

«Es liegt auch ganz stark an Ihnen»

Erkenntnisse einer gesprächsanalytischen Untersuchung von
Sozialhilfegesprächen hinsichtlich der
moralischen Dimension der Fallkonstruktion



Die moralische Arbeit von sozialen Dienstleistungsorganisationen

«Soziale Einrichtungen und Dienste in der Sozialen Arbeit verrichten moralische, nicht technische Arbeit.» (Klatetzki)

Erkenntnisse aus der Organisationssoziologie (Handler 1992, Hasenfeld 2010)

- Ermessensspielräume
- «practice ideologies»: Komplexitätsreduktion durch moralische Regeln

Exkurs zum Begriff Moral

- Moral ist die Summe der Normen, nach denen zu leben wir für richtig und gut begründet halten (Pauer-Studer 2010)
- Moral ist die Summe der Normen, die das öffentliche, gesellschaftliche Leben strukturieren (Sozialmoral nach Habermas, Pauer-Studer 2010)
- Soziale Arbeit ist in beide Aspekte der Moral verstrickt (Thiersch 2005)

Die moralische Arbeit in der Sozialhilfe

- Paradigma Wechsel in der Sozialpolitik: Aktivierungs-Ideologie
- Ermessensspielraum «zumutbare Gegenleistung»
- Unterscheidung zwischen Können und Wollen
- Hilfsbedürftigkeit in einem moralischen Sinn: «Würdige» und «unwürdige» Arme.
- Auch KlientInnen haben Praxis-Ideologien mit moralischen Regeln

Gesprächsanalytische Herangehensweise

- Kooperation innerhalb der Gesprächssituation
- Kooperationsmodell aus Heuristik
 - ❖ Wechselseitiges Verstehen
 - ❖ Wechselseitiges Vertrauen
 - ❖ Wechselseitiger Nutzen (Interessen)
- Fallkonstruktion liegt quer zu Kooperation
- Gesprächsanalytische Prämissen: «why that now?» und «order at all points»
- Analytischer Fokus auf den Inhalt

Ergebnisse

- 7 Interaktionsdynamiken
- Eine Interaktionsdynamik: «Verhandlung von Chancenlosigkeit und Schuld»
- Informationen zum Gespräch von Frau Keller und Herrn Karabulut

Interaktionsdynamik: «Verhandlung von Chancenlosigkeit und Schuld»

KL: Ich war sechs oder acht Monate in diesem Programm und sie haben nichts gemacht. Es ist schwierig für mich, eine Arbeit zu finden. Ich war bei allen Temporär-Büros, Frau Keller, das wissen Sie.

BE: Ich denke, es ist nicht nur schwierig, weil es generell schwierig ist, eine Arbeit zu finden. Sie haben schon zwei oder drei Mal einen Vertrag gehabt, Herr Karabulut. Und es hat dann nicht geklappt, weil Sie irgendeinen Grund gefunden haben es wieder fallen zu lassen. Also ich denke es liegt auch ganz, ganz stark bei Ihnen selber, wie weit Sie sich engagieren möchten. Weil ich denke, Sie sind ein gesunder junger Mann. Von daher ist eine gute...

KL: Nein, ich bin nicht gesund, Frau Keller. Ich habe schon seit zehn Jahren Schmerzen. Und Sie möchten immer ein Arztzeugnis. Ich kann nicht zum Arzt gehen und sagen: «Ich bin immer krank, ich bin immer krank». Das macht mich noch mehr krank. Sie verstehen es nicht. Ich bin wirklich krank. Wenn ich laufe, habe ich Schmerzen, wenn ich schlafe habe ich Schmerzen, wenn ich stehe habe ich Schmerzen. Und Sie möchten unbedingt jeden Monat ein Papier vom Arzt.

Interaktionsdynamik: «Verhandlung von Chancenlosigkeit und Schuld»

Argumentationsfigur Herr Karabulut:

- Ich habe getan, was ich tun konnte. Es bringt nichts. Ich habe keine Chance.
- Die Gründe, warum ich keine Arbeit finde sind 1. der Schweizer Arbeitsmarkt und 2. dass ich krank bin.

Argumentationsfigur Frau Keller:

- Die Massnahmen, die wir einleiten, scheitern an Ihnen.
- Dass Sie krank sind, glaube ich Ihnen nur, wenn Sie ein Arztzeugnis bringen.
- Sie geben sich nicht genug Mühe.
- Wenn Sie sich nicht mehr Mühe geben, bekommen Sie in Problem mit Ihrem Anspruch auf Sozialhilfe.

Interaktionsdynamik: «Verhandlung von Chancenlosigkeit und Schuld»

- Sie streiten sich um die Ursache der Armut und des Scheiterns der Arbeitsintegration und damit zusammenhängend über die adäquaten Hilfestrategien.
- Es geht beim Streit im Kern um Chancenlosigkeit und Schuld.
- Der Klient zeichnet ein Bild eines armen, kranken, chancenlosen Mannes, der auf Unterstützung angewiesen ist und von lästigen und unnützen Integrationsmassnahmen verschont werden sollte.
- Die Beraterin setzt das Bild eines Klienten daneben, der sich nicht genügend anstrengt und immer wieder «irgendwelche» Gründe findet, sich der Hilfe zu verweigern. Als adäquate Interventionsstrategie erachtet sie daher offensichtlich den Druck, denn sie droht ihm, die Sozialhilfe einzustellen.

Fazit hinsichtlich der moralischen Dimension der Fallkonstruktion

- Hilfebedürftigkeit wird trotz professionalisierter Sozialer Arbeit nicht analytisch-technisch, sondern nach wie vor durch moralische Kategorien gebildet.
- Im gezeigten Fall entsteht dadurch ein Streit, der für die Kooperation und die Hilfe kontraproduktiv ist. Er dreht sich im Kern um Chancenlosigkeit und Schuld.
 - Die Konstruktion von Chancenlosigkeit verweist auf Problemursachen, die ausserhalb des Einflussbereichs des Betroffenen liegen mit entsprechenden Implikationen für die Hilfe.
 - Die Konstruktion von Schuld verweist auf Problemursachen, die der betroffenen Person zu Last fallen und die den Anspruch auf Hilfe vermindern.
- Trotz des Finalitätsprinzips in der Sozialhilfe spielen damit Kausalitäten und ihre moralischen Implikationen für die Hilfe eine Rolle.

Literatur

- **Baier**, Annette C. (1991). Trust. In: The Tanner Lectures on Human Values. S. 109-174. URL: <http://www.tannerlectures.utah.edu/lectures/documents/baier92.pdf> [Zugriffsdatum: 6. Januar 2012].
- **Deppermann**, Arnulf (2008). Gespräche analysieren. Eine Einführung 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.
- **Handler**, Joel F. (1992). Dependency and Discretion. In: Hasenfeld, Yeheskel (Hg.). Human Services As Complex Organizations. Newbury Park/London/New Delhi: Sage Publications. S. 276-297.
- **Hasenfeld**, Yeheskel (2010). Worker-Client Relations. Social Policy in Practice. In: Hasenfeld, Yeheskel (Hg.). Human Services As Complex Organizations. 2. Aufl. Newbury Park/London/New Delhi: Sage Publications. S. 405-425.
- **Kessl**, Fabian/**Reutlinger**, Christian/**Ziegler**, Holger (2007). Erziehung zur Armut? Soziale Arbeit und die „neue Unterschicht“ - eine Einführung. In: Kessl, Fabian/Reutlinger, Christian/Ziegler, Holger (Hg.). Erziehung zur Armut? Soziale Arbeit und die „neue Unterschicht“. Wiesbaden: VS Verlag. S. 7-15.
- **Maeder**, Christoph/**Nadai**, Eva (2004). Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft
- **Pauer-Studer**, Herlinde (2010). Einführung in die Ethik. 2., aktualisierte und erweiterte Aufl. Wien: Facultas.
- **Rotzetter**, Fabienne (2013). Kooperation zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe. Eine gesprächsanalytische Untersuchung Kooperationsfördernder und -beeinträchtigender Interaktionsmuster. Master-Thesis zum Erwerb des Master of Arts in Sozialer Arbeit. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit.