

Anwendung rekonstruktiver Methoden zur Qualitätsentwicklung Professionellen Handelns

Pilotstudie auf einem polyvalenten Sozialdienst im Kanton Bern

Prof. Dr. Nina Wyssen-Kaufmann, Daniel Flückiger, Prof. Dr. Eveline Ammann Dula
30.04.2025

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
2	Fragestellung und Ziele des Projekts	3
3	Theoretische Verortung: Rekonstruktive Soziale Arbeit	4
	3.1 Kommunikationstheoretische Grundlagen	5
	3.2 Mandate der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe	5
4	Methodisches Design	6
	4.1 Kritische Reflexion des methodischen Vorgehens	7
5	Ergebnisse	8
	5.1 Systematisierung	8
	5.1.1 Die Achsen der Falltypologie und Matrix	9
	5.1.2 Die vier Felder der Falltypologie und Matrix sowie ihre idealtypischen Eckpunkte	9
	5.2 Beschreibung der Ankerfälle mit Bezug auf die Falltypologie und Matrix	10
	5.3 Generalisierungen: von der Typik zum professionellen Handeln	15
6	Fazit zur Qualitätssicherung und Professionsentwicklung	16
	6.1 Chancen für die Professionsentwicklung	17
	6.2 Herausforderungen und Begrenzungen	17
7	Abbildungsverzeichnis	18
8	Literaturverzeichnis	18

1 Ausgangslage

Der für die Pilotstudie ausgewählte, polyvalente Sozialdienst wendet seit vier Jahren unter anderen Methoden auch sogenannte Stegreiferzählungen nach Fritz Schütze (2016) als Methode explorativer Gesprächsführung in der Klient*innenarbeit an. Diese Fokussierung ist aktuell notwendiger denn je, da die Standardisierung der Praxis aufgrund externer kantonaler Vorgaben weiter zunimmt und sich dabei die Frage stellt, wie professionelle Hilfe weiterhin gewährleistet, bzw. damit verknüpft werden kann. Im Gegensatz zu Leitfäden und standardisierten Fragen wird in einer Stegreiferzählung durch eine Narration das Nacherleben der eigenen Erfahrungen der Klient*innen ausgelöst mit dem Ziel, mehr über deren Lebenswelt zu erfahren, diese dadurch besser zu verstehen, um bestehende Hilfeleistungen gezielter daran anzusetzen zu können. Das Vorgehen knüpft an die Tradition der Rekonstruktiven Sozialen Arbeit an, welche das Ziel einer Professionalisierung durch die Verwendung von Forschungsmethoden in der Praxis anstrebt (Kraimer, 2014; Schütze, 2000). Die theoretischen Grundlagen werden in Kapitel 3 ausführlicher eingeführt.

Grundsätzlich begleiten Sozialdienste Menschen, welche lange in institutionellen Unterstützungssystemen sind. Dabei kann davon ausgegangen werden, dass sehr viele Methoden zur Lösungsfindung angewendet werden. Es könnte deshalb von grosser Bedeutung sein, wenn grundsätzlich nochmals beim Fallverstehen investiert wird. All die vorgelagerten Institutionen haben wahrscheinlich mit der institutionellen «Perspektive» den Fall gedeutet. Dies bedeutet, dass nochmals systematisch beim Fall zu starten erfolgsversprechend sein könnte. Trotz sehr guter Erfahrungen wurde bisher weder auf dem ausgewählten Sozialdienst noch anderswo in der Schweiz systematisch erhoben, welche Auswirkungen der Einsatz rekonstruktiver Methoden auf die Fallarbeit in Sozialdiensten hat und welche Weiterentwicklungsperspektiven sich daraus für die Profession und für die Institutionen Sozialer Arbeit ergeben (Hüttemann, 2011).

Dieser Leerstelle hat sich das Forschungsteam der BFH Soziale Arbeit unter der Leitung von Prof. Dr. phil. Nina Wyssen-Kaufmann zugewendet. Das Team bestand aus Prof. Dr. phil. Eveline Ammann Dula und Daniel Flückiger MA Soziale Arbeit (wissenschaftlicher Mitarbeiter) und wurde von Denise Barriga Rodriguez (Studentische Mitarbeitende) und weiteren studentischen Mitarbeitenden bei der Transkription unterstützt. Das Vorgehen bei der Analyse wird in Kapitel 5.2 näher vorgestellt. Für den Forschungsprozess war die enge Zusammenarbeit mit der Leitung und den Sozialarbeitenden des Sozialdienstes methodisch und inhaltlich bestimmend, da damit empirische und praxisbezogene Erkenntnisse in einer gemeinsamen Wissensbildung gewonnen und weiterentwickelt werden konnten (vgl. Wyssen-Kaufmann 2016, S. 74). An den gemeinsamen Treffen mit dem Sozialarbeitsteam vor Ort nahm das Forschungsteam in jeweils wechselnder Zusammensetzung teil.

2 Fragestellung und Ziele des Projekts

Im Rahmen des Forschungsprojekts wurde der Frage nachgegangen, wie Methoden aus der rekonstruktiven Sozialforschung in der Praxis auf dem polyvalenten Sozialdienst zum Zweck der Qualitätssicherung und der Professionsentwicklung eingesetzt werden können.

In Konkretisierung der erwähnten Aspekte zielte das Projekt auf die Förderung der Beratungskompetenz der Fachpersonen, die Wirksamkeit der geleisteten Hilfe und die Etablierung rekonstruktiver Methoden als Ergänzung zu Checklisten und leitfadenorientierter Beratung im Verwaltungskontext. Zudem beinhaltet die Rekonstruktive Soziale Arbeit die Chance, dass das Fallverstehen die Perspektive der Klient*innen berücksichtigt und damit durch Exploration Ressourcen entdeckt werden, welche durch die institutionelle Betrachtungsweise ausgeblendet blieben. Dazu sollte untersucht werden, inwiefern die Stegreiferzählungen die Qualität und Weiterentwicklung der professionellen Sozialen Arbeit auf dem Sozialdienst fördern. Darauf aufbauend wurde angestrebt, schrittweise ein Beratungsinstrument zu entwickeln, welches über den untersuchten Sozialdienst hinaus multipliziert werden und als Grundlage weiterer Forschungen dienen könnte.

3 Theoretische Verortung: Rekonstruktive Soziale Arbeit

Die Rekonstruktive Soziale Arbeit verfügt über eine breite Palette wissenschaftlicher Methoden, die professionelles Handeln systematisch analysieren und praxisnah weiterentwickeln kann (Völter & Reichmann, 2017; Rätz & Völter, 2015; Wyssen-Kaufmann, n.d.¹).

Sie bietet, basierend auf wissenschaftlichen Erkenntnissen die Chance, sozialarbeiterische Praxis und Wissenschaft mehrfach zu verknüpfen: Einerseits als Instrument der Selbstreflexion; andererseits aber auch in der Zusammenarbeit mit Klient*innen der Sozialen Arbeit. Abbildung 1 gibt einen Überblick über die Anwendungsbereiche qualitativer Methoden im Rahmen der Rekonstruktiven Sozialen Arbeit.

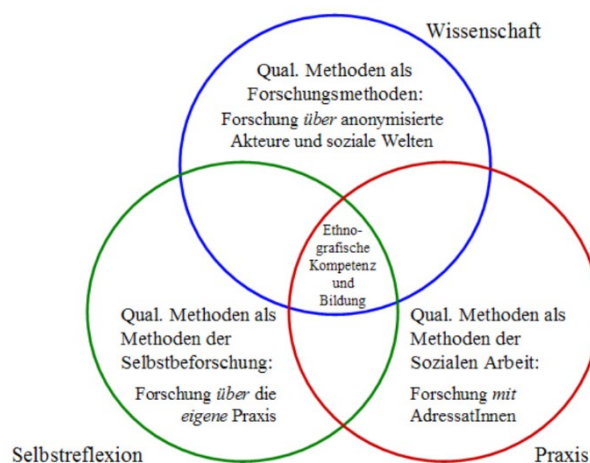


Abbildung 1: Anwendungsbereiche qualitativer Methoden in der Sozialen Arbeit (Völter, 2008)

Mit ihren gleichzeitig empirisch-wissenschaftlichen, praktisch-evidenten und selbstreflexiven Bezügen beinhaltet die

Rekonstruktive Soziale Arbeit das Potential, als Instrument der Qualitäts- und Professionsentwicklung für die Soziale Arbeit eingesetzt zu werden. Im vorliegenden Forschungsprojekt zeigt sich diese dreifache Referenz, indem das Erkenntnisinteresse durch den starken Einbezug der Sozialarbeitenden einen akzentuierten selbstreflexiven Charakter aufweist, zweitens als Untersuchungsgegenstand eine an qualitative Forschungsmethoden angelehnte Praxis diente und drittens im Projekt selbst mit Methoden der qualitativen Sozialforschung gearbeitet wurde.

Als Handlungsmethoden in der Praxis der Sozialen Arbeit eignen sich rekonstruktiven Methoden besonders dann, wenn sie an den institutionellen und organisatorischen Rahmen sowie den Zielstellungen der entsprechenden beruflichen Praxis angepasst werden (Völter & Reichmann 2017). Entsprechend müssen die Rahmenbedingungen berücksichtigt werden, wenn die Praxis wie vorliegend beforscht wird (siehe Kapitel 3.2).

Die rekonstruktiven Methoden unterstützen die Arbeit mit den Klient*innen der Sozialen Arbeit, indem beispielsweise mehr über deren Biografien, Verlaufskurven, Familiengeschichten, Lebensabschnitte, zentrale Ereignisse oder Lebenswelten in Erfahrung gebracht wird (Schütze 1992, Schütze 2000). Diese Erkenntnisse bringen einen Mehrwert für die verschiedenen Beteiligten: Die Sozialarbeitenden lernen aus der Expertise über die Lebenswelt von den Klient*innen und erfahren, dass dieses Wissen für einen nachhaltig positiven Unterstützungsprozess bedeutend ist. Auch wird dadurch das Selbstverständnis zum Gegenstand der Sozialen Arbeit geschärft und damit ein Beitrag zur Professionalisierung geleistet. Die Klient*innen erweitern ihre (wahrnehmungsmässige Ausstattung mit sinnlich-emotionalen, moralischen und kognitiven) Erkenntniskompetenzen. Diese Erkenntnisse dienen also erstens der Stärkung der Zusammenarbeit mit den Klient*innen, zweitens fallübergreifend der Professionalisierung der Sozialen Arbeit (Völter, 2017, S. 32–33; Völter, 2015, S. 258) und damit drittens der Wirksamkeit von Interventionen.

Dazu werden die in der Forschung erprobten Gesprächs- und Handlungsmethoden für die professionelle Praxis angepasst oder weiterentwickelt. Hier setzt das vorliegende Forschungsprojekt an, indem es den Einsatz von Stegreiferzählungen in der Beratungspraxis systematisch erhebt und untersucht. Die generalisierbaren Erkenntnisse des Projektes werden in Form von Berichten, Artikeln oder Vorträgen Studierenden sowie Fachpersonen in Praxis, Lehre und Forschung zugänglich gemacht. Sie befördern damit nicht nur die Beratungsqualität auf dem untersuchten Sozialdienst, sondern leisten darüber hinaus einen Beitrag zur Professionsentwicklung der Sozialen Arbeit (Giebeler et al., 2007).

¹ Nina Wyssen-Kaufmann Rekonstruktive Soziale Arbeit – Virtuelle Akademie BFH

3.1 Kommunikationstheoretische Grundlagen

Eine Rekonstruktive Perspektive auf die Welt kann nur dann eingenommen werden, wenn die Welt als Ergebnis von Konstruktionsprozessen (welche sodann rekonstruiert werden können) verstanden wird. Bezogen auf soziale Phänomene gründet ein solches Verständnis in der Sozialpsychologie von George Herbert Mead (1934/1973) welcher systematisch untersuchte und darstellte, wie Bedeutung (als Grundlage von Handlung) sprachlich geformt und ausgehandelt wird. Diese Perspektive geht also davon aus, dass das, was in der sozialen Welt gilt, immer in spezifischer Weise geworden und entsprechend nicht alternativlos ist. Es interessieren dann nicht zuerst objektive, sozialen Tatsachen, sondern die kommunikativen Aushandlungsprozesse, die bestimmten Deutungen und Bedeutungen bezüglich sozialer Sachverhalte (wie z.B. einer Notlage, biographischer Ereignisse usw.) Gültigkeit verschaffen.

Jürgen Habermas (1984/1995) entwickelte im Rahmen seiner Theorie des kommunikativen Handelns differenziert, welche Voraussetzungen (Geltungsansprüche) erfüllt sein müssen, damit echte Verständigung im Sinne einer machtfreien kommunikativen Übereinkunft entstehen kann (vgl. Abels 2020, S. 341). Neben der Selbstverständlichkeit, dass man sich überhaupt sprachlich verständigen kann, braucht es gegenseitiges Vertrauen. Es ist die Voraussetzung, dass Menschen sich angstfrei und aufrichtig ausdrücken können. Habermas spricht in diesem Zusammenhang vom expressiven Geltungsanspruch. Vertrauen kann nicht eingefordert oder postuliert werden. Wir vertrauen nur dann, wenn wir dem Gegenüber aufgrund von Vorerfahrungen Vertrauenswürdigkeit unterstellen und wir vertrauen dann weiter und immer mehr, wenn sich das Gegenüber als vertrauenswürdig bewährt. Weil Vertrauen der aufrichtigen Kommunikation also vorausgesetzt ist, bezeichnet Habermas den expressiven Geltungsanspruch als vordiskursiv.

Die anderen beiden Geltungsansprüche beziehen sich einerseits auf das, was sei (die geltende «Wahrheit») und andererseits auf das, was werden soll (die «Richtigkeit»). Ersteren nennt Habermas den theoretischen Geltungsanspruch. Er wird dann eingelöst, wenn im Zuge der Aushandlung über einen sozialen Sachverhalt das subjektive Erleben aller Beteiligten zur Geltung und Gültigkeit kommt. Die Rekonstruktiver Methoden wie sie vorstehend mit Fritz Schütze eingeführt wurden, stellen das subjektive Erleben in den Vordergrund und eignen sich deshalb insbesondere für die Anamnese und Diagnose zum besseren Verstehen und zur lebensnahen Einschätzung eines Falls in der Sozialen Arbeit. Der praktische Geltungsanspruch der «Richtigkeit» wird dann eingelöst, wenn das, was nun als nächstes getan werden soll, unter Gültigkeit aller subjektiven normativen Standpunkte möglichst herrschaftsfrei ausgehandelt wird. Im Rahmen der Sozialen Arbeit geht es hier also um die Zielvereinbarung und den damit verbundenen Interventions- und Handlungsplan.

3.2 Mandate der Sozialen Arbeit in der Sozialhilfe

Es ist im Rahmen aktueller sozialkonstruktivistischer Konzepte unbestritten, dass kommunikative Aushandlungsprozesse nicht voraussetzungslos erfolgen. Sie finden immer im Rahmen institutionell und regulativ verfestigter Verhältnisse statt, welche für die individuellen Aushandlungsprozesse nicht unmittelbar zur Verfügung stehen, diese aber in einem bestimmten Masse determinieren. Praktisch schlagen sich diese Verhältnisse in verfestigten Regeln nieder, wie sie in Institutionen und regulativen Grundlagen auch die Soziale Arbeit bestimmen. Theoretisch wird diese Tatsache unter dem Stichwort des doppelten Mandats seit 1973 (Schmidt 2014) diskutiert. Auf der anderen Seite sind Sozialarbeitende auch den Anliegen der Klient*innen verpflichtet, welche bei ihnen nach Hilfe und Unterstützung suchen. Im Rahmen der Sozialhilfe ist dabei zumindest vordergründig meistens eine existenzielle Notlage bestimmend. Klient*innen sind aus verschiedenen Gründen nicht in der Lage, im Rahmen der gegebenen gesellschaftlichen Rahmenbedingungen aus eigener Kraft ihr finanzielles Einkommen zu sichern und suchen deshalb unter erheblichen finanziellen Druck und damit auch nicht freiwillig Unterstützung. Auf der anderen Seite ist die Soziale Arbeit einem gesellschaftlichen Auftrag verpflichtet, welcher in aller Regel in gesetzlichen Grundlagen und darauf aufbauenden institutionalisierten Handlungsbedingungen (wie Leistungsaufträgen) verfestigt ist. Die Sozialhilfe stützt sich auf das verfassungsmässige Recht auf Hilfe in Not (Art. 12 BV), wobei die Hilfe nur im individuellen Bedarfsfall und nachrangig zur Selbsthilfe und Hilfe von Dritten gewährt wird. Aus dem Subsidiaritätsprinzip werden im Rahmen der kantonalen Gesetzgebungen spezifische Auskunft-, Mitwirkungs- und Schadensminderungspflichten abgeleitet, die unter Umständen bei Bedarf mit repressiven Mitteln durchgesetzt werden können oder müssen. So erhält keine Hilfe, wer nicht hinreichend Auskunft über seine finanzielle und persönliche Situation erteilt, und Personen können

unter Kürzungsfolgen im Widerhandlungsfall zum Beispiel angewiesen werden, an einer Integrationsmassnahme teilzunehmen. Die Sozialhilfe ist allgemein angehalten, die Kosten (Steuerfelder) tief zu halten und es besteht ein erheblicher politischer Druck und eine administrative Kontrolle.

Es ist ohne Weiteres zu erkennen, dass die beiden Mandate nicht immer in einem widerspruchsfreien Verhältnis stehen können. Begründetes Handeln in diesen Spannungsfeldern ist ein genuines Merkmal von Professionalität (Schütze 2000). Silvia Staub-Bernasconi (2007) begründet in der Verpflichtung gegenüber der Profession ein eigenständiges drittes Mandat. Im Rahmen des vorliegenden Forschungsprojekts wird vorerst ein Modell mit dem doppelten Mandat gefolgt. Professionalität kann sich in einem solchen Verständnis in unterschiedlicher Weise darin zeigen, wie die beiden Mandate handelnd bewältigt werden.

Die theoretische Verortung diente als Orientierung für die Systematisierung der induktiv erarbeiteten Erkenntnisse und floss in die Darstellung der Ergebnisse (Matrix, Abbildung 3) ein.

4 Methodisches Design

Im Rahmen des dreifachen Bezugs der Rekonstruktiven Sozialen Arbeit (siehe Kap. 3) wurde das Projekt von Beginn an als kooperativen Prozess zwischen dem Forschungsteam der BFH und den Sozialarbeitenden des Sozialdienstes geplant. Abbildung 2 zeigt die Abfolge von gemeinsamen Treffen (orange) und Arbeitsphasen (dunkelgrau). Die einzelnen Arbeitsschritte und das dabei generierte und verwendete Material sind im Anschluss an die Abbildung beschrieben.



Abbildung 2: Schritte im Forschungsprozess (eigene Abbildung)

Kick-off (22. Juni 2022) im Sozialdienst

An einer gemeinsamen Startsitung wurden die bisherigen Erfahrungen mit Rekonstruktiven Methoden (vor allem gegenüber neueren Mitarbeitenden) vergegenwärtigt, das Forschungsprojekt vorgestellt sowie die Erhebungsphase besprochen und instruiert (inklusive Abgabe von Aufnahmeegeräten, Einverständniserklärungen usw.). Von der Kick-off-Sitzung wurde eine Audioaufnahme aber kein Transkript gemacht. Die Aufnahme wurde im weiteren Prozess punktuell zur Vergegenwärtigung bzw. Überprüfung von Aussagen und Ansichten verwendet.

Arbeitsphase I (Von Juli bis September 2022)

Die Sozialarbeitenden zeichneten insgesamt 23 Beratungsgespräche auf und übermittelten das Audiomaterial an die BFH. Dort wurden von sämtlichen Gesprächen jeweils die ersten 10 Minuten transkribiert und vom Forschungsteam offen hermeneutisch ausgewertet. Zudem wurde das Audiomaterial vollständig durchgehört. Es wurde eine Übersicht über die 23 Fälle mit Kurzangaben aus den Memos, zu den Klient*innen und zur Analyse aus der ersten Arbeitsphase in Form von Beschreibungen und mit weiterführenden Bemerkungen am Ende der ersten Arbeitsphase vom Forschungsteam an einem gemeinsamen Workshop² erstellt und diente erstens als Grundlage für den Meilenstein I und zweitens als Grundlage für die spätere Auswahl von Ankerfällen in Arbeitsphase II.

Meilenstein I (21. September 2022)

An einer gemeinsamen Sitzung wurden die Erfahrungen der Sozialarbeitenden und die Auswertungsergebnisse aus der Arbeitsphase ausgetauscht. Interessant war für die Sozialarbeitenden vor allem, wie sie mit narrativen Sequenzen und daraus resultierenden Spannungsverhältnissen unterschiedlich umgingen und wie der unterschiedliche Umgang begründet hätte sein können – Fragen also, die den Kern von Professionalität betreffen. Weil ein geteiltes Interesse von Forschenden und Sozialarbeitenden bestand, darüber mehr herauszufinden, wurde gemeinsam ein Selbst-

² Das detaillierte Analyseverfahren im Forschungsteam ist in Kapitel 5.2 nachvollziehbar beschrieben.

Beobachtungsauftrag für die Arbeitsphase II definiert. Das Forschungsteam erstellte im Nachgang zur Sitzung ein einfaches Beobachtungsjournal zuhänden des Sozialdienstes. Damit hätten die Sozialarbeitenden im Nachgang an weitere Gespräche Beobachtungen festhalten und für den weiteren Analyseprozess zur Verfügung stellen können. Ferner bestand auch weiterhin die Möglichkeit, Gespräche aufzuzeichnen und an das Forschungsteam zu übermitteln.

Vom Meilenstein I wurde eine Audioaufnahme ohne Transkription gemacht, auf welche das Forschungsteam im Nachgang auch vereinzelt zurückgriff, z.B. wenn es darum ging, die Synthese für das Beobachtungsprotokoll nachvollziehen zu können.

Arbeitsphase II (Von September 2022 bis März 2023)

Auf der Grundlage der bisherigen Auswertungen wählte das Forschungsteam sieben kontrastierende Ankerfälle zur vertieften Analyse aus. Von diesen wurde ein vollständiges Transkript erstellt und gesprächsanalytisch analysiert (Deppermann 2008). Die Ergebnisse wurden je Fall in einer Fallgeschichte im Umfang von 1-2 Seiten zusammengefasst, und in einem Workshop wurden erste generalisierbare Ergebnisse mit Bezug auf die Profession und auf Organisationen von Sozialer Arbeit herausgearbeitet.

Auf dem Sozialdienst wurde in dieser Zeit kein weiteres Material erhoben (siehe Meilenstein II). Es gab im Team einige Wechsel und das Forschungsprojekt geriet etwas in den Hintergrund. Befördert wurde das zusätzlich durch die lange Pause zwischen Meilenstein I und II, welche durch die Arbeitsumstände auf dem Sozialdienst (neue kantonale Vorgaben) und Veränderungen an der Fachhochschule BFH (Curriculumsrevision C23) verursacht wurde.

Meilenstein II (15. März 2023)

Im Rahmen einer weiteren gemeinsamen Sitzung wurde in einer ersten Sequenz auf die (erinnerten) Beobachtungen zurückgegriffen, die einzelne Sozialarbeitende in der Zwischenzeit fortgeführt hatten. Allerdings hatte niemand von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, weitere Fälle aufzuzeichnen noch eigene Beobachtungen im gemeinsam erarbeiteten Beobachtungsjournal festzuhalten. Trotz der fehlenden Aufzeichnung war das Interesse gross, die gemachten Erfahrungen gemeinsam zu reflektieren.

In einem zweiten Teil analysierte das Forschungsteam zusammen mit den Sozialarbeitenden ausgewählte Sequenzen aus den transkribierten Interviews mit dem Prozessziel, die Beteiligung am Forschungsprojekt erlebbar zu machen und mit dem inhaltlichen Ziel, interessante Phänomene gemeinsam zu diskutieren. Diese Analysesequenzen waren sehr anregend und generierten wichtige Erkenntnisse für alle Beteiligten und neue Aspekte, die in die Ergebnisse eingeflossen sind.

Ergebnissicherung I (Ende Juni 2023)

In der letzten Phase erarbeitete das Forschungsteam auf der Grundlage der sieben nochmals vertieft analysierten Ankerfälle und der weiteren Grundlagen systematisierte Ergebnisse in Form einer Typologie und einer Matrix zum professionellen Handeln unter Einbezug von Stegreiferzählungen und rekonstruktiver Methoden in Kontext der Beratung und bereitete diese in einem Entwurf des vorliegenden Berichts auf.

Ergebnissicherung II (20. September 2023)

Auf der Basis des Berichtsentwurfs wurden die Ergebnisse an einer abschliessenden Sitzung mit den Sozialarbeitenden und der Sozialdienstleitung diskutiert. Der Gewinn des gemeinsamen Wissensbildungsprozesses für die Professionsentwicklung der Sozialen Arbeit und inhaltliche Anregungen wurden im Anschluss in den Bericht, wie er nun vorliegt, eingearbeitet. Mit dieser Sitzung wurde die kooperative Erkenntnisproduktion abgeschlossen.

4.1 Kritische Reflexion des methodischen Vorgehens

Das methodische Vorgehen weist einige Begrenzungen auf, die es zu reflektieren gilt, in Bezug auf die Generalisierbarkeit der gewonnenen Ergebnisse.

Selbstselektion

Die Sozialarbeitenden wählten in der ersten Phase selbst Fälle aus, die sie aufzeichneten. Die Feststellung, dass in allen erhobenen Fällen Stegreiferzählungen vorkommen, steht vermutlich in Zusammenhang mit dieser Selektion und dem Fokus des Forschungsprojektes auf Narrative Elemente in der Sozialberatung. Sozialarbeitende haben deshalb vermutlich nur die Fälle ausgewählt, in denen sie sicher waren, die Stegreiferzählung als Gesprächsmethode angewendet zu haben.

Keine Fälle im Bereich des Kinderschutzes

Die aufgezeichneten Fälle deckten typologisch sowohl Erstgespräche, Übertrittsgespräche, Standortgespräche zu Beginn oder auch mit einer längeren Beratungsvergangenheit sowie Klient*innen unterschiedlichen Geschlechts und Alters ab. Sie betreffen sowohl die Sozialhilfe wie auch Mandate im Erwachsenenschutz. Fälle im Bereich des Kinderschutzes wurden keine erhoben. Deshalb können keine Erkenntnisse formuliert werden in Bezug auf die Anwendung von rekonstruktiven Methoden in diesem Aufgabenbereich.

Beteiligung

Es haben nicht alle Personen im Team Fälle aufgezeichnet. Dies könnte ein Hinweis dafür sein, dass nicht alle Sozialarbeitende über ausreichende Kenntnisse in narrativer Gesprächsführung verfügen. Möglich ist jedoch auch, dass diese Personen nicht bereit waren, Einblick in ihre Beratungspraxis zu geben.

Obwohl mit den Sozialarbeitenden gemeinsam ein Beobachtungsjournal erstellt wurde, hat niemand Beobachtungen systematisch festgehalten. Gründe dafür wären weiter zu eruieren.

Wechsel im Team der Sozialarbeitenden

Das Team der Sozialarbeitenden war während der Projektdauer nicht konstant. Es gab Mitarbeitende, die erst im Verlauf des Projektes dazu kamen, andere verliessen das Team. Dies hatte zur Folge, dass die Projektziele und Inhalte an den Sitzungen jeweils kurz wiederholt wurden. Die generierten Erkenntnisse basieren entsprechend auf dem unterschiedlichen Beteiligungsgrad am Projekt.

Zusammenarbeit mit den Forschenden

Die leitenden Personen des Sozialdienstes waren an allen Workshops dabei. Es fand jeweils eine kurze Vor- und Nachbereitung des Forschungsteams mit den Leitungspersonen statt. Es wäre weiter zu ergründen, welchen Einfluss dies auf die Ergebnisse des Projektes hat. Zudem waren unter den Sozialarbeitenden einige ehemalige Studierende der BFH, die die Forschenden als Dozierende erlebt hatten. Auch dies beeinflusste vermutlich die Beteiligung resp. die Ergebnisse und könnte die Bereitschaft, eigene Fälle dem Forschungsteam zur Verfügung zu stellen, beeinflusst haben.

5 Ergebnisse

In diesem Kapitel wird zuerst der Analyseprozess des Forschungsteams dargestellt. Danach wird die Systematik der Ergebnisse (Falltypologie und Matrix) vorgestellt und im dritten Schritt werden die Ankerfälle darin verortet und beschrieben. Abschliessend werden die Ergebnisse in den einzelnen Feldern der Matrix generalisiert.

5.1 Systematisierung

Grundsätzlich kommen in allen untersuchten Gesprächen narrative Sequenzen vor. Das hängt einerseits mit vielfältigen Techniken der Sozialarbeitenden zusammen, um Narrationen auszulösen oder aufrecht zu erhalten. Andererseits fanden Stegreiferzählungen der Klient*innen auch ohne Anstoss durch die Sozialarbeitenden statt. Dies ermöglichte, den forschenden Blick auf die Unterschiede im Umgang mit den narrativen Gesprächsanteilen, den darin enthaltenen Themen, deren Wirkung auf die Beziehungsgestaltung, und damit auftretenden Spannungen zu richten.

Erstens fiel auf, dass die Informationen aus den Stegreiferzählungen in ganz unterschiedlichem Masse in die *Gesprächsergebnisse* (Zielvereinbarung, Massnahmen) eingeflossen sind. Zweitens zeigten sich

deutliche Unterschiede bei der Entwicklung der *Gespräche (Narrationsgeschichte)* im Zusammenhang mit den Narrationen.

Um diese Unterschiede basierend auf der Analyse der erhobenen Fälle zu systematisieren, orientierte sich das Forschungsteam an den weiter oben beschriebenen theoretischen Grundlagen der rekonstruktiven Sozialen Arbeit, der *Mandate* und der *Verständigungsorientierung*. Es stellte eine Verbindung zwischen dem unterschiedlichen Nutzen der Informationen aus den Stegreiferzählungen und der jeweiligen unterschiedlichen Orientierung an den *Mandaten* der Sozialen (erste Achse) her. Die ungleichen Verläufe der Gespräche (Narrationsgeschichten) gaben Hinweise auf das kommunikative Handeln, die das Forschungsteam anhand der zweiten Achse der *Verständigungsorientierung* systematisierte. Daraus konnte eine Falltypologie und Matrix (siehe Abbildung 3) bestehend aus zwei Achsen und vier Feldern mit je einem idealtypischen Eckpunkt abgeleitet werden, welche sowohl dem Prozess als auch dem Ausgangspunkt bzw. Ergebnis der Beratungsgespräche Rechnung tragen.

5.1.1 Die Achsen der Falltypologie und Matrix

Zwischen institutionellem und Klient*innen Mandat

Bei den untersuchten Gesprächen zeigte sich deutlich, dass die subjektive Sinnkonstitution in narrativen Sequenzen in vielfältiger Weise in ein bearbeitungsbedürftiges Verhältnis zu den institutionellen Rahmenbedingungen treten kann, und dass es auf Seiten der Sozialarbeitenden ganz unterschiedliche Handlungsstrategien gibt, um damit verbundene Spannungen zu bewältigen. Die horizontale Achse wurde deshalb zwischen das institutionelle und das Klient*innen-Mandat (siehe Kapitel 3.2) gelegt, damit die Fälle entsprechend abgebildet werden können. Leitend war dabei das *Gesprächsergebnis*, weil sich dort handlungswirksam niederschlägt, welchem Mandat wie weit entsprochen wird.

Verständigungsorientierung

Da sich Klient*innen in allen Gesprächen zumindest teilweise mit ihren subjektiven Erzählungen selbst offenbaren, hängt es zumindest graduell vom kommunikativen Handeln der Sozialarbeitenden ab, inwiefern es zu einer Verständigung über die Problem- und Ressourcenlage (theoretischer Geltungsanspruch) und über die Ziele und Interventionen (praktischer Geltungsanspruch) kommt (siehe Kapitel 3.1) – und damit zu einer *Autonomieförderung* der Klient*innen. Um die diesbezüglichen Unterschiede abbilden zu können, wurde die vertikale Achse deshalb nach dem Grad der Verständigungsorientierung im Gespräch gezogen. Der Grad der Verständigung kann dabei nicht allein aus dem Gesprächsergebnis abgelesen werden, sondern wurde aus der *Gesprächs-* bzw. der *Narrationsgeschichte* rekonstruiert.

5.1.2 Die vier Felder der Falltypologie und Matrix sowie ihre idealtypischen Eckpunkte

In einer so aufgebauten Matrix entstehen vier Felder, welche aufgrund der Verortung der Fälle hinsichtlich verschiedener Aspekte idealtypisch beschrieben werden können (Typologie). Diese *idealtypischen Generalisierungen* erfolgen in Kapitel 5.4. Die Aspekte können einerseits aufgrund des Forschungsinteresses an Narrationen in Beratungsgesprächen mit den Akteur*innen des Gesprächs (Sozialarbeitende; Klient*innen) und der Narrationsgeschichte vorbestimmt werden, andererseits ein Produkt des gemeinsamen Gesprächsprozesses und der Gesprächsergebnisse sein. Diese Aspekte werden deshalb bei der folgenden Verortung der Fälle in der Matrix in Kapitel 5.3 fokussiert. Unabhängig von diesen induktiv zu erarbeitenden Ausführungen können für die vier Felder idealtypische Begriffe für das Beratungsverhältnis beim Einsatz von Narration theoretisch hergeleitet werden:

Aufklärerisches – überforderndes Verhältnis (oben links): Wenn über reale institutionelle Handlungsbedingungen (institutionelles Mandat) und ihre Auswirkungen (vor allem hinsichtlich der Anliegen und Bedürfnisse der Klient*innen) Verständigung gelingt, wird die Mündigkeit auf Seiten der Klient*innen erhöht, weil sie informiert entscheiden können. Dieses Verhältnis kann deshalb als aufklärerisch beschrieben werden. Reines aufklärerisches Handeln kann Klient*innen überfordern, wenn sie dabei nicht schrittweise in der Verantwortungsübernahme unterstützt werden.

Paternalistisches - fürsorgerisches Verhältnis (unten rechts): Wenn die Sozialarbeitenden vermeintlich den Anliegen der Klient*innen folgen, ohne dass sie sich tatsächlich erfolgreich darüber verständigt haben, führt dies zu einer meist wohlgemeinten und nicht angestrebten, aber faktisch stattfindenden Entmündigung. Es entsteht ein asymmetrisches Abhängigkeits- und Fürsorgeverhältnis, in welchem Klient*innen kaum Verantwortung für ihr Handeln übernehmen können, sondern «überfürsorglich» begleitet werden.

Anwaltschaftliches - klientenzentriertes Verhältnis (oben rechts): Wenn die Sozialarbeitenden den tatsächlichen Anliegen der Klient*innen akzentuiert folgen, allenfalls auch entgegen der eigenen Sicht oder dem institutionellen Mandat, handelt es sich um ein advokatorisches und somit klientenzentriertes Verhältnis. Können Klient*innen ihre Anliegen verfolgen, führt dies zu einer Erfahrung, individuell unterstützt zu werden und zu einem Autonomieerlebnis. Es kann aber auch zu einer reinen stellvertretenden Handlung durch die Sozialarbeitenden führen und entmündigend wirken.

Repressives - verwalterisches Verhältnis (unten links): Wird ein (vermeintlich) unverhandelbares institutionelles Mandat mit Rückgriff auf institutionelle Machtmittel durchgesetzt, ist das Ergebnis des Einsatzes von Stegreiferzählungen ein expertokratisches, repressiv wirkendes Beratungsverhältnis, das mit Autonomieverlust einhergehen kann.

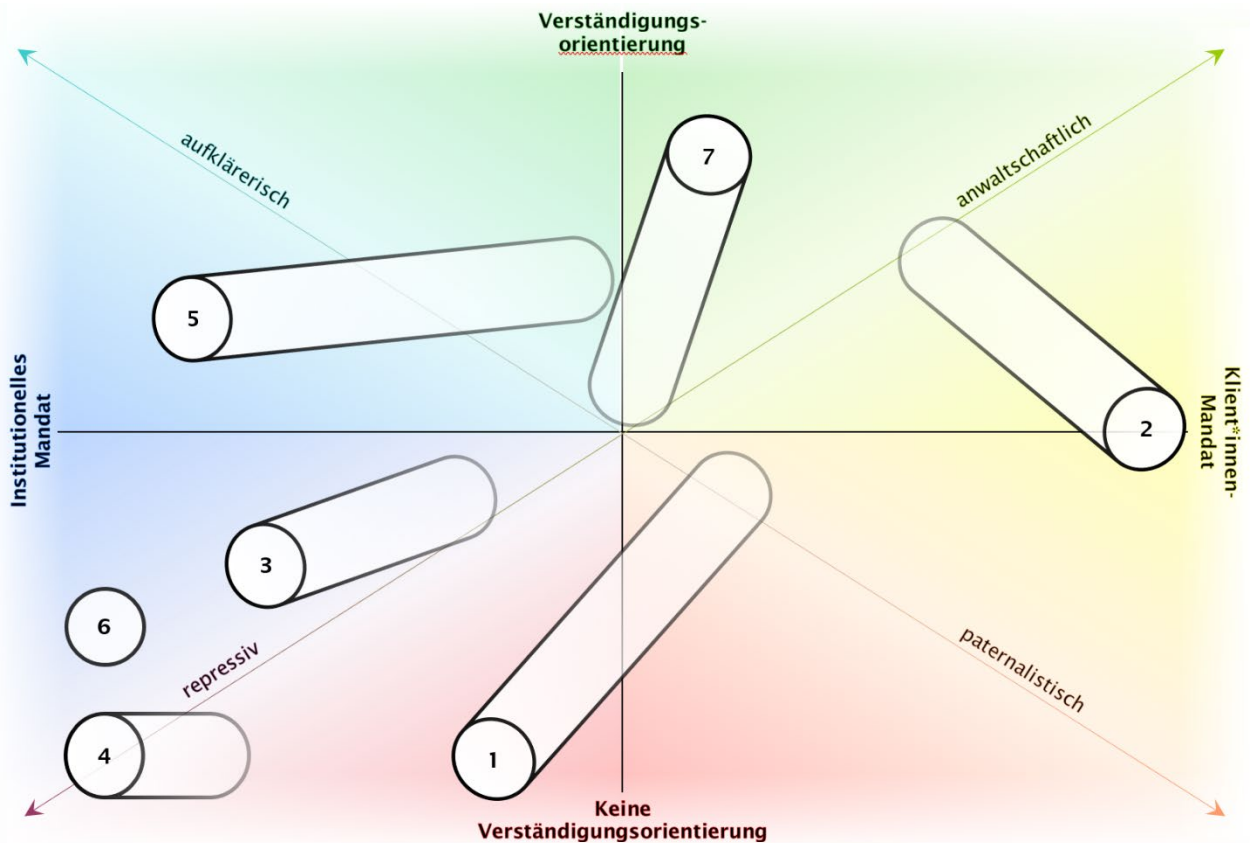


Abbildung 3: Matrix mit typologischer Verortung der sieben Ankerfälle

5.2 Beschreibung der Ankerfälle mit Bezug auf die Falltypologie und Matrix

Die Ankerfälle können, wie in Abbildung 3 dargestellt, in ihrem Ergebnis (weisser Kreis), ihrem Ausgangspunkt und ungefähren Verlauf (Zylinder) in der Falltypologie und Matrix verortet werden. Von der Verortung aus lassen sie sich hinsichtlich der Narrationsgeschichte, der professionellen Rolle der Fachperson und des entsprechenden Gesprächsverhaltens der Klient*innen wie folgt beschreiben:

Fall 1 Typus «Verstummen»

Zusammenfassung: Es handelt sich um das fünfte Standortgespräch mit einer jungen, erwachsenen Person, die sich in einer Berufsausbildung befindet. Thematisch geht es vor allem um den Stand der Ausbildung, der beruflichen Integration und um Aspekte der Lebensführung, die darauf Einfluss haben. Das Gespräch startet in scheinbar guter Stimmung. Rasch zeigen sich aber Differenzen zwischen den Deutungen und Erklärungen der Fachperson und der Klient*in. Das führt zuerst zu einer Verschlechterung der Gesprächsatmosphäre und, nachdem die Fachperson ihre Deutungen als Grundlage der Interventionen durchgesetzt hat, zum Verstummen der Klient*in.

Gesprächsergebnis: Zum Ende des Gesprächs gibt es keine Verständigung, und die Fachperson setzt eine Intervention (Anmeldung in ein Beschäftigungsprogramm) durch. Sie greift dabei auf institutionelle Machtmittel (Kürzungsandrohung) zurück. Die Fachperson hätte Ermessen gehabt und nicht zwingend eine Zuweisung machen müssen. Sie hat sich von ihren subjektiven Werten leiten lassen und auf dieser Grundlage gehandelt. Die subjektive Wertung hat das institutionelle Mandat übersteuert.

Narrationsgeschichte: Die Fachperson löst zu Beginn des Gesprächs gezielt Narrationen aus, was zu einer subjektiven Problemerkzählung durch die Klient*in führt. Es fallen aber bereits früh im Gespräch hypothesengeleitete Nachfragen auf, welche sich im weiteren Verlauf zu festen Deutungen der Fachperson entwickeln. Die Narration wird instrumentell für das Joining und zum Sammeln von Informationen eingesetzt, allenfalls mit der Hoffnung auf (aber nicht unbedingt mit dem Ziel der) Verständigung. Je deutlicher die Differenzen werden, desto weniger erzählt die Klient*in und desto weniger wird von der Fachperson Erzählung gefördert.

Professionelle Rolle: Die Fachperson folgt hier von Anfang an ihren Hypothesen und lässt sich von alternativen Erzählungen der Klient*in nicht davon abbringen. Sie agiert in einer Expert*innen-Rolle und greift nach anfänglichen Überzeugungsversuchen auf institutionelle Machtmittel zurück, um ihre Deutungen handlungswirksam durchzusetzen. Die Verantwortung dafür verortet die Fachperson bei den institutionellen Rahmenbedingungen mutmasslich, um die auch selbst wahrgenommenen Professionalitätsdefizite zu legitimieren.

Verhalten der Klient*in: Die Klient*in reagiert auf diese Gesprächsdynamik zuerst mit Beständigkeit und zunehmend mit Widerstand, indem sie wiederholt versucht, ihre Problemdeutung argumentativ zur Gültigkeit zu bringen. Als das misslingt, zieht sie sich aus dem Gespräch zurück, wobei sie in alle Massnahmen einwilligt (Scheinkooperation).

Fall 2 Typus «gute Stimmung»

Zusammenfassung: Es handelt sich um das sechste Standortgespräch mit einer jungen, erwachsenen Person mit einer gesundheitlichen Problematik, welche einer niederprozentigen Beschäftigung nachgeht. Themen sind Beschäftigungs-, Gesundheits-, Wohn- und Freizeitsituationen. Im Gespräch herrscht durchwegs eine gute Stimmung. Diskrepanzen zwischen den institutionellen Rahmenbedingungen und den Erzählungen und Deutungen der Klient*in werden von der Fachperson zwar angesprochen, kommunikativ aber nicht bearbeitet. Probleme werden zugunsten der Beziehung vermieden, d.h. eine gute Stimmung gegenüber der Klient*in wird grosse Wichtigkeit beigemessen. Die Zielvereinbarung bewegt sich im Rahmen der subjektiven Perspektive der Klient*in.

Gesprächsergebnis: Mit der Zielvereinbarung endet das Gespräch ganz bei den subjektiven Deutungen der Klient*in. Diskrepanzen zu den institutionellen Rahmenbedingungen sind dabei kein Thema mehr oder werden bewusst ausgeklammert. Dadurch ist auch nicht abschliessend klar, wie weit tatsächlich Verständigung entstanden ist.

Narrationsgeschichte: Die Erzählung wird von der Fachperson gezielt ausgelöst und mit verschiedenen Techniken der Gesprächsführung gefördert und aufrechterhalten. Die Klient*in erzählt offen über die Arbeits- und Lebenssituation. Den Erklärungen (z. B. für das reduzierte

Beschäftigungspensum) wird von der Fachperson gefolgt. Sozialhilferechtlich heikle Aussagen (z. B. nicht-deklariertes Trinkgeld) werden von der Fachperson vereinzelt kommentiert, aber kommunikativ nicht geklärt. Die Erzählung erhält dadurch einen instrumentellen Charakter, subjektive Sichtweisen nehmen im Verlauf des Gesprächs immer grösseren Platz ein.

Professionelle Rolle: Die Fachperson ist um Einigkeit, gute Beziehung oder Stimmung bemüht und dafür auch bereit, das institutionelle Mandat zurückzustellen. Sie verpflichtet sich der Bestärkung und Ermutigung der Klient*in und schützt diese vor unangenehmen Auseinandersetzungen. Im Beratungshandeln zeigen sich zwar mehrheitlich autonomiefördernde, manchmal aber auch paternalistische Momente. Unklar bleibt aber, wie die Fachperson die Aufgabe des institutionellen Mandats legitimiert und bewältigt.

Verhalten der Klient*in: Bei der Klient*in führt dieses Rollenverständnis zu einem hohen Autonomieerlebnis, in dem sie sowohl über die Gültigkeit der Erzählung wie auch über das weitere Vorgehen weitgehend selbst bestimmt. Gleichzeitig zeigt die Klient*in teilweise auch erwartetes Verhalten, bzw. Anpassung indem sie ihre Aussagen (z. B. zum Trinkgeld) relativiert und abschwächt, sobald sie die Rollenkonflikte der Fachperson bemerkt.

Fall 3 Typus «Papieriges» (Administratives)

Zusammenfassung: Es handelt sich um das fünfte Gespräch mit einer Klient*in mit gesundheitlichen Problemen im Arbeitsintegrationsprozess. Themen sind die vielen Arbeitsbemühungen und kleinen Jobs, wobei administrative Fragen (Abrechnung, Belege für Arbeitsbemühungen, Verhältnis von Krankschreibung und Arbeitspensum usw.) dominieren. Das ist von der Fachperson auch von Beginn an so angekündigt, indem sie mehrfach unterstreicht, dass im Gespräch vor allem das «Papierige» erledigt werden muss.

Gesprächsergebnis: Mit der Zielvereinbarung werden alle institutionellen Vorgaben erfüllt (Krankschreibung ist geklärt; Restarbeitsfähigkeit ist verwertet; Mitwirkungspflichten sind berücksichtigt usw.). Wenn nötig setzt sich die Fachperson dafür auch gegen den Widerspruch der Klient*in durch. Trotz Dominanz des institutionellen Mandats gelingt aber teilweise auch eine Übereinstimmung mit den subjektiven Perspektiven der Klient*in. Nicht geklärt werden grundlegende Hoffnungen, Ängste und Handlungsprobleme.

Narrationsgeschichte: Obwohl die Fachperson das Gespräch auf «das Papierige» konzentrieren will, stellt sie mehrmals erzählgenerierende Fragen. Wieso bleibt jeweils unklar, weil sie die Narrationen weder für die kommunikative Vertiefung und Verständigung über grundlegende Themen noch in sichtbar strukturierter Weise für die Informationssammlung nutzt. Der Umgang mit Narrationen durch die Fachperson wirkt im allgemeinen konzeptlos und zufällig, die Narrationen scheinen den administrativen Prozess teilweise zu stören.

Professionelle Rolle: Professionalität wird hier mit der Erfüllung der administrativen Pendenzen und Vorgaben gleichgesetzt. Es bleibt unklar, wieso die Fachperson überhaupt wiederholt Narrationen auslöst und fördert. Mutmasslich gibt es hier eine erhebliche Unsicherheit, sowohl bezüglich der professionellen Rolle wie auch der Gesprächsmethodik. Sicherheit wird in einer engen Orientierung an den Verwaltungsanforderungen gesucht.

Verhalten der Klient*in: Die Klient*in nutzt die vielfach gebotenen Gelegenheiten zu ausführlichen subjektiven Erzählungen, wobei sie mit der Zeit auch auf Handlungsprobleme zu sprechen kommt. Weil diese Probleme aber kommunikativ nicht aufgenommen werden, wird sie von konkretem Handlungsdruck entlastet, was ihr mutmasslich entgegenkommt. Sie insistiert auf jeden Fall nicht auf entsprechende Interventionen und ordnet sich fast widerspruchslos den Vorgaben unter.

Fall 4 «Ringgen um Zuständigkeiten»

Zusammenfassung: Es handelt sich um ein Erstgespräch zur Klärung der Bedürftigkeit mit einer Klient*in, welche von einem anderen Sozialdienst übertragen wird. Im Gespräch dominieren

zunehmend Auseinandersetzungen über sozialhilferechtliche Aspekte, wobei sich die Klient*in der Fachperson fachlich und argumentativ als mindestens ebenbürtig erweist. Gesprächsdynamisch führt die Klient*in Narrationen ohne Stimulus von Seiten der Fachperson von sich aus ein, was zunehmend durch die Begründungen und Erläuterungen der Fachperson zu einem wechselseitigem Argumentieren führt.

Gesprächsergebnis: Das Gespräch endet mit der Ablehnung des Sozialhilfeantrags. Es handelt sich dabei offensichtlich um einen vorgefassten Entscheid, von welchem sich die Fachperson auch durch widersprechende Argumente und Tatsachen nicht abbringen lässt. Verständigung ist weder das Ziel noch das Ergebnis. Das (vermeintliche) institutionelle Interesse der Ablehnung des Antrags wird durchgesetzt.

Narrationsgeschichte: Die Fachperson beginnt direkt mit dem Budget, worauf die Klient*in mit einer ersten narrativen Sequenz über ihre psychische Befindlichkeit reagiert. Allenfalls mobilisiert sie mit der dadurch gezeigten Vulnerabilität bereits argumentatives Potential gegen den Entscheid des Sozialdienstes. Trotz drastischen Erzählungen (Suizidalität) nimmt die Fachperson kommunikativ aber keine Inhalte auf, welche sich nicht eng um die Frage des Unterstützungsanspruchs drehen. Das Gespräch verlagert sich zunehmend auf sozial-administrativen Fragen, wodurch bei der Klient*in narrative Erzählungen durch explizite, zielgerichtete und beharrliche Argumente abgelöst werden.

Professionelle Rolle: Die Fachperson verpflichtet sich gegen alle Widerstände dem (vermeintlich) institutionellen Mandat der Ablehnung des Sozialhilfeantrags. Auf die zunehmend auftretenden Widersprüche reagiert sie mit stereotypen Aussagen, welche mit den Aussagen der Klient*in unvermittelt und inhaltlich oft falsch sind. Es entsteht der Eindruck, als sei sie (von sich selbst oder durch Dritte) instruiert, den Antrag abzulehnen und im Gespräch nicht im Stande, von dieser Instruktion abzuweichen. Als Fachperson mit einer professionellen Verantwortung verschwindet sie vollständig hinter totalitär in Anschlag gebrachten Regeln.

Verhalten der Klient*in: Durch den vorbestehenden Entscheid wird die Klient*in zuerst zu einer subjektiven Gegenerzählung, dann zunehmend zu einer strategischen Argumentation animiert. Sie zeigt sich als erfahrene und kompetente Sozialhilfe-Klient*in. Obwohl die Argumente überhaupt keine Wirkung zeigen, lässt sie nicht locker und bezieht sich schliesslich auf ihre Verfahrensrechte, welche sie ebenfalls gut kennt. Sie reagiert auf das massive Machtgefälle also mit Machtakkumulation und bleibt dadurch handlungsmächtig.

Fall 5 «Irritation der Checkliste»

Zusammenfassung: Es handelt sich um das Erstgespräch mit einer Klient*in, welche von einem anderen Sozialdienst übertragen wird. Thematisch geht das Gespräch entlang für die Fallaufnahme vermutlich auf einer Checkliste geordneter Themen (Wohnung, Arbeitssituation, Gesundheit, Soziales Umfeld), wobei die administrativen Anforderungen und benötigten Unterlagen (Mietvertrag, Arbeitsbemühungen, Lohnabrechnung usw.) die inhaltlichen Erzählungen, teilweise drastischen Erzählungen, dominieren.

Gesprächsergebnis: Das Gespräch endet mit der gemeinsamen Unterschrift der benötigten Unterlagen, wovon im Gespräch das Budget und die Belehrung über die Rechte und Pflichten explizit erwähnt werden. Die institutionellen Anforderungen an das Erstgespräch werden also in gegenseitiger Übereinstimmung erreicht. Kommunikativ nicht abschliessend behandelt werden die vielen subjektiven Erzählungen zu Emotionen und Herausforderungen der Klient*in. Ob diese allenfalls in einem späteren Gespräch als Grundlage für die Beratung genutzt werden, kann an dieser Stelle nicht abgeschätzt werden.

Narrationsgeschichte: Obwohl die Fachperson das Gespräch entlang einer thematischen Checkliste und mit einem Fokus auf benötigte Unterlagen führt, reagiert die Klient*in bei den meisten Themen zuerst mit subjektiven Erzählungen. Oft folgt die Fachperson zuerst den subjektiven Erzählungen, nutzt dann aber lediglich administrative Informationen und kehrt relativ abrupt zum Gesprächsablauf zurück. Die Klient*in lässt sich dadurch aber nicht davon abbringen, immer wieder narrativ zu

erzählen. Dem Gespräch fehlt es dadurch allgemein an Struktur und Klarheit und es zieht sich lange hin (1 Stunde und 40 Minuten).

Professionelle Rolle: Das Handeln der Fachperson wird vom institutionellen Auftrag dominiert, die vorgesehenen Themen und benötigten Unterlagen für die Aufnahme in die Sozialhilfe abzuhandeln. Gleichzeitig ist eine entgegengesetzte Beziehungsorientierung sichtbar, wenn die Fachperson für kurze Zeit mit den Narrationen mitgeht. Die beiden Rollenanteile können aber nicht produktiv kombiniert werden und am Schluss dominieren die administrativen Vorgaben und Pflichten.

Verhalten der Klient*in: Durch die Themensetzung im Ablauf des Gesprächs wird die Klient*in wiederholt zu subjektiven Erzählungen angeregt. Dass die Fachperson zu Beginn jeweils mitgeht, scheint die Klient*in darin zu bestärken. Das lange und unstrukturierte Gespräch führt aber zu einer gewissen Ermüdung und beim administrativen Abschlussteil kommt es kaum mehr zu subjektiven Gesprächssequenzen.

Fall 6 «Pflichtübung»

Zusammenfassung: Es handelt sich um das hundertste Standortgespräch mit dieser Klient*in. Es geht direkt um die Aktualisierung der Ziele, besprochen wird nur, was dafür unmittelbar von Relevanz ist. Themen, welche Beraterisch vertieft werden könnten (z.B. Schlafprobleme), werden nicht verfolgt. Das Gespräch ist nach 15 Minuten fertig.

Gesprächsergebnis: Hier geht es von Beginn an um die möglichst rasche, richtlinienkonforme Aktualisierung der Zielvereinbarung. Kommunikative Auseinandersetzungen sind hier kein Ziel. Aufgrund der langjährigen Beratungsbeziehung gibt es aber teilweise immanente Verständigungsmomente.

Narrationsgeschichte: Narration wird nicht gefördert und wenn sie trotzdem im Ansatz auftritt, wird ihr nicht gefolgt (weder inhaltlich noch formal).

Professionelle Rolle: Die Fachperson macht hier administrative Fallführung. Selbst Beraterische interessante Themen greift sie nicht auf. Es scheint eine gewisse Ermüdung in der Beratungsbeziehung zu geben, welche eine professionelle Perspektiven- und Entwicklungsarbeit behindert.

Verhalten der Klient*in: Die Klient*in geht mit der eingespielten Dynamik mit. Darauf, dass den vereinzelt eingebrachten Themen nicht gefolgt wird, reagiert die Klient*in offensichtlich emotionslos. Alles ist hier Routine, auch bei der Klient*in.

Fall 7 «vertrauensvolles Gespräch»

Zusammenfassung: Es handelt sich um ein halbjährlich stattfindendes Standortgespräch mit einer langjährigen Klient*in. Thematisch bleibt das Gespräch eng an den Relevanzsetzungen der Klient*in, wobei die Themen kommunikativ vertieft und als Grundlage für die Zielvereinbarung genutzt werden.

Gesprächsergebnis: Die Zielvereinbarung geht als Resultat aus dem offenen, narrativ-biographisch geführtem Gespräch hervor. Auch Erzählungen aus früheren Gesprächen werden passend wieder aufgenommen und weitergeführt. Die subjektiven Anliegen der Klient*in werden in einer institutionell vorgesehenen und anerkannten Weise bearbeitet.

Narrationsgeschichte: Die Fachperson steigt mit einem institutionell begründeten Vorwurf (verpasster Termin) in das Gespräch ein. Trotzdem entsteht rasch eine persönliche, subjektive Erzählung in einer positiven Gesprächsatmosphäre. Es scheint hier eine tragfähige Arbeitsbeziehung zu geben, welche durch den Verlauf des Gesprächs weiter gestärkt wird. Die narrativen Erzählsequenzen werden konsequent genutzt, um die subjektive Situation den Verhältnissen gegenüberzustellen und darauf aufbauend Ziele zu vereinbaren.

Professionelle Rolle: Die Fachperson kann sich auf eine gefestigte Arbeitsbeziehung verlassen. So kann sie sowohl nahe an den Anliegen der Klient*in bleiben, ohne institutionelle Bedingungen zu vernachlässigen. Das wiederum ist beziehungsfördernd, weil es eine tatsächliche Auseinandersetzung mit relevanten Themen gibt.

Verhalten der Klient*in: Die Klient*in kann in dieser Gesprächsatmosphäre angstfrei und offen berichten, sich aber auch auf Auseinandersetzungen einlassen im Vertrauen, das gemeinsame Lösungen gesucht und gefunden werden. Das führt zu einer offenen und aktiven Beteiligung am lösungsorientierten Gespräch.

5.3 Generalisierungen: von der Typik zum professionellen Handeln

Auf der Grundlage der dargestellten Fälle lassen sich generalisierte Aussagen zu den einzelnen Feldern der skizzierten Falltypologie und Matrix formulieren, und zwar hinsichtlich des sozialarbeiterischen Handelns einerseits und hinsichtlich des Verhaltens der Klient*innen andererseits. Abbildung 4 zeigt eine zusammenfassende Darstellung der Ergebnisse. Die unterschiedlichen Verhältnisse werden im Anschluss daran genauer ausgeführt.

		Verständigungs- orientierung	
Institutionelles Mandat	Aufklärerisches Verhältnis Sozialarbeiterisches Handeln: - Über Verhältnisse aufklären - Optionen und Konsequenzen vermitteln - Auseinandersetzungen führen Verhalten Klient*innen: - Subjektive Perspektiven offenlegen - Auseinandersetzungen führen - Entscheide fällen und Konsequenzen tragen Einsatz von Narration: - Exploration der subjektiven Erfahrungen - Grundlage von kommunikativen Verständigungsprozessen	Anwaltschaftliches Verhältnis Sozialarbeiterisches Handeln: - Subjektive Deutungen bestärken - Eigenverantwortliches Handeln befördern - Institutionellen Auftrag nachrangig behandeln Verhalten Klient*innen: - Subjektive Deutungen offenlegen und vertiefen - Eigene Ideen entwickeln und verfolgen - Auf eigene Sichtweisen fokussiert bleiben Einsatz von Narration: - Exploration und Vertiefung subjektiver Deutungen - Entdecken von Ressourcen und Lösungsideen - Vertrauensförderung	Klient*innen- Mandat
	Repressives Verhältnis Sozialarbeiterisches Handeln: - Expertise, Durchsetzen - Verwalten, Vollziehen - Machtgebrauch oder -missbrauch Verhalten Klient*innen: - Widerstand, Machtakkumulation, Scheinkooperation - Resignation, Unterordnung, Rückzug Einsatz von Narration: - <u>Joining</u> , Hoffnung auf Verständigung - Instrumentell (Informationen sammeln, Argumente konstruieren) - Konzeptlos, störend	Paternalistisches Verhältnis Sozialarbeiterisches Handeln: - Expertise, Überzeugen, Verführen - Eigene Überzeugungen folgen, Deuten - Übergehen, Grenzen überschreiten Verhalten Klient*innen: - Verantwortungsabgabe, Folgen - Widerspruch, Trotz Einsatz von Narration: - <u>Joining</u> - Informationsgewinnung - Grundlage für Anwendung des Expertenwissens	
		Keine Verständigungsorientierung	

Abbildung 4: Matrix der Generalisierungen (eigene Abbildung)

Repressives - verwalterisches Verhältnis

Das sozialarbeiterische Handeln kann einerseits Expert*innencharakter haben. Die Falleinschätzung und Rahmenbedingungen werden erklärt, es gibt Überzeugungsversuche und wenn nötig einseitige Durchsetzung von Ergebnissen mit Rückgriff auf institutionelle Machtmittel. *Narration wird dann instrumentell genutzt, um Informationen zu sammeln, eigene Hypothesen zu verifizieren und allenfalls Ansatzpunkte für Überzeugungsversuche zu finden.* Andererseits kann sich hier ein der Verwaltungs- und Vollzugslogik untergeordnetes sozialarbeiterisches Handeln zeigen. Die Regeln werden routiniert vollzogen und wo nötig durchgesetzt. In der starken Regelerorientierung können sich sowohl Unsicherheit wie auch Desinteresse zeigen. Narration findet hier höchstens beim Joining einen sinnvollen Ort, sonst stört sie eher die Abläufe oder steht konzeptlos und unvermittelt neben dem

Gesprächsergebnis. Legitimiert wird das sozialarbeiterische Handeln in diesem Feld mit den institutionellen Vorgaben, die den Sozialarbeitenden angeblich keine Wahl lassen. Klient*innen können in diesem Beziehungsverhältnis entweder Widerstand leisten, indem sie Argumente vorbringen, ihre Rechtsmittel nutzen (Macht akkumulieren), nur scheinbar kooperieren oder die Zusammenarbeit offen verweigern (ohne sich allenfalls den Konsequenzen bewusst zu sein). Narration können sie in diesem Fall instrumentell einsetzen, indem sie zum Beispiel ihre Biografie oder lebensweltliche Informationen (z.B. ihre gesundheitliche Situation) auf mögliche Ausnahmefälle in den Regeln hin rekonstruieren. Andererseits können Klient*innen in diesem Verhältnis mit Resignation reagieren. Sie ordnen sich den Regeln unter, geben ihre Anliegen auf und ziehen sich aus dem Gespräch zurück. Narrative Erzählungen gibt es in diesem Fall keine (mehr). Allenfalls können Klient*innen sich in diesem Verhältnis von Eigenverantwortung entlasten.

Aufklärerisches – überforderndes Verhältnis

Sozialarbeitende klären in diesem Verhältnis Klient*innen über die Falleinschätzung und Rahmenbedingungen auf, ergründen mit ihnen Handlungsoptionen und daraus folgende Konsequenzen. Sie stehen in ihrer Rolle als Vertretende der Institution auch zur Auseinandersetzung über die Regeln zur Verfügung, was eine ermächtigende Wirkung auf Klient*innen hat. Klient*innen sind in diesem Verhältnis trotz anforderungsreichen Verhältnissen ermutigt, zu erzählen und sich auf Auseinandersetzungen einzulassen. Als Folge davon können sie mündige Entscheidungen treffen, von denen sie die Konsequenzen kennen und tragen. Narrationen dienen zur Exploration subjektiver Erfahrungen und damit als Grundlage für die kommunikative Vermittlung mit Regeln und Vorgaben.

Anwaltschaftliches – klient*innenzentriertes Verhältnis

Sozialarbeitende fördern die und folgen den subjektiven Erzählungen der Klient*innen und nehmen diese als Grundlage für die gemeinsame Lösungssuche. Problemdeutungen und Lösungsideen der Klient*innen werden gefördert, was mit einer Stärkung der Eigenverantwortung und der Autonomie einhergeht. Der institutionelle Auftrag wird nachrangig berücksichtigt bis vernachlässigt. Klient*innen erleben sich in diesem Verhältnis ermutigt, bestärkt und selbstbestimmt. Das führt dazu, dass sie sich öffnen und auf dieser Grundlage auch eigene Lösungsideen entwickeln. Sie fühlen sich zumindest mitverantwortlich für den Handlungsplan. Gleichzeitig müssen sie sich eher wenig mit objektiven Verhältnissen und institutionellen Begebenheiten auseinandersetzen. Narrationen dienen in diesem Verhältnis zur Exploration und Vertiefung subjektiver Erfahrungen und ressourcenorientierter Handlungs- und Lösungsansätze. Aufgrund des geringen Anteils an Widerspruch schaffen sie eine positive und vertraute Gesprächsatmosphäre. Zudem kommt Ihnen eine hohe Deutungskraft zu.

Paternalistisches - fürsorgerisches Verhältnis

Sozialarbeitende nutzen die subjektiven Erzählungen der Klient*innen als Grundlage für ihre eigenen Problemdeutungen. Sie beanspruchen die Deutungshoheit und Wissen, was für die Klient*innen das Richtige ist. Davon versuchen sie die Klient*innen mit Argumenten zu gewinnen, wenn nötig überschreiten sie dafür auch Grenzen (z.B. manipulative Argumentation, Suggestionen usw.). Klient*innen werden grundsätzlich zu retardierendem Verhalten eingeladen. Sie können sich anleiten lassen und den Instruktionen folgen oder sie können sich trotzig widersetzen. Narrationen dienen in diesem Verhältnis allenfalls dem Joining. Vor allem aber liefern sie die Informationsgrundlage, auf welcher sich die professionelle Expertise entfalten und durchsetzen kann.

6 Fazit zur Qualitätssicherung und Professionsentwicklung

Das Forschungsprojekt hat aufgezeigt, dass Rekonstruktive Methoden der Sozialen Arbeit als Beratungstechnik und insbesondere Stegreiferzählung vielfältig verwendet werden können. Durch erzählgenerierende Fragen erhält die Perspektive der Klient*innen Raum im Beratungsgespräch und kann als Grundlage für eine aufklärerische, autonomiefördernde Zusammenarbeit genutzt werden. Die Studie zeigt zudem, wann die Stegreiferzählung zielführend eingesetzt werden kann, um die Narration für eine Autonomie fördernde Zusammenarbeit zu nutzen. Damit könnte die Stegreiferzählung unter Berücksichtigung der entsprechenden Indikation gewinnbringend eingesetzt

werden. Das würde auch heissen, dass die Stegreiferzählung bewusst zur Gestaltung einer gelingenden Unterstützungsbeziehung eingesetzt werden kann. Stegreiferzählung hätte dann einen Beziehungs- und einen Inhaltsaspekt.

Zugleich zeigen sich aber auch die Grenzen und fachlichen Gefahren in der Anwendung: werden Narrationen eingesetzt bei Beratungen, in denen es kaum Handlungsspielräume gibt oder der Klient*innen die Autonomie abgesprochen wird, können Narrationen zu Widerständen führen. Hier zeigt sich der Wert von Narrationen, weil diese das Klient*innen-Mandat überhaupt erst substanziell zugänglich machen. Zudem sind sie zum Beziehungs- und Vertrauensaufbau geeignet, was überhaupt erst die Voraussetzung für sachliche und normative kommunikative Klärungen ist.

Bei einem Mandatsverständnis, dass der institutionellen Logik folgt und dem Expertentum der Sozialarbeitenden auf Kosten einer Verständigungsorientierung, sind Narrationen eher Störfaktoren durch das damit verbundene Potential von anderen Deutungen. Auch im Falle eines fürsorglichen Beratungsstils sind Narrationen irreführend, da den Klient*innen damit Raum (im Gespräch) gegeben wird, den sie aber nicht wirklich als Handlungsspielraum erhalten.

Die vorliegende Analyse zeigt, dass eine gewisse Vertrautheit und Erfahrung in der Anwendung von narrativen Gesprächstechniken nicht ausreichen, sondern darüber hinaus die Grundlegende Haltung und Mandatsverständnis der Fachpersonen thematisiert werden sollte, damit diese Technik zur Verständigungsorientierung beiträgt.

Hier zeigt das vorliegende Modell, den Bedarf aber auch das Potential, die Gesprächsführung und das damit verbundene Verständnis der Beziehung, Auftrag und Mandates der Sozialarbeitenden zu reflektieren und dadurch auch weiterzuentwickeln. Professionalität zeigt sich in der Art und Weise, wie das doppelte Mandat handelnd bewältigt wird.

6.1 Chancen für die Professionsentwicklung

Wir sahen im Rahmen des Projekts das Potential der narrativen Gesprächsführung als Möglichkeit, die inhärenten Spannungsverhältnisse kommunikativ zu thematisieren (wenn auch in unterschiedlicher Intensität) und dadurch eine kommunikative Grundlage zu schaffen, um diese zu bearbeiten.

Die vorliegenden Ergebnisse zeigen deutlich das Potential von Narrationen auf, der subjektiven Deutungsweise der Klientel Raum zu geben und diese nutzbar zu machen für eine Verständigungsorientierung und Autonomieförderung der Klient*innen – unabhängig davon, ob das Mandatsverständnis eher institutionell oder klientenzentriert erfolgt.

6.2 Herausforderungen und Begrenzungen

Die Dominanz des institutionellen Mandats entwickelte sich in den beforschten Gesprächen vor allem entlang von institutionell vorgegebenen Handlungsnotwendigkeiten (z.B. Abarbeiten von Checklisten; Vorgaben zu Gesprächsergebnissen; Standardisierte Interventionen) und organisatorischen Realitäten (Fallbelastung, Zeitdruck, administrative Anforderungen). Diese Vorgaben determinieren einerseits real den Gesprächsverlauf, indem sie zum Beispiel bestimmen, welchen Erzählsträngen überhaupt gefolgt wird und welchen nicht oder in welchem Umfang grundsätzlich überhaupt kommunikative Auseinandersetzungen geführt werden können. Andererseits dienen die institutionellen Vorgaben den Sozialarbeitenden auch zur Externalisierung von methodischen, fachlichen und persönlichen Grenzen beim Einlassen auf das Gegenüber.

Hier zeigt sich die Notwendigkeit vertiefter Kenntnisse des methodischen Handelns und der professionellen Auseinandersetzung mit den Mandaten der Sozialen Arbeit, um innerhalb bestehender institutioneller und organisationaler Rahmenbedingungen Handlungsspielräume erkennen und nutzen zu können.

7 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anwendungsbereiche qualitativer Methoden in der Sozialen Arbeit (Völtner, 2008)	4
Abbildung 2: Schritte im Forschungsprozess (eigene Abbildung)	6
Abbildung 3: Matrix mit typologischer Verortung der sieben Ankerfälle	10
Abbildung 4: Matrix der Generalisierungen (eigene Abbildung)	15

8 Literaturverzeichnis

- Abels, H. (2020). Kommunikatives Handeln und Diskurs (Jürgen Habermas). In: *Soziale Interaktion*. Springer VS, Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-26429-1_16
- Deppermann, A. (2008). *Gespräche analysieren: Eine Einführung*. VS Verlag für Sozialwissenschaften. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-90841-0>
- Giebeler, C., Fischer, W., Goblirsch, M., Miete, I., Riemann, G. (Hrsg.). (2007). *Fallverstehen und Fallstudien. Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit (Bd. 1)*. Barbara Budrich.
- Hüttemann, M. (2011). Effekthascherei oder wirklicher Fortschritt? In N. Eppler, I. Miete & A. Schneider (Hrsg.), *Qualitative und quantitative Wirkungsforschung* (S. 53-63). Barbara Budrich.
- Kraimer, K. (2014). *Fallrekonstruktive Soziale Arbeit. Ansätze, Methoden, Optionen. Einführung mit Glossar und Bibliografie*. Münstermann Verlag.
- Mead, G. H. (1934/1973). *Geist, Identität und Gesellschaft. Aus der Sicht des Sozialbehaviorismus*. Suhrkamp.
- Rätz, R., Völter, B. (Hrsg.). (2015). *Wörterbuch Rekonstruktive Soziale Arbeit. Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit*. Barbara Budrich
- Schmidt, H. (2014). Die Theorie. In H. Schmidt (Hrsg.), *„Das Gesetz bin ich“* (S. 15-50). Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-03827-4_2
- Schütze, F. (2016). *Sozialwissenschaftliche Prozessanalyse. Grundlagen der qualitativen Sozialforschung*. Barbara Budrich.
- Schütze, F. (2000). Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriss. In *ZBBS*, 1, 49–96.
- Schütze, F. (1992). Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In B. Dewe, W. Ferchhoff & F.-O. Radtke (Hrsg.), *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern* (S. 132–170). Leske + Budrich.
- Staub-Bernasconi, S. (2007). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft, Systemische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch*. Haupt.
- Völter, B., Reichmann, U. (Hrsg.). (2017). *Rekonstruktiv denken und handeln. Rekonstruktive Soziale Arbeit als professionelle Praxis*. Barbara Budrich.
- Völter, B. (2015). Rekonstruktive Soziale Arbeit – ein Konzept zur Entwicklung von Forschung, beruflicher Praxis und professioneller Selbstreflexion. In: R. Rätz, & B. Völter (Hrsg.). *Wörterbuch Rekonstruktive Soziale Arbeit. Rekonstruktive Forschung in der Sozialen Arbeit* (Bd. 11, S. 253-258) Barbara Budrich.

Völter, B. (2008). Verstehende Soziale Arbeit: Zum Nutzen qualitativer Methoden für professionelle Praxis, Reflexion und Forschung. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(1). Abgerufen von <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/337>

Wyssen-Kaufmann, N. (2016). „Soziologie der Gelegenheit“ in der Psychiatrie. In S. Busse, G. Ehlert, R. Becker-Lenz & S. Müller-Hermann (Hrsg.), *Professionalität und Organisation* (Bd. 6, S. 87–102). Springer VS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-07334-3_5