

Masterarbeit
MAS Sozialarbeit und Recht

Soziale Gerechtigkeit

**Eine Analyse des Intake-Prozesses des Sozialdienstes Region Trachselwald
mit Fokus auf die Gleichbehandlung**

Eingereicht am: 06.09.2023
Vor- und Nachname/n: Rahel Iseli
E-Mail-Adresse: rahel-iseli@bluewin.ch

Von dieser Masterarbeit wurde am 06.09.2023 eine elektronische Fassung und zwei schriftliche Exemplare bei der Hochschule Luzern eingereicht.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren. Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Weiterbildung der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

**Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive
der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern**



Urheberrechtlicher Hinweis:

Dieses Werk ist unter einem Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz (CC BY-NC-ND 3.0 CH) Lizenzvertrag lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten.

Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

Keine weiteren Einschränkungen — Sie dürfen keine zusätzlichen Klauseln oder technische Verfahren einsetzen, die anderen rechtlich irgendetwas untersagen, was die Lizenz erlaubt.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

Abstract

Masterarbeit im MAS Sozialarbeit und Recht

Soziale Gerechtigkeit

Eine Analyse des Intake-Prozesses des Sozialdienstes Region Trachselwald mit Fokus auf die Gleichbehandlung der Klientel

Rahel Iseli-von Arx

rahel-iseli@bluewin.ch

06.09.2023

Die vorliegende Masterarbeit geht der Frage nach, inwiefern im Sozialdienst Region Trachselwald soziale Gerechtigkeit gelebt und gefördert wird. Im Speziellen wird der Fokus auf den Aspekt der Gleichbehandlung gelegt. Findet eine Gleichbehandlung im Sinne der sozialen Gerechtigkeit statt? Welche Hilfestellungen werden den Klient*innen während des Intake-Prozesses gewährt?

Um diese Fragen zu klären, wurden mit den Mitarbeitenden der beiden Intake-Teams des Sozialdienstes zwei Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Anhand eines Interviewleitfadens wurden die Mitarbeitenden zu ihren Rechten und Pflichten, zum Leitfaden und zu den Grundsätzen des Sozialdienstes, zu ihren Aufträgen im Intake-Prozess und zur Haltung, welche vom Sozialdienst und von den Mitarbeitenden vertreten wird, befragt.

Die Aussagen der Mitarbeitenden wurden zu den Grundrechten der Schweizerischen Bundesverfassung (BV) und zu den berufsethischen Grundsätzen und Handlungsprinzipien der Sozialarbeit in Bezug gesetzt. Theorien und Hypothesen aus Studien von Frau Prof. Dr. Lucia Lanfranchi wurden zur Erklärung von Verhaltensweisen der Mitarbeitenden beigezogen.

Die Auswertung der Interviews zeigt auf, dass von Seiten des Sozialdienstes Region Trachselwald tendenziell wenig für die Umsetzung der Gleichbehandlung im Sinne der sozialen Gerechtigkeit getan wird. Erfreulicherweise ist ersichtlich, dass Mitarbeitende die Klient*innen bei mangelnden persönlichen Ressourcen unterstützen. Es sind Hinweise erkennbar, dass den Klient*innen Chancengleichheit gewährt und während des Intake-Prozesses soziale Gerechtigkeit gelebt wird.

Danksagung

An dieser Stelle bedanke ich mich bei all jenen, die durch Mitwirken, Unterstützung und motivierende Worte zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben. Besonders bedanke ich mich bei den Mitarbeitenden der beiden Intake-Teams des Sozialdienstes Region Trachselwald für ihre Teilnahme an den Fokusgruppeninterviews. Diese Arbeit wäre ohne ihre Mithilfe nicht möglich gewesen. Einen herzlichen Dank geht an Frau Prof. Dr. Lucia Lanfranconi für die fachkundige Begleitung während dieser Masterarbeit. Ein grosser Dank geht auch an meine Tochter Muriel Iseli, für ihre gestalterische Unterstützung und ihre vielen wertvollen Inputs. Ganz besonders bedanke ich mich bei meinem Ehemann Stefan Iseli und meiner ganzen Familie für das entgegengebrachte Verständnis, die motivierenden und aufmunternden Worte, ihre Geduld und ihre Unterstützung während den letzten Monaten.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Annäherung an das Thema und Motivation	1
1.2	Fragestellung und Ziel der Masterarbeit	2
1.3	Vorgehensweise und Struktur	3
2	Soziale Gerechtigkeit	4
2.1	Gleichheit und Ungleichheit	5
2.2	Equality versus Equity: Gleichheit versus Fairness und Chancengleichheit	7
2.3	Fazit	8
3	Theorien und Hypothesen	10
3.1	Studie zu Gleichberechtigung und Gleichstellung	10
3.2	Studie zur Umsetzung von Gleichberechtigung und Gleichstellung	12
3.3	Fazit	13
4	Grundlegende Prinzipien der Sozialen Arbeit	15
4.1	Ziele und Verpflichtungen der Sozialen Arbeit	15
4.2	Grundwerte und Grundsätze der Sozialarbeit	16
4.3	Ethisch begründete Handlungsprinzipien der Sozialen Arbeit	17
4.4	Fazit	18
5	Menschen und Grundrechte in der Bundesverfassung	19
5.1	Gleichheitsrechte	20
5.2	Verfahrensrechte	21
5.3	Sozialrechte	22
5.4	Fazit	24
6	Sozialdienst Region Trachselwald	25
6.1	Grundsätze und Leitbild des Sozialdienstes Region Trachselwald	25
6.2	Der Intake-Prozess des Sozialdienstes Region Trachselwald	26
6.3	Fazit	28
7	Fokusgruppeninterviews mit den Intake-Teams	29
7.1	Methode	29
7.2	Datenerhebung	30
7.3	Datenauswertung	31
7.3.1	<i>Die qualitative Inhaltsanalyse</i>	31
7.3.2	<i>Die induktive und die deduktive qualitative Inhaltsanalyse</i>	32
7.3.3	<i>Das Bilden von Codes und das Erstellen eines Codebaumes</i>	33
7.4	Fazit	35
8	Ergebnisse der Befragungen und Diskussion	36
8.1	Ergebnisse betreffend Rechte und Pflichten des Intake-Teams gegenüber den Klient*innen im Intake-Prozess	36

8.1.1	<i>Wurdest du bei der Einarbeitung in den Intake-Prozess über deine Rechte und Pflichten gegenüber den Klient*innen informiert?</i>	36
8.1.2	<i>Diskussion zur Frage 8.1.1</i>	37
8.1.3	<i>Sind Dokumente vorhanden, in denen «Rechte und Pflichten» aufgeführt werden oder besteht diesbezüglich Handlungsbedarf?</i>	38
8.1.4	<i>Diskussion zur Frage 8.1.3</i>	38
8.1.5	<i>Fazit Kapitel 8.1</i>	38
8.2	Ergebnisse betreffend Auftrag und Hilfestellungen im Intake-Prozess	39
8.2.1	<i>Wie lautet der Auftrag der Mitarbeitenden im Intake-Prozess?</i>	39
8.2.2	<i>Diskussion zur Frage 8.2.1</i>	40
8.2.3	<i>Läuft der Intake-Prozess immer gleich ab?</i>	40
8.2.4	<i>Diskussion zur Frage 8.2.3</i>	41
8.2.5	<i>Welche Regeln oder Hinweise sind vorhanden betreffend Hilfestellungen für Klient*innen mit mündlichen oder schriftlichen sprachlichen Schwierigkeiten?</i>	42
8.2.6	<i>Diskussion zur Frage 8.2.5</i>	43
8.2.7	<i>Gibt es Regeln oder Hinweise, dass nach einer bestimmten Zeit nach Abgabe des Sozialhilfeantrags an die Klientel eine Kontaktaufnahme durch Mitarbeitende des Intake-Teams erfolgt?</i>	44
8.2.8	<i>Diskussion zur Frage 8.2.7</i>	45
8.2.9	<i>Fazit Kapitel 8.2</i>	46
8.3	Ergebnisse betreffend die Haltung des Sozialdienstes als Behörde und Arbeitgeber	47
8.3.1	<i>In welcher Form wurden die Mitarbeitenden über die Grundsätze und das Leitbild informiert?</i>	47
8.3.2	<i>Diskussion zur Frage 8.3.1</i>	48
8.3.3	<i>Welche Haltungen gibt der Sozialdienst betreffend den Umgang mit den Klient*innen im Intake-Prozess vor?</i>	48
8.3.4	<i>Diskussion zur Frage 8.3.3</i>	50
8.3.5	<i>Welche Haltungen werden durch das Intake-Team vertreten?</i>	51
8.3.6	<i>Diskussion zur Frage 8.3.5</i>	52
8.3.7	<i>Welche Unterstützungsleistungen werden den Klient*innen bei sprachlichen und oder schriftlichen Schwierigkeiten gewährt?</i>	53
8.3.8	<i>Diskussion zur Frage 8.3.7</i>	53
8.3.9	<i>Welche Unterstützungsleistungen werden den Klient*innen bei psychischen Problemen gewährt?</i>	54
8.3.10	<i>Diskussion zur Frage 8.3.9</i>	54
8.3.11	<i>Welche Unterstützungsleistungen werden Klient*innen anderer Ethnien gewährt?</i>	55
8.3.12	<i>Diskussion zur Frage 8.3.11</i>	55
8.3.13	<i>Fazit Kapitel 8.3</i>	55
9	Beantwortung der Fragen und Erkenntnisgewinn	57
10	Reflexion, Schlussfolgerungen und Ausblick	60

Abkürzungsverzeichnis

BV	Bundesverfassung
SRT	Sozialdienst Region Trachselwald
WTW	Welfare to Work

1 Einleitung

In diesem Kapitel wird auf die Umstände eingegangen, welche dazu führten, dass sich die Autorin der vorliegenden Arbeit mit dem Thema der sozialen Gerechtigkeit und der Gleichbehandlung auseinandersetzte. Es wird aufgezeigt, welche Gedanken sie beschäftigten und zu den Fragestellungen führten. Die Motivation dieser Arbeit wird in Kapitel 1.1, das Ziel in Kapitel 1.2 aufgezeigt. Auf die Vorgehensweise und Struktur der Master-Arbeit wird in Kapitel 1.3 eingegangen.

1.1 Annäherung an das Thema und Motivation

Im Rahmen der Weiterbildung «Mich und Mitarbeitende führen» wurde die Autorin mit der Thematik der sozialen Gerechtigkeit konfrontiert. Frau Prof. Dr. Lucia Lanfranconi, Dozentin an der Hochschule Luzern, referierte über Gleichstellungsthemen, welchen Führungskräfte in ihrem beruflichen Alltag begegnen. Sie berichtete von einer geplanten Studie, welche den Fokus auf die soziale Gerechtigkeit in der Sozialhilfe der Schweiz legt. Die Studie soll sich auf Makroebene mit den gesetzlichen Grundlagen verschiedener Kantone und deren politischen Steuerung befassen. Auf Mesoebene werden die gesetzlichen Anwendungen und Umsetzungen in diversen Sozialdiensten der Schweiz genauer betrachtet, und auf Mikroebene jene innerhalb einer Behörde. Die Vorlesung und die Informationen betreffend die geplante Studie im Sozialwesen der Schweiz weckten das Interesse der Autorin an dieser Thematik.

Die Autorin ist als Beratungsstellenleiterin des Sozialdienstes Region Trachselwald (SRT) tätig. In dieser Funktion und als Sozialarbeiterin in den Arbeitsfeldern der wirtschaftlichen Sozialhilfe und im Kindes- und Erwachsenenschutz machte sie sich Gedanken zu den Aufgaben, die ein Sozialdienst und Sozialarbeiter*innen im Rahmen der Sozialhilfe zu leisten haben. Die Sozialhilfe hat gemäss Akkaya (2015) die Aufgabe, Menschen, die ihren eigenen Lebensunterhalt nicht aus eigenen Kräften bestreiten können und sich in einer Notlage befinden, zu unterstützen und ihnen Hilfe zu gewähren. Die Sozialhilfe dient der Verwirklichung der Menschen- und der Grundrechte und sichert damit ein Leben in Würde (S. 12). Laut Böhnisch und Schröer (2012) hat soziale Arbeit die Aufgabe, gerechte Zugänge zu Ressourcen der Lebensgestaltung zu schaffen und zu gewährleisten, damit gesellschaftlich anerkannte Integrationsmöglichkeiten und Ziele erreicht werden können (S. 251).

Mit Blick auf das Thema der sozialen Gerechtigkeit reflektiert die Autorin ihre tägliche Arbeit im Sozialdienst Region Trachselwald. Genauer betrachtete sie den Intake-Prozess ihres Sozialdienstes, da ihr bei der Durchsicht von Sozialhilfedossiers aufgefallen war, dass von der

Einreichung des Antrags für wirtschaftliche Sozialhilfe bis zur effektiven finanziellen Unterstützung mit Sozialhilfe manchmal nur Tage, bei einigen Klient*innen jedoch eine längere Zeit bzw. mehrere Wochen vergehen.

Die Autorin stellte sich die Frage, ob und inwieweit Gleichbehandlung – ein Aspekt der sozialen Gerechtigkeit – in der Organisation, in der sie tätig ist, umgesetzt wird. Welche Lebenssituationen, Handlungen oder Unterlassungen während des Intake-Prozesses führen zu diesen zeitlichen Diskrepanzen des Unterstützungsbeginns? Wie gehen die Mitarbeitenden des Sozialdienstes mit Personen um, welche aufgrund psychischer Belastungen und Beeinträchtigungen oder anderer gesundheitlicher Schwierigkeiten mit dem Ausfüllen des Sozialhilfeantrags überfordert sind? Welcher Umgang wird mit Menschen gepflegt, die wegen fehlender sprachlicher Kompetenzen beim Ausfüllen des Sozialhilfeantrages und beim Beschaffen von Dokumenten an ihre Grenzen stossen? Werden potenzielle Klient*innen unterstützt, so dass diese keine Benachteiligung erfahren? Wie lautet der gesetzliche Auftrag und wie wird dieser im SRT umgesetzt? Welche Haltung vertritt der SRT und wie wird diese von den Mitarbeitenden im Alltag umgesetzt? All diese Fragen motivierten die Autorin, sich mit dem Thema der sozialen Gerechtigkeit, im Speziellen mit dem Aspekt der Gleichbehandlung, auseinanderzusetzen.

1.2 Fragestellung und Ziel der Masterarbeit

Im ganzen Intake-Prozess sind verschiedene Akteure involviert, welche diesen Prozess beeinflussen. Dies sind die Sozialhilfe beantragende Klientel, die Mitarbeitenden der Intake-Teams des SRT sowie der Sozialdienst als Behörde. In dieser Arbeit wird auf die Rechte und Pflichten des Sozialdienstes gegenüber der Klientel, auf den Ablauf des Intake-Prozesses und auf den Auftrag eingegangen, den die Mitarbeitenden der Intake-Teams zu erfüllen haben. Analysiert wird auch die Haltung, welche im SRT vermittelt und gelebt wird.

Die in Kapitel 1.1 dargelegten Gedanken und Fragen haben die Autorin dazu bewogen, sich in der Masterarbeit mit der Gleichbehandlung, einem Aspekt der sozialen Gerechtigkeit, und mit den folgenden Fragestellungen zu beschäftigen:

Inwiefern wird im Intake-Prozess des SRT die Gleichbehandlung der Klient*innen gefördert?

Über welche Rechte und Pflichten werden die Mitarbeitenden des SRT betreffend ihrer Aufgabenerfüllung im Intake-Prozess informiert?

Welchen Auftrag und welche Hilfestellungen haben die Mitarbeitenden des SRT im Intake-Prozess zu erfüllen und zu gewähren?

Welche Haltungen werden von den Mitarbeitenden der beiden Intake-Teams des SRT vertreten und gelebt?

Die Klärung dieser Fragen soll aufzeigen, ob der SRT die Gleichbehandlung im Sinne der Chancengleichheit umsetzt. Falls nicht, sollen Massnahmen getroffen werden, welche zu sozialer Gerechtigkeit führen oder diese fördern, und zwar ebenso auf der Ebene der Geschäftsleitung und des Sozialdienstes als Arbeitgeber und Behörde als auf der Ebene der Mitarbeitenden. In ihrer Funktion als Beratungsstellenleiterin und als Sozialarbeiterin fühlt sich die Autorin moralisch verpflichtet, nach den Grundsätzen der sozialen Gerechtigkeit zu arbeiten und diese in ihrer Organisation umzusetzen. Soziale Gerechtigkeit führt zu Gleichbehandlung und Chancengleichheit der Klientel des SRT, was nach Meinung der Autorin als Qualitätsmerkmal der Arbeit eines Sozialdienstes betrachtet werden kann. Das Fördern von sozialer Gerechtigkeit soll folglich zu einer Erhöhung der Arbeitsqualität des SRT führen.

1.3 Vorgehensweise und Struktur

In Kapitel 2 werden die Begrifflichkeiten soziale Gerechtigkeit und Gleichbehandlung erläutert. Erkenntnisse, Theorien und Hypothesen aus Studien, an denen Frau Prof. Dr. Lucia Lanfranchi beteiligt war, werden in Kapitel 3 in die Masterarbeit einfließen. Des Weiteren wird in Kapitel 4 die Berufsethik der Sozialen Arbeit behandelt. Grundlage bildet der Berufskodex der Sozialarbeit von AvenirSocial. Diese ist die Basis für das berufsmoralische Argumentarium und für die «Haltung» sowohl der Mitarbeitenden als auch des Sozialdienstes als Behörde. In Kapitel 5 werden die gesetzlichen Grundlagen, ausgehend von den Menschen- und Grundrechten in der Bundesverfassung (BV), erörtert. In Kapitel 6 wird der Intake-Prozess des SRT und der Sozialdienst als Behörde vorgestellt. Der empirische Teil der Masterarbeit wird in Kapitel 7 dargelegt. Um die Fragestellungen zu klären, wurden Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Die Auswertung der Transkripte erfolgte mittels der induktiv-deduktiv qualitativen Inhaltsanalyse. In Kapitel 8 werden die Aussagen der Fokusgruppeninterviews mit den Grund- und Menschenrechten, den berufsethischen Grundsätzen, den Theorien und Hypothesen der Studien in Bezug gebracht und diskutiert. Dies führt zur Beantwortung der Fragestellungen in Kapitel 9. Schlussfolgerungen und Massnahmen, welche von der Geschäftsleitung des Sozialdienstes initiiert werden müssen, um die Grundsätze der sozialen Gerechtigkeit umzusetzen, werden in Kapitel 10 erläutert.

2 Soziale Gerechtigkeit

In diesem Kapitel werden die Begrifflichkeiten soziale Gerechtigkeit, Gleichheit und Ungleichheit erläutert und mittels eines Modells aufgezeigt. Der Unterschied zwischen Gleichheit und Chancengleichheit oder Fairness wird thematisiert.

John Rawls (1921–2002), US-amerikanischer Philosoph und Professor an der Harvard University, leistete gemäss Ebert (2015) mit seinem Werk *A Theory of Justice* den wichtigsten Beitrag zur Gerechtigkeitsphilosophie im 20. Jahrhundert. In dem 1971 erschienenen Buch befasste sich Rawls mit der Frage der sozialen Gerechtigkeit und den normativen Begründungen der gesellschaftlichen und staatlichen Ordnung. Für Rawls galt die Sicherung der Freiheit des Individuums als oberstes Prinzip der sozialen Gerechtigkeit (S. 291-292). Laut Höffe (2013) hielt Rawls Gerechtigkeit für die erste Tugend sozialer Institutionen und verstand diese als Eigenschaft der Gesellschaft. Mit Gesellschaft meinte er Institutionen, Verfassung und Gesetze. Rawls bezeichnete die Gesellschaft zum einen als kooperativ, insofern sie ein besseres Leben für alle ermöglicht, zum andern als konflikthaft, weil jeder den grösstmöglichen Nutzen sucht, sich jedoch von den anfallenden Lasten drückt (S. 6-7).

Gemäss Ebert (2015) ist soziale Gerechtigkeit in modernen Demokratien ein Schlüsselbegriff. Sowohl in der Meinung der Bevölkerung als auch in jener der Politik ist sie ein wichtiges Ziel des politischen Handelns. Doch darüber, was konkret als gerecht oder ungerecht bezeichnet wird, liegen unterschiedliche Meinungen vor. In der Politik gibt es kaum Stimmen, die sich gegen soziale Gerechtigkeit aussprechen, aber Diskussionen über Werte und Normen, über die Frage, nach welchem Massstab beurteilt werden kann, was gerecht oder ungerecht ist und woraus soziale Gerechtigkeit besteht. Der Zusatz «sozial» macht laut Ebert (2015) deutlich, dass von derjenigen Gerechtigkeit die Rede ist, die die Ordnung des Sozialen betrifft: das heisst die Ordnung der Gesellschaft, der Wirtschaft und des Staates insgesamt. Der Begriff der sozialen Gerechtigkeit wird durch die angemessene Verteilung von Gütern und Lasten, Rechte und Pflichten, Chancen und Freiheitsspielräume sowie der Macht und des Einflusses auf Menschen oder Personengruppen definiert. Nach aktuellem Verständnis gilt, dass Staat und Gesellschaft in irgendeiner Form für den Schutz der Schwachen sorgen sollen und für einen Ausgleich der sozialen Gegensätze verantwortlich sind (Ebert, 2015, S. 15-38).

2.1 Gleichheit und Ungleichheit

Die Unterscheidung zwischen Gleichheit in Bezug auf Güter und Lasten und Gleichheit als Konformität¹ hängt laut Ebert (2015) eng mit dem Unterschied zwischen der Gleichheit der Menschen als ethische Norm und als Tatsachenbehauptung zusammen. Ebert (2015) erläuterte, dass mehr oder weniger Konsens darüber bestehe, dass alle die gleichen Rechte haben sollen. Umstritten sei jedoch, wie weit die konkreten Ansprüche gehen, die aus dieser rechtlichen Gleichheit abzuleiten sind, und welche Normen für die Verteilung der gesellschaftlichen Lasten und Güter gelten. Das Gerechtigkeitsproblem von Gleichheit und Ungleichheit laute daher: Die ethische Norm, wonach Menschen die gleichen Rechte zu gewähren seien, treffe auf die Realität, die zeige, dass Menschen in vielerlei Hinsicht deutlich ungleich seien. Letzteres beziehe sich beispielsweise auf die individuellen Fähigkeiten und den Charakter. In anderer Hinsicht jedoch, beispielsweise bezüglich der wichtigsten Eigenschaften der Spezies Mensch – wie Denkvermögen und Emotionen – seien alle gleich. Es stelle sich die Frage, wie die Gesellschaft bei der Verteilung von Gütern und Lasten, ungeachtet des Anspruchs auf gleiche Rechte für alle, mit der faktischen Ungleichheit der Menschen umgehen solle. Soll sie akzeptiert oder gar gefördert oder ganz oder teilweise ausgeglichen werden? Die soziale Ungleichheit habe viele komplexe Ursachen und setze sich aus verschiedenen Facetten zusammen (Ebert, 2015, S. 429-430). Abbildung 1 auf der nächsten Seite stellt diesen Zusammenhang mithilfe eines einfachen Modells dar.

¹ Mit Konformität wird die Übereinstimmung von Normen und dem Verhalten einer Person und Normen und dem Verhalten einer Gruppe bezeichnet (Institut für deutsche Gebärdensprache und Kommunikation, ohne Datum.)

Einfaches Modell der Bestimmungsgründe von Gleichheit und Ungleichheit

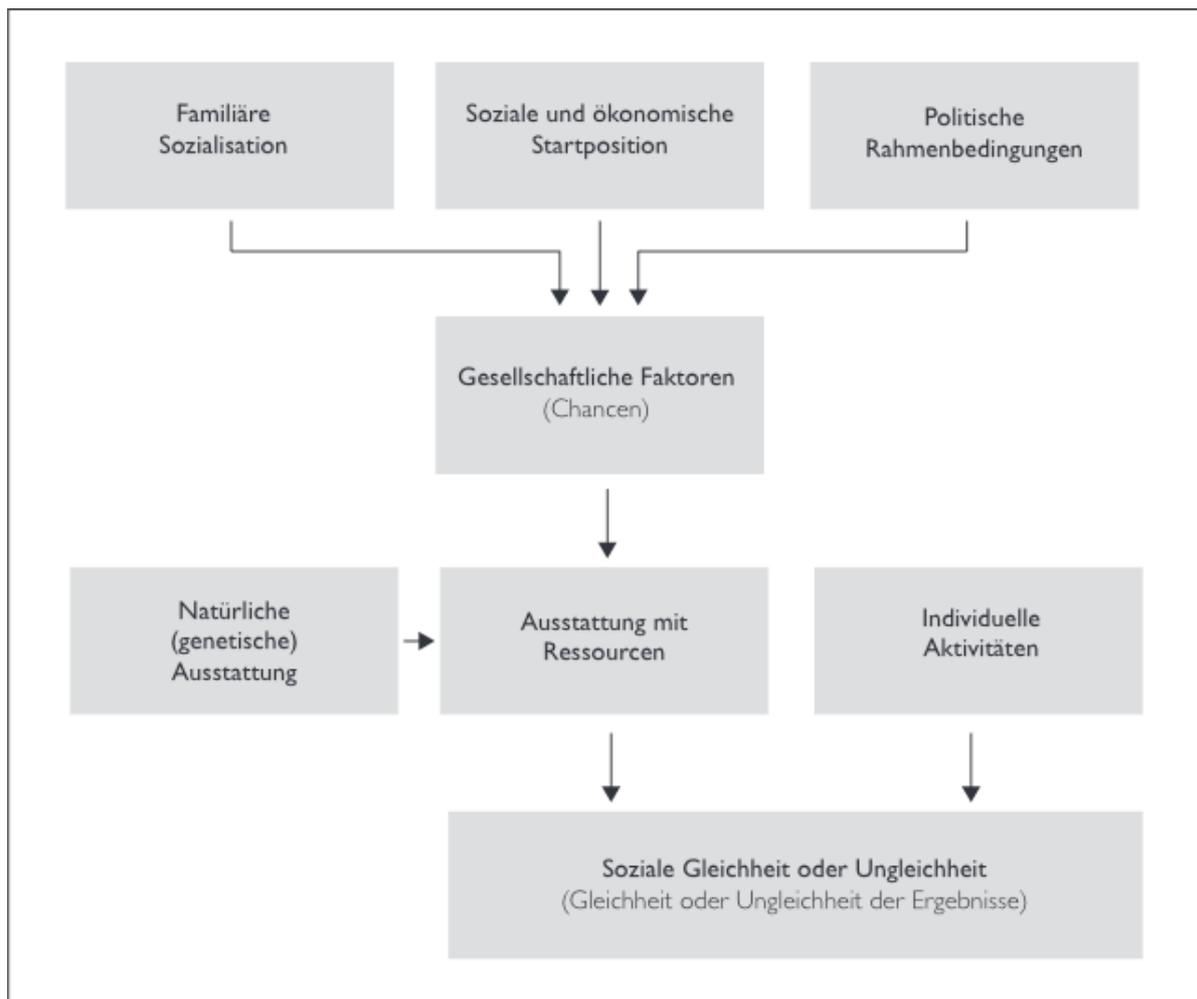


Abbildung 1: Einfaches Modell der Bestimmungsgründe von Gleichheit und Ungleichheit (Ebert, 2015, S. 431)

Erläuterung zur Abbildung 1:

Gleichheit respektive Ungleichheit hängt laut Ebert (2015) von zwei zentralen Einflussfaktoren ab: Einerseits von individuellen Aktivitäten, die durch das Individuum bestimmt werden, wie Anstrengungen, Leistungen, Fleiss und Motivation, andererseits von der Ressourcenausstattung, die einer Person zur Verfügung steht; Letztere ist gegeben und kann von dieser Person nicht beeinflusst werden. Die Ressourcenausstattung wird sowohl durch die genetische Ausstattung – beispielsweise Stärken, Schwächen, angeborenen Fähigkeiten und die körperliche Konstitution – als auch durch die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, in die eine Person durch ihre Geburt, Herkunft und ihr Lebensschicksal hineingerät, bestimmt. Diese gesellschaftlichen Rahmenbedingungen werden als Chancen bezeichnet (Ebert, 2015, S. 430).

Laut Ebert (Ebert, 2015) kann vereinfacht zwischen drei wesentlichen Komponenten möglicher Ungleichheit unterschieden werden (S. 432):

1. Die naturbedingte Ungleichheit, heisst die Verschiedenheit der genetischen Ausstattung der Individuen.
2. Gesellschaftsbedingte Ungleichheit aufgrund von unterschiedlichen familiären Sozialisationsbedingungen, politischen Freiheiten und Rechten sowie ökonomisch-sozialen Lebensbedingungen.
3. Die freiheitsbedingte Ungleichheit, das Resultat der individuellen Leistungen, beispielsweise der Anstrengungen und der Motivation. Die freiheitsbedingte Ungleichheit entsteht aus dem Gebrauch dieser individuellen Leistungen.

Laut Ebert (2015) gibt es in jeder komplexen Gesellschaft unterschiedliche Funktionen und damit auch Rangstufen und Befehlsstrukturen. Mit dem Begriff «gesellschaftsbedingte Ungleichheit» sei nicht diese Tatsache gemeint: Bei der gesellschaftsbedingten Ungleichheit gehe es um die von den gesellschaftlichen Verhältnissen verursachte Ungleichheit der Chancen, in bestimmte Positionen der Befehlsstruktur zu gelangen (Ebert, 2015, S. 432–434).

2.2 Equality versus Equity: Gleichheit versus Fairness und Chancengleichheit

Menendian (2023) erläuterte, dass sich im Allgemeinen und vor allem im gesetzlichen Kontext der Begriff Gleichheit (*equality*) auf die Gleichbehandlung bezieht. Das Gesetz soll die Menschen unabhängig von ihrem Status oder ihrer Identität formal gleichbehandeln. Laut Ebert (2015) geht es bei der Gleichheit im Sinne der sozialen Gerechtigkeit um die Gleichheit, respektive Verminderung der Ungleichheit in Bezug auf Macht, Rechte und Pflichten, Güter und die persönlichen Entfaltungsmöglichkeiten. Es handelt sich somit nicht um die Gleichheit der Lebensweise, der Meinungen, Vorlieben und des Verhaltens, also des Charakters eines Individuums. Soziale Gerechtigkeit bekämpft laut Ebert (2015, S. 428-429) die Ungleichheit, jedoch nicht die Vielfalt und Individualität.

Es wurde erkannt, dass Gleichbehandlung auch zu Ungerechtigkeiten führen kann. In gewissen Situationen ist eine Ungleichbehandlung notwendig, um Gleichbehandlung im Sinne von Fairness und Chancengleichheit (*equity*) zu erreichen (Menendian, 2023). Fairness wird so definiert, dass Regeln der Kooperation, welche für andere Personen verpflichtend sind, auch für sich selbst gelten (Ebert, 2015, S. 293). Wizent (2020) spricht dem Gedanken der Chancengleichheit eine wichtige Rolle zu. Jeder Person solle eine angemessene, hinreichende, wirksame Chance von Selbstbestimmung und gesellschaftspolitischer Teilhabe ermöglicht

werden. Alle sollten die Chance haben, persönliche Beziehungen zu führen und am Sozialleben teilzunehmen. Keiner solle ausgeschlossen und stigmatisiert werden (Wizent, 2020, S. 59-61). Gemäss Menendian (2023) ist dieses Prinzip in unserer Gesellschaft weitgehend akzeptiert. Er erläutert, dass aus diesem Grund beispielsweise Vorschriften bestehen, die die Zugänglichkeit in öffentlichen Gebäuden für Personen in Rollstühlen gewährleisten. Gemäss dem Wesen der Gleichberechtigung gelte es anzuerkennen, dass bei bestimmten Voraussetzungen unterschiedliche Behandlungen erforderlich sein können, um Gerechtigkeit und Fairness zu erreichen. Gleichheit heisse Menschen in bestimmten Situationen und unter gewissen Umständen ungleich zu behandeln, um eine sinnvolle Chancengleichheit gewährleisten zu können. Um Chancengleichheit zu erreichen, seien sowohl Gerechtigkeit – im Sinne von situationsbedingter unterschiedlicher Behandlung – als auch Gleichheit als formale Gleichbehandlung erforderlich.

Die folgende Abbildung 2 illustriert die soeben gemachten Ausführungen.

Illustration Equality versus Equity

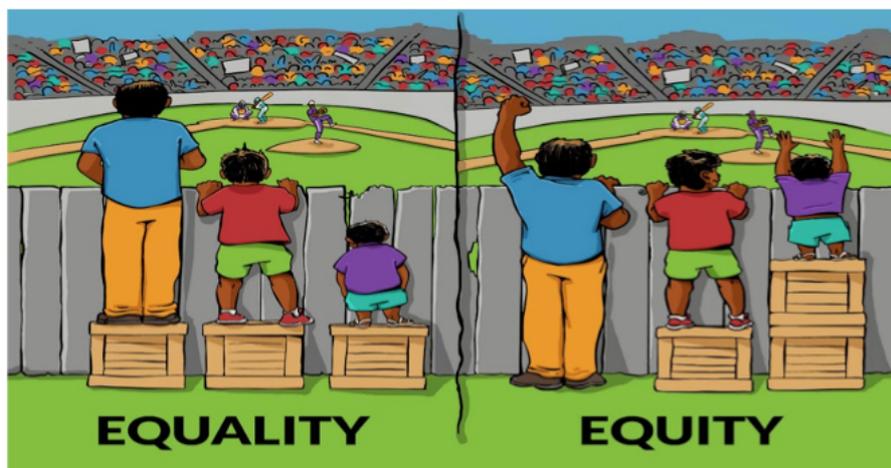


Abbildung 2: Illustration Equality versus Equity (Maguire, 2016): Siehe Bemerkungen vorne.

2.3 Fazit

In modernen Demokratien ist soziale Gerechtigkeit ein Schlüsselbegriff und Ziel des politischen Handelns. Der Begriff löst Diskussionen aus über die Frage, nach welchem Massstab Ungerechtigkeit oder Gerechtigkeit definiert wird. Der Begriff soziale Gerechtigkeit lässt sich definieren als angemessene Verteilung von Gütern, Lasten, Rechten, Pflichten, Chancen, Freiheitsspielräumen, von Macht und Einfluss auf Menschen oder Personengruppen. Nach aktuellem Verständnis sollen Staat und Gesellschaft dafür sorgen, dass soziale Gegensätze ausgeglichen werden. Es herrscht mehr oder weniger Konsens, dass für alle die gleichen Rechte gelten. Doch auf diese ethische Norm trifft die Realität, die zeigt, dass Menschen

aufgrund verschiedenster Einflussfaktoren ungleich sind. Gesellschaftliche Ungleichheiten werden durch verschiedene Einflussfaktoren verursacht, welche als naturbedingt, gesellschaftsbedingt oder auch als freiheitsbedingt bezeichnet werden können (Ebert, 2015, S. 432). Diese Ungleichheiten führen dazu, dass Menschen in gewissen Situationen ungleichbehandelt werden müssen, um eine Gleichbehandlung im Sinne der Chancengleichheit und Fairness zu erfahren. Chancengleichheit erfordert beides: Gerechtigkeit im Sinne einer situationsbedingten unterschiedlichen Behandlung und Gleichheit als formale Gleichbehandlung (Menendian, 2023).

3 Theorien und Hypothesen

In diesem Kapitel wird auf Theorien und Hypothesen basierend auf Studien von Lanfranconi eingegangen.

Wie in der Einleitung erläutert, wurde die Autorin dieser Arbeit an einer Vorlesung von Frau Prof. Dr. Lucia Lanfranconi auf die Thematik der sozialen Gerechtigkeit aufmerksam. Sie hat betreffend soziale Gerechtigkeit diverse Studien verfasst, von denen nachfolgend zwei kurz beschrieben werden. Durchgeführt wurden die Untersuchungen in Kalifornien. Die Schweiz ist zwar ein vielfach kleinerer Staat als die USA, doch weisen die beiden Staatsformen Ähnlichkeiten auf. Die USA besteht aus 50 Bundesstaaten. Die Verfassung des Landes spezifiziert die Befugnisse und Aufgaben der Bundesregierung. Alle weiteren Regierungstätigkeiten liegen im Verantwortungsbereich der Bundesstaaten mit ihren eigenen Gesetzen und Verfassungen. Weiter sind die einzelnen Bundesstaaten in Countys aufgeteilt (Satzler, 2014, S. 15). In der Schweiz bildet die BV die rechtliche Grundordnung. Die 26 Kantone der Schweiz verfügen über eigene gesetzliche Grundlagen bzw. Kantonsverfassungen. Die Kantone sind in zahlreiche Gemeinden aufgeteilt (Schweizerische Bundeskanzlei, 2023, S. 8-12). Diese strukturellen Parallelen könnten dazu führen, dass in den USA gleiche oder ähnliche Beobachtungen betreffend die Umsetzung von sozialer Gerechtigkeit in den Bundesstaaten bzw. Countys gemacht werden können wie in den Kanton bzw. Gemeinden der Schweiz.

3.1 Studie zu Gleichberechtigung und Gleichstellung

Aufgrund der Wohlfahrtsreform der USA, die im Jahr 1996 erfolgte, kam es gemäss Lanfranconi et al. (2020) zu einer Dezentralisierung der Welfare-to-Work-Programme (WTW). WTW-Programme sind umfassende Ausbildungs-, Beschäftigungs- und Arbeitsvermittlungsprogramme für arbeitslose Personen. Die Höhe der finanziellen Sozialhilfeunterstützung ist abhängig von der Teilnahme an diesen Programmen (County of Santa Cruz, 2019). Die Dezentralisierung ermöglicht laut Lanfranconi et al. (2020) den Bundesstaaten und den lokalen Regierungen, ihren Ermessensspielraum zu gestalten, und zwar sowohl bei der Programmgestaltung und --umsetzung als auch betreffend die Befugnisse in Bezug auf lokale Ausgaben und die Sanktionspraktiken. Es wurde wenig Forschung betrieben und es lag wenig Wissen darüber vor, wie rassistische Ungleichheiten eventuell durch die unterschiedlichen Auffassungen von Gerechtigkeit und Gleichheit und den davon geprägten Praktiken innerhalb der WTW-Programme auf lokaler und staatlicher Ebene geprägt sind. Gleichheit kann als Gleichbehandlung verstanden werden, in der die grundlegende Gleichheit aller Menschen behauptet wird. Der Begriff Gerechtigkeit wird definiert als Fairness, bei der individuelle oder

gruppenbezogene Umstände berücksichtigt werden (Espinoza, 2007, zit. in Lanfranconi et al. 2020, S. 883-884).

Lanfranconi et al. (2020) untersuchten in der Studie *Equity versus equality: Discourses and practices within decentralized welfare-to-work programs in California*, wie die unterschiedlichen ethisch bedingten Lebensverhältnisse bei Sanktionen und Ausnahmen möglicherweise durch unterschiedliche Praktiken und Diskurse betreffend Gerechtigkeit und Gleichheit auf Ebene der Bundesstaaten und Bezirke geprägt werden (S. 885). Dieses Wissen ist relevant, denn die Chance auf eine stabile Beschäftigung könnte während der Teilnahme an den WTW-Programmen beeinflusst werden durch die Behandlung der Klientel, die wiederum von den sozialen Merkmalen dieser Menschen abhängig ist. Eine unterschiedliche Qualität und oder unterschiedliche Zugänge zu Dienstleistungen aufgrund der Rasse der Klientel könnten sich negativ auf das Leben Einzelner oder ihrer Familien auswirken (Cho et al., 2013, zit. in Lanfranconi et al., 2020, S. 885).

Die Ergebnisse der Studie deuten gemäss Lanfranconi et al. (2020) darauf hin, dass die Erfolgchancen von stärker benachteiligten Klient*innen beeinflusst werden können durch das auf lokaler Ebene vorherrschende Verständnis von Gleichheit oder Gerechtigkeit und die daraus resultierende Praxis. Das Forschungsteam geht davon aus, dass die Chance von unterschiedlichen Klient*innen, Zugang zu Integrationsprogrammen zu erhalten, dadurch beeinflusst wird. Aufgrund widersprüchlicher Diskurse auf höherer Verwaltungsebene wird gemäss der Studie Raum geschaffen für Interpretationen dieser Begrifflichkeiten auf lokaler Ebene. Diese unterschiedlichen Diskurse können Rassenunterschiede in den WTW-Programmen beeinflussen. Ergebnisse der Studie zeigen, dass eine kohärente Definition und ein entsprechend kohärenter Rahmen für Chancengleichheit erforderlich sind. Lanfranconi et al. (2020) empfehlen der Politik und den Praxisinstitutionen einen rassenbewussten Umgang, der sich kritisch mit den vorhandenen Ethnien auseinandersetzt, um keine Ungerechtigkeiten zu riskieren. Es soll ein Diskurs geführt werden über die tatsächlichen Ungleichheiten in der Gesellschaft, die den Zugang zur Gerechtigkeit für alle Klient*innen behindert, so beispielsweise den Zugang zu Integrationsprogramme oder gerichtlichen Verfahren. Den übergeordneten Stellen wird empfohlen, Mindeststandards und Regeln betreffend Chancengleichheit festzulegen und diese zu überwachen (Lanfranconi et al., S. 896-897).

3.2 Studie zur Umsetzung von Gleichberechtigung und Gleichstellung

In einer weiteren Studie – *Implementing Equity an Equality at the Frontline in Two Contrasting Welfare-to-Work (WTW) Organizations in California* – befassten sich Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) mit der Frage, wie das Zusammenspiel von Praktiken und Überzeugungen von Mitarbeitenden und organisatorische Diskurse über Gerechtigkeit und Gleichheit dazu beitragen können, soziale Ungerechtigkeiten zu verringern oder aufrechtzuerhalten. In der Studie wurden Grundsatzdokumente und Interviews im Bundesstaat Kalifornien analysiert. Widersprüchliche Praktiken und Diskurse rund um die Themen Gleichheit und Gerechtigkeit wurden sichtbar, was auf Ebene der lokalen Verwaltungsbezirke diesbezüglich zu Interpretationsspielräumen führte. Gleichheit wird in der Studie als grundlegende Gleichheit aller Menschen verstanden. Der Begriff Gerechtigkeit wird definiert als Fairness, bei der individuelle oder gruppenbezogene Umstände berücksichtigt werden (Espinoza, 2007, zit. in Lanfranconi Stamm & Basaran, 2022, S. 60-71).

Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) äussern die Vermutung, dass Mitarbeitende, welche wenig Empathie für die Klient*innen empfinden und sich strikte an die Regeln und Prozesse der Organisation halten würden, sich möglicherweise weniger für ihre Klient*innen engagieren. Die Autorinnen definieren Empathie als Wärme und Verständnis, das den Klient*innen im Rahmen der geleisteten Dienstleistungen entgegengebracht wird. Die beiden Forscherinnen vermuten, dass Mitarbeitende soziale Ungleichheiten reproduzieren, anstatt gegen diese anzugehen und der Klientel zu helfen, Diskriminierungen zu überwinden. Dies kann der Fall sein, wenn sie diese strukturellen Ungleichheiten vernachlässigen. Als Beispiel für eine strukturelle Ungleichheit wurde die Diskriminierung auf dem Arbeitsmarkt aufgrund einer unterschiedlichen Ethnie genannt (Lanfranconi Stamm & Basaran, 2022, S. 74-76).

Ferner erläuterten Lanfranconi Stamm und Basaran (2022), dass es für die Arbeitnehmer*innen wichtig sei, negative Gefühle und Ängste gegenüber der Klientel mittels Strategien zu überwinden und für den Umgang mit der Klientel spezifische Strategien zu entwickeln. Diese sollten an Teamsitzungen und Supervisionen thematisiert werden. Des Weiteren sei es in der Praxis schwierig, gesellschaftliche Diskriminierung, die im Rahmen der Interaktion mit den Klient*innen zutage treten würden, und Diskriminierungen auf dem Arbeitsmarkt anzuerkennen und mit den Klient*innen zu besprechen. Damit könnte den Klient*innen geholfen werden, die gesellschaftlichen Mechanismen zu verstehen und gemeinsam Strategien zu entwickeln, wie zukünftig mit strukturellen Benachteiligungen und eventuellen Diskriminierungen umgegangen werden könnte Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) formulierten die folgende Hypothese: Mitarbeitende, welche ein Gerechtigkeitsempfinden haben und ihren Ermessensspielraum nutzen, um den Klient*innen einfühlsam zu helfen, verfügen in der Regel einen auf die

Menschen ausgerichteten Bildungshintergrund wie beispielsweise Sozialarbeit oder Psychologie. Mitarbeitende, die sich eher nach Gleichstellungsvorstellungen und -praktiken richten, weniger einfühlsam sind und sich regelkonform verhalten, haben eine weniger menschenorientierte Ausbildung. Lanfranconi Stamm und Basaran gehen davon aus, dass der Bildungshintergrund die Praktiken und Wahrnehmungen der Mitarbeitenden stark beeinflusst. Folglich nehmen vor allem jene Mitarbeitenden die Behandlung der Klientel als fair im Sinne von Gleichberechtigung wahr, die die aufgrund ihrer Arbeitserfahrung, ihrer Ausbildung oder ihres persönlichen Hintergrundes über diese Themen informiert sind. Die Forscherinnen verweisen darauf, dass diese Hypothese in einer weiteren Studie geprüft werden muss. Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) ziehen in Betracht, dass Mitarbeitende, die nicht über einen entsprechenden, auf Menschen bezogenen Bildungshintergrund verfügen, in Schulungen – beispielsweise über Stereotypen² und kulturelle Kompetenzen – lernen könnten, wie Gleichberechtigung in der Praxis besser umgesetzt wird. In ihrer Studie folgern Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) zudem, dass in jedem Betrieb, in dem strukturelle Ungleichheiten nicht erkannt und thematisiert werden, Arbeitnehmer*innen unabhängig von ihrem Hintergrund Stereotypen entwickeln können (S. 71-72).

Die Forscherinnen kommen zum Schluss, dass die Überzeugung und Wahrnehmung von Mitarbeitenden, welche in direktem Kontakt zur Klientel stehen, geprägt wird von den organisatorischen Diskursen und Praktiken der Gleichberechtigung und Gleichstellung. Sie regen dazu an, dass Organisationen im Bereich der Humandienstleistungen einheitlichere Konzepte zur Thematik Gerechtigkeit entwickeln. Zudem sollte ein Überwachungssystem konzipiert werden, das auf höchster politischer Ebene umgesetzt werden sollte (Lanfranconi et al., 2020, zit. in Lanfranconi Stamm & Basaran, 2022, S. 73).

3.3 Fazit

Die beiden Studien zeigen auf, dass soziale Gerechtigkeit, Gleichbehandlung und die Gleichstellung in den USA aktuelle Themen sind. Es muss einen Diskurs über diese beiden Begriffe geben, um ein gemeinsames Verständnis für Chancengleichheit zu entwickeln. Aufgrund widersprüchlicher Diskurse auf höherer Verwaltungsebene wird Raum geschaffen für Interpretationen dieser Begrifflichkeiten auf lokaler Ebene. Diese unterschiedlichen Diskurse können dazu führen, dass Mitarbeitende in den WTW-Programmen Menschen aufgrund ihrer Ethnie unterschiedlich behandeln (Lanfranconi et al. (2020, S.896). Organisationen mit einem sozialen Auftrag müssen sich diesen Themen widmen, um Ungleichheiten in der Arbeit mit der

² Als Stereotyp können unwahre oder oft unfaire, aber weit verbreitete, festgelegte Vorstellungen über eine Art von Personen bezeichnet werden (Hinton, 2020, zit. in Lanfranconi Stamm & Basaran, 2022, S. 62-63).

Klientel zu verhindern. Die Studie von Lanfranchi Stamm und Basaran (2022) zeigt auf, dass die Wahrnehmung einer fairen Behandlung im Sinne von Gleichberechtigung vor allem bei denjenigen Mitarbeitenden vorhanden ist, die aufgrund ihrer Arbeitserfahrung, ihrer Ausbildung oder ihres persönlichen Hintergrundes über diese Themen informiert sind. Entsprechend folgern die Forscherinnen, dass in jedem Betrieb, in dem strukturelle Ungleichheiten nicht erkannt und thematisiert werden, Arbeitnehmer*innen Stereotypen entwickeln können (Lanfranchi Stamm & Basaran, 2022, S. 71-72). Beide Studien von Lanfranchi Stamm und ihren Mitautor*innen zeigen auf, wie wichtig es ist, ein gemeinsames Verständnis der Begriffe Gleichberechtigung und Gleichstellung zu entwickeln, damit Chancengleichheit gewährt werden kann.

4 Grundlegende Prinzipien der Sozialen Arbeit

Laut AvenirSocial (2010) sind das gegenseitige Anerkennen und Respektieren des oder der Anderen, die ausgleichende Kooperation untereinander, als auch gerechte Sozialstrukturen Voraussetzung für das erfüllte Menschsein. Zum Menschenbild der Sozialarbeit gehört, sich gegenseitig zu respektieren und die andere Person anzuerkennen. Alle Menschen haben Anrecht auf Integrität, Integration in ein soziales Umfeld und auf die Befriedigung existenzieller Bedürfnisse. (AvenirSocial, 2010, S. 7). Das moralische, berufliche Handeln in der Sozialen Arbeit beruht auf Grundsätzen, Werten und ethischen Richtlinien, die im Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz zusammengefasst sind (AvenirSocial, 2010, S. 5). Der Begriff Moral wird als Gesamtheit von Grundsätzen, Werten und ethisch-sittlichen Normen definiert, die das zwischenmenschliche Verhalten einer Gesellschaft regulieren und von dieser als verbindlich anerkannt werden. Moral beschreibt grösstenteils Handlungen, welche von einer gesamten Gesellschaft oder einer Person erwartet werden. Moral sorgt für bestimmte Verhaltensweisen von Menschen (Hunold, ohne Datum). In der vorliegenden Masterarbeit wird moralisches Handeln gemäss der oben genannten Definition verstanden.

In den folgenden Unterkapitel wird näher auf Ziele, Verpflichtungen, Grundsätze, Grundwerte, berufsethische Normen und ethisch begründete Handlungsprinzipien der Sozialarbeit eingegangen. Diese werden nicht abschliessend genannt.

4.1 Ziele und Verpflichtungen der Sozialen Arbeit

Gemäss *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz* (AvenirSocial, 2010) wird die Soziale Arbeit als gesellschaftlicher Beitrag an Personen bezeichnet, deren Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen unzureichend ist oder die dauernd oder vorübergehend in der Verwirklichung ihres Lebens illegitim begrenzt sind. Zu den Verpflichtungen und Zielen der Sozialen Arbeit gehören das Verhindern, Beseitigen oder Lindern von sozialen Notlagen, das Betreuen, Begleiten und Schützen von Menschen sowie das Fördern, Sichern und Stabilisieren ihrer Entwicklung. Veränderungen, die zu Unabhängigkeit der Menschen führen, sollen gefördert werden (AvenirSocial, 2010, S. 7). Soziale Arbeit ist gemäss AvenirSocial (2010) erstens der Gesellschaft und den Behörden bezüglich Hilfe und Kontrolle verpflichtet, zweitens den Menschen, welche die Angebote und Hilfestellungen der Sozialen Arbeit benötigen, begehren und nutzen, sowie drittens der Sozialen Arbeit selber, was deren Berufsethik, das eigene Professionswissen und die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit umfasst. Diese Verpflichtungen werden als Tripelmandat der Sozial Arbeit bezeichnet und lösen in der Praxis Dilemmata aus (AvenirSocial, 2010, S. 7-8). Spannungsfelder lassen sich nicht vermeiden. Es braucht eine Auseinandersetzung mit Dilemmata, beispielsweise betreffend die Loyalität der

Sozialarbeiter*innen gegenüber ihrer Klientel bzw. gegenüber der Behörde und dem Arbeitgeber. Dilemmata zeigen sich auch im Spannungsfeld zwischen dem Beharren der Klientel auf Selbstbestimmung und der Notwendigkeit, dass Sozialarbeiter*innen Hilfestellungen bieten und den Schutz für ihre Klient*innen übernehmen. Der Umgang mit Widersprüchen und Interessenskonflikten und das Zurechtfinden in Loyalitätskonflikten ist Teil der Sozial Arbeit. Sozialarbeiter*innen sind gefordert, ihre Handlungen persönlich zu verantworten und diese mit moralischen und professionellen Begründungen gegen kritische Einwände zu verteidigen (AvenirSocial, 2010, S. 8).

4.2 Grundwerte und Grundsätze der Sozialarbeit

Gemäss dem *Berufskodex Sozial Arbeit Schweiz* (AvenirSocial, 2010) sind die Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit für die Soziale Arbeit elementar; sie werden als Grundwerte bezeichnet. Das Handeln von Sozialarbeiter*innen gründet auf der Achtung der Menschenwürde, der Menschenrechte und der Prinzipien der sozialen Gerechtigkeit sowie den Verpflichtungen gegenüber den Klient*innen, die daraus folgen. Professionelle in der Sozialarbeit respektieren die Grundwerte Gerechtigkeit, Gleichheit und Freiheit, auf die jeder Mensch ein unantastbares Recht hat. Jedem Menschen wird ungeachtet von Ethnie, Geschlecht, Status und individuellen Besonderheiten der mit seiner Würde verbundene Wert zugestanden. Das bedingungslose Einlösen der Menschen- und Sozialrechte fordern die Professionellen der Sozial Arbeit von denjenigen Personen, die für die Herstellung der politischen Ordnung verantwortlich sind (AvenirSocial, 2010, S. 9–10). Nachfolgend werden wesentliche Grundsätze der Sozialen Arbeit aus dem Berufskodex von AvenirSocial (2010) zitiert:

Grundsatz der Partizipation

«Die für den Lebensvollzug der Menschen notwendige Teilhabe am gesellschaftlichen Leben, sowie Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit, verpflichtet zu Miteinbezug und Beteiligung der Klientinnen und Klienten, Adressatinnen und Adressaten» (S. 10).

Grundsatz der Integration

«Die Verwirklichung des Menschseins in demokratisch verfassten Gesellschaften bedarf der integrativen Berücksichtigung und Achtung der physischen, psychischen, spirituellen, sozialen und kulturellen Bedürfnisse der Menschen sowie ihrer natürlichen, sozialen und kulturellen Umwelt» (S. 10).

Grundsatz der Gleichbehandlung

«Menschenrechte sind jeder Person zu gewähren, unabhängig von ihrer Leistung, ihrem Verdienst, moralischen Verhalten oder Erfüllen von Ansprüchen, dessen Einforderung ihre Grenze an der Verweigerung der in den Menschenrechten begründeten Minimalnormen hat» (S. 10).

Der sozialen Gerechtigkeit wird laut AvenirSocial (2010) eine besondere Bedeutung zugesprochen; daraus abgeleitet werden wesentliche Verpflichtungen, wie beispielsweise die Verpflichtung zur Anerkennung von Verschiedenheiten. So sollen unter Berücksichtigung von sozialer Gerechtigkeit, Gleichwertigkeit und Gleichheit, ethische und kulturelle Unterschiede der Menschen geachtet und die Verschiedenheit der Individuen und Gruppen beachtet werden. Grundlegend ist jedoch gemäss AvenirSocial (2010) das beständige und beharrliche Einfordern unbedingter Akzeptanz allgemein gültiger Normen und Werte, die für alle Menschen gelten und keine Menschenrechte verletzen (S. 11).

4.3 Ethisch begründete Handlungsprinzipien der Sozialen Arbeit

Die Praxis von Sozialarbeiter*innen ist ethisch begründet, wenn ihre professionellen Grundsätze und ihr Handeln aufgrund von moralischen Kriterien reflektiert werden. Professionelle der Sozial Arbeit setzen sich für Chancengleichheit ein und schützen vor Machtmissbrauch, Beschämung und Handlungsbeschränkungen (AvenirSocial, 2010, S. 12). Im Berufskodex werden Handlungsprinzipien gegenüber verschiedenen Anspruchsgruppen genannt. Nachfolgend werden einige Handlungsmaximen aufgeführt, die die Klientel und die Organisationen des Sozialwesens betreffen und im Fokus der vorliegenden Masterarbeit stehen:

- Professionelle der Sozial Arbeit stellen fachlich adäquate und ethisch begründete Anforderungen an die Klientel.
- Sie achten darauf, durch eine empathische und reflektierte Zuwendung die Not und die Persönlichkeit der Klient*innen wahrzunehmen und sich trotzdem von ihnen abzugrenzen.
- Die Professionellen verpflichten sich zur Erfüllung ihrer Aufgaben gemäss Prinzipien des Berufskodex und setzen sich dafür ein, dass diese respektiert und eingehalten werden.
- Die Professionellen sprechen eventuelle Zielkonflikte oder ethische Differenzen zwischen dem Arbeitgeber und ihnen an; es wird versucht, eine Lösung zu finden (AvenirSocial, 2010, S. 13-14).

4.4 Fazit

Dem Berufskodex von AvenirSocial können ethische Richtlinien für das moralische berufliche Handeln, Grundsätze und Prinzipien der Sozial Arbeit entnommen werden. Die Menschenrechte und die Prinzipien der sozialen Gerechtigkeit sind für die Soziale Arbeit elementar. Sozialarbeiter*innen sind den Menschen, die ihre Dienstleistungen benötigen, der Gesellschaft, den Behörden, der Berufsethik, dem professionswissen und den Prinzipien der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit verpflichtet. Professionelle der Sozial Arbeit achten die Menschenwürde und setzen sich für die Grundwerte Gerechtigkeit, Gleichheit und Freiheit ein, auf die jeder Mensch ein unantastbares Recht hat.

5 Menschen und Grundrechte in der Bundesverfassung

In diesem Kapitel wird auf die rechtlichen Grundlagen eingegangen, vor allem auf die in der BV verankerten Menschen- und Grundrechte. Die Gesetzesartikel werden in Bezug gesetzt zur Praxis und zu ethischen Grundsätzen der Sozialen Arbeit. Der Fokus dieser Arbeit liegt auf der schweizerischen Rechtsgrundlage. Die transnationalen Rechte werden erwähnt, jedoch nicht näher erläutert. Zudem werden nur rechtliche Aspekte und Gesetzesartikel erörtert, die im Zusammenhang mit dieser Masterarbeit und ihren Fragestellung stehen. Auf Gesetze auf Kantons- und Gemeindeebene und auf Richtlinien der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (SKOS) wird nicht eingegangen, weil laut Wizent (2020) die Grund- und Menschenrechte zentral und massgebend für die Ausgestaltung des Sozialhilferechts sind. Die Schweiz hat sich mit verschiedenen Abkommen verpflichtet, durch gesetzgeberische Massnahmen die Umsetzung der sozialen Rechte zu erwirken. Bund, Kantone und Gemeinden sind daran gebunden, die verschiedenen Bestimmungen im Rahmen ihrer Möglichkeiten umzusetzen und die geeigneten organisatorischen Vorkehrungen zu treffen, um ihre Aufgaben wirksam umzusetzen (Wizent, 2020, S. 77).

Grund und Menschenrechte sind laut Akkaya (2015) garantierte Rechtsansprüche, die jede Person gegenüber dem Staat hat; sie dienen dem Schutz wesentlicher Aspekte der Menschen und ihrer Würde. Die Grund- und Menschenrechte sind in der BV, von Art. 7 bis Art. 34, und in den internationalen Menschenrechtskonventionen verankert. Individuelle Ansprüche werden «Grundrechte» genannt, soweit sie in der BV verankert sind. Von Menschenrechten wird gesprochen, wenn es sich bei diesen individuellen Ansprüchen um völkerrechtliche Garantien handelt. Diese sind in der Europäischen Menschenrechtskonvention (EMRK) und den Konventionen der Vereinten Nationen (UNO) festgehalten. Die Grundrechte sichern ein Mindestmass an Entfaltungs- und Partizipationsmöglichkeiten für ein selbstbestimmtes Leben in Sicherheit, Freiheit und Gleichheit und schützen die Persönlichkeit eines jeden Individuums. Sie garantieren einklagbare Abwehrrechte gegenüber staatlichen Eingriffen und schützen die Selbstbestimmung des Individuums in diversen Lebensbereichen (Akkaya, 2015, S. 18-19).

Laut Wizent (2020) sind die Grundrechte in der Sozialhilfe zentral, zumal das Recht Sozialhilfe ist ein fundamentales Recht, das auf verschiedensten Ebenen massgeblich durch die Grundrechte geprägt wird (S. 65).

Verwirklichung der Grundrechte

Art. 35 Abs. 1 BV

Die Grundrechte müssen in der ganzen Rechtsordnung zur Geltung kommen.

Art. 35 Abs. 2 BV

Wer staatliche Aufgaben wahrnimmt, ist an die Grundrechte gebunden und verpflichtet, zu ihrer Verwirklichung beizutragen.

Art. 35 Abs. 3 BV

Die Behörden sorgen dafür, dass die Grundrechte, soweit sie sich dazu eignen, auch unter Privaten wirksam werden.

Laut Akkaya (2015) bedeutet dies, dass Sozialarbeiter*innen oder Personen, welche im Rahmen der Sozialhilfe staatliche Aufgaben erfüllen und wirtschaftliche oder andere Unterstützungsleistungen erbringen, an die Grundrechte gebunden sind. Für das Handeln von Behörden und sozial tätigen Personen stellen die Grundrechte Leitplanken dar, die zu achten und umzusetzen sind (Akkaya, 2015, S. 24-25). Wizent (2020) führt aus, dass die elementaren Rechte nicht nur formal existieren, vielmehr seien diese im sozialstaatlichen Bereich aktiv zu fördern (S. 51). Die Grundrechte werden gemäss Akkaya (2015) entsprechend ihres Schutzzwecks in Gleichheits-, Freiheits-, Verfahrens-, Sozial- und politische Rechte unterteilt (S. 18). In den nachfolgenden Kapiteln werden diejenigen Rechte aufgeführt, welche in der Diskussion und Argumentation der vorliegenden Masterarbeit zitiert werden. Folglich werden nicht alle Grundrechte erläutert.

5.1 Gleichheitsrechte

Laut Akkaya (2015) werden Menschen durch Gleichheitsrechte vor Willkür und Ungleichbehandlung geschützt, die sich sachlich nicht rechtfertigen lassen. Zudem bieten Gleichheitsrechte, so Akkaya weiter (2015, S. 19), Schutz vor Diskriminierung aufgrund des sozialen Status, der Herkunft, des Geschlechts und anderer persönlicher Merkmale. Nachfolgend wird der Gesetzesartikel «Rechtsgleichheit und Diskriminierungsverbot» – ein Gleichheitsrecht – aufgeführt und erläutert.

Rechtsgleichheit und Diskriminierungsverbot

Art. 8 Abs. 1 BV

Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich.

Art. 8 Abs. 2 BV

Niemand darf diskriminiert werden, namentlich nicht wegen der Herkunft, der Rasse, des Geschlechts, des Alters, der Sprache, der sozialen Stellung, der Lebensform, der religiösen, weltanschaulichen oder politischen Überzeugung oder wegen einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung.

Art. 8 BV beinhaltet laut Akkaya (2015) zwei Aspekte. Einerseits das Gleichheitsgebot – Gleiches soll nach Massgabe seiner Gleichheit gleichbehandelt werden –, und andererseits das Differenzierungsgebot – Ungleichheit soll nach Massgabe seiner Ungleichheit ungleichbehandelt werden (S. 46).

Pärli (2005) hält fest, dass mit dem Rechtsgleichheitsgebot der grundsätzliche Anspruch jeder Person auf Respektierung ihrer unantastbaren Würde festgelegt wird. Sowohl für den Gesetzgeber als auch für die rechtsanwendenden Organe aller Stufen hat das Gleichheitsgebot Gültigkeit (Pärli, 2005, S. 107). Art. 8 Abs. 1 BV fordert, dass alle Menschen gleichbehandelt werden, sofern die Voraussetzungen für die Personen gleich sind (Tschudi, 2005, S. 117). Laut Amstutz (2005) ist Rechtsgleichheit nicht mit einer absoluten Gleichbehandlung gleichzusetzen, vielmehr verlangt sie, dass der Blick auf die tatsächlichen Verhältnisse gerichtet wird. Eine Ungleichbehandlung oder Differenzierung sei dann erlaubt, wenn diese sachlich begründet werden könne oder wenn besondere öffentliche Interessen vorlägen (Amstutz, 2005, S. 30). Gemäss Pärli (2005) fordert das Differenzierungsgebot gemäss Art. 8 Abs. 2 BV eine sachliche, stichhaltige Begründung, wenn bei unterschiedlichen Verhältnissen keine Unterscheidung vorgenommen wird (S. 107).

5.2 Verfahrensrechte

Die Verfahrensgarantien geben Menschen gemäss Akkaya (2015) die Möglichkeit, ihre Rechte geltend zu machen; zudem sichern sie das Recht auf ein faires Verfahren. Sie binden den Staat an faire Verfahren, in deren Folge Grundrechte eingeschränkt werden müssen (Akkaya, 2015, S. 19). Die Verfahrensrechte garantieren laut Akkaya (2015) den Zugang zur Justiz und zu Entscheiden, die innerhalb einer nützlichen Frist auf faire Weise von einer unabhängigen Stelle getroffen werden (S. 30). Die Verfahrensrechte sind in der BV in Art. 29 bis Art. 33 verankert.

Der nachfolgend aufgeführte Gesetzesartikel schützt laut Akkaya (2015) Personen vor Rechtsverzögerung und Rechtsverweigerung durch Behörden (S. 31).

Verbot der Rechtsverweigerung und Rechtsverzögerung

Art. 29 Abs. 1 BV

Jede Person hat in Verfahren vor Gerichts- und Verwaltungsinstanzen Anspruch auf gleiche und gerechte Behandlung sowie auf Beurteilung innert angemessener Frist.

Wenn die zuständige Verwaltungs- oder Gerichtsbehörde untätig bleibt, überspitzt formalistisch handelt oder ihr Handeln über Gebühr hinauszögert, wird laut Akkaya (2015) das Verbot der Rechtsverzögerung verletzt. Eine formelle Rechtsverweigerung liege vor, wenn beispielsweise Personen abgewiesen oder abgewimmelt würden, die Sozialhilfe beantragen wollten, wenn ihr Gesuch nicht entgegen genommen werde, wenn die rechtzeitige Gewährung von Unterstützung ausbleibe oder erschwert werde, oder wenn die Sozialhilfe ohne formelles Verfahren mit dem Verweis auf eine mögliche Eigenleistung nicht geleistet werde (Akkaya, 2015, S. 31). Im Praxisalltag stellt sich mit Blick auf das Verbot der Rechtsverzögerung gemäss Akkaya (2015) die Frage, wie schnell ein Gesuch bearbeitet werden muss und welche Fristen zumutbar sind, bis ein Erstgespräch stattfindet. Unter Umständen, bei hoher Dringlichkeit und Plausibilität eines Sozialhilfeantrags, muss in einem Eilverfahren eine minimale Hilfe zugesprochen werden, so die Autorin weiter. Speziell in Notlagen müssten rasche Entscheidungen gefällt werden. Hilfesuchende müssten von Sozialbehörden oder Sozialarbeiter*innen über ihre Verfahrensrechte aufgeklärt werden. Die Verfahrensrechte müssten geachtet werden (Akkaya, 2015, S. 31).

5.3 Sozialrechte

Sozialrechte sind in der Verfassung verankerte Ansprüche des Individuums auf staatliche Leistungen (Akkaya, 2015, S. 19). Laut Wizent (2020) stellt der nachfolgend aufgeführte Bundesverfassungsartikel, das Grundrecht auf Hilfe in Notlagen, das letzte sozialstaatliche Netz dar und macht den Kern des schweizerischen Sozialstaates sichtbar (S. 85).

Recht auf Hilfe in Notlagen

Art. 12 BV

Wer in Not gerät und nicht in der Lage ist, für sich zu sorgen, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung und auf die Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind.

Art. 12 BV ist zu entnehmen, dass dieses Grundrecht mehr umfasst als nur die Sicherung der physischen Existenz Notleidender (Tschudi, 2005, S. 28). Das bedeutet gemäss Amstutz (2005), dass alle Personen, die in einer Notlage sind, ungeachtet ihres aufenthaltsrechtlichen Status, ihrer Ethnie, Herkunft oder anderer Merkmale Anspruch auf minimale staatliche Leistungen haben. Die Gründe für die Notlage sind irrelevant; das Recht auf Hilfe gilt auch, wenn die Notlage selbstverschuldet ist. Der Begriff «Notlage» bezieht sich in erster Linie auf finanzielle Notlagen. Es ist jedoch nicht auszuschliessen, dass auch bei einer schweren persönlichen Notlage Hilfe und Betreuung gemäss Art. 12 BV beansprucht werden können. Zentral ist, dass die Behörden verpflichtet sind, von Not betroffene Menschen anzuhören und diese allenfalls an Fachstellen weiter zu verweisen (Amstutz, 2005, S. 18). Wizent (2020) erläuterte, dass das Erfüllen von sachfremden Pflichten – wie beispielsweise die Mitwirkungspflicht bei der Ausreise von weggewiesenen Asylsuchenden – unzulässig sei, wenn Nothilfe geltend gemacht werde (S. 86). Zudem ist es den Behörden laut Amstutz (2005) verboten, eventuell leistungsberechtigten Personen mit einer vollständigen Kommunikationsverweigerung zu begegnen. Im Rahmen des sozialhilferechtlichen Abklärungsverfahrens besteht gemäss Amstutz (2005) Anspruch auf persönliche Hilfe und Betreuung. Bei Vorliegen einer schweren persönlichen Notlage sei der betroffene Mensch zudem berechtigt, sofort an eine fachkundige Person vermittelt zu werden, welche die Beratungen und Hilfestellungen zu gewähren habe. Würden Hilfs- und Betreuungsangebote nicht in Anspruch genommen – sei dies aufgrund eines Verzichts oder einer Verweigerung –, so bleibe der verfassungsmässige Anspruch auf Hilfe in Notlagen oder auf existenzsichernde wirtschaftliche Leistungen trotzdem bestehen. Wichtig zu erwähnen ist gemäss Amstutz (2005), dass das Recht auf Hilfe in Notlagen ein unverjährbares und unverzichtbares Grundrecht ist, das die verfahrensmässige Durchsetzung der Nothilfe garantiert. Die Verletzung dieses Grundrechts könne in jedem Verfahrensstadium geltend gemacht werden (Amstutz, 2005, S. 28-31).

Art. 12 BV dient dem Schutz der Menschenwürde. Dies gilt gemäss Amstutz (2005) für alle Menschen, ungeachtet der Frage, ob eine notleidende Person charakterlich schwach ist, ob sie ein sozial stossendes Verhalten zeigt oder nicht den gesellschaftlichen Normen entspricht. Was für ein «menschenwürdiges Dasein» unerlässlich sei, lasse sich nicht berechnen, denn Menschenwürde lasse sich nicht quantifizieren. Die Menschenwürde ist stets geschützt und unantastbar. Ihr materieller Gehalt lasse sich nur anhand konkreter Gefährdungssituationen und gesellschaftlicher Erfahrungsprozesse ermitteln (Amstutz, 2005, S. 26). Welche Voraussetzungen unerlässlich sind, um ein menschenwürdiges Dasein zu gewähren, ist abhängig von sich wandelnden gesamtgesellschaftlichen Wahrnehmungen und Wertungen (Amstutz, 2005, S. 31). Die Sozialhilfe hat laut Wizent (2020) zu gewährleisten, dass Menschen ein Leben führen können, das den Anforderungen der Menschenwürde entspricht.

Die Menschenwürde könne nur gesichert werden, wenn die menschlichen Grundbedürfnisse, zu denen auch vorhandene finanzielle Ressourcen gehören, gedeckt seien. Im untersten Netz der sozialen Sicherung gebe es in jeder Gesellschaft Personen, die ihre Notlage unter Einsatz ihres guten Willens zumindest mittelfristig beheben könnten. Solange dies nicht erfolgt und die rechtzeitige Verfügbarkeit der finanziellen Mittel nicht gewährleistet ist, darf die staatliche Hilfe laut Wizent (2020) nicht vollständig eingestellt oder einer betroffenen Person versagt werden. Dies verbietet der menschenrechtlich begründeten Art. 12 BV, so der Autor weiter. Dies sei der Preis eines den modernen rechts- und sozialstaatlichen Grundsätzen verpflichteten Gemeinwesens, das den Schutz und die Achtung der Menschenwürde anerkenne (Wizent, 2020, S. 44-45).

5.4 Fazit

Die Grund- und Menschenrechte sind in der BV verankert und sichern ein Mindestmass an Entfaltungs- und Partizipationsmöglichkeiten für ein selbstbestimmtes Leben (Akkaya, 2015, S. 18). Sozialarbeiter*innen oder Personen, welche im Rahmen der Sozialhilfe staatliche Aufgaben erfüllen und wirtschaftliche oder andere Unterstützungsleistungen erbringen, sind an die Grundrechte gebunden und verpflichtet, diese umzusetzen (Akkaya 2015, S. 24-25). Gemäss Wizent (2020) sind die Grundrechte zentral für die Sozialhilfe und prägen diese massgeblich (S. 65). Durch das Gebot der Rechtsgleichheit und das Diskriminierungsverbot werden Menschen vor Willkür und Ungleichbehandlung geschützt (Akkaya, 2015, S. 19). Das Verbot der Rechtsverweigerung und Rechtsverzögerung schützt Personen beispielsweise vor Abweisungen oder vor untätigem oder überspitztem formalistischem Handeln der Behörden (Akkaya, 2015, S. 31). Das Recht auf Hilfe in Notlagen dient laut Amstutz et al. (2005) dem Schutz der Menschenwürde, welche stets geschützt und unantastbar ist und für alle Menschen gilt, ungeachtet dessen, ob eine notleidende Person charakterlich schwach ist oder den gesellschaftlichen Normen nicht entspricht (S. 26–31). Die Sozialhilfe hat zu gewährleisten, dass Menschen ein Leben führen können, das den Anforderungen der Menschenwürde entspricht (Wizent, 2020, S. 44–45).

6 Sozialdienst Region Trachselwald

In diesem Kapitel wird auf die Aufgaben, die Organisation und die Grundsätze des SRT eingegangen. In einem weiteren Schritt werden der Intake-Prozess und die Aufträge, welche die Mitarbeitenden des Intake-Teams zu bewältigen haben, erläutert. Der Auftrag wird in tabellarischer Form dargestellt und analysiert.

Gemäss dem *Organisationsreglement für den Gemeindeverband Sozialdienst Region Trachselwald* (Sozialdienst Region Trachselwald, 2021a) ist der SRT ein Verband i. S. des kantonalen Gemeindegesetzes. Für die dreizehn Verbandsgemeinden übernimmt der SRT die laut Sozialhilfegesetz vorgesehenen Aufgaben der Sozialbehörde und des Sozialdienstes, ausserdem obliegt ihm die Alimentenhilfe (Sozialdienst Region Trachselwald, 2021, S. 3). Aufgrund seiner geografischen Lage und der grossen Anzahl zu betreuender Gemeinden betreibt der Verband zwei Beratungsstellen. Die Mitarbeitenden der Beratungsstelle in Sumiswald betreuen Einwohner*innen der Gemeinden Affoltern i. E., Lützelflüh, Sumiswald, Trachselwald und Rüegsauschachen. Einwohner*innen der Gemeinden Walterswil, Auswil, Gondiswil, Eriswil, Rohrbach, Wyssachen, Dürrenroth und Huttwil werden von den Mitarbeitenden der Beratungsstelle Huttwil betreut. Der Sozialdienst wird gemäss *Organisationsverordnung für den Gemeindeverband Sozialdienst Region Trachselwald* (Sozialdienst Region Trachselwald, 2021b) von einer Geschäftsleitung bestehend aus fünf Personen geführt. Die Geschäftsleitung setzt sich aus dem Geschäftsführer, zwei Beratungsstellenleiterinnen, einer Leiterin der Administration und einer Leiterin des Rechnungs- und Personalwesens zusammen (Sozialdienst Region Trachselwald, 2021, S. 11) Aufgrund der zwei Beratungsstellen gibt es auch zwei Intake-Teams, welche der Leiterin der Administration unterstehen. Der Sozialdienst beschäftigt insgesamt 43 Mitarbeitende: Dreiundzwanzig Sozialarbeiter*innen, sechs Personen im Rechnungswesen, dreizehn Personen in der Administration, eine Juristin und den Geschäftsführer (vgl. Anhang 1 und 2).

6.1 Grundsätze und Leitbild des Sozialdienstes Region Trachselwald

Der Begriff «Grundsatz» steht für eine Regel, die jemand zur Richtschnur seines Handelns macht (Duden, ohne Datum). Mit dem Begriff «Leitbild» ist eine schriftliche Erklärung eines Unternehmens oder einer Organisation gemeint, die den Zweck und die Werte definiert (marketing.ch, ohne Datum). Das Leitbild beschreibt das Selbstverständnis, nach dem eine Organisation handelt; es gibt den Mitarbeitenden Orientierung für das tägliche Handeln (marketing.ch, ohne Datum) Das Leitbild formuliert laut Krems (2016) ferner prägnant den gesellschaftlichen Auftrag, der die Existenz der jeweiligen Einrichtung rechtfertigt. Damit wird das Bewusstsein gestärkt, diesen Auftrag zum Bezugspunkt des Handelns zu machen. Die

Motivation der Mitarbeitenden soll mittels Leitbild gefördert werden, weil die Tätigkeiten in einem grösseren Sinnzusammenhang eingeordnet werden können. Durch das Leitbild wird bestenfalls die Identifikation mit der Organisation unterstützt (Krems, 2016).

Den Grundsätzen des SRT (vgl. Anhang 3) kann entnommen werden, dass sich der Sozialdienst als wichtiger Teil des Sozialwesens versteht und die gesetzlichen Aufgaben für die Menschen der Region wahrnimmt. Als Grundlage des Handelns wird auf die Anerkennung des Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz hingewiesen. Die Zusammenarbeit sei geprägt von gegenseitigem Respekt, Offenheit und Sorgfalt.

6.2 Der Intake-Prozess des Sozialdienstes Region Trachselwald

Die Phase des Intake-Prozesses (Aufnahmeverfahren), der den Bezug von wirtschaftlicher Sozialhilfe initiiert, beginnt mit der Kontaktaufnahme der Klient*innen mit den Mitarbeitenden des Intake-Teams des Sozialdienstes und mit der Mitteilung, dass Erstere aufgrund fehlender oder mangelnder finanzieller Ressourcen Sozialhilfe beantragen wollen. Die Kontaktaufnahme kann sowohl am Schalter des Sozialdienstes als auch via Telefon, mit einem Schreiben oder per Mail erfolgen. Bei der ersten Kontaktaufnahme nehmen die Mitarbeitenden des Intake-Teams Name, Adresse und Geburtsdatum der Klientel in das Klientensystem des Sozialdienstes auf. Die Klient*innen reichen manchmal bereits beim Erstkontakt am Schalter Unterlagen wie Arztzeugnisse, einen Aufenthaltsausweis oder Lohnbelege ein. Der Antrag für wirtschaftliche Sozialhilfe wird den Klient*innen anschliessend überreicht oder zugesendet. Die Folgeaufträge, die das Intake-Team abarbeitet, sind im Leitfaden «Neuanmeldung Intake / Datenerfassung» hinterlegt (vgl. Anhang 4).

Nachfolgend werden die Aufträge der Mitarbeitenden und Hinweise zu Hilfestellungen und Anweisungen an die Klientel zusammengefasst und tabellarisch aufgeführt. Die Aufgaben sind als Arbeitsschritte im Dokument «Neuanmeldung Intake / Datenerfassung» nummeriert aufgeführt. Die nachfolgende Darstellung (Tabelle 1) zeigt die im genannten Dokument vorgesehenen Arbeitsschritte (die Nummerierung entspricht den in diesem Dokument dargelegten Arbeitsschritten).

Darstellung der Aufträge der Intake-Teams und Anweisungen an die Klient*innen

Nummerierung der Arbeitsschritte	Auftrag des Intake-Teams	Hinweise und Anweisungen an die Klient*innen
Schritt 1–2	Zuständigkeitsklärung, eventuell Triage an Dritte	
Schritt 3	Formular bearbeiten durch Mitarbeiter*in	
Schritt 4	Antrag Sozialhilfe der Klientin / dem Klienten zum Bearbeiten abgeben und definierte Unterlagen einfordern	
Schritt 5–10	Eingabe von Daten im Klientensystem und bereitstellen des physischen Dossiers	
Schritt 11	Abwarten	
Schritt 12–14	Nach Eingang des Sozialhilfeantrags diesen auf Vollständigkeit prüfen	Klientel schriftlich oder mündlich auffordern, fehlende Unterlagen nachzureichen; andernfalls gibt es keine Terminvereinbarung und keine finanzielle Leistung
Schritt 15–20	Eingabe von Daten in das Klientensystem und Bereitstellen des physischen Dossiers	
Schritt 21–22	Klientel wird an eine*n Sozialarbeiter*in weitervermittelt; Ende des Intake-Prozesses	

Tabelle 1: Darstellung der Aufträge der Intake-Teams und Anweisungen an die Klient*innen (eigene Darstellung)

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass die Mitarbeitenden vor allem administrative Arbeitsschritte auszuführen haben. Das «Warten» auf den Sozialhilfeantrag und auf Dokumente wird als eigener Arbeitsschritt aufgeführt. Die Mitarbeitenden erhalten den Hinweis, dass ohne Vollständigkeit der Unterlagen keine Sozialhilfeleistungen fliessen. Hinweise oder Anweisungen betreffend eine Hilfestellung zugunsten der Klient*innen gibt es nicht. Es kommt vor, dass sich Klient*innen bereits beim ersten Kontakt gegenüber den Mitarbeitenden des Intake-Teams zu ihrer persönlichen Lebenssituation äussern. In der Regel gewähren erst der von den Klient*innen ausgefüllte Sozialhilfeantrag und später das Erstgespräch einen Blick in deren Lebenssituation. Die Intake-Phase endet mit dem Erstgespräch, das die Klient*innen mit der für sie zuständigen Person (Sozialarbeiter*in) des Sozialdienstes führen.

6.3 Fazit

Der SRT übernimmt die Aufgabe der Sozialbehörde und des Sozialdienstes für dreizehn Verbandsgemeinde, zudem ist er hier für die Alimentenhilfe zuständig. Der Sozialdienst wird von einer fünfköpfigen Geschäftsleitung geführt und ist in zwei Beratungsstellen organisiert. Die Grundsätze und das Leitbild orientieren sich am Berufskodex des Verbands Soziale Arbeit Schweiz. Der Intake-Prozess des SRT beginnt mit der Kontaktaufnahme mit den Mitarbeitenden der Administration und der Mitteilung, dass die entsprechende Person einen Antrag auf Sozialhilfe stellen will. Er endet mit dem Erstgespräch mit einer bzw. einem Sozialarbeiter*in. Die Analyse der Aufträge des Arbeitsablaufs, die die Mitarbeitenden des Intake-Teams erledigen müssen, zeigt auf, dass sich das Team vor allem mit internen, administrativen Arbeitsschritten beschäftigt. Es sind keine Aufgaben ersichtlich, welche Anweisungen für Hilfestellungen an die Klientel beinhalten.

7 Fokusgruppeninterviews mit den Intake-Teams

In diesem Kapitel werden die Methodik der Datenerhebung und deren Setting erörtert. Weiter wird das Analyseverfahren mittels der induktiv-deduktiven qualitativen Inhaltsanalyse dargelegt. Das Verfahren der Codierung und das Erstellen des Codebaumes werden erläutert.

7.1 Methode

Jedes Sammeln von Daten – sprich jede Datenerhebung – wird laut Beller und Beller (2016) als eine Art Beobachtung bezeichnet. Die Beobachtungsdaten müssen nachvollziehbar und nach festen Regeln erhoben werden. Gemäss Beller und Beller (2016) wird unter anderem zwischen Selbst- und Fremdbeobachtung unterschieden. Ersteres könne mit Schwierigkeiten einhergehen. So sei Selbstbeobachtung abhängig von der Motivation, der Offenheit und Kommunikationsbereitschaft der Person, die sie durchführt. Zudem werde diese als reaktiv bezeichnet. Dies bedeute, dass sich das Verhalten der Person unter der Selbstbeobachtung verändert. Sie wird sich, so Beller und Beller (2015) weiter, ihrer Verhaltensmuster und Gedanken bewusst und zensiert diese. Die Fremdbeobachtung ist nicht reaktiv, weil das Verhalten einer anderen Person wahrgenommen wird (S. 36).

Personen, welche anhand eines Leitfadens während einer vorgegebenen Zeit zu einem bestimmten Thema interagieren, werden gemäss Misoch (2019) als Fokusgruppe bezeichnet. Der Fokus, das genau definierte Thema, wird mittels eines Stimulus oder Informationsinputs in die Gruppe eingebracht. Das Hauptinteresse bei Fokusgruppen liegt auf den diskutierten Inhalten (Misoch, 2019, S. 139-140). Ein Fokusgruppeninterview eignet sich gemäss Misoch (2019) zur Datenerhebung, weil die Mitarbeitenden seit einem längeren Zeitraum zusammen arbeiten und eine gemeinsame Handlungs- und Erfahrungsbasis teilen. Zudem vertreten sie kollektive Normen und Werte. Eine solche Gruppe wird als Realgruppe bezeichnet (Misoch, 2019, S. 137). Gewisse Eigenschaften, wie beispielsweise der Bildungshintergrund oder der soziale Status, sind in Realgruppen gemäss Misoch (2019) homogen vertreten. Fokusgruppen liessen interaktive Diskussionen zwischen den Teilnehmenden zu. Diese Methode ermögliche die freie Meinungsäusserung und werde oft in sensiblen Themenbereichen eingesetzt (Misoch, 2019, S. 137-140). Kritisch zu betrachten ist bei Fokusgruppeninterviews laut Misoch (2019), dass Interviewte, welche normabweichendes Verhalten mitteilen oder sich normabweichend äussern, das Risiko der Exklusion eingehen. Dies könne dazu führen, dass die Aussagen angepasst würden (Misoch, 2019, S. 148). Die Interviewten versuchen mit ihren Aussagen gemäss Beller und Beller (2016) ein günstiges Bild von sich zu vermitteln; entsprechend antworten sie nach sozialer Erwünschtheit bzw. sie sagen das, was sie als sozial akzeptiert oder üblich ansehen (S. 66). Auch können einzelne Teilnehmende die Diskussion dominieren, was

zu einer Verfälschung der Daten führt. Es ist Aufgabe der Moderatorin bzw. des Moderators, diese Aspekte im Auge zu behalten und durch eine geschickte Gesprächsführung zu verhindern (Misoeh, 2019, S. 149).

Die Fragen dieser Arbeit thematisieren die Haltung und das Verhalten der Mitarbeitenden betreffend die Zusammenarbeit mit den Klient*innen während des Intake-Prozesses. Die erwähnten Mitarbeitenden arbeiten zwischen mindestens einem und maximal sechs Jahren zusammen und teilen eine gemeinsame Handlungs- und Erfahrungsbasis. Die teils langjährige Zusammenarbeit, welche von Kollegialität geprägt ist, soll die Grundlage für eine möglichst freie Meinungsäusserung bilden. Alle haben eine kaufmännische Ausbildung absolviert und sind zwischen 30 und 58 Jahre alt. All diese Aspekte begründen die Anwendung der Methode des Fokusgruppeninterviews.

7.2 Datenerhebung

Mit den Mitarbeitenden, die im SRT in den Intake-Prozess involviert sind, wurden zwei qualitative Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Ein Interview mit sechs Teilnehmerinnen fand in der Beratungsstelle Huttwil statt. Das zweite Fokusgruppeninterview mit fünf Personen fand in der Beratungsstelle Sumiswald statt. Die Mitarbeitenden des Sozialdienstes wurden zu Beginn des Fokusgruppeninterviews über das Thema dieser Masterarbeit – soziale Gerechtigkeit und Gleichbehandlung in der Sozialhilfe – informiert. Mit der Abbildung «Equity versus Equality» (vgl. Kapitel 2.2, Abbildung 2) wurde den Befragten ein visueller Stimulus geboten. Das Bild wurde jedoch nicht diskutiert. Durch diese Informationen soll die Gruppe laut Misoeh (2019) angeregt werden, sich auf den Austausch einzulassen, Meinungen und Haltungen darzulegen und unter Umständen kontrovers zu diskutieren (S. 140). Die Interviews wurden von der Autorin dieser Masterarbeit moderiert und dauerten rund 70–90 Minuten.

Die Fokusgruppeninterviews wurden mittels eines Leitfadens (vgl. Anhang 6) durchgeführt. Gemäss Strübing (2018) dient der Leitfaden eines Interviews der Vermittlung der gegensätzlichen Anforderungen von Strukturiertheit und von Offenheit. Einerseits sollen im Interview gewählte Themen besprochen werden, andererseits soll die Möglichkeit bestehen neue Perspektiven oder Inhalte aufzunehmen. Meist werden zentralen Fragen ausformuliert und Ergänzungsfragen im Leitfaden notiert. Die Fragefolge entspricht laut Strübing (2018) einem denkbaren Gesprächsverlauf. Die Interviewerin ist gefordert, das Gespräch von Thema zu Thema zu moderieren und dabei den Gesprächsfluss zu erhalten. Zugleich soll sie die Bearbeitung der geplanten Themen im Auge behalten. Der Interviewleitfaden dient als Gedächtnisstütze auf die zugegriffen werden kann, wenn ein Themenwechsel erfolgen soll, sich dies jedoch nicht zwanglos ergibt (Strübing, 2018, S. 102-103).

Der Interviewleitfaden ist in Anlehnung an die Fragestellungen dieser Arbeit in vier Hauptthemen unterteilt. Innerhalb dieser Themen erfolgten weitere spezifische Fragen. Aufgrund der von der Studienleitung vorgegebenen knappen zeitlichen Ressourcen, die für das Schreiben der Masterarbeit gewährt werden, wurde in Absprache mit Prof. Dr. Lucia Lanfranconi auf einen Pretest verzichtet. Gemäss Misoch (2019) wird in der Markt- und Meinungsforschung aufgrund der zeitlichen Ressourcen grösstenteils darauf verzichtet (S. 144). Um eine entspannte Diskussionsatmosphäre zu schaffen und die freie Meinungsäusserung zu begünstigen, wurde das Interview in den Pausenräumen der beiden Beratungsstellen durchgeführt. Die beiden Fokusgruppeninterviews wurden aufgezeichnet und die Teilnehmerinnen darüber informiert, dass die Aufnahmen nach erfolgter Datenerhebung und Transkription gelöscht werden. Allen Interviewten wurde eine Einverständniserklärung (vgl. Anhang 5) ausgehändigt, in der sie über die Auswertung der Daten und Datenschutz informiert wurden. Die Befragten erklärten sich mit der Verwertung ihrer Daten einverstanden. Die Auswertung dieser Inhalte wird nachfolgend dargelegt.

7.3 Datenauswertung

Mayring (1991) bezeichnete das systematische Verarbeiten von Material aus Kommunikationen, also von Texten, bildlichem oder musikalischem Material oder von Daten, als das Ziel von Inhaltsanalysen. Das Zerlegen des Analyseablaufs in einzelne Schritte sei ein wichtiger Punkt, um das inhaltsanalytische Arbeiten zu leiten (Mayring, 1991, S. 209). Gemäss Mayring und Fenzl (2022) werden mit dieser Auswertungsmethode Texte bearbeitet, welche bei Datenerhebungen im Rahmen von sozialwissenschaftlichen Forschungsprojekten anfallen (S. 691). Nach der Transkription der beiden Fokusgruppeninterviews fand die Analyse der Daten mittels der induktiven und deduktiven qualitativen Inhaltsanalyse statt. Auf diese Methode wird nachfolgend eingegangen.

7.3.1 Die qualitative Inhaltsanalyse

Laut Siegfried Kracauer, dem Begründer der qualitativen Inhaltsanalyse, wird diese angewendet, weil die Interpretation und Deutung von Kommunikation nicht objektiv ist. Die qualitativen Deutungen können nicht mit «am besten», «gut» und «mittel» bewertet werden, weil dies subjektive Deutungen und Bewertungen wären. Deshalb sollten bei Interpretationen von Kommunikation keine Skalierungen vorgenommen werden. Zudem können laut Kracauer – im Gegensatz zur quantitativen Inhaltsanalyse – latente³, also nicht offensichtliche Inhalte ermittelt

³ Latent: Vorhanden, aber [noch] nicht in Erscheinung tretend; nicht unmittelbar sichtbar oder zu erfassen (<https://www.duden.de/rechtschreibung/latent>).

werden (Kracauer, 1952, zit. in Schneijderberg et al., 2022, S. 34). Bei der qualitativen Inhaltsanalyse werden laut Schneijderberg et al. (2022) Texte systematisch und regelgeleitet analysiert. Dabei wird der Text durchsucht, in Kategorien unterteilt und manifeste⁴ oder latente Deutungen interpretiert. Dieser Prozess wird als Codierung bezeichnet (Schneijderberg et al., 2022, S. 37–38). Kelle und Kluge (2010) erläutern, dass das Bilden von Kategorien zu einer Strukturierung und Ordnung des Datenmaterials führe und helfe, die Informationsfülle zu reduzieren (S. 18).

Die Codierung wird unter Kapitel 7.3.3. dargelegt. Im nächsten Unterkapitel wird zuerst auf die Unterscheidung zwischen der induktiven und der deduktiven qualitativen Inhaltsanalyse und auf die Kombination dieser beiden Analysemethoden eingegangen.

7.3.2 Die induktive und die deduktive qualitative Inhaltsanalyse

Schneijderberg et al. (2022) führen aus, dass zwischen der induktiven und der deduktiven qualitativen Inhaltsanalyse unterschieden werde. Bei der induktiven qualitativen Inhaltsanalyse entstehen die Kategorien laut den genannten Autoren aus dem Textmaterial, beispielsweise auf Basis eines Interviews. Diese Form der Inhaltsanalyse werde vor allem angewendet, wenn ein Phänomen noch wenig bekannt sei und nicht auf Theorien oder empirische Studien zurückgegriffen werden könne. Bei der deduktiven qualitativen Inhaltsanalyse würden die Kategorien aus diversen Theorien und empirischen Studien gebildet. Oftmals würden die Kategorien beispielsweise bereits aus dem Interviewleitfaden ersichtlich (Schneijderberg et al., 2022, S. 38). Gemäss Kuckartz (2016) sind in Forschungsprojekten die Bildung von vollständig induktiven oder deduktiven Kategorien nur selten anzutreffen. Meistens werde ein mehrstufiges Verfahren angewendet, um deduktiv und induktiv Kategorien zu bilden: In einer ersten Phase würden Oberkategorien, beispielsweise aus dem Leitfaden eines Interviews, gebildet. Die Anzahl dieser Oberkategorien sei relativ klein und überschaubar. Aus dem Material werden, so Kuckartz (2016) weiter, in einer nächsten Phase Unterkategorien weiterentwickelt und ausdifferenziert. Das gesamte Datenmaterial wird kategorienbasiert ausgewertet und für den Forschungsbericht aufbereitet (Kuckartz, 2016, S. 97). Laut Wagner et al. (2009) ist die Kombination von deduktiver und induktiver Kategorienbildung charakteristisch für die qualitative Inhaltsanalyse (S. 346).

⁴ Manifest: Eindeutig als etwas Bestimmtes zu erkennen, offenkundig (<https://www.duden.de/recht-schreibung/manifest>).

7.3.3 Das Bilden von Codes und das Erstellen eines Codebaumes

In vielen wissenschaftlichen Disziplinen existiert laut Kuckartz (2016), auf dem die nachfolgenden Ausführungen basieren, der Begriff «Kategorie». Synonym zu diesem Begriff kann auch der Begriff Code verwendet werden. Im sozialwissenschaftlichen Kontext wird er meist im Sinne einer Klassifizierung von Einheiten gebraucht. Bei den klassifizierten Einheiten kann es sich beispielsweise um Personen, Aussagen, Ideen, Institutionen und anderes handeln. Das Bilden von Codes ist ein grundlegender kognitiver Vorgang und ein elementarer Prozess jeder geistiger Tätigkeit. Dabei wird gemäss Kuckartz (2016) das Wahrgenommene eingeordnet, Vergleiche werden durchgeführt und Entscheidungen darüber getroffen, welcher Klasse eine Beobachtung angehört. Die Gesamtheit aller Codes wird als Codesystem bezeichnet. Hierarchische Codesysteme, wie sie in dieser Arbeit verwendet wurden, bestehen aus verschiedenen über- und untergeordneten Ebenen, wobei die Anzahl der Ebenen unbegrenzt ist. Die hierarchischen Codesysteme lassen sich in Form eines Codebaumes darstellen. Sobald eine Ebene untergliedert wird, spricht man von einem Obercode; die Codes der untergeordneten Ebenen werden als Unter-codes bezeichnet (Kuckartz, 2016, S. 31–38).

Für die Analyse der transkribierten Interviews wurde ein Codebaum erstellt. Dieser wird aufgrund der Fragen dieser Arbeit deduktiv gebildet. Die Fragen befassen sich mit den Themen «Rechte und Pflichten», «Auftrag und Hilfestellung» und «Haltung des Sozialdienstes als Behörde und Haltung der Mitarbeitenden». Die Themen und Obercodes entsprechen den Fragen des Interviewleitfadens.

Folgende Themen und Obercodes wurden deduktiv bestimmt:

Thema 1	Rechte und Pflichten des Intake-Teams gegenüber den Klient*innen im Intake-Prozess
Obercode 1	<ul style="list-style-type: none"> - Wurdest du bei der Einarbeitung in den Intake-Prozess über deine Rechte und Pflichten gegenüber den Klient*innen informiert? - Sind Dokumente vorhanden, in denen «Rechte und Pflichten» aufgeführt sind? Besteht diesbezüglich Handlungsbedarf?

Thema 2	Auftrag und Hilfestellung im Intake-Prozess
Obercode 2	<ul style="list-style-type: none"> - Wie lautet der Auftrag der Mitarbeitenden im Intake-Prozess? - Läuft der Intake-Prozess immer gleich ab? - Welche Regeln oder Hinweise sind vorhanden betreffend Hilfestellungen für Klient*innen mit mündlichen oder schriftlichen sprachlichen Schwierigkeiten? - Gibt es Regeln oder Hinweise, dass nach einer bestimmten Zeit nach Abgabe des Sozialhilfeantrags an die Klientel eine Kontaktaufnahme durch Mitarbeitende des Intake-Teams erfolgt?
Thema 3	Haltung des Sozialdienstes als Behörde und Arbeitgeber und Haltung der Mitarbeitenden
Obercode 3	<ul style="list-style-type: none"> - In welcher Form wurden die Mitarbeitenden über die Grundsätze und das Leitbild des Sozialdienstes informiert? - Welche Haltungen gibt der Sozialdienst betreffend den Umgang mit den Klient*innen im Intake-Prozess vor? - Welche Haltungen werden durch das Intake-Team vertreten? - Welche Unterstützungsleistungen werden den Klient*innen bei sprachlichen und oder schriftlichen Schwierigkeiten gewährt? - Welche Unterstützungsleistungen werden den Klient*innen bei psychischen Problemen gewährt? - Welche Unterstützungen werden Klient*innen anderer Ethnien gewährt?

Die Fokusgruppeninterviews wurden in Mundart geführt. Die Antworten und Äusserungen der Mitarbeitenden wurden bei der Transkription in die Schriftsprache übersetzt. Dabei achtete die Autorin dieser Arbeit darauf, die Äusserungen möglichst genau zu übernehmen und vor allem die Sinnhaftigkeit der Aussagen nicht zu verändern. Aus den Antworten und Äusserungen der Mitarbeitenden wurden bei der Bearbeitung der Transkripte induktiv Unter-codes generiert. Sinn-gemäss gleiche Aussagen wurden mit dem gleichen Untercode benannt. Diese Unter-codes werden in den Auswertungen der beiden Fokusgruppeninterviews ersichtlich (vgl. Anhang 7 und 8). Im nachfolgenden Kapitel 8 sind sie als Antworten und Äusserungen der Mitarbeitenden der Beratungsstelle Huttwil und Sumiswald aufgeführt.

Es muss erwähnt werden, dass sich die themenspezifischen Fragen, die Obercodes, der beiden Fokusgruppeninterviews unterscheiden. Dies ist auf den Verlauf der Interviews zurückzuführen, der von den Äusserungen der Teilnehmenden beeinflusst wurde. Um den Redefluss nicht allzu stark zu beeinflussen oder zu hemmen, hat die Interviewerin abrupte Themenwechsel unterlassen. Dies führte dazu, dass in beiden Fokusgruppen nicht alle Fragen gemäss Leitfaden thematisiert wurden. Beim folgenden Kapitel 8 wird dieser Umstand erwähnt; einige Fragen wurden «nur» von einem Intake-Team beantwortet.

7.4 Fazit

Für die Datenerhebung wurden zwei Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Diese Methode eignet sich für die Befragung von Personen, die seit längerer Zeit zusammenarbeiten und eine gemeinsame Handlungs- und Erfahrungsbasis teilen. In Fokusgruppeninterviews können die Meinungen frei geäussert werden. Allerdings besteht auch das Risiko, dass Befragte ihre Meinung derjenigen der anderen Interviewteilnehmer*innen anpassen, um eine Exklusion zu vermeiden (Misoch, 2019, S. 137-148). Die Interviews erfolgten anhand eines Leitfadens. Als Stimulus fungierten das Bild «Equity versus Equality» und eine Einführung in das Thema soziale Gerechtigkeit und Gleichbehandlung. Die Interviews wurden mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet, wobei die Codierung deduktiv anhand des Interviewleitfadens erfolgte. Aus den Äusserungen der Interviewten wurden induktiv Untercodes gebildet. Um den Redefluss nicht allzu stark zu beeinflussen, wurden abrupte Themenwechsel unterlassen. Aus diesem Grund wurden nicht alle Fragen von beiden Interviewgruppen diskutiert.

8 Ergebnisse der Befragungen und Diskussion

Aufgrund der zwei Beratungsstellen und Intake-Teams werden die Ergebnisse pro Beratungsstelle dargestellt. Wie in Kapitel 7.3.3 ausgeführt, wurden nicht alle Fragestellungen in beiden Teams erörtert. Dies wird jeweils zu Beginn des Kapitels erwähnt und zeigt sich darin, dass nur die Antworten eines Teams aufgeführt werden. Bei jeder Frage werden die zentralen und oder spezifische Aussagen, Gemeinsamkeiten und Differenzen zusammenfassend festgehalten. Direkt nachfolgend werden die Aussagen mit den Gesetzen und Theorien, dem Berufskodex von AvenirSocial und der Praxis verknüpft und diskutiert. Abschliessend werden die Ergebnisse der Diskussion bei jedem Unterkapitel in einem Fazit aufgeführt.

Bei Fokusgruppeninterviews muss damit gerechnet werden, dass sich nicht alle Mitarbeitenden zu allen Themen und Fragen äussern und/oder dass es zu angepassten Antworten kommen kann (vgl. Kapitel 7.1). Möglich ist ferner, dass mehrere Personen die gleichen Aussagen bejahen oder verneinen oder dass nur eine Person eine bestimmte Äusserung macht. Dies wird aus der qualitativen Analyse nicht ersichtlich. Deshalb werden die Aussagen der Interviewten als Tendenzen oder Hinweise, beispielsweise bezüglich einer Handlungsfrage, gewertet, welche im Sozialdienst vertreten und gelebt werden.

8.1 Ergebnisse betreffend Rechte und Pflichten des Intake-Teams gegenüber den Klient*innen im Intake-Prozess

Das Thema Rechte und Pflichten wurde anhand von zwei Fragen bearbeitet. Wobei die zweite Frage ausschliesslich vom Intake-Team Huttwil beantwortet wurde.

8.1.1 Wurdest du bei der Einarbeitung in den Intake-Prozess über deine Rechte und Pflichten gegenüber den Klient*innen informiert?

Aussagen der Befragten von der Beratungsstelle Huttwil:

- Ich habe keine Information über Rechte und Pflichten erhalten.
- Es sind keine konkreten Kenntnisse der Gesetze vorhanden.
- Es besteht die Pflicht, den Sozialhilfeanspruch zu prüfen.
- Die Klient*innen habe das Recht, dass der Sozialhilfeanspruch geprüft wird.
- Klient*innen werden nicht abgewiesen.
- Alle Klient*innen können sich anmelden.
- Alle Klient*innen werden gleichbehandelt.
- Wir sind alle gleich.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Ich habe keine Information über Rechte und Pflichten erhalten.
- Klient*innen haben Rechte, doch ist kein weiteres Wissen der Mitarbeitenden vorhanden.
- Klient*innen haben das Recht auf Beratung und Prüfung des Sozialhilfeanspruchs.
- Klient*innen haben das Recht auf Hilfe und Anhörung.
- Es besteht das Recht auf Gleichbehandlung.
- Es besteht die Pflicht, den Sozialhilfeanspruch zu prüfen.
- Die Anliegen der Klientel ernst werden ernst genommen.
- Klient*innen werden nicht abgewiesen.

Zusammenfassend:

Es liegen Aussagen von Befragten beider Beratungsstellen vor, dass keine Information über die Rechte und Pflichten der Klient*innen kommuniziert werden. Dennoch scheint allen bewusst zu sein, dass es sie gibt. In beiden Teams wurden das Recht und oder die Pflicht zur Prüfung des Sozialhilfeanspruchs genannt. Auch wurde erwähnt, dass die Klient*innen angehört und nicht abgewiesen werden dürfen. In der Beratungsstelle Huttwil wurde die Gleichbehandlung aller Menschen erwähnt. Teammitglieder der Beratungsstelle Sumiswald berichteten konkret vom Recht auf Gleichbehandlung, dem Recht auf Beratung und dem Recht auf Hilfe und Anhörung. Ferner wurde das Ernstnehmen der Klient*innen genannt.

8.1.2 Diskussion zur Frage 8.1.1

Die Arbeit in einem Sozialdienst ist eng mit rechtlichen Grundlagen verbunden (vgl. Kapitel 5). Laut Wizent (2020) ist das Wissen über Menschen- und Grundrechte zentral für die generelle Zusammenarbeit mit Menschen, insbesondere mit dem Klientel eines Sozialdienstes, weil das Recht auf Sozialhilfe elementar ist und massgeblich durch die Grundrechte geprägt wird (S. 65). Behörden und Menschen, welche staatliche Aufgaben wahrnehmen und Grundrechte anwenden, müssen gemäss Art. 35 BV (vgl. Kapitel 5.1) besorgt sein, dass diese umgesetzt werden. Obschon die Befragten gemäss ihren Aussagen keine Information über die Rechte und Pflichten erhielten, nannten sie das Recht und die Pflicht zur Prüfung des Sozialhilfeanspruchs und sagten, dass die Klient*innen angehört, ernst genommen, beraten und nicht abgewiesen werden dürften. Diese Aussagen sind im Verbot der Rechtsverweigerung und Rechtsverzögerung gemäss Art. 29 Abs. 1 BV begründet (vgl. Kapitel 5.2). Ferner scheint bekannt zu sein, dass die Gleichbehandlung gewährt werden muss. Diese wird in der BV im Rechtsgleichheits- und Diskriminierungsverbot (Art. 8 Abs.1 und 2 BV) geregelt (vgl. Kapitel 5.1).

Äusserungen der Mitarbeitenden zeigen: Den Befragten ist bewusst, dass ihre Arbeit mit rechtlichen Grundlagen verbunden ist. In beiden Intake-Teams wurden die Gleichbehandlung der Menschen und das Recht auf Gleichbehandlung erwähnt.

8.1.3 Sind Dokumente vorhanden, in denen «Rechte und Pflichten» aufgeführt werden oder besteht diesbezüglich Handlungsbedarf?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Es sind keine Dokumente «Rechte und Pflichten» vorhanden.
- Ein Handbuch Rechte und Pflichten wäre hilfreich.
- Es wäre zu überlegen, ob ein Handbuch zum Schutz der Mitarbeitenden sinnvoll ist.
- Ein Dokument wäre dienlich, um den Klient*innen die Rechte und Pflichten der Mitarbeitenden darzulegen.

Zusammenfassend:

Gemäss den Interviewaussagen sind keine Dokumente vorhanden, die über Rechte und Pflichten der Mitarbeitenden Auskunft geben. Ein Handbuch mit den Rechten und Pflichten würde als hilfreich empfunden, einerseits zum Schutz der Mitarbeitenden, andererseits um den Klient*innen die rechtliche Situation darlegen zu können.

8.1.4 Diskussion zur Frage 8.1.3

Gemäss Art. 35 Abs. 2 BV (vgl. Kapitel 5) sind Personen, die staatliche Aufgaben wahrnehmen, an die Grundrechte gebunden und verpflichtet, diese zu verwirklichen. Die Befragten bekundeten Interesse an einer Dokumentation der Rechte und Pflichten, um diese in Alltag anzuwenden. Damit würde die Anwendung der Grundrechte gefördert und zu ihrer Verwirklichung beigetragen.

8.1.5 Fazit Kapitel 8.1

Es ist anzunehmen, dass den Mitarbeitenden keine spezifischen Informationen betreffend Rechte und Pflichten der Klientel mitgeteilt werden. Auch scheinen keine Dokumente vorhanden zu sein, in denen diese für die Mitarbeitenden aufgeführt werden. Dennoch scheint ihnen bewusst zu sein, dass ihre Arbeit mit rechtlichen Grundlagen verbunden ist. Begriffe wie Gleichbehandlung der Menschen oder das Recht auf Hilfe wurden genannt. Auch scheint den Befragten bewusst zu sein, dass die Klient*innen das Recht haben, den Sozialhilfeanspruch prüfen zu lassen bzw. dass die Sozialdienste die Pflicht haben, diesen zu prüfen und dass die Klientel nicht abgewiesen werden darf. Es wurde Interesse an einer Dokumentation der Rechte

und Pflichten bekundet. Damit würde die Umsetzung der Grundrechte gefördert, die gemäss Art. 35 Abs. 2 BV gefordert wird.

8.2 Ergebnisse betreffend Auftrag und Hilfestellungen im Intake-Prozess

Zur Klärung des Themas «Auftrag und Hilfestellungen im Intake-Prozess» wurden vier Fragen bearbeitet. Alle Fragen wurden von beiden Intake-Teams diskutiert.

8.2.1 Wie lautet der Auftrag der Mitarbeitenden im Intake-Prozess?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Die Daten der Klient*innen werden erfasst.
- Auf Fragen der Klientel wird eingegangen.
- Die Klientel wird betreffend die zu bearbeitenden Dokumente informiert.
- Ohne Vorhandensein der vollständigen Unterlagen läuft der Intake-Prozess nicht weiter.
- Aktennotizen sollen verständlich und nachvollziehbar verfasst werden.
- Der Sozialhilfeantrag soll auf Vollständigkeit überprüft werden.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Die Daten der Klient*innen werden erfasst.
- Auf Fragen der Klientel wird eingegangen.
- Die Klientel wird informiert, wo Unterlagen besorgt werden können.
- Budgetrelevante Unterlagen werden eingefordert.
- Es dürfen keine Schreibebeiten für die Klientel erledigt werden.
- Das Dossier kommt trotz fehlender Unterlagen in die Fallverteilung⁵.

Zusammenfassend:

Daten zu erfassen, auf Fragen der Klientel einzugehen und sie betreffend Unterlagen und Sozialhilfeantrag zu informieren, definierten die Befragten beider Intake-Teams als Auftrag. Mitarbeitende der Beratungsstelle Huttwil erwähnten zudem die Nachvollziehbarkeit von Aktennotizen und die Überprüfung des Sozialhilfeantrags als ihre Aufgabe. Auch wurde geäußert, dass die Fortsetzung des Intake-Prozesses das Vorhandensein der vollständigen Unterlagen bedinge. Gemäss den Mitarbeitenden der Beratungsstelle Sumiswald gehört zudem das Einfordern von budgetrelevanten Unterlagen zum Auftrag. Zudem merkten die Befragten an, dass Dossiers teilweise trotz fehlender Unterlagen in die Fallverteilung gelangen würden.

⁵ Fallverteilung bedeutet im Fachjargon, dass die Klientel einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter zugeteilt wird für eine Beratung, oder für die Betreuung während der Zeit des Sozialhilfebezugs.

Mehrere Teammitglieder erwähnten, dass der Sozialhilfeantrag nicht durch sie bearbeitet werden dürfe.

8.2.2 Diskussion zur Frage 8.2.1

Wie der Auswertung der Aufträge der Intake-Teams gemäss dem Dokument «Neuanmeldung Intake / Datenerfassung» in Tabelle 1 (vgl. Kapitel 6.2) entnommen werden kann, ist das Team vor allem mit administrativen Aufträgen beschäftigt. Dies wird auch aus den Äusserungen der Mitarbeitenden ersichtlich. Das Einfordern von Unterlagen und das Prüfen des Sozialhilfeantrags wurde von den Mitarbeitenden als Aufgabe genannt und findet sich auch im oben genannten Dokument. Auch das Informieren der Klientel betreffend Unterlagen wurde als Aufgabe geäussert, ist jedoch nicht schriftlich als Auftrag festgehalten.

Zu erwähnen ist, dass der Hinweis, «die Klientel aufzufordern, fehlende Unterlagen nachzureichen, da ansonsten keine Terminvereinbarung und keine finanziellen Leistungen erfolgen» und das «Warten» auf Unterlagen oder den Antrag, als einzelne Aufgabenschritte im Dokument «Neuanmeldung Intake / Datenerfassung» aufgeführt sind. Diese Aufgaben sind kritisch zu betrachten. Wenn der Sozialdienst gemäss Akkaya (2015) untätig bleibt, überspitzt formalistisch handelt oder das Handeln über Gebühr hinausgezögert, wird das Verbot der Rechtsverzögerung gemäss Art. 29 Abs. 1 BV verletzt (vgl. Kapitel 5.2). Eine Rechtsverweigerung gemäss Art. 29 Abs. 1 BV liegt vor, wenn das rechtzeitige Gewähren von Unterstützung ausbleibt oder erschwert wird oder die Sozialhilfe ohne formelles Verfahren mit dem Verweis auf eine mögliche Eigenleistung nicht geleistet wird (Akkaya, 2015, S. 31). Im Rahmen des sozialhilferechtlichen Abklärungsverfahrens besteht laut Amstutz (2005) Anspruch auf persönliche Hilfe und Betreuung. Bei Vorliegen einer schweren persönlichen Notlage ist der betroffene Mensch berechtigt, sofort an eine fachkundige Person vermittelt zu werden, welche die Beratungen und Hilfestellungen zu gewähren hat (Amstutz, 2005, S. 28-31). Der Anspruch auf Beratung und Hilfe wird mit Art. 12 BV, also dem Recht auf Hilfe in Notlagen, begründet (vgl. Kapitel 5.3).

8.2.3 Läuft der Intake-Prozess immer gleich ab?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Alle Mitarbeitenden halten sich an den Intake-Prozess.
- Alle Klient*innen werden gleichbehandelt, auch wenn sich diese mehrmals am Schalter melden aufgrund von Fragen oder Schwierigkeiten.
- Es gibt Themen, die immer gleich gehandhabt werden sollten.
- Der Arbeitsablauf gewährt die gleichen Voraussetzungen für die Klient*innen.

- Alle Klient*innen werden grundsätzlich gleichbehandelt und alle Sozialhilfeanträge gleich bearbeitet.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Der Intake-Prozess verläuft nicht immer gleich.
- Der Prozess kann aufgrund der Wohnsituation der Klient*innen vom vorgesehenen Ablauf abweichen.
- Der Prozess kann aufgrund der dringlichen Lebenssituation der Klient*innen anders sein.
- Ausnahmsweise werden Prozessabläufe geändert.
- Der Prozess ist bei telefonischem oder persönlichem Kontakt derselbe.

Zusammenfassend:

Die Aussagen der Mitglieder der beiden Intake-Teams weisen auf eine differenzierte Handhabung des Intake-Prozesses der beiden Beratungsstellen hin. Bei den Mitarbeitenden der Beratungsstelle Huttwil scheint der Fokus auf der Gleichbehandlung der Klient*innen zu liegen, sowohl was die Bearbeitung des Antrags als auch was den Umgang mit den Personen betrifft. Dies trifft auch dann zu, wenn Klient*innen aufgrund von Fragen und/oder Schwierigkeiten mehrmals den Sozialdienst aufsuchen. Eine Mitarbeiterin sprach von einem einheitlichen Arbeitsprozess, um den Klient*innen gleiche Voraussetzungen zu gewähren. Es sind Hinweise vorhanden, dass der Prozess von allen Mitarbeitenden eingehalten wird. In der Beratungsstelle Sumiswald scheinen die Mitarbeitenden flexibel auf die Lebenssituationen der Klientel zu reagieren, was zu Änderungen des Intake-Prozesses führt. Dieser läuft jedoch bei der persönlichen Kontaktaufnahme der Klientel gleich ab wie bei der telefonischen.

8.2.4 Diskussion zur Frage 8.2.3

Äusserungen von Mitarbeitenden der Beratungsstelle Huttwil machen deutlich, dass Letztere sich auf die Gleichbehandlung gemäss Art. 8 Abs. 1 BV beziehen: Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich (vgl. Kapitel 5.1). Dies wird aus der Aussage deutlich, dass auf der Gleichbehandlung bestanden werde, auch wenn die Klientel mehrmals nachfrage und Schwierigkeiten bekunde. In Zusammenarbeit mit Menschen muss jedoch gemäss Ebert (2015) die Gleichbehandlung im Sinne der sozialen Gerechtigkeit gewährleistet und die Ungleichheit bekämpft werden, weil Fähigkeiten und Ressourcen ungleich verteilt sein können (S. 428). Die Äusserung «ein einheitlicher Arbeitsablauf gewährt die gleichen Voraussetzungen für die Klientel» lässt die Annahme zu, dass die Verschiedenartigkeit der Menschen aufgrund differenter Ressourcenausstattungen (vgl. Kapitel 2.1) ausser Acht gelassen wird. Wenn sich Personen aufgrund von Schwierigkeiten mehrmals am Schalter melden und aufgrund der

«Gleichbehandlung» keine Unterstützung erhalten, wird das Verbot der Diskriminierung gemäss Art. 8 Abs. 2 BV nicht eingehalten (vgl. Kapitel 5.1).

Mitarbeitende der Beratungsstelle Sumiswald scheinen die Verschiedenartigkeit der Menschen zu berücksichtigen. Sie scheinen auf gesellschafts- oder naturbedingte Ungleichheiten einzugehen und, wie in Kapitel 2.1 erläutert, Ungleichheiten durch ihr Handeln zu mindern. Damit halten sie sich auch an das Diskriminierungsverbot gemäss Art. 8 Abs. 2 BV. Dieses fordert gemäss Pärli (2005) eine stichhaltige und sachliche Begründung, wenn bei unterschiedlichen Lebensverhältnissen keine Unterscheidungen vorgenommen werden (S. 107) (vgl. Kapitel 5.1). Diese tendenziell ungleiche Handhabung der beiden Intake-Teams könnte auf eine ungleiche Interpretation und ein ungleiches Verständnis der Begriffe Gleichheit und Gerechtigkeit hinweisen. Die Studie von Lanfranconi et al. (2020) (vgl. Kapitel 3.1) deutet darauf hin, dass dadurch die Erfolgchancen von benachteiligten Klient*innen betreffend den Zugang zu Integrationsprogrammen beeinflusst werden können. Das Autorenteam kommt zum Schluss, dass zur Erreichung und Umsetzung von Chancengleichheit eine kohärente Definition und ein kohärenter Rahmen der Begriffe Gleichheit und Gleichberechtigung erforderlich sind (Lanfranconi et al., 2020, S. 896). Aufgrund dieser Studie könnte es sein, dass die «Erfolgchancen» der Klientel in Huttwil geringer einzuschätzen sind als in Sumiswald. Dies könnte beispielsweise zur Folge haben, dass die Klientel in Huttwil zu einem späteren Zeitpunkt mit wirtschaftlicher Sozialhilfe unterstützt wird als jene in Sumiswald.

8.2.5 Welche Regeln oder Hinweise sind vorhanden betreffend Hilfestellungen für Klient*innen mit mündlichen oder schriftlichen sprachlichen Schwierigkeiten?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Wenn der Antrag vorhanden ist, werden die Unterlagen aktiv eingefordert.
- Unvollständige Anträge werden retourniert, in der Hoffnung, dass die Klient*innen die Unterlagen zeitnah einreichen.
- Bei fehlenden Unterlagen ist es nach zwei bis drei Monaten schwierig, die Übersicht zu behalten und allem nachzugehen.
- Bei einem unvollständigen Antrag erfolgt eine Nachfragen an die Klientel.
- Die Klient*innen erhalten den Hinweis, sich bei Fragen an das Intake-Team zu wenden.
- Wenn der Antrag nach zwei bis drei Monaten nicht eingereicht ist, wird die Bedürftigkeit in Frage gestellt.
- Ein Hinweis erfolgt, dass der Intake-Prozess erst bei vollständigen Unterlagen fortgesetzt wird.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Es können Hinweise dazu gemacht werden, was die Klient*innen in den Antrag schreiben müssen.
- Die Klient*innen werden aufmerksam gemacht, dass der Antrag von ihnen selber bearbeitet werden muss.
- Das Intake-Team darf den Antrag nicht für die Klient*innen bearbeiten. Auch nicht, wenn diese es nicht selber können und das Ausfüllen der Dokumente von den Klient*innen explizit verlangt wird.
- Es wird auf die Hilfe von Dritten verwiesen, wenn die Klient*innen die Dokumente nicht verstehen oder nicht ausfüllen können.

Zusammenfassend:

Es scheint, als würde es keine Regeln zu Hilfestellungen für Klient*innen mit mündlichen oder schriftlichen sprachlichen Schwierigkeiten geben. In keinem Team wurde konkret auf solche Regeln verwiesen. Es gibt Hinweise, dass die Klientel des Intake-Teams Huttwil von den Mitarbeitenden des SRT bei sprachlichen oder schriftlichen Schwierigkeiten Hilfestellungen erhält. Dies ist der Fall, sofern der Antrag vorliegt. Ansonsten wird gehofft, dass dieser bald eingereicht wird. Reagiert die Klientel nicht, wird die Bedürftigkeit in Frage gestellt. Die Tendenz ist ersichtlich, dass der Intake-Prozess bei unvollständigen Unterlagen oder fehlendem Antrag abgebrochen wird. Mitarbeitende der Beratungsstelle Sumiswald verweisen darauf, dass die Klient*innen den Antrag selber bearbeiten müssen. Sie geben jedoch Hinweise, welche Angaben gemacht werden müssen. Ausdrücklich wurde erwähnt, dass keine Unterstützung gewährt werden dürfe. Der Fokus scheint auf der selbstständigen Bearbeitung des Antrags durch die Klientel zu liegen.

8.2.6 Diskussion zur Frage 8.2.5

Es gibt Hinweise, dass das Diskriminierungsverbot (Art. 8 Abs. 2 BV) in den Intake-Teams beider Beratungsstellen nicht eingehalten wird. Dies steht im Widerspruch zu den Aussagen des Teams der Beratungsstelle Sumiswald, das bei der vorangehenden Frage (vgl. Kapitel 8.2.3) äusserte, den Intake-Prozess den Lebenssituationen der Klientel anzupassen. Art. 8 Abs. 2 BV macht deutlich, dass niemand – auch nicht aufgrund sprachlicher Schwierigkeiten – diskriminiert werden darf. Menendian (2015) führte aus, dass unter gewissen Umständen eine Ungleichbehandlung notwendig ist, um Chancengleichheit zu gewähren (S. 428) (vgl. Kapitel 2.2). Gemäss Amstutz (2005) ist eine Ungleichbehandlung erlaubt, wenn sie sachlich begründet werden kann (S. 30) (vgl. Kapitel 5.1). Hilfe aufgrund fehlender sprachlicher Ressourcen kann als sachlicher Grund bezeichnet werden.

Zudem gibt es Tendenzen, dass das Verbot der Rechtsverzögerung und Rechtsverweigerung (Art. 29 Abs. 1 BV) nicht eingehalten wird (vgl. Kapitel 5.2). Dies lässt sich schlussfolgern aus Äusserungen, wonach auf eine baldige Einreichung des Antrags gehofft werde oder aus Äusserungen, dass keine Hilfe geleistet werde, wenn darum gebeten werde. Diese Aussagen lassen vermuten, dass beispielsweise auf einen Motivationsschub oder auf erhöhte Anstrengungen der Klientel gewartet wird, damit diese ihre freiheitsbedingte Ungleichheit (vgl. Kapitel 2.1) ausgleichen kann.

Das Infragestellen der Bedürftigkeit könnte als Tendenz zur Entwicklung von Stereotypen verstanden werden. Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) erläuterten in ihrer Studie (vgl. Kapitel 3.2), dass in jedem Betrieb, in dem strukturelle Ungleichheiten nicht erkannt und thematisiert werden, Arbeitnehmer*innen Stereotypen entwickeln können, und zwar unabhängig von ihrem Hintergrund (S. 86). Mit Bezug zu Art. 12 BV äussert Amstutz (2005), dass die Behörde verpflichtet ist, von Not betroffene Personen allenfalls an Fachstellen zu verweisen (S. 18) (vgl. Kapitel 5.3). Gemäss Aussagen der Befragten wird diesem Gebot Folge geleistet .

8.2.7 Gibt es Regeln oder Hinweise, dass nach einer bestimmten Zeit nach Abgabe des Sozialhilfeantrags an die Klientel eine Kontaktaufnahme durch Mitarbeitende des Intake-Teams erfolgt?

Dies Frage wird thematisiert, weil beispielsweise sprachliche Schwierigkeiten dazu führen können, dass Klient*innen mit dem Sozialhilfeantrag überfordert sind. Die Klient*innen müssen entsprechend mehr Zeit für dessen Bearbeitung aufwenden.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Es bestehen keine Regeln im Intake-Team.
- Es gibt keine Weisung, die besagt, nach welcher Zeit eine Kontaktaufnahme stattfinden sollte.
- Dossiers bleiben unbearbeitet.
- Der Abschluss des Dossiers erfolgt nach vier Monaten aufgrund des Kontaktabbruchs der Klientel.
- Es bestand eine Absprache, dass das Dossier nach drei Monaten geschlossen wird.
- Aufgrund fehlender zeitlicher Ressourcen der Mitarbeitenden wird keine Nachfrage an die Klient*innen gestellt.
- Die Dossiers bleiben unbearbeitet, wenn der Sozialhilfeantrag nicht eingereicht wurde.
- Aufgrund der Mitwirkungspflicht ist es Sache der Klient*innen sich Hilfe beim Intake-Team zu holen.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Es besteht keine Absprache im Intake-Team.
- Es gab eine Instruktion, dass die Mitarbeitenden bei den Klient*innen keine Nachfrage stellen.
- Der Abschluss des Dossiers erfolgt nach drei Monaten, teilweise später.
- Es gibt keine Nachfragen. Es ist die Pflicht der Klient*innen, die Unterlagen einzureichen.
- In der Hoffnung, dass sich die Klient*innen früher oder später melden, wird nicht nachgefragt.
- Bei einer Übertragung⁶ richtet das Intake-Team eine Nachfrage an die entsprechende Person.
- Wenn der Antrag eingereicht ist, findet die Kontaktaufnahme statt.

Zusammenfassend:

In beiden Teams wurde geäussert, dass keine Absprache oder Regelung betreffend eine Zeitangabe vorhanden sei. Es erfolgt keine Kontaktaufnahmen und es erfolgt keine Nachfrage wegen des Sozialhilfeantrags. Gründe dafür sind fehlende zeitliche Ressourcen, aber auch die Pflichten der Klient*innen. Einzig wenn der Antrag bereits beim Sozialdienst eingereicht wurde, fragen die Mitarbeitenden nach. Die Dossiers werden in beiden Beratungsstellen nach drei oder vier Monaten oder teilweise auch zu einem späteren Zeitpunkt abgeschlossen.

Eine Mitarbeiterin der Beratungsstelle Huttwil äusserte, dass keine Weisung vorhanden sei, die festschreibe, ab welchem Zeitpunkt der Kontakt zu den Klient*innen aufgenommen werden solle. Befragte der Beratungsstelle Sumiswald sagten, dass eine Nachfrage erfolge, wenn ein Dossier von einem anderen Sozialdienst übernommen würde.

8.2.8 Diskussion zur Frage 8.2.7

Die Äusserungen lassen auf eine Tendenz zur Rechtsverweigerung und Rechtsverzögerung gemäss Art. 29 Abs. 1 BV schliessen. Dies aufgrund der Aussagen der Interviewten, dass die Mitarbeitenden aufgrund fehlender zeitlicher Ressourcen bei den Klient*innen wegen des Sozialhilfeantrags keine Nachfrage stellen. Dadurch wird die Unterstützung nicht rechtzeitig oder nur erschwert gewährt (vgl. Kapitel 5.2). Zudem bleiben die Mitarbeitenden untätig und warten auf die Unterlagen oder den Antrag der Klientel. Es muss davon ausgegangen werden, dass Personen, welche einen Sozialhilfeantrag einfordern, aufgrund einer Notlage auf Sozialhilfeleistungen angewiesen sind. Gemäss Amstutz (2005) bezieht sich der Begriff Notlage in erster

⁶ Gemeint ist der Wechsel der Klientel von einem Unterstützungswohnsitz zu einem neuen Unterstützungswohnsitz infolge eines Umzugs. Dies ist meist auch mit einem Wechsel des Sozialdienstes verbunden.

Linie auf eine finanzielle Notlagen. Doch schliesst Art. 12 BV nicht aus, dass bei schweren persönlichen Notlagen Hilfe und Betreuung beansprucht werden können (Amstutz, 2005, S. 18) (vgl. Kapitel 5.3). Zum Zeitpunkt, an dem einer Person ein Antrag auf Sozialhilfe ausgehändigt wird, muss das Intake-Team von einer schweren persönlichen Notlage dieser Person ausgehen. Dies ist deshalb der Fall, weil die Lebenssituation der antragstellenden Person in diesem Moment noch nicht bekannt ist (vgl. Kapitel 6.2).

8.2.9 Fazit Kapitel 8.2

Die Intake-Teams sind vor allem mit administrativen Aufträgen und dem Prüfen von Sozialhilfeanträgen beschäftigt. Aussagen zeigen auf, dass der Prozessablauf beim Intake zwischen den beiden Beratungsstellen variiert. Es gibt keine Regeln oder Hinweise für die Mitarbeitenden, die festlegen, welche Unterstützungsleistungen den Klient*innen bei fehlenden personellen und oder zeitlichen Ressourcen gewährt werden. Gemäss diversen Aussagen gibt es keine Regeln, die besagen, nach welcher Zeit bei den Klient*innen wegen des Nichteinreichens des Sozialhilfeantrags nachgefragt werden soll. Einzig wenn ein Sozialhilfeantrag vorliegt oder wenn eine Klientin bzw. ein Klient von einer anderen Sozialhilfestelle an den SRT überwiesen wird, wird aktiv bei den Klient*innen nachgefragt oder Hilfe gewährt. Aus dem Intake-Team Huttwil kamen Hinweise, dass der Fokus auf der Gleichbehandlung aller liege. Es scheint sich jedoch bei dieser Aussage nicht um Gleichbehandlung im Sinne von sozialer Gerechtigkeit zu handeln. Die Aussagen machen Tendenzen ersichtlich, dass den ungleichen Ressourcen und Fähigkeiten der Klientel nicht genügend Beachtung geschenkt und somit die Chancengleichheit nicht gewährt wird. Gemäss Aussagen der Befragten ist das Fortführen des Intake-Prozesses an vollständige Unterlagen geknüpft, was aufgrund mangelnder persönlicher Ressourcen eventuell nicht möglich oder erschwert ist. Dies kann zur Folge haben, dass die Bedürftigkeit in Frage gestellt wird. Es gibt ferner Tendenzen, dass das Diskriminierungsverbot und das Verbot der Rechtsverzögerung und Rechtsverweigerung gemäss Art. 29 Abs. 1 BV verletzt werden. Auch gibt es Hinweise darauf, dass die Hilfe in Notlagen gemäss Art. 12 BV unterlassen wird. Bei den Mitarbeitenden der Beratungsstelle Sumiswald sind Tendenzen ersichtlich, die zeigen, dass der Verschiedenartigkeit der Menschen Beachtung geschenkt wird. Trotz fehlender Unterlagen werden laut Äusserungen der Befragten die unvollständigen Anträge an die Sozialarbeiter*innen weitergereicht. Laut Lanfranconi et al. (2020) könnten unterschiedliche Haltungen auf eine ungleiche Interpretation von Gleichheit und Gerechtigkeit hinweisen (S. 883-897). Manche Äusserungen der Mitarbeitenden lassen dies vermuten. Diferente Haltungen der Mitarbeitenden könnten sich auf den Beginn der Unterstützung mit wirtschaftlicher Sozialhilfe auswirken; aufgrund der zeitlichen Verzögerung könnte dies für die Klient*innen der Beratungsstelle Huttwil Nachteile zur Folge haben.

8.3 Ergebnisse betreffend die Haltung des Sozialdienstes als Behörde und Arbeitgeber

Die Haltungsfrage wurde in die nachfolgend aufgeführten sechs Unterfragen unterteilt. Mit den zwei ersten Fragen wurden die Informationen und Haltungsvorgaben des SRT geklärt. Mit der Frage 8.3.3 sollten die persönlichen Haltungen der Mitarbeitenden deutlich gemacht werden, zudem die Einstellungen, die sich in den Teams entwickelt haben sowie eventuelle Differenzen zu den vom Sozialdienst vorgegebenen Haltungen. Mit den Fragen 8.3.7, 8.3.9 und 8.3.11 wurden die Haltungen der Befragten zu Klient*innen mit mangelnden persönlichen Ressourcen eruiert. Die Frage 8.3.11 wurde ausschliesslich vom Intake-Team Huttwil behandelt.

8.3.1 In welcher Form wurden die Mitarbeitenden über die Grundsätze und das Leitbild informiert?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Das Leitbild ist in der Beratungsstelle nirgends angeheftet.
- Der Inhalt des Leitbilds ist nicht bekannt.
- Das Leitbild ist nicht präsent.
- Alle Mitarbeitenden haben das Leitbild erhalten.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Das Leitbild ist in der Beratungsstelle an der Infowand angeheftet.
- Das Leitbild wurde gelesen, der Inhalt kann jedoch nicht wiedergegeben werden.
- Das Leitbild wurde nicht genau besprochen.
- Es beinhaltet, dass soziale Gerechtigkeit herrscht, alle sollen gleichbehandelt werden und der Sozialdienst setzt sich für die sozial Schwachen ein.
- Der Sozialdienst ist die Anlaufstelle, um freundlich, schnell und kompetent Hilfe zu erhalten.
- Die Klientel soll die Chance haben, angehört und ernstgenommen zu werden.

Zusammenfassend:

Laut Aussagen der Befragten aus den beiden Intake-Teams ist der Inhalt des Leitbildes eher wenig bis gar nicht bekannt. Es scheint, als sei es nicht besprochen worden. In der Beratungsstelle Huttwil scheint das Leitbild nirgends angeheftet und präsent zu sein, obschon eine Mitarbeiterin erwähnte, dass dieses an alle verteilt worden sei.

In der Beratungsstelle Sumiswald ist das Leitbild gemäss einer Aussage an der Infowand angeheftet. Die Befragten nannten als Inhalte des Leitbilds Begriffe wie soziale Gerechtigkeit, Anlaufstelle für Hilfe und die Chance, angehört zu werden.

8.3.2 Diskussion zur Frage 8.3.1

Ein Leitbild gibt den Mitarbeitenden einen Zweck und Werte vor, nach denen sie handeln und die sie in ihrem beruflichen Alltag vertreten sollen (Marketing.ch, ohne Datum) (vgl. Kapitel 6.1). Ein Leitbild formuliert den Auftrag einer Behörde oder Organisation (Krems, 2016). Leitbilder und Grundsätze, die den Mitarbeitenden nicht präsent sind und von denen keine Kenntnisse vorhanden sind, können nicht gelebt werden. Wie Krems (2016) darlegte (vgl. Kapitel 6.1), wird das Bewusstsein dafür, den Auftrag zum Bezugspunkt des Handelns zu machen, ohne Leitbild nicht gestärkt. Es muss damit gerechnet werden, dass sich das Handeln der Mitarbeitenden teilweise nicht an den Richtlinien des Berufskodex und an den Grundsätzen des Sozialdienstes und somit auch nicht an den Verpflichtungen der sozialen Gerechtigkeit gemäss AvenirSocial orientiert (vgl. Kapitel 4.1). Der Sozialdienst muss gemäss Art. 35 BV besorgt sein, dass die Grundrechte angewendet und verwirklicht werden. Aufgrund der fehlenden Präsenz des Leitbildes und der Grundsätze muss angenommen werden, dass der SRT den Grundrechtsverwirklichungsauftrag (vgl. Kapitel 5) nicht vollumfassend befolgt.

8.3.3 Welche Haltungen gibt der Sozialdienst betreffend den Umgang mit den Klient*innen im Intake-Prozess vor?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Die Vorgesetzte instruierte die Mitarbeitenden, mit welcher Haltung den Klient*innen begegnet werden soll.
- Es sind unterschiedliche Haltungen vorhanden.
- Der Sozialdienst machte keine Haltungsvorgaben.
- Eine einheitliche Haltung ist nicht vorhanden.
- Es gibt eine Weisung, dass beim Ausfüllen des Sozialhilfeantrags nicht geholfen wird.
- Wenn die Klientel es nicht schafft, den Antrag zu bearbeiten, wird das Dossier an Sozialarbeiter*innen verteilt.
- Die Hilfe ist abhängig von den vorhandenen zeitlichen Ressourcen.
- Die Klient*innen sind selbst zuständig für die Bearbeitung des Antrags.
- Das Intake-Team erklärt, wie der Antrag ausgefüllt werden sollte.
- Das Intake-Team hilft beim Ausfüllen der letzten Punkte des Sozialhilfeantrages.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Die Vorgesetzte instruierte die Mitarbeitenden, mit welcher Haltung den Klient*innen begegnet werden soll.
- Alle Mitarbeitenden sollen die gleiche Haltung vertreten.
- Eine einheitliche Handhabung des Intake-Prozesses wird verlangt.
- Mit der Klientel wird ein respektvoller, fairer Umgang gepflegt.
- Wir wollen schnell, und kompetent handeln.
- Von uns wird ein freundlicher, anständiger Umgang erwartet.
- Hilfestellungen sollen gewährt werden.
- Die Klientel wird über den Intake-Prozess informiert.
- Wir informieren und verweisen an Dritte.
- Die Mitarbeitenden informieren sich bei Fachstellen über die Anliegen der Klientel.
- Ein positives Bild des Sozialdiensts wird vermitteln.
- Wir haben einen öffentlichen Auftrag zu erfüllen.
- Grundsätzlich wird beim Ausfüllen des Antrags keine Hilfe gewährt.
- Beim Ausfüllen des Antrags wird keine Hilfe gewährt; dies zum Schutz der Mitarbeitenden, damit die Klientel ihnen keine Falschaussagen unterstellen können.
- Beim Ausfüllen des Auftrags wird aufgrund knapper zeitlicher Ressourcen keine Hilfe gewährt.

Zusammenfassend:

Die Aussagen der Mitarbeitenden der beiden Beratungsstellen weisen Differenzen, jedoch auch Übereinstimmungen auf. In beiden Beratungsstellen scheinen die Vorgesetzten die Mitarbeitenden über die Haltung des Sozialdienstes informiert zu haben. Grundsätzlich scheint keine Unterstützung zu erfolgen und die Klientel muss den Sozialhilfeantrag selbstständig bearbeiten. Als Gründe für diese Handhabung wurden mangelnde zeitliche Ressourcen des Intake-Teams angegeben, zudem könnten die Mitarbeitenden so vor Unterstellungen der Klientel geschützt werden. Gewisse Aussagen deuten darauf hin, dass Hilfestellungen gewährt und Anliegen der Klientel bei Fachstellen geklärt werden. Gemäss den gemachten Aussagen vertritt das Intake-Team Huttwil keine einheitliche Haltung, obschon die Vorgesetzte die Mitarbeitenden diesbezüglich instruiert hat. Laut einer Mitarbeiterin von Huttwil gibt es eine Weisung, wonach Hilfestellungen beim Bearbeiten des Antrags verboten sind. Auf diese Äusserung gab es keinen Widerspruch von den anderen Interviewten, was als Hinweis aufgefasst werden kann, dass dem so ist. Die Mitglieder des Intake-Teams von Sumiswald zählten gemeinsame vom Sozialdienst geforderte Haltungen auf, die scheinbar von allen vertreten werden. Diese sind umfassend und betreffen die gleiche Handhabung der Prozesse, den achtsamen, respektvollen und fairen Umgang mit der Klientel und das Bewusstsein, einen

öffentlichen Auftrag erfüllen zu müssen. Dazu kommen fachlich kompetentes Handeln und das Vermitteln eines positiven Bildes des Sozialdienstes.

8.3.4 Diskussion zur Frage 8.3.3

Es gibt Hinweise darauf, dass Hilfestellungen beim Ausfüllen des Sozialhilfeantrags unterlassen werden, eventuell sogar aufgrund einer Weisung. Dies kann zu sozialer Ungerechtigkeit führen und gemäss AvenirSocial (2010) als Unterlassung der Anerkennung von Verschiedenheit aufgefasst werden (vgl. Kapitel 4.2). Weil nicht alle Menschen die gleichen Fähigkeiten und Voraussetzungen mitbringen, kann sich ein solches Verhalten (vgl. Kapitel 2.2) als diskriminierend erweisen. Der Grundsatz der Gleichbehandlung gemäss AvenirSocial (2010) wird unter Umständen nicht eingehalten (vgl. Kapitel 4.2). Dieses Verhalten entspricht nicht Art. 12 BV, denn wer in einer Notlage ist, hat Anspruch auf Hilfe und Betreuung sowie auf Mittel, die für ein menschenwürdiges Dasein unerlässlich sind (vgl. Kapitel 5.3). Es kann davon ausgegangen werden, dass Personen, die nicht in der Lage sind, den Sozialhilfeantrag zu bearbeiten oder die Unterlagen einzureichen, sich in einer persönlichen Notlage befinden und demzufolge Hilfe und Betreuung gemäss Art. 12 BV beanspruchen können (Amstutz, 2005, S. 18). Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) äusserten in ihrer Studie die Vermutung, dass Mitarbeitende, die sich strikte an die Regeln und Prozesse der Organisation halten würden und wenig Empathie für die Klientel empfinden, in ihrem Engagement für die Klient*innen behindert werden könnten (S. 76) (vgl. Kapitel 3.2). Eine Weisung des Sozialdienstes könne dieses Verhalten folglich forcieren.

Der anständige, achtsame und respektvolle Umgang und das Gewähren von Hilfestellungen – was von den Mitarbeitenden von Sumiswald genannt wurde – zeigen Tendenzen, dass die Ungleichheiten von Personen beachtet und dass durch Unterstützung zu Chancengleichheit verholfen wird (vgl. Kapitel 2.1. und 2.2). Aus welchem Grund die Befragten des Intake-Teams Sumiswald diese Aspekte nannten und jene von Huttwil nicht, wäre zu klären. Antworten von Mitgliedern beider Teams zeigen auf, dass tendenziell ungleiche Haltungen vertreten werden – sowohl innerhalb des Intake-Teams Huttwil als auch zwischen den beiden Teams.

Lanfranconi et al. (2020) zeigen in ihrer Studie (vgl. Kapitel 3.1) auf, dass widersprüchliche Diskurse Raum schaffen für Interpretationen und dass eine kohärente Definition des Begriffs Chancengleichheit und Gerechtigkeit notwendig ist, um Chancengleichheit zu fördern (S. 896-897). Dieses Ergebnis lässt den Schluss zu, dass es verschiedenste Interpretationen zur Haltung des SRT geben könnte, was sich hinderlich auf die Umsetzung der Chancengleichheit auswirkt.

8.3.5 Welche Haltungen werden durch das Intake-Team vertreten?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Die Klient*innen werden geachtet.
- Die Klient*innen werden respektvoll behandelt.
- Alle Klient*innen werden gleichbehandelt.
- Informationen an die Klient*innen erfolgen wiederholt. Die Klientel muss wissen, welche Unterlagen notwendig sind und welche weiteren Schritte folgen.
- Auf Fragen der Klientel wird eingegangen.
- Der Eindruck von Hilflosigkeit führt eher zu Unterstützung.
- Spezifische Unterlagen müssen von den Klient*innen eingefordert werden.
- Aggressives, forderndes Verhalten der Klientel löst Widerstände aus.
- Ausfälligkeiten der Klientel werden nicht toleriert.
- Das Verhalten der Klientel ist massgebend für Hilfeleistungen.
- Die Klientel muss aktiv sein und Unterlagen einreichen.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Mit der Klientel wird ein fairer, gerechter Umgang gepflegt.
- Die Klient*innen werden respektvoll behandelt.
- Die Klient*innen werden aufgefordert, sich mit Fragen an das Intake-Team zu wenden.
- Informationen an die Klientel werden nicht zurückgehalten.
- Ein Unvermögen der Klientel führt zu Hilfestellungen.
- Der Eindruck von Hilflosigkeit führt eher zu Unterstützung.
- Das Verhalten der Klientel ist massgebend für Hilfeleistungen.
- Aggressives, forderndes Verhalten der Klientel löst Widerstände aus.

Zusammenfassend:

Die Haltungen der Mitarbeitenden beider Beratungsstellen scheinen kongruent zu sein. Die Befragten beider Standorte nannten die Achtung und den respektvollen Umgang mit der Klientel. Ein Unvermögen der Klientel, deren Verhalten und der Eindruck, den die Klientel hinterlässt, scheinen entscheidend zu sein für die Frage, ob eher Hilfe gewährt oder Widerstände ausgelöst werden. Mitglieder beider Teams erwähnten, dass die Klientel informiert werden müsse und auf Fragen eingegangen werde. In der Beratungsstelle Huttwil gab es Äusserungen, dass die Klientel gleichbehandelt werde und sich aktiv am Intake-Prozess beteiligen müsse. Mitarbeitende des Intake-Teams Sumiswald sagten, bei Unvermögen der Klient*innen werde Hilfe geleistet.

8.3.6 Diskussion zur Frage 8.3.5

Es gibt Hinweise, dass mit der Klientel ein von Achtsamkeit und Menschenwürde geprägter Umgang gepflegt wird. Auf Fragen der Klientel wird gemäss Aussagen eingegangen, Informationen werden weitergegeben, teilweise auch wiederholt. Dies sind Tendenzen, dass nach den Grundsätzen der Sozialen Arbeit gemäss Berufskodex von AvenirSocial gearbeitet wird (vgl. Kapitel 4.2). Das Verhalten und der Eindruck, den die Klient*innen machen, scheint bei den Mitarbeitenden über Unterstützung und Hilfe zu entscheiden und Widerstände auszulösen. Gemäss AvenirSocial sollen die Not und Persönlichkeit der Klientel wahrgenommen werden, die Mitarbeitenden sollen sich von den Klient*innen abgrenzen. Ein Machtmissbrauch und Beschämung sollen vermieden werden. Es sind Tendenzen ersichtlich, dass nicht nach dem Grundsatz der Gleichbehandlung gemäss AvenirSocial (2010) gehandelt wird, weil sich die Mitarbeitenden von Äusserungen oder dem Verhalten der Klient*innen beeinflussen lassen (vgl. Kapitel 4.3).

Befragte der Beratungsstelle Huttwil erwähnten die Gleichbehandlung aller Klient*innen. Es war nicht ersichtlich, ob von der Chancengleichheit gemäss dem Grundsatz der Gleichbehandlung von AvenirSocial (2010) die Rede war (vgl. Kapitel 4.2). Aufgrund von Äusserungen (vgl. Kapitel 8.2.3) kann angenommen werden, dass sich diese Gleichbehandlung eher auf die gesetzliche Grundlage bezieht, welche die individuellen Fähigkeiten und Ressourcen von Personen nicht beachtet und somit Ungleichheiten eher fördert (vgl. Kapitel 2.2). Das Intake-Team der Beratungsstelle Sumiswald scheint diesbezüglich eine differenzierte Haltung zu vertreten. Die Äusserung, dass bei Unvermögen der Klientel eine Hilfestellung erfolge, lässt vermuten und eine Tendenz erkennen, dass eher auf die natur- und gesellschaftsbedingten Ungleichheiten der Klient*innen eingegangen wird (vgl. Kapitel 2.1).

Laut Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) wird davon ausgegangen, dass die Wahrnehmung einer fairen Behandlung im Sinne von Gleichberechtigung vor allem bei denjenigen Mitarbeitenden vorhanden ist, die aufgrund ihrer Arbeitserfahrung, ihrer Ausbildung oder ihres persönlichen Hintergrundes über diese Themen informiert sind. Sie folgern, dass der Bildungshintergrund die Praktiken und Wahrnehmungen der Mitarbeitenden stark beeinflussen. Diese Hypothese muss gemäss Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) noch mit einer weiteren Studie geprüft werden (S. 87). Die Mitarbeitenden beider Intake-Teams und ihre Vorgesetzte, die Leiterin der Administration, haben alle einen kaufmännischen Bildungshintergrund. Bis auf zwei Personen weisen alle ein bis fünf Jahre Erfahrung in einem Sozialdienst aus (vgl. Kapitel 6). Die Situation im SRT könnte auf eine Bestätigung der Theorie von Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) hinweisen.

8.3.7 Welche Unterstützungsleistungen werden den Klient*innen bei sprachlichen und oder schriftlichen Schwierigkeiten gewährt?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Es gibt mehrmalige Erklärungen.
- Die Verständigung erfolgt in einer Fremdsprache.
- Grundsätzlich gibt es vermehrte Bemühungen.
- Es wird mehr Geduld aufgebracht.
- Es wird auf Hilfe von Drittpersonen verwiesen.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Die Verständigung erfolgt in einer Fremdsprache.
- Es wird auf Hilfe von Drittpersonen verwiesen.

Zusammenfassend:

Tendenziell unterstützen beide Intake-Teams die Klient*innen bei fehlenden sprachlichen und/oder schriftlichen Ressourcen. Den Mitarbeitenden ist gemeinsam, dass sie in eine Fremdsprache wechseln, um die Verständigung eher zu gewährleisten. Die Mitglieder beider Intake-Teams verweisen die Klient*innen an Dritte. Mitarbeitende der Beratungsstelle Huttwil erwähnten zudem, dass bei sprachlichen Schwierigkeiten grundsätzlich grössere Bemühung stattfinden und der Klientel mehr Geduld entgegengebracht werde.

8.3.8 Diskussion zur Frage 8.3.7

Es sind Tendenzen ersichtlich, dass nach dem Grundsatz der Integration und der Partizipation gehandelt und die Verschiedenheit – wie im Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz aufgeführt (vgl. Kapitel 4.2) – anerkannt wird. Auf die persönlichen Ungleichheiten, die beispielsweise aufgrund der Geburt und der Sozialisation in einem anderen Land vorhanden sind, wird eingegangen (vgl. Kapitel 2.1) und mittels Unterstützung zu mehr Chancengleichheit verholfen (vgl. Kapitel 2.2). Das Diskriminierungsverbot gemäss Art. 8 Abs. 2 BV wird eingehalten (vgl. Kapitel 5.1).

8.3.9 Welche Unterstützungsleistungen werden den Klient*innen bei psychischen Problemen gewährt?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Die Gleichbehandlung steht im Vordergrund. Diese Klientel wird gleichbehandelt wie alle anderen Klient*innen.
- An den Anweisungen und am Auftrag, die Daten einzufordern, wird festgehalten.
- Die Verteilung des Dossiers an die Sozialarbeiter*innen wird trotz fehlender Unterlagen forciert.

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Sumiswald:

- Die Gleichbehandlung steht im Vordergrund. Die Klientel wird gleichbehandelt wie alle anderen Klient*innen.
- Unanständiges Verhalten löst Widerstand aus.
- Die Verteilung des Dossiers an die Sozialarbeiter*innen wird aufgrund von Mitleid forciert.
- Die Klient*innen werden durch gezielte Hinweise unterstützt.
- Es wird mit der Hilfe von Dritten gerechnet.
- Die Klient*innen werden durch den Zuspruch von Mut unterstützt.

Zusammenfassend:

Personen beider Beratungsstellen erwähnten, dass grundsätzlich die Gleichbehandlung der Klient*innen im Vordergrund stehe. Dennoch scheint es eine Beschleunigung der Dossierverteilung an die Sozialarbeiter*innen zu geben. In der Beratungsstelle Huttwil wurde auf das Befolgen der Anweisungen und des Auftrags hingewiesen. Gemäss den Mitarbeitenden der Beratungsstelle Sumiswald wird mit der Hilfe Dritter gerechnet. Zudem äusserten die Mitarbeitenden, den Klient*innen durch gezielte Hinweise oder durch psychische Unterstützung zu helfen.

8.3.10 Diskussion zur Frage 8.3.9

Verwiesen wurde auf die grundsätzliche Gleichbehandlung der Klientel. Dennoch sind Tendenzen vorhanden, die Verschiedenheit der Menschen gemäss Berufskodex zu beachten (vgl. Kapitel 4.2). Äusserungen der Befragten weisen darauf hin, dass auf die Lebenssituation der Klientel eingegangen, Hilfe gewährt und nach dem Grundsatz der Integration und der Partizipation gemäss AvenirSocial (2010) gehandelt wird (vgl. Kapitel 4.2). Auf die Verschiedenartigkeit der Klientel wird scheinbar eingegangen, was auf die Umsetzung berufsethischer Normen schliessen lässt. Die Mitarbeitenden scheinen die Not und die Persönlichkeit der

Klient*innen durch empathische und reflektierte Zuwendung zu erfassen, wie dies von AvenirSocial (2010) gefordert wird (S. 13-14) (vgl. Kapitel 4.3).

8.3.11 Welche Unterstützungsleistungen werden Klient*innen anderer Ethnien gewährt?

Aussagen der Befragten der Beratungsstelle Huttwil:

- Es macht keinen Unterschied betreffend Unterstützung.
- Es sind alle Menschen gleich. Es gibt keine Schubladisierung von Personen.
- Alle haben die gleichen Pflichten, egal ob Schweizer*in oder Ausländer*in. Dies ist Gleichbehandlung.

Zusammenfassend:

Laut den Interviewten wird allen die gleiche Unterstützung gewährt. Es wird auf die gleichen Pflichten für alle hingewiesen und auf die Gleichbehandlung verwiesen.

8.3.12 Diskussion zur Frage 8.3.11

Es gibt Hinweise, dass keine zusätzlichen Unterstützungsleistungen gewährt werden. Die Rede ist von Gleichbehandlung, die sich auf Art. 8 Abs. 1 BV abstützen scheint. Dieser Artikel besagt, dass alle Menschen vor dem Gesetz gleich sind. Dass es mit dieser Haltung zu Diskriminierungen gemäss Art. 8 Abs. 2 BV (vgl. Kapitel 5.1) kommen kann oder zum Nichteinhalten des Grundsatzes der Integration gemäss dem Berufskodex Soziale Arbeit, wird – ob bewusst oder unbewusst – ausser Acht gelassen. Wie in Kapitel 4.2 dargelegt, verpflichtet soziale Gerechtigkeit dazu, Verschiedenheit anzuerkennen. Soziale Gerechtigkeit bedeutet, dass ethische und kulturelle Unterschiede geachtet werden und Verschiedenheit berücksichtigt wird (AvenirSocial, 2010). Soziale Arbeit wird laut AvenirSocial (2010) als gesellschaftlicher Beitrag an Personen bezeichnet, deren Zugang zu gesellschaftlichen Ressourcen unzureichend ist. Es scheint als wird dieser Verpflichtung nicht nachgegangen (vgl. Kapitel 4.1).

8.3.13 Fazit Kapitel 8.3

Es gibt Anhaltspunkte, dass die Grundsätze und das Leitbild den Mitarbeitenden nicht oder eher kaum bekannt sind. Leitbilder und Grundsätze, welche den Mitarbeitenden weder präsent noch bekannt sind, können nicht gelebt werden (Krems, 2016). Folglich kann die Annahme getroffen werden, dass den ethisch begründeten Handlungsprinzipien und den berufsethischen Normen der Sozialen Arbeit eher wenig Beachtung geschenkt wird und dass der Sozialdienst als Behörde dem gesetzlichen Auftrag gemäss Art. 35 BV nicht vollumfänglich nachkommt. Aussagen lassen den Schluss zu, dass die Leiterin der gesamten Administration über

die Haltung im Umgang mit der Klientel informiert. Dennoch werden gemäss den Befragten verschiedene Haltungen vertreten.

In Huttwil gibt es die Weisung, den Klient*innen beim Ausfüllen des Sozialhilfeantrags nicht helfen zu dürfen. Diese Haltung scheint in beiden Beratungsstellen umgesetzt und von den Mitarbeitenden getragen zu werden. Denn auch bei der Frage nach den Haltungen, die im Team vertreten werden, wurde darauf hingewiesen, dass die Klientel die Sozialhilfeanträge grundsätzlich allein zu bearbeiten habe. Dies scheint auch bei Menschen anderer Ethnien so gehandhabt zu werden. Auch wurde gesagt, dass bei forderndem Verhalten der Klient*innen eher weniger Unterstützung gewährt werde. Es ist eine Tendenz sichtbar, dass das Gewähren von Hilfe in Notlagen (Art. 12 BV), das Diskriminierungsverbot (Art. 8 Abs. 2 BV), das Verbot der Rechtsverzögerung (Art. 29 Abs. 1 BV), der Grundsatz der Integration und Partizipation und das Anerkennen der Verschiedenheit der Menschen gemäss dem Berufskodex Sozialarbeit Schweiz eher weniger beachtet werden.

Die Theorie von Lanfranconi Stamm und Basaran (2022), wonach der Bildungshintergrund die Praktiken und Wahrnehmungen der Mitarbeitenden stark beeinflussen (vgl. Kapitel 3.2), könnte hier Bestätigung finden. Jedenfalls sind entsprechende Tendenzen zu erkennen. Zudem gibt es Hinweise, dass Mitarbeitende des Intake-Teams Huttwil den Begriff «Gleichbehandlung» nicht im Sinne der sozialen Gerechtigkeit interpretieren und dadurch tendenziell keine Chancengleichheit gewährt wird. Äusserungen weisen darauf hin, dass eher nicht auf persönliche und gesellschaftsbedingte Ungleichheiten eingegangen wird.

Die beiden Intake-Teams scheinen jedoch auch Haltungen zu vertreten, die von Achtsamkeit und Menschenwürde im Umgang mit den Klient*innen geprägt sind. Die Mitarbeitenden scheinen empathisch auf die Situationen der Klientel zu reagieren. Die Klient*innen erhalten Hilfe und auf ihre Fragen wird eingegangen. Dies wurde aus Hinweisen über den Umgang mit der Klientel mit sprachlichen Schwierigkeiten und/oder psychischen Problemen ersichtlich. Das Verhalten der Klientel hat einen Einfluss auf die Frage, ob Unterstützungsleistungen gewährt werden. So wird gemäss einzelner Äusserungen eher Hilfe gewährt, wenn bei der Klientel Hilflosigkeit festgestellt wird. Es sind also auch Tendenzen da, Haltungen zu vertreten, die dem Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz entsprechen. Der Grundsatz der Integration und der Partizipation sowie jener der Anerkennung der Verschiedenheit der Menschen gemäss AvenirSocial (2010) können diesbezüglich genannt werden. Die Tendenz, die Grundrechte einzuhalten, ist erkennbar.

9 Beantwortung der Fragen und Erkenntnisgewinn

In diesem Kapitel wird auf die Fragen dieser Masterarbeit eingegangen. Zur Klärung der Hauptfrage wurden drei Unterfragen gestellt. Mittels zwei Fokusgruppeninterviews wurden die Fragen mit den Mitarbeitenden der beiden Intake-Teams des SRT diskutiert. Die drei Unterfragen werden nachfolgend basierend auf den in Kapitel 8 dargestellten Ergebnissen beantwortet und führen schlussendlich zur Beantwortung der Hauptfrage am Ende dieses Kapitels.

An dieser Stelle wird nochmals darauf hingewiesen, dass die Antworten auf die Fragen als Tendenzen und Hinweise bezüglich der Haltungen oder Verhaltensweisen der Mitarbeitenden verstanden werden sollen.

- **Über welche Rechte und Pflichten werden die Mitarbeitenden des SRT betreffend ihrer Aufgabenerfüllung im Intake-Prozess informiert?**

Es ist anzunehmen, dass die Mitarbeitenden der beiden Intake-Teams keine Informationen über ihre Rechte und Pflichten gegenüber der Klientel erhalten. Es liegen auch keine Dokumente vor, die die Mitarbeitenden über ihre Rechte und Pflichten ins Bild setzen.

- **Welchen Auftrag und welche Hilfestellungen haben die Mitarbeitenden des SRT im Intake-Prozess zu erfüllen und zu gewähren?**

Die Mitarbeitenden beider Teams sind hauptsächlich mit administrativen Aufträgen und der Datenerfassung im internen System beschäftigt. Diese Aufgaben sind im Dokument «Neuanmeldung Intake / Datenerfassung» festgehalten. In diesem Dokument sind keine Regeln oder Hinweise zu Hilfestellungen für die Klient*innen aufgeführt. Auch das Einfordern von Unterlagen von der Klientel und deren Orientierung über das Vorgehen und die weiteren Schritte wurden als Aufgaben bezeichnet. An die Mitarbeitenden gibt es keine Aufträge, Klient*innen mit sprachlichen, schriftlichen oder psychischen Schwierigkeiten mit Hilfeleistungen zu unterstützen. Nach welcher Zeit nach Abgabe des Sozialhilfeantrags mit den Klient*innen Kontakt aufgenommen werden soll, scheint ebenfalls weder in Regeln noch in Hinweisen festgehalten zu sein. Die Mitarbeitenden werden gemäss dem Dokument «Neuanmeldung Intake / Datenerfassung» dazu angehalten, «abzuwarten», bis die Klient*innen sich erneut beim Sozialdienst melden oder Unterlagen einreichen. Wenn der Antrag dem SRT vorliegt oder bei einer Übertragung von einem anderen Sozialdienst, gibt es eine Nachfrage bei den Klient*innen. Der

Sozialhilfeantrag muss von den Klient*innen bearbeitet werden, die Mitarbeitenden sind dazu nicht befugt.

- **Welche Haltungen werden von den Mitarbeitenden der beiden Intake-Teams des SRT vertreten und gelebt?**

In den beiden Teams werden tendenziell Haltungen vertreten, die von Achtsamkeit, Respekt und der Achtung der Menschenwürde geprägt sind. Es sind Tendenzen vorhanden, den Klient*innen bei sprachlichen, schriftlichen oder bei psychischen Schwierigkeiten Hilfestellungen anzubieten. Auch wird auf die emotionale Verfassung und das «hilfsbedürftige» Verhalten der Klient*innen eingegangen, indem Hilfe angeboten wird. Andererseits kann forderndes Verhalten zu Widerständen der Mitarbeiter*innen führen. Im Intake-Team der Beratungsstelle Huttwil sind Tendenzen ersichtlich, dass Personen anderer Ethnien keine Hilfe angeboten wird und folglich die Chancengleichheit nicht gewährt wird. In beiden Teams wird bei Klient*innen mit psychischen Schwierigkeiten primär die Gleichbehandlung in den Vordergrund gestellt. Es gibt Hinweise aus beiden Teams, dass der Begriff der Gleichbehandlung eher im rechtlichen Sinne und nicht im Sinne der Fairness und Chancengleichheit verstanden wird.

Es kann davon ausgegangen werden, dass die Mitarbeitenden der Intake-Teams tendenziell eher Haltungen vertreten und leben, die dem Berufskodex der Sozial Arbeit Schweiz und den Menschen- und Grundrechten entsprechen. Doch scheinen nicht alle Mitarbeitenden Gleichbehandlung im Sinne von Chancengleichheit zu verstehen.

Inwiefern wird im Intake-Prozess des SRT die Gleichbehandlung der Klient*innen gefördert?

Es scheint, als finde im Intake-Prozess des SRT keine konkrete Förderung der Gleichbehandlung und der sozialen Gerechtigkeit statt. Es gibt keine Aufträge oder Anleitungen zu Hilfestellungen für Klient*innen mit fehlenden Ressourcen. Auch sind das Leitbild und die Grundsätze des SRT, welche die Haltungen des SRT beinhalten, nicht präsent und scheinen den Mitarbeitenden unbekannt zu sein. Die Tendenz ist ersichtlich, dass die Grundsätze der Integration, der Partizipation, der Gleichbehandlung und der Anerkennung der Verschiedenheit der Menschen gemäss Berufskodex Sozialarbeit Schweiz sowie die Menschen- und Grundrechte in zwei Punkten eher nicht beachtet und damit Ungleichheiten gefördert werden. Zum einen wird dies ersichtlich aus der Haltung, den Klient*innen beim Bearbeiten des

Sozialhilfeantrags grundsätzlich keine Unterstützung zu gewähren, auch wenn sie Schwierigkeiten damit bekunden. Von den Klient*innen wird erwartet und gefordert, den Antrag selbstständig auszufüllen. Zum anderen scheinen die Mitarbeitenden, nach Abgabe des Sozialhilfeantrags an die Klientel, nicht aktiv nachzufragen, ob diese Hilfe und Unterstützung benötigen. Auch nach mehreren Wochen erfolgt keine Kontaktaufnahme der Mitarbeitenden zu den Klient*innen.

Es gibt Anhaltspunkte, dass der Begriff Gleichbehandlung nicht im Sinne der sozialen Gerechtigkeit verstanden wird. So werden teilweise fehlende Fähigkeiten oder Ressourcen der Klient*innen wahrgenommen, jedoch nicht zum Anlass genommen, Hilfe und damit Chancengleichheit zu gewähren. Mit diesem Verhalten werden Ungleichheiten gefördert.

Es sind jedoch auch Hinweise vorhanden, dass mit den Klient*innen ein respektvoller, freundlicher und achtsamer Umgang gepflegt wird. Hilfeleistungen werden angeboten und gewährt. Die Mitarbeitenden reagieren mit Empathie auf die Lebenssituationen der Klient*innen und fördern die Gleichbehandlung im Sinne der Chancengleichheit, indem sie auf persönliche Bedürfnisse der Klientel eingehen. Diese Haltungen scheint der SRT als Behörde und Arbeitgeber zu vertreten; die Mitarbeitenden der Intake-Teams werden entsprechend informiert oder instruiert, diese Haltungen umzusetzen.

10 Reflexion, Schlussfolgerungen und Ausblick

In einem ersten Teil dieses Kapitels werden die gewählte Methode der Datenerfassung reflektiert. In einem zweiten Teil wird auf die Antworten der Fragestellungen eingegangen und es werden Schlussfolgerungen für den SRT gezogen. Den Abschluss bilden weiterführende Fragen und Gedanken zur sozialen Gerechtigkeit.

In dieser Masterarbeit hat sich die Autorin mit der Gleichbehandlung, einem Aspekt der sozialen Gerechtigkeit, befasst. Sie stellte sich die Frage, inwiefern im STR die Gleichbehandlung der Klientel gefördert wird. In ihrem Praxisalltag bemerkte sie, dass einige Klient*innen erst nach mehreren Wochen, andere bereits nach wenigen Tagen nach Abgabe des Sozialhilfeantrags mit wirtschaftlicher Sozialhilfe unterstützt werden. Dies führte zur Frage, inwiefern im SRT soziale Gerechtigkeit – konkret die Gleichbehandlung – umgesetzt wird. Welche Unterstützungsleistungen werden Klient*innen – beispielsweise jenen mit sprachlichen Schwierigkeiten – gewährt? Wie gehen die Mitarbeitenden mit Klient*innen um, die mitteilen oder bei denen bemerkbar wird, dass sie mit der Bearbeitung des Sozialhilfeantrags überfordert sind? Welche Haltung vertritt der SRT und welche Aufträge haben die Mitarbeitenden zu erledigen? Um die Fragestellung einzugrenzen, befasste sich die Autorin mit der Umsetzung der Gleichbehandlung während des Intake-Prozesses.

Zur Klärung der Fragestellungen wurde mit den Mitarbeitenden der Intake-Teams beider Beratungsstellen Fokusgruppeninterviews durchgeführt. Diese eignen sich laut Misoch (2019b) für die Befragung von Personen, die seit längerer Zeit miteinander arbeiten und eine gemeinsame Erfahrungs- und Handlungsbasis teilen. Zudem lässt diese Methode die freie Meinungsäußerung zu (Misoch, 2019, S. 137-140). Die Interviews wurden nach der Transkription mittels der induktiv-deduktiv qualitativen Inhaltsanalyse codiert und ausgewertet (vgl. Kapitel 7 und 8).

Die Antworten der Mitarbeitenden lassen den Schluss zu, dass während den Interviews und innerhalb der beiden Gruppen eine Stimmung herrschte, die von Offenheit und freier Meinungsäußerung geprägt war. Trotzdem muss damit gerechnet werden, dass sich Mitarbeitende den bereits gemachten Äusserungen anpassten oder sich nicht konkret oder gar nicht zu einer Frage äusserten, um den Eindruck der Konformität zu wahren und sich nicht weitere Fragen stellen zu müssen. Zudem muss auch erwähnt werden, dass die Autorin als Interviewerin und Analystin, aber auch aufgrund ihrer Funktion im SRT den Äusserungen der Befragten nicht objektiv begegnen konnte. Durch die teilweise lange Zusammenarbeit mit einigen Personen musste sie mit positiven und oder negativen Irritierungen rechnen, die unterbewusst die Bewertung von Aussagen beeinflussten. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse der

Befragungen als Tendenzen gewertet. Sie geben Hinweise auf mögliche Verhaltensweisen und Haltungen der Mitarbeitenden und der Organisation.

Die Antworten auf in der vorliegenden Masterarbeit gestellten Fragen (vgl. Kapitel 9) zeigen die Tendenz, dass der Sozialdienst als Arbeitgeber und Behörde die Gleichbehandlung nicht in allen Teilen fördert. Diese Schlussfolgerung beruht einerseits darauf, dass die Mitarbeitenden mangelnde Kenntnisse des Gesetzes und des Leitbildes des SRT haben und andererseits, dem Auftrag der Mitarbeitenden keine Hilfestellungen an die Klientel entnommen werden können, sondern eher ein passives Verhalten gefordert wird. Nachfolgend wird auf diese Aspekte eingegangen und Schlussfolgerungen dargelegt.

Wenn die Grund- und Menschenrechte, das Leitbild und die Grundsätze des Sozialdienstes nicht bekannt und präsent sind, können diese von den Mitarbeitenden im Arbeitsalltag nicht umgesetzt werden. Hier ist die Geschäftsleitung in der Pflicht, alle Mitarbeitenden des Sozialdienstes im Themenbereich Gleichbehandlung zu schulen und dafür zu sensibilisieren, damit ein Schritt hin zur Umsetzung von sozialer Gerechtigkeit erfolgen kann. Den Mitarbeitenden muss der Unterschied zwischen Gleichheit und Chancengleichheit bewusst sein. Die gesetzlichen Grundlagen, die Inhalte des Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz und die Grundsätze des SRT müssen allen Mitarbeitenden vermittelt werden. Mit dieser Massnahme würde der SRT der Empfehlung von Lanfranconi et al. (2020) folgen, Mindeststandards und Regeln betreffend Chancengleichheit festzulegen und eine kritische und bewusste Auseinandersetzung betreffend der Verschiedenartigkeit der Menschen zu pflegen, um keine Ungerechtigkeiten zu riskieren (S. 883-897). Als zusätzliche Massnahme sollten die Grundrechte, die Grundsätze und das Leitbild des SRT regelmässig beispielsweise in Supervisionen oder bei Anlässen beider Beratungsstellen mit den Mitarbeitenden diskutiert werden. Zudem müssen das Leitbild und die Grundsätze einsehbar sein bzw. an einem gut sichtbaren Ort – etwa am Informationsbrett – aufgehängt werden. Das Bild «Equity versus Equality» (vgl. Kapitel 2.2) stellt auf einfache und sehr eindrückliche Weise den Unterschied von Gleichbehandlung und Chancengleichheit dar. Aus diesem Grund soll es im SRT an prominenten Stellen hängen und gut sichtbar sein.

Die Haltung und die Weisung, dass «den Klient*innen grundsätzlich beim Ausfüllen des Antrags» keine Hilfe gewährt werden dürfe, bedarf nach Meinung der Autorin einer Klärung; es sollte definiert werden, in welchen Situationen sie vertreten werden kann. Die Geschäftsleitung muss auch klären, ob tatsächlich eine solche Weisung besteht und wo diese allenfalls hinterlegt ist.

Die oben aufgeführte Haltung muss aus einer zusätzlichen Perspektive betrachtet werden; wenn die Autorin an Situationen aus ihrem Praxisalltag denkt, ist eine solche Haltung nachvollziehbar. Es kommt vor, dass die Motivation und das Engagement der Klient*innen bescheiden ausfällt und dass diese unangenehme Arbeiten eher unterlassen. Dieses Verhalten tritt manchmal in der Zusammenarbeit mit der bzw. dem Sozialarbeiter*in auf, kann jedoch bereits bei der Antragsstellung vorhanden sein, was den Intake-Prozess verzögern kann. Dass die Mitarbeitenden des Intake-Teams in solchen Situationen Hilfestellungen unterlassen und auf die Mitarbeit und Mitwirkung der Antragstellenden beharren, ist für die Autorin verständlich. Die Einschätzung, ob es den Klient*innen an Motivation oder an fehlenden persönlichen Ressourcen mangelt, bedarf eines Gesprächs mit den Klient*innen. Aus diesem Grund ist es störend, dass nach Abgabe des Sozialhilfeantrags kein Kontakt zu den Klient*innen aufgenommen wird. Der SRT müsste den Kontakt suchen, um den oben ausgeführten Sachverhalt zu klären und die Klient*innen zu unterstützen, wenn sie mit der Bearbeitung des Sozialhilfeantrags überfordert sind, damit sie ihre Unterlagen komplett und fristgerecht einreichen können. Allenfalls müsste ein Gespräch mit einer Sozialarbeiterin/ einem Sozialarbeiter vereinbart werden, um den Antrag mit der Klientel zusammen zu bearbeiten. Dies hätte eine Praxisänderung zur Folge. Die Geschäftsleitung des SRT sollte zum einen den Zeitrahmen definieren, während dem eine Kontaktaufnahme durch die Mitarbeitenden der Intake-Teams zu erfolgen hat und zum anderen, die oben aufgeführte Praxisänderung initiieren.

Des Weiteren sollte geprüft werden, ob bereit beim Erstkontakt bei erkennbaren oder geäußerten Schwierigkeiten der Klient*innen umgehend ein Gespräch mit Sozialarbeiter*innen vereinbart werden sollte, um Unterstützung bei der Antragsstellung zu gewähren. Dies könnte zur Beschleunigung des Intake-Prozesses und folglich zu einer zeitnahen wirtschaftlichen Unterstützung der Klient*innen führen. Diese Massnahme hätte eine Praxisänderung zur Folge, wie oben bereits erwähnt.

Die Geschäftsleitung muss sich auch der Frage stellen, ob Mitarbeitenden mit einer kaufmännischen Ausbildung die Aufgaben des Intake-Prozesses übertragen werden kann. Mit grosser Wahrscheinlichkeit sind die Themen soziale Gerechtigkeit, Gleichbehandlung, Chancengleichheit in der kaufmännischen Ausbildung nicht Teil des Lehrplans und die ethischen und moralischen Handlungsprinzipien der Sozialarbeit werden nicht gelehrt. Der Sozialdienst als Arbeitgeber kann folglich nicht damit rechnen, dass die Mitarbeitenden diesbezüglich Kenntnisse haben. Die von Lanfranconi Stamm und Basaran (2022) in ihrer Studie geäußerte Hypothese (vgl. Kapitel 3.2), dass der Bildungshintergrund die Wahrnehmung einer fairen Behandlung im Sinne von Gleichberechtigung stark beeinflusst, ist vor allem bei denjenigen Mitarbeitenden vorhanden ist, die aufgrund ihrer Arbeitserfahrung, ihrer Ausbildung oder ihres

persönlichen Hintergrundes über diese Themen informiert sind (S. 87). Dies lässt den Gedanken aufkommen, dass sich die Geschäftsleitung überlegen sollte, die Mitarbeitenden der Intake-Teams in Fragen der sozialen Gerechtigkeit auszubilden und zu sensibilisieren.

Grundsätzlich sollten Prozesse in den diversen Fachbereichen des SRT analysiert und überprüft werden bezüglich der Frage, ob nach den ethischen Richtlinien des Berufskodex und nach den Grund- und Menschenrechten gearbeitet wird. Die Geschäftsleitung sollte Massnahmen treffen, um die Mitarbeitenden aller Abteilungen über das Leitbild und die Grundsätze des SRT sowie über die Grund- und Menschenrechte aufzuklären. Eine gemeinsame Haltung und ein gleiches Verständnis der Begriffe Gleichbehandlung und Chancengleichheit sollte entwickelt werden, um zukünftig soziale Ungleichheiten zu vermeiden und folglich soziale Gerechtigkeit zu fördern.

Doch vor allem finde ich es wichtig, diejenigen Mitarbeitenden, die den Klient*innen Hilfe gewähren und bei fehlenden Ressourcen unterstützen, also bereits Chancengleichheit umsetzen, in ihrer Haltung und ihrem Verhalten zu bestärken und zu motivieren. Diese Mitarbeitenden können mit ihrem Verhalten für andere wegweisend sein und Vorbildfunktionen übernehmen. Damit unterstützen sie die Geschäftsleitung des SRT in der Umsetzung von Massnahmen, die zu mehr sozialer Gerechtigkeit führen sollen.

Es ist eine Tatsache, dass in der Schweiz Ungleichheiten in der Ausgestaltung der Sozialhilfe bestehen, und zwar aufgrund der föderalen Struktur der Schweiz und den unterschiedlichen Haltungen, die vor Ort in den Gemeinden und den Sozialdiensten gelebt werden. Als Beispiel sei hier der Grundbedarf genannt, dessen Betrag kantonal variiert und in Bern am tiefsten ausfällt (Egloff, 2015). Diese Masterarbeit hat die Wichtigkeit und Notwendigkeit aufgezeigt, soziale Gerechtigkeit in den Sozialdiensten, in den Gemeinden und auf Stufe der Kantone zu thematisieren. Es ist zu erwarten, dass die von Frau Prof. Dr. Lucia Lanfranconi geplante schweizerische Nationalfondsstudie weitere Ungleichbehandlungen aufdecken wird. Und es ist zu hoffen, dass Politiker*innen, Sozialarbeiter*innen sowie die sozialen Behörden und Organisationen angeregt werden, ihren Beitrag zu mehr sozialer Gerechtigkeit zu leisten und diese mit entsprechenden Massnahmen zu fördern.

Literatur und Quellenverzeichnis

Akkaya, G. (2015). *Grund- und Menschenrechte in der Sozialhilfe: Ein Leitfaden für die Praxis*. Interact.

Amstutz, K. (2005). Die Ausgestaltung des Grundrechts auf Hilfe in Notlagen. In C. Tschudi (Hrsg.), *Das Grundrecht auf Hilfe in Notlagen: Menschenwürdige Überlebenshilfe oder Ruhekissen für Arbeitsscheue?* Haupt.

AvenirSocial. (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis*. https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/SCR_Berufskodex_De_A5_db_221020.pdf

Beller, S., & Beller, S. (2016). *Empirisch forschen lernen: Konzepte, Methoden, Fallbeispiele, Tipps* (3., überarb. und erw. Aufl.). Hogrefe.

Böhnisch, L. & Schröer, W. (2012). *Sozialpolitik und Soziale Arbeit: Eine Einführung*. Juventa Beltz.

Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (SR 101).

County of Santa Cruz. (2019). *Welfare-to-Work fact sheet*. Abgerufen von <https://santacruzhumanservices.org/Portals/0/Factsheets/English/Welfare-to-Work-Fact-Sheet.pdf>

Duden. (ohne Datum.). *Grundsatz*. Abgerufen am 10. August 2023 unter <https://www.duden.de/rechtschreibung/Grundsatz>

Ebert, T. (2015). *Soziale Gerechtigkeit: Ideen, Geschichte, Kontroversen* (2., überarb. und erw. Aufl.). Bundeszentrale für politische Bildung (BpB).

Egloff, W. (2023, 19. Mai). Bern ist am geizigsten. *Journal B*. <https://journal-b.ch/artikel/bern-ist-am-geizigsten/>

Höffe, O. (2013). *Eine Theorie der Gerechtigkeit* (3., Aufl.). Akademie Verlag. <https://doi.org/10.1524/9783050064475>

Hunold, R. (ohne Datum). Moral: Definition, Unterschied zu Ethik + Beispiele. *Lernen.net*. Abgerufen am 21. Juni 2023 unter <https://www.lernen.net/artikel/moral-ethik-16726/>

Kelle, U., & Kluge, S. (2010). *Vom Einzelfall zum Typus: Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung* (2., überarb. Aufl.). VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Krems, B. (2016). Leitbild. *Online-Verwaltungslexikon*. <https://www.olev.de/leitbild.htm>

Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (3., Aufl.). Beltz Juventa.

Lanfranconi, L. M., Chang, Y., Das, A., & Simpson, P. J. (2020). Equity versus equality: Discourses and practices within decentralized welfare-to-work programs in California. *Social Policy & Administration*, 54(6), 883–899. <https://doi.org/10.1111/spol.12599>

Lanfranconi Stamm, L. M., & Basaran, A. (2022). Implementing Equity and Equality at the Frontline in Two Contrasting Welfare-To-Work (WTW) Organizations in California. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 47(1), 57–75. <https://doi.org/10.1080/23303131.2022.2133037>

Maguire, A. (2016). Illustrating Equality VS Equity. *Illustrating Equality VS Equity*. <https://interactioninstitute.org/illustrating-equality-vs-equity/>

Marketing.ch. (ohne Datum). *Leitbild*. <https://marketing.ch/lexikon/leitbild/>

Mayring, P. (1991). Qualitative Inhaltsanalyse. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitative Forschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen* (S. 209–213). Beltz - Psychologie Verl. Union. https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/3727/ssoar-1991-mayring-qualitative_inhaltsanalyse.pdf?sequence=1&isAllowed=y&lnkname=ssoar-1991-mayring-qualitative_inhaltsanalyse.pdf

Mayring, P., & Fenzl, T. (2022). Qualitative Inhaltsanalyse. In N. Baur & J. Blasius (Hrsg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung* (S. 691–706). Springer Fachmedien. https://doi.org/10.1007/978-3-658-37985-8_43

Menendian, S. (2023, März 28). Equity vs. Equality: What's the Difference? *Othering and Belonging Institute*. <https://belonging.berkeley.edu/equity-vs-equality-whats-difference#:~:text=To%20summarize%3A%20Equality%20means%20that,provide%20meaningful%20equality%20of%20opportunity.>

Misoch, S. (2019). 5. Qualitative Gruppeninterviewverfahren. In *Qualitative Interviews* (S. 137–168). De Gruyter Oldenbourg. <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/9783110545982-005/pdf>

Pärli, K. (2005). Die Auswirkung des Grundrechts auf Nothilfe auf neue Sozialhilfemodelle. In C. Tschudi (Hrsg.), *Das Grundrecht auf Hilfe in Notlagen: Menschenwürdige Überlebenshilfe oder Ruhebetten für Arbeitsscheue?* (S. 95–115). Haupt.

Satzer, S. (2014). *USA: Der Nordwesten* (2., Aufl.). DuMont.

Schneijderberg, C., Wieczorek, O., & Steinhardt, I. (2022). *Qualitative und quantitative Inhaltsanalyse: Digital und automatisiert*. Beltz Juventa.

Schweizerische Bundeskanzlei (Hrsg.). (2023). *Der Bund kurz erklärt*. Bundeskanzlei BK.

Sozialdienst Region Trachselwald. (2021a). *Organisationsreglement (OgR) für den Gemeindeverband Sozialdienst Region Trachselwald*. https://www.sozialdienst-rt.ch/fileadmin/user_upload/sozialdienst/PDF_Gemeindeverband/OgR_per_01.07.2021.pdf

Sozialdienst Region Trachselwald. (2021b). *Organisationsverordnung (OGV) für den Gemeindeverband Sozialdienst Region Trachselwald*. https://www.sozialdienst-rt.ch/fileadmin/user_upload/sozialdienst/PDF_Gemeindeverband/Organisationsverordnung_01.01.2021.pdf

Strübing, J. (2018). *Qualitative Sozialforschung: Eine komprimierte Einführung*. (2., überarb. und erw. Aufl.). De Gruyter.

Tschudi, C. (2005a). *Das Grundrecht auf Hilfe in Notlagen: Menschenwürdige Überlebenshilfe oder Ruhebetten für Arbeitsscheue?* Haupt Verlag.

Tschudi, C. (2005b). Die Auswirkung des Grundrechts auf Hilfe in Notlagen auf sozialhilferechtliche Sanktionen. In C. Tschudi (Hrsg.), *Das Grundrecht auf Hilfe in Notlagen: Menschenwürdige Überlebenshilfe oder Ruhebetten für Arbeitsscheue?* Haupt.

Wagner, H., Schönhagen, P., Nawratil, U., & Starkulla, H. W. (2009). *Qualitative Methoden in der Kommunikationswissenschaft: Ein Lehr- und Studienbuch*. (Vollst. überarb., erw. und erg. Neuauf.). Nomos.

Wizent, G. (2020). *Sozialhilferecht*. Dike Verlag.

Bestätigung Selbsterarbeitung

Ich/wir versichere/versichern, dass ich/wir die vorliegende Masterarbeit selbstständig erarbeitet habe/n und dass dabei keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet wurden.

Diese Masterarbeit hat einen Umfang von 146'965 Zeichen.

Ort, Datum:

Unterschrift(en):

.....

.....

Einverständniserklärung Veröffentlichung

Masterarbeiten, die im Rahmen eines Master of Advanced Studies erarbeitet und mit einer Punktzahl von 41 und mehr bewertet wurden, werden über die Zentral- und Hochschulbibliothek ZHB Luzern der Öffentlichkeit als PDF-Version zugänglich gemacht.

Ich als Autor/in resp. wir als Autor(inn)en versichere(n) dass die Masterarbeit bei den oben erwähnten Voraussetzungen veröffentlicht werden kann.

Die Masterarbeit kann aus folgenden Gründen nicht veröffentlicht werden:

Ort, Datum:

Unterschrift(en):

.....

.....