

„Darf ich Ich sein?“

Rahmenbedingungen in denen NutzerInnen ihre
individuelle Rolle selbst gestalten dürfen

Johanna Gabriel

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

24.04.2017

Version: 1

Begutachterinnen:

FH-Prof. Mag.^a Dr.ⁱⁿ in Monika Vyslouzil

Und

Eva Grigori, BA, MA

„Überall dort, wo durch das messende Verfahren und die Logik Blindheit entsteht,
liegt die wirkliche Blindheit nicht in diesem Wissen,
sondern darin, dieses Wissen für das Ganze zu halten“
(Hans-Georg Gadamer)

Abstract, Deutsch

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird der Frage nachgegangen, welche sozialarbeiterischen Rahmenbedingungen benötigt werden, damit sich NutzerInnen nicht in vorgefassten Rollen wiederfinden müssen. Ziel der Arbeit ist es, Einrichtungen zu analysieren, in denen AdressatInnen während des Unterstützungsprozesses ihre individuelle Rolle selbst gestalten können. In der Transkription der narrativen Interviews werden mit der Auswertungsmethode Feinstrukturanalyse differenzierte Wahrnehmungen verglichen. Die Ergebnisse zeigen, dass die persönliche Gestaltung in der Rolle als NutzerIn Wohlbefinden, Erleichterung und Selbstsicherheit ermöglicht. Unter Einhaltung der Aspekte des professionellen Handelns und einer professionellen Settinggestaltung, kann ein Zugang zur Identität (Ich-Sein) ermöglicht werden.

Abstract, Englisch

The aim of this qualitative case study is to find out what kind of social work conditions are required, that users are not forced into predefined roles. The thesis analyzes institutions where users choose and create their own role during the assistance process. Perceptions and perspectives of clients are compared on the basis of narrative interviews through the evaluation method, fine structure analysis. The results show that the personal design in the role as a user allows well-being, relief and self-assurance. By adhering to the aspects of professional actions and a professional setup, an access to the identity (who or what a person is) can be enabled.

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Vom Erkenntnisinteresse zur Forschungsfrage	6
2.1	Forschungsinteresse.....	6
2.2	Vorannahmen.....	7
2.3	Forschungsfrage mit Detailfragen	8
3	Forschungskontext	8
3.1	Stand der Forschung	9
3.2	Fokus der Forschung.....	10
4	Ziel der Forschung	11
4.1	Verwertungsinteresse	12
5	Beschreibung des Forschungsprozesses	13
5.1	Feldzugang und Projektbeschreibung	13
5.2	Methode der Datenerhebung: Narratives Interview und Leitfadeninterview	13
5.3	Analysemethoden.....	14
5.3.1	Themenanalyse.....	15
5.3.2	Feinstrukturanalyse	15
5.4	InterviewpartnerInnen	16
6	Ergebnisdarstellung	17
6.1	Professionelles Handeln	17
6.1.1	Dimension der Gleichberechtigung	18
6.1.2	Dimension der Selbstbestimmung und Autonomie	20
6.1.3	Dimension der Akzeptanz.....	22
6.2	Professionelle Settinggestaltung	24
6.2.1	Dimension Raum.....	24
6.2.2	Dimension Zeit	26
6.2.3	Dimension Diversität und Individualität.....	27
7	Resümee und Ausblick	29
8	Literatur	33
9	Daten	35
10	Abkürzungsverzeichnis	35
11	Anhang	36
11.1	Eidesstattliche Erklärung.....	36

1 Einleitung

„Hier darf ich sein wie ich bin“ (I1: 15-16) diese Aussage fiel im Dialog mit einer Nutzerin der Sozialen Arbeit und war Anlass für die folgende Bachelorarbeit. Im Vorfeld dieser Arbeit wurden für das Buch „30 Tage – KlientInnen erzählen von ihren Begegnungen mit sozialer Arbeit“ Geschichten von AdressatInnen aufgezeichnet, in denen sie ihre Erfahrungen und Erlebnisse während des Unterstützungsprozesses schilderten. Gesprochen wurde mit Menschen, die das Angebot aus verschiedenen Handlungsfeldern wahrnehmen.

Das Ziel dieser qualitativen Bachelorarbeit, die es im Rahmen des Bachelorstudiums „Soziale Arbeit“ an der Fachhochschule St. Pölten zu verfassen galt, ist es, die Rahmenbedingungen in sozialarbeiterischen Einrichtungen zu analysieren in denen NutzerInnen nicht in vorgefasste Rollen gedrängt werden, sondern wo sie, wie im oben genannten Zitat, „sein können wie sie sind“. Vielfach können AdressatInnen während des Arbeitsverhältnisses ihre Rolle nicht selbst gestalten. Aus diesem Grund erscheint die Ausführung dieser Arbeit im Hinblick auf eine ganzheitliche Arbeit besonders relevant.

Als Einführung in die Thematik folgt das Forschungsinteresse, welches die persönlichen Vornahmen und die Forschungsfrage beinhaltet. Im weiteren Verlauf der Arbeit folgt die Kontextbeschreibung der Forschung. Daraufhin wird in weiteren Schritten auf das Ziel der Forschung eingegangen. Um den Forschungsprozess nachvollziehbar darzustellen, wird anschließend die methodische Vorgehensweise aufgezeigt. Im Zentrum des sechsten Kapitels „Ergebnisdarstellung“ werden die gewonnenen Ergebnisse dargestellt. Den Abschluss der Forschung bilden das Resümee, der Rückblick auf die Forschung und der Ausblick auf die Relevanz im Bezug auf die Soziale Arbeit. Um Rückschlüsse auf beteiligte Personen und Organisationen zu vermeiden, wurden alle Daten anonymisiert.

2 Vom Erkenntnisinteresse zur Forschungsfrage

In diesem Kapitel wird der Weg vom Forschungsinteresse, verbunden mit subjektiven Vorannahmen, bis zur konkreten Fragestellung der Bachelorarbeit beschrieben. Für ein besseres Verständnis folgen im Fließtext Begriffsdefinitionen, die speziell für diese Arbeit verfasst wurden.

2.1 Forschungsinteresse

„Soziale Arbeit greift ein, um soziale Inklusion herzustellen wo sie verlorengegangen oder nie da war. Sozialarbeit versucht, für den sozialen Zusammenhalt zerteilter Gesellschaften zu werben und Verbindungen zu schaffen. Den Auftrag dazu geben die Gesellschaft, die Politik, der Staat mit seinen verschiedenen Institutionen, die Sozialversicherungsträger und die kommunalen Gemeinden. Der Grund, warum Menschen zu NutzerInnen der Sozialen Arbeit werden ist meist, dass sie als Menschen in der Gesellschaft nicht mehr funktionieren können. Soziale Arbeit wird oft dann in Anspruch genommen, wenn es an Gleichbehandlung, Selbstbestimmung, Mitbestimmung, Integration oder gesellschaftlichen Normverhalten im Leben eines Menschen fehlt“ (Pantuček 2010).

Aus Pantučeks Erkenntnis kann geschlossen werden, dass notwendige Veränderungen in Bezug auf die AdressatInnenrolle somit in der Gesellschaft passieren müssen und nicht in der Kommunikation mit den NutzerInnen selbst. Des Weiteren eröffnet sich aus dem Ergebnis Pantučeks, dass Soziale Arbeit als Teil und Auftragsnehmer der Gesellschaft diese Exklusion von NutzerInnen mitproduziert. Es kann daher schwer sein, Rahmenbedingungen in der sozialarbeiterischen Beratung bzw. Begleitung zu schaffen, in denen Menschen nicht in eine, durch diese Exklusion generierte, vorgefasste Rolle „des/der KlientIn“ gedrängt werden.

Das Ziel der Sozialen Arbeit ist es unter anderem, Exklusion nicht mit zu produzieren, sondern Menschen dazu ermächtigen, dass sie „sein können, wie sie sind“. Die „IFSW“ (International Federation of Social Workers) hat internationale Richtlinien und Ziele für SozialarbeiterInnen definiert welche dieser produzierten Exklusion entgegenwirken sollen. Einigen davon lauten: „Treating each person as a whole“, „Respecting the right to self-determination“ und „Recognising diversity“ (IFSW 2017). Die „IFSW“ unterstützt

116 Mitgliedsländer, um dem Beruf des/der SozialarbeiterIn eine globale Stimme zu bieten (vgl. IFSW 2017).

Aufgrund der anfangs ausgeführten Argumentation von Pantuček und den internationalen Richtlinien der „IFSW“ werden in folgender Arbeit Rahmenbedingungen im Unterstützungsprozess näher analysiert, in denen es NutzerInnen gelingt, nicht von vornherein in vorbestimmte Rollenmuster gedrängt zu werden, sondern ihre Rollenidentität frei gestalten bzw. wählen dürfen.

2.2 Vorannahmen

Banks beschreibt, dass SozialarbeiterInnen in den Beziehungen mit NutzerInnen von sozialarbeiterischen Dienstleistungen eine professionelle Macht haben (vgl. Maiss o.J:1). Die klassische Bezeichnung für NutzerInnen der Sozialen Arbeit in Österreich ist der Begriff „KlientIn“. Dieser Terminus des/der „KlientIn“ ist bezeichnend für die von Banks beschriebene professionelle Macht. Aus diesem Grund wurde im Rahmen dieser Bachelorarbeit vorab davon ausgegangen, dass KlientInnen sich in vorgefassten Rollenbildern wiederfinden können. Aufgrund der professionellen Macht, die unvermeidlich vorhanden ist, und den (sozialpolitischen) Umständen, aus denen heraus Menschen zu AdressatInnen der Sozialen Arbeit werden, entstand darüber hinaus die Annahme, dass NutzerInnen oft nicht die Möglichkeit bekommen, eine von ihnen gewählte Rolle in der Beratung einzunehmen. Gewiss kann die NutzerInnenrolle an sich nicht als eine nachteilige angesehen werden, da sie auch häufig eine selbstgewählte ist und diese Entlastung bietet (siehe einleitendes Zitat: „Hier darf ich sein wie ich bin“). Das Wählen der eigenen Rolle als AdressatIn, egal ob dies bewusst oder unbewusst geschieht, kann ein Wohlbefinden, gestärktes Selbstbewusstsein und Erleichterung in der Beratung erzeugen. Dies ist eine weitere Annahme die im Zuge der Bachelorarbeit gemacht wurde. Durch die oben genannten Thesen entwickelten sich Forschungsfragen und damit verbundenen Ziele, welche in den anschließenden Kapiteln näher behandelt werden.

2.3 Forschungsfrage mit Detailfragen

Um das Ziel der Bachelorarbeit erreichen zu können, wurden verschiedene Fragen entwickelt. Die konkrete Hauptforschungsfrage lautet:

- Welche Rahmenbedingungen braucht es in sozialarbeiterischen Unterstützungsprozessen, damit sich NutzerInnen nicht in vorgefassten Rollenbildern wiederfinden, sondern sein können, wie sie sind?

Die Forschungsfrage richtet sich auf die Rolle als AdressatIn. Es wurde versucht zu erfassen, wie Menschen ihre Rolle als NutzerIn wahrnehmen. Hierbei wurde der Fokus daraufgelegt, wie AdressatInnen den Unterstützungsprozess im Bezug auf ihre Rolle empfinden und erleben. Aus der Hauptfrage ergaben sich Detailfragen, welche die NutzerInnenperspektive näher beleuchten. Dadurch soll die Forschungsfrage konkretisiert werden, um eine differenzierte Betrachtungsweise zu ermöglichen. Die Fragen beziehen sich auf die Arbeitsbeziehung zwischen AdressatIn und SozialarbeiterIn. Des Weiteren wurde mittels den Detailfragen untersucht, welche Effekte das eigenständige, individuelle Gestalten der NutzerInnenrolle hat.

- Warum erleben NutzerInnen die Möglichkeit des Gestaltens ihrer Rolle als Entlastungsform?
- Welche konkreten Handlungen von SozialarbeiterInnen schaffen diese Entlastungsform für die NutzerInnen?
- Durch welche Interaktionen und Rahmenbedingungen wird diese Qualität in der Begegnung ermöglicht?

Durch die Forschungsfrage und die Unterfragen soll das Ziel dieser Arbeit – eine Analyse der nötigen Rahmenbedingungen, damit NutzerInnen ihre Rolle frei gestalten können – erreicht werden.

3 Forschungskontext

Die folgende Kontexterklärung bietet forschungsrelevante Hintergrundinformationen. Im ersten Teil wird der derzeitige Stand der Forschung grob skizziert. Die Auswahl der Publikationen beschränkt sich auf relevante Forschungsinhalte und Ergebnisse für diese

qualitative Arbeit. Die beforschten Felder und der Fokus dieser Bachelorarbeit werden im zweiten Teil beschrieben.

3.1 Stand der Forschung

Der derzeitige Forschungsstand zum Thema „Rahmenbedingungen in der sozialarbeiterischen Beratung, damit sich NutzerInnen nicht in vorgefassten Rollen wiederfinden müssen“ verzeichnet Auseinandersetzungen, Diskussionen und Forschungen zu unterschiedlichen Aspekten dieses Themas. Im folgenden Kapitel werden zwei Publikationen vorgestellt, welche Verbindungen zu dieser Arbeit enthalten.

Strak Christian beschäftigte sich 2006 mit dem Thema KlientInnenbegriff. Dabei schreibt er, dass NutzerInnen durch das komplementäre Gegenüber einer/eines SozialarbeiterIn, als VertreterIn eines akademischen Berufs, zwangsläufig in eine defizitäre Rolle gedrängt werden können. Des Weiteren zeigte er auf, dass es an der Haltung von SozialarbeiterInnen liegt und an deren methodischem Vorgehen, um NutzerInnen nicht in eine behaftete Rolle zu drängen. Andere Formulierungen des Begriffes „KlientIn“ wie beispielsweise „KundIn“ würden zwar eine Höherstellung suggerieren, allerdings braucht es mehr als einen rein sprachlichen Ausdruck dessen. Stark spricht 2006 von einer gelebten Berufsethik, welche die Gefahr einer Klientifizierung nicht vorsieht. Daneben braucht es Öffentlichkeitsarbeit von Seiten der ProfessionistInnen, die defizitäre Bilder der Gesellschaft gegenüber NutzerInnen entkräften. Sofern eine Klientifizierung bereits in den Institutionen vorliegt, empfiehlt Stark Supervisionen. Da AdressatInnen, durch sozialarbeiterische Ansätze wie Empowerment und personenzentriertes Arbeiten während des Unterstützungsprozesses als Subjekt in den Mittelpunkt gestellt werden, kann der Begriff nicht pauschal als negativ betrachtet werden (vgl. Stark 2006).

In der Publikation: „Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit“ (2016) erfolgte ebenfalls eine kritische Auseinandersetzung mit zentralen Begrifflichkeiten der Sozialen Arbeit. Manuela Hofer beschreibt darin die Wichtigkeit des Bewusstwerdens der Gefahren, die defizitäre Bilder von NutzerInnen haben. Diese „Bilder“, wie Hofer sie nennt, werden in dieser Bachelorarbeit als „Rollen“ bezeichnet. Sie können auch bei freiwilligen NutzerInnen entstehen und entwickeln sich aus ungleichen Machtverhältnissen. Auslöser dafür stellen unter anderem Routinen und (scheinbar) neutralen Vorschriften von Institutionen dar (vgl. Hofer 2016: 137).

In dieser Arbeit wird der Versuch unternommen, den KlientInnenbegriff (aufgrund der genannten negativen Konnotation) durch die Formulierungen „NutzerIn“ und „AdressatIn“ zu substituieren. Der Ausdruck NutzerIn lässt sich vom englischen Wort „user“ ableiten. Die Bedeutung „etwas nutzen“ lässt offen, ob der „Gebrauch“ freiwillig oder im Zwangskontext erfolgt. Der Begriff abstrahiert das Merkmal der Nützlichkeit und schreibt den Menschen, die so bezeichnet werden, einen besonderen Stellenwert und einen subjektiven Ertrag zu (vgl. Bauer 2001:117). Der Terminus der NutzerIn, ist dem des/der AdressatIn ähnlich (vgl. Bitzan 2017: 11).

Im Zuge der Recherche ließen sich keine Forschungsprojekte finden, welche die sozialarbeiterischen Rahmenbedingung analysieren, die es NutzerInnen ermöglichen, ihre individuelle Rolle selbst gestalten zu können, ohne sich sogleich in vorgefassten Bildern wiederzufinden.

3.2 Fokus der Forschung

Um die Ganzheit von Geschichten betrachten zu können, müssen laut Pantuček (vgl. 2006: 244) sowohl die Welt der NutzerInnen als auch die Welt der Institutionen beziehungsweise die der ProfessionistInnen miteinbezogen werden. Somit beinhaltet die Erforschung einer konkretisierten Fragestellung die gesellschaftliche Umwelt, die nähere soziale Umwelt, den/die NutzerIn, den/die SozialarbeiterIn und die Umwelt der Organisation (vgl. Pantuček 2006: 244). In dieser qualitativen Bachelorarbeit wird daher in Bezugnahme der Forschungsfrage der Fokus bewusst auf die Interaktion im System NutzerIn und SozialarbeiterIn gelegt (vgl. Pantuček 2006). Dabei soll ein besonderes Augenmerk auf die Beratungssituation, die Wechselbeziehung zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn und ihre Rahmenbedingungen gelegt werden. Im Detail, so Pantuček (vgl. 2006:246), liegt die Konzentration bei diesem Fokus auf dem Ablauf des Unterstützungsprozesses und den Interaktionen während dessen. Es sollen Einrichtungen analysiert werden, bei denen es SozialarbeiterInnen den NutzerInnen ermöglichen „so sein zu können, wie sie sind“. In dieser Arbeit soll vor allem die freiwillige Arbeitsbeziehung zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn untersucht werden.

4 Ziel der Forschung

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist eine qualitative Analyse der nötigen Rahmenbedingungen in Unterstützungsprozessen, damit NutzerInnen ihre Rolle frei gestalten können und nicht in vorgefasste Rollenerwartungen gedrängt werden. Unter dem Begriff „Rolle“ wird in dieser Arbeit das selbstgewählte Verhalten von Menschen in verschiedenen Situationen der Interaktion verstanden. Bei der Interaktion besteht eine wechselseitige Suggestion von Individuen bei ihren Handlungen. Rolle meint auch das Handlungsmuster von Menschen das während dem Kontakt mit anderen Personen ausgebreitet und vorgeführt wird (vgl. Goffman 2013:19ff). Der Sozialwissenschaftler Goffman spricht von einer Selbstdarstellung im sozialen Kontakt, die oft nicht bewusst vorgeführt wird. Unter der „Darstellung einer Rolle“ versteht er alle Tätigkeiten, mit denen eine Person die anderen Beteiligten beeinflusst (vgl. Goffman 2013, 54ff).

Die praktische Relevanz dieser Arbeit besteht darin, Rahmenbedingung herauszufiltern, in denen NutzerInnen ihre individuelle Rolle selbst gestalten können. Die Rolle der NutzerInnen sollte ohne Frage nicht als ungünstige betrachtet werden, denn sie ist auch oft eine selbstgewählte und bietet den AdressatInnen Erleichterung und Unterstützung in ihrer Lebensführung. Ein weiterer Aspekt dieser Arbeit liegt deshalb in der Dimension des Bewusstwerdens von Rollenbildern und ihrer Wirkung. Wie bereits einleitend beschrieben, gibt es Institutionen, in denen NutzerInnen „sein können, wie sie sind“. In dieser Arbeit werden sowohl förderliche als auch kontraproduktive Maßnahmen für die individuelle Rollendefinition von NutzerInnen in sozialarbeiterischen Einrichtungen dargelegt. Es geht in dieser Arbeit um eine reflektierte Auseinandersetzung mit den eigenen Bildern und Erwartungshaltungen gegenüber NutzerInnen (vgl. Hofer 2016:140), denn es bleibt zu hinterfragen, welche Rolle wir als SozialarbeiterIn den NutzerInnen, in Bezug auf die Fremd- und Eigendefinition zuschreiben (vgl. Hofer 2016: 137). Michale-Schwartz (vgl. 2002:12) präzisiert eine reflektierte Haltung indem sie von Handlungs- und Deutungswissen spricht, welches vielzählige Deutungsmuster beinhaltet. Sie stellen für Menschen eine subjektive Selbstverständlichkeit dar, die sich aus alltagsweltlichen Zusammenhängen zusammensetzen und ein enormes Potential an Interpretationen darstellen. Professionelles Handeln sollte demnach einer kritischen Reflexion unterzogen werden, um sich den subjektiven Deutungen bewusst zu werden.

Unter vorgefertigte bzw. vorgefasste Rollen werden in dieser qualitativen Bachelorarbeit Verhaltenserwartungen der sozialen Umwelt verstanden (vgl. Schulz o.J.). Vorgefasste Rollen können in dieser Arbeit auch als Fremddefinitionen, die vorurteilsbehaftete Zuschreibungen beinhalten können, verstanden werden. Der Prozess der dazu führt, dass sich NutzerInnen in vorbehafteten Rollen wiederfinden, kann auch subtil passieren. Der Begriff „Selbstgewählte Rolle“ bezeichnet in dieser Arbeit demnach, die Eigendefinition, wie sie von einem Menschen selbst gewählt wird (vgl. Hofer 2016:137). Des Weiteren inkludiert eine selbstgestaltete Rolle die persönliche Identifizierung der NutzerInnen mit dieser Rolle (die eine von vielen Teilrollen im Leben ist). In dieser Arbeit geht es um die Rolle des/der NutzerIn während des Unterstützungsprozesses in sozialarbeiterischen Organisationen.

4.1 Verwertungsinteresse

Das Ziel Sozialer Arbeit ist es, Menschen zu fördern und sie zu unterstützen. Dabei richten sich sozialarbeiterische Einrichtungen immer an eine bestimmte, definierte Zielgruppe. Allein durch dieses Faktum, besteht die Gefahr, defizitäre Bilder von NutzerInnen zu (re)produzieren (vgl. Hofer 2016:136). Das Eruiere von sozialarbeiterischen Rahmenbedingung in denen es gelingt, dass NutzerInnen ihre Rolle frei gestalten können, hat demnach eine eminente Relevanz für alle acht Handlungsfelder der Sozialen Arbeit – egal ob niederschwellig oder hochschwellig. Die Forschungsergebnisse sind für alle Institutionen nützlich, da das Wählen der eigenen Rolle einerseits für die Selbstbestimmung und den Selbstwert der Person, die Soziale Arbeit in Anspruch nimmt, wertvoll erscheint, andererseits ist die Achtung der Selbstzuschreibung einer Rolle auch förderlich für die Arbeitsbeziehung zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn. Die Relevanz entsteht auch dadurch, dass Menschen die ihre Rolle freiwillig und kompetent wählen können eine persönliche Befriedigung erfahren (vgl. Wulf 2014: 263). Das Verwertungsinteresse besteht darin, konstruktive, sozialarbeiterische Rahmenbedingungen zu analysieren in denen NutzerInnen ihre individuelle Rolle selbst gestalten dürfen, damit andere Institutionen in denen dies bisher nicht gelingt, auch eine (ähnliche) Atmosphäre schaffen können.

5 Beschreibung des Forschungsprozesses

Der Forschungsprozess für diese qualitative Arbeit gestaltet sich durch narrative geführte Interviews (vgl. Flick 2009: 115) in denen NutzerInnen über ihre Erfahrungen mit Sozialer Arbeit sprachen.

5.1 Feldzugang und Projektbeschreibung

Den Ausgangspunkt für dieses Projekt stellt der Sammelband „30 Tage Sozial Arbeit – Berichte aus der Praxis“ dar. Im Rahmen der „Projektwerkstatt“ an der Fachhochschule St. Pölten wird nun auch die NutzerInnenperspektive näher betrachtet. Der Feldzugang erfolgte teilweise durch bereits bestehende Kontakte aus dem ersten Buch, teilweise durch bisherige Praktika der Studierenden aber auch durch Email-Anfragen an bisher unbekannte Institutionen. Im Rahmen der „Projektwerkstatt“ die den Titel „30 Tage – KlientInnen erzählen von ihren Begegnungen mit Sozialer Arbeit“ trägt, konnten NutzerInnen aus sieben Handlungsfeldern (Kinder/Jugendliche/Familie, Alte Menschen, Materielle Grundsicherung, Gesundheit, Straffälligkeit, Beruf/Bildung, Migration/Integration) der Sozialen Arbeit gefunden werden, die von ihren persönlichen Erfahrungen mit Sozialer Arbeit erzählten. Insgesamt konnten über dreißig Geschichten von NutzerInnen aus verschiedenen Bundesländer aufgezeichnet werden, die nun SozialarbeiterInnen einen reflexiven Mehrwert bieten, sowie bei der Gesellschaft Verständnis für Funktionsweisen der Sozialen Arbeit erzeugen.

5.2 Methode der Datenerhebung: Narratives Interview und Leitfadeninterview

Die Datenerhebung wurde mittels narrativer Interviews durchgeführt. Bei dieser Interviewform steht das Interesse an lebensweltlichen Erfahrungen und Deutungen der Interviewpartnerin/des Interviewpartners im Vordergrund (vgl. Flick 2009: 113). Flick (2009: 115) beschreibt, dass durch diese Interviewführung ein Zugang zu subjektiven Sichtweisen der Beforschten möglich ist. Bei den Interviews wurde die narrative Form gewählt, da diese die Möglichkeit bietet, längere, zusammenhängende Darstellung in Form einer Erzählung wiederzugeben. Außerdem eignet sie sich exemplarisch für Erzählungen über die Biografie des/der Interviewten (vgl. Flick 2009: 116). Die Einstiegsfragen für die Interviews wurde so breit und spezifisch wie möglich formuliert,

mit dem Ziel, relevante Erfahrungsbereiche zum Thema werden zu lassen. Ein Beispiel für eine dieser Einstiegsfragen ist: „Ich möchte Sie bitten zu erzählen, wie Sie Soziale Arbeit wahrnehmen und wie Ihre Erlebnisse mit der Organisation XY waren? Erzählen sie alles über ihre Erfahrungen und nehmen sie sich ruhig Zeit auch für Einzelheiten“. Der Anspruch, ein narratives Interview zu führen, kippte allerdings in einigen Interviewsituationen und es musste auf Unterfragen zurückgegriffen werden, die zuvor entwickelt wurden. Somit wurden aus narrativen Interviews teilweise Leitfadeninterviews. Für das Leitfadeninterview wurden thematisch relevante Fragen formuliert, um das Gedankenspektrum der InterviewpartnerInnen anzuregen. Mit Hilfe qualitativer Interviews können bestimmte Prinzipien wie: Transparenz, Flexibilität, oder Forschung als Kommunikation eingehalten werden. Dadurch konnten die InterviewpartnerInnen offen über ihre Erfahrungen mit Sozialer Arbeit sprechen. Die Reihenfolge der Fragestellungen wurde während der Interviews bewusst nicht eingehalten, da dies den Gesprächsverlauf beeinflusst hätte – somit erfolgte eine themenspezifische Reihung der Fragen (vgl. Lamnek 2010:320). Dennoch erwies sich der Ursprungsgedanke narrative Interviews zu führen aufgrund der subjektiven Geschichten von NutzerInnen als wertvoll. Im Anschluss der Interviews wurden diese transkribiert. Die Transkription ist Voraussetzung jeglicher wissenschaftlichen Untersuchung. Die Flüchtigkeit des Gesprochenen kann mit der Transkription überwunden werden, außerdem stellt sie eine dauerhafte Existenzform des Gesagten sicher. Bei der Transkription der Interviews wurde darauf geachtet, dass diese sinngemäß wiedergegeben werden, alle Transkriptionsregeln wurden dabei eingehalten, da dies auch für die Auswertung essentiell ist (vgl. Pudelko o.J.:2). Bei den Zitaten der Interviews kann es dadurch zu einem erschwerten Lesen des Textes kommen, da die interviewten Personen im Dialekt bzw. mit Akzent sprachen.

5.3 Analysemethoden

In den nachstehenden Unterkapiteln werden die Methoden welche zur Auswertung des Datenmaterials angewandt wurden erläutert. Unter Einsatz der Themenanalyse wurden wichtige Interviewpassagen herausgefiltert, um sie anschließend mit der Methode der Feinstrukturanalyse zu untersuchen. Ziel dieser Methode ist es, das Gesagte zu verstehen, um herausfinden zu können, welche Rahmenbedingungen vorhanden sein müssen, damit NutzerInnen sich nicht in vorgefassten Rollen wiederfinden, sondern sein können, wie sie sind (vgl. Froschauer/Lueger 2013: 110ff).

5.3.1 Themenanalyse

Bei dem Verfahren der Themenanalyse können einzelne Textstellen ausgewählt werden, um sie in Folge feinstrukturanalytisch auszuwerten. Aufgrund der umfassenden Menge an Datenmaterial erwies sich diese Methode als angemessen und wirksam. Die Methode dient dazu, sich einen Überblick des Datenmaterials zu verschaffen und es zu komprimieren. Während der Textreduktion sollten charakteristische Elemente herausgearbeitet werden, die für das Thema und die Forschungsfrage relevant erscheinen. Die Themenanalyse bezieht sich bei der Auswahl der Textstellen auf folgende Fragen: Was ist das wichtigste Thema? Welche Zusammenhänge bestehen zwischen den einzelnen Themen? Wie können sich die Themencharakteristika in die Forschungsarbeit integrieren? (vgl. Froschauer/ Lueger 2003: 158ff). Für die vorliegende Arbeit wurden Textstellen aus den Interviews herausgefiltert, in welchen Menschen über ihre Situation in der Rolle als NutzerIn sprachen. Es wurden insbesondere jene Teile analysiert in denen NutzerInnen erzählten, dass sie innerhalb des sozialarbeiterischen Kontextes „sie selbst bleiben können“ und „so akzeptiert werden wie sie sind“. Der Fokus wurde auf Passagen gelegt, in denen AdressatInnen erläuterten, dass sie in dieser Rolle Wohlbefinden erfahren. Auch gegenteilige Aussagen wurden herausgearbeitet, wo die Rolle als NutzerIn Unbehagen mit sich bringt. Anschließend wurden die Interviewauszüge mittels der Feinstrukturanalyse ausgewertet.

5.3.2 Feinstrukturanalyse

Die Auswertung der ausgewählten Textstellen erfolgte mittels der Feinstrukturanalyse nach Froschauer und Lueger (2003). Es handelt sich dabei um ein aufwändiges Verfahren, da es keine Schnellerkenntnisse liefert. Die Feinstrukturanalyse zielt darauf ab, Sinngehalte zu erfassen und diese in Form von kleinsten Gesprächseinheiten zu reproduzieren. Die Methode von Froschauer und Lueger empfiehlt sich, da es ein Verfahren ist, dass die Möglichkeit der Interpretation bietet und dadurch starkes analytisches Potential aufweist. So können überraschende Kenntnisse über das Verständnis eines sozialen Systems gewonnen werden (vgl. Froschauer/Lueger 2013: 110ff). Für den Analyseprozess werden vier bis acht Zeilen lange Aussagen verwendet, die in Sinneseinheiten (auch Analyseeinheiten genannt) unterteilt werden. Die gewählten Sequenzen werden chronologisch bearbeitet. Die Analyseeinheiten ergeben sich durch Pausen wie Schweigen, Lachen, Überlegungen usw. und sollten gerade noch „Sinn“ ergeben (vgl. Froschauer/Lueger 2003: 112ff). Folgendes Beispiel soll zum näheren Verständnis beitragen: „Jo.. i wü a gar net dass de in mein Zimmer rein gehen.. [...]“ (I4: 115). Hierbei handelt es sich um ein forschungsrelevantes Interviewzitat, dass in

folgende Analyseeinheiten unterteilt werden kann: Jo... - i wü a gar net – dass de – in mein Zimmer – rein gehen. Es werden nicht sofort alle Sinneseinheiten unterteilt, sondern eine nach der anderen. Die vorherigen Sinneinheiten werden bei der Interpretation miteinbezogen, die nachfolgenden sollten allerdings noch außer Acht gelassen werden (vgl. Froschauer/Lueger 2003: 115). Betreffend auf das Beispielzitat ergeben sich fünf einzelne Einheiten die anschließend in folgende Ebenen unterteilt werden:

- Paraphrase: Bei der ersten Interpretationsebene wird auf die Bedeutung im Alltag geachtet und kann als kurze Inhaltsangabe gesehen werden.
- Intention/Funktion: Hier wird darauf geachtet, was uns die sprechende Person mitteilen möchte. Es können dabei Vermutungen angestellt werden.
- Latente Bedeutung: Diese Ebene stellt das Kernstück der fünf Interpretationsschritten dar. Es wird hierbei nach Handlungs- und Denkmuster des/der Interviewten gefragt aber auch nach Konsequenzen, die sich daraus ergeben könnten.
- Rollenverteilung: Hier wird nach den AkteurInnen gefragt, die gemeint sein könnten, ohne dass sie erwähnt wurden. Die Rolle des/der InterviewerIn gilt es ebenfalls zu betrachten.
- Anschlussoptionen/Prüfung: Die letzte Ebene zielt darauf ab, zu fragen, was dies für die bisherige Interpretation bedeutet. Es soll geprüft werden, welche Interpretationen im weiteren Verlauf gestärkt oder widerlegt werden können.

Nach der Analyse der Sinneseinheiten empfiehlt sich ein Reflexionsprozess. Es können dafür erste Hypothesen in Form von Memos gebildet werden. Darin werden Überlegungen zusammengefasst, revidiert oder ergänzt. Generell empfiehlt es sich, dieses Verfahren in der Gruppe anzuwenden um eine möglichst differenzierte Betrachtung der Aussagen zu erhalten (Froschauer/Lueger 2003: 119ff). Für die Forschungsarbeit wurden alle Interviews mittels der Themenanalyse untersucht und anschließend Teile daraus mit der Feinstrukturanalyse ausgewertet.

5.4 InterviewpartnerInnen

Wie unter Punkt 4.1 „Feldzugang“ dargestellt, wurden im Rahmen der „Projektwerkstatt“ über dreißig Geschichten von NutzerInnen aufgezeichnet. Um den Rahmen der Bachelorarbeit nicht zu sprengen und dennoch eine differenzierte Sichtweise der

Thematik zu erhalten, wurden für diese Arbeit vier Geschichten verwendet und ausgewertet. Es handelt sich dabei um:

- Frau B. (Interview 1), 38 Jahre alt, Nutzerin einer Einrichtung für Sexarbeiterinnen,
- Herrn A (Interview 2), mittleres Erwachsenenalter, Nutzer einer Einrichtung für Schutzsuchende aufgrund ihrer Sexualität oder Geschlechteridentität,
- Frau C (Interview 3), 23 Jahre alt, Nutzerin eines Wiener Jugendzentrums und
- Herrn D (Interview 4), mittleres Erwachsenenalter, Nutzer einer Notschlafstelle in Wien.

Alle vier Interviews wurden in Einrichtungen der Stadt Wien aufgezeichnet und lassen sich in den Bereich der niederschweligen Sozialen Arbeit eingliedern. Niederschwellig lässt sich dahingehend definieren, dass die Angebote für NutzerInnen einfach zu erreichen sind. Im Gegenzug dafür wird meist der Begriff der hochschweligen Sozialen Arbeit verwendet, bei der die AdressatInnen bestimmte Voraussetzungen erfüllen müssen, um sozialarbeiterische Leistungen in Anspruch nehmen zu können. (vgl. Mayerhofer 2012:147). Die Namen der Personen sind aus Datenschutzgründen abgeändert.

6 Ergebnisdarstellung

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse, die auf Basis der qualitativen Interviews mit dem Auswertungsmodell der Feinstrukturanalyse gewonnen wurden, dargestellt. Die Forschungsfragen werden beantwortet und anhand des erhobenen Datenmaterials werden Thesen generiert. Wie bereits oben beschrieben werden vier Interviews verwendet, daher handelt es sich bei dieser Arbeit um eine Fallbetrachtung einzelner Personen und nicht um eine allgemein gültige Darstellung von NutzerInnen der Sozialen Arbeit in Österreich. Im Kapitel 7 „Resümee und Ausblick“ werden anschließend mögliche verallgemeinernde Rückschlüsse gezogen.

6.1 Professionelles Handeln

Ein Teilbereich der Forschungsergebnisse bezieht sich auf den Aspekt des professionellen Handelns. Aus dem Datenmaterial kann entnommen werden, dass professionelles Handeln unabdingbar ist, um NutzerInnen Rahmenbedingungen zu

ermöglichen, in denen sie ihre Rollen selbst wählen dürfen und können. Unterstützung in Anspruch zu nehmen beinhaltet sowohl Chancen (Lösung einer prekären Situation) als auch Risiken (Minimierung des Selbstwertes, Kontrolle). Dadurch wird eine Ambivalenz der Hilfe kreiert. Aufgrund dieses Spannungsgrades gilt es, alltagsweltliche Hilfe von professioneller Unterstützung zu differenzieren (vgl. Michael-Schwartz 2002: 23). Der Unterschied zwischen professionellem Handeln und dem alltäglichen Handeln besteht darin, dass Soziale Arbeit nach international beschlossenen ethischen Werten des „IFSW“ arbeitet. SozialarbeiterInnen sollten demnach im Einklang mit diesen definierten Richtlinien stehen (vgl. IFSW 2017). Soziale Arbeit wird der Definition nach als wissenschaftliche Disziplin mit eigener Wissensbasis und eigenen methodischen Konzepten dokumentiert. Voraussetzung für das Praktizieren ist die Absolvierung einer entsprechenden Prüfung, die dazu berechtigt als SozialarbeiterIn tätig zu sein (vgl. OBDS 2016). Professionelle Unterstützung wird also als „programmierte-standardisierte“ Form gegeben und kann folglich dort eingesetzt werden, wo ein Tatbestand und eine Lösung bereitstehen. Dadurch sind Einrichtungen häufig nicht auf die individuelle Rolle eines Menschen ausgerichtet, sondern auf eine festgelegte Handlungsweise (vgl. Michale-Schwartz 2002: 25ff).

In den folgenden Unterkapiteln werden drei Dimensionen des sozialarbeiterischen Praktizierens aus der Sicht der NutzerInnen erläutert, die unter den Aspekt des professionellen Handelns fallen. Sie sollen als Prinzipien des professionellen Agierens verstanden werden, welche die nötigen Rahmenbedingungen schaffen, damit AdressatInnen ihre individuelle Rolle frei gestalten können und sich nicht in vorgefassten Rollenbilder wiederfinden. Die nachstehenden Dimensionen ermöglichen offene Rahmenbedingungen indem standardisierte Prozesse umgangen und reflektiert werden können.

6.1.1 Dimension der Gleichberechtigung

Durch die Ausrichtung von Angeboten und der definierten Zielgruppen in der Sozialen Arbeit besteht die Gefahr, dass defizitäre Bilder von AdressatInnen entstehen. Es gilt, den Prozess, der Menschen zu NutzerInnen macht, zu hinterfragen, da dieser oft von Vorurteilen geprägt ist. In erster Linie kann dies passieren, wenn diejenigen, die bewerten, sich in einer gesellschaftlich angesehenen Position befinden (vgl. Hofer 2016:136). Die Herstellung der Gleichheit bzw. Gleichberechtigung in einer Asymmetrie zwischen denjenigen, die Unterstützung annehmen und denjenigen, die sie gewähren ist unerlässlich, will man NutzerInnen ihre individuelle Rolle selbst gestalten lassen. Wie im Kapitel 4 „Ziel der Forschung“ bereits erläutert wurde, kann die NutzerInnenrolle nicht

per se als negativ betrachtet werden, da sie häufig eine selbstgewählte ist und AdressatInnen können auch durch das Aufsuchen von sozialarbeiterischen Organisationen Wohlbefinden und Erleichterung erfahren, da sie im Bereich ihrer Lebensführungskompetenz Unterstützung erfahren. Damit NutzerInnen diese Qualität der Begegnung erfahren, braucht es eine wertschätzende Anerkennung der Vielfalt von Seiten der SozialarbeiterInnen. Dies fördert einen Arbeitsprozess der Gleichberechtigung. NutzerInnen und SozialarbeiterInnen sollen demnach gleich an Rechten und Würde sein. Auch in diesem Kapitel ist auf den „Code of Ethics“ zu verweisen, in dem dezidiert beschrieben wird, dass die Achtung der Vielfalt („Recognising diversity“) zu den Prinzipien sozialer Arbeit gehört (vgl. IFSW 2017). Neben der Vielfalt ist in dieser Dimension der Gleichberechtigung auch der Aspekt der Machtverhältnisse anzuführen. Gelingt es, Machtverhältnisse zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn aufzulösen, so können NutzerInnen ihre individuelle Rolle angepasst an ihr Wohlbefinden selbst gestalten.

„[...] Und mein Vater war sehr konservativ und sehr religiös und sehr aggressiv und deswegen.. war das für uns das erste Mal einem erwachsenen Menschen zu begegnen, der irgendwie auf unserer Ebene mit uns kommuniziert. Und nicht über uns steht, uns nicht Angst macht und auch das erste Mal einem Menschen, einem erwachsenen Menschen zu vertrauen.. ohne ihm vertrauen zu müssen. Also nicht, weil man abhängig von ihm ist, sondern weil, weil's okay ist und weil's gut tut. Uns beiden und weil wir Lust draufhaben. Und nicht er ist erwachsen, man muss ihn respektieren, deswegen steh ich jetzt auf, weil er kommt. Sondern ich steh für ihn auf, weil ich gerne für ihn aufstehe, weil wir mögen uns [...]“ (I3: 320-330).

Durch die erhobenen Daten bestätigt sich die im Kapitel 2.2. (Vorannahmen) beschriebene These, dass das Gestalten der eigenen Rolle sich positiv auf das Wohlbefinden und Selbstvertrauen von NutzerInnen auswirkt. Das oben angeführte Zitat weist auf die Bedeutung eines gleichberechtigten Nebeneinander hin, bei dem es kein Über- oder Unterordnungsverhältnis gibt. Des Weiteren erzeugt Gleichberechtigung bei den AdressatInnen Selbstvertrauen in ihrer Entscheidung, freiwillig eine sozialarbeiterische Einrichtung aufgesucht zu haben. Es sind dezente Handlungen einer Sozialarbeiterin, die ein gleichberechtigtes Arbeitsverhältnis fördern und den AdressatInnen ein Gefühl der Anerkennung ihrer individuell gewählten Rolle geben können. In einer auf gleicher Augenhöhe basierenden Arbeitsbeziehung können NutzerInnen Vertrauen zu den SozialarbeiterInnen aufbauen. Indem NutzerInnen das Gefühl vermittelt bekommen, dass sie ihr Rollenbild frei wählen und gestalten können, wird enormer Druck abgebaut. Gelingt es den SozialarbeiterInnen nicht, einen

partizipativen Dialog mit den NutzerInnen zu führen, so bekommen diese nicht die Möglichkeit ihre individuelle Rolle selbst zu gestalten. Es wird eine Rolle angenommen, die (oft von Seiten der NutzerInnen) als nicht hilfreich wahrgenommen wird. Werden AdressatInnen in eine vordefinierte Rolle gedrängt, erzeugt dies Machtlosigkeit. Durch Machtverhältnisse kann es folglich zu Beziehungsabbrüchen, Unbehagen und einem Gefühl der Machtlosigkeit seitens der AdressatInnen kommen.

„[...] man geht ja nicht zum Spaß in ein Heim. Also da passiert was und man muss dort hin. Das ist... und dass es dann dort Menschen gibt, die einen nicht unterstützen, sondern einen ständig versuchen runter zu machen und von dem abzuhalten... Also mir wurde dann z.B. auch verboten der Kontakt zum Jugendzentrum XY zu haben [...]“ (I3: 125-135)

Eine ungleichberechtigte Arbeitsbeziehung sollte im Sinne des professionellen Handelns durch Reflexion erkannt werden. Auch Gefühle des Unbehagens, des Zornes, der Wut usw. sollten als Ressourcen betrachtet werden, da sie auch eine gewählte Rolle der NutzerInnen darstellen und für die Arbeit hilfreich sein können. Es obliegt den SozialarbeiterInnen, diese Gefühle als mögliche Produktivität zu erkennen da sie Menschen aus ihrer Komfortzone holen können. Da Soziale Arbeit auf dem Prinzip der Achtung der Würde von Menschen beruht strebt sie demnach soziale Gerechtigkeit und Gleichberechtigung an.

6.1.2 Dimension der Selbstbestimmung und Autonomie

Selbstbestimmung und Autonomie bedeuten, Menschen im Sinne des Empowerments in ihrer Lebensführung zu ermächtigen. Es gibt, ihre (vielfach versteckten) Stärken zu entdecken und sie dadurch in einer freien und eigenen Entscheidung zu fördern (vgl. Bakic 2008:22).

„[...] Und dann reden ein Haufen Erwachsener irgendwas über dich und entscheiden irgendwas über dich, was das Beste für dich wär... Und du kannst nicht ja oder nein sagen, weils e wurscht ist was du sagst [...]“ (I3: 115-120).

Die Auswertung der qualitativen Interviews ergab, dass sich die Ermöglichung von Selbstbestimmung förderlich auf die persönlich gewählte Rollenidentität auswirkt. Durch das Zulassen von Autonomie durch SozialarbeiterInnen können NutzerInnen verschiedene Rollen eigenständig wahrnehmen und dadurch frei(er) handeln und entscheiden. Es geht dabei um das Mitbestimmungsrecht durch NutzerInnen die Soziale Arbeit in Anspruch nehmen. Partizipation kann nur dann ermöglicht werden, wenn die

im Kapitel 6.1.1 beschriebene Gleichheit gegeben ist (vgl. Dollinger 2006: 134). Durch das Fehlen von Selbstbestimmung und Mitbestimmung fühlen sich NutzerInnen in eine vorgefasste Rolle gedrängt da die Achtung von spezifischen Bedürfnissen missbraucht wird. In den nachfolgenden Zitaten soll die Wirkung von nicht gelebter Selbstbestimmung und Autonomie deutlich gemacht werden.

“[...] you cannot force people to do things... it’s difficult to say to people do something because why they tell you?” (I2: 120-122).

„[...] dort wars wie im Hefn... Hefn mit Ausgang.. des war a Männerwohnheim... dort war i zwei Joah.. nojo de san um 8:00 in da früh kommen obwohl man dort bleiben hätt dürfen.. dann habens die Tür aufgrissen und sind eina gangen.. i weis net was dort gmacht haben.. hams vielleicht gschaud ob einer tod ist..“ (I4: 93-94).

In den genannten Zitaten wird deutlich, dass NutzerInnen nicht verstehen, warum ihre Lebenswelt und ihre persönlichen Bedürfnisse nicht akzeptiert werden. Sie finden sich in einer Rolle wieder, die sie nicht selbst gewählt haben und es wird über sie bestimmt. Ohne Partizipationsrecht fühlen sich NutzerInnen in ihrer Rolle entmündigt (vgl. Dollinger 2006:134). Die oben angeführten Interviewauszüge zeigen, dass sich die NutzerInnen durch die SozialarbeiterInnen in ein defizitäres Bild gedrängt und bewertet fühlen, dies erzeugt Unbehagen in ihrer Rolle als NutzerIn. AdressatInnen wollen eine Berechtigung zur Selbstbestimmung, damit eine Selbstwirksamkeit entwickelt und die eigene Rolle gewahrt werden kann. Folgende Passagen aus dem Interviewmaterial erläutern die Dringlichkeit der Bedürfnisse nach Selbstbestimmung und Mitbestimmung. Der Nutzer aus einer Notschlafstelle beschreibt in folgendem Zitat wie er sich Selbstbestimmung vorstellt:

„I wü a gar net, dass de in mein Zimmer rein gehen.. [...] (I4: 114-115). I: Was daugt ihnen an de Sozialarbeiter? D: Das mi in Ruhe lassen außer es ist Zeit.. i mecht auch Zeit für mi hom des is mir wichtig..“ (I4: 143-145).

Durch bestimmte Regeln und Routinen, oder durch (scheinbar) neutrale Vorschriften während des Unterstützungsprozesses können NutzerInnen das Gefühl bekommen sie werden in eine Rolle gedrängt in der es an Selbstbestimmung und Autonomie mangelt. Durch gemeinsame Aushandlungsprozesse und Transparenz als Bedingung kann eine gute Arbeitsbeziehung entstehen. Die Ergebnisse zeigen, dass Selbstbestimmung ein Wohlbefinden bei NutzerInnen auslöst, sie sind stolz auf ihre NutzerInnenstimme und finden sich dadurch nicht in einem vordefinierten Rollenbild wieder. „[...] Den Ausstieg

aus der Sexarbeit habe ich alleine geschafft also ohne Unterstützung von der Einrichtung XY [...]“ (I1: 117-118).

Der ISFW beschreibt das Recht auf Selbstbestimmung als Ethisches Grundprinzip im sozialarbeiterischen Handeln. Demnach sollten Menschen gefördert werden, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen sofern diese nicht die Rechte und Interessen anderer gefährden (vgl. IFSW 2017).

6.1.3 Dimension der Akzeptanz

Es ist erforderlich die gemeinsam mit dem/der NutzerIn definierte Sachlage sowie deren/dessen Erfahrungen und Bewältigungsstrategien anzuerkennen. Durch diese Anerkennung können AdressatInnen ihre Rolle in der Beratung selbst wählen und „sein wie sie sind“. Akzeptanz ist durch Anerkennung der Person möglich und ein wichtiges Element des professionellen Handelns in Bezug auf das Rollenbild von NutzerInnen. Bei der Dimension der Akzeptanz wird der/die NutzerIn als ganze Person in seiner/ihrer Lebenswelt wahrgenommen, dies beinhaltet das Annehmen der NutzerInnen als AkteurInnen ihres subjektiven Lebensberichts (vgl. Hofer 2016:141). Gelebte Akzeptanz sieht Menschen in ihrer Lebenswelt mit ihren individuellen Bewältigungsmustern, Handlungsstrategien, Werten und Orientierungen (vgl. Leiprecht 2011:53). Es braucht in der Zusammenarbeit zwischen AdressatIn und SozialarbeiterIn eine gegenseitige Akzeptanz von mannigfaltigen Verhaltensweisen und Alltagskulturen, so ist es möglich eine Rolle einzunehmen in der „man sein kann, wie man ist“. Es werden Deutungen der genannten Lebensverhältnisse wahrgenommen und daraus potentielle Ressourcen geschöpft. Fühlen sich AdressatInnen in ihrer Lebensführung und Rolle akzeptiert, kann eine tragfähige Arbeitsbeziehung entstehen, die wiederum unterstützend für den Hilfsprozess ist.

„[...] Ich kenne viele SexarbeiterInnen die ihren Beruf geheim halten, weil es ihnen unangenehm ist und sie nicht von der Gesellschaft stigmatisiert werden wollen. Ich selber hielt meinen Beruf auch geheim. Hier bei XY wird man nicht stigmatisiert man kommt hier her und wird akzeptiert das tut gut, man muss sich nicht schämen für seinen Beruf [...]“ (I1: 86 - 90).

In der Auswertung des Datenmaterials wurde deutlich, dass Akzeptanz eine primäre Bedingung darstellt damit sich NutzerInnen in ihrer Rolle als Hilfesuchende/r wohlfühlen. Wie im einleitenden Kapitel der Bachelorarbeit beschrieben wurde, gibt es sozialarbeiterische Institutionen, in denen NutzerInnen „sein können wie sie sind“. Diese Qualität der Begegnung stellt eine akzeptierende Haltung durch die SozialarbeiterInnen

gegenüber den subjektiven Lebensberichten der AdressatInnen dar. Soziale Arbeit kann durch Akzeptanz einen Zugang zur Identität (mit sich eins sein, ich sein) ermöglichen, was im Alltag der NutzerInnen aufgrund gesellschaftlicher Normen, nicht immer der Fall ist.

„[...] Und dann hat sie mit mir auf einem Blatt Papier eine Wand gemalt und ich sollte mir aussuchen woraus diese Wand besteht und wie sie dekoriert ist damit ich mich wohl fühle da sie eben meine Wand erkannt hat wo ich meine Emotionen nicht durch lasse. Und da hat sie eben gemeint wenn du die Wand ständig vor dir hast dann sollt äh zumindest schön ausschauen und du sollst dich nicht so schlecht dabei fühlen wenn du die hochziehst“ (I3: 65-75).

Das oben angeführte Zitat beschreibt die Wichtigkeit eines akzeptierenden Ansatzes. Die Nutzerin konnte an dieser Stelle ihre Rolle wahren und wurde nicht in ein Rollenbild gedrängt. Die fallführende Sozialarbeiterin hat in dieser Situation die Bewältigungsstrategie der Nutzerin nämlich: „Eine Wand hochziehen“, anerkannt. Es können dadurch informelle Lernprozesse entstehen, etwa indem gesellschaftliche Akzeptanz der individuellen Rolle wahrgenommen wird, dies begünstigt die Fähigkeit der Selbstwirksamkeit (vgl. Hofer 2016:143). Als weitere Intervention bat die Sozialarbeiterin der Nutzerin eine Deutungsmöglichkeit an (ein Bild, das für eine Person steht). Bei stellvertretenden Deutungsmöglichkeiten wird konsequent auf Empfehlungen und Entscheidungsübernahmen verzichtet, sie beziehen sich auf die individuelle Lebenspraxis von NutzerInnen (vgl. Nagel 1997: 53). Durch das Auswerten der Interviews stellte sich heraus, dass sich NutzerInnen durch Deutungsmöglichkeiten einerseits in ihrer Rolle akzeptiert fühlen und andererseits dabei auch die im Kapitel 6.1.2. beschriebene Selbstbestimmung und Autonomie gewahrt wird.

NutzerInnen, die bisher keine Akzeptanz in ihrem individuellen Rollenbild bei institutionellen Einrichtungen fanden, wünschen sich eine Anerkennung ihrer Bedürfnisse und ihrer Lebenssituation. Das nachstehende Zitat veranschaulicht diese These: „For support it would be nice if the people from the social¹ try to understand your situation, that situation where I'm living.“ (I2: 158-159).

Auf Basis der Interviews kann angenommen werden, dass sich die Dimension der Akzeptanz förderlich auf die individuelle Rolle der NutzerInnen auswirkt. Durch gelebte

¹ „Social“ meint hier Sozialamt

Akzeptanz und Anerkennung von Vielfalt kann eine tragfähige Arbeitsbeziehung entstehen. Jede Form der Lebensführung muss seitens der SozialarbeiterInnen anerkannt werden. Das Annehmen sollte demnach als ein Element der Wertebasis der Profession verstanden werden. Will man Akzeptanz als professionelles Selbstverständnis betrachten, so muss die lebensweltliche Normalität der AdressatInnen angenommen werden.

6.2 Professionelle Settinggestaltung

Als Settinggestaltung wird der Rahmen im sozialarbeiterischen Unterstützungsprozess verstanden, der die Interaktion zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn umgibt. Dazu zählt die Organisationsgestaltung, die Raumgestaltung, der zeitliche Rahmen, aber auch die Atmosphäre. Settings haben Einfluss auf die Arbeitsbeziehung zwischen SozialarbeiterIn und AdressatIn und sind in den einzelnen Institutionen meist unterschiedlich aufgebaut (vgl. Hösch 2013: 77). Neben dem im Kapitel 6.1. beschrieben professionellen Handeln hat auch die Organisationskultur einen Einfluss auf die Rolle des/der NutzerIn. Die Organisationskultur beschreibt in dieser Bachelorarbeit Wertemuster und Ausrichtung bzw. Strukturen von sozialarbeiterischen Einrichtungen. Soziale Arbeit findet immer in oder im Auftrag von Organisationen statt, was Einfluss auf das Handeln von SozialarbeiterInnen hat. Mayerhofer (2010:49) sieht die Notwendigkeit spezifischer theoretischer Entwicklungen von Einrichtungskonzepten in Hinblick auf Sozialarbeitswissenschaft und Forschung. Sie spricht von einem Forschungsdesiderat über Einrichtungskulturen, Strukturen, Entscheidungsprozessen und Handlungsroutinen in der alltäglichen Praxis (vgl. Mayerhofer 2010: 57). Durch die Auswertung der Interviewmaterialien kam heraus, dass Einrichtungskonzepte auch aus Sicht der NutzerInnen einen Einfluss auf die Zusammenarbeit haben. Die nachstehenden Kapitel zeigen, wie Einrichtungen gestaltet werden können, damit AdressatInnen ihre Rolle während des Unterstützungsprozesses selbst gestalten können. Sie beinhalten Reformkonzepte und Beispiele von bereits bestehenden Einrichtungen die als positiv betrachtet werden. Es wird dabei ausschließlich die NutzerInnenperspektive erläutert.

6.2.1 Dimension Raum

Die räumliche Dimension stellt für NutzerInnen in ihrer individuellen Rolle einen wichtigen Aspekt dar. Der Räumlichkeit und dem Setting in denen die Begegnungen zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn stattfinden, wird in dieser Arbeit eine große Wichtigkeit beigemessen. Anhand der Auswertung der Interviews wurde deutlich, dass

die Dimension Raum drei unterschiedliche Aspekte beinhaltet: Gestaltung, Barrierefreiheit und Sicherheit einer Einrichtung.

■ Der erste Blickpunkt umfasst die Gestaltung eines Settings:

Durch eine gemütliche und entspannte Atmosphäre kann es dem/der Hilfesuchenden gelingen sich in ihrer/seiner Rolle als NutzerIn zu akzeptieren. Des Weiteren kann aus dem gewonnenen Datenmaterial entnommen werden, dass ein gemütliches Setting dazu führt, dass NutzerInnen die Institution mehrmals aufsuchen und somit der Kontakt zwischen SozialarbeiterIn und NutzerIn bestehen bleibt. Entsprechend der erhobenen Materialien hat die Gestaltung des Settings Einfluss auf die NutzerInnenrolle. Durch eine angenehme räumliche Atmosphäre während des Unterstützungsprozesses können NutzerInnen Entlastung erfahren und sich in ihrer Rolle im Kontext des/der „Hilfesuchenden“ wohlfühlen. Im nachstehenden Zitat spricht eine Frau im jungen Erwachsenenalter über ihre Erfahrungen in einem Wiener Jugendzentrum.

„[...] das war für mich, he cool, ich darf da am Computer sitzen und hab Internet und darf daneben rauchen. Also es war einfach ein geschützter Rahmen, wo man sich wohl gefühlt hat und wenn man da einmal war und viele Freiheiten nicht hatte und die hatte ich eben nicht in meiner.. äh in meinem Leben nicht. Auch von der Familie her nicht.. Dann war das einfach nett, einfach mal.. irgendwo wo man sich wohl fühlt und wo erwachsene Menschen sind.. Das war komisch, weil .. weil das sind erwachsene Menschen und die sagen nix und alles ist so okay und alles is erlaubt [...]“ (I3: 320-223).

Entspannte und gemütliche Settings erzeugen auch Schutz in Bezug auf die individuelle Rolle der NutzerInnen. In einem geschützten, entspannten Setting gelingt es den NutzerInnen eine Rolle einzunehmen in der sie sich persönlich wohl fühlen.

■ Als zweiter Aspekt wurde die Barrierefreiheit bezüglich der Dimension Raum erkennbar. Die Ergebnisse erschließen, dass sich Barrierefreiheit nützlich auf das Gestalten der individuellen Rolle von NutzerInnen auswirkt. Durch voraussetzungslose Zugangsmöglichkeiten gilt das gleiche Recht für alle AdressatInnen, dadurch wird keine Person ausgeschlossen und jede/r kann seine Rolle ohne Konsequenzen frei gestalten (vgl. Hofer 2016:145). Gemeint ist damit ein Abbau von Zugangsbarrieren für NutzerInnen, damit diese nicht in eine Rolle gedrängt werden und man ihnen im Handeln als SozialarbeiterIn in ihrer Selbstdeutung gerecht werden kann (vgl. Dollinger 2006:134).

■ Als dritter und letzter Punkt konnte der Faktor Sicherheit aus dem Datenmaterial herausgearbeitet werden. Da die Bedürfnisse von NutzerInnen oft nicht den gesellschaftlichen Leitideen entsprechen (siehe Kapitel 2.1 Forschungsinteressen), gilt es einen Raum zu schaffen, in denen es um die Ansprüche der AdressatInnen geht (vgl. Hofer 2016: 139). Durch geschützte Rahmenbedingungen kann den NutzerInnen Sicherheit bezüglich ihrer individuellen Rolle geboten werden, mit der sie sich identifizieren. Dies ermöglicht Entlastung in einem geschützten Raum, der in der Gesellschaft oder zu Hause möglicherweise nicht vorhanden ist.

„Sexarbeit ist in Österreich legal aber trotzdem wird man abgestempelt. Die Geheimhaltung fällt einem sehr schwer. Das schöne bei XY ist, dass die Geheimhaltung wegfällt und man akzeptiert wird“ (I1: 44-46).

Organisationen müssen nach den individuellen Bedürfnissen der Menschen ausgerichtet sein und nicht nach den gesellschaftlichen Leitideen, nur so ist es für NutzerInnen möglich einen Platz zu finden an dem sie „sein können wie sie sind“. Die individuelle Rolle von AdressatInnen gilt es durch geschützte Räumlichkeiten zu wahren, in denen sie ihre Identität nicht verstecken müssen.

6.2.2 Dimension Zeit

Um NutzerInnen Rahmenbedingungen bieten zu können in denen sie ihre Rolle selbst wählen dürfen braucht es auch Voraussetzungen hinsichtlich der Zeitstruktur. Die Auswertung der Daten ergab: Wenn Institutionen flexible Zeitstrukturen und wenige feste Termine anbieten, wirkt sich dies günstig auf die NutzerInnenrolle aus. Die Notwendigkeit einer Terminvereinbarung bringt die Erwartung mit sich, dass NutzerInnen mit bestimmten Anliegen in sozialarbeiterische Institutionen kommen. Ohne Terminvereinbarung, können NutzerInnen bestimmte Organisationen aufsuchen, wenn sie das Bedürfnis danach haben. Gewiss müssen AdressatInnen dennoch die Öffnungszeiten der Organisationen beachten, allerdings ist die Hürde des Aufsuchens von Unterstützung eine kleinere. Die Notwendigkeit von strikten Terminen führt zu Erwartungshaltungen gegenüber den NutzerInnen. Die Nichteinhaltung dieser Termine führt wiederum zu Enttäuschungen (vgl. Mayrhofer 2012:161). Flexible zeitliche Dimensionen sind somit förderlich um NutzerInnen nicht in eine vorgefasste Rolle, also in eine Verhaltenserwartung, zu drängen. Aus dem folgenden Interviewausschnitt kann die Wichtigkeit der Zeitanforderung in Bezug auf die individuelle Rolle entnommen werden.

„[...] ich kann hier immer herkommen und die SozialarbeiterInnen machen mir einen Kaffee auch wenn ich keinen Beratungstermin habe. Es kommt vor, wenn ich einsam bin, dass ich nur für einen Kaffee vorbeischaue“ (I1: 119-121).

Die Organisation im oben genannten Zitat bietet reguläre Öffnungszeiten von Montag bis Donnerstag, außerhalb dieser Zeiten gibt es eine 24 Stunden Helpline. In Bezug auf die Forschungsfrage, ermöglicht eine flexible Zeitstruktur ein Gefühl der Erleichterung in der Rolle als NutzerIn.

Nicht nur flexible Terminvereinbarungszeiten wirken sich positiv auf die Rolle von NutzerInnen aus, sondern auch die zeitliche Gestaltung des Hilfsangebotes. In der Zeit des Beratungsgesprächs soll der Fokus auf den/die NutzerIn gelegt werden. Durch zu viel Zeitdruck während der Beratung können NutzerInnen ihre individuelle Rolle, die sie als angenehm empfinden, nicht wahren.

„Unterstützend finde ich die Gespräche mit den SozialarbeiterInnen. Die SozialarbeiterInnen hören mir aktiv zu das merke ich, da während den Gesprächen keine Telefonate angenommen werden, wir sprechen in einer ruhigen Umgebung und die Konzentration wird nur auf mich gerichtet“ (I1:97-100).

Das oben angeführte Zitat ist, wie bereits beschrieben, kennzeichnend für die Wichtigkeit des Faktors Zeit. Während der Beratungszeit trägt ein aktives Zuhören einerseits dazu bei, dass sich NutzerInnen in ihrer Rolle angenommen fühlen andererseits kommt es dadurch zu entlastenden Gesprächen. Konstruktive Folgen der Dimension Zeit erweisen sich auch hinsichtlich der Beziehungsarbeit zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn. AdressatInnen brauchen Zeit des aktiven Zuhörens, um eine Verbindung zu den SozialarbeiterInnen herstellen zu können und sich in ihrer Rolle als NutzerIn wohl zu fühlen.

6.2.3 Dimension Diversität und Individualität

In der nachstehenden Textpassage spricht ein Nutzer darüber, warum er seine individuelle Rolle in bestimmten sozialarbeiterischen Institutionen wahren kann.

„[...] but who is next to me for everything is first XY and the others [er spricht über das Sozialamt XY; A. d. Verf.] are near to me but there is still a problem.. because they cannot be close likeXY.. they work for thousands of people and they doing a lot of stuff but there is.. there is still no connection I cannot say that there is a good connection to them I get no information very well, I cannot talk to them easy“ (I2: 176-180).

Anhand dieses Auszugs aus dem Interview mit Herrn A. wird deutlich, dass eine Arbeitsbeziehung die Diversität und Individualität inkludiert eine grundlegende Basis der professionellen Settinggestaltung ist, damit NutzerInnen ihre individuelle Rolle frei gestalten können. NutzerInnen müssen sich als Individuum behandelt fühlen nur so kann die Rolle als AdressatIn eine Erleichterung verschaffen. Dafür braucht es einen generalistischen Rahmen, an dem sich NutzerInnen in mannigfaltigen Situationen wenden können und der sie anschließend in ihrer Alltagsbewältigung unterstützt. Aus den gewonnenen Datenmaterialien konnte analysiert werden, dass NutzerInnen sozialarbeiterische Institutionen, die Rahmenbedingungen für vielfältige Lebenslagen anbieten als qualitativ besser erachten. Sie sehen einen Qualitätsunterschied hinsichtlich der Individualität und Diversität. Für SozialarbeiterInnen bedeutet dies, lebensweltnahe und ganzheitlich zu agieren. Gemeint ist damit, eine Achtsamkeit der Vielfalt eines Menschen und dessen tatsächlichen Alltag (vgl. Pantuček 2010). Durch lebensweltorientierte Einrichtungen und der Anerkennung von Diversität werden NutzerInnen nicht in vorgefertigte Rollen gedrängt, sondern „können sein, wie sie sind“.

Die Gesellschaft zwingt Menschen dazu, eine Rolle anzunehmen in der sie kein Wohlbefinden verspüren. „[...] it was really strange in the camp² because you could not say that you are Queer and you could not say anything about you..[...]“ (I2: 1991-192). Das Zitat beschreibt, dass dem Nutzer das Preisgeben jeglicher persönlicher Information prekär erschien, deshalb braucht es Rahmenbedingungen in denen Vielfalt gegenwertig ist. Durch ein Setting der Diversität können NutzerInnen ihre persönliche Identität entwickeln und finden sich nicht in vorgefassten Rollen wieder. Es muss auf die spezifischen Bedürfnisse und auf individuelle Merkmale von Menschen geachtet werden, damit diese ihre Rolle frei wählen und gestalten können. Achtet man die Diversität nicht, so kann es dazu führen, dass Menschen von sozialarbeiterischen Angeboten ausgeschlossen werden oder es werden Barrieren aufgebaut, etwa, wenn es in Massenunterkünften für Schutzsuchende keine Beachtung für Queers gibt. Kann die Gesellschaft den Bedürfnissen von Menschen nicht gerecht werden und werden Menschen aufgrund bestimmter Merkmale aus der Gesellschaft exkludiert, so braucht es geschützte sozialarbeiterische Organisationen welche die Vielfalt von Personen anerkennen. Zielgruppenorientierte Einrichtungen bieten NutzerInnen einen Rahmen in dem sie „sein können wie sie sind“.

² „camp“ meint hier ein Erstaufnahmezentrum für Schutzsuchende

7 Resümee und Ausblick

Diese Arbeit verfolgt das Ziel, die Rahmenbedingungen in sozialarbeiterischen Einrichtungen zu analysieren in denen NutzerInnen nicht in vorgefasste Rollen gedrängt werden, sondern „sein können wie sie sind“ (I1: 15-16). Dabei steht die Wahrnehmung der NutzerInnen die Soziale Arbeit in Anspruch nehmen im Zentrum der Bachelorarbeit. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit beschreiben eine idealtypische professionelle Haltung und eine bestmögliche Settinggestaltung damit AdressatInnen ihr individuelles Rollenbild in dem sie Wohlbefinden verspüren selbst gestalten dürfen. Die Aspekte werden nun zusammenfassend dargestellt und mit einer persönlichen Interpretation verknüpft. Hinter der Interpretation steht die Fragestellung: Welche Anforderungen sind für eine Umsetzung der erforschten Rahmenbedingungen nötig?

- Professionelles Handeln und professionelle Settinggestaltung der Einrichtungen: Damit die Rolle als NutzerIn selbst gestaltet werden kann und ein Gefühl der Entlastung ermöglicht, wird eine professionelle Arbeitsweise benötigt. Dazu ist während des gesamten Unterstützungsprozesses eine Auseinandersetzung der SozialarbeiterInnen mit den Bedürfnissen der NutzerInnen, dem eigenen Handeln und den Vorschriften der Einrichtungen notwendig. In der Arbeit wurde folgende These beschrieben: Professionelles Handeln ist erst dann gegeben, wenn die UnterstützerInnen sowohl ihre eigene Arbeitsweise, als auch die Rahmenbedingungen der Organisation reflektieren. Für das praktische Handeln beutet dies, im Spannungsfeld des „Tripelmandats“ (Bedürfnisse von AdressatInnen, Mandat der Profession als handelnde/r Sozial ArbeiterIn, Auftrag der gesellschaftlichen Instanzen) allen Parteien gerecht zu werden. Will man Menschen nicht in ein Rollenbild drängen, ist ein kritisches Hinterfragen der Institutionen in Bezug auf die Voraussetzungen, Regeln und Routinen gefordert. Durch Rückmeldungen, beispielsweise von KollegInnen, können sowohl hilfreiche als auch kontraproduktive Aspekte im Handeln erkannt werden. Wie im Kapitel 2.2 unter Vorannahmen beschrieben wurde, kann das Wählen einer eigenen Rolle auch subtil passieren. Deshalb ist ein bewusster und reflektierter Umgang in der Praxis mit dieser Thematik erforderlich, da die Ergebnisse zeigen, dass sich eine selbstgewählte Rolle positiv auf die Arbeitsbeziehung, den Selbstwert und das Wohlbefinden auswirkt.

- Dimension der Gleichberechtigung: Die Ergebnisse zeigen, dass Machtverhältnisse aufzulösen sind, damit NutzerInnen ihre Rolle, angepasst an ihr

Wohlbefinden, selbst gestalten können. Es bestätigt sich die Hypothese, dass ein gleichberechtigtes Arbeitsverhältnis das Selbstvertrauen von Menschen in ihrer Rolle als NutzerIn steigert. Die Erkenntnisse lassen sich dahingehend interpretieren, dass Hierarchien durch eine reflektierte Arbeitsweise aufgebrochen werden müssen. Soll die Rolle als AdressatIn Erleichterung verschaffen, so ist Arbeiten auf gleicher Augenhöhe essentiell. Professionelle Soziale Arbeit beinhaltet demnach die Achtung auf das Recht und die Würde eines jeden Menschen. Das Ziel von Sozialer Arbeit sollte unter anderem sein, einen partizipativen Dialog zu führen, damit NutzerInnen ihre Rolle selbst gestalten können, und sich nicht in einer Rolle wiederfinden, die nicht als hilfreich erachtet wird.

■ Dimension der Selbstbestimmung und Autonomie: Sie beschreibt, dass AdressatInnen ExpertInnen in ihrer Situation als Hilfesuchende/r sind und somit während der gesamten Zusammenarbeit selbstbestimmte Entscheidungen treffen dürfen. Die Hypothese, dass sich Autonomie während des Unterstützungsprozesses auf die Rolle der NutzerInnen auswirkt, bestätigt sich im Kapitel der Ergebnisdarstellung. Für das methodische Handeln erfordert es ein gemeinsames Aushandeln von Zielen, um die NutzerInnenstimme zu wahren. Der Interpretation nach stellt dabei Transparenz eine Bedingung dafür dar, dass sich AdressatInnen nicht in einer vorgefassten Rolle wiederfinden. Durch Deutungsmöglichkeiten kann im praktischen Handeln einerseits die individuelle Rolle von NutzerInnen gewahrt werden, andererseits kommt es zu einer Lösung der gemeinsam definierten Sachlage.

■ Dimension der Akzeptanz: Die Ergebnisse zeigen, dass eine akzeptierende Haltung gegenüber den Bewältigungsstrategien, der Lebensweise und des subjektiven Lebensberichtes von NutzerInnen wesentlich ist, damit diese ihre Rolle frei gestalten können. Akzeptanz ist Teil der Wertebasis von SozialarbeiterInnen. Für PraktikerInnen in der Sozialen Arbeit lässt sich daraus resultieren, dass jede/r ProfessionistIn kontinuierlich überprüfen muss, ob es sich um eine fachliche Akzeptanz handelt. Supervisionen stellen dabei eine Möglichkeit dar, das berufliche Handeln zu reflektieren.

■ Dimension Raum: Im Setting oder Raum findet meist die gesamte Interaktion zwischen SozialarbeiterIn und NutzerIn statt. Deshalb hat die Einrichtung auch Auswirkungen auf die NutzerInnenrolle. Die Gestaltung, die Barrierefreiheit und die Sicherheit in einem Setting haben eine Wirkung auf die Rolle der AdressatInnen. Zu den Ergebnissen wird interpretiert, dass Institutionen nur mit wenigen Arbeitsschritten und geringen Ressourcen für eine angenehme Atmosphäre sorgen können. Die Barrierefreiheit stellt wiederum eine etwas komplexere Situation dar, da Institutionen oft

auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtet sind. Besteht einmal der Kontakt zwischen NutzerIn und SozialarbeiterIn, sollte in jedem Fall lebensweltnahe und ganzheitlich gearbeitet werden, um die Barriere kompensieren zu können. Im Bezug auf die Sicherheit ist anzumerken, dass ein kritisches Hinterfragen von Regeln und Routinen der Einrichtungen erforderlich ist, sollen Menschen nicht in Rollenbilder gedrängt werden. Verlangt werden geschützte Räume für Menschen, die ihre individuelle Rolle in der Gesellschaft nicht frei gestalten können.

- Dimension Zeit: Der Ergebnisteil dieser Arbeit zeigt, dass sich wenige feste Termine günstig auf die NutzerInnenrolle auswirken. Mayerhofer schreibt (2012), dass die Notwendigkeit von strikten Terminen zu Erwartungshaltungen gegenüber den NutzerInnen führt. Die Nichteinhaltung dieser Termine führt wiederum zu Enttäuschungen, dieser Aspekt ist in dieser Bachelorarbeit auch aus der NutzerInnenperspektive ersichtlich. Es soll festgehalten werden, dass die zeitliche Dimension auch Wirkung auf die NutzerInnen während des Hilfeangebots hat. AdressatInnen sprachen in den Interviews an, dass aktiv geführte Gespräche mit den SozialarbeiterInnen in der Rolle als NutzerIn Wohlbefinden auslöst.

- Dimension Diversität: Eine weitere Erkenntnis dieser Bachelorarbeit ist, dass NutzerInnen sozialarbeiterische Institutionen, die Rahmenbedingungen für vielfältige Lebenslagen anbieten, als qualitativ besser erachten. Pantuček schreibt (2010), dass es die Aufgabe von SozialarbeiterInnen ist, Vielfalt anzuerkennen und lebensweltnahe zu agieren. Diese These spiegelt sich in dieser Bachelorarbeit auch in den Aussagen der NutzerInnen wider, die durch eine bedingungslose Anerkennung von Vielfalt ihre individuelle Rolle selbst gestalten können. Für die Praxis lässt sich ableiten, dass Einrichtungen nach den Bedürfnissen der Menschen ausgerichtet sein müssen und nicht nach den gesellschaftlichen Leitideen - nur so ist es möglich, für NutzerInnen einen Platz zu ermöglichen, an dem sie „sein können wie sie sind“. Erforderlich ist ebenso eine sensible Auseinandersetzung mit den eigenen Erwartungshaltungen gegenüber den NutzerInnen und den gesellschaftlichen Normen und Regeln.

Zurückblickend auf den Forschungsprozess, war für diese Bachelorarbeit die Betrachtung der Thematik aus unterschiedlichen Perspektiven von großer Bedeutung. Die Fülle an Datenmaterial machte eine Arbeit aus NutzerInnenperspektive möglich. So konnten Dimensionen des professionellen Handelns und einer professionellen Settinggestaltung in Bezug auf die AdressatInnenrolle herausgefiltert werden. Den Fokus dieser Arbeiten stellten NutzerInnen dar, die freiwillig niederschwellige

Einrichtungen aufsuchen. Eine qualitative Analyse hochschwelliger Sozialer Arbeit wäre wünschenswert, um auch in diesem Bereich Rahmenbedingungen zu eruieren, in denen sich NutzerInnen nicht in vorgefassten Rollenbildern wiederfinden. Des Weiteren empfiehlt sich eine Analyse bei unfreiwilligen AdressatInnen, um eine differenzierte Betrachtungsweise zu dieser Thematik erhalten zu können. Da die Ergebnisse zeigen, dass neben gelebten Werthaltungen (Gleichberechtigung, Selbstbestimmung und Akzeptanz) auch das Setting während eines Unterstützungsprozesses Einfluss auf die NutzerInnenrolle hat, wäre bezüglich dieses Aspekts eine ergänzende Untersuchung diverser Einrichtungen empfehlenswert. Eine Grundlagenforschung der Strukturen, Entscheidungsprozesse und Handlungsroutinen in sozialarbeiterischen Organisationen stellt eine notwendige und ausständige Betrachtung dar. Mayerhofer spricht (2006) über (scheinbar) neutrale Vorschriften der Institutionen. Diese gilt es meines Erachtens nach zu untersuchen und zu reflektieren, um einen möglichen Reformierungsbedarf aufzeigen zu können. Da die Ergebnisse erschließen, dass das Gestalten der eigenen Rolle als NutzerIn Wohlbefinden, Erleichterung, Selbstwirksamkeit und Selbstvertrauen auslöst, besteht eine hohe Relevanz an einer weiterführenden Forschung.

Meiner Einschätzung nach beantwortet diese Bachelorarbeit die Frage, wie das individuelle Wohlergehen von NutzerInnen, die Soziale Arbeit in Anspruch nehmen, gefördert werden kann. Dabei werden Aspekte dargelegt, die eine ganzheitliche Unterstützung und eine lebensweltorientierte Arbeitsweise ermöglichen. Somit können AdressatInnen im Hilfeprozess „sein können, wie sie sind“. Überdies stellt diese Arbeit ein Werkzeug dar, um Menschen Rahmenbedingungen bieten zu können, unter welchen sie ihre Rolle als NutzerIn selbst gestalten können. Es wird damit ein Raum der Identität (mit sich eins sein, ich sein) ermöglicht.

8 Literatur

Bauer, Rodolph (2001): Personenbezogene Soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität und Zukunft. Wiesbaden: Westdeutscher

Dollinger, Bernd/Raithel, Jürgen (2006): Aktivierende Sozialpädagogik. Ein kritisches Glossar. Wiesbaden: VS

Flick, Uwe/ von Kardorff, Ernst/ Steinke, Ines (Hg.) (2009): Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. Hamburg

Goffman, Erving (2003): Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag. München: Piper

Hofer, Manuela in: Diebäcker, Marc/Bakic, Josef/ Hammer, Elisabeth (Hg.) (2016): Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Wien: Löcker

Hösch, Marlene (2013): Der Setting-Begriff in der Sozialen Arbeit, Darstellung ausgewählter Settings Sozialer Arbeit und die in ihnen angewandten Techniken. St. Pölten: Masterthese

IFSW (2017): Erklärung ethischer Grundsätze. <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/> (abgerufen am 03.03.2017)

Froschauer, Ulrike/Lueger Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer System. Wien: Facultas

Mais, Maria (o.j): Skriptum: LV „Philosophie-Ethische Reflexion“ BA. Skriptum der FH St.Pölten.

Mayrhofer Hemma (2012): Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Wiesbaden: Springer

Nagel, Ulrike (1997): Engagierte Rollendistanz, Professionalität in biografischer Perspektive. Wiesbaden: Springer

Leiprecht, Rudolf (2001): Diversitäts-bewusste Soziale Arbeit. Schwallbach: Wochenschau

Michale-Schwartz, Brigitta (2002): Handlungswissen der Sozialen Arbeit. Deutungsmuster und Fallarbeit. Opladen

OBDS (2016): Berufsbild der professionellen Sozialarbeit. http://www.sozialarbeit.at/files/berufsbild_sozialarbeit_entwurf2016.pdf (abgerufen am 07.03.2016)

Pantuček, Peter (2006): Fallstudien als „Königdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. http://www.pantucek.com/texte/200605_fallstudien.pdf (abgerufen am 20.02.2017)

Pantuček, Peter (2006): Fallstudien als „Königdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft, Wien / Köln / Weimar, 237-261

Pantuček, Peter (2010): Ethische Konflikte in der sozialen Arbeit. <http://www.pantucek.com/index.php/soziale-arbeit/texte/113-ethische-konflikte-in-der-sozialarbeit> (abgerufen am 24.02.2017)

Pantuček, Peter (2010): Lebensweltorientierung der Sozialarbeit als Antwort auf gesellschaftlichen Umbruch. <http://www.pantucek.com/index.php/soziale-arbeit/texte/107-lebensweltorientierung-der-sozialarbeit-als-antwort-auf-gesellschaftlichen-umbruch> (abgerufen am 27.03.2016)

Pudelko, Thomas (o.J): Forschungsmethoden in der Sozialen Arbeit. Skriptum der FH. St.Pölten

Strak, Christian (2006): Klient oder Kunde? Kritische Überlegungen zum Kundenbegriff in der Sozialen Arbeit. https://www2.fhstp.ac.at/~webmaster/equal_template/content/Downloads/03_Qualit%E

4t-in-der-Beratung-Betreuung/Kundenbegriff_der_Sozialen-Arbeit.pdf (abgerufen am 03.03.2017)

Ulrike, Froschauer/ Manfred, Lueger (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: Facultas

Wulf, Christoph/ Zirfos, Jörg (2014): Handbuch Pädagogischer Anthropologie. Wiesbaden: Springer

9 Daten

I1: Interview- geführt von Johanna Gabriel mit Frau B. Nutzerin einer Einrichtung für Sexarbeiterinnen, Wien 2016, Audiodatei.

I2: Interview- geführt von Johanna Gabriel mit Herrn A. Nutzer einer Einrichtung für Schutzsuchende aufgrund ihrer Sexualität oder Geschlechteridentität, Wien 2016, Audiodatei.

I3: Interview- geführt von Sabrina Richter mit Frau C. Nutzerin eines Jungenzentrums, Wien 2016, Audiodatei.

I4: Interview- geführt von Johanna Gabriel mit Herrn D. Nutzer einer Notschlafstelle, Wien 2016, Audiodatei.

10 Abkürzungsverzeichnis

Bzw: Beziehungsweise

I: InterviewpartnerIn

IFSW: International Federation of Social Workers

OBDS: Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit

Usw. und so weiter

Vgl.: Vergleiche

z.B.: zum Beispiel

[...] Ausgelassen bei Zitaten

11 Anhang

11.1 Eidesstattliche Erklärung

Ich, Johanna Gabriel, geboren am 17.02.1992 in Rohrbach, erkläre,

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

Wien, am 24.04.2017

Unterschrift

A handwritten signature in blue ink that reads "Johanna Gabriel". The signature is written in a cursive style with a blue color.