werden, aber auch an den Chancen für Milderung oder Aufhebung der Exklusion (siehe Abschnitt 6) und an der „Beweglichkeit des Fensters“ gearbeitet werden. Offene Fenster verlangen gleichzeitig Behutsamkeit aber auch Entschlossenheit.

Wir bewegen uns hier im Feld von Wohnungslosenhilfe, in dem Einschränkungen durch psychische Beeinträchtigungen und Suchterkrankungen wesentlicher Faktor sind (wenn auch selbstverständlich nicht der einzige und nicht bei allen KlientInnen). Nicht nur trotz, sondern auch wegen dieses Umstandes ist an dieser Stelle anzumerken, dass Verbesserungen nicht nur auf Seiten („des Zustandes“) der KlientInnen herbeizuführen sind. Die Interventionen der Sozialarbeit für verbesserte Lösungen (des Wohnens, im Gesundheitssystem...) sowohl im Einzelfall als auch für die Betroffenenengruppen sind hier durch den Schwerpunkt auf Individualhilfemethodik vernachlässigt, aber unabdingbar.

Schritt für Schritt auch als Handlungsstrategie

Unter 7.4.1. ist in der Beschreibung der „Politik der kleinen Schritte“ der in der Forschung zu dieser Arbeit befragten SozialarbeiterInnen bereits Wesentliches festgehalten. Ausdrücklich sei hier nochmals erwähnt, dass auch im Handeln auf das Tempo und die Verarbeitungsfähigkeit der KlientInnen einzugehen ist. Das heißt auch, wir können häufig eben dezidiert nicht von einer (getrennten) Ausverhandlungs- und Handlungsphase sprechen. Die Handlung selbst wird oft ohne (unmittelbar davor oder gleichzeitig stattfindende) Ausverhandlung nicht durchzuführen sein und ist sie (jetzt) nicht machbar, muss sie neu ausverhandelt werden. Nochmals konkreter: der (mühsam) ausverhandelte Amtsweg findet eben so bald als möglich, am besten unmittelbar nach der Ausverhandlung statt (was leider allzu häufig praktisch am Terminwesen der meisten Institutionen scheitert – ein klassischer Beitrag zur Exklusion eines Teils der AdressatInnen).

Diagnose als Intervention

Gemeint ist nicht in erster Linie die sozialarbeiterische Diagnose. Häufig ist es die medizinische Diagnose, die Betroffenen (mehr) Klarheit und (oft noch wichtiger bzw. motivierender) Zugang zum Hilfesystem verschafft. Auch hier ist (wie beim Terminsystem) gegen „künstliche“ Exklusionen zu kämpfen (wie z.B. einen Zugang

zu manchen Leistungen nur über eine „amtliche Bestätigung“, behindert zu sein). In der alltäglichen Sozialarbeit mit Wohnungslosen heißt es aber auch, die Betroffenen durch Information, durch Recherche, durch Begleitung etc. zu unterstützen eine Diagnose zu erhalten, die zu einem hilfreichen Medikament, zu einer Therapie oder vor allem auch einem Geldbezug (etwa Invaliditätspension oder Pflegegeld) führt.

Überleben sichern und Risiken vermindern

Unter den Hilfen, die wohnungslose psychisch kranke Menschen benötigen, führt Masanz (2008: 108f nach Nouvertné et al. 2002: 28f) unter anderem aber prioritär an „Das Überleben der Adressaten [sic] sichern,..., Lebensmittel, Kleidung anbieten, Sorge tragen für einen Krankenschutz, für ein ausreichendes Einkommen;...; bei Zimmerhygiene Unterstützung anbieten, (...). Im Einzelfall stellvertretend den Ämtergang erledigen,“ und erst an dieser Stelle folgt der – zweifelsfrei berechtigte und nötige – Einschub, „ stets mit dem Ziel der Selbstversorgung und autonomen Lebensführung“ Auch wenn Ähnliches schon unter „Grundbedürfnissen Raum geben“ im Kaptiel 9.1. angeklungen ist, hat es hier seinen Platz, weil es für einen Teil der Betroffenen eben nicht nur um ein Kontaktangebot oder reine Überbrückungshilfe, sondern um längerfristige, wenn nicht um dauerhafte Unterstützung zur Lebensbewältigung im Alltag geht.

Ein weiterer Fokus soll mit dem zweiten Überschriftsteil „Risiko vermindern“ nahe gelegt werden. Andreas Strunk (vgl. 2002: 87). verweist bei der Suche nach Strategien für die Unterstützung junger Wohnungslose auf eine an Maslow angelehnte Bedürfnispyramide. Auf der zweiten Stufe (nach einer ersten mit grundlegenden Bedürfnissen wie Nahrung!) stehen Sicherheitsbedürfnisse (Strunk 2002: 87 nach Maslow 1978: 74ff). Adäquate Schlussfolgerung darauf ist, was unter dem Begriff Harm–Reduction salonfähig aber noch lang nicht ausreichend Angebotsrealität geworden ist: „Risikominimierende und schadensbegrenzende Angebote und Interventionen“ (Müllner 2006: 80 nach de Ridder 1999: 1). Das heißt für die Individualhilfe zunächst mit den Betroffenen ihr Sicherheitsproblem zu identifizieren und ernst zu nehmen (ob es um Aufbewahrung des Geldes oder um einen sicheren Schlafplatz geht), sowie nach entsprechenden Antworten zu suchen. Die versperrbaren Spinde im Großteil der Wiener Wohnungslosenhilfeeinrichtungen

sind einerseits eine solche Antwort, die große Nachfrage der Betroffenen andererseits aber auch Zeichen für die unsicheren (Wohn)Verhältnisse dieser.

Bedenkenswert an dieser Stelle ist auch die Hinterfragung Grubers (2007: 71) von befristeten Wohnangeboten für (Langzeit)Wohnungslose, die dem „enormen Wunsch nach Sicherheit und Kontinuität“ der Betroffenen widersprechen.

Krisen und Langzeitkrisen verlangen nach konzertierten Aktionen

Wenn wir Krise „...als eine akute Überforderung eines bisher gewohnten Bewältigungssystems...durch belastende äußere oder innere Ereignisse“ (Pauls 2004: 334 nach Caplan 1964) beschreiben, kommt uns rasch unsere eigene Überforderung in Krisensituationen (mit KlientInnen) in den Sinn. Auf die Bandbreite von Krisen und Krisen(bewältigungs)theorien kann ich hier nicht eingehen. Doch die Notwendigkeit weitere Akteure als die bisherigen ins Boot zu bekommen ist fast immer gegeben. Selten wird ein Orchester die in der Überschrift angezielte „konzertierte Aktion“ bilden. Aber auf eine kleine Combo oder Band sollten wir es bringen. Abgestimmte Aufgabenteilungen sind ein Um und Auf von Krisenbewältigung. Daher fragen wir uns: wer hält den persönlichen Kontakt zur betroffenen Person? (wen, wie viele Personen hält diese aus?), wer kümmert sich um Mitbetroffene?, wer aktiviert zuständige Dienste?, wer recherchiert wichtige Informationen? (frühere Betreuungsinstitutionen, spezialisierte Einrichtungen), wer supervidiert die MitarbeiterInnen? und meiner Ansicht nach zu seltene Praxis: wer organisiert eine HelferInnenkonferenz? Abzusagen ist diese noch immer, aber bei anhaltender Krise bringt sie zumindest psychische Entlastung, wenn nicht die entscheidende Arbeitsteilung, z.B: unterschiedliche Zuständigkeiten für Tag und Nacht, für Medizin und Grundversorgung, für die nächste Woche und die folgende darauf,...

Selbst- und Fremdgefährdung – Entscheidungen gegen den Willen der Betroffenen

Zwei besonders heikle Entscheidungsfragen stellen sich im Rahmen der Sozialarbeit mit Wohnungslosen immer wieder: Ist Sachwalterschaft anzuregen? Ist eine amtsärztliche Einweisung in eine psychiatrische Krankenanstalt zu veranlassen? Zunächst das Plädoyer sich diesen Entscheidungen zu stellen. In der Praxis erlebe ich allzu oft, dass versucht wird, der nächsten Institution den heißen Erdäpfel (die

KlientIn) zuzuschieben. Einzig ethisch sauberer Blickwinkel wird jener der Anwaltschaft für die KlientIn sein, die einerseits nach dem Willen der Betroffenen fragt, andererseits eine Schutzfunktion wahrnimmt (siehe Abschnitt 4 und 5). Ideologische oder allzu pragmatische Gesichtspunkte („besser für die Einrichtung“) sind in entsprechenden Beratungen mit fachkundiger (am besten interprofessioneller) KollegInnenschaft zurückzustellen. Besonders hinweisen möchte ich auf die Notwendigkeit, dass speziell bei derlei Zwangsmaßnahmen meist ein Mehr an Kommunikation zur KlientIn angezeigt ist. Die (verständlichen) aggressiven Gegenreaktionen führen leider in der Praxis eher zur Vertiefung der Isolation und damit oft auch zu weiterer Eskalation. Dieser zusätzliche Kommunikationsbedarf der KlientInnen gilt im Übrigen grosso modo auch für die oben erwähnten Krisensituationen.

Netzwerkarbeit auf allen Linien

Ein Teil der aus meiner Sicht in der Wohnungslosenhilfe nach wie vor vernachlässigten Thematik ist oben bei den Hinweisen zu Krisen angeklungen; und zwar jener, der auf das Beiziehen weiterer Profis im Einzelfall abzielt. Ins Licht zu rücken sind auch die „existierenden alltäglichen sozialen Netzwerke“ (Gerhardter 1998: 57), die köchelnden, stillliegenden, potentiellen und gewünschten „privaten“ Beziehungen der Betroffenen. Diesbezüglich ist unter dem Stichwort Analysemethoden oben bei der Hilfeplanung bereits auf spielerische Thematisierungsmöglichkeit hingewiesen. „Kaum eine Frau zieht hier ohne eine neue Freundschaft aus, vielleicht viel wichtiger als manches, was uns vorschwebt“, konstatiert eine meiner InterviewpartnerInnen zum Thema Erfolge. Stärkungen solcher persönlicher Netzwerke erfolgen in der mir geläufigen Praxis vor allem durch Initiierung regelmäßiger Kleingruppenaktivitäten wie Frauenkaffees, Kegelabende, Fußballgruppen – oft mit Hilfe von Ehrenamtlichen.

Eine weitere „Linie“ der Netzwerkarbeit besteht im Augenmerk auf regelmäßige Zusammenarbeit mit anderen Sozialinstitutionen bzw. der Integration von weiteren Professionen (zur Sozialarbeit) in die Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Das Projekt „Liaisondienst“ des Fonds Soziales Wien (in Kooperation mit Psychosozialen Dienst Wien), durch das in einem großen Teil Wiener Wohnungslosenhilfeeinrichtungen der stundenweise Einsatz vor Ort von

PsychiaterInnen umgesetzt wurde, ist hier als positives Beispiel anzuführen, ebenso wie inzwischen standardisierte Einsätze mobiler Pflegedienste in (Wiener) Häusern für Wohnungslose. Ähnliche Kooperationen z.B. auf den Sektoren Beschäftigung oder Psychotherapie existieren dagegen zumindest in Wien erst in sehr kleinem und experimentellen Rahmen, wären aber zur „Öffnung und Nutzung der Fenster“ zu einem eigenständigem Leben Wohnungsloser dringend angezeigt.

Empowerment durch Kunst und Dank

Wenn Pauls (2004: 194) eine Lanze für „erfahrungsorientierte Arbeit“ im Feld der klinischen Sozialarbeit bricht, möchte ich dies auch für die Wohnungslosenhilfe tun. „Emotionale Offenheit, Selbstwertschätzung, Fähigkeit zur Problem- bzw. Belastungsbewältigung, soziale Kompetenz (realitätsbezogenes Interaktionsverhalten) sowie Einsicht und Verantwortungsübernahme“ werden laut Pauls z.B. durch „Arbeit mit Bewegung, Übungen zur Entwicklung der Sinne, kreatives Spielen, Malen...“ gefördert (ebd.). Diese Expertise deckt sich mit den mir bekannten Erfahrungen mit Kunst- und Kreativprojekten in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Vorsichtige Versuche solche Programme (z.B. durch Beschäftigung von ErgotherapeutInnen) zu standardisieren werden von den Fördergebern öffentlicher Hand bisweilen aus Kostengründen skeptisch gesehen. Also ist doppelte Kreativität der SozialarbeiterInnen gefragt. Im (Er)Finden der diesbezüglichen „passgenauen“ Angebote für ihre Zielgruppe und im Erobern der entsprechenden Ressourcen. KünstlerInnen und Kulturvereinigungen zeigen sich tendenziell erfreulicherweise offen für die Zusammenarbeit.

Ein weiterer Empowerment-Vorschlag, nämlich die KlientIn aus der Position zu bringen dankbar sein zu müssen und die Möglichkeit zu fördern Dank empfangen zu können, sei hier noch angerissen. Heikki Ikäheimo (vgl. 2009: 31 – 42) bringt ihn unter anderem aus der Auseinandersetzung mit der Theorie der Anerkennung des deutschen Sozialphilosophen Axel Honneth aufs Tapet. Er konstatiert, dass es eine enorme Bedeutung hat, gegenüber wem und in welcher Intensität jemand zum Objekt der Dankbarkeit wird („...whether one is an object of gratitude, to whom and how much.“) (Ikäheimo 2009: 40). Was mich zur Aufforderung an SozialarbeiterInnen führt, aufmerksamer zu reflektieren, wo sie (unbewusst) die KlientIn in der Position der Dankbarkeit „halten“ anstatt Gelegenheiten zu nutzen, die AdressatIn der

Sozialarbeit auch zu einer AdressatIn für Dankbarkeit werden zu lassen (und sei es „nur“ für die Offenheit, eine Zigarette oder doch einen im Rahmen der Einrichtung erfüllten „Job“).

DolmetscherIn und Anwältin im komplexen Sozialsystem

Die steigende Komplexität und die enorme Veränderungsgeschwindigkeit des Sozialsystems, auch der Wohnungslosenhilfe verstärken die Exklusion gewisser Betroffenenengruppen. „Erklären und Übersetzen“ (Pantucek 1998: 200) als sozialarbeiterische Aufgabe nimmt daher weiter an Bedeutung zu. Noch zu wenig im Blick sind dabei Sprachprobleme von MigrantInnen, undurchschaubare Antrags- und Berufungsmöglichkeiten auf Leistungen, eine immer größere Spezialisierung und Segmentierung des Sozialsystems. Als Praxistipp würde ich empfehlen nach gewissen Recherchen das Ergebnis erst mit einfachen Worten KollegInnen oder noch besser Verwandten vorzutragen, um das „Herunterbrechen“ zu üben.

Nachdem auch in der Wohnungslosenhilfe zwar die Anzahl verschiedener sozialer Leistungen tendenziell steigt, ihr Zugang aber restriktiver geregelt wird, ist der anwaltlichen Komponente, auch im Sinne des Rechtsbeistandes, ebenfalls verstärkt Augenmerk zuzuwenden.

Gemeinsam unterwegs

Hier greife ich vor allem auf die Erfahrungen der von mir interviewten SozialarbeiterInnen der Wohnungslosenhilfe zurück (siehe auch 7.4.7). Es sind in Regel detailliert ausverhandelte Unternehmungen, die den gewünschten mehrfachen Effekt bringen: erledigter Amtsweg; Trainieren schwieriger Kommunikation „mit Netz“; Beziehungsstärkung durch gemeinsamen Erfolg.

In der Ausverhandlung sollte klar werden, woran ein selbstständiges Erledigen bisher gescheitert ist oder scheitern könnte. Liegt es etwa an bisher negativen Erfahrungen (und nicht etwa an prinzipiellen Vorbehalten) so wird das Angebot diese im Fall des Falles „gemeinsam abzufedern“ aus der Erfahrung einer KollegIn gerne angenommen. Die Vereinbarung, wer das Wort ergreift ist ebenso relevant wie die Frage, ob beide PartnerInnen sich jeweils selbst vorstellen (das „Vorschlagsrecht“ wie es passieren soll, hat die KlientIn).

Das aus Kapazitätsgründen vielfach übliche „Mitsenden“ von PraktikantInnen ist gut auszukommunizieren („kennt gut den Weg“, „soll auch Erfahrung sammeln“ – siehe auch das oben angesprochene Thema der „Dankumkehr“). Von einem Prinzip „das ist sein/ihr Amtsweg, den muss er/sie selbst schaffen“, halte ich alleine wegen der Möglichkeit von räumlichen Orientierungsproblemen oder Ablenkungen durch Suchtsymptome wenig.

Chancen geben durch Grenzerweiterungen

Ein Klient einer meiner InterviewpartnerInnen litt an Depressionen seitdem er vom „Massenlager“ im niederschweligen 24-Stunden-Betreuungszentrum ins ersehnte Einzelzimmer in der Wohnungslosenherberge am Stadtrand übersiedelte. Zusätzlich hatte er bereits Mietschulden und Angst, das Zimmer gleich wieder zu verlieren. Die gemeinsame Analyse mit der SozialarbeiterIn ergab für die nächste Zeit drei dringende Bedarfe: Begegnung mit bekannten Gesichtern; eine Tagesstruktur, die nicht zum „Sinnieren“ verleitet und Geld für die Miete. Außerhalb der Spielregeln der Institution konnte die SozialarbeiterIn einen „Aushilfsjob“ im Nahrungsmittellager der selben Einrichtung anbieten. Dieser sicherte einerseits die Umsetzung der genannten Kurzfristziele und gab überdies die Möglichkeit zur täglichen gemeinsamen Reflexion und zur Weiterarbeit am längerfristigen Ziel sich in der neuen Wohnumgebung zu Recht zu finden.

Die eingangs zu diesem Abschnitt erwähnten „Fenster“ lassen sich oft nur durch kreative Lösungen wie die beschriebene, die auch die üblichen institutionellen Grenzen „dehnen“, offen halten oder öffnen. Noch ein wichtiges Thema der Wohnungslosenhilfe greift das obige Fallbeispiel auf, jenes der Beschäftigung bzw. Beschäftigungslosigkeit der Betroffenen. Gruber (2007: 70) stellt in seiner Studie über Hamburger Obdachlose fest, dass einige Mitglieder der untersuchten Gruppe, welchen ein Zeitungsprojekt „sinnvolle Beschäftigung in einem vertrauten Umfeld“ bot, sich „stabilisieren und ihre Lebenssituation insgesamt deutlich verbessern“ konnten. Seinem daraus folgenden Plädoyer für ein breites Angebot, in denen Betroffene gemeinsam in Kleingruppen, eben unter Beibehaltung ihres sozialen Umfeldes, auch längerfristige Beschäftigungsmöglichkeiten finden können, ist jedenfalls zuzustimmen (vgl. ebd.).

9.4 Monitoring – Reflexion – Anpassung: uns beide bei Laune halten

Scheitern ist Alltag und die SozialarbeiterInnen anderer Arbeitsfelder werden (zu Recht) protestieren, wenn ich diese Platitide für die Wohnungslosenhilfe vereinnahme. Jedenfalls für die Wohnungslosenhilfe möchte ich behaupten, dass Reflexionsprozesse dieses Scheitern derart fokussieren, dass sie allzu oft anstatt zu „Aufbrüchen zu neuen Ufern“ zur Einzementierung des Frustes – und zwar auf beiden Seiten – führen. In der Folge resultiert daraus früher oder später die Auflösung der Zusammenarbeit. Die Reflexion soll die Qualität, die Erfolgchancen, steigern und sie soll vor allem auch zum Durchhalten eines Weges beitragen, der nun einmal steil ist. (Ist er bereits flach, sind wir beim nächsten der Schritt, dem Abschluss des gemeinsamen Prozesses angelangt.)

Die (wenigen) Hinweise zur Thematik Monitoring – Reflexion – Anpassung zielen also darauf ab, diese Aufgabe so zu bewältigen, dass sie für beide Seiten zwar die notwendige Wegüberprüfung und neue Erkenntnisse bringen, aber auch die Motivation zur Zusammenarbeit aufrechterhalten.

Doppelte Überprüfung der Hypothesen

Eine SozialarbeiterIn berichtet im Interview von einem Klienten, zu dem es Jahre vor der jetzigen Betreuungsphase einen Kontakt gab, wobei sie Erinnerung hatte, dass auf Grund von Suchtmittelkonsum und psychischer Erkrankung keine weiterführenden Gespräche zustande gekommen waren. Der Klient erzählt von einem kürzlich beendeten Aufenthalt in Deutschland, dortiger Betreuung und Sachwalterschaft. Nach (abgesprochenen) Kontakten zu diesen Institutionen entwickelt die SozialarbeiterIn die Hypothese, dass ein ähnliches Betreuungssetting, wie in zuvor in Deutschland die beste Lösung für den Klienten ist. Nach etlichen Interventionen (Notschlafplatz, Dokumente besorgen, tw. mit Begeleitung) und Gesprächen ist die Hypothese verworfen. Der Klient erweist sich in vielerlei Hinsicht selbstständig und eigeninitiativ. Für eine Sachwalterschaft scheint keine Notwendigkeit und die neue Hypothese lautet, dass der Klient in relativ kurzer Zeit ein weitgehend autonomes Leben wird führen können. Theoriegestützten Modellen der Sozialarbeit entsprechend hat die SozialarbeiterIn auf Grund der Faktenlage und der persönlichen Erfahrungswerte (also auf Grund ihrer Diagnose) „hypothetische

Schlussfolgerungen“ gezogen (Germain / Gitterman 1983: 33). Diese jedoch „...im Lichte der Reaktionen des KlientIn sowie der Bewertung der Interventionen und ihrer Ergebnisse überprüft und neu formuliert...“ (ebd.).

Unter doppelter Überprüfung verstehe ich einerseits die (einfühlsame) Erörterung der Hypothese mit der KlientIn, andererseits im fachlichen Umfeld (mit der fachlichen Leitung, im Team, in der Supervision, siehe auch Kap. 5.2.6. und 7.4.5).

Regeln und Regelverstrickung reflektieren

Mit Regelverstrickung meine ich hier das Phänomen einer Kommunikation mit einer und über eine KlientIn, die sich nur noch auf ihre Regelverstöße beschränkt. Dienstbücher sind voll von Regelverstößen, Teamsitzungen und Dienstübergabebesprechungen haben – verständlicherweise (auch!) – Verstöße gegen Hausordnungen, Miet- oder Betreuungsvereinbarungen, etc. zum Thema. Gehen in den Gesprächen (mit der Betroffenen, im Team) alle anderen Inhalte betreffend dieser Person (Biographie, Umfeld, Erfolge, Ziele) unter, ist nicht nur die Gefahr der schon sprichwörtlichen „self-fulfilling prophecy“, sondern des beiderseitigen Motivationsverlustes enorm.

Auch die Regeln selbst, samt den Regeln bei ihrer Missachtung, sind zu reflektieren. (Pantucek 1999: 179 - 194). Oft genug wird sich herausstellen, dass eine Regel für eine Einrichtung, für das Zusammenleben, für die Mehrheit der BewohnerInnen zwar sinnvoll, jedoch für die Betroffene eine unnötige oder sogar schikanöse Auflage darstellt (etwa eine Alkomatkontrolle bei einer KlientIn, deren Alkoholkonsum weder eine Fremd- noch eine Selbstgefährdung bedeutet). Ist die Regel (auch für die Einzelperson, für die sie keinen Sinn macht) nicht außer Kraft setzbar, ist dies entsprechend zu kommunizieren. Die betroffene Person, die sich verständlicherweise schwer tut die Regel zu befolgen, muss vermittelt bekommen, dass nicht sie selbst das Problem darstellt, sondern dass die SozialarbeiterIn (die Institution, die Einrichtung) keine individuelle Lösung finden kann.

Manchmal abhaken, manchmal tiefer gehen

Pantucek (1998: 171) plädiert in Zusammenhang mit der Zielüberprüfung Abweichungen „nicht stillschweigend“ vorübergehen zu lassen. Knodel (vgl. 2002:

82) begründet solches Aufgreifen auch mit zu bearbeitenden Enttäuschungen und daraus entstehenden Beziehungsstörungen. (Allerdings merkt letzterer auch an, dass „...Ziele, die sich nicht realisieren lassen, schnell [zu] verwerfen“ sind) (ebd.). Diese Überlegungen und die Überzeugung einer der interviewten SozialarbeiterInnen, dass eines ihrer „Erfolgsgeheimnisse“ ist, dass sie von den KlientInnen als „nicht nachtragend“ erlebt wird, führt mich für die Reflexion der „Zielabweichung“ wieder zur Empfehlung einer „Doppelstrategie“. Eben zu „verwerfen“, wo das Ziel zu hoch gesteckt oder nicht mehr passend war. Dies jedoch nicht stillschweigend, sondern akzeptierend ausgesprochen. Aus der bisherigen (Beziehungs)Arbeit und einfühlsamem Zuhören wird zu entscheiden sein, wo - im Gegenteil zum Abhaken – eine Analyse der Ursachen für ein Scheitern und ein neuer Anlauf zur Erreichung des Zieles angezeigt sind.

Jemand muss den Blickwinkel der Betroffenen einnehmen

Vor allem für die Arbeit mit psychisch beeinträchtigten Personen sei auf die Gefahr verwiesen, dass in der fachlichen Reflexion (Team, HelferInnenkonferenz) nur noch Positionen Mitbetroffener und Dritter zu Sprache kommen. Plastisch beschreibt Hellerich (1990: 37) die Verfahrenheit einer solchen Situation: „In der administrativen Fallverarbeitung ist und bleibt Otto Objekt, ein verdinglichtes Wesen auf das eingewirkt wird und das zurechtgerückt werden soll. Der Sozialarbeiter handelt im Auftrag der Eltern, Nachbarn und Mediziner, ohne je für Otto Partei zu nehmen. Otto wird zum Schweigen verdammt, und das wenige, das er in Verhörsituationen aussagt, wird gegen ihn verwandt und als Manifestation seiner Geisteskrankheit gewertet.“ Das heißt für mich: „Verhöre“ sind die schlechteste Methode Menschen in Ausnahmesituationen eine Stimme zu verleihen. Und in Reflexionsvorgängen unter Fachleuten muss [sic!] zumindest e i n e Professionelle die Position der KlientIn vertreten und versuchen ihre Lebenswelt nachzuzeichnen.

Besondere Aufmerksamkeit nach Krisen und massiven Veränderungen

Momente besonders geforderter Aufmerksamkeit und notwendiger Reflexion werden immer wieder verpasst weil sie in Phasen fallen, in denen bei der SozialarbeiterIn so etwas wie „Fallmüdigkeit“ oder „Beziehungsmüdigkeit“ eingetreten ist. Nach Krisen sind die Prioritäten neu zu ordnen, die Ziele neu zu formulieren, merkt auch eine der von mir interviewten SozialarbeiterInnen an. Doch meist sind diejenigen

BetreuerInnen die (mit den Betroffenen und im Fachkreis) reflektieren könnten, noch selbst emotionalisiert oder erschöpft. Letzteres gilt auch bei größeren Veränderungsprozessen wie Wohnortwechsel, gesundheitlichen Einbrüchen oder anderen intensiv begleiteten Vorgängen. Hier ist Systematik gefragt, im Rahmen derer z.B. eine fachliche Leitung derartige Prozesse einfordert und steuert.

9.5 Evaluierung – Ausblick – Fallabschluss: die Zukunft absichern

Selten finden sich von Wohnungslosigkeit Betroffene nach einer Phase sozialarbeiterischer Unterstützung in einer völlig abgesicherten (Wohn)Existenz wieder. Umso wichtiger ist auch in der letzten Phase der Zusammenarbeit die Frage nach den weiteren Schritten, die zu einem möglichst zufriedenstellenden und selbstbestimmten Leben beitragen. Häufig haben wir es mit Abbrüchen und ungeplanten Beendigungen von Betreuungsverhältnissen, auch mit Kurzzeitbetreuungen zu tun. Hier stellt sich die Frage, inwieweit nicht doch das Angebot einer weiteren Unterstützung nötig und möglich ist.

Abschlussbericht und Abschlussgespräch

„Mögliche Entwicklungen, Chancen, Risiken“ hält Pantucek (1998: 110) als Bestandteile für den Ausblick in einer Fallbeschreibung fest. Ein Abschlussbericht der diese Aspekte berücksichtigt, im Großen und Ganzen vor der Abschlussbesprechung mit der KlientIn fertig gestellt, wird auch eine gute Ausgangsbasis für das gemeinsame Resümee sein. Diesen auch der KlientIn zu lesen zu geben, wird zumindest ins Kalkül zu ziehen sein. Die folgenden Schritte, die an Pantuceks Empfehlungen (1998: 210) für den Abschluss eines einzelnen Beratungsgesprächs angelehnt bzw. übernommen sind, können als Leitlinie für das Abschlussgespräch dienen: Eine *Zusammenfassung* des gemeinsamen Prozesses soll einerseits der SozialarbeiterIn ermöglichen, wichtige Schritte hervorzuheben, andererseits Gelegenheit zum Feed-back geben. Die ausführliche *Vorschau* wird eben auf die Chancen und Risiken der neuen Phase eingehen und nochmals auf vorhandene Unterstützungsangebote hinweisen. Die „*guten Wünsche*“ betonen den Respekt vor der Person und die Wertschätzung ihrer Fähigkeiten. In der Abschließenden *Auflösung der Gesprächssituation* geht es auch darum die „Asymmetrie der Beratungssituation“ (ebd.) aufzulösen, zu verdeutlichen, dass die

Beziehungsphase „SozialarbeiterIn – KlientIn“ nun ein (wenn in der Praxis auch nicht immer endgültiges) Ende gefunden hat. „Smalltalk,...Platz für belanglose Themen“ (ebd.) wird Ausdruck dieser Beendigungssituation sein.

Abbrüche mit Angeboten verbinden

„Treffen wir uns bei der Streetwork“, berichtet eine der von mir interviewten SozialarbeiterInnen als Angebot, das sie dem Klienten anlässlich der Wegweisung aus der Einrichtung (wegen zu hohem Alkoholisierungsgrad) macht. Auch wenn dieses Angebot vom Inhalt her auch in der Wohnungslosenhilfe nur selten möglich ist, hat es zumindest formal Vorbildcharakter. Sowohl unter dem Aspekt der (Mit)Sorge um die gesicherte Grundversorgung für Betroffene, als auch als angezeigte Vermittlung von aufrechter Wertschätzung der Person ist bei Abbruch der Zusammenarbeit nach Möglichkeit ein Folgeangebot zu machen. Dies gilt auch für einen Abbruch von Seiten der KlientIn. Im Minimum wird es in einer Information über alternative Möglichkeiten für die betroffene Person und/oder einem Hinweis über Bedingungen für eine Wiederaufnahme der Zusammenarbeit bestehen. Im Übrigen sind auch bei Abbrüchen oder bei Gesprächen in denen eine Weiterführung der Zusammenarbeit offen bleibt, die oben angeführten Aspekte eines „Abschlussgespräches“ so weit als möglich zu berücksichtigen.

Nachgehende Betreuung

Neuffer (2005: 12) schlägt in seinem Case-Management Konzept vor, systematisch Einladungen zu Nachgesprächen vorzusehen. Und zwar nicht nur um die Nachhaltigkeit der Maßnahmen zu evaluieren, sondern um den „...KlientInnen die Möglichkeit neue Hilfebedarfe anzumelden...“ zu geben und die Chance zu erhöhen, „...dass rechtzeitig reagiert werden kann“ (ebd.) Aus meiner Erfahrung wird ein solches Angebot am ehesten dann angenommen, wenn es eben als Standard deklariert (und vorher vereinbart) ist und sowohl die konkrete Einladung (bzw. die Ankündigung eines Hausbesuches) als auch die Durchführung durch eine bekannte Betreuungsperson erfolgt. Verwiesen sei auch auf das bei den Hinweisen zur Reflexion erwähnte notwendige Augenmerk auf größere Veränderungen, was an dieser Stelle zur Empfehlung führt, ein allfälliges Betreuungsende z.B. nach Übersiedlungsprozessen und nicht etwa kurz davor anzusetzen. Der Gedanke der Kontinuität der Betreuung führt auch zur Empfehlung von Kebbels (1996 zit in Masanz

2008: 109) für wohnungslose psychisch kranke Menschen Modelle zu finden, in denen die Hilfen „umfassend und aus einer Hand angeboten werden“. Aus meiner Erfahrung wären Case ManagerInnen, wie sie Keibel und Masanz vorschweben (vgl. ebd.) mit BewährungshelferInnen zu vergleichen, die nachgehend und kontinuierlich über einen längeren Zeitraum betreuen. Entlassungen von psychisch kranken Wohnungslosen aus psychiatrischen Krankenanstalten wären aus meiner Sicht obligatorisch mit einem solchen Angebot zu verbinden.

Symbolhandlung

Eine SozialarbeiterIn erwähnte im Interview, dass sie zwar mit etwas Zögern auf den Wunsch eines Klienten eingegangen ist, abschließend gemeinsam Riesenrad zu fahren. Sie hat es letztlich auch als gute Symbolik für einen Perspektivenwechsel empfunden. Klar war, dass dies zwar eine Ausnahmeaktivität, aber jedenfalls eine „dienstliche“ war. Auch in die neue Wohnung Brot und Salz mitzunehmen, was eine andere SozialarbeiterIn erzählte, ist für mich ein anschauliches Beispiel, wie Sondersituationen in ihrem Wert durch Symbolik unterstrichen und verfestigt werden können.

Erfolge den KlientInnen zuschreiben

SozialarbeiterInnen brauchen zur eigenen Psychohygiene Erfolgserlebnisse und deren offizielle „Verbuchung“ in Arbeitsberichten und Evaluationsdokumentationen. Ebenso benötigen die Institutionen derlei Berichte als Existenzrechtfertigung und Leistungsnachweis gegenüber KostenträgerInnen (vgl. Freigang: 2007: 114). Gleichzeitig ist Freigang (ebd.) zuzustimmen, dass es „...im Sinne der Steigerung der Selbstwirksamkeitsüberzeugung der AdressatInnen...“ wichtig wäre „...den Erfolg weitgehend deren Aktivitäten zuzuschreiben..“.

Das heißt für die Praxis, dass jedenfalls in der gemeinsamen Auswertung und in Abschlussgesprächen mit KlientInnen deren Beitrag entsprechend hervorzuheben und zu würdigen ist. Auch in offiziellen Berichten, sowohl den Einzelfalldokumentationen als auch Gesamtreporten, darf jedoch die „Eigenleistung“ der KlientInnen nicht fehlen. Letztlich auch um gesellschaftlichen Tendenzen entgegenzuwirken, BezieherInnen von Sozialleistungen pauschal „als HängemattenliegerInnen und SozialschmarotzerInnen“ zu diffamieren.

10 Resümee: Ausverhandeln – bis wir in die selbe Richtung schauen

Soziale Arbeit setzt schon aus ethischen Gründen „konsequent am Willen und an den Interessen der Betroffenen“ an (Clausen / Lehmann / Weber 2008: 189). Eine sozialarbeiterische Unterstützungsleistung wird auf diesem Willen und den eigenen Fähigkeiten der AdressatIn aufbauen. Dazu kommt, dass der Ansatz der Lebensweltorientierung die Lebensverhältnisse und das Wissen der KlientInnen um diese berücksichtigt. Wir sprechen daher von *zwei ExpertInnen im sozialarbeiterischen Prozess*. Die besondere Kenntnis der KlientInnen von der je eigenen Lebenswelt verknüpft sich jedoch nicht „automatisch“ mit dem Fachwissen der SozialarbeiterInnen. Es bedarf eines *intensiven Kommunikationsprozesses*, welcher in dieser Arbeit mit *Ausverhandeln* bezeichnet und näher beschrieben wurde.

Das Bild des Verhältnisses von RechtsanwältIn und KlientIn gibt einige Hinweise für die Gestaltung einer erfolgreichen Zusammenarbeit. So ist es Sache der Professionellen über die formellen Rahmenbedingungen und die „Prozessabläufe“ genau zu informieren. Dies betrifft sowohl den „inneren Rahmen“, das Vertragsverhältnis der KontrahentInnen, als auch z.B. gesetzliche Bestimmungen – also den „äußeren Rahmen“. In der Folge ist jedoch darauf zu achten, dass der „Fall“ nicht von der AnwältIn alleine „übernommen“ wird, sondern gemeinsam in der Hand gehalten wird. Sowohl RechtsanwältInnen als auch SozialarbeiterInnen werden häufig unter äußerem Druck, zumindest aber mit - durch die Notlage - eingeschränkter Freiwilligkeit, aufgesucht. Es wird Motivationsarbeit bedürfen, dass die NutzerIn der Sozialarbeit in einen „*echten*“ *KlientInnenstatus* hineinwächst. Ebenso wird die SozialarbeiterIn selbst, z. B. in der Supervision an ihrer Position und Motivation zur Wahrnehmung der anwaltlichen Komponente arbeiten müssen.

Ausverhandeln ist Arbeit der SozialarbeiterIn an *einer gemeinsamen Blickrichtung*, an einem abgestimmten Ziel. Bewusst wurden nicht die gängigeren Begriffe „Verhandeln“ oder „Aushandeln“ gewählt. Sie sind aus meiner Sicht zu sehr von der Praxis geprägt, „Gegenleistungen“ der KlientInnen für eine Unterstützungsleistung (wie ein Bett in einem Wohnungslosenquartier) zu vereinbaren oder vorzuschreiben.

Ausverhandeln bedeutet, wie im Titel der Arbeit angeklungen, mühevoll durchhalten und langen Atem. Es scheut nicht unterschiedliche Standpunkte und versucht zu einem gemeinsamen Ergebnis zu gelangen, auch wenn dieses noch lange nicht am Horizont ist.

Methodischer Grundansatz von Ausverhandeln ist, das „Was“, das „Wie“ und das „Wann“ der gesetzten Kommunikationsschritte sowohl auf die Person als auch auf den „Fall“ abzustimmen. Auf die Person, weil ohne Berücksichtigung der angesprochenen lebensweltlichen Bezüge, die „Wellenlänge“ der KlientIn nicht zu treffen sein wird. Sowohl die konkreten Lebensumstände als auch biographische Vorerfahrungen prägen die Beurteilung der Situation und die Handlungsmöglichkeiten der Betroffenen. Gleichzeitig wird der Fall, das konkrete Anliegen der AdressatIn bzw. das, was erst in längeren Gesprächen als Gegenstand und Ziel der Unterstützungsleistung herausgearbeitet wird, nicht aus den Augen zu verlieren sein.

Der Gegenstand der Ausverhandlung, das „Was“, das zur Sprache kommt, wird über den Fall im engeren Sinn hinausgehen. Um das Repertoire, die Alternativen der KlientIn zu erweitern, werden solche ins Spiel zu bringen sein. Zum Gesprächsgegenstand werden daher auch beispielsweise offensichtliche oder bislang versteckte Ressourcen, das Lebensumfeld, aber auch die Hypothesen der SozialarbeiterIn.

Unter *Methodik des Ausverhandelns* verstehe ich, nochmals in engerem Sinn, das „Wie“ der Herangehensweise, am besten mit dem Vergleich „vom Ton, der die Musik macht“ ins Bild gebracht. Stichworte wie „Beziehungsarbeit“ und „klientenzentrierte Gesprächsführung“ seien hier nur als Hinweis dafür genannt, dass SozialarbeiterInnen eine hohe Gesprächsführungskompetenz und ein entsprechendes Methodenrepertoire benötigen. Auch das Thema nonverbale Kommunikation ist einzublenden.

Der „richtige“ Zeitpunkt im Ausverhandlungsprozess, das „Wann“, führe ich als eine dritte entscheidende Komponente an. Sie erinnert, dass der hier angepeilte Kooperationsprozess selten linear verläuft. Neuanfänge im Kontaktaufbau werden

ebenso häufig sein, wie Wiederholungen bereits abgehandelter inhaltlicher Themen. Die Bedeutung einer „professionellen Geduld“ wird bei den Praxisvorschlägen für die Wohnungslosenhilfe (Kap. 9.3.) mit dem Bild des „offenen Fensters“ unterstrichen. Im Bewusstsein, dass Motivation zu einem nächsten Schritt in der Sozialarbeit keine Selbstverständlichkeit ist, messe ich dem „Gespür für den Augenblick“ eine hohe Bedeutung zu.

Ausverhandeln als zentrale Kunst der Wohnungslosenhilfe, wie im Titel apostrophiert, begründet sich in der Notwendigkeit auf die *Exklusion, die Wohnungslosigkeit bedeutet*, entsprechend zu reagieren. Diese Exklusion der Betroffenen ist sowohl als Ursache als auch als Folge von Wohnungslosigkeit ausmachbar.

Ich orte das (traurige) Phänomen dieses Ausschlusses auf drei Ebenen. Zunächst auf einer gesellschaftlichen, die z.B. in der Verknappung von billigem Wohnraum und dem damit verbundenen erschwerten Zugang für Armutsbetroffene deutlich wird. Auf einer „Netzwerkebene“, die Wohnungslose als in ihren persönlichen Kontakten stark eingeschränkte Gruppe erkennen lässt. So sind beispielsweise familiäre Beziehungen und das Vorhandensein von ArbeitskollegInnen positive Ausnahmen in diesem Arbeitsfeld. Schließlich ist Exklusion auf einer individuellen Ebene zu betrachten, da wir es mit sehr unterschiedlichen, sozusagen persönlichen „Karrieren nach unten“, bis zur akuten Obdachlosigkeit, zu tun haben. Auch die Form einer Selbstexklusion ist wahrzunehmen, in der Betroffene einen Neubeginn und damit das Risiko neuerlichen Scheiterns verweigern. *Die Wechselwirkung dieser Exklusionsebenen* zu verstehen, ist entscheidend, um auf Wohnungslosigkeit adäquat zu reagieren.

Gegenstand und Methodik von *Ausverhandeln* haben auch immer die Gegebenheiten des Arbeitsfeldes zu berücksichtigen. So ist nicht nur die Frage von Ursachen- und Folgen, sondern auch *der institutionelle Rahmen relevant*, in dem sich Wohnungslosenhilfe abspielt. Das hier dargestellte Wiener System reagiert z.B. mit einer vergleichsweise großen Palette von Unterbringungseinrichtungen für Betroffene.

Die Praxiserfahrung der für diese Arbeit interviewten SozialarbeiterInnen aus dem Feld gab mir wertvolle Hinweise für die Konkretisierung des Ausverhandlungsansatzes für die Wohnungslosenhilfe. An dieser Stelle sei nochmals das prominent genannte *Thema Gesundheit* als bedeutender Gegenstand der Ausverhandlung angeführt. Als häufig erwähnte Methode, um die Beziehung durch gemeinsame Erfolge zu stärken, wiederhole ich hier die *Begleitung bei Amtswegen*.

Mit dem Aufgreifen des *Case Management Konzepts* für die Systematik der präsentierten Praxisvorschläge habe ich den Aspekt „die richtige Methodik zum richtigen Zeitpunkt“ unterstrichen. Kontaktaufnahme, Zielvereinbarung, Umsetzungsarbeit, Reflexion und Abschluss sind, wenn auch nicht immer vollständig und schon gar nicht linear, Aufgabenstellungen des sozialarbeiterischen Arbeitsprozesses.

Bleibt noch anzuführen, dass die nach diesem Schema geordneten und auf den Leitgedanken des Ausverhandelns beruhenden praktischen Hinweise und Anleitungen (im Abschnitt 9) keine „Patentrezepte“ darstellen. Zugegeben eine ziemlich abgedroschene Phrase. Deshalb ist sie um die Aufforderung zu ergänzen, diese Methoden zwar aufzugreifen, aber entsprechend *dem Fall, der Person und dem Augenblick anzupassen*.

Abschließend halte ich meine große Sympathie für die Idee der Lebensweltorientierung fest. Sie transportiert eine „Nähe zum Menschen“, die seiner Würde entspricht und gegenüber einem einseitig technischen Herangehen skeptisch bleibt. Sozialarbeiterisches Handeln in lebensweltorientierter Haltung wird *mit den Betroffenen* nach nachhaltigen Lösungen suchen, gleichzeitig aber eine hohe *Aufmerksamkeit für akute Not* und Leidminderung bewahren.

11 Literatur

Achterberg, Bernhard (1996): Soziale Interaktion. In: Kreft, Dieter / Mielenz, Ingrid (Hg.). Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Weinheim und München

Ansen, Harald (2004): Soziale Beratung in prekären Lebenslagen. In: Grünwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München

Betreuungszentrum Gruft (o. V.) (2009). Homepage.
<http://www.gruft.at/frames.htm>. 27.7.2009

Breidenbach, Heinrich (1987): Wer wird obdachlos? In: Kronberger, Helmut et al. (Hg): Abgeschoben... Bilder zur Obdachlosigkeit. Salzburg

Brender, Barbara (1999): Hilflos wohnungslos: "erlernte Hilflosigkeit" in der sozialen Arbeit. Lage

Brosius, Hans-Bernd / Haas, Alexander / Koschel, Friederike (2008): Methoden der empirischen Kommunikationsforschung: eine Einführung. Wiesbaden

Buchholz-Graf, Wolfgang (2001): Zur Entwicklung der ambulanten Hilfen zur Erziehung. In: Kreuzer, Max (Hg.): Handlungsmodelle in der Familienhilfe. Zwischen Networking und Beziehungsempowerment. Neuwied 2001

Bengesser, Andreas (2003): Dynamik der Wohnungslosigkeit in Wien. Diplomarbeit. Fakultät für Wirtschaftswissenschaften und Informatik. Universität Wien

Caplan, Gerald (1964) (Hg.): Principles of Preventive Psychiatry. New York

Caritas der Erzdiözese Wien (o.V.) (2008). Wohnungslosenhilfe 2007. Zahlenbericht der Caritas der Erzdiözese Wien. Wien

Clausen, Jens / Lehmann, Timm / Weber, Birgit (2008): Regionale Arbeitsgemeinschaften der Jugendhilfe. In: Deinet, Ulrich (Hg): Methodenbuch Sozialraum. Wiesbaden

Deinet, Ulrich (2008): Methodenbuch Sozialraum. Wiesbaden

De Ridder, Michael (1999): "Heroinvergabe als Angebot innerhalb der Harm-Reduction-Strategie". <http://heroin.suchtmedizin.info/tagung-99/ridder.htm>
[10.08.2006]

Dewe, Bernd (1998): „Lebenswelt“ – eine Orientierung für Sozialarbeit? In: Pantucek, Peter / Vyslouzil, Monika (Hg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten

Duden (o.J., o.V.): Deutsche Sprache.
http://www.duden.de/deutsche_sprache/. [15.6.2009]

FEANTSA (o.J. o.V.): About Feantsa.

<http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/AT.pdf>. [18.7.2009]

Flick, Uwe (2006): Interviews in der qualitativen Evaluationsforschung. In: Holtgrewe, U.: Qualitative Evaluationsforschung. Reinbeck

Flick, Uwe (2007): Methodologie Qualitativer Forschung. In: Flick, Uwe / Kardorff, Ernst von / Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg

Flick, Uwe (2007a): Triangulation. Eine Einführung. Wiesbaden

Flick, Uwe / Röhnsch, Gundula (2008): Gesundheit auf der Straße. Gesundheitsvorstellungen und Umgang mit Krankheit im Kontext von Jugendobdachlosigkeit. Weinheim u. München

Freigang, Werner (2007): Hilfeplanung. In: Michel – Schwartze, Brigitta (Hg.): Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis. Wiesbaden

Friebertshäuser, Barbara (1997): Feldforschung und teilnehmende Beobachtung. In: Friebertshäuser, Barbara / Prengel, Annedore (Hg.): Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Weinheim/München

Frommann, Anne (2004): Betreutes Wohnen im Alter – Wunsch und Wirklichkeit. . In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München

Früchtel, Frank / Budde, Wolfgang / Cyprian, Gudrun (2007): Sozialer Raum und soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken. Wiesbaden

Früchtel, Frank / Cyprian, Gudrun / Budde, Wolfgang (2007): Sozialer Raum und soziale Arbeit. Textbook: Theoretische Grundlagen. Wiesbaden

Gania, Edwin T. (2008): U. S. Immigration Step by Step: Deutsche Ausgabe des amerikanischen Standardwerkes. Übersetzt von Ulrike Preuß. Bonn.

Gerhardter, Gabriele (1998): Netzwerkorientierung in der Sozialarbeit. In: Pantucek, Peter / Vyslouzil, Monika. (Hg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten

Gehrmann, Gerd / Müller, Klaus D. (2002): Motivierende Sozialarbeit. Ein Konzept für die Arbeit mit nicht motivierten Klienten und Klientinnen. In: Sozialmagazin. Zeitschrift für Soziale Arbeit. Heft 10/2002. Weinheim

Geißler, Heiner (1980): Die Neue Soziale Frage. Freiburg im Breisgau

Germain, B. Carel / Gitterman, Alex, (1983): Praktische Sozialarbeit. Das „Life Modell“ der Sozialen Arbeit in Theorie und Praxis. Stuttgart

- Glinka, Hans-Jürgen (1998): Das narrative Interview. Eine Einführung für Sozialpädagogen. Weinheim und München
- Graber, Doris / Haller, Roland/ Penz, Adelheid (2008) In: Fonds Soziales Wien (Hg.): Wiener Wohnungslosenhilfe 2006/2007. Bericht über die soziale Situation von wohnungslosen Menschen in Wien und die Auswirkungen der geleisteten Hilfsmaßnahmen. Wien
- Greitler, Ivo (2005): Königliche Rechte und Privilegien des Klienten. In: Tiroler Rechtsanwaltskammer (Hg): Rupriken. Anwaltliche Bestandsaufnahmen. Innsbruck
- Gruber, Martin (2007): Platzverweis. Obdachlose in der Hamburg Innenstadt. Saarbrücken.
- Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (2004): Das Konzept Lebensweltorientierter Soziale Arbeit - einleitende Bemerkungen. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München
- Habermas, Jürgen (1981): Theorie des kommunikativen Handelns. Band 2. Frankfurt am Main
- Hamburger, Franz (2003): Einführung in die Sozialpädagogik. Stuttgart. .
- Hamburger, Franz (2004) Lebensweltorientierte Sozialarbeit mit MigrantInnen. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München
- Hansbauer, Peter (Hg.) (1998): Kinder und Jugendliche auf der Straße, Analysen, Strategien und Lösungsansätze. München
- Haselmann, Sigrid (2007): Systemische Beratung und der systemische Ansatz der Sozialen Arbeit. In: Michel – Schwartz, Brigitta (Hg.): Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis. Wiesbaden
- Helfferich, Cornelia (2005): Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. Wiesbaden
- Herlyn, Ulfert (1980): Lebensgeschichte und Stadtentwicklung. Zur Analyse lokaler Bedingungen individueller Verläufe. In: Lebenswelt und Soziale Probleme. Verhandlungen des 20. Dt. Soziologentages zu Bremen 1980. Bremen
- Herwig-Lempp, Johannes (2007) Ressourcen im Umfeld: Die VIP – Karte. In: Michel – Schwartz, Brigitta (Hg): Methodenbuch Soziale Arbeit. Basiswissen für die Praxis. Wiesbaden
- Hinczinza, Uwe (1998): Sozialarbeit mit männlichen Prostituierten in Wien. In: Pantucek, Peter / Vyslouzil, Monika (Hg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten

Hinte, Wolfgang / Treeß, Helga (2006): Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. Theoretische Grundlagen, Handlungsprinzipien und Praxisbeispiele einer kooperativen Pädagogik. Weinheim

Holzer, Elisabeth (2002). Zwischen Parkbank und Pflegeheim. Die Problematik der „älteren“ Wohnungslosen. Diplomarbeit. Bundesakademie für Sozialarbeit. Wien – Grenzackerstraße

Hopf, Christel (2007): Qualitative Interviews – ein Überblick. In: Flick, Uwe / Kardorff, Ernst von / Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg

Iben, Gerd (1999): Sozialarbeit – Armut und Randgruppen. In: Chassé, Karl August / Wensierski, Hans-Jürgen von (Hg.): Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Weinheim und München.

Ikäheimo, Heikki (2009): A Vital Human Need: Recognition as Inclusion in personhood. In: European Journal of Political Theorie. 8. S. 31 – 42. Downloaded from <http://ept.sagepub.com> at Fachhochschule Sankt Pölten [14.05.2009]

Jahoda, Marie / Lazarsfeld, Paul F. / Zeisel, Hans (1978): Die Arbeitslosen von Marienthal. Ein soziographischer Versuch. Allensbach und Bonn

Kähler, Harro Dietrich (1991).: Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe. Freiburg/Breisgau

Kasakos, Gerda (1980): Familienfürsorge zwischen Beratung und Zwang. Analysen und Beispiele. München

Keibel, Johann (1996): Case-Management als unterschiedliche Aufgabe von Betreuerinnen/Betreuern, Therapeutinnen/Therapeuten und Pflegekräften. In: Crefeld, Wolf et al. (Hg.): Das Betreuungswesen und seine Bedeutung für die gemeindepsychiatrische Versorgung. Aktion psychisch Kranke. (o.O.)

Kleve, Heiko (1999): Postmoderne Sozialarbeit, Ein system-theoretisch-konstruktivistischer Beitrag zur Sozialarbeits – Wissenschaft. Aachen

Knieschewski, Ernst (1996): Klient. In: Kreft, Dieter / Mielenz, Ingrid (Hg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Weinheim und München

Knodel, Heinrich (2002): „Ja, macht nur einen Plan...“. In: Zeitschrift Wohnungslos. Aktuelles aus Theorie und Praxis zur Armut und Wohnungslosigkeit. 3/02. S. 79 - 84 Bielefeld.

König, Andreas (2007): Die anwaltliche Verschwiegenheit. In: Tiroler Rechtsanwaltskammer (Hg): Rupriken II. Anwaltliche Bestandsaufnahmen. Innsbruck.

Körkel, Joachim / Drinkmann, Arno (2002): Wie motiviert man Klienten? In: Sozialmagazin. Zeitschrift für Soziale Arbeit. Heft 10/2002. S 26 - 34 Weinheim.

Kraus, Björn (2006): Lebenswelt und Lebensweltorientierung – eine begriffliche Revision als Angebot an eine systemisch-konstruktivistische Sozialarbeitswissenschaft. Zeitschrift für Systemische Therapie und Familientherapie. Göttingen. Vandenhoeck & Rupprecht. Bd. 37, Heft 02/06. S. 116 - 129. In: http://www.deutsche-gesellschaft-fuer-sozialarbeit.de/pdf/Kraus_Lebenswelt.pdf [22.5.2009]

Kronauer, Martin / Vogel, Berthold (2004): Erfahrung und Bewältigung von sozialer Ausgrenzung in der Großstadt: Was sind Quartierseffekte, was Lageeffekte? In: Häußermann, Hartmut / Kronauer, Martin / Siebel, Walter (Hg.): An den Rändern der Städte. Armut und Ausgrenzung. Frankfurt/Main

Küster, Ernst-Uwe / Thole, Werner (2004): Kinder- und Jugendarbeit im „Dickicht der Lebenswelt“ In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München

Lamnek, Siegfried (2005): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. Weinheim und Basel

Leisering, Lutz (2008): Dynamik von Armut. In: Huster, Ernst-Ulrich, / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hg.): Handbuch Armut und soziale Ausgrenzung. Wiesbaden

Lob-Hüdepohl, Andreas (2007) : Berufliche Soziale Arbeit und die ethische Reflexion ihrer Beziehungs- und Organisationsformen. In: Lob-Hüdepohl, Andreas / Lesch, Walter (Hg.): Ethik Sozialer Arbeit. Paderborn – München – Wien – Zürich.

Lueger, Manfred (2000): Grundlagen qualitativer Feldforschung: Methodologie - Organisierung - Materialanalyse. Wien.

Lutz, Ronald / Simon, Titus (2007): Lehrbuch der Wohnungslosenhilfe. Eine Einführung in Praxis, Positionen und Perspektiven. Weinheim und München

Mahoney, Michael J / McCray Patterson, Kathleen (1992): Changing Theories of Change: Recent Developments in Counseling. In: Steven D Brown; Robert W Lent (Hg.): Handbook of counseling psychology: New York

Masanz, Klaus (2008): Krisenintervention bei wohnungslosen psychisch kranken Menschen. In: Sozialmagazin. Zeitschrift für Soziale Arbeit. Heft 3/2008. S. 106 – 110. Weinheim

Maslow, Abraham H. (1978): Motivation und Persönlichkeit. Olten und Freiburg im Breisgau. S. 74ff

May, Michael (1997): Kritik der Dienstleistungsorientierung in der sozialen Arbeit. In: Neue Praxis. Heft 4, 27. Jahrgang. S. 371-378

Meinhold, Marianne (1984): „Wir behandeln Situationen – nicht Personen“. In: Müller, Siegfried et al. (Hg.): Handlungskompetenz in der Sozialarbeit. Sozialpädagogik II. Bielefeld

- Merchel, Joachim (1993): Von der psychosozialen Diagnose zur Hilfeplanung. In: Soziale Praxis, Heft 15. Hilfeplanung und Betroffenenbeteiligung. Münster 1994
- Miller, William R. / Rollnick, Stephen (1999): Motivierende Gesprächsführung: ein Konzept zur Beratung von Menschen mit Suchtproblemen. Freiburg im Breisgau
- Moxley, David P. (1989): The Practice of Case Management. Newbery Park
- Müller, Bernhard. (1991): Die Last der großen Hoffnungen. Weinheim
- Müller, Burkhardt (2004): Alltagsnahe Diagnose und der „Allgemeine Soziale Dienst“ (ASD). In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München
- Müller, Carl Wolfgang (1982): Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit. Bd.1. Weinheim und Basel
- Müller, Carl Wolfgang (1988): Wie Helfen zum Beruf wurde. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit. Bd. 2 (1945 – 1985). Weinheim und Basel
- Müllner, Andrea (2006): Wohnungslose junge Erwachsene in Wien. Eine Analyse. Diplomarbeit eingereicht zur Erlangung des Grades Magistra(FH) für sozialwissenschaftliche Berufe an der Fachhochschule St. Pölten im September 2006
- Nestmann, Frank (2004): Ressourcenarbeit. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München
- Neuffer, Manfred (2005): Case Management. Soziale Arbeit mit einzelnen und Familien. Weinheim und München
- Nouvertné, Klaus / Wessel, Theo / Zechert, Christian (2002) (Hg.): Obdachlos und psychisch krank. Bonn
- Otto, Ulrich / Bauer, Petra (2004): Lebensweltorientierte Arbeit mit älteren Menschen. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München
- Pantucek, Peter (1998): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für Soziale Berufe. Freiburg im Breisgau
- Pantucek, Peter (1998a): Einige methodische Konsequenzen der Lebensweltorientierung. In: Pantucek, Peter / Vyslouzil, Monika (Hg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. St. Pölten.
- Pantucek, Peter (1999): Machen wir uns kritisierbar: Für eine Praxis der Verantwortung. In: Pantucek, Peter / Vyslouzil Monika (Hg.): Die moralische Profession. Menschenrechte & Ethik in der Sozialarbeit. St. Pölten.

- Patry, Luc / Dick, Andreas (2002): Qualitative Feldforschung. In: König, Eckard / Zedler, Peter (Hg.): Qualitative Forschung. Weinheim und Basel
- Pauls, Helmut (2004): Klinische Sozialarbeit Grundlagen und Methoden psychosozialer Behandlung Weinheim und München 2004
- Porzelt, Burkard (2000): Qualitativ-empirische Methoden in der Religionspädagogik. In: Porzelt, Burkard / Güth Ralph (Hg): Empirische Religionspädagogik: Grundlagen-Zugänge - aktuelle Projekte. Berlin-Hamburg-Münster
- Rogers, Carl R. (1981): Die klientenzentrierte Gesprächstherapie. Client-Centered Therapy. Hamburg
- Rogers, Carl R. (1994): Die nicht-direktive Beratung. Counseling and Psychotherapy. Frankfurt a. M.
- Reinl, Heidi / Füssenhäuser, Cornelia / Stumpp, Gabriele (2004): Drogentherapie aus lebensweltorientierter Perspektive. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München
- Sander, Klaus (1999): Personenbezogene Beratung. Ein Arbeitsbuch für Ausbildung und Praxis. Weinheim
- Schmid, Carola (1990): Die Randgruppe der Stadtstreicher. Im Teufelskreis der Nichtseßhaftigkeit. Wien - Köln – Weimar
- Schmidt, Christiane (2007): Methodologie Qualitativer Forschung. In: Flick, Uwe / Kardorff, Ernst von / Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg
- Schoibl, Heinz et. al. (2009): In: BAWO; Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (Hg.): Wohnungslosigkeit und Wohnungslosenhilfe.in Österreich. Wohnungslosenerhebung 2006-2007-2008. Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien
- Schröer, Andreas (2006): Case Management in lernenden Organisationen – eine Funktionsbestimmung aus organisationspädagogischer Sicht. In: Brinkmann, Volker (Hg.): Case Management. Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen. Wiesbaden
- Schulz von Thun, Friedemann (1981): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek
- Schütz, Alfred / Luckmann, Thomas (1994): Strukturen der Lebenswelt. Frankfurt am Main
- Seithe, Mechthild (2008): Engaging. Möglichkeiten Klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden
- Sengschmied, Kristina M. (1996): Begegnungsraum auf der Straße. Canisibus, Engagement für obdachlose Menschen. Innsbruck

Sickendiek, Ursel / Engel, Frank / Nestmann, Frank (1999): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim und München

Steffan, Werner (1989): Straßensozialarbeit. Eine Methode für heiße Praxisfelder. Weinheim

Stichweh, Rudolf (2005): Inklusion und Exklusion. Studien zur Gesellschaftstheorie. Bielefeld.

Stoll, Bettina (2001): Betriebliche Sozialarbeit. Aufgaben und Bedeutung, praktische Umsetzung. Regensburg und Berlin

Straumann, Ursula (2000): Professionelle Beratung. Bausteine zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. Heidelberg

Strauss, Anselm L. (1998): Grundlagen qualitativer Sozialforschung: Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung. (Aus dem Amerikanischen von Astrid Hildenbrand). München

Strunk, Andreas (2002): Behausung tut not. Strategien der Unterstützung für junge Menschen auf der Straße. In: Sozialmagazin. Zeitschrift für Soziale Arbeit. Heft 3/2002. S. 84 - 91. Weinheim

Thiersch, Hans (2005): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Weinheim und München

Thole, Werner / Küster, Ernst.-Uwe 2004: Kinder- und Jugendarbeit im »Dickicht der Lebenswelt«. Karriere, Missverständnisse und Chancen einer Metapher. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Handlungszugänge und Methoden in unterschiedlichen Arbeitsfeldern. Weinheim und München

Walter, Ulla et. al. (2006): Alt und Gesund? Altersbilder und Präventionskonzepte in der ärztlichen und pflegerischen Praxis. Wiesbaden

Weinberger, Sabine (2005): Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für Personen in psychosozialen Berufen. Weinheim

Woog, Astrid (2004): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit in Familien. In: Grunwald, Klaus / Thiersch, Hans (Hg.): Praxis Lebensweltorientierter Sozialer Arbeit. Weinheim und München.

Zimmermann, Ralf-Bruno / Lob-Hüdepohl, Andreas (2007) : Ethik Sozialer Arbeit in der Sozialpsychiatrie. In: Lob-Hüdepohl, Andreas / Lesch, Walter (Hg.): Ethik Sozialer Arbeit. Paderborn – München – Wien – Zürich.

12 Abbildungs- und Abkürzungsverzeichnis

Verwendete Abkürzungen:

Abb.	Abbildung
bzw.	beziehungsweise
ca.	cirka
d.h.	das heißt
DSA	DiplomsozialarbeiterIn
ebd.	ebenda
et. al.	et altera
etc.	et cetera
FSW	Fonds Soziales Wien
Hg.	HerausgeberIn
Kap.	Kapitel
o.ä.	oder ähnliches
o.J.	ohne Jahresangabe
o.O.	ohne Ortsangabe
o.V.	ohne VerfasserIn
S.	Seite
tw.	teilweise
vgl.	vergleiche
u.a.	unter anderen
u.ä.	und ähnliche
z.B.	zum Beispiel
zit.	zitiert

Verwendete Abbildung:

Abb. 1:

ETHOS-Typologie, aus: FEANTSA (o.J., o.V.): About Feantsa.

<http://www.feantsa.org/files/freshstart/Toolkits/Ethos/Leaflet/AT.pdf>.

[18.7.2009]..... S. 35

13 Anhang

13.1 Interviewleitfaden

mit SozialarbeiterInnen zum Thema Ausverhandlungsprozess mit KlientInnen

Einleitung: es geht um deine Erfahrungen, wichtig ist dass du möglichst genau erzählst, was du in manchen Situationen erlebt hast, wie du vorgegangen bist, was Reaktionen waren, dort wo ich allgemein frage, geht es auch nicht um „Lehrmeinung“, sondern wie du die Dinge für dich definierst..

1. Beginnen möchte ich mit einem **gelingenen Praxisbeispiel** aus deiner Arbeit. Kannst du eine Erfahrung mit einer Klientin, einem Klienten erzählen, wo du sagst, da ist etwas gelungen? (N)
 - Nachfragen: (sofern nicht angesprochen)
 - Was war der Erfolg an dieser Arbeit? (S)
 - Was war entscheidend, dass dieser Erfolg zu Stande kam? (S)
 - Kannst du dich an Handlungen, einzelne Gespräche, vielleicht Worte erinnern, die besonders wichtig gewesen sein könnten? (N)
 - Lassen sich in der Rückschau einzelne Phasen im Gesamtprozess festmachen? (S)
2. Was ist für dich **Erfolg in der Sozialarbeit** mit einer Klientin, einem Klienten?(S)
3. Was verstehst du allgemein unter dem **Prozess zwischen DSA und Klientin** bzw. Klient? (S)
 - Hast du da ein Konzept für dich wie du vorgehst? (S)
 - Was ist dir dabei wichtig? (S)
4. Was fängst du im Zusammenhang mit dem Prozess DSA und Klient/Klientin mit dem **Begriff „Ausverhandeln“** an? (S)
 - Was ist das Ziel der „Ausverhandlung“ mit KlientInnen? (S)
 - Wann spielt „Ausverhandeln“ für dich eine große Rolle, wann eher weniger? (S)
 - Kannst du Beispiele von Prozessen mit KlientInnen erzählen, in denen „Ausverhandeln“ eine große Rolle gespielt hat? (N)
 - z.B.. im eingangs erwähnten Fall, wo hat da „Ausverhandeln“ eine Rolle gespielt? (N)
 - Kannst du konkrete Szenen erzählen, wie sich das Ausverhandeln abgespielt hat? (N)
 - Aus deiner praktischen Erfahrung, welche Faktoren begünstigen eine gelungene „Ausverhandlung“ mit KlientInnen? (S)
 - Fallen dir dazu Beispiele aus deiner Praxis ein? (N)
 - Was behindert einen guten „Ausverhandlungsprozess“? (N)
 - Kannst du hier dich an Beispiele aus deiner Praxis erinnern? (N).

- Fällt dir noch etwas wichtiges zum Thema „Ausverhandeln“ ein, worüber wir noch nicht gesprochen haben? (S)

-

5. **(Interviewreflexion)** Wie war das Interview für dich, was war angenehm, was war unangenehm?

- Inwiefern könnte meine Funktion als übergeordneter Vorgesetzter eine Rolle im Interview gespielt haben?

Legende:

- = jeweils nachfragen wenn nicht von IP erwähnt

N für narrative Fragestelle

S für semantische Fragestellungen

13.2 Interviewprotokoll

Interview-Protokoll	Qualitative Praxisforschung
Forschungsthema	Lebensweltorientierung/Ausverhandeln/Wohnungslosenhilfe
Interviewer	Norbert Partl
Code Nummer	NP DSA 1
Datum der Durchführung	12.3.2009, 16.00 bis 17.00 Uhr
Geschlecht	weiblich
Erfahrungshintergrund	Haus für wohnungslose Frauen in psychischen und sozialen Krisen (zuvor beschäftigt in Mutter-Kind-Haus)
Dauer einschl. Berufserfahrung	5 Jahre
Alter	32
Ort des Interviews	Arbeitsstelle, Gesprächszimmer
Dauer (der Tonbandaufzeichnung)	57 min
Störungen	Am Ende (ca. min 50), Leiterin des Hauses kommt in den Interviewraum, berichtet dass Klientin der Interviewpartnerin gekommen ist und auf ihrem Zimmer wartet
Anmerkungen	Zu Beginn hohe Nervosität der IP, legt sich nach erster Narrationsphase

13.3 Transkription Interviewauszug

Interview, Code Nr. NP DSA 1

5

- Au: Ich erkläre zuerst die Interviewform. Es heißt episodisches Interview und da geht es eben drum, ein bisschen detaillierter eben manche Situation, in dem Fall mit Klientinnen, zu erzählen. Ich frag dann eh genauer nach. Wobei es eigentlich schon drum geht, dass du Sequenzen auch , die dir einfallen unter einem bestimmten Stichwort , dass du da versuchst zu erzählen aus deiner Erinnerung, was sich da abgespielt hat.

10

IP: lacht, im Moment fällt mir gar nichts ein

15

- Au: macht nichts, du bekommst dann eine Einstiegsfrage von mir. Das ist eben so in der Theorieanleitung, dass man das dem IP so erklärt, einfach Sequenzen zu erzählen. Du kannst da ruhig ein bisserl so im Gedächtnis kramen, versuchen ..fällt einem da noch etwas ein. Was die gesagt hat oder was sich da abgespielt hat. Oder Emotionen. Manchmal gebe ich aber auch ein allgemeines Stichwort aus der Sozialarbeit. Da geht es auch nicht darum dass du nachdenkst, was ist im Lehrbuch gestanden ..

20

- IP: das ist eh schon lang her

25

- Au: um deine persönliche Meinung oder was du eben assoziiert mit dem Begriff, was durchaus praxisnah sein soll, also ich interviewe euch ja auch als PraktikerInnen, also Theorie les ich ja eh genug, sondern, es geht mir darum auch die Praxis hereinzuholen in dieser Arbeit

30

- Au (Einstiegsfrage). Also das erste so durchaus um ins Erzählen zu kommen wär so, dass du nachdenkst, ein Praxisbeispiel aus der Arbeit, wo du dir denkst, da ist mit einer Klientin etwas gelungen. Also du suchst ein positives Beispiel aus, aus deiner Erfahrung hervorzuholen (IP seufzt) wo du sagst ja, da ist durchaus was gelungen

35

- Au: Denk ruhig ein bisschen nach. Egal ob das eine Klientin von da ist oder von früher.

40

- IP: Also...eine Klientin, wo was gelungen ist, das ist vielleicht eh auch so, was ist der Erfolg von Sozialarbeit, zu sagen auch. Also eine Klientin, die mir so ganz ganz stark in Erinnerung ist , ist eine Klientin aus der Zeit im Mutter-Kind-Haus. Die mit ahm also Vergangenheit hatte sie selbst SOS Kinderdorf, WG, also von klein auf ins SOS Kinderdorf gegeben also ich weiß nicht mehr warum na ja die Familienverhältnisse wahrscheinlich . Hat dann mit einem Mann zwei Kinder bekommen Und leider auch immer sehr sehr viel Schulden gemacht und war ganz jung bei den Kindern und hat auch ganz lang, glaub eineinhalb Jahre bei uns gewohnt und ich glaub es war auch eine Zeit der Stabilisierung, mit den Kindern und aber auch der Beziehungsarbeit mit dem Vater dieser Kindern mit dem sie ..der leider für die Familie nicht gesorgt hat oder so aber ihr war das so ganz wichtig aus ihrer ...obs wirklich ein Erfolg ist...ich habs immer...lustig...ahm für sie war das so aus ihrer Biographie heraus ein ganz großer Wert und Anliegen, dass Familie Vater, Mutter und Kind sind. Und..ahm..wie ich die Frau übernommen hab, ich habs übernommen, wie ich dort

45

50 angefangen hab, hab ich gedacht ach der Mann der kümmert sich überhaupt nicht und ahm wie bringt man die Frau dazu sich von diesem Mann zu trennen .. auf ihren Füßen zu stehen und bis wir irgendwann drauf gekommen sind also das ist ihr Wert. Der kümmert sich zwar nicht...aber hat schon so..hat die Kinder vom Kindergarten abgeholt, hat so väterliche Tätigkeiten dann schon gemacht und es ging dann irgendwie, dann haben wir begonnen umzudenken und haben trotzdem geschaut wie stabilisieren wir sie, dass sie im Notfall allein leben kann mit ihren Kindern, wie machen wir das mit ihrer finanziellen Situation, sie hat dann noch ein drittes Kind gehabt, sie hat keine Ausbildung gehabt die Kinder waren klein, sie hat Kindergeld bezogen, also arbeiten war eh in weiter Ferne, aber die Arbeit ging dann einfach darum zu schauen wie stabilisieren wir diese Frau, dass sie mit dem was sie hat gut auskommt, dass sie ihre Miete bezahlt, Gas, Strom, also was halt so die wichtigste Liste ist ...und ...ah...letztendlich ist sie dann, ist sie (betont) dann auf ihren Namen mit drei Kindern in die Gemeindewohnung gezogen, hat das, wir haben sie noch ein paar Jahre gesehen. gut geschafft, der Vater war immer wieder da, aber auf ihn ist nichts gelaufen, aber sozusagen ist es eigentlich gut ausgegangen. Aber es ist jetzt irgendwie so..total unspektakulär. Aber es war so der Anspruch..(seufzt). Nicht jetzt großartig ihr Leben zu verändern und ihre Werte zu verändern und ihre Geschichte zu verändern, sondern wir haben dann irgendwie gesagt das wichtigste ist eigentlich dass sie mit dem was sie hat jetzt einmal auskommt und für ihre Kinder da ist und ihre Werte leben kann. Und das konnte sie dann irgendwo so nach 65 eineinhalb Jahren Das ist jetzt nicht sehr spektakulär

•
• Au: Oja (IP lacht), aber genau eigentlich, hast du ein ganzer Haufen so...ah...Stichworte schon gesagt, die ich sehr spannend find, weil es um die Frau geht, mit ihren eigenen Ansprüchen, aber vielleicht kannst du nochmals sagen, du hast schon am Anfang gesagt es war ein Stück Erfolg , aber was war dann der Erfolg, am Schluss hast du gesagt, dass sie mit ihren Werten.. 70

•
• IP: und dass sie ihre Wohnung gehabt hat und dass sie ihr zu Hause gehabt hat und dass sie ...diesen Wert des Familienlebens Vater, Mutter, Kind leben konnte. Also der Mann war nicht gewalttätig, hat nicht gesoffen, er war einfach ..hat nicht gearbeitet, hat sich finanziell nicht eingebracht. Ah hat sie hat sie sozusagen wenn man sagt der Vater in der Familie muss versorgen, diese Rolle hat er nicht eingenommen. Aber es war prinzipiell und unser erster Gedanke war immer, na der kümmert sie ja eh net um sie und der unterstützt sie eh net richtig und die soll sich doch trennen von dem Typen also ich hab das einfach so gut gefunden, dass sie ihr Ziel, also ihr Ziel wars also mit den Kindern in einer Wohnung zu wohnen und auch den Vater der Kinder einzubinden. Das Ziel hats eigentlich durchgesetzt Also ich hab da irgendwie sehr viel gelernt an der Geschichte auch zu schauen ..also wir haben immer ein super Bild in welche Richtung es laufen es soll, die soll eine Job finden, die soll ihre Schulden regulieren, soll das und das und das machen, aber die Klientinnen haben ihr eigenes Ziel und Bild. Und auch das zu finden und z` sammzukriegen. 75 80 85

13.4 Auswertungsleitfaden

Kategorie Code	Defintion	Beschreibung
1	Subj..Theorie Ausverhandeln	Haltungen, Meinungen, Definitionen die DSA zum Thema Ausverhandeln gibt
2	Praxisbeispiel Ausverhandeln	Narrationen über Ausverhandlungsprozesse
3	Ziele von KlientInnen	Inhaltl. Ziele von Klientinnen, die in Narration wiedergegeben wurde
4	Ziele DSA.	Inhaltl. Ziele, die DSA bez. KlientInnen nennt
5	Rolle DSA, Rolle KlientIn, subj. Theorien	Subj. Theorie über Aufgaben die DSA übernimmt bzw. rückdelegiert
6	Rolle DSA, Rolle KlientIn, Praxis	Praxisbeispiele über Aufgaben die DSA übernimmt bzw. rückdelegiert
7	Subj. Theorie über Erfolg	Definition von Erfolg ihrer Arbeit durch die DSA
8	Erfolgsfaktoren	Prakt. Beispiele von Erfolgsfaktoren
9	Misserfolgsfaktoren	Prakt. Beispiele von Misserfolgsfaktoren
10	Weiter wichtige Prozessfaktoren	Wichtige, in der Narration ohne Beispiel genannte Faktoren die zu Erfolg od .Misserfolg beitragen
11	Ethische Fragen	Praxisbeispiele von ethischen Fragen, die in Narration eingeflossen sind
12	Spezifische Methoden	Konkrete Methodik, die in bezug auf Ausverhandlungsthematik aufzugreifen ist
0	Vorläufig keine Kategorie	Inhaltlich oder formal bemerkenswert

13.5 Codierbeispiel

Interview, Code Nr. NP DSA 1	Selektierte Passage	Ausw Kat
<ul style="list-style-type: none"> Au: Ich erkläre zuerst die Interviewform. Es heißt episodisches Interview und da geht es eben drum, ein bisschen detaillierter eben manche Situation, in dem Fall mit Klientinnen, zu erzählen. Ich frag dann eh genauer nach. Wobei es eigentlich schon drum geht, dass du Sequenzen auch , die dir einfallen unter einem bestimmten Stichwort , dass du da versuchst zu erzählen aus deiner Erinnerung, was sich da abgespielt hat. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
<p>IP: lacht, im Moment fällt mir gar nichts ein</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Au: macht nichts, du bekommst dann eine Einstiegsfrage von mir. Das ist eben so in der Theorieanleitung, dass man das dem IP so erklärt, einfach Sequenzen zu erzählen. Du kannst da ruhig ein bisschen so im Gedächtnis kramen, versuchen ..fällt einem da noch etwas ein. Was die gesagt hat oder was sich da abgespielt hat. Oder Emotionen. Manchmal gebe ich aber auch ein allgemeines Stichwort aus der Sozialarbeit. Da geht es auch nicht darum dass du nachdenkst, was ist im Lehrbuch gestanden .. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none"> IP: das ist eh schon lang her 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none"> Au: um deine persönliche Meinung oder was du eben assoziiert mit dem Begriff, was durchaus praxisnah sein soll, also ich interviewe euch ja auch als PraktikerInnen, also Theorie les ich ja eh genug, sondern, es geht mir darum auch die Praxis hereinzuholen in dieser Arbeit 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none"> Au (Einstiegsfrage). Also das erste so durchaus um ins erzählen zu kommen wär so, dass du nachdenkst, ein Praxisbeispiel aus der Arbeit, wo du dir denkst, da ist mit einer Klientin etwas gelungen. Also du suchst ein positives Beispiel aus, aus deiner Erfahrung hervorzuholen (IP seufzt) wo du sagst ja, da ist durchaus was gelungen 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">

<ul style="list-style-type: none"> IP: Mir fällt jetzt gar nichts ein.. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none"> Au: Denk ruhig ein bisschen nach. Egal ob das eine Klientin von da ist oder von früher. 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none">
<ul style="list-style-type: none"> IP: Also...eine Klientin, wo was gelungen ist, das ist vielleicht eh auch so, was ist der Erfolg von Sozialarbeit, zu sagen auch. Also eine Klientin, die mir so ganz ganz stark in Erinnerung ist, ist eine Klientin aus der Zeit im Mutter-Kind-Haus. Die mit ahm also Vergangenheit hatte sie selbst SOS Kinderdorf, WG, also von klein auf ins SOS Kinderdorf gegeben also ich weiß nicht mehr warum na ja die Familienverhältnisse wahrscheinlich. Hat dann mit einem Mann zwei Kinder bekommen Und leider auch immer sehr sehr viel Schulden gemacht und war ganz jung bei den Kindern und hat auch ganz lang, glaub eineinhalb Jahre bei uns gewohnt und ich glaub es war auch eine Zeit der Stabilisierung, mit den Kindern und aber auch der Beziehungsarbeit mit dem Vater dieser Kindern mit dem sie ..der leider für die Familie nicht gesorgt hat oder so aber ihr war das so ganz wichtig aus ihrer ...obs wirklich ein Erfolg ist...ich habs immer...lustig...ahm für sie war das so aus ihrer Biographie heraus ein ganz großer Wert und Anliegen, dass Familie Vater, Mutter und Kind sind. Und..ahm..wie ich die Frau übernommen hab, ich habs übernommen, wie ich dort angefangen hab, hab ich gedacht ach der Mann der kümmert sich überhaupt nicht und ahm wie bringt man die Frau dazu sich von diesem Mann zu trennen .. auf ihren Füßen zu stehen und bis wir irgendwann drauf gekommen sind also das ist ihr Wert. Der kümmert sich zwar nicht...aber hat schon so..hat die Kinder vom Kindergarten abgeholt, hat so väterliche Tätigkeiten dann schon gemacht und es ging dann irgendwie, dann haben wir begonnen umzudenken und haben trotzdem geschaut wie stabilisieren wir sie, dass sie im Notfall allein leben kann mit ihren Kindern, wie machen wir das mit ihrer finanziellen Situation, sie hat dann noch ein drittes Kind gehabt, sie hat keine Ausbildung gehabt die Kinder waren klein, sie hat Kindergeld bezogen, also arbeiten war eh in weiter Ferne, aber die Arbeit ging dann einfach darum zu schauen wie stabilisieren wir diese Frau, dass sie mit dem was sie hat gut auskommt, dass sie ihre Miete bezahlt, Gas, Strom, also was 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Die mit ahm also Vergangenheit hatte sie selbst SOS Kinderdorf, WG, also von klein auf ins SOS Kinderdorf gegeben also ich weiß nicht mehr warum na ja die Familienverhältnisse wahrscheinlich</i> eineinhalb Jahre bei uns gewohnt Zeit der Stabilisierung, mit den Kindern und aber auch der Beziehungsarbeit mit dem Vater dieser Kindern mit dem sie ..der leider für die Familie nicht gesorgt hat oder so aber ihr war das so ganz wichtig aus ihrer ...obs wirklich ein Erfolg ist...ich habs immer...lustig...ahm für sie war das so aus ihrer Biographie heraus ein ganz großer Wert und Anliegen, dass Familie Vater, Mutter und Kind sind wie ich die Frau übernommen hab, ich habs übernommen, wie ich dort angefangen hab, der kümmert sich überhaupt nicht und ahm wie bringt man die Frau dazu sich von diesem Mann zu trennen... auf ihren Füßen zu stehen bis wir irgendwann drauf gekommen sind also das ist ihr Wert , hat so väterliche Tätigkeiten dann schon gemacht und es ging dann irgendwie, dann haben wir begonnen umzudenken und haben trotzdem geschaut wie stabilisieren wir sie, dass sie im Notfall allein leben kann mit ihren Kindern, wie machen wir das mit ihrer finanziellen Situation 	<ul style="list-style-type: none"> 0 10 10 4, 5 10 6 4,6 10 4, 10, 4, 10

13.6 Reduktionsbeispiel

Kat	Originaltext	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion/ Ausprägung
4 DSA 1 S 2	<ul style="list-style-type: none"> Zeit der Stabilisierung, mit den Kindern und aber auch der Beziehungsarbeit mit dem Vater dieser Kindern mit dem sie ..der leider für die Familie nicht gesorgt hat oder so aber ihr war das so ganz wichtig aus ihrer ...obs wirklich ein Erfolg ist...ich habs immer...lustig...ahm für sie war das so aus ihrer Biographie heraus ein ganz großer Wert und Anliegen, dass Familie Vater, Mutter und Kind sind 	<p>Stabilisierung mit den Kindern</p> <p>Stabilisierung der Beziehung zum Vater der Kinder</p> <p>Vater hat nicht für Familie gesorgt</p>	<p>Stabilisierung der Mutter-Kind Beziehung</p> <p>Stabilisierung der Paarbeziehung</p> <p>Vater sollte für Familie sorgen</p>	<p>Stabile Mutter-Kindbeziehung</p> <p>Stabile Paarbeziehung</p> <p>Vater der für Familie sorgt</p>
4 DSA 1 S 2	<ul style="list-style-type: none"> der kümmert sich überhaupt nicht und ahm wie bringt man die Frau dazu sich von diesem Mann zu trennen... auf ihren Füßen zu stehen 	<p>Vater kümmert sich nicht</p> <p>Die Frau sollte sich trennen</p> <p>Frau soll auf eigen Füßen stehen</p>	<p>Da Vater sich nicht ausreichend um Familie kümmert, soll Frau sich trennen. Frau soll Unabhängigkeit erreichen</p>	<p>Bei Vernachlässigung familiärer Pflichten durch Vater, soll Mutter sich von ihm trennen</p>
4 DSA 1 S 3	<ul style="list-style-type: none"> hat so väterliche Tätigkeiten dann schon gemacht und es ging dann irgendwie, dann haben wir begonnen umzudenken und haben trotzdem geschaut wie stabilisieren wir sie, dass sie im Notfall allein leben kann mit ihren Kindern, wie machen wir das mit ihrer finanziellen Situation 	<p>Wir [BetreuerInnen] haben auf Stabilisierung geachtet, die im Notfall allein leben ermöglicht, auf finanzielle Situation geachtet</p>	<p>Im Notfall soll Klientin allein leben können, finanzielle Situation ist zu beachten</p>	<p>Finanzielle und rechtliche Unabhängigkeit der Mutter ist anzustreben</p>

4 DSA 1 S 3	die Arbeit ging dann einfach darum zu schauen wie stabilisieren wir diese Frau, dass sie mit dem was sie hat gut auskommt, dass sie ihre Miete bezahlt, Gas, Strom, also was halt so die wichtigste Liste ist ...und ...ah...letztendlich ist sie dann, ist sie (betont) dann auf ihren Namen mit drei Kindern in die Gemeindewohnung gezogen	Stabilisieren, damit die Frau gut auskommt, die wichtigsten Dinge wie Miete, Gas, Strom bezahlt	Stabilisierungsziel finanzielles Auskommen, bezahlen von prioritären Rechnungen wie Miete und Energie	Prioritäre Rechnungen wie Miete und Energie sollen bezahlt werden
4 DSA 1 S 3	<ul style="list-style-type: none"> gut geschafft, der Vater war immer wieder da, aber auf ihn ist nichts gelaufen, aber sozusagen ist es eigentlich gut ausgegangen 	Auf den Vater ist nichts [im Sinn von rechtlichem Anspruch] gelaufen	Rechtliche Unabhängigkeit. keine Vertragsverpflichtungen gegenüber Vater der Kinder	
4 DSA 1 S 3	Nicht jetzt großartig ihr Leben zu verändern und ihre Werte zu verändern und ihre Geschichte zu verändern, sondern wir haben dann irgendwie gesagt das wichtigste ist eigentlich dass sie mit dem was sie hat jetzt einmal auskommt und für ihre Kinder da ist und ihre Werte leben kann. Und das konnte sie dann irgendwo so nach eineinhalb Jahren .	Wir haben gesagt, wichtig ist dass sie auskommt, mit dem was sie hat Dass sie [die Klientin] für ihre Kinder da ist Dass sie ihre Werte leben kann	Finanzielles Auskommen der Klientin Versorgung der Kinder durch Klientin Klientin kann ihre Werte leben	Versorgung der Kinder durch die Mutter Mutter (Klientin) soll ihre Werte leben können

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Norbert Partl, geboren am 27. Mai 1960 in Wien, erkläre,

1. dass ich diese Diplomarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Diplomarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Korneuburg, am 27. August 2009

Unterschrift