

Mariusz Granosik

## Professionalität und Handlungsschemata der Sozialarbeit am Beispiel Polens<sup>1</sup>

(Übersetzt von Michael Koliska  
und Marek Czyzewski)<sup>2</sup>

### Zusammenfassung

Der Aufsatz beschäftigt sich mit der Analyse grundlegender Handlungsformen bzw. „Handlungsschemata“ der Sozialarbeit in Polen. Das besondere Augenmerk gilt verschiedenen Erscheinungsweisen und sozialen Bedingungen professionellen Handelns in einer institutionalisierten Organisationseinheit der polnischen Sozialarbeit (d.h. in einer „Sozialhilfestelle“ bzw. einem „Sozialhilfezentrum“ – etwa einem deutschen kommunalen Sozialamt vergleichbar – Anm. d. Übersetzer). Der Text resultiert aus des Autors eigener Forschung, die sich der Vorgehensweise des „Grounded Theory“ von Glaser und Strauss verschrieben hat. Den analytischen Rahmen bilden Anselm Strauss' Theorie der sozialen Organisation der Arbeit sowie das u.a. von Fritz Schütze entwickelte Konzept professionellen Handelns. Die empirische Grundlage dieser Studie besteht in der eineinhalbjährigen teilnehmenden Beobachtung in einer „Sozialhilfestelle“ sowie in der Sammlung und genauen Lektüre zahlreicher Tagebücher polnischer Sozialarbeiter. Aufgrund des empirischen Materials konnten zunächst die Grundzüge der sozialen Organisation der Arbeit und dann auch die Unterschiede zwischen den bürokratischen und den professionellen Handlungsschemata sowie deren Varianten und Eigen-

### Abstract

The article analyses action patterns, i.e. schemes of action, in Polish social work. Special focus is put on the forms of occurrence and representation of professional work (and their social conditions) in an institutionalised organisational unit of Polish social work (i.e. in a „center of social assistance“). The article is the result of the author's own empirical research which harnessed the methodological procedures of „Grounded Theory“ as outlined by Glaser and Strauss. The research is situated within the analytical framework of Anselm Strauss' theory of the social organisation of work as well as within the analytical framework of the concept of professional action as developed by Fritz Schütze and others. The empirical database was contrived in one and a half year of participant observation in a social assistance center and by the collection and close reading of numerous diaries of Polish social workers. Grounded on such empirical materials, it was possible to outline some of the basic features of the social organisation of work, especially the difference between a bureaucratic and a professional scheme of action as well as their various forms and characteristics. Further analytical abstraction led to the construction of the contrast set of three alternative orientation patterns and

schaften rekonstruiert werden. Eine weitere analytische Abstraktion führte zur Ausarbeitung der Gegensatzanordnung von drei alternativen Orientierungs- und Handlungsmodellen der Sozialarbeit, die durch ihre jeweilige Interaktionsperspektive bestimmt sind: diejenige des beamtentypischen Herangehens an den Klienten, diejenige des mehr oder weniger ausschließlich personorientierten Herangehens an den Klienten und diejenige des professionstypischen Herangehens an den Klienten, für welche letztere die gleichzeitige Berücksichtigung der persönlichen Belange des Klienten und der administrativen Mechanismen zur Durchsetzung des jeweiligen Hilfeplans in der Sozialbehörde kennzeichnend ist. Sozialarbeiter wählen fall-, beziehungs- und situationsspezifisch zwischen den drei Interaktionsperspektiven, ohne der einen oder andern ausschließlich verschrieben zu sein.

models for the practice of social work; they are congruent with the chosen interaction perspectives of social workers and their preferences how to deal on the one hand with clients in the field and on the other hand with bureaucratic counterparts, supervisors and bosses in the administrative half of the social assistance agency. These interaction perspectives are: the administrative interaction perspective, the personalistic interaction perspective, and the professionally engaged and, at the same time, emotionally detached interaction perspective. Social workers don't adapt one or the other interaction perspective forever; they choose between them with respect to the unique features of the interaction counterpart, actual case situation and the history of the interactive relationship between client and social worker.

Die Kerneinheiten der formalen Organisation der Sozialarbeit in Polen sind die sogenannten „Sozialhilfestellen“. Sie werden aus Mitteln des zentralen Staatshaushaltes bezahlt, obwohl sie administrativ und dienstaufsichtlich den kommunalen Behörden eingegliedert sind. (Zudem entsprechen sie in etwa deutschen Sozialämtern – Anm. d. Übersetzer.) Sie sollen die staatliche Sozialpolitik ausführen und flächendeckend soziale Dienste leisten. Zu den Hauptaufgaben der Sozialarbeit in den Sozialhilfestellen zählen – den gesetzlichen Bestimmungen nach – erstens die Sicherstellung unverzichtbarer elementarer Lebensbedürfnisse von Personen und Familien, zweitens die Sicherung menschenwürdiger Lebensbedingungen sowie drittens, nach Möglichkeit, einerseits die Vervollständigung von Beeinträchtigten, andererseits aber auch deren Integration als Einzelne in das soziale Umfeld. Sozialarbeiter werden proportional zur Bevölkerungszahl im Einzugsgebiet eingestellt: ein Sozialarbeiter auf je 2000 Bewohner. Die überwiegende Mehrheit der Sozialwesenprofessionellen in Polen ist weiblich.

Der Systemwandel in Polen wirkte sich natürlich auch im Bereich der Sozialarbeit aus. Die vor der Wende im Organisationsrahmen des zentralstaatlichen Gesundheitswesens eingegliedert gewesenen Abteilungen für soziale Dienste wurden aufgelöst, und stattdessen wurden die „Sozialhilfestellen“ im Kompetenzbereich des Ministeriums für Arbeit und Sozialpolitik eingerichtet. Der dramatische Strukturwandel im Sozialwesen hing aber nicht nur mit der Änderung der ministeriellen Einordnung, d.h. der Umressortierung in eine andere administrative Oberkategorie der gesamtstaatlichen Politikgestaltung, sondern auch mit der Neuordnung der lokalen Verteilung der einzelnen Sozialhilfe-

stellen, der Einrichtung neuer Geschäftsstellen und der Schließung alter sowie dem Austausch und der Umstrukturierung des Personals (insbesondere der Leitungen) zusammen. Gleichzeitig übten natürlich auch die makrosozialen Veränderungen ihren Einfluß aus: Die gerade erst restrukturierten Sozialhilfestellen mußten mit den plötzlich im Massenmaßstab offen zutage getretenen sozialen Problemen (Arbeitslosigkeit, Drogenabhängigkeit, Obdachlosigkeit), die vorher im Verborgenen geschwelt hatten, zurechtkommen. Die neuen Organisationsstrukturen begünstigten und begünstigten wesentlich die Professionalisierungstendenzen in der Sozialarbeit, wenngleich sich diese auch bereits vor der Wende, nämlich seit den siebziger Jahren, allmählich zu entfalten begannen. Allerdings hatten jene ersten zarten Pflänzchen der Professionalisierung als solcher in ihrer institutionellen Eigengestalt dem Tempo und der Wucht der formalstrukturellen Veränderungen der institutionell-organisatorischen Landschaft des Sozialwesens nach der Wende nicht standhalten können.

Der Aufsatz beschäftigt sich mit den partiell verborgenen und nicht immer dominierenden Professionalisierungstendenzen in der polnischen Sozialarbeit und bietet hierzu eine soziologische Reflexion.

## 1. Soziale Organisation der Sozialarbeit

Die Sozialhilfestelle (SHS, polnisch: Osrodek Pomocy Społecznej, OPS) ist eine Institution, in der menschliche Schicksale und institutionalisierte bürokratische Ablaufmuster aufeinander treffen. Der Sozialarbeiter<sup>3</sup> ist das Bindeglied zwischen dem alltäglichen Leben und der – formal strukturierten und verfestigten – bürokratischen Maschinerie. Sein Wirken ist eine einmalige Komposition von verschiedenen, manchmal nur wenig aufwendigen und dennoch bedeutenden, Typen von Arbeit, welche sich auf das von ihm erkannte Problem fokussieren.

Die erste Stufe der Sozialarbeit wird durch das Sammeln von Informationen dominiert (Informationsarbeit). Die ausgewählten Informationen werden als nächstes interpretiert (Interpretation; Beurteilung) und verifiziert (Prüfen und Beweisen). Dann erfolgt die Vorbereitung und Realisierung des Hilfeplanes (Arbeit am Hilfeplan), der unter anderem die Sicherung der Grundbedürfnisse des Lebens (Sozialabsicherung) oder die Selbständigkeit des Betroffenen (Arbeit an der Selbständigkeit) beinhalten muß. Sobald der Hilfeplan – wenngleich konturenhaft – skizziert wird, kann die Arbeit an der Übersetzung der Situation des Betroffenen und der entsprechenden Verbesserungsvorschläge in die Sprache der Dokumente (Dokumentationsarbeit) beginnen. Die Aufgabe, das „Leben“ in die vereinfachten und vereinheitlichten Kategorien des bürokratischen Apparates einzuordnen, ist sicherlich selbst nicht einfach. Wenn ein Sozialarbeiter im Laufe seines Arbeitslebens Erfahrungen sammelt, dann handelt es sich dabei im großen Ausmaß um die Erfahrungen eines „Übersetzers“, der nach und nach immer schneller und präziser die eine Wirklichkeit in die andere überträgt.

Da im Mittelpunkt der Arbeit der Mensch steht, müssen zusätzliche Situationseinflüsse beachtet werden. Als erstes muß ein Kontakt mit dem Betroffenen und seinem Umfeld hergestellt und gepflegt werden (Kontaktarbeit). Als zweites muß dafür gesorgt werden, daß der Betroffene nicht verletzt oder entmutigt

wird (Gefühlsarbeit). Drittens muß beachtet werden, daß der Betroffene als Gesellschaftsmitglied die Entscheidungen selbst treffen muß (Arbeit des Klienten). Viertens spielt letztendlich die Tatsache eine Rolle, daß zwischenmenschliche Beziehungen zum einen Teil auch durch ethisch-moralische Aspekte mitbestimmt werden und daß der Sozialarbeit zum anderen Teil eine berufliche Ideologie, eine sich selbst begründende Sinnwelt sowie eine soziale Mission zugrunde liegen, die das Ziel der beruflichen Aktivität bestimmen (Arbeit an der eigenen beruflichen Rolle).<sup>4</sup>

## 2. Handlungsschemata der Sozialarbeit

Die soziale Organisation der Sozialarbeit stellt den allgemeinen Rahmen und die Grundlage für konkrete Hilfehandlungen dar. Das tatsächliche, reale Problem des Klienten scheint unter den beschriebenen institutionellen Umständen den Sozialarbeiter zur Konstruktion konkreter *Handlungsschemata* zu inspirieren. Das Handlungsschema verstehe ich als eine Zusammenstellung einzelner Arbeitstypen und als sequentielle Abfolge einzelner Aktivitätsschritte – gerade auch solcher kommunikativer Art<sup>5</sup>, deren Auftreten und Intensität an die Erfordernisse des konkreten Falles angepaßt werden. Das Handlungsschema kann ein institutionelles Handlungsmuster einfach wiedergeben oder es kreativ verändern. Handlungsschemata sind Folge der Interpretation des Erscheinungsbildes des Klienten und seines Problems. Als Resultat der Interpretation unterliegen sie auch – ähnlich wie die Interpretationsprozesse – Mechanismen der Erzeugung, der Festlegung oder sogar der Petrifizierung.<sup>6</sup>

Generell kann man zwischen dem *bürokratischen Handlungsschema* und einer Gruppe von *professionellen Handlungsschemata* unterscheiden.<sup>7</sup> Sowohl die Realisierung der bürokratischen als auch die der professionellen Prozeduren hängt auf keine feste Art und Weise mit der Person des Sozialarbeiters, aber sehr eng mit der Art der Interpretation des Problems des Klienten zusammen. Mit anderen Worten: Es läßt sich nicht mit Sicherheit voraussagen, daß der eine Sozialarbeiter beispielsweise ausschließlich die bürokratischen und ein anderer beispielsweise nur die professionellen Handlungsschemata realisiert. Diese Aufteilung spielt sich erst situativ auf der Interaktionsebene ab und spiegelt die Verwendung beruflicher Rollentypen in einem gegebenen Moment wider. Jeder Sozialarbeiter nimmt bis zu einem bestimmten Grade in bestimmten Situationen verschiedene Rollen ein.<sup>8</sup>

Das bedeutet aber nicht, daß alle Sozialarbeiter sich gleichen und in ähnlichen Situationen gleiche Entscheidungen treffen. Einige Sozialarbeiter greifen öfter auf das professionelle Handlungsschema zurück, einige andere auf das bürokratische.<sup>9</sup>

### 2.1 Das bürokratische Handlungsschema

Das *bürokratische Handlungsschema*<sup>10</sup> restringiert vor allem die Handlungsmuster, die mit der personenbezogenen, individuellen Herangehensweise an den

Klienten verbunden sind, also die Kontaktarbeit, die Informationsarbeit und die Gefühlsarbeit. Die dominierende Rolle nimmt die Dokumentationsarbeit, verbunden mit der Arbeit formeller Beweisführung (Teil der Informationsarbeit), ein. Die Bezeichnung „Bürokratie“ ist in diesem Zusammenhang insofern berechtigt, als die Sozialarbeiter durch verschiedene Motive zu Handlungen veranlaßt werden, die vom Wesen her stark an den Weberschen Idealtyp erinnern. Als erstes sollte das Gesetz als höchste Instanz beachtet und blind befolgt werden. Vorschriften sollten nicht gedreht und gewendet, nicht zurechtgebogen sowie unterschiedlich interpretiert werden. – Hierfür ein kleines Beispiel:<sup>11</sup>

Es meldete sich eine schwangere Frau für eine Unterstützung, jedoch sind am 11. Januar erst acht Monate der Schwangerschaft vergangen. Dann erst kann ich ihren Antrag entgegennehmen. Heute gab ich ihr nur ein Schreiben an das Bezirksarbeitsamt für die Bestätigung der Höhe ihrer Arbeitslosenunterstützung.

Als zweites sollten die Sozialarbeiter im Zuge des bürokratischen Handlungsschemas auf die Effektivität ihrer Handlungen achten, d.h. sie sollten sich nicht mehr und nicht weniger bemühen, als die ihnen formell anvertrauten Aufgaben mit einem minimalen Aufwand an Arbeit hinreichend durchzuführen. Drittens sollten sie sich kein Spiel mit der Institution erlauben.

Im Rahmen des bürokratischen Handlungsschemas definiert der Sozialarbeiter die Situation des Klienten schon beim ersten Zusammentreffen mit ihm, verhält sich kühl, wahrt amtliche Sachlichkeit und Distanz.

Die dokumentarische Wirklichkeit<sup>12</sup> ist schon in ihrem Wesen eine verzerrende, nicht-adäquate und nicht-proportionale Vereinfachung der gesellschaftlichen Wirklichkeit. Benutzt der Sozialarbeiter das bürokratische Handlungsschema und nimmt die institutionelle Rolle eines „Sozialbeamten“ ein, so findet die einfache Realisierung der dokumentarischen Wirklichkeit statt. Es dominiert das Bestreben, den Aufwand für das Erreichen dieses Zieles zu minimieren (siehe Abb.1).

Der „Sozialbeamte“ bezieht sein gesamtes Wissen über den Klienten aus den Unterlagen (aus den Dokumenten), wobei er die schriftlich nicht dokumentierten Vermutungen und Verdächtigungen hinsichtlich der Situation des Klienten für sich behält – sie haben auch keinen wesentlichen Einfluß auf sein Handeln. Die Informationsarbeit rückt in den Hintergrund (die Unterlagen „sprechen für sich“); sie besteht praktisch ausschließlich in der Verifikation der Authentizität der Unterlagen. Die Kategorisierung des Klienten wird oft auf die im Hinblick auf die Dokumente erforderlichen legalistischen Kategorisierungen reduziert, die sich an den zählbaren, meßbaren und nachweisbaren Kriterien (z.B. an der Höhe des Einkommens) orientieren.

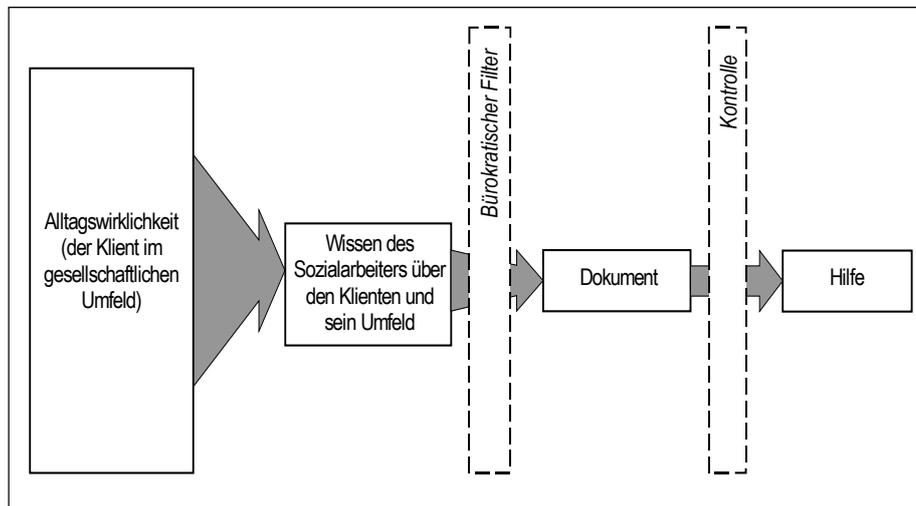


Abb. 1: Herstellung der dokumentarischen Wirklichkeit • das bürokratische Handlungsschema

Im Rahmen des bürokratischen Handlungsschemas hat das Wissen des Sozialarbeiters über den Klienten einen quantitativen Intervallcharakter – es ändert sich stufenweise nach Erhalt entsprechender quantitativer Bestätigung durch Dokumente. Der Klient kann innerhalb einer Woche – beim Vorliegen neuer Meßwerte mit Stufenrelevanz – vom Gesunden zum Invaliden, vom Alkoholiker zum Abstinenzler, vom psychisch gesunden Mensch zum Schizophrenen werden usw.<sup>13</sup> Die formellen Unterlagen beinhalten darüber hinaus in der Regel keine Information über die Ursache des Problems des Klienten – sie beschreiben lediglich die Sachlage zu einem Zeitpunkt (oft ist es allerdings keine Sachlage, sondern eine Dokumentarlage); deshalb begrenzt das bürokratische Handlungsschema wesentlich die Möglichkeiten, den Ursachen der Probleme entgegenzuwirken.

Die Versteifung der Haltung gegenüber dem Klienten hängt nicht nur mit dem ersten Kontakt zu ihm zusammen, sondern betrifft auch beinahe alle weiteren Interaktionen. Dies führt meist zu einem konfrontativen Format des Kontaktes sowie zur Tendenz, die Aushandlungsphasen einiger Arbeitstypen zu umgehen (z.B. der Arbeit am Hilfeplan). Die Haltung des „Sozialbeamten“ gegenüber dem Klienten muß weder den Glauben an die adäquate Abbildung des Falles durch die Anwendung des bürokratischen Verfahrens noch den Glauben an genaue arithmetische Auszählungen miteinbeziehen. Trotzdem versucht der „Sozialbeamte“, keine Regelungen zu umgehen oder diese zu modifizieren. Sein Ziel ist es, einfach das Gesetz zu realisieren. – Hierfür einige kurze Textauszüge:

Ich führe eine Befragung bei XX im Dorf X durch. Er ist geschieden und wohnt bei seiner Mutter Y. Aus den Unterlagen des regionalen Arbeitsamtes geht hervor, daß von seinem Arbeitslosengeld Alimente abgezogen werden und daß ihm für den ganzen Monat 64 Zloties und 50 Groschen bleiben. Nach der Durchführung der Befragung stelle ich einen Antrag auf eine einmalige Zahlung von 60 Zl. Der Klient ist zur Zeit vom Freiheitsentzug im Rahmen seines Strafvollzuges aufgrund seines Gesundheitszustandes – verschleppte Entzündung der Bauchspeicheldrüse – beurlaubt.[...]

Ich bin wieder im Dorf X, in dem ich die Befragung bei Herrn XY, 41 Jahre alt, verheiratet, 3 Kinder, Invalide der Gruppe 3 mit einer Rente von 181,02 Zl, durchführe. Seine Frau, 39 Jahre alt, ist auch Invalide der Gruppe 3 mit einer Rente 164,58 Zl. Frau X und ihr jüngster Sohn sind zuckerkrank; sie sind abhängig von Insulin. Auf eine Person in der Familie fällt im arithmetischen Mittel ein Einkommen von 61,12 Zl, was zu einer Hilfemaßnahme berechtigt. Ich schlage eine einmalige Zahlung von 60 Zl vor. Dies wird einer Wiederholung bedürfen, aber seit Anfang des Jahres müssen wir haushalten.[...]

Zusammen mit XZ erstellen wir Bescheidschreiben für eine zielgerichtete Hilfe für 79 Personen. Ziemliche Schufferei. Gut, daß bei den je ähnlichen Begründungen einer positiven Entscheidung nicht zuviel getan werden muß. [...]

Ich empfang einen Klienten, welcher eine einmalige Hilfe erbat. Vorerst gab ich ihm eine „Beschäftigungskarte“ und ein Formular für die Bestätigung vom regionalen Arbeitsamt, daß er kein Arbeitslosengeld erhält. Wenn er diese mir wieder zustellt, werde ich die Sache weiterverfolgen. [...]

## 2.2 Professionelle Handlungsschemata

Professionelles Handeln<sup>14</sup> äußert sich vor allem in der Realisierung der Idee bzw. der Ideologie<sup>15</sup> von gesellschaftlicher Hilfe<sup>16</sup>, welche innerhalb der Reflexion über die eigene berufliche Rolle erarbeitet wird. Unterstützt durch ein möglichst großes Wissen über das Anliegen des Klienten werden im Zuge des professionellen Handelns die realen und keine bloß „unterlagenbezogenen“ Problemlösungen gefördert. Im Rahmen des *professionellen Handlungsschemas* nehmen besonders die Arbeitstypen, welche den Person-Charakter des Klienten unterstreichen, sowie die Gefühls- und Kontaktarbeit eine bedeutende Rolle ein. Um ein möglichst umfassendes Bild des Problems zu erhalten, bedarf es eines großen Aufwands in Hinsicht auf den Informationserwerb (Informationsarbeit). Die Dokumentationsarbeit hat hier dagegen keine wesentliche Bedeutung mehr. Die Mechanismen der Bürokratie werden oft nur instrumentell und ironisch-distanziert zur Erreichung des nicht immer offiziell angegebenen Zieles des professionell-beruflichen Handelns genutzt.

Den professionellen Handlungsschemata liegt das größtmögliche Wissen über den Klienten zugrunde. Um solche Kompetenzen zu erlangen – und es handelt sich darum, die „Seele“ des Klienten kennenzulernen – ist es notwendig, eine solide Verständnisebene zu erarbeiten, eine persönliche Annäherung zu erreichen, die Perspektive des Klienten übernehmen zu können und sein Vertrauen zu gewinnen. Die Kontaktarbeit besteht in einem bewußten Nutzen von Regeln alltäglicher Kommunikation mit dem Ziel, den Klienten zu ermutigen, über seine Probleme zu sprechen. Zur Realisierung des professionellen Handlungsschemas gehört die Erweiterung des Geltungsgebietes alltäglicher Regeln – dies bei gleichzeitiger Erhöhung des Bewußtseins für die Benutzung dieser Regeln.

Nicht ohne Bedeutung für eine solche entdeckende Expansion alltäglicher Kommunikationsmuster sind verschiedene – in Polen leider selten vorkommende – Kurse, Trainings oder Bücher, welche sich thematisch auf interpersonelle Kommunikation, Selbstvertrauenshaltungen und milieutypische Aushandlungsmuster beziehen. Die bewußte Anwendung von alltäglichen Fähigkeiten rührt größtenteils von der praktischen Erfahrung her und trägt zur Ausarbeitung eigener Handlungsmethoden bei.

Ein wichtiges Element der Sozialarbeit ist Zeit. Dabei handelt es sich nicht um die physikalische Zeit oder den Rhythmus bürokratischer Prozeduren, sondern um die biographisch aufgefaßte Zeit. Das Ziel der Entfaltung des professionellen Handlungsschemas ist nicht die Befolgung der Gesetze oder die Erfüllung der beruflichen Pflichten, sondern die praktische Verwirklichung der Sozialhilfe, d.h. die tatsächliche Lösung von Problemen des Klienten. Deshalb wird der Klient – wie man es sagen kann – zum Fokus der Krümmung der Zeitachse. Im professionellen Handlungsschema treten allerdings zwei Handlungsströme auf, die mit zwei verschiedenen Zeitperspektiven zusammenhängen. Einerseits muß der Sozialarbeiter sich auf der am Klienten fokussierten konzentrischen Zeitachse bewegen, andererseits muß er an der linearen Achse des bürokratischen Zeitplanes entlang vorrücken.<sup>17</sup> Die Synchronisation dieser beiden Zeitperspektiven ist eine äußerst schwierige Aufgabe. Normalerweise ist die in der konkreten Arbeitssituation vorhandene Zeit nicht ausreichend für ein vollkommenes Verständnis des Falles. Deshalb muß die Wissensaneignung „auf Abkürzungswegen“ geschehen. Dies wird dank der im Laufe mehrjähriger Erfahrung im Umgang mit Klienten ausgearbeiteten „professionellen Tricks“ möglich. Ein bedeutender Teil dieser Tricks äußert sich in verschiedenen Arten der Interpretation „auf den ersten Blick“ (z.B. Erkennung von Alkoholismus, Gewalt oder Unterdrückung in der Familie). Der Weg über „professionelle Abkürzungen“ zur Interpretation der Situation des Klienten wird durch die Akkumulation von Wissen ermöglicht. Während ihrer professionellen Karriere werden von vielen Sozialarbeitern „private“ Theorien betreffend allgemeiner Fragen (z.B. Ursachen von Arbeitslosigkeit) sowie lokaler Fragen (z.B. Gründe für das gehäufte Vorkommen von Alkoholismus in einem Straßenzug) aufgestellt. Zu diesen Theorien gehören die im Laufe der individualisierten analytischen Arbeit an Fällen überarbeiteten ideologischen Thematisierungen und Leitorientierungen, Konzepte wissenschaftlicher oder quasi-wissenschaftlicher Art (Kurse, Bücher, Fernsehprogramme, Wissen aus der Ausbildung des Sozialarbeiters) sowie eigene Erfahrungen.

Andere „professionelle Tricks“ sind mit der Kontaktarbeit verbunden und helfen u.a., die Kommunikation mit dem Klienten zu verbessern. Um psychologisch optimale Voraussetzungen für die Enthüllung der biographischen Wahrheit des Klienten zu schaffen, manipulieren die Sozialarbeiter die Interaktionssituation gewissermaßen über die Veränderung ihrer Raum- und Zeitmerkmale. Zum Beispiel versuchen sie, durch ein „professionelles Lächeln“ den Eindruck von Nähe zu erwecken, sie verkürzen und „erwärmen“ die ungünstige Distanz, maskieren ihren für den Klienten amtlichen und bedrohlichen Charakter, passen die Dauer des Gesprächs dem aktuellen Selbstempfinden des Klienten an und verdecken nachprüfende Fragen mit einer angeblich natürlichen menschlichen Neugier. Mit

anderen Worten: Es handelt sich hier um die strategische Nutzung alltäglicher Interaktionsregeln.

Die Interpretationsarbeit nimmt im Rahmen des professionellen Handlungsschemas eine wichtige Position ein, und bis zu einem gewissen Grade – besonders unter Zeitdruck – ersetzt sie das faktische Wissen oder vervollständigt es. Besondere Bedeutung besitzt hier die Arbeit an der Kategorisierung des Klienten anhand nicht standardisiert meßbarer persönlicher Merkmale (z.B. der Haltung gegenüber dem eigenen Problem und gegenüber der Hilfe). Es sind eben Kategorisierungen solcher Art, die einen wichtigen Einfluß auf die Wahl des angemessenen professionellen Handlungsschemas ausüben.

Wenn der Klient, trotz einer schwierigen familiären und materiellen Situation oder trotz Alkoholismus, nicht aufgibt und alles ihm Mögliche unternimmt, um mit seinem Problem zurechtzukommen, können seine Anstrengungen mit dem *unterstützenden Schema* zusammentreffen. Im Rahmen dieses Schemas hat die Kontaktarbeit gleichzeitig therapeutische Funktion und kann mit Gefühlsarbeit verbunden sein. Sie nimmt Formen des Ermutigens, Mitfühlens, Verstehens und biographischer Unterstützung an.

Regeln alltäglicher Ordnung werden nicht nur zur positiven Unterstreichung des „menschlichen“ Charakters des Klienten genutzt. Um die im Hilfeplan vorgesehenen Verpflichtungen von einem passiven Klienten zu erzwingen, greift der Sozialarbeiter manchmal auch auf die gesprächsimmanenten Mittel einer mehr oder weniger aggressiven Überredung zurück. In anderen Fällen, in denen der enge emotionale Kontakt es dem Sozialarbeiter schwierig macht, den Klienten zur Handlung oder zur Identitätsarbeit zu verleiten, kann sich eine „professionelle Kontaktverschlechterung“ (z.B. durch eine instrumentelle Hervorhebung und Nutzung der offiziellen Sozialbeamten-Attitüde) als zweckdienlich erweisen. Bei Arten, den Kontakt mit dem Klienten zu steuern – die drängende Überredung mit ihren gesprächsimmanenten Druckmitteln einerseits und die formalisierte Beziehungsgestaltung andererseits – stellen wichtige Varianten des *Mobilisierungsschemas* dar. Um bei passiven Klienten das professionelle Handlungsschema überhaupt durch- bzw. weiterführen zu können, wird in der einen Variante des Mobilisierungsschemas vom Klienten u.a. die offenlegende Rekonstruktion seines alltäglichen Lebenskontextes verlangt, und in der anderen Variante wird dann der offizielle Status des Sozialarbeiters als Amtsperson strategisch genutzt.

Wenn starke Zweifel auftreten, ob die Hilfe dort ankommt, wo sie wirklich benötigt wird, oder ob sie außerhalb der Vereinbarung mit dem Sozialarbeiter Verwendung findet, ist es notwendig, das *Kontrollschema* aufzunehmen. Im Rahmen dieses Kontrollschemas steigt die Bedeutung der Informationsarbeit und besonders die der Beweisbarkeit dieser Informationen stark an; und gleichzeitig verringert sich aber das Vertrauen des Sozialarbeiters zu dem Klienten.

Das Bild der Situation des Klienten ist auf Seiten des Sozialarbeiters systematisch unvollständig. Auf der einen Seite will der Sozialarbeiter den Klienten als „Person“ wahrnehmen; diese Dimension bleibt aber bis zu einem gewissen Grade immer im Verborgenen. Auf der anderen Seite will er die Ursachen der Probleme des Klienten erforschen, welche oft in der fernerer Vergangenheit liegen.<sup>18</sup> Das Defizit an Wissen sowie die Notwendigkeit, die für das Leben des

Klienten wichtigen Entscheidungen zu treffen, stehen im Mittelpunkt einer bedeutenden Paradoxie der Sozialarbeit (Schütze 1992, S. 149-150; Schütze 1994, S. 17). Der Sozialarbeiter, der die Klage um das Sorgerecht vor Gericht vertritt und die Kinder in ein Kinderheim bringen möchte, bekommt immer wieder Zweifel, ob er richtig handelt – um so mehr, als er mit vielen Perspektiven der Definition der Situation konfrontiert wird (mit der Perspektive des Kindes, der seiner Eltern, der des Gesetzes und seiner eigenen). Die Situation beständiger Wissensdefizite erweckt die „professionelle Neugier“: Jede Situation wird ausgenutzt, um neue potentiell brauchbare Informationen zu erhalten; es werden neue Kommunikationskanäle gebildet und neue Informationsquellen erworben. Jetzt ist nicht nur der Klient das Objekt des Interesses des Sozialarbeiters. Auch die Familie des Klienten, sein Nachbar sowie der Briefträger werden ins Feld der Kontakt- und Informationsarbeit hineingezogen.

Das professionelle Handlungsschema richtet sich im Feld der Dokumentationsarbeit grundsätzlich nach dem Prinzip eines eigentümlichen Finalismus. Die Art des Vorgehens bzw. der dokumentarischen Beschreibung dieses Vorgehens ist dem angenommenen Ziel, der tatsächlichen Hilfe bei der Lösung der Probleme des Klienten, untergeordnet. Es wäre sicherlich übertrieben zu sagen, daß „das Ziel die Mittel rechtfertigt“; doch diese Maxime spiegelt durchaus einen Teil der Wahrheit wider. Das folgt in einem gewissen Ausmaß aus der im professionellen Handlungsschema enthaltenen Skepsis und Distanz gegenüber der Maschinerie der Bürokratie. Im Rahmen dieses Schemas sind auch der Glaube an die Gerechtigkeit oder an die Leistung der bürokratischen Arbeitsbereiche in der von mir untersuchten Sozialhilfestelle (SHS) und – folglich – auch der Glaube an den Sinn einer präzisen Dokumentation des Falles<sup>19</sup> nicht zwangsläufig. Dieser Glaube tritt dann auch oft tatsächlich gar nicht auf. Der Sozialarbeiter zweifelt im Bezugsrahmen des professionellen Handlungsschemas in der Regel an der Authentizität des Interesses seiner Vorgesetzten am von ihm bearbeiteten Fall mit dessen individuellem Schicksal. Desweiteren betrifft seine Skepsis zuweilen keine konkreten Personen, die in der SHS beschäftigt sind, sondern Rechtsregeln, welche die Durchführung des erstellten individuellen Hilfeplans erschweren könnten. Der Sozialarbeiter betrachtet die Gewährung konkreter Hilfe als sein grundlegendes Ziel, und von diesem Standpunkt aus nimmt er weitere Handlungen instrumentell in Angriff, z.B. die Herstellung dokumentarischer Wirklichkeit.

Das Wissen auf Seiten des Sozialarbeiters – und gerade an die Kontakt- und die Informationsarbeit tritt der Sozialarbeiter sehr ernsthaft heran – dient der Erstellung des im Hinblick auf die Dokumentation benötigten Bildes der Situation des Klienten. Dieses Bild muß nicht so sehr die dem Sozialarbeiter zugänglichen Informationen widerspiegeln, als – nach Möglichkeit – die Gewährung der geplanten Hilfe für den Klienten garantieren. Ein solcher pragmatischer Filter filtert diejenigen Informationen aus, die – nach der vom Sozialarbeiter vorgestellten Interpretation des den Hilfeplan überprüfenden Vorgesetzten – die Richtigkeit der vorgeschlagenen Hilfe in Frage stellen könnten. Der Sozialarbeiter hebt hingegen diejenigen Informationen hervor – auch an der Grenze von Übertreibung oder Unwahrheit –, welche die vorgeschlagene Hilfe legitimierbar machen (siehe Abb. 2).

Das professionelle Handlungsschema ist außerordentlich flexibel. Die tiefere Kenntnis des Falles ermöglicht dem Sozialarbeiter verschiedene Arten der Verarbeitung des Wissens über den Klienten. Unter den Mechanismen der Wissensverarbeitung sind u.a. *Mystifikation* und anpassende *Zurechtlegung* und *Zurechtbiegung* hervorzuheben.

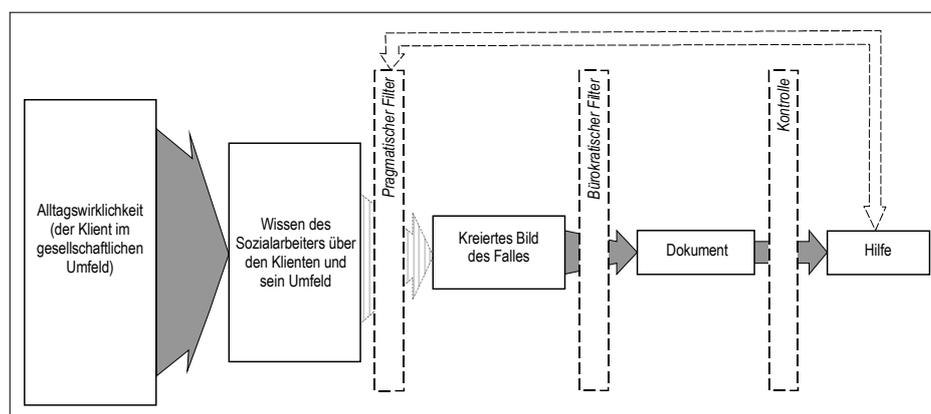


Abb. 2: Herstellung der dokumentarischen Wirklichkeit • professionelles Handlungsschema

Der Sozialarbeiter handelt im Rahmen des Rechts (des Gesetzes, der Durchführungsverordnungen), im Rahmen der innerbetrieblichen Vorschriften sowie nach informellen Gewohnheiten und ebenso im Rahmen des Budgets der SHS. Da er sich dieser Begrenzungen bewußt ist, kann es passieren, daß er im Rahmen des professionellen Handlungsschemas die Wirklichkeit mystifizieren muß, um das Ziel der optimalen Unterstützung des Klienten zu erreichen. Der bürokratische Arbeitsbereich der SHS agiert zu einem gewissen Grade voraussehbar. Der erfahrene Sozialarbeiter kann mit einiger Wahrscheinlichkeit voraussehen, ob ein Antrag auf Hilfe (sein Hilfeplan) durch die bürokratische Kontrolle kommt oder nicht. Falls er vermutet, daß der Antrag mit einem kritischen Bescheid zur weiteren Nachbearbeitung zurückgeschickt werden wird, kann er oft sogar voraussehen, was das weitere Schicksal der Antragsprozessierung sein dürfte bzw. sollte. Die konkrete Weiterbearbeitungsmöglichkeit hängt freilich von der Art des kritischen Bescheides ab: Ob er mit Anforderungen und Hinweisen zur Ergänzung zurückkommen wird oder ob in ihm die finanzielle Hilfe bereits abschließend gekürzt sein wird. Mit diesem Wissen über alternative Bearbeitungswege kann der Sozialarbeiter die dokumentarische Wirklichkeit bis zu einem bestimmten Punkt im voraus manipulieren. Es geht hier nicht um perfides oder berechnendes Vortäuschen, denn oft sind sich die Koordinatoren im SHS<sup>20</sup> solcher Mystifikationen bewußt, was eine Täuschung unmöglich macht. Stattdessen geht es in den meisten Fällen um ein Setzen von

Akzenten, d.h. ein Verdeutlichen jener oder ein Ausradieren dieser Elemente der Situation. Selten kommt es – im Gegensatz zu den gerade angesprochenen Nuancierungen und Aspektverschiebungen – zu Fällen offenkundiger vollständiger Mystifikation. In einer solchen wird der eine oder andere Aspekt der empirisch-faktisch andersgearteten Sachlage soweit verändert, bis er zu den dokumentarischen Kategorien paßt.

Die *Mystifikation* beruht grundsätzlich auf der intendierten Deformierung gerade der dokumentarischen Wirklichkeit – und nicht in erster Linie auf derjenigen der existenzweltlichen Wirklichkeit des Klienten. Z.B. machen detaillierte Vorschriften oft das individualisierte Handeln unmöglich und werden deshalb umgangen. Das „Gesetz über öffentliche Aufträge“ beinhaltet die Pflicht des Vergleichs von Angeboten verschiedener Geschäfte, bevor von einer Amtsperson eine Ware gekauft werden kann. Solch eine Prozedur ist aber zu aufwendig, um sie während der Arbeitszeit zu realisieren. Wenn der Sozialarbeiter nun in Auseinandersetzung mit einem Klienten, zu dem er kein Vertrauen hat, selber Kleidung oder Schulsachen für dessen Kinder kaufen will, müßte er sich eigentlich persönlich mit den Preisen in unterschiedlichen Geschäften vertraut machen, ein Protokoll schreiben usw. Dafür hat er aber keine Zeit. Um diese Prozedur zu umgehen, stellt er einen gezielten finanziellen Unterstützungsantrag an die Sozialkasse mit Nennung einer festen Summe zur Auszahlung von Unterstützung. Danach, nach Genehmigung dieses Antrages, holt er die finanzielle Unterstützung zusammen mit dem Klienten persönlich ab, geht ins Geschäft, kauft ein und läßt die Rechnung auf den Namen des Klienten ausstellen. Das praktische Resultat ist das gleiche: der Einkauf genau der ins Auge gefaßten Waren ist sichergestellt. Nur hat hier gerade erst die Umgehung der zeitaufwendigen Prozeduren der Einholung von Vergleichsangeboten die Realisierung der Hilfe ermöglicht. Anderenfalls müßte der Sozialarbeiter auf die Realisierung einer Sachhilfe verzichten und die Unterstützung doch in Bargeld auszahlen. Diese Maßnahme liefe dann aber Gefahr, daß das Geld doch für andere Dinge jenseits des ins Auge gefaßten Unterstützungsplanes ausgegeben würde (z.B. für Alkohol). Oder aber der Sozialarbeiter müßte die Hilfe vollkommen einstellen. – Die Mystifikation der Beschreibung der Situation des Klienten und des Hilfeplanes hat natürlich ihre Grenzen, und oft ist sie auch wenig erfolgversprechend. Die Beschreibung der Fälle selber spielt in der dokumentarischen Wirklichkeit allerdings generell nur eine untergeordnete Rolle. Viel bedeutsamer im Rahmen der professionellen Handlungsschemata ist die allgemeine Strategie der *Zurechtlegung und -biegung* der Gesetzesbestimmungen und Verfahrensregeln.

Ein beträchtlicher Teil der Klienten benötigt eine größere finanzielle Unterstützung, als sie von der SHS gewährt werden kann. Die Mittel der SHS reichen in der Regel selbst bei Anträgen auf Aufstockung des Einkommens des Klienten auf das gesetzlich vorgeschriebene Mindesteinkommen nicht aus. Bei regelmäßig stattfindenden Besprechungsterminen werden die Sozialarbeiter über die Höhe des zur Verfügung stehenden Budgets informiert. Diese Information bedingt, ob sie eine höhere Unterstützung als vorher zugestehen können oder ob sie die Unterstützung mindern müssen bzw. ob Finanzen für zielgerichtete Hilfen vorhanden sind oder nicht. Trotz dieser allgemeinen Hinweise ist der Sozial-

arbeiter nicht zu einer proportionalen Verteilung der Budgetveränderung auf alle Klienten verpflichtet. So kann er – z.B., wenn er einschätzt, daß eine Familie besonders viel Hilfe benötigt – den Erhalt einer höheren Unterstützung beantragen, selbst wenn das die Überschreitung des gesetzlichen Mindesteinkommens bedeutet.<sup>21</sup> Ein solcher über das normale Maß hinausgehender Hilfeplan wird dennoch verabschiedet. Hilfepläne dieser Art unterscheiden sich von anderen Hilfeplänen und werden üblicherweise von den Koordinatoren bemerkt, besonders wenn die finanzielle Situation der Einrichtung prekär ist. Das kann zu einer Intervention des Koordinators führen und so zusätzlichen Aufwand verursachen, z.B. eine telefonische Rechtfertigung des Hilfeplanes.

Die erwähnte Erhöhung der Unterstützung beinhaltet eine Manipulation und Zurechtlegung des gesetzlichen Rahmens und anderer verbindlicher bürokratischer Regelungen des Arbeitsablaufs in der SHS. Manchmal kann der Weg zur angestrebten Bewilligung eines Antrages auf Unterstützung über informelle oder auch über die im Grenzbereich des Formellen liegenden Handlungen führen. Die Bezeichnung „informell“ ist hier sehr weit zu verstehen. „Informell“ meint in diesem Zusammenhang nicht nur die Abweichung vom Gesetz, sondern genauso, und vielleicht hauptsächlich, die Abweichung von anderen bürokratischen Regelungen der SHS. In einem Fall wollte der Sozialarbeiter das Mittagessen für die Kinder einer Klientin finanzieren, welche nicht mit der SHS kooperiert und auch keine Hilfe beantragen wollte, obwohl die Klientin tatsächlich gravierende Schwierigkeiten hatte, die Familie zu versorgen. Unter solchen Umständen sammelte der Sozialarbeiter selbst Informationen über die Familie, die ihm über Dritte zugänglich waren. Auf diese Weise erhielt er aber keine Informationen über das Einkommen der Familie. Die Niederlegung der Information und der Belege über das Einkommen ist jedoch für jede bürokratische Bearbeitung formell notwendig – ob das nun auch inhaltliche Gesichtspunkte für den nachfolgenden Entscheidungsprozeß vermittelt oder nicht. Im erörterten Beispiel hatte diese Information wirklich nur einen formellen Stellenwert: Die Zuzahlung zum Mittagessen kann nur dann gewährt werden, wenn das Einkommen 130% des gesetzlichen Mindesteinkommens nicht überschreitet. Der Sozialarbeiter wußte entsprechend aufgrund seiner eigenen Beobachtungen und seines Interviews mit der Klientin (d.h. aufgrund seiner Informationsarbeit), daß das faktische Einkommen der Klientin viel niedriger ist; er hatte dafür freilich keine Beweise. Trotz der unvollkommenen Dokumentation und des Mangels an Kooperation auf Seiten der Klientin leitete er den Hilfeplan mit der selber informell eruierten und nur geschätzten Angabe über das Einkommen der Klientin an den Koordinator weiter, ohne den Schätzcharakter der Einkommensangabe deutlich zu machen. – Informelle Handlungsmuster werden also aufgenommen, um formelle Prozeduren zu umgehen. Wenn der Sozialarbeiter nur strikt nach den Vorschriften vorgehen wollte, müßte er entweder den Fall als „nicht existent“ bzw. „eigentlich unproblematisch“ ansehen und ohne Vermerk ablegen bzw. weiterleiten (und damit scheitern lassen). Oder aber, wenn ihm die Notlage der Kinder sehr ernst erscheinen würde, müßte er vor Gericht auf Einschränkung oder den Entzug der Erziehungsberechtigung klagen.

Ein weiteres Problem sind die Termine. Die Sozialarbeiter versuchen, die Bearbeitung derjenigen Fälle „voranzutreiben“, die überfällig sind. Wenn die Hilfe

schnell benötigt wird, können sie auch selber ihre Routinearbeiten beschleunigen. Beispielsweise übermittelt dann der Sozialarbeiter dem Koordinator persönlich und umgehend die Fakten und bittet ihn um unverzügliche Bestätigung, so daß das Geld möglichst in Übereinstimmung mit dem Plan ausgezahlt werden kann. In anderen Fällen möchte der Sozialarbeiter die Kinder ins Ferienlager schicken, obwohl die Eltern den formellen Antragstermin verpaßt haben. Im folgenden Beispiel versucht der Sozialarbeiter, eine solche Situation zu retten:

Am Morgen des nächsten Tages bearbeite ich wieder den Fall der Familie von Frau X. Anja fährt morgen nach Zakopane für einen ganzen Monat zur Erholung, organisiert durch den Verein für Familien. Aber es ist kein Geld da. Vorher hatte ich für diese Reise eine zweckgebundene Hilfe beantragt, jedoch hat die Leistungsabteilung es nicht geschafft, die Auszahlung rechtzeitig umzusetzen (...). Ich organisiere schnell eine Barauszahlung. Also gehe ich zum Direktor zwecks seines Einverständnisses und anschließend gleich zur Leistungsabteilung, dann mit dem Bescheid wieder zum Direktor, sammle Unterschriften in der Buchhaltung und vom Leiter der Leistungsabteilung. Endlich erhalte ich das Geld und bringe es Frau X.

In solchen Fällen muß der Sozialarbeiter neben der Beschleunigung der Handlungen innerhalb seiner Sozialhilfeeinrichtung oft auch die konkreten Probleme bei der Institution, welche die Reise veranstaltet, lösen. Es kommt auch vor, daß vorher noch zusätzliche Kleidungsstücke oder andere Ausstattungsgegenstände für die Kinder beschafft werden müssen.

In manchen Fällen strecken die Sozialarbeiter dem Klienten die Unterstützung, die beantragt wird, aus eigenen Mitteln vor, um die konkrete Hilfe zu beschleunigen. Wenn sich der Klient z.B. beim Verlust seines Personalausweises schnell einen neuen ausstellen lassen müßte, würde der Sozialarbeiter ihm sein eigenes Geld für Fotos leihen und zusätzlich seine Arbeitskollegen in der Meldestelle anrufen, um den Prozeß der Ausstellung des Ausweises zu beschleunigen. Es kommt auch manchmal vor, daß Sozialarbeiter ihre eigenen Sachen, die nicht mehr benötigt werden, an die Klienten abgeben (z.B. Kleidung, Haushaltsgeräte). Diese Vorkommnisse sind aber eher selten, weil sie wahrscheinlich das grundsätzliche Gleichheitsprinzip zwischen den Interaktionspartnern – um welches sich die Sozialarbeiter sonst bemühen – stören. (Geschenke aus privatem Besitz könnten möglicherweise eine kaum realisierbare Verpflichtung zur Erwidmung erwecken).

Ein sehr wesentliches Element der Arbeit im Rahmen des professionellen Handlungsschemas ist ein Netz informeller Kontakte mit verschiedenen Institutionen,<sup>22</sup> die bei der Realisierung des Hilfeplanes hilfreich sein könnten. Ein weites Netz solcher Kontakte erhöht die Effektivität der Handlungen der Sozialarbeiter bedeutend und ermöglicht einen schnellen Zugang zu Informationen.

Das professionelle Handlungsschema unterliegt einer Paradoxie des Aufeinandertreffens zweier unterschiedlicher, diskrepanter Perspektiven der gesellschaftlichen Organisation. Einerseits gibt es die alltägliche Welt, in welcher der Klient als ganze, nicht auf eine Rolle reduzierte, *Person* funktioniert. Andererseits gibt es die Institution, die das Ziel der Schaffung einer *amtlichen Perspektive* verfolgt und in einem derart großen Umfang auf Leistungserbringung und Effektivität ausgerichtet ist, daß eine drastische Reduktion der Aspektfülle des

Gegenstands der Arbeit, also des Klienten, ökonomisch notwendig wird. Diese doppelte Perspektive (die alltägliche und die amtliche) verschafft dem professionellen Helfer die Möglichkeit, an jede Situation auf zwei verschiedene Arten heranzugehen und birgt auch die Gefahr, „Kunstfehler“ zu begehen. Z.B. üben Sozialarbeiter manchmal etwas zuviel Druck auf die alltägliche Verhaltensregulierung des Klienten aus und sprechen ihn in der zweiten Person Singular an, obwohl er volljährig ist. Der Klient kann dies wiederum als Erniedrigung oder Fehlen von Respekt im Herangehen an sein Problem aufnehmen. Weiterhin: eine zu starke Konzentration auf die amtlichen Arbeitsvorgänge (z.B. auf die Ausfüllung von Fragebögen) kann eine Nichtbeachtung des Klienten in seiner situativen Anwesenheit zur Folge haben, wie z.B. wenn der Sozialarbeiter vergißt, dem Klienten in seinem Arbeitsraum einen Platz zum Sitzen anzubieten. Eine solche zufällige „Überspitzung“ des bürokratischen Charakters des Kontaktes und der beruflichen Beziehungsdistanz kann sich auf die weitere Zusammenarbeit retardierend auswirken.

Eine weitere Konsequenz des dilemmatischen Charakters des professionellen Handlungsschemas ist das Bedürfnis, ein komplexes Problem mit anderen Sozialarbeitern zu besprechen und sich andere Sichtweisen und Meinungen zu diesem Problem einzuholen. Die Realisierung des professionellen Handlungsschemas verbindet sich oft mit einer spontanen Art der Gruppenanalyse des Falles.<sup>23</sup> Der mit der professionellen Weise, den Interaktionskontakt mit dem Klienten anzusehen und zu gestalten, verbundene dilemmatische Aspekt sowie das steti-ge Erkennen der normalerweise unsichtbaren Handlungsregeln erhöhen die sensible Bewußtheit der eigenen beruflichen Rolle. So können methodische und handlungsstrategische Reflexionen entstehen und eigene Schematismen bewußt werden.

Die engagierte Sozialarbeit hängt eng mit dem Gefühl der beruflichen Zufriedenheit auf Seiten des Sozialarbeiters zusammen. Die Quelle dieser „beruflichen Befriedigung“ sind einerseits der Klient selber (z.B. hinsichtlich der Lösung seiner Probleme bzw. seiner Einstellungsänderung bei der Bewältigung alltäglicher Probleme) und andererseits die Flexibilität und Konstruktivität des bürokratischen Teiles der Institution (z.B. hinsichtlich positiver Beurteilung des Hilfeplanes, hinsichtlich des Verständnisses und der Wohlgesonnenheit seitens des Amtsvorgesetzten und hinsichtlich des gemeinsamen Gefühls effektiver Problembearbeitung).

Die Verwirklichung des professionellen Handlungsschemas ist mit bestimmten Erwartungen des Sozialarbeiters gegenüber dem Klienten gekoppelt. Jedes Zeichen der Dankbarkeit von Seiten des Klienten wie die Würdigung des vom Sozialarbeiter in diesen Fall investierten Bemühens – jede Dankesbekundung also – mobilisiert zum weiteren Handeln. Das Bemühen, den Fall „durchzusetzen“, verschafft „berufliche Befriedigung“ – allerdings nur dann, wenn der Klient den unternommenen Hilfeplan auch seinerseits weiter fortsetzt und die erhaltene finanzielle Unterstützung nach Plan verwendet. Sind diese Bedingungen vorübergehend oder längerfristig nicht erfüllt, hat der Sozialarbeiter ein Gefühl enttäuschter Erwartungen, was zu einer Einstellungsänderung gegenüber dem Klienten sowie zu einem Wechsel im beruflichen Handlungsschema (vom professionellen hin zum bürokratischen) führen kann. Bei einer permanenten

Nichterfüllung dieser Bedingungen kann es auf Seiten des Professionellen sogar zur Zerstörung seines Sinns der eigenen beruflichen Rolle kommen. – Das professionelle Handlungsschema erscheint somit als ein stetiger Kampf, welcher das Ziel hat, die Probleme des Klienten zu bewältigen. Ein Gewinn dieses Kampfes ist abhängig von der selbständigen freiwilligen Mitarbeit des Klienten. Niederlagen, die der mangelnden Kooperation auf Seiten des Klienten zuzuordnen sind, können für den Sozialarbeiter sehr schmerzhaft sein und führen oft zur Demotivierung bei seinem weiteren professionellen Handeln.<sup>24</sup>

Eine andere – allerdings viel häufigere, obgleich genauso schmerzhaft – Variante der Niederlage im Kampf um die Hilfe für den Klienten besteht in der ausbleibenden Effektivität des Handelns, in der Nichterfüllung der Erwartungen des Sozialarbeiters durch die bürokratischen Maschinerie, die „sich nicht überzeugen läßt“. – Hierzu ein kurzer Textauszug:

Das gesetzliche Mindesteinkommen beträgt 193,99 Zloties brutto. Eine Bedürftige meldete sich bei mir – eine Frau im Rentenalter ohne fürsorgepflichtige Angehörige. Ihr Einkommen betrug 196,80 Zl brutto; von dieser niedrigen Rente mußte sie eine Miete von 70,- Zl sowie Energiekosten von 7,- Zl zahlen. Auf ihren Antrag auf Unterstützung erhielt sie eine Ablehnung. In der aktuellen kritischen finanziellen Situation der kommunalen Sozialhilfestelle in unserer Stadt besteht keine Möglichkeit der Erteilung von Beihilfe aufgrund des Artikels 5. – Den Ablehnungsbescheid schrieb ich mit einem Schmerz im Herzen, und den „moralischen Kater“ kuriere ich bis heute.

Die letztere Form der Niederlage ist besonders schmerzhaft für junge engagierte Sozialarbeiter und verstärkt bei ihnen das Gefühl des fehlenden Verständnisses bei Amtsvorgesetzten. Die Ursache der Niederlage wird entweder „intern“ und personenbezogen (als Folge des eigenen Mangels an personellen Beziehungsressourcen bei der Bewilligungsstelle) oder „extern“ (als Folge der ökonomisch-rechtlichen Bedingungen, die eine Hilfeleistung verhindern) gedeutet. Unter den jungen und engagierten Sozialarbeitern, die noch keine persönlichen Beziehungen zu den Verwaltungsmitarbeitern im bürokratischen Bereich der Institution haben, herrscht die erstere Deutung vor. Dies verbindet sich oft mit dem Vorwurf des bösen Willens bzw. des Fehlens der Bereitschaft zum Verständnis des Falles durch den Sachbearbeiter bzw. Vorgesetzten und ruft einen inneren Konflikt auf Seiten der Sozialarbeiter hervor. Andererseits geht aber die personenbezogene Erklärung der Niederlage mit dem Gefühl des vorläufigen und nur einmaligen Charakters der Niederlage einher: So lange sich der Klient in einer schwierigen Situation befindet und die Aufnahme des professionellen Handlungsschemas lohnenswert erscheint, wird der Kampf zur Bewilligung der amtlichen Unterstützung des Klienten weitergeführt – verloren ist ja nur die Schlacht, aber nicht der Krieg. Das andere Interpretationsmuster, das die Niederlage auf externe ökonomisch-rechtliche Rahmenbedingungen zurückführt, vereinigt alle Mitarbeiter der SHS zu einem Betroffenenkollektiv, verschafft ihnen eine kollektive Perspektive und das Gefühl des gemeinsamen Kampfes gegen den äußeren Feind. Wenn die Niederlage größere Ausmaße annimmt – und z.B. generell mit dem Fehlen von Mitteln in allen Sozialhilfestellen im Bezirk oder im ganzen Land zusammenhängt –, kann sie zum Motor von institutionell-politischen Handlungen werden.

Die Realisierung des professionellen Handlungsschemas zeichnet sich eher durch Zusammenarbeit mit dem Klienten als durch isoliert-individuelle Arbeit des Sozialarbeiters aus.<sup>25</sup> Oftmals werden die Hilfsangebote des Sozialarbeiters mit dem Klienten ausgehandelt. Die obligatorischen Elemente dieses Aushandlungsprozesses sind bereits im Fragebogen des „Milieuinterviews“ – in den „vertraglichen“ Rubriken, welche die mit dem Sozialarbeiter gemeinsam festgelegten Verpflichtungen des Klienten bestätigen – enthalten.<sup>26</sup> Es kommt vor, daß allein schon die Aushandlung (der Meinungs austausch und die Suche nach geteilten Standpunkten) – also die Identitätsarbeit und die biographische Arbeit – den ersten Schritt zur Realisierung des Hilfeplanes darstellt (bzw. darstellen).

Professionelle Handlungsschemata haben ebenso ihre Einschränkungen. Eine ernsthafte Gefahr der zu großen biographischen Annäherung bzw. einer zu diffusen gemeinschaftlichen Perspektive entsteht dann, wenn sich der Kontakt mit dem Klienten auf eine persönliche Ebene verlagert. In dieser Situation verliert der Sozialarbeiter seine professionelle Distanz und sein Selbstbewußtsein. Die persönliche Zuwendung dominiert dann das Handlungsschema, und die Anwendung alltäglicher Regeln der interpersonellen Kontaktaufnahme verliert dann ihren beruflich-strategischen Charakter. Dies führt zu einer zunehmenden Ausschließung der amtlichen Perspektive. Eine weitere Einschränkung des professionellen Handlungsschemas besteht in der Konfrontation mit „Grenzsituationen“<sup>27</sup> im Leben des Klienten, d.h. mit besonders drastischen, umwälzenden und oft unumkehrbaren Geschehnissen (plötzlicher Behinderung, tödlicher Krankheit, Tod von Nahestehenden). In einem solchen Kontext ist authentisches (nicht strategisches) Mitgefühl die angebrachte Reaktion (Fixierung auf die Gefühlsarbeit).<sup>28</sup> Das emphatische Element grenzt in solchen Situationen die Anwendung einer amtlichen Perspektive erheblich ein oder schließt sie geradezu aus, auch wenn diese möglicherweise eine mobilisierende Rolle erfüllen könnte.<sup>29</sup>

### 3. Situationsbedingte Präferenzen

Neben individuellen Faktoren wie Charakter, Temperament und Geduld des Sozialarbeiters ist auch der jeweilige Falltyp für die Auswahl des Handlungsschemas relevant. Das typischste Beispiel für die Realisierung des bürokratischen Handlungsschemas sind Situationen notwendiger und andauernder Nutzung der Hilfe. Dies betrifft Empfänger von Sozialrente bzw. der sog. ausgleichenden, ständigen und garantierten Beihilfevarianten. Der Umfang sowie die Art dieser Leistungen sind überwiegend präzise durch Rechtsvorschriften bestimmt, die dem Sozialarbeiter keine großen Einflußmöglichkeiten gewähren. Die Bearbeitung solcher Fälle besteht in einer entsprechenden Dokumentation sowie in der festgesetzten Auszahlung oder in anderen Leistungen. Dieselbe Prozedur wird durch die SHS bei den ihr zusätzlich zugewiesenen Aufgaben angewandt (z.B. bei der Auszahlung zusätzlichen Wohngeldes, der Zahlung von Familienunterstützung, der Rückzahlung von Ausgaben für Medizin und ähnlichem).<sup>30</sup>

Eine vergleichbare Vorgehensweise wird in Fällen realisiert, die auf keine Besserung hoffen lassen, z.B. bei älteren Menschen, Arbeitslosen ohne Ausbildung, Personen aus Geistig-Behinderten-Schulen mit gravierender Demenz, Personen nach schwerwiegenden mehrfachen Straftaten oder bei Alkoholikern im fortgeschrittenen Stadium der Krankheit. Die Verfahrensweise bei der Betreuung solcher Fälle entwickelt sich bereits in der Anfangsphase der Zusammenarbeit und stabilisiert sich bei weiteren Zusammentreffen. Oft kann sie schon nach einer kurzen Zeit als bürokratische Routine bezeichnet werden.

Kinder von „aussichtslosen“ Klienten werden dagegen ganz anders betreut. Gegenüber ihnen und im Hinblick auf sie heben die Sozialarbeiter oft das bürokratische Verfahren auf und setzen die professionelle Handlungsweise ein. Sie kreieren das dokumentarische Bild des Falles derart, daß die Kinder dieser Klienten Hilfe erhalten (z.B. Mittagessen in der Schule, Bekleidungsausstattung usw.).

Fast immer endet die Betreuung von Klienten, die in den Verdacht geraten, nicht ehrlich im Kontakt mit der Institution zu sein und so unberechtigterweise Unterstützung zu erhalten, (d.h. von sogenannten „Ausnutzern“), mit dem bürokratischen Handlungsschema. Wenn der Sozialarbeiter anfängt, den Klienten als bewußten Ausnutzer der finanziellen Hilfe zu betrachten, wird er zunächst versuchen, den Klienten mit professionellen Methoden zu beeinflussen, z.B. den Klienten mit möglichst großer Anstrengung zu einer Einstellungsänderung zu bewegen. Wenn jedoch diese Bemühungen den gewünschten Erfolg nicht erbringen, wird auf das bürokratische Handlungsschema zurückgegriffen.<sup>31</sup> Diese Art des Vorgehens wird oft gegenüber jenen realisiert, die versuchen, geteilte Haushalte zu deklarieren, obwohl der faktische Stand der Dinge nach Meinung des Sozialarbeiters anders ist. Entsteht der Verdacht, daß das alleinige Ziel des Klienten die finanzielle Ausnutzung der Institution ist, erstellt der Sozialarbeiter eine arithmetische Aufteilung der bereits bewilligten Mittel auf die einzelnen vom Klienten „künstlich“ erzeugten Haushalte, so daß dem Klienten kein finanzieller Vorteil aus der Aufteilung erwächst. Ähnlich ist es, wenn der Sozialarbeiter den Verdacht hat, daß der Klient inoffiziell der Erwerbsarbeit nachgeht, oder falls sein Lebensstandard (oder Besitz<sup>32</sup>) wesentlich höher ist – bzw. aus der Sicht des Sozialarbeiters erscheint –, als es aus seiner Einkommensdeklaration hervorgeht. In solch einer Situation erteilt der Sozialarbeiter die geringst mögliche Unterstützung, weil er davon ausgeht, daß der Klient bald des Aufwandes für solche geringen Beträge überdrüssig sein wird, wenn er alle drei Monate zum Sozialamt gehen, Dokumente ausfüllen und aus seinem Leben erzählen muß.<sup>33</sup> – Es ist wichtig zu beachten, daß die gerade genannten Fälle kein typisches bürokratisches Handlungsmuster darstellen. Der Sozialarbeiter muß in der Anfangsphase seines Klientenkontaktes zunächst sehr viele Informationen über den Klienten sammeln und sich von seiner Diagnose überzeugen, um anschließend eine begründete Entscheidung über die arithmetisch-formale Handhabung oder die Erteilung einer minimalen und entmutigenden Unterstützung zu fällen. In diesem breiten ersten Stadium des Handelns bis zur Maßnahmenentscheidung haben wir es vielmehr mit einem professionellen Handlungsschema zu tun, das in der strategischen Verwendung bürokratischer Prozeduren besteht (d.h. mit einem *entmutigenden* professionellen Handlungs-

schema). Nach einer bestimmten Zeit beginnt dieses sich jedoch in das faktische bürokratische Handlungsschema zu verwandeln – der Sozialarbeiter verfestigt eine bestimmte Art des Verhaltens gegenüber dem Klienten; schrittweise interessiert er sich weniger für dessen Probleme und sammelt auch weniger Informationen. Der Effekt ist, daß die folgenden Entscheidungen nicht mehr aus einer voll bewußt getroffenen Wahl, sondern aus einer einfachen Fortführung standardisierter Prozeduren resultieren.

Außerdem ist die Arbeitsbelastung des Sozialarbeiters ausschlaggebend für die jeweilige Wahl des Handlungsschemas. Zum einen nimmt die Realisierung des professionellen Handlungsschemas sehr viel Zeit in Anspruch und verlangt wesentlich mehr Engagement auf Seiten des Sozialarbeiters als das bürokratische, denn er muß bedeutend mehr Informationen sammeln, bedeutend mehr Kontakte knüpfen, Verhandlungen führen und das kreierte Bild des Falles dann nachträglich anschauen und reflektieren. Zum anderen verstärkt ein Übermaß an „bürokratischen“ Pflichten (z.B. das Ansinnen von zusätzlichen Aufgaben wie der Auszahlung des Mietzuschusses und der Familienunterstützung oder das Anwachsen der Arbeitsbelastung durch die „periodische Anpassung“ der Sozialleistungen an die Inflationsrate) die Tendenz zur Aufwandsminimierung. Für letzteres ein Beispiel aus dem Tagebuch eines Sozialarbeiters:

Es herrscht Aufregung und Unsicherheit, ob die uns auch noch die Bearbeitung von Wohngeldanträgen „hineinschieben“. Endlich hat der Gemeindevorsteher entschieden, daß sich stattdessen Mitarbeiter des Gemeindeamtes damit befassen sollen. Eine wahrhaftige Erleichterung, sonst wären wir in diesen zusätzlichen Arbeitsgängen total versackt.

Zudem verwickelt das professionelle Handlungsschema den Sozialarbeiter in Handlungen, deren Effekte nicht vorhersehbar sind. Seine Arbeit kann durch den Verwaltungskoordinator<sup>34</sup> der SHS hinterfragt und beanstandet werden und somit Modifizierungen der Hilfsaktivitäten erforderlich machen. Im Falle der äußeren Kontrolle setzt sich der Sozialarbeiter dem zusätzlichen Risikostreß einer negativen Beurteilung durch den Vorgesetzten bis hin zu negativen „dienstlichen Konsequenzen“ aus. – Auch hierfür ein Zitat:

Außerdem gibt es die Kontrolle durch die SHS [es handelt sich offensichtlich um die höhere Instanz, z.B. um die städtische oder woiwodschaftliche SHS]. Eine meiner Vorgesetzten kam herein und kontrollierte die Unterlagen, alle Papiere, das Ausgangsheft. Es kommt mir vor, als ob sie mich bei irgend etwas erwischen will. Aber wobei? Ich bin aufgeregt, eigentlich erschrocken, weil sie doch Macht über mich hat. Wieder meldet sich mein Minderwertigkeitsgefühl, aber warum? Ich kann mir das in keiner Weise erklären. Einer der Vorwürfe ist, daß ich eine unsaubere Handschrift habe.

Auch die berufliche Erfahrung ist hier nicht ohne Bedeutung. Sie kann sowohl eine positive als auch eine negative Rolle spielen. Erfahrung erweist sich als hilfreich, insofern sie den Aufbau von professionellen Handlungsschemata betrifft. So verfügen die Sozialarbeiter über ihre eigenen Techniken, das Bild der Bedürfnisse des Klienten herzustellen (z.B. wird anstelle eines Antrags auf Beihilfe zum Weihnachtsfest ein Antrag auf Mittel für Winterbekleidung gestellt). Mit einer gewissen Vorsicht kann man hier von professionellen Routinen sprechen. Eine weitere positive Funktion der Erfahrung ist die Minimierung des Risikos der Zurückweisung des Hilfeplans durch die Bewilligungsstelle bzw. den

Verwaltungskordinator. Der langjährige Mitarbeiter weiß, wie man eine Dokumentation zu erstellen hat, die nicht beanstandet werden wird. Für den Fall, daß er in einer Frage Zweifel hat, weiß er, wie er auf den Verwaltungskordinator Einfluß nehmen kann. Außerdem hat er oft auch eine höhere Reputation als jüngere Kollegen und kennt die Vorgesetzten auch auf privater Ebene – aus diesen Gründen wird es auch schwierig für den Vorgesetzten, die Anträge von erfahrenen Mitarbeitern zu beanstanden. Anders ist es, wenn der Sozialarbeiter fast ausschließlich nur Erfahrungen in der Realisierung von Verwaltungsprozeduren hat. Eine solche „Einübung“ ist entgegen der landläufigen Meinung oft nur hinderlich und erschwert die Aufnahme eines kreativen Handlungsformates.

Die Form der jeweils aufgenommenen Hilfetätigkeiten ist auch abhängig vom Berufsbewußtsein. So gibt es Sozialarbeiter, die sich die Fallgeschichten ihrer Klienten intensiver betrachten, die mehr sehen und mehr sehen wollen. Solche Konzentration von Interesse bedeutet immer, daß man sich dem Klienten als Mensch nähert. Selbst der hoffnungsloseste Fall oder der raffinierteste „Ausnutzer“ erhält durch diese biographische Annäherung menschliche Gestalt und ist nicht länger ein karrikaturhaft vereinfachter, ausschließlich bedenkenloser, gedankenloser oder nur auf die Ausnutzung der SHS bedachter Tollpatsch oder Schwindler. Stattdessen bekommt er zusätzliche, wenn auch schwach konturierte, persönliche Dimensionen. Das Deutungsmuster verändert sich dann dahingehend, daß z.B. ein Klient, der dauerhaft ohne Chance auf dem Arbeitsmarkt ist, als ein „Fürsorge-Papa“ und daß z.B. ein Klient, der über seine Verhältnisse lebt, als ein „zu eigener Haushaltsführung unfähiger Chaot“ betrachtet und typisiert wird. Die zusätzlichen persönlichen Betrachtungsdimensionen können den Impuls zur Wandlung des Handlungsschemas hin zum professionellen auslösen.

Die Situation verändert sich, wenn der Sozialarbeiter nur das ausführende Organ der ihm anvertrauten Arbeitsgänge ist. Er wird sich dann nicht auf die erneute Erkundung eines schon dokumentierten Falles konzentrieren, und er wird keine komplexen Zusammenhänge der „Lebenswahrheit“ des Klienten ermitteln. Mit der bürokratischen Sequenz im Kopf interessiert er sich nur für diejenigen Informationen, die unbedingt zur Erstellung und Ausfüllung der Dokumente notwendig sind.

Die Tendenz zur Hilfeminimierung hat oft ihren Ursprung in den moralischen Überzeugungen des Sozialarbeiters. Er wägt die negativen Einstellungen gegenüber „fordernden“ und „ausnutzenden“ Klienten gegen die positiven Einstellungen gegenüber bescheidenen Klienten, „die tatsächlich bedürftig sind“, ab. Der Sinn für soziale Gerechtigkeit hat darüber hinaus eine ideologische Seite: Die beantragten Hilfeleistungen werden z.B. von der Perspektive eines berufstätigen Steuerzahlers aus bewertet (und gegebenenfalls reduziert), der die von seinem Geld lebenden „Parasiten“ nicht mehr tolerieren möchte. – Auch hierfür das Zitat eines Sozialarbeiters:

Die Bezüge eines Sozialarbeiters unterscheiden sich kaum von den finanziellen Unterstützungen ihrer Klienten, welche weiterhin Nutznießer sind, und das tut uns um so mehr weh, da wir Steuer bezahlen. Eine Politik wie diese zeigt die gesellschaftliche Ungerechtigkeit im hohen Maße und das Fehlen von Respekt für den Menschen.

Die Realisierung des bürokratischen Handlungsschemas in solchen Situationen wird von einem zusätzlichen objektiven Umstand begünstigt. Bei Klienten, die häufig Einspruch erheben, wird eine Korrespondenz mit verschiedenen hierarchischen Ebenen der SHS notwendig, so daß die betreffenden Unterlagen zwangsläufig einer Kontrolle unterliegen. Aus diesem Grunde müssen sie besonders umsichtig geführt werden. Jeder Antrag, bei dem der Sozialarbeiter eine Ablehnung erwartet, vorbereitet oder selber ausspricht, muß mit Einzelheiten hinsichtlich der Rechtsvorschriften genau begründet werden. Die Konsequenz eines derartigen Zuwachses an Arbeit ist eine Beschränkung der Zeit für Tätigkeiten, die über den bürokratischen Standard hinausgehen, z.B. Arbeit an der Selbstständigkeit des Klienten, Vertiefung der Informationsarbeit, Kontaktarbeit u.ä.

#### 4. Modelle der Sozialarbeit

Die Sozialarbeit verbindet drei Perspektiven des gesellschaftlichen Lebens: die alltägliche Wirklichkeit, die bürokratisch-dokumentarische Wirklichkeit sowie die Wirklichkeit der professionellen Arbeit.

Jeder Sozialarbeiter ist tagtäglich ein normaler Teilnehmer der gesellschaftlichen Interaktion, er ist ein kompetenter und aktiver Nutzer alltäglicher Interaktionsmuster, er ist – im ganzen Sinne des Wortes – eine *Person*. Er besitzt ein Gemeinschaftsgefühl des solidarischen Zusammenhangs mit seiner gesellschaftlichen Umwelt, er fühlt eine emotionale Verbundenheit mit ihm Nahestehenden, er kennt Haß, Ärger und Liebe, menschliches Unglück oder gar Tragödie. Er kann andere verstehen und hat das Gefühl, daß er von ihnen verstanden wird. Er weiß, was sich gehört und was nicht, wie man neue Bekanntschaften macht und wie man problematische Kontakte meidet. All diese Fertigkeiten und Regeln des alltäglichen Lebens sind bis zu einem bestimmten Grade „transparent“ – jedermann richtet sich nach ihnen, obwohl kaum jemand ihrer gewahr wird.

Wenn eine Person Mitarbeiter einer Institution, d.h. einer öffentlich und formal organisierten Einrichtung des Sozialwesens, wird, steht sie vor der Notwendigkeit, sich dem formal-steifen Verfahrensrahmen der Organisation zu fügen – in bestimmtem Grade fängt die Person an, *Beamter* zu sein; handelt es sich um totale Institutionen, kann sie sogar ein Aufseher werden.<sup>35</sup> Die im Rahmen der Institution verbindlichen formalen Regeln sind – im Unterschied zu alltäglichen Regeln – im alltäglichen Sinne nicht intuitiv, insbesondere nicht am Anfang der institutionellen Karriere.<sup>36</sup> Es ist zunächst notwendig, sich voll bewußt mit den formalen Verwaltungsregeln vertraut zu machen; nicht selten müssen diese auch erst noch erlernt werden. Oft erscheinen die Regeln zu unflexibel, zu explizit (die meisten institutionellen Regeln sind schriftlich im Kodexformat fixiert; die wichtigsten werden manchmal sogar am Arbeitsplatz ausgehängt) und zu kompliziert. Natürlich sind in bürokratischen Institutionen überwiegend schriftliche Dokumente die Gegenstände der Arbeit, die sich im Sinne von Verhandlungsgegenständen nicht in alltägliche Regelungen einbeziehen lassen; die berufliche Arbeit der Sozialarbeiter ist aber überwiegend von den Regelungen des alltäglichen Lebens geprägt.

Die SHS ist demzufolge nicht einfach nur eine bürokratische Institution. Der Gegenstand der Arbeit sind hier Menschen – im allgemeinen normale Teilnehmer des gesellschaftlichen Lebens. Außerdem wurde die Einführung solcher Institutionen wie die der SHS in modernen Kulturen aus der Idee zur Hilfe für den schwächsten Teil der Gesellschaft geboren.<sup>37</sup> Der Sozialarbeiter hat einerseits mit Menschen zu tun – mit solchen (betroffenen, unterprivilegierten) Menschen, gegenüber denen die Gesellschaft eine Verpflichtung besitzt. Andererseits muß er eine dokumentarische Wirklichkeit erstellen, weil der Gegenstand der Arbeit der SHS ebenso auch Unterlagen (Dokumente) sind, welche die Verwirklichung der sozialen Mission begleiten. Er muß gleichzeitig *Person* und *Beamter* sein.

Die *Professionalität* findet dort statt, wo die personenbezogene und die dokumentarische Ebene des Arbeitsgegenstandes einander berühren und sich überlappen. *Person* und *Dokument* (Unterlage) sind Begriffe zweier völlig verschiedener Ordnungen, die nicht miteinander vergleichbar sind. Aus dem Blickwinkel des Sozialarbeiters sind der Klient und die ihm zugehörigen Unterlagen jedoch nur zwei Seiten des selben Arbeitsgegenstandes. Wenn jener Gegenstand von innen her betrachtet wird, also aus der alltäglichen Perspektive, dann steht zweifellos der Mensch, d.h. die mit dem freien Willen ausgestattete Person, der Akteur, im Mittelpunkt. Geht man jedoch von der äußeren Perspektive, also vom Blickpunkt der Institution, aus, dann scheint der Klient aufgrund der bürokratischen Regelungen mit seiner persönlichen Akte oder mit anderen ihn betreffenden und durch die festen Regeln der bürokratischen Ordnung bestimmten Unterlagen identisch zu sein.<sup>38</sup> Nur mit solchen „dokumentarischen“ Klienten haben die höheren Instanzen der SHS zu tun.

Die Arbeit mit dem Klienten beinhaltet eine notwendige pragmatische Synchronisation der realen Entwicklung seiner Lebensgeschichte mit dem Verlauf seiner dokumentarischen Geschichte. Diese beiden Gebiete des gesellschaftlichen Lebens sind, obwohl sie unterschiedliche Verhaltensmuster und divergente Wertesysteme enthalten, voneinander nicht vollkommen isoliert. Der Sozialarbeiter, der ja stets an der Grenze zwischen beiden Gebieten steht, kann bis zu einem bestimmten Grade die Situation reinterpreten (indem er z.B. das bürokratische Verhaltensmuster in der Interaktion mit einem schwierigen Klienten anwendet, die alltäglichen Wertorientierungen jedoch in der Verhandlung mit der Institution zugunsten eben dieses Klienten benutzt). Jeder Kontakt mit dem Klienten ist also mit einem notwendigen Konflikt zweier Standpunkte (als *Alltagsmensch* oder als *Beamter*) verknüpft und bringt somit die fortlaufende Notwendigkeit einer Auswahl der jeweils dominant zu setzenden Perspektive mit sich. Die Schwierigkeiten und Belastungen dieses permanenten Auswahldrucks werden durch die im Laufe der Reflexion über die eigene Berufsrolle ausgearbeiteten praktischen Interpretationen der Sozialhilfe und die ihnen zugrundeliegende gesamtgesellschaftliche und mehr noch berufskollektive Ideologie verstärkt. Diese Ideologie, dieses berufstypische Glaubenssystem hinsichtlich der Funktion des Sozialarbeiterberufs und seiner Sinnorientierung, legt Nachdruck auf die Unterstützung – auf der personenbezogenen Ebene – des schwächeren Teils der Gesellschaft sowie auf die Berücksichtigung der individuellen, persönlichen Erfahrung, u.a. gerade auch des Erlebens von Tragödien

und Unglücksfällen, und nicht nur auf die Korrektur objektiver Anzeichen von Armut (Höhe des Einkommens usw.).

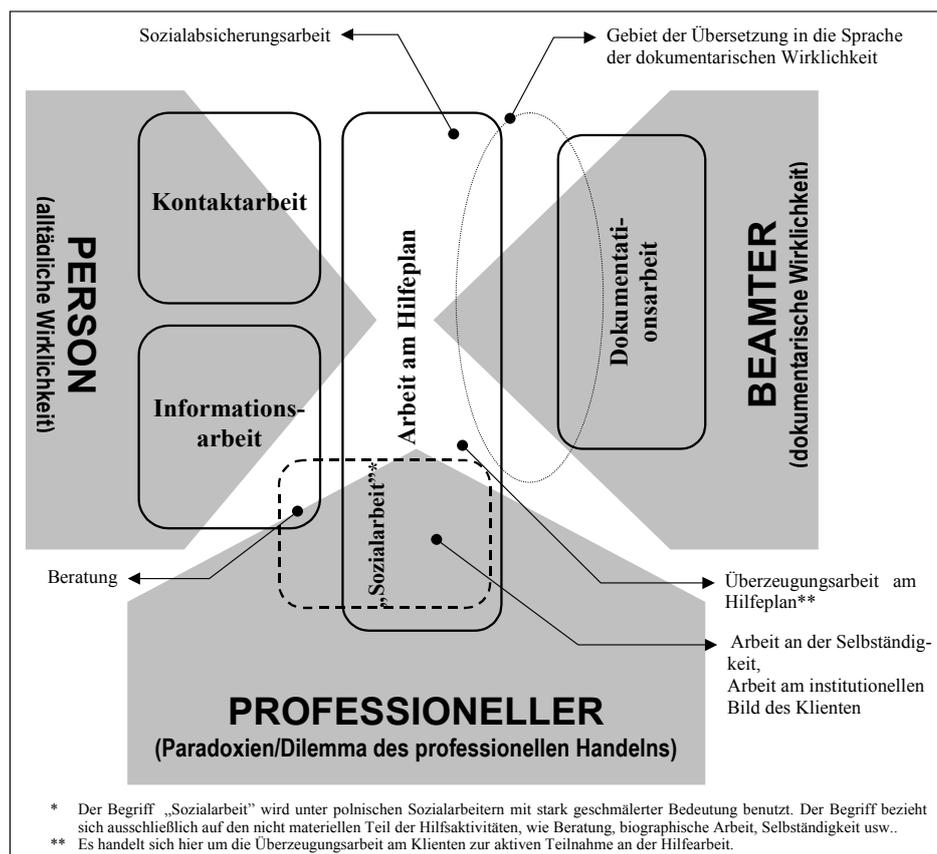


Abb. 3: Modell der Sozialarbeit

Die von mir skizzierten Perspektiven auf die Sozialarbeit ermöglichen nunmehr das Erstellen von drei Modellen der Herangehensweise an den Beruf des Sozialarbeiters.

Modell A (Abb. 4) stellt einen Sozialarbeiter-Typus dar, dessen dominierende Perspektive die eines Beamten (des „Sozialbeamten“) ist. Das personenbezogene (alltägliche) Verhaltensmuster ist meistens ausschließlich auf die Kontakt- und Informationsarbeit begrenzt, der Bereich der Perspektivenüberlappung zwischen Klient und Sozialarbeiter ist verhältnismäßig klein und hauptsächlich auf das Anfangsstadium des Kontaktes beschränkt. Aus diesem Grunde sind auch der dilemmatische Aspekt der Arbeit sowie ihre biographische Bedeutung für den Sozialarbeiter gering. Das dominierende bürokratische Handlungsmuster

reguliert den größten Teil der Interaktion mit den Klienten wie auch mit der Verwaltungs-Institution. Die Fertigkeit, mit der bürokratischen Perspektive umzugehen – die „Beamtenintuition“ –, erhöht die Chance der Realisierung des Hilfeplanes wesentlich. Gleichzeitig fehlt der Beamtenperspektive jedoch die Möglichkeit zu erkennen, welche Umstände die Probleme des Klienten verursachen. Die Ausblendung des personenbezogenen (biographischen) Charakters der Klientenprobleme führt zur Minderung der Adäquanz der beantragten Hilfe. Die auf diese Weise gewährten Leistungen vermögen es nicht, die tatsächlichen Nöte des Klienten zu mildern.

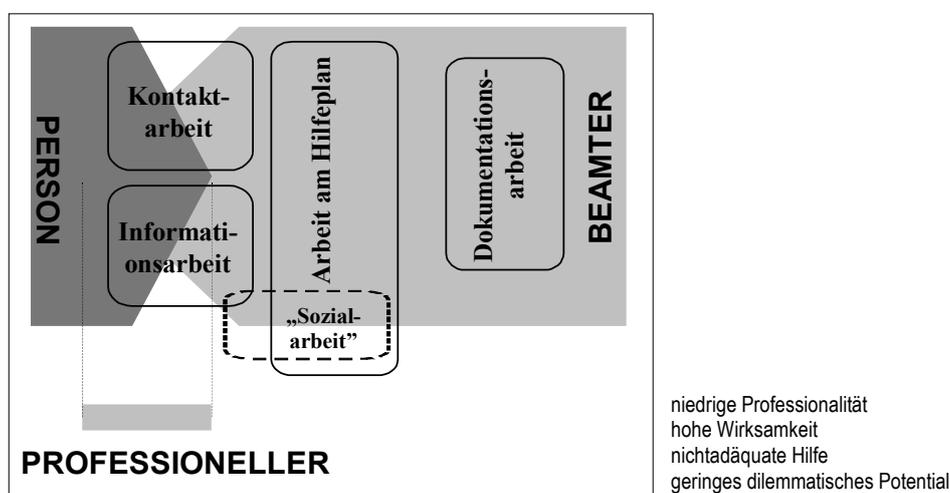


Abb. 4: Modell A

Umfaßt die professionelle Perspektive ein möglichst breites Spektrum beruflicher Handlungen (mit anderen Worten: Kommt es zur weitflächigen Überlagerung der personenbezogenen und der amtlichen Perspektive),<sup>39</sup> so kann man vom zweiten Modell der Sozialarbeit sprechen (Abb.5).

Diese Handhabung der beruflichen Situation ermöglicht die Verbindung der Orientierung auf die Adäquanz der persönlichen Hilfe mit der Orientierung auf die Effektivität der Hilfe sowie die Verbindung des Verstehens des personenbezogenen Charakters des Problems des Klienten mit der effektiven Aushandlung des Hilfeplans mit der Institution. Die Effektivität einer solchen professionellen Sozialarbeit kann höher sein als die durch die Beamtenperspektive dominierte, weil die professionelle Sozialarbeit den Spielraum von Optionen erweitert, mit denen der Sozialarbeiter hinsichtlich der Gestaltung und Realisierung des jeweiligen individuellen Hilfeplans disponieren kann: Neben den offiziellen institutionellen Mitteln werden informelle Mittel zugänglich; neben den aus den Standardprogrammen der SHS erlangten Unterstützungen können Unterstüt-

zungen aus anderen Quellen verfügbar gemacht werden (aus anderen Organisationen, von Privatpersonen usw.). Außerdem kann die strategische Nutzung der Beamtenperspektive ein Element des Hilfeplanes werden und der Mobilisierung des Klienten zur Selbständigkeit dienen.

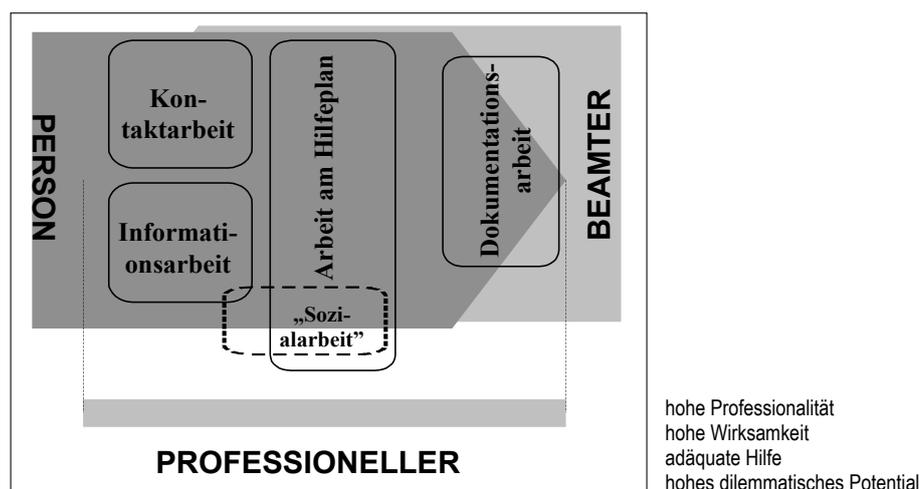


Abb. 5: Modell B

Die unvermeidlichen Kosten dieses Modells beziehen sich auf das Anwachsen des dilemmatischen Charakters der Arbeit sowie auf die Notwendigkeit von viel Engagement und Kreativität. Der Sozialarbeiter muß eine Wahl nach der anderen treffen, stetig und bewußt zwischen unterschiedlichen Perspektiven wechseln und je falladäquate Handlungsschemata aufbauen. Die Notwendigkeit der Wahl bindet sich an die Notwendigkeit des Bewußtwerdens möglicher Varianten. Entscheidend begrenzt werden dabei die „Transparenz“ und die unproblematische Nutzung von alltäglichen Handlungsregeln. Die Aktivität ist nicht mehr spontan und nimmt die Form einer organisierten Arbeit (der Realisierung durchdachter, geplanter und kontrollierter Handlungsschemata) an.

Während besonderer berufsbiographischer Stadien und/oder angesichts besonderer Problemkonstellationen in der Klientensphäre und/oder neuer Kollektivanforderungen an die Sozialarbeit tritt in einem gewissem Ausmaß ein drittes Modell der Sozialarbeit hervor (Abb. 6), in welchem die personenbezogene Perspektive die dominierende Rolle spielt. Eine solche Herangehensweise an die Sozialarbeit läßt sich in der SHS im Anfangsstadium der Einarbeitung junger Sozialarbeiter empirisch beobachten. Normalerweise endet sie auch wieder schnell. Entweder findet eine Veränderung der Perspektive auf Seiten des Sozialarbeiters statt (hin zur bürokratischen oder zur professionellen), oder es kommt zur Entlassung des Sozialarbeiters. Neben Repressalien durch den bürokratischen Vorgesetzten

riskieren die Sozialarbeiter, die das personenbezogene Herantreten an den Klienten bevorzugen, auch eine negative Beurteilung durch andere Mitarbeiter – oft werden sie als empfindlich, naiv, gutgläubig, nicht resolut genug und nicht erfolgreich eingeschätzt; und außerdem wird ihnen unterstellt, sie könnten nicht die richtige Distanz wahren. Obwohl der dilemmatische Aspekt dieser Form der Sozialarbeit eigentlich gering ist, wird er von dem betroffenen Sozialarbeiter außerordentlich schmerzhaft wahrgenommen. Nach ihrer verhältnismäßig unproblematischen Vorbereitungsarbeit treffen die – gemessen an den institutionellen Standardverfahren – zu weitgehenden Hilfepläne eines solchen (jungen, unerfahrenen) Sozialarbeiters auf die Kritik des bürokratischen Teils der Institution, weil deren finanzielle und rechtliche Einschränkungen von ihm, dem Sozialarbeiter, nicht hinreichend beachtet worden seien.

Das Modell der überwiegend personenbezogenen Perspektive stellt zudem im bestimmten Grade die Sozialarbeit in Grenzsituationen dar, die z.B. durch das Auftreten von AIDS, plötzliche Behinderungen oder den Tod von Nahestehenden gekennzeichnet sind.

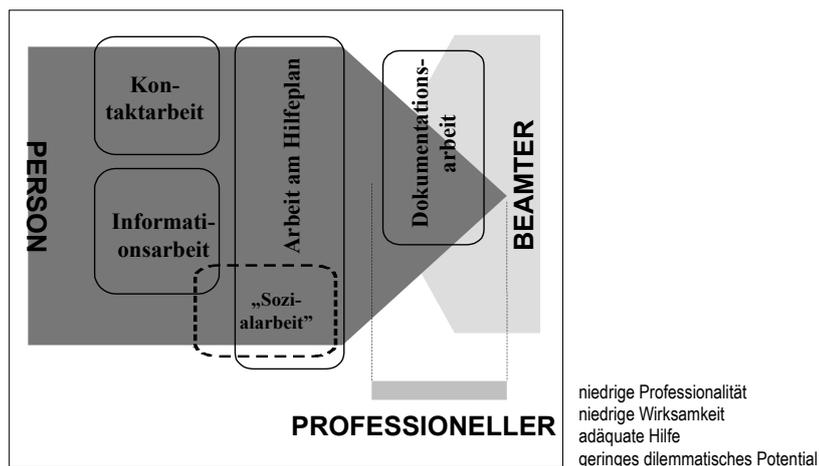


Abb. 6: Modell C

Die Notwendigkeit der Wahl der beruflichen Perspektive erzeugt Paradoxien des professionellen Handelns.<sup>40</sup> Die Entscheidung in einer Situation beruflicher Aporie muß stets vorläufigen Charakter haben, denn eine Verhärtung des Blickpunktes wird immer eine berufliche bzw. professionelle Niederlage hervorrufen. Der Sozialarbeiter, der zu oft die personenbezogene Perspektive anwendet (Modell C), wird keine Hilfe von den bürokratischen Strukturen der SHS erhalten, und er wird nicht in der Lage sein, sich in die Pflichten der Institution einzubinden. Der Sozialarbeiter, der praktisch nur nach der Beamtenperspektive vorgeht (Modell A) und das Dokument als seinen grundlegenden Arbeitsge-

genstand betrachtet, wird nicht in der Lage sein, zur personenbezogenen Dimension des Problems des Klienten vorzudringen, was zu einem Widerspruch mit der beruflichen (und gesamtgesellschaftlichen) Ideologie der gesellschaftlichen Hilfemission und dem Sinn der Profession führen würde. Beide Positionen, wenn auch in ihrem Wirksamkeitsanspruch gleich unerfüllt, sind nicht gleich wahrscheinlich. Wenn einerseits die Fixierung auf die personenbezogene Perspektive den Sozialarbeiter aus der institutionell-bürokratischen Ordnung ausschließt (er wird entlassen, falls er sich nicht in dienstliche Pflichten einbindet), so kann andererseits die Fixierung auf die Dokumentationsaufgabe die Position des Berufstätigen in der Institution stärken (obwohl sie ihn zugleich aus dem Orientierungsrahmen der Profession im Sinne von Berufung ausschließt).<sup>41</sup>

## 5. Schlußfolgerung

Die soziale Organisation der Sozialarbeit ist der Kerngegenstand der präsentierten Analyse; sie determiniert jedoch nicht die konkrete Realisierung der Sozialarbeit in der realen Begegnung mit dem Klienten. Die organisierte Hintereinanderschaltung einzelner Arbeitstypen sowie die Auswahl ihrer Vermischungsverhältnisse und ihrer sequentiellen Arten der Realisierung sind erst nach dem Erkennen des Problems des Klienten möglich. Das Wissen über den Klienten und sein gesellschaftliches Umfeld ist der grundsätzliche Schlüssel für die Handlungsorganisation der Sozialarbeit und eröffnet erst die Möglichkeit der Realisierung verschiedener Handlungsschemata. Das ist jedoch nicht der einzige Schlüssel, denn neben der Art des Falles beeinflussen auch institutionelle Faktoren (die Organisation der SHS, der Umfang von Pflichten) sowie das Bewußtsein (Bewußtsein der Profession, Gefühl der Berufung) den Verlauf der Arbeit. Der letztere Faktor verbindet die kollektive Art der Herangehensweise an berufliche Aktivitäten mit der individuellen Arbeit an der eigenen beruflichen Rolle und ermöglicht den Aufbau von verschiedenen Modellen der Sozialarbeit. Die Art und Weise des Agierens des Sozialarbeiters im Rahmen eines der drei Modelle der Sozialarbeit ist unter anderem – insbesondere neben den jeweiligen Fallkontexten und situativen Arbeitsdrücken – von seiner biographischen Karriere und seiner beruflichen Sozialisation abhängig.

Es wäre interessant, die präsentierten Ergebnisse mit dem Verlauf der biographischen Erfahrung der Sozialarbeiter zu konfrontieren. Der Zusammenhang zwischen dem professionellen Modell der Herangehensweise an den Beruf (Modell B) und dem entsprechenden biographischen Handlungsschema im Sinne der intentionalen und aktiven Gestaltung einer eigenen persönlichen Lebenskonzeption könnte die tiefe Bedeutung der professionellen Arbeit für die Prozesse der Konstruktion eigener Identität und für die Gestaltung und Verarbeitung biographischer Erfahrungen veranschaulichen. Der Zusammenhang zwischen dem institutionellen Ablaufmuster als biographischer Prozeßstruktur der Orientierung an normativen Karriereerwartungen des Lebens und normalisierten Lebensablaufmustern<sup>42</sup> und der Einstellung des typischen „Sozialbeamten“ (Modell A) könnte hingegen den Einfluß sehr formaler institutioneller Organisation auf die Vorstellung sozialer Erwartungen gegenüber dem eigenen Beruf erläutern. Diese und

ähnliche Hypothesen erfordern eine empirische Bestätigung durch vertiefte Analysen von narrativen Materialien und könnten eventuell Schwerpunkt weiterer Studien werden.

Ein Ziel der vorliegenden Arbeit war es, auf die Möglichkeit der Gestaltung professioneller Handlungsschemata im Rahmen der formellen Organisation der SHS hinzuweisen. Diese Möglichkeit, obgleich hier notwendigerweise – da viele bedeutende Details ausgelassen werden mußten – unpräzise beschrieben, liefert eines der Argumente dafür, die Sozialarbeit als Profession zu betrachten. Im Vergleich mit anderen Ländern in Mittel- und Westeuropa stehen in Polen bedeutend weniger finanzielle Mittel für die Sozialhilfe zur Verfügung. Die Sozialhilfe entwickelte sich in Polen außerdem innerhalb von Jahrzehnten unter den Verhältnissen eines totalitären Staates. Die direkte Konsequenz dieser makrogesellschaftlichen Faktoren sind die Last des bürokratischen Erbes der formellen Organisation der Sozialhilfestellen (SHS) sowie das Fehlen eines spezialisierten Rückhaltes, insbesondere von spezialisierten Institutionen und spezialisierten Beratern. Das Auftreten eines professionellen Handlungsschemas unter solchen Verhältnissen ist besonders bemerkenswert. Ständige Auseinandersetzungen – manchmal sogar ein zwischeninstitutioneller „Krieg“ – zwischen den professionell orientierten Sozialarbeitern und den bürokratischen Vorgesetzten um die Zurechtbiegung der bürokratischen Rahmenbedingungen beweisen, daß heute in Polen ein starkes Autonomiebedürfnis für professionelles Handeln vorliegt. Ohne Zweifel beweisen die professionelle Tendenz und die Intuition eines Teils der Sozialarbeiter den besonderen Charakter dieses Berufes. Das professionelle Handlungsschema wäre wesentlich weiter verbreitet, wenn die Aufsicht und Kontrolle durch die bürokratische Obrigkeit möglichst weitgehend durch eine professionelle Supervision ersetzt würde; wenn die standardisierten Prozeduren der Fallbearbeitung durch eine Gruppenanalyse des Falles begleitet würden; und wenn die formellen Begrenzungen des Handelns flexibler gemacht würden (es geht hier vor allem um die Liberalisierung der inneren Regeln der SHS). – Man darf jedoch andererseits nicht vergessen, daß sich die Entwicklung einer Profession nicht vollständig institutionell oder organisatorisch regeln läßt; sie muß vor allem durch die schrittweise Erhöhung der Qualifikation und des Selbstbewußtseins der in ihr Arbeitenden – hier: der Sozialarbeiter – gefördert werden, und diese verlangt Zeit.

#### Anmerkungen

- 1 Der Aufsatz stellt Ergebnisse meiner Feldforschungen dar und basiert auf der methodologischen Konzeption des *grounded theory research* (Glaser/Strauss 1967; Strauss 1987; Strauss/Corbin 1990). Die wichtigsten Forschungsdaten gehen auf die teilnehmenden Beobachtungen zurück, die ich in einer polnischen Sozialhilfestelle (SHS) gemacht habe. Weitere Daten basieren auf Tagebüchern von Sozialarbeitern, welche 1994 an einem Schreiber-Wettbewerb teilnahmen, der in der Vierteljahresschrift „Praca Socjalna“ („Sozialarbeit“) publiziert wurde.  
Marek Czyzewski danke ich für sein kritisches Interesse an meiner Forschungsarbeit und für die stimulierenden Diskussionen über vorhergehende Versionen dieses Aufsatzes.
- 2 An der Einrichtung und Überarbeitung der deutschen Version des Artikels haben mitgewirkt: Ulf Brüdigam, Agnieszka Kozinska, Mirko Punken, Katrin Schönfish und Fritz Schütze.

- 3 Dem Original des Aufsatzes folgend, das sich wiederum am üblichen polnischen Sprachgebrauch orientiert, wird auch in der deutschen Übersetzung durchgehend die grammatische Form des männlichen Geschlechts im geschlechterneutralen Sinne verwendet. D.h. wenn von „dem Sozialarbeiter“ die Rede ist, muß stets „die Sozialarbeiterin“ mit gedacht werden. – Es handelt sich hier in der Übersetzung um eine mehr oder weniger unglückliche Notlösung. Auf jeden Fall sollte bedacht werden, daß auch in Polen die weit überwiegende Mehrheit der Sozialwesenprofessionellen weiblich ist. – Anm. der Übersetzer
- 4 Den Begriff „soziale Organisation der Arbeit“ („social organization of work“) und auch die Konzeption der Typen der Arbeit („types of work“) entlehne ich von Anselm Strauss (Strauss u.a. 1985). Ein Teil der Kategorien entstammt der Forschungsgruppe von Anselm Strauss (Strauss u.a. 1985), ein weiterer Teil geht aus meiner eigenen Forschungsarbeit hervor. Die skizzierte Typologie ist notgedrungen vereinfacht worden und zeigt somit die Hierarchie und Tätigkeitssequenzierung der sozialen Organisation der Sozialarbeit nicht im Detail auf. Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse bezüglich differenzierter Einzelaspekte der sozialen Organisation der Sozialarbeit, die aus meiner Feldforschung resultierte, macht den Hauptteil meiner Doktorarbeit aus (in Vorbereitung).
- 5 Vgl. hierzu Kallmeyer/Schütze 1976.
- 6 Ausführlicher beschreibe ich die Mechanismen der Bildung und der Änderung von Interpretationen im Kontext der Arbeit von Betreuern der geistig behinderten Bewohner einer Einrichtung betreuten Wohnens (polnisch: Dom Pomocy Społecznej) (Granosik 1997).
- 7 Außerdem könnte man theoretisch auch von alltäglichen Handlungsschemata sprechen, jedoch bin ich einem solchen Phänomen im Kontext der Sozialarbeit nicht begegnet. Darüber hinaus müßte man bezüglich eines alltäglichen Handlungsschemas annehmen, daß der Sozialarbeiter sich selber von der Arbeitssituation innerlich ablösen könnte – er müßte tatsächlich die dienstlichen Pflichten vergessen und somit auch das hierarchische Verhältnis zwischen sich und den Vorgesetzten usw. Alltägliche Regeln tragen selbstverständlich – und dies oft in großem Ausmaß – zur Sozialarbeit bei; sie konstituieren aber kein bewußt ausgeführtes berufliches Handlungsschema. Sie werden eventuell in ein professionelles Handlungsschema instrumentell eingegliedert oder aber bei der Anwendung eines bürokratischen Handlungsschemas unbewußt eingesetzt.
- 8 Anscheinend schließen spezifische Eigenschaften der Arbeit (oftmals mit einer Mission zur Hilfe gekoppelt) sowie die besondere Nähe zu anderen Menschen (Klienten), der Umgang mit ihren Problemen und persönlichen Tragödien und der mehrjährige biographische Kontakt die Möglichkeit aus, nur ein „Sozialbeamter“ zu sein. Auf der anderen Seite haben Sozialarbeiter sehr viel zu tun, weshalb es in der Praxis unmöglich ist, für jeden einzelnen Klienten „professionelles“ Engagement in allen Angelegenheiten zu entwickeln.
- 9 Jene Sozialarbeiter, die ihre berufliche Tätigkeit hauptsächlich als Durchführung amtlicher Prozeduren betrachten und „das Dokument“ zum grundlegenden Gegenstand ihrer Arbeit machen, werden oft das bürokratische Schema realisieren, während eine wirklich professionelle Herangehensweise an die Tätigkeit des Sozialarbeiters eher die Realisierung des situativ-interaktionsbezogenen, auf die Persönlichkeit des Klienten zielenden Handlungsschemas fordert.
- 10 Den Begriff „bürokratisch“ beziehe ich auf die spezifische Form des kollektiven Handelns (Encyclopedia 1998, S. 67). Die klassische Beschreibung des idealen Beamten gibt Max Weber. Aufgrund des Vorhandenseins des bürokratischen Systems sind die Beamten in einer klaren amtlichen Hierarchie organisiert. Sie haben eine deutlich definierte Sphäre der Kompetenz im rechtlichen Sinne und besitzen entsprechende nachweisbare Qualifikationen, auf deren Grundlage sie ihre Tätigkeit ausüben. Sie sind nicht die Besitzer der Mittel, die sie verwalten; sie unterliegen einer strengen und systematischen Disziplin und Kontrolle. Das bürokratische System strebt dar-

über hinaus zum Monokratismus, d.h. zu einer Minimierung gemeinschaftlicher Entscheidungen. Seine Ziele sind strikt rational; es realisiert die Idee der effektiven Kontrolle über den Menschen. Eine derartige Organisation ermöglicht einen hohen Grad der Voraussesbarkeit der Handlungen der Unterstellten durch den Vorgesetzten. Eine Konsequenz ist unter anderem die Dominanz des unpersönlichen Geistes des Formalismus, eine Arbeit ohne Passion und Enthusiasmus (Weber 1978, S. 367-371). – Die späteren empirischen Überprüfungen des Weberschen Modells zeigen zugegebenermaßen starke Abweichungen vom Ideal: Die Beamten spielen dort aktiv mit der Organisation und modifizieren dabei ihre Funktionalität nach eigenen Gesichtspunkten. Obgleich für die Entwicklung des Wissens über tatsächliche bürokratische Prozesse relevant, sind aber die zuletzt genannten kritischen Differenzierungsergebnisse bezüglich des Weberschen Bürokraletypes in Hinblick auf die vorliegende Untersuchung weniger wichtig, da ich den Terminus „bürokratisch“ – gewissermaßen nur typologisch-asektuell – ausschließlich in bezug auf ein bestimmtes regelorientiertes, festgelegtes Handlungsmuster verwende. Die von Interaktionisten und Ethnomethodologen oft hervorgehobene Diskrepanz zwischen dem Weberschen Modell und der gesellschaftlichen Realität ist dennoch in meiner Analyse im Bezugsrahmen des Konzeptes des professionellen Handlungsschemas begrifflich berücksichtigt.

- 11 Das skizzierte empirische Material stammt aus dem Tagebuch eines Sozialarbeiters. Die folgenden auf die gleiche Weise angeführten Zitate sind auch Fragmente aus Tagebüchern von Sozialarbeitern.
- 12 Die Unterlagen bzw. die Dokumente (und auch die Methode ihrer Erstellung, ihres Umlaufs, ihrer Aufbewahrung und ihrer Beurteilung) machen zwar einen wesentlichen Bestandteil der umfangreichen gesellschaftlichen Wirklichkeit aus, sie stellen aber kein leicht zu lesendes Bild dieser Wirklichkeit zur Verfügung (Atkinson/Coffey 1997, S. 47). Viele der Dokumente weisen kaum eine Verbindung zu der die Institution umgebenden externen Wirklichkeiten auf und beziehen sich ausschließlich auf andere Dokumente. Und selbst die Unterlagen, die sich doch auf externe Tatsachen beziehen, zeigen meistens nicht das, was wirklich passiert bzw. passiert ist, sondern stellen eine unterlagenbezogene Mutation der Tatsachen dar: Sie bilden nur das ab, was die Lücken in anderen Dokumenten ausfüllt. Die durch Dokumente erzeugte Wirklichkeit ist zwar hoch kohärent und gut organisiert, sie ist aber keine Abbildung der externen Wirklichkeit, sondern vielmehr eine getrennte Ganzheit, nämlich die dokumentarische Wirklichkeit (documentary reality) (ebd., S. 61-62).
- 13 Am Rande sollte man hinzufügen, daß ein solcher sprunghafter Charakter des Wissenswandels typisch für die dokumentarische Wirklichkeit (Unterlagenwirklichkeit) ist. Im Unterlagenrahmen gibt es keinen Platz für fließende Änderungen und für Entwicklung; alles ist sprunghaft – von einem Dokument zum anderen. Der grundlegende „Rhythmus“ der Veränderungen der Klientensituation wird durch das obligatorisch immer wieder erneut durchzuführende „Ergänzungsinterview“ bestimmt.
- 14 Ich verstehe Sozialarbeit als professionelle Arbeit, obwohl in den Sozialwissenschaften in dieser Hinsicht kein Konsens besteht. Es ist nicht mein Ziel zu entscheiden, ob Sozialarbeit eine Profession, Halbprofession oder auch Quasiprofession ist, obgleich ich denke, daß die von mir dargestellte Konzeption den „professionellen“ Charakter der Sozialarbeit begründen kann. Eine wichtige Dimension des Straussschen Konzeptes der sozialen Organisation der Arbeit („social organisation of work“) besteht ja gerade auch darin, den professionellen Charakter von „bescheidenen“ Professionen aufzuzeigen (Schütze 1992). Dabei geht es u.a. um die im Sozialwesen tätigen Personen (Sozialarbeiter, Sozialpädagogen, Sozialbetreuer in Einrichtungen betreuten Wohnens) und auch um das medizinische Pflegepersonal (Krankenschwestern). Von diesem Standpunkt aus erscheinen die Vertreter der genannten Berufe ebenso professionell wie Ärzte und Rechtsanwälte, obwohl sie eine niedrigere Stellung in der Hierarchie des Gesellschaftsprestiges besitzen. Die Arbeit einer Krankenschwester oder eines Sozialarbeiters ist eine Tätigkeit, für die Qualifikation zum großen Teil nur in der Praxis erworben wird (wie

es beispielsweise im Falle der Gefühlsarbeit geschieht). Daß die genannten Professionen kein Wissensmonopol, keine auffallende Esoterik, kein hohes Gesellschaftsprestige und keine amtliche Autonomie innehaben, trägt dazu bei, daß man sie gelegentlich als semiprofessionell bezeichnet (Encyclopedia 1992, S. 1552-1557), was jedoch keinesfalls verbietet, daß die beruflichen Aktivitäten im Rahmen von „Semiprofessionen“ als professionelles Handeln betrachtet werden können.

- 15 Der Terminus „Ideologie“ ist hier im neutralen angelsächsischen Sinne als „praktische Sozialtheorie“ bzw. „Glaubensvorstellung“ zu verstehen. Die Verwendung des Begriffes soll im vorliegenden Aufsatz nicht auf den besonderen Tatbestand „falscher“ abstrakter Vorstellungen hinweisen. – Anm. der Übersetzer
- 16 Jerzy Szmagalski meint, daß die professionelle Ideologie der amerikanischen Sozialarbeit in keiner engen Beziehung zu einer konkreten politischen Ideologie stehe; die Zentrum-Links-Tendenz scheine aber zu überwiegen (Szmagalski 1996, S. 119-125). Darüber hinaus werde die Sozialarbeit auch durch die auf Religion beruhenden Ideologien beeinflusst. Abgesehen von einem expliziten Bezug auf das Evangelium seien hier Wohltätigkeitsideale, wie die Pflicht zur Hilfe gegenüber dem in Not lebenden Nächsten, zu nennen (Szmagalski 1996, S. 106-108).
- 17 Ebenso funktionieren zwei Zeitauffassungen (die lineare und die konzentrische) in der Praxis von Headhunteragenturen (Konecki 1997; Konecki 1998, S. 101-112).
- 18 Die Erforschung der Vergangenheit des Klienten und auch der Versuch, diese Vergangenheit mit der Gegenwart in Verbindung zu bringen, wird besonders stark in der „biographischen Arbeit“ sichtbar. Ein sehr gutes Beispiel der im Kontext der Sozialarbeit geleisteten raffinierten biographischen Arbeit gibt Gerhard Riemann. Die narrative Phase der biographischen Arbeit (das Darstellen und Erkennen der biographischen Erfahrungen des Klienten) ging dort der argumentativen Phase voraus, in der der Klient überzeugt werden sollte, seine eigene Biographie aktiv durchzuarbeiten (Riemann 1997, S. 73-74).
- 19 Den selektiven Umgang mit der Dokumentationsarbeit des Gesundheitsdienstes zeigt Harold Garfinkel auf (Garfinkel 1984, S. 186-207). Die Begriffe „dokumentarisch“ und „Dokument“ benutze ich in einer engen – auf die bürokratischen Unterlagen bezogenen – Bedeutung. Harold Garfinkel definiert diese Ausdrücke in Anlehnung an Karl Mannheim einerseits breiter gefächert, wenn er andererseits konkret-materialbezogen auf epistemologischer und forschungslogischer Ebene von der „dokumentarischen Methode der Interpretation“ spricht (Garfinkel 1984, S. 76-103). Jedoch: wenn er die Dokumentationsarbeit im Gesundheitsdienst erforscht, analysiert er – so wie ich – enger den dokumentarischen Inhalt der klinischen Register.
- 20 Ein „Kordinator der Sozialarbeit“ im SHS ist ein Leiter einer Gruppe von Sozialarbeitern. Er ist zwar ein ausgebildeter Sozialarbeiter, seine Arbeit hat jedoch eher bürokratischen Charakter. Vor allem kontrolliert er die Dokumentationsarbeit und deren Produkte in der Sozialarbeit.
- 21 Zu diesem Zweck gibt es besondere Beihilfen, die man „zweckgebunden“ nennt („zweckgebundene zeitliche Unterstützung“ bzw. „zweckmäßige spezielle Unterstützung“).
- 22 Die Zusammenarbeit zwischen Institutionen funktioniert in Polen – trotz entsprechender juristischer Regelungen – nicht besonders gut. Der Informationsaustausch geht zwar neuerdings schneller voran, trotzdem dauert die formale Prozedur wochenlang. Eine niedrige Stufe der Computerisierung und vor allem das Fehlen einer Tradition der zwischeninstitutionellen Zusammenarbeit bewirken, daß der „normale“ Weg des Informationserwerbs keinen Sinn hat. Das Ausbleiben fester Zusammenarbeitspfade führt notwendigerweise dazu, daß halbprivate Verbindungen zwischen den Mitarbeitern unterschiedlicher Ämter entstehen. – Der halbprivate Charakter dieser Kontakte verhindert nun aber die Einbeziehung anderer Mitarbeiter. Darüber hinaus „nimmt“ der Beschäftigte im Falle seiner Versetzung bzw. Dienstquittierung das in seiner Orientierung und seinem Gedächtnis gespeicherte Netz der interinstitutionellen Beziehungen mit sich „mit“.

- 23 Die „group case analysis“ ist in Polen kein Routineelement der Sozialarbeit. „Case work“ hat meistens einen Einpersoncharakter. Es fehlen auch spezialisierte Psychologen, Soziologen, Juristen usw., die die Sozialarbeiter beraten könnten.
- 24 Die Ausnahme bilden Klienten, die eine Grenzsituation erleben und deshalb nicht den Hilfeplan durchhalten können. Die tragische Situation eines solchen Klienten fühlt auch der Sozialarbeiter, was ihn zum Handeln veranlaßt, ohne daß er dafür ein elementares, grundlegend tragendes, Verständnis und einen anerkennenden Zuspruch für seine Sozialhilferolle benötigt.
- 25 Die effektive Aufnahme und die Realisierung dieses Schemas sind also Ergebnis der vertraglich geregelten Zusammenarbeit. Die Entschlußselbständigkeit des Sozialarbeiters ist durch den Willen des Klienten begrenzt.
- 26 Derjenige Teil des „Vertrages“, der die Verbindlichkeiten der SHS enthält, ist kaum verhandlungspflichtig und wird vom Sozialarbeiter oft allein, und zwar zumeist erst dann ausgefüllt, wenn der Klient weggegangen ist. – Im Rahmen des bürokratischen Handlungsschemas ist der Aushandlungscharakter schließlich noch zusätzlich reduziert. Der Sozialarbeiter diktiert in diesem Zusammenhang dem Klienten oft, was er als seine Verpflichtungen eintragen soll. In einem solchen Fall ist das eine leere Aufzeichnung, die weder der Sozialarbeiter noch der Klient ernst nimmt. – Etwas anders sieht das allerdings im Rahmen des professionellen Handlungsschemas aus. Die Aufzeichnung ist hier oft das Resultat einer langen gesprächsweisen Auseinandersetzung und Polemik und wird zusätzlich durch eine mündliche Verpflichtungserklärung unterstützt. Somit erhält die Aufzeichnung den Charakter eines „moralischen Abkommens“ zwischen dem Sozialarbeiter und dem Klienten.
- 27 Der Begriff „Grenzsituation“ basiert auf der Existenzphilosophie von Karl Jaspers (Jaspers 1978, S. 186-195). Die Erfahrung der „Grenzsituation“ prägt den Zustand vom „Schweben des Denkens“, des Transzendierens der Rationalität (Schnädelbach 1992, S. 246-247). Die Jaspersche Konzeption der Beziehung zwischen dem tragischen Ereignis und dem Transzendieren der Rationalität betrifft zwar nur das Subjekt der Grenzerfahrung (in diesem Fall den Klienten der Sozialhilfe), aber eine solche massive Veränderung im Leben eines der Interaktionspartner gestaltet die gesamte Interaktionsbeziehung um.
- 28 Die Authentizität der sozialen Beziehung zu einem Klienten schließt den anschließenden strategischen Gebrauch der „Grenzsituation“ durch den Sozialarbeiter in einer Aushandlung mit einem bürokratischen Vorgesetzten nicht aus.
- 29 Über Probleme in der professionellen Annäherung an eine Situation „der Trauer und des Verlustes“ schreibt Mary Wilson (Wilson 1996, S. 135-146).
- 30 Die Aufgabenliste ändert sich oft, und es ist schwer zu sagen, welche Zusatz Tätigkeiten die Mitarbeiter in ein oder zwei Jahren durchführen werden.
- 31 Theoretisch ist ein boshafte Handeln des Sozialarbeiters möglich. So würde der Sozialarbeiter, der den Klienten verdächtigt, die SHS illegitim auszunutzen, das professionelle Handlungsschema mit seinen interpretativen und präsentativen Praktiken aufgreifen, jedoch dies gegen den Klienten gewendet. Das für die Zwecke der Dokumentation kreierte Bild des Falles würde dann fast nur die Besitzstände und Selbsthilfemöglichkeiten des Klienten enthalten und seine Hilfsbedürfnisse ganz verschweigen oder in ihrer Bedeutsamkeit verringern. Solch einem Fall bin ich jedoch nie empirisch begegnet.
- 32 Wenn wir annehmen, daß das Eigentum zwei Bedeutungen hat: erstens eine juristische (der Inhaberstatus ist zwar rechtlich bestätigt, hängt aber nicht unbedingt mit realen Möglichkeiten, den Besitz zu handhaben und zu nutzen, zusammen) und zweitens eine ökonomische (die reale Verwaltung, Handhabung und Nutzung des Besitzes, unabhängig vom rechtlichen Status der Verwaltung und Nutzung), dann wenden die Sozialarbeiter, die das professionelle Handlungsschema realisieren, die zweite Definition des Eigentums an. Es genügt für sie, daß der Klient ein teures Auto benutzt, um festzustellen, daß sein Besitzstand und sein Lebensstandard hoch sind. Der Umstand, wem dieser Wagen im juristischen Sinne wirklich gehört, spielt eine zweitrangige Rolle.

- 33 Wenn ein deutlicher Unterschied zwischen dem deklarierten Einkommen und dem faktischen Lebensstandard besteht, könnte der Sozialarbeiter Hilfeleistung ablehnen. Er müßte dann aber fast mit Sicherheit mit einem rechtlich relevanten Widerspruch seitens des Klienten rechnen. Um eine Ablehnung zu schreiben, braucht der Sozialarbeiter mehr Arbeitsaufwand als für die Bewilligung des Antrages mit der Maßgabe der Zahlung des niedrigsten Hildegeldes, weil die Ablehnung eine gesonderte Begründung, präzise Bezugnahme auf rechtliche Regelungen und entsprechende Beweisführung erfordert. Zusätzlich ist die Ablehnung ein Konfrontationssignal, das die Wahrscheinlichkeit erhöht, daß der negative Beschluß des Sozialarbeiters bzw. der SHS bei höheren Verwaltungsorganen eingeklagt wird, die – in den Augen der Mitarbeiter – keine ausreichende Einsicht in die Sachlage haben und somit oft falsche Entscheidungen treffen.
- 34 Der Verwaltungskordinator der Sozialarbeit wird von den Mitarbeitern inoffiziell, aber selbstverständlich „Korrektor“ genannt. Seine Arbeit besteht – in den Augen der Unterstellten – hauptsächlich, wenn nicht ausschließlich, in der Korrektur der Dokumentationen.
- 35 Die Welt des Personals von totalen Institutionen wurde ausführlich von Erving Goffman beschrieben (Goffman 1978, S. 73-88). Die interpretative Soziologie weist auf die Diskrepanz zwischen formaler Organisation der Institution und realen Regeln der Interaktionsordnung hin. Das hier vorgeschlagene Modell baut – gewissermaßen einseitig – auf derjenigen Vorstellung von Beamtenarbeit auf, die auf die formal-steife Verfahrensorganisation reduziert ist. Diese Auffassung hat insofern ihre Berechtigung, als sie sich mit negativen Empfindungen der Klienten und der jungen Mitarbeiter gegenüber dem bürokratischen Arbeitsbereich des SHS deckt. Demgegenüber ist faktisch die als negatives Heterostereotyp empirisch vorgefundene Modelleinstellung des „Beamten“ nur Symbol einer von drei Begleitperspektiven der Sozialarbeit und stellt keinesfalls die Gesamtwirklichkeit der Arbeitssphäre des Sozialarbeiters dar.
- 36 Ein mehrjähriger Mitarbeiter, der die „Logik“ des bürokratischen Schemas genau kennt, kann eine – in Hinblick auf die alltägliche Intuition – sekundäre Intuition erwerben, die ihm erlaubt, sich in der bürokratischen Institution zu bewegen und sogar einige Verwaltungsprozeduren erfolgreich zu umgehen.
- 37 Ich weise damit auf die allgemeine ideologische Überzeugung der Sozialarbeiter hin, gehe aber auf die eher existenzrealen, also mehr pragmatischen, Ursachen der Gründung und Aufrechterhaltung der modernen Sozialhilfe nicht ein.
- 38 Ebenso zeigte Artur Schopenhauer die Beziehung zwischen Freiheit und Determinismus auf (Schopenhauer 1970, S. 158 ff.).
- 39 Carl Josef Leffers meint, das professionelle Handeln würde sich auf die Wechselwirkung von vier Faktoren stützen: die handelnde Person, ihre Berufsrolle und ihr Rollenverständnis, die beauftragende Institution mit ihren Organisations- und Arbeitsbedingungen und die Adressaten, d.h. die Klienten (Leffers 1994, S. 86-88).
- 40 Eine ausführliche Analyse von Paradoxien des professionellen Handelns in der Sozialarbeit und in der Sozialpädagogik führte Fritz Schütze durch (Schütze 1992; Schütze 1994).
- 41 Solche Sozialarbeiter bekommen schlechte Bewertungen bei engagierten Mitarbeitern und sind oft persönlich unbeliebt.
- 42 Ich beziehe mich hier auf zwei der vier zentralen Prozeßstrukturen des Lebensablaufs in Schützes Aufriß der Biographieanalyse (Schütze 1981).

#### Literatur

- Atkinson, P./Coffey, A.: Analyzing Documentary Realities. In: Silverman, D. (Hrsg.): Qualitative Research. Theorie, Method and Practice. London 1997
- Corbin, J./Strauss, A.: Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. In: Qualitative Sociology 13 (1990), H. 1
- Borgatta, E.F./Borgatta, M.L. (Hrsg.): Encyclopedia of Sociology. Bd. 3, New York 1992

- Garfinkel, H.: *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge 1984
- Glaser, B./Strauss A.: *The Discovery of Grounded Theory Research. Strategies for Qualitative Research*. New York 1967
- Goffman, E.: *Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Immates*. Harmondsworth 1978
- Granosik, M.: Niektóre aspekty pracy nad rozumieniem uposzedzonego. In: *Studia Socjologiczne*, 144 (1997), H. 1
- Jaspers, K.: Sytuacje graniczne. In: Rudzinski, R. (Hrsg.): *Jaspers*. Warszawa 1978
- Kallmeyer, W./Schütze F.: Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik* 1 (1976), H. 1
- Konecki, K.: Time in the Recruiting Search Process by Headhunting Companies. In: Strauss, A./Corbin, J. (Hrsg.): *Grounded Theory in Practice*. Thousand Oaks, CA 1997
- Konecki, K.: Lowcy glow-headhunting. Analiza pracy rekrutacyjnej w agencjach doradztwa personalnego. Warszawa 1998
- Leffers, C. J.: Supervision – Die neue Zauberformel zur Professionalisierung der Sozialarbeit? In: Groddeck, N./Schumann, M. (Hrsg.): *Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und –reflexion*. Freiburg 1994
- Riemann, G.: *Beziehungsgeschichte, Kernprobleme und Arbeitsprozesse in der sozialpädagogischen Familienberatung. Eine arbeits-, biographie- und interaktionsanalytische Studie zu einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit*. Habilitationsschrift. Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg 1997
- Schnädelbach, H.: *Filozofia w Niemczech 1831-1933*. Warszawa 1992
- Schopenhauer, A.: Podmiot woli jako przedmiot samowiedzy. In: Garewicz, J. (Hrsg.): *Schopenhauer*. Warszawa 1970
- Schütze, F.: Prozeßstrukturen des Lebensablaufs. In: Matthes, J. u.a. (Hrsg.): *Biographie in handlungswissenschaftlicher Perspektive*. Nürnberg 1981
- Schütze, F.: Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, B./Ferchhoff, W./Olaf-Radtke, F. (Hrsg.): *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*. Opladen 1992
- Schütze, F.: Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision. In: *Supervision*, (1994), H. 26
- Strauss, A./Corbin, J.: *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA 1990
- Strauss, A./Fagerhaugh, S./Suczek, B./Wiener, C.: *Social Organization of Medical Work*. Chicago 1985
- Strauss, A.: *Qualitative Analysis for Social Scientists*. New York 1987
- Szmagalski, J.: *Teoria pracy socjalnej a ideologia i polityka społeczna – przykład amerykański*. Warszawa 1996
- Weber, M.: *The Essentials of Bureaucratic Organization*. In: Worsley, P. (Hrsg.): *Modern Sociology. Introductory Readings*. Harmondsworth 1978, S. 333-340
- Wilson, M.: *Smutek i strata – problem pracy socjalnej*. In: Kwak, A. (Hrsg.): *Wybrane problemy pracy socjalnej*. Warszawa 1996

*Mariusz Granosik, ul. Kolejowa 2 m.1, 95-100 Zgierz, Poland*