

# Projektbericht

Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen der Sozialen Arbeit



Nadja Galli, Jana Henze & Jovana Tosic  
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

SA.101 Projektarbeit Sozialarbeit

Projektbegleitung: Ursula Leuthold

Quelle Titelbild siehe Abbildungsverzeichnis

# **Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen der Sozialen Arbeit**

**Erstellen eines Forschungsberichtes mit ersten Erkenntnissen zur Sensibilisierung von Fachpersonen der Sozialen Arbeit**

Projektzeitraum: 6. Juni 2019 bis 31. Dezember 2019

**Nadja Galli, Jana Henze & Jovana Tasic**

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

Studienrichtung Sozialarbeit

Begleitperson: Ursula Leuthold

Eingereicht am: 27. Januar 2020

---

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

---

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



Dieses Werk ist unter einem  
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag  
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>  
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
95105, USA.

#### Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle  
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

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.  
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,  
mitteilen.

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>

**Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit**

**empfiehlt diesen Projektbericht**

**besonders zur Lektüre!**

## Abstract

Auftraggeberin des Projekts «Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen der Sozialen Arbeit» war die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit (HSLU SA). Gegenstand der Forschung war die Auseinandersetzung mit den verschiedenen Bezeichnungen für Menschen, an denen sich die Angebote der Sozialen Arbeit richten. Im Rahmen der Forschungsarbeit wurde der Frage nachgegangen, mit welchen Bildern, Werten, Konzepten und Zuschreibungen die verschiedenen Begriffe gefüllt werden.

Antworten darauf lieferte zum einen die Literaturrecherche zu den Begriffen Klient\*in, Betroffene\*r, Adressat\*in, Nutzer\*in und Kund\*in. Zum anderen wurden qualitative Interviews mit Fachpersonen der Sozialen Arbeit durchgeführt. Obwohl das Projektteam dabei keine definitiven Antworten auf die Forschungsfrage fand, zeigten sich im Datenmaterial interessante Erkenntnisse.

Der vorliegende Projektbericht zeigt die Schritte von der Idee des Projekts bis zum Endprodukt, den Forschungsbericht, auf. Als erstes werden die allgemeinen Angaben zur Entstehung des Projekts geschildert. Der theoretische Bezugsrahmen, wie auch das methodische Vorgehen werden dargelegt und die daraus resultierenden Interpretationen und Ergebnisse formuliert. Die Schlussfolgerungen und Aussichten, welche das Projektteam gezogen hat, bilden den Abschluss des vorliegenden Berichts.

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
1.1	Ausgangslage und aktuelle Situation .....	3
1.2	Projektmotivation und Fragestellung .....	3
1.3	Aufbau des Projektberichts .....	4
2	Theoretischer Bezugsrahmen .....	4
3	Begründung des Handlungsbedarfs.....	7
4	Projektmethodisches Vorgehen .....	8
4.1	Zielgruppe und Ziele .....	8
4.2	Projektaufbau .....	9
4.3	Projektablauf.....	11
4.4	Methodik.....	13
4.5	Risikoanalyse .....	18
5	Darstellung der Ergebnisse.....	21
5.1	Beantwortung der Forschungsfrage .....	25
5.2	Weitere Ergebnisse .....	27
6	Schlussfolgerungen und Perspektiven .....	28
6.1	Schlussfolgerung .....	28
6.2	Perspektiven.....	29
7	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	30
8	Anhang .....	32

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung Titelblatt (eigene Darstellung)

Abbildung 1: Zielbaum (eigene Darstellung auf Basis von Alex Willener, 2007, S. 171) .....	9
Abbildung 2: Projektorganisation (eigene Darstellung) .....	10
Abbildung 3: Sechsstufiges Auswertungsverfahren nach Mühlefeld et al. (eigene Darstellung auf Basis von Mayer, 2013, S. 48-50).....	16
Abbildung 4: Risikoanalyse (Quint-Essenz, 2015) .....	19

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ecktermine für Meilenstein- und Projektleitungssitzungen (eigene Darstellung)...	11
Tabelle 2: Arbeitsschritte der einzelnen Projektphasen und Zeitplan (eigene Darstellung) ...	12
Tabelle 3: SWOT-Analyse (eigene Darstellung auf Basis von Christiane Schiersmann & Heinz-Ulrich Thiel 2000, S. 61-63 und Willener 2007, S. 293) .....	18
Tabelle 4: Risikoanalyse (eigene Darstellung auf Basis von Beatrice Windlin, 2018, S. 29) .	20

# 1 Einleitung

Im ersten Kapitel des Projektberichts wird die Ausgangslage und die aktuelle Situation erläutert. Zudem wird die Fragestellung dargestellt. Anschliessend werden die Motivation und Begründung der Auftraggeberin beschrieben. Abgerundet wird das Kapitel mit dem Aufbau des Projektberichts.

## 1.1 Ausgangslage und aktuelle Situation

Für einen Fachartikel wurden im Rahmen explorativer Interviews, die Sicht der Betroffenen auf den Kindes- und Erwachsenenschutz erhoben (Ursula Leuthold, Gespräch vom 23. Mai 2019). In diesem Zusammenhang tauchte in Workshops mit Fachpersonen die Frage nach den Bezeichnungen für die verschiedenen Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen auf (ebd.). Weitere Recherchen ergaben, dass es nicht viel Forschung zu diesem Thema gab (Leuthold, Gespräch vom 23. Mai 2019).

Gegenwärtig werden die Menschen in der Sozialen Arbeit als Klient\*in, Adressat\*in, Betroffene\*r, Bewohner\*in, neuerlich auch Kund\*in und Nutzer\*in, sowie Hilfsbedürftige\*r, Hilfeempfänger\*in, Leistungsempfängerin\*in und vieles mehr bezeichnet. Laut Elmar Knieschewski (2017) zeigt sich ein gewisser Mangel an entwickelter Professionalität ab, wenn die Soziale Arbeit bei klassischen Professionen wie der Medizin, der Rechtsprechung oder der Ökonomie Adressat\*innendefinitionen einholt (S. 612-613).

Laut Leonie Wagner (2018) werden, die in der Sozialen Arbeit benutzten Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen meist unreflektiert benutzt, obwohl sie unterschiedlichen zeitlichen und fachlichen Kontexten entstammen (S. 337). Sie repräsentieren den Professionsdiskurs in Hinsicht auf gesellschaftliche Entwicklungen und Einschätzungen. Brüche, Auslassungen und unhinterfragte Selbstverständlichkeiten in diesem Diskurs, verweisen daher nicht auf Gedankenlosigkeiten von Autor\*innen, sondern auf Paradoxien des Systems (Niklas Luhmann, 1997; zit. in Ruth Grossmass, 2011). In den Begriffen werden zum einen die Verursachung sozialer Probleme thematisiert, zum anderen verstecken sich Menschen- und Professionsbilder, welche wiederum das Verhältnis zwischen Professionellen der Sozialen Arbeit und ihrem Gegenüber explizieren (Wagner, 2018, S. 338).

## 1.2 Projektmotivation und Fragestellung

Die HSLU SA unterstützt mit Lehre, Forschung und Entwicklung sowie Dienstleistung die Entwicklung des Sozialwesens und die Professionalisierung der Sozialen Arbeit (Hochschule Luzern, ohne Datum). Die HSLU SA steht damit in der schweizerischen Bildungslandschaft in vielfältigen Spannungsfeldern. Aus professionstheoretischer Sicht ist die Auftraggeberin HSLU

SA daran interessiert, welche Begriffe in der Praxis benutzt werden und welche Bedeutung diesen zugeschrieben wird (Leuthold, Gespräch vom 4. April 2019).

In der Literatur findet man Erklärungen zur Entstehung sowie Konstrukte zu folgenden Begriffen: Klient\*in, Betroffene\*r, Adressat\*in, Kund\*in und Nutzer\*in und viele mehr. Durch eine empirische Auseinandersetzung mit dem Thema wollte die Auftraggeberin erfahren, welche Begriffe die Fachpersonen verwenden, was sie darunter verstehen und ob es einen Unterschied machen würde, wenn sie einen anderen Begriff verwenden würden. Daraus entstand folgende Forschungsfrage (Leuthold, Gespräch vom 4. April 2019):

«Wie füllen Fachpersonen der Sozialen Arbeit die Begriffe, welche sie für das Gegenüber verwenden?»

Um diese Frage zu beantworten, galt es zum einen herauszufinden, welche Bilder, Werte, Konzepte und Zuschreibungen die Fachliteratur hinter den oben genannten Begriffen verstand und zum anderen, wie die Fachpersonen die Begriffe füllten.

### 1.3 Aufbau des Projektberichts

Der vorliegende Projektbericht ist folgendermassen aufgebaut: Für den theoretischen Bezugsrahmen wird die

Literaturrecherche beigezogen. Darauf folgt die Begründung des Handlungsbedarfs. Anschliessend werden das projektmethodische Vorgehen, die Ergebnisse und Interpretationen dargestellt. Zudem geht das Projektteam auf die Fragestellung ein. Mit Schlussfolgerungen und Perspektiven wird der Projektbericht abgeschlossen.

## 2 Theoretischer Bezugsrahmen

In der Literaturrecherche kristallisierte sich heraus, dass die Begriffe parallel verwendet werden. Laut Grossmass (2011) spielt dabei das Arbeitsfeld eine grosse Rolle. So wird in einem Jobcenter eher der Begriff Kund\*in benutzt, während man in längeren Prozessen der Einzelbetreuung eher von Klient\*in spricht. Adressat\*in wird im Zusammenhang mit Kursangeboten benutzt und Nutzer\*in verbindet man im Zusammenhang mit Onlineangeboten. Dabei zeigt sich, dass jeweils gerade die eine oder andere Bezeichnung verwendet wird. Daraus resultiert, dass es sich dabei nicht um neutrale Sammelbegriffe handelt, sondern, dass hinter den Begriffen verschiedene Bedürfnisse und Personen angesprochen werden (ebd.). Genauso wie die Theorien der Sozialen Arbeit sind auch die Begriffe, welche für das Gegenüber von Sozialarbeitenden verwendet werden «Kinder ihrer Zeit» (vgl. Stefan Borrmann, 2016, S. 67). Wie man den Begriffserklärungen entnehmen kann, spielen dabei verschiedene Faktoren eine Rolle. So herrschen in den jeweiligen Dekaden unterschiedliche ökonomische Verhältnisse



und soziokulturelle Bedingungen, welche einen Einfluss auf die Begriffe ausüben. Die Bezeichnungen für das Gegenüber von Sozialarbeitenden werden in Berufsgruppen wie dem Postverkehr, der Informatik, in juristischen Berufen oder im Geschäftsleben verwendet. So entsteht laut Grossmass (2011) der Eindruck, dass die Begriffe nicht als Fachtermini aufgesagt werden, sondern, dass man eher auf der Suche nach etwas Neutralem ist, welches trotzdem selbsterklärend ist.

Die verschiedenen Bezeichnungen für das Gegenüber von Sozialarbeitenden führen im Fachdiskurs zu kritischen Überlegungen. Beim klassischen Begriff Klient\*in muss man sich mit dem Vorwurf des Paternalismus auseinandersetzen (vgl. Karin Sanders & Michael Bock, 2009; zit. in Grossmass, 2011). Der aus dem Römischen Recht entstandene Begriff stand für Personen, welche zum Hausstand gehörten, aber nicht Mitglied der Familie waren. Die Klientin oder der Klient war Schutzbefohlene\*r und Unterworfene\*r der Patronin oder des Patrons, jedoch nicht versklavt (Franz Hamburger, 2012; zit. in Wagner, 2018, S. 339). Mit dem Wandel der Sozialordnung im 19. Jahrhundert bekam der Begriff eine veränderte Bedeutung und bezeichnete Personen die unter dem Schutz von Anwält\*innen oder Ärzt\*innen standen (Friedrich Kluge, 1999; zit. in Wagner, 2018, S. 339). Laut Grossmass (2011) bürgerte sich der Begriff im 20. Jahrhundert in der nichtärztlichen Psychotherapie und in psychologischen Beratungen ein und fand so den Weg in die Soziale Arbeit. Gemäss Timm Kunstreich (2006) ist im Begriff Klient\*in eine Defizitorientierung impliziert (zit. in Wagner, 2008, S. 241). Um professionelle Hilfe zu erhalten, muss man als Mensch ein Defizit bekunden und wird somit klientifiziert, also zu einer Klientin, einem Klienten gemacht. Dadurch erhalten die Professionellen einen Expert\*innenstatus und eine Machtposition (vgl. Grossmass, 2011). Demzufolge ist dem Begriff Klient\*in eine asymmetrische Beziehung unterstellt.

Dem Begriff Betroffene\*r wird zwar einerseits ein Expert\*innenstatus zugeschrieben, andererseits impliziert er eine Opferrolle, welche zu Stigmatisierung führt. In den Sozialen Bewegungen der Ende 1960er Jahre entwickelte sich aus dem Begriff Betroffene\*r das Verständnis einer Person, welche eine bestimmte soziale Situation erfahren hatte und dadurch zur Expertin oder zum Experten wurde (Wagner, 2018, S. 340-342). In den 1980er und 90er Jahren ist die politische Grundidee hinter dem Begriff Betroffene\*r weitgehend in den Hintergrund geraten. Heute wird analog zum Begriff Betroffene\*r auch Opfer oder Leidtragende\*r verwendet (ebd.).

Der Begriff Adressat\*in ist in den 1970er Jahren im Kontext der alltagsorientierten Sozialen Arbeit eingeführt worden (Gertrud Oelerich & Andreas Schaarschuch, 2012; zit. in Wagner, 2018, S. 342). Seit den 1980er Jahren ist der Begriff Adressat\*in im Rahmen einer lebensweltorientierten, institutionskritischen Sozialen Arbeit und der Agency-Perspektiven in den Vordergrund gerückt und hat an Bedeutung gewonnen (Maria Bitzan & Eberhard Bolay, 2013, S. 36). Der Begriff Adressat\*in wird eng mit den Forschungsinteressen der Sozialen Arbeit verknüpft.

Nach Grossmass (2011) wird der Begriff in seiner Einführung durch die Eigenständigkeit fortgeschrieben und es erfolgt eine explizite Verknüpfung mit Forschungsinteressen. Zudem dominiert im Adressat\*innenbegriff die professions- und angebotsfokussierte Ausrichtung (Schaarschuch, 1999; zit. in Wagner, 2017, S. 7).

Auch bei neueren Begriffen wie Kund\*in sieht man eine Problematik. So empfindet Kunstreich (2006) den Aufstieg vom Begriff Klient\*in zum Begriff Kund\*in als rein ideologisch (S. 241). Die Anerkennung einer nützlichen Funktion im kapitalistischen Wirtschaftskreislauf wertet er zwar «als einen historischen Fortschritt gegenüber feudaler Unmündigkeit», jedoch zweifelt er daran, dass es die heutige Klientel überhaupt merkt (ebd.). Auch im Fachlexikon der Sozialen Arbeit wird der Begriff Kund\*in kritisch betrachtet. Dadurch, dass Kund\*innen das Recht zugestanden wird, die Menge, Art und Qualität der Dienstleistungen zu definieren und damit die Nachfrage zu steuern, wird auch vorausgesetzt, dass Kund\*innen die Fähigkeiten besitzen das «Preis-Qualitäts-Leistungsverhältnis» zwischen den Angeboten zu vergleichen (Bernd Halfar, 2016, S. 539). Mit dem Kund\*innenbegriff werden zuweilen im Sozialbereich typische Merkmale der Beziehung zwischen Dienstleister\*innen und Dienstleistungsnutzer\*innen ausgeblendet oder auch sprachlich umgangen. Menschen mit physischen und psychischen Beeinträchtigungen, Gewaltopfer, Kinder und Menschen in Zwangskontexten entsprechen nicht oder nur eingeschränkt den Modellanforderungen des Begriffs Kund\*in. Weiter ist es zweifelhaft, ob Dienstleistungsangebote, die durch Angebotsmonopole geprägt sind, überhaupt als Kund\*innenbeziehungen bezeichnet werden können, denn begriffliche Verschiebungen lösen keine Beziehungsstrukturen auf (ebd.). Kunstreich findet den Begriff Kund\*in höchstens für Personen passend, welche die, in den Leistungsvereinbarungen anvisierten Verhaltensnormen, erreichen (Kunstreich, 2006, S. 242).

Schaarschuch und Oelerich plädieren dafür, sich für den Begriff Nutzer\*in stark zu machen und «in ein gebrauchswertorientiertes Konzept von Dienstleistung» miteinzubeziehen (Schaarschuch & Oelerich, 2005; zit. in Kunstreich, 2006, S. 242). Dies soll eine Vielfalt von anerkannten Lebens- und Kooperationsformen ermöglichen (Schaarschuch & Oelerich, 2005; zit. in Kunstreich, 2006, S. 242). Im Begriff Nutzer\*in impliziert sich der Anspruch, dass Soziale Arbeit eine Infrastruktur wie das Internet sein soll, auf dessen Angebot alle bei Bedarf zugreifen können (Grossmass, 2011). Dabei handelt es sich um die Bezeichnung, welche am radikalsten von allen eindeutigen Besonderheiten der Menschen loslöst. Ob dies eine Chance oder eher Problem darstellt, kann noch nicht bestimmt werden (ebd.).

### 3 Begründung des Handlungsbedarfs

Wie die Ausgangslage aufgezeigt hat, gibt es verschiedene Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen. Diese Begriffe sind unterschiedlich gefüllt und haben einen Einfluss auf das Menschenbild. Laut Wagner (2018) werden die Begriffe meist undifferenziert benutzt (S. 337).

Thomas Erlach (2009) beschreibt in seinem Buch «Worte verändern die Welt» treffend, dass die Sprache für das menschliche Zusammenleben ein sehr wichtiges Instrument ist (S. 11). Die Sprache dient dazu, im Austausch untereinander, ein Bild der alltäglichen Wirklichkeit zu konstruieren. Da unsere gemeinsame Wahrnehmung auf sprachlichen Prozessen basiert, ist es wichtig, die Wirkung der Sprache zu verstehen (ebd.). Auch Andreas Lob-Hüdepohl (2007) plädiert für einen reflektierten Umgang mit Worten, um den professionellen Anforderungen an die Soziale Arbeit zu entsprechen (S. 113). Laut ihm soll man sich keine moralischen Fundamente von aussen vorgeben lassen, sondern diese aus ihrem eigenen Selbstverständnis heraus entwickeln und begründen. Zur Entwicklung normativer Grundlagen gehört ein sorgfältiger Reflexionsprozess. Dabei müssen die Erfahrungen aus der Praxis wechselseitig immer wieder mit grundsätzlichen Überlegungen einer allgemeinen Ethik verknüpft werden. Da bereits allgemeine Definitionen und Umschreibungen moralische Gehalte beinhalten, die keinesfalls selbstverständlich sind, bedarf es laut Lob-Hüdepohl einer näheren Definition und Begründung (ebd.).

Wagner (2017) appelliert dafür, dass die Begriffe, hinter denen verschiedene Konzepte und Konstruktionen stehen, im Hinblick auf die weitere Positionierung der Sozialen Arbeit als Disziplin und Profession reflektiert verwendet werden (S. 10). Grossmass (2011) erwähnt, dass bereits eine erste Auseinandersetzung mit den Begriffen nicht nur eng mit dem Veränderungsprozess der Sozialen Arbeit verknüpft ist, sondern auch auf zentrale Punkte der Macht - zwischen Fachpersonen und den Unterstützungsbedürftigen, zwischen Profession und Wissenschaft, zwischen Organisation und Fachperson, sowie zwischen sozialstaatlichen Ansprüchen und ökonomischen Ressourcen - verweist.

Eine differenzierte Auseinandersetzung mit den Begriffen entspricht auch dem Berufskodex der Sozialen Arbeit Schweiz von Avenir Social (2010, S. 10-13). So fordert er, dass das Handeln aufgrund moralischer Kriterien und professionellen Grundsätzen reflektiert wird. Dazu gehört, dass die Professionellen der Sozialen Arbeit ihr Handeln einer steten fachlichen und moralischen Qualitätskontrolle unterziehen. Dieses Wissen soll mit anderen Professionellen ausgetauscht und für die Weiterentwicklung der Sozialen Arbeit genutzt werden. Des Weiteren besagt der Berufskodex, dass Professionelle der Sozialen Arbeit einen kontinuierlichen fachlichen Diskurs zu führen haben. Dabei sollen sie sich kollegial und in Zusammenarbeit mit der Forschung kritisch mit Fehlern auseinandersetzen (ebd.).

Indem die HSLU SA sich differenziert mit den Begriffen für das Gegenüber von Fachpersonen auseinandersetzt und sich kundig macht, welche Werte, Bilder, Konstrukte und Konzepte die Fachpersonen hinter den Begriffen verstehen, setzt sie sich mit veränderten gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, sowie mit ethischen Überlegungen auseinander. Damit liefert sie einen Beitrag zur Professionalisierung der Sozialen Arbeit.

## 4 Projektmethodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das projektmethodische Vorgehen erläutert. Dieses beinhaltet die definierte Zielgruppe, sowie die erarbeiteten Ziele. Weiter wird erklärt, wie der Projektaufbau gestaltet und der Projektablauf geplant wurde. Die Methodik zeigt, wie die Forschungsarbeit methodisch erarbeitet wurde. Zuletzt wird die Risikoanalyse bewertet.

### 4.1 Zielgruppe und Ziele

Als Zielgruppe für die Forschungsarbeit wurden Fachpersonen der Sozialen Arbeit definiert. Dies meint Studierende, Dozierende, Partner- und Praxisorganisationen der HSLU SA.

Für die Umsetzung der Forschungsarbeit wurde zuerst eine Vision erarbeitet. Diese wurde gross gehalten und beinhaltete, ein Bewusstsein für die verschiedenen Begriffe zu schaffen und diese als Reflexionsmöglichkeit zu nutzen. Um der Forschung und den entsprechenden Rahmenbedingungen gerecht zu werden, wurde ein Wirkungsziel, das Hauptziel, erarbeitet. Die Forschung sollte einen ersten Einblick zeigen, wie Fachpersonen der Sozialen Arbeit Begriffe für ihr Gegenüber füllen. Dieses Hauptziel wurde mithilfe von vier Teilzielen erreicht. Die einzelnen Teilziele entsprachen den Projektphasen und Arbeitsschritten. Sie sind im Kapitel 4.3 Projektablauf beschrieben. Die Teilziele waren Leistungsziele und konnten demnach mithilfe von Indikatoren überprüft werden.

Wie dem untenstehenden Zielbaum entnommen werden kann, wurden die Teilziele zeitlich terminiert. Die einzelnen Teilziele bauten aufeinander auf und wurden demnach in der vorgegebenen Reihenfolge erarbeitet. Die Fristen der Teilziele mussten während der Umsetzung leicht angepasst werden. Das dritte Teilziel, der Theorie-Praxis-Transfer, nahm viel Zeit in Anspruch. Aus diesem Grund wurde die letzte Meilensteinsitzung (vgl. Kapitel 4.3) verschoben. Das vierte Teilziel, die Fertigstellung des Forschungsberichtes, konnte somit mit einer leichten Verzögerung Ende Dezember 2019 abgeschlossen werden. Mit der Erreichung aller vier Teilziele konnte das Hauptziel erreicht werden. Damit wurde auch ein erster Schritt in Richtung Vision geschaffen.

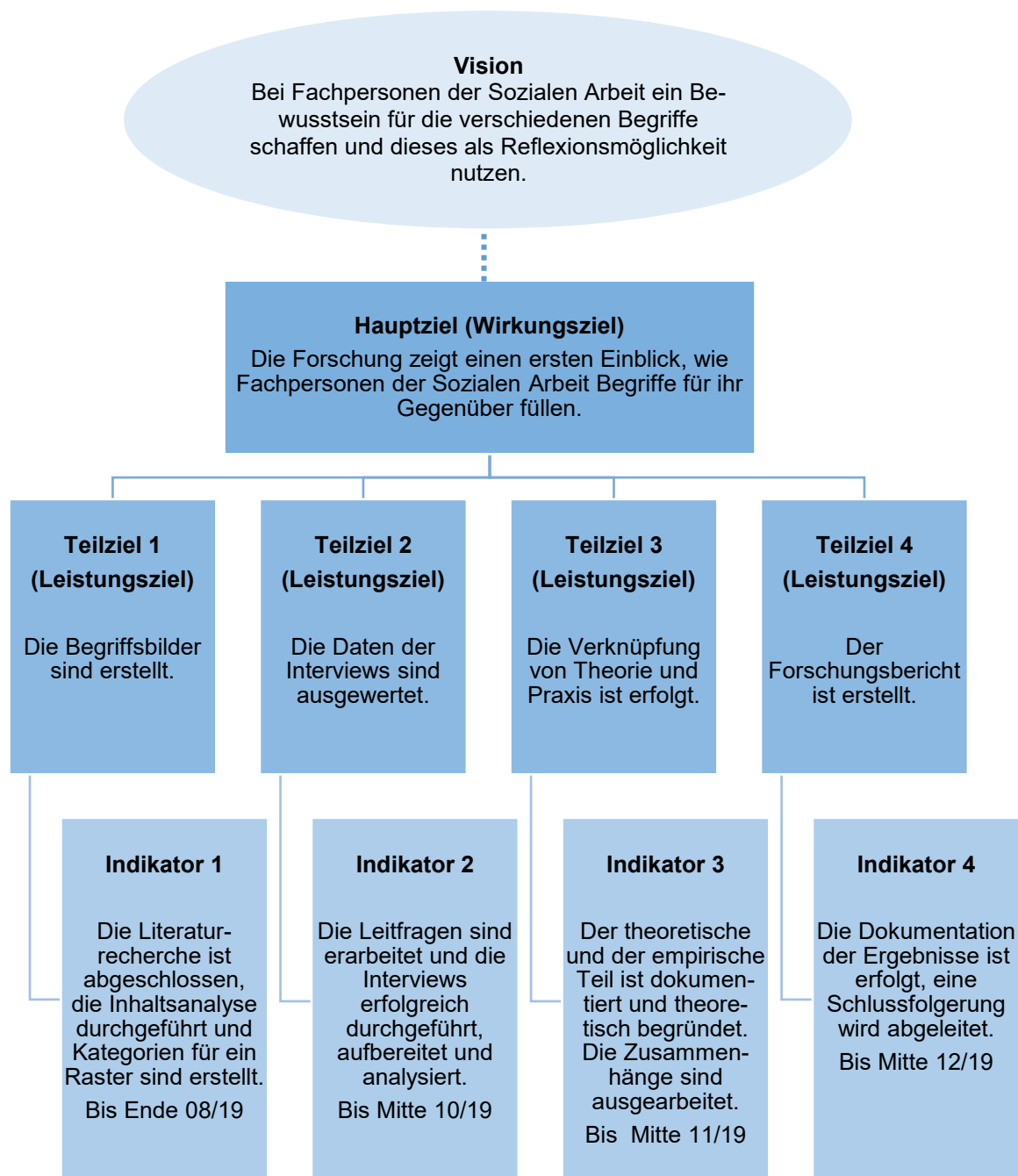


Abbildung 1: Zielbaum (eigene Darstellung auf Basis von Alex Willener, 2007, S. 171)

## 4.2 Projektaufbau

Auftraggeberin war Ursula Leuthold der HSLU SA. Sie hatte zwei Rollen und war zugleich auch die Projektbegleitung von der HSLU SA. Die Projektleitung bestand aus Nadja Galli, Jana Henze und Jovana Tosic. Alle Entscheidungen und Arbeitsschritte wurden von der Projektleitung ausgearbeitet. In Form von Meilensteinsitzungen wurden wichtige Entscheide für die Weiterarbeit zusammen mit der Auftraggeberin getroffen. Da für das Projekt keine Ressourcen und Finanzen zur Verfügung standen, wurde keine Steuergruppe benötigt. Da kein Budget

vorhanden war, hielt sich die Projektleitung daran und hat keine unvorhergesehenen Kosten verursacht. Für den Kommunikationsaustausch zwischen der Auftraggeberin und der Projektleitung war Nadja Galli verantwortlich.

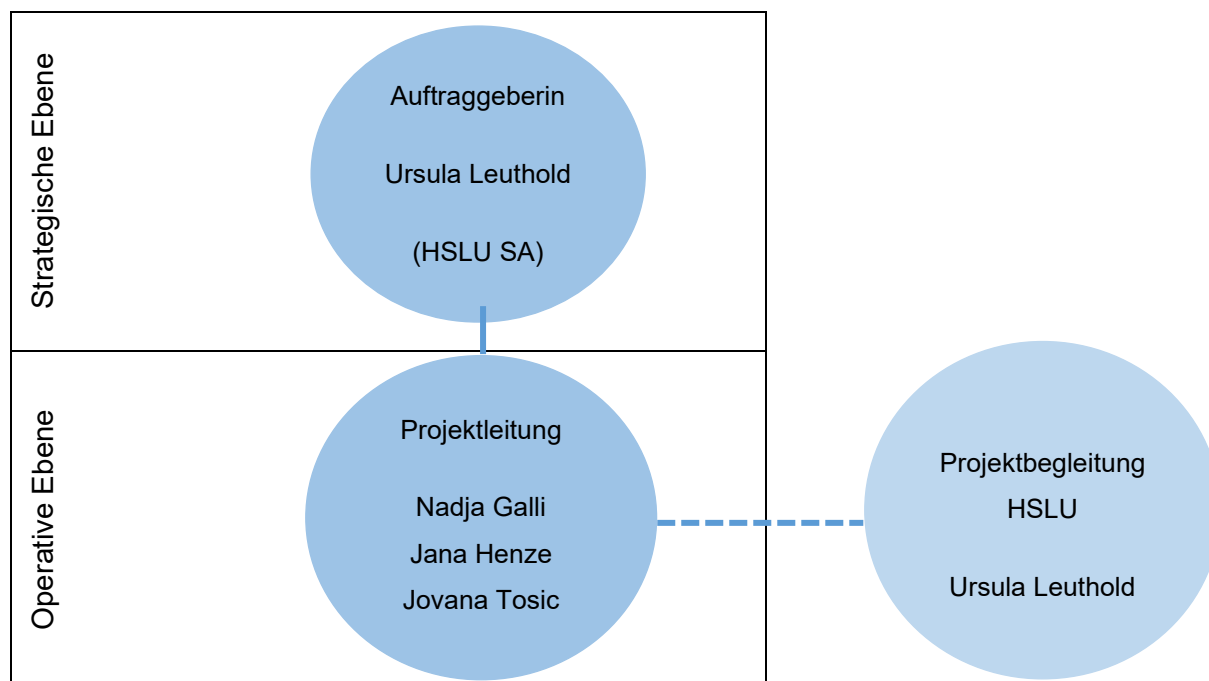


Abbildung 2: Projektorganisation (eigene Darstellung)

Die Verantwortlichkeiten innerhalb des Projekts wurden mit der Auftraggeberin an der Auftragsklärungssitzung geklärt. Die Projektleitung erarbeitete wichtige Entscheidungen und Arbeitsschritte für das weitere Vorgehen und hatte sie mit der Auftraggeberin besprochen und festgehalten. Die Projektleitung teilte abweichende Schritte oder Risiken der Auftraggeberin mit. Innerhalb der Projektleitung fanden regelmässig Projektleitungssitzungen statt. An diesen wurden mit einer zielführenden Kommunikation das weitere Vorgehen, sowie die nächsten Arbeitsschritte geklärt. Der Austausch innerhalb der Projektleitung erfolgte via WhatsApp Gruppenchat, E-Mail sowie persönlich. Der Kontakt mit der Auftraggeberin erfolgte mittels E-Mail. Die Zusammenarbeit innerhalb der Projektleitung und mit der Auftraggeberin basierte auf einer transparenten und offenen Kommunikation und wurde wertgeschätzt.

Mithilfe von Protokollen wurden Diskussionen und Abmachungen festgehalten. Die Protokolle der Meilenstein- und Projektleitungssitzungen standen allen Projektleiterinnen zur Verfügung und wurden auch an die Auftraggeberin weitergeleitet. So war Ursula Leuthold auf dem aktuellen Stand und konnte die Projektleitungssitzungen nachvollziehen. Innerhalb der Projektleitung wurde viel kommuniziert und diskutiert. Dabei wurde eine transparente Kommunikation gepflegt und bei Abwesenheit einer Projektleiterin wurde diese anschliessend über den aktuellen Stand informiert.

### 4.3 Projektablauf

#### Ecktermine für Meilenstein- und Projektleitungssitzungen

Die Ecktermine für die Meilenstein- und Projektleitungssitzungen wurden von der Projektleitung, in Absprache mit der Auftraggeberin, im Vorhinein besprochen und festgehalten. Die Meilensteinsitzungen wurden bewusst so gewählt und abgehalten, damit wichtige Arbeitsschritte und Erkenntnisse besprochen werden konnten. Die dritte Meilensteinsitzung musste in Absprache mit der Auftraggeberin verschoben werden, weil die Ergebnisse von Theorie und Empirie viel Zeit in Anspruch nahmen. Aufgrund dessen konnte an der letzten Meilensteinsitzung der Abgabetermin neu auf den 31. Dezember 2019 gesetzt werden.

06.06.2019	Start Umsetzung Projekt	Arbeitsaufteilung über Literaturrecherche
11.07.2019	Projektleitungssitzung	Planung des Forschungsberichtes
15.08.2019	Projektleitungssitzung	Besprechung Inhaltsanalyse
29.08.2019	Projektleitungssitzung	Leitfragen für Interviews erstellen
05.09.2019	1. Meilensteinsitzung	Leitfragen und Testergebnis besprechen
05.09.2019	Projektleitungssitzung	<u>Controlling:</u> Entsprechen die Leitfragen und ersten Ergebnisse der Auftraggeberin? <u>Steuerung:</u> Ist-Zustand dem Soll-Zustand anpassen
24.09.2019	Projektleitungssitzung	Besprechung Inhaltsanalyse
14.10.2019	2. Meilensteinsitzung	Ergebnisse der Interviews besprechen
14.10.2019	Projektleitungssitzung	<u>Controlling:</u> Entsprechen die Ergebnisse den Vorstellungen der Auftraggeberin? <u>Steuerung:</u> Ist-Zustand dem Soll-Zustand anpassen
13.11.2019	3. Meilensteinsitzung	Ergebnisse Theorie und Empirie besprechen
13.11.2019	Projektleitungssitzung	Erkenntnisse besprechen <u>Controlling:</u> Sind Verknüpfung und Theoriebezug nachvollziehbar? <u>Steuerung:</u> Ist-Zustand dem Soll-Zustand anpassen
13.12.2019	Abgabe Forschungsbericht	
29.01.2020	Abschlussveranstaltung	
14.02.2020	Abgabe Projektbericht	

Tabelle 1: Ecktermine für Meilenstein- und Projektleitungssitzungen (eigene Darstellung)

Wie der nachfolgenden Tabelle entnommen werden kann, wurde der Zeitplan in die vier Phasen Recherchephase, Interviewphase, Verknüpfungsphase und Abschlussphase unterteilt. Die Arbeitsschritte der einzelnen Projektphasen bauten auf den Zielen (vgl. Kapitel 4.1) auf. Mit jeder Projektphase konnte ein Teilziel erreicht werden. Die Arbeitsschritte teilte sich die Projektleitung auf. Innerhalb der einzelnen Schritte wurden Fristen gesetzt und aufgewendete Stunden pro Person angegeben.





## 4.4 Methodik

In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen erläutert, um die Forschungsfrage zu beantworten. Dieses beinhaltet die Literaturrecherche, Interviews, sowie die Datenverarbeitung. Es ergibt sich folgendes qualitatives Design:

### **Literaturrecherche**

In einem ersten Schritt erfolgte die Literaturrecherche. Diese diente dazu, erstes Wissen zu den Begriffen Klient\*in, Betroffene\*r, Adressat\*in, Nutzer\*in und Kund\*in zu erhalten. Dieses Wissen wurde später unter anderem beigezogen, um die Forschungsfrage zu beantworten. Die Literaturrecherche beinhaltete Begriffsdefinitionen, die Entstehung der Begriffe, den Einfluss und Bezug zur Profession, die Arbeitsweisen und Verständnis, sowie die oben genannten Begriffe. Die Auftraggeberin Ursula Leuthold setzte zu Beginn der Projektumsetzung gewisse Literatur voraus, welche miteinbezogen werden sollte. Nebst dieser Literatur wurde Weitere beigezogen, um herauszufinden, welche Werte, Konzepte, Bilder und Konstrukte die Fachliteratur hinter den oben genannten Begriffen versteht. Mit der Verarbeitung der Begriffsbilder in einen zusammenfassenden Text war die Literaturrecherche abgeschlossen.

### **Zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse**

In der Literaturrecherche wurde nach theoretischen Antworten zur Fragestellung gesucht. Das vorhandene Material wurde in Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring (2002) bearbeitet (S. 114). Der Grundgedanke der qualitativen Inhaltsanalyse liegt darin, Texte systematisch zu analysieren, indem das Material schrittweise mit einem theoriegeleiteten Kategoriensystem bearbeitet wird. Dabei wurden die Kategorien induktiv, das heisst aus dem Material herausgebildet (ebd.). Während der Literaturrecherche wurden gemeinsame, ähnliche und kontroverse Aspekte der einzelnen Begriffe herausgesucht. Mithilfe dieser waren am Schluss der Recherche mögliche Kategorien gebildet worden, welche die einzelnen Aspekte zusammenfassten. Aus den erstgebildeten Kategorien wurde erneut die erfolgte Literaturrecherche beigezogen, wobei die wichtigsten Kategorien definiert wurden. Daraus ergab sich ein Kategoriensystem, mit welchem weitergearbeitet wurde. Anhand der Literaturrecherche wurde ein erstes Kategoriensystem mit den Kategorien Beziehung, Gesellschaftliche Veränderung, Menschenbild, Rollenbild, Selbstbestimmung, Selbstreflexion und Begriffe erstellt, welches als Grundlage für die qualitativen Interviews diente.

### **Sampling**

Beim Sampling geht es darum, die zu untersuchenden Personen aus der Gesamtmenge an möglichen Personen auszuwählen (Marius Metzger, 2019). Für die vorliegende Fragestellung wurde die deduktive Stichprobenziehung gewählt.

Die Stichprobe wird vor Beginn der Untersuchungen mittels bestimmter Kriterien festgelegt, respektive deduziert (Marco Petrucci & Markus Wirtz, 2007). Die Kriterien legte die Auftraggeberin aufgrund theoretischer Überlegungen fest. Es waren Fachpersonen, welche das Projektteam bereits kannte und welche bereit waren, offen über ihre eigenen Werte, Bilder, Konstrukte und Konzepte, welche sie vom Gegenüber haben, zu sprechen (Leuthold, Gespräch vom 4. April 2019). Bei der deduktiven Stichprobenziehung wurden sechs Fachpersonen der Sozialen Arbeit gewählt. Diese sechs Fachpersonen entsprachen den Kriterien Vertrauen und Beziehung. Zudem wurde eine Fachperson für einen Pretest gesucht. Nach Mayer (2013) ist es wichtig, vor Beginn der eigentlichen Befragung den Leitfaden in einem Probeinterview zu testen, also einen Pretest durchzuführen (S. 45). Dabei können problematische, zu komplexe oder unverständliche Formulierungen erkannt, angepasst oder erweitert werden (ebd.).

Als Expert\*in, oder in diesem Fall Fachperson, gilt nach Horst Otto Mayer (2013) jemand, der auf einem begrenzten Gebiet über ein klares und abrufbares Wissen verfügt (S. 41). Aus diesem Grund wurde für die deduktive Stichprobenziehung ein Fachhochschulabschluss in Sozialer Arbeit vorausgesetzt. Die interviewten Fachpersonen kommen aus den Berufsfeldern der Sozialarbeit und Sozialpädagogik.

Die gewählten Fachpersonen für die Interviews haben unterschiedliche Alter (zwischen 25 und 58), sowie unterschiedliche Anzahl Jahre an Berufserfahrung (von drei bis 30 Jahren). Je zwei der gewählten Fachpersonen arbeiten in einer Institution für Menschen mit Beeinträchtigung, in einer Suchtberatungsstelle und in der Schulsozialarbeit. Eine weitere Person arbeitet in der gesetzlichen Sozialhilfe. Somit wurde ein breites Spektrum an Arbeitsfeldern abgedeckt, sowie in verschiedenen Kontexten der Sozialen Arbeit geforscht. Das Geschlecht ist kein Kriterium und wurde deshalb nicht beachtet. Unter Berücksichtigung der Anonymität wurden im Forschungsbericht keine Namen der Fachpersonen genannt.

Das Kriterium der Sättigung wurde durch die Anzahl Personen, sowie aufgrund der zeitlichen Ressourcen nicht erreicht (in Anlehnung an Marius Metzger, Gespräch vom 2. Mai 2019).

### **Datenerhebung – das Leitfadeninterview**

Nach Mayer (2013) werden verbale Daten in der qualitativen Forschung mittels Erzählung oder mittels Leitfadeninterview gewonnen (S. 37). Da konkrete Aussagen über einen Gegenstand Ziel der Datenerhebung waren, wurde für die vorliegende Forschungsfrage das Leitfadeninterview gewählt. Kennzeichnend für das Leitfadeninterview ist, wenn dem Leitfaden offen formulierte Fragen zu Grunde liegen. Durch den konsequenten Einsatz des Leitfadens wird zum einen die Vergleichbarkeit der Daten erhöht und zum anderen gewinnen die Daten durch die Fragen eine Struktur (ebd.).

Der Leitfaden soll als Orientierung dienen und sicherstellen, dass nicht wesentliche Aspekte der Forschungsfrage im Interview übersehen werden (Mayer, 2013, S. 37).

Somit konnten die Befragten frei antworten und in einen Erzählfluss kommen. Diese Methode wurde gewählt, damit sich in den Interviews die persönlichen Haltungen der Fachpersonen herauskristallisieren.

Das erstellte Leitfadeninterview ist im Anhang ersichtlich. Erste Fragen zum Interview bildeten Daten zur Person, in welcher Eckdaten der Fachperson erfragt wurden. Damit die Fachpersonen in einen Erzählfluss kamen, wurden anschliessend Haupt- und Unterfragen gestellt. Für den Pretest und die darauffolgenden sechs Interviews waren 60 Minuten eingeplant worden, um Antworten auf alle Fragen zu erhalten. Das Interview wurde dabei unter Berücksichtigung der Anonymität und des Datenschutzes aufgezeichnet.

Die sieben Interviews waren im Zeitraum zwischen dem 29. August 2019 und dem 15. September 2019 durchgeführt worden. Die Befragungen fanden allesamt in einem offenen, kollegialen und vertrauten Setting statt.

### **Datenaufbereitung**

Laut Mayring (2002) ist die Aufbereitung des Materials zentral für die Auswertung (S. 85). Das Material muss festgehalten, aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden, bevor es ausgewertet werden kann (ebd.). Bei der Aufbereitung des Forschungsberichtes wurden die Audioaufzeichnungen zusammenfassend protokolliert (vgl. Mayring, 2002, S. 94). Der Grundgedanke beim systematischen zusammenfassenden Protokoll ist, dass das Allgemeinitätsniveau des Materials vereinheitlicht und schrittweise höher gesetzt wird (Mayring, 2002, S. 95). Das zusammenfassende Protokoll ist dann sinnvoll, wenn man vorwiegend an der inhaltlich-thematischen Seite des Materials interessiert ist und die Materialfülle nicht anders bearbeiten kann (Mayring, 2002, S. 97). Nach Mayer (2013) sind Pausen, Stimmlagen, sowie sonstige parasprachliche Elemente nicht Gegenstand der Interpretationen. Die Transkription, in diesem Falle das zusammenfassende Protokoll, verzichtet demnach darauf und enthält lediglich den Inhalt des Gesprächs (S. 47-48). Bei der Transkription der aufgezeichneten Interviews wurden deshalb nicht inhaltstragende Textbestandteile, wie ausschmückende und wiederholende Wendungen, gestrichen. Mit dieser Technik können laut Mayring (2002) enorme Materialmengen bearbeitet und zu einem handhabbaren Umfang reduziert werden (S. 97).

Die Befragten konnten die Sprache während dem Interview wählen. Schweizerdeutsche Aussagen und Aufzeichnungen wurden direkt ins Hochdeutsche paraphrasiert und in einem Transkript festgehalten. Dabei wurden Pausen und Interjektionen nicht transkribiert. Es wurde darauf geachtet, dass der Inhalt wortwörtlich wiedergegeben wird. Das zusammenfassende

Transkript wurde mit der Zeilennummerierung ergänzt, damit später Aussagen den Transkripten und Zeilen entnommen werden konnten.

## Datenauswertung

Aufgrund der nicht erreichten Sättigung und des erfolgreichen Pretests wurde zusätzlich zu den sechs Interviews auch der Pretest ausgewertet. Für die Datenauswertung wurde das nachfolgende sechsstufige Auswertungsverfahren nach Mühlefeld et al. angewendet (vgl. Mayer, 2013, S. 48-50).

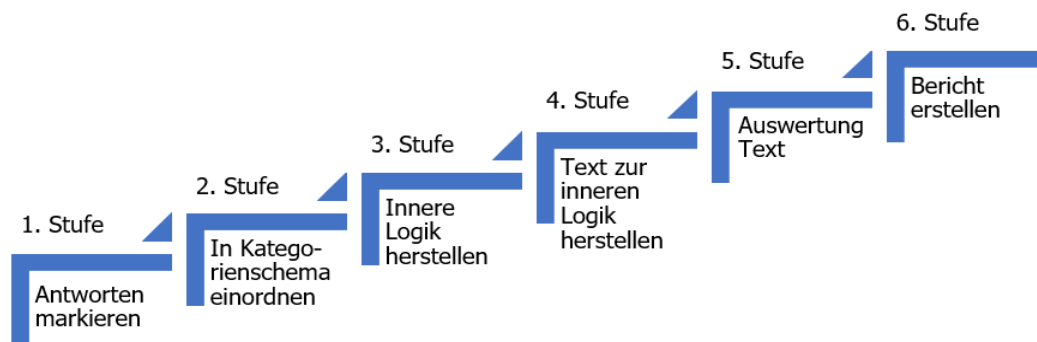


Abbildung 3: Sechsstufiges Auswertungsverfahren nach Mühlefeld et al. (eigene Darstellung auf Basis von Mayer, 2013, S. 48-50)

### 1. Stufe: Antworten markieren

In einem ersten Schritt werden nach Mayer (2013) alle Textstellen markiert, welche ersichtliche Antworten auf die entsprechenden Fragen des Leitfadens liefern (S. 48). Für die Datenauswertung wurden alle Transkripte durchgelesen und nicht relevante Aussagen in Bezug auf die Fragestellungen ausgelassen.

### 2. Stufe: In Kategorienschema einordnen

Beim zweiten Durchlesen wird der Text in ein vorliegendes Kategorienschema eingeordnet (Mayer, 2013, S. 49). Das Kategorienschema des Forschungsberichtes war im Vorfeld, mithilfe der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse erstellt worden. Pro Interview wurde ein Kategorienschema ausgefüllt, welches Ankerbeispiele enthielt. Das Transkript aus dem Interview wurde in diesem Schritt zerlegt und in das Schema eingeordnet. Hier war noch nicht auf die Logik des Interviews insgesamt geschaut worden, sondern die Einzelinformationen voneinander getrennt.

### 3. Stufe: Innere Logik herstellen

In der dritten Stufe wird nach der Zergliederung des Interviews eine innere Logik zwischen den Einzelinformationen hergestellt (Mayer, 2013, S. 50). Hier ging es um die Herstellung der Logik zwischen den Einzelinformationen innerhalb des Interviews. Das heisst, dass der Prozess des

Abwägens innerhalb des Interviews stattfand. Es kam auch darauf an, bedeutungsgleiche Aussagen und Abschnitte, wie auch sich widersprechende Informationen zu berücksichtigen. So wurden innerhalb einer Kategorie bedeutungsgleiche Aussagen und Abschnitte zusammengefasst.

Bei diesem Schritt war auch das Kategorienschema nochmals überarbeitet worden. Aus den vorhandenen sieben Kategorien wurden deduktiv vier neue Kategorien gebildet. Das half auch den Ergebnisteil weiter zu strukturieren. Die vier gebildeten Kategorien waren:

1. Nuancierungen der Begriffe
2. Professionelle Identität
3. Macht und Abhängigkeit
4. Gesellschaftlicher Wandel

#### 4. Stufe: Text zur inneren Logik herstellen

Anschliessend wird nach Mayer (2013) diese innere Logik verschriftlicht (S. 50). Die Zuordnung der einzelnen Aussagen und Abschnitte war hier noch weiter detailliert, differenziert und präzisiert worden. Hier wurden die Aussagen und Abschnitte zusammenfassend protokolliert und paraphrasiert. So reduzierten sich lange Aussagen und Abschnitte vereinfacht und auf das Wesentliche. Es war zu beachten, dass es keine eindeutige Interpretation von Texten gab, so, dass jedes Interview einer Anzahl konkurrierender Deutungen offenstand (vgl. Mayer, 2013, S. 47).

#### 5. Stufe: Text mit Interviewausschnitten

Nach Mayer (2013) erfolgt nun die Erstellung der Auswertung mit Text und Interviewausschnitten (S. 50). Die Literaturrecherche diente dabei der Auswertung der Interviewausschnitte. Die vorab für das Kategorienschema gediente Literatur wurde hier erneut miteinbezogen. Einerseits wurden bedeutungsähnliche Aussagen und Abschnitte mit der Theorie erklärt oder unterstützten die Einzelinformationen. Andererseits wurden kontroverse Aussagen und Abschnitte der Theorie gegenübergestellt.

#### 6. Stufe: Bericht

In der letzten Stufe wird nach Mayer (2013) ein Bericht erstellt (S. 50). Der erstellte Text in Stufe 5 wurde in den vorliegenden Forschungsbericht inkludiert. Zuerst wurden Ergebnisse der Interviews dargestellt und anschliessend fand in der Diskussion eine Verknüpfung mit der Theorie statt. Dabei waren neben der Literatur der Recherche auch noch weitere Theorien miteinbezogen worden. Am Schluss schloss der Bericht mit einer Reflexion, einem Fazit und einem Ausblick ab.

## 4.5 Risikoanalyse

### SWOT-Analyse

In der Projektskizze erfolgte mithilfe der SWOT-Analyse eine Stärken-Schwächen- und Chancen-Risiken-Abschätzung. Laut Willener (2007) wird dadurch vom dem Projektstart überprüft, ob das richtige Szenario gewählt wurde (S. 293).

	Gegenwart	Zukunft
+	<u>Stärken</u>	<u>Chancen</u>
	Aktuelles Thema	Bedürfnisorientierter Forschungsbericht
	Hohe Motivation der Projektleitung	Auch bei Stolpersteinen am Erfolg des Projektes festhalten
	Auftraggeberin der HSLU SA	Unterstützung bei Fragen und Anliegen
	Netzwerk an Fachpersonen durch Praktika	Vertrauensbasis als Grundstein für erfolgreiche Interviews
	Projektleitung offen für Optimierungsprozesse	Optimale Erschliessung der Ressourcen
	Hohe Zeitflexibilität innerhalb der Projektleitung	Erlaubt Rückschläge innerhalb des Projektes
	Interesse von Dozierenden der HSLU SA	Sicherung der Nachhaltigkeit des Projekts
-	<u>Schwächen</u>	<u>Risiken</u>
	Keine Projekterfahrung in der Projektleitung	Mangelnde Umsetzung durch fehlendes Know-how
	Rein theoretische Arbeitsplanung	Zeitplan wird überschritten
	Projektleitung arbeitet das erste Mal zusammen	Unstimmigkeiten innerhalb des Teams bei unterschiedlichen Vorstellungen
	Ungewissheit der Interviewergebnisse	Wenig Auswertungsmaterial um Bezüge herzustellen

Tabelle 3: SWOT-Analyse (eigene Darstellung auf Basis von Christiane Schiersmann & Heinz-Ulrich Thiel 2000, S. 61-63 und Willener 2007, S. 293)

Aus der SWOT-Analyse geht hervor, dass die Nachhaltigkeit des Projekts eine Chance darstellt. Diese Nachhaltigkeit gewährleistet die Projektleitung durch eine Abschlusspräsentation. Diese richtet sich an alle Interessierte der HSLU SA. Die Projekterfahrung bildete zu Beginn eine Schwäche und brachte Risiken mit sich, wie beispielsweise die mangelnde Umsetzung durch fehlendes Know-how. Dies kann mittlerweile als positiv angesehen werden. Die Projektleitung konnte mit bestehendem Wissen das Projekt umsetzen und mit den Risiken umgehen. Ebenso wurde die rein theoretische Arbeitsplanung als Schwäche angegeben, was mit dem Risiko der Überschreitung des Zeitplanes zusammenhängt. Auf dieses Risiko wird im folgenden Kapitel Risikoanalyse näher eingegangen.

### Risikoanalyse

Die Risikoidentifizierung erfolgte mithilfe der Risikoanalyse. Anhand der Risikoanalyse konnten Ursachen und Folgen eingeschätzt, sowie geeignete Massnahmen definiert werden (Quint-Essenz, 2015).

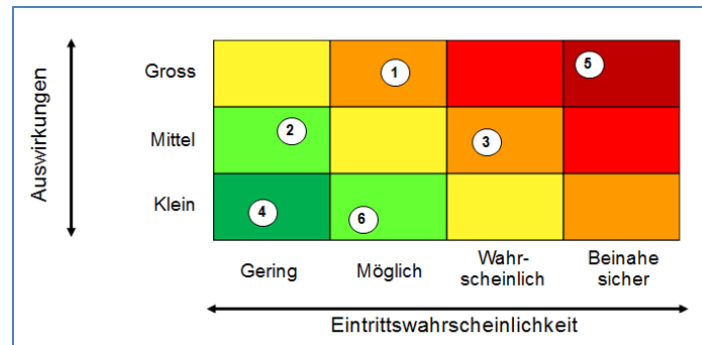


Abbildung 4: Risikoanalyse (Quint-Essenz, 2015)

In der SWOT-Analyse wie auch in der Risikoanalyse war der Zeitplan ein Risikofaktor. Bereits bei der Projektskizze definierte die Projektleitung, dass die Einberechnung von Pufferzeit eine vorbeugende Massnahme ist. Bei der Literaturrecherche wurde demnach genug Zeit, beziehungsweise Pufferzeit einberechnet, welche auch benötigt wurde. Die Auswirkungen dieses Risikos waren als gross eingestuft worden. Bei der Umsetzung jedoch, hatte dies keine grosse Auswirkung. Die Projektleitung konnte an den Projektleitungssitzungen das Controlling durchführen und entsprechend handeln.

Das Risiko, dass aus den Interviews keine qualitativen Ergebnisse gezogen werden konnten, war als gross eingestuft worden. Dank des im Vorfeld durchgeführten Pretests konnte das Projektteam davon ausgehen, dass das erarbeitete Leitfadenterview dienlich war, um qualitative Ergebnisse daraus zu ziehen. Obwohl anhand des Datenmaterials die Forschungsfrage schlussendlich nicht klar beantwortet werden konnte, lieferte es interessante Einblicke in die Thematik. Aus diesem Grund waren die Leitfragen angemessen.

Für die weiteren Risiken wurden genügend vorbeugende Massnahmen getroffen, so dass diese nicht eintrafen.

Risiko	Ursache	Folgen	Gewichtung/ Priorisierung	Vorbeugende Massnahmen	Alternative, absichernde Massnahmen
<b>Risiken im Projektverlauf</b>					
Fehleinschätzung in der Planung des Zeitvolumens für die Literaturrecherche	Über-/ Unterschätzung einer Recherche	Zu wenig Zeit für die konkrete Umsetzung, nichterreichen des Projekts, wenn sich die Zeitplanung verschiebt	Auswirkungen: - gross Eintrittswahrscheinlichkeit - möglich	Genug Pufferzeit einberechnen	Projektplanung verlängern in Absprache mit Auftraggeberin
Aus den Interviews können keine qualitativen Ergebnisse gezogen werden	Die Leitfragen unterstützen die Fachpersonen nicht bei den Interviews	Die Fachpersonen kommen nicht in einen Redefluss	Auswirkungen: - gross Eintrittswahrscheinlichkeit - wahrscheinlich	Es wird ein Pretest durchgeführt	Liste von alternativen Fachpersonen bereithalten für einen zweiten Pretest
<b>Akzeptanzrisiken</b>					
Widerstand gegen das Projekt, indem sich wenige bis keine Fachpersonen dazu bereiterklären ein Interview zu führen	Fachpersonen sind nicht gewillt ihre Haltungen und Werte offen zu kommunizieren	Wir finden keine Fachpersonen für unsere Interviews	Auswirkungen: - gross Eintrittswahrscheinlichkeit - möglich	Fachpersonen aus den eigenen Praxisorganisationen wählen	Fachpersonen der HSLU SA anfragen
<b>Personenrisiken</b>					
Ausfälle wegen Krankheit	Krankheit	Verzug der Zeitplanung und die Fertigstellung des Projekts	Auswirkungen: - gering Eintrittswahrscheinlichkeit - klein	Andere Projektleitende übernehmen mehr Aufgaben	Zeitplan anpassen
<b>Sachrisiken</b>					
Bei den Interviews von Fachpersonen können technische Probleme auftreten	Nicht genügend Akku im Gerät oder andere technische Probleme	Aufnahmen gehen verloren und können nicht verwendet werden	Auswirkungen: - gross Eintrittswahrscheinlichkeit - möglich	Sicherheitshalber 2-3 Aufnahmegeräte verwenden	Interview wiederholen

Tabelle 4: Risikoanalyse (eigene Darstellung auf Basis von Beatrice Windlin, 2018, S. 29)



## 5 Darstellung der Ergebnisse

In der Darstellung der Ergebnisse findet man die Aussagen der Interviewpartner\*innen nach Kategorien geordnet, welche anhand der Literaturrecherche gebildet wurden. Um die Sprache der Interviewpartner\*innen authentisch miteinzubeziehen, werden in der Darstellung auch längere Zitate der Fachpersonen genannt. Im vorliegenden Projektbericht wird dabei nur ein Auszug aus dem Datenmaterial gezeigt. Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse findet sich im Forschungsbericht wieder. Anschliessend wird die Forschungsfrage beantwortet und weitere Erkenntnisse aufgezeigt.

### **Nuancierungen der Begriffe**

Es hat sich gezeigt, dass je nachdem, in welcher Institution die Fachpersonen arbeiten oder gearbeitet haben, ein anderer Begriff genannt wurde. Daraus geht hervor, dass es eine grosse Rolle spielt in welchem Kontext man arbeitet. In den Interviews hat sich herauskristallisiert, dass die Fachpersonen unterschiedliche Bilder mit den Begriffen in Verbindung bringen. Es gibt keinen Begriff, der ausschliesslich als positiv oder negativ konnotiert wird. Die Fachpersonen zeigen auch ein Bewusstsein darüber, dass Begriffe stigmatisierend sein können, wenn im Begriff zum Beispiel Rollenzuschreibungen impliziert sind. Es zeigt sich auch, dass es den Fachpersonen nicht immer leichtfällt, sich auf neue Begriffe einzulassen, denn es bedeutet auch, sich von vertrauten Begriffen zu lösen.

Der Klient\*innenbegriff ist der meist verwendete Begriff bei den Interviewpartner\*innen. Aus den Interviews geht auch hervor, dass die Meisten den Begriff mangels Alternativen als den am passendsten empfinden. Kritisiert wird an dem Begriff, dass man nicht nur parteilich für die Klientin oder den Klienten unterwegs sei, wie nachfolgendes Zitat einer Fachperson zeigt.

«Ich finde den Klientenbegriff meines Erachtens am passendsten. Ich finde ihn nicht perfekt, aber es mangelt an etwas Besserem. Für mich hat der Klientenbegriff auch Schwachstellen, denn man kennt ihn ja vom anwaltlichem arbeiten. Das war im Frauenhaus viel einfacher, da war es ganz klar, man war anwaltlich für die Frauen unterwegs, man hat die Frau angehört, es war einem ziemlich egal was der Mann sagte. Da hat der Begriff wie besser gepasst. Man hatte zwar auch einen Auftrag, aber man hat sehr stark parteilich gearbeitet. Hier auf dem Sozialdienst ist es natürlich schwierig, denn man hat einen Auftrag, einen politischen Auftrag, einen vom Klienten und einen von der Sozialen Arbeit. Es ist wie ein dreifaches Mandat».

Der Begriff Betroffene\*r ist differenziert wahrgenommen worden. Für die Mehrheit der interviewten Fachpersonen sind es Menschen, welche von etwas betroffen sind. Dass man von etwas betroffen ist, sucht man sich nicht selbst aus. Daher schwingt im Begriff Betroffene\*r

eine Opferrolle mit. Wie die nachfolgende Aussage zeigt, ist der Begriff Betroffene\*r mit Assoziationen wie Zuschreibung, Fremdwahrnehmung und Problembehaftung verbunden:

«Ich finde Betroffene hat auch etwas Diffuses, es ist für mich wie eine Fremdwahrnehmung, wenn ich den Menschen als Betroffenen sehe, vielleicht kategorisiere ich dann den Menschen ungewollt. Vielleicht will der Mensch das gar nicht, weil er sich selbst nicht so sieht. Betroffen sein, hat für mich viel mit Zuschreibung zu tun, es hat etwas Schweres und Fremdbestimmtes. (...). Darauf reagiere ich allergisch».

Alle Befragten haben den Begriff Adressat\*in schon im Zusammenhang mit der Sozialen Arbeit gehört. Im Berufsalltag ist ihnen der Begriff fremd, am ehesten ist ihnen der Begriff im Studium oder bei wissenschaftlichen Arbeiten begegnet. Der Begriff Adressat\*in wird von einigen Interviewten, als ein Begriff wahrgenommen, der sich an die Allgemeinheit richtet, komplementär dazu, sehen andere im Begriff die Abzielung auf eine ganz bestimmte Personengruppe. Andere finden der Begriff ist vor allem für Prävention, Information und Kampagnen passend. Der Adressat\*innenbegriff wird auch kritisiert, da nach Meinung der Fachpersonen die Zusammenarbeit nicht gegeben ist.

Die Mehrheit der Befragten können sich nicht mit dem Kund\*innenbegriff anfreunden, er ist ihnen fremd oder sie finden ihn aus ethischen Gründen pietätlos. Alle Interviewten verbinden den Begriff mit einer Dienstleistung, in der eine Bezahlung stattfindet. Dementsprechend dürfen auch Ansprüche gestellt werden, was in der Sozialen Arbeit aber laut Fachpersonen oft nicht der Fall ist.

«Ich verbinde mit diesem Begriff, dass ich irgendwohin gehe und Erwartungen habe und dann Geld für das zahle. Dann darf ich auch meine Ansprüche stellen und wenn ich mit der Dienstleistung nicht zufrieden bin als Kunde, dann gehe ich woanders hin. Der Kundenbegriff wertet den Klientenbegriff auf, aber verschleiert auch die Nachteile, es gibt ein falsches Bild. Es gibt ein Bild vom Kunden, der eine Wahl hat und gerade in der gesetzlichen Sozialarbeit haben die Leute keine Wahl. Das einzige was sie machen können, ist zu meinem Vorgesetzten gehen und sagen, dass sie eine andere Sozialarbeiterin wollen oder die Gemeinde wechseln, aber auch das ist nicht so einfach. (...). Es ist also nicht wie auf dem freien Markt, wo der Kundenbegriff gang und gäbe ist. Es verherrlicht die Situation und ich finde es ethisch nicht richtig, denn es suggeriert etwas, das nicht stimmt».

Der Begriff stösst aber nicht nur auf Ablehnung. Für sympathisch wird er aufgrund der Lösungsorientierung gehalten und einige Fachpersonen können sich auch vorstellen, dass Kund\*in eines Tages ein ganz normaler Begriff in der Sozialen Arbeit ist.

Der Begriff Nutzer\*in ist für viele der interviewten Fachpersonen ein abstrakter Begriff, welchen sie im Zusammenhang mit der Sozialen Arbeit noch nicht gehört haben. Einige der Fachpersonen verbinden den Begriff auch mit Technik, Informatik sowie Ausnutzung und finden ihn daher inadäquat. Andere Fachpersonen nehmen den Begriff wohlwollend auf. Nutzer\*in wird bei ihnen vor allem damit verbunden, dass ein Angebot genutzt wird.

### **Professionelle Identität**

Wie die Begriffe gefüllt sind, hat auch mit der Professionellen Identität der Sozialarbeitenden zu tun. Für viele der Professionellen steht der lösungs- und ressourcenorientierte Ansatz im Fokus. So gehen sie davon aus, dass jeder Mensch Ressourcen hat, welche man in der in Beratung zum Vorschein bringen sollte. Auch gehen sie davon aus, dass alle Menschen Expert\*innen für ihr eigenes Leben sind. Weiter sind auch Grundsätze der klientenzentrierten Haltung, wie Offenheit, Empathie, Wertschätzung und dass der Mensch von Grund auf gut ist, zentrale Aspekte, welche die Fachpersonen in ihrem Menschenbild erwähnen. Daraus resultiert, dass es immer gute Gründe gibt, wieso ein Mensch in eine schwierige Situation geraten ist, oder wieso er sich im Moment gerade so verhält. Deshalb ist es laut Fachpersonen wichtig, zu versuchen das Gegenüber zu verstehen und die eigenen Werte- und Moralvorstellungen zurück zu nehmen. Den Menschen auf Augenhöhe zu begegnen, ist zentral für die Interviewpartner\*innen.

«Ich sage den Klienten auch, dass ich als Berater auch mal gescheitert bin und nicht ein Übermensch bin, sondern auf Augenhöhe berate und begleite. So merken die Klienten, dass Fachpersonen nicht alles perfekt in den Händen haben. So bin ich authentisch gegenüber den Klienten».

Die Selbst- und Teamreflexion ist für alle Fachpersonen ein wichtiger Bestandteil ihrer professionellen Identität. Die Befragten hinterfragen und reflektieren immer wieder das eigene Verhalten, die eigenen Gedanken, Erwartungen und Vorurteile. Einige machen sich auch Gedanken über Macht, Nähe und Distanz, die Art der Kommunikation oder die Partizipation.

### **Macht und Abhängigkeit**

Im Idealfall wünschen sich die Fachpersonen eine Arbeitsbeziehung, in der sie die Menschen dazu befähigen, ein autonomes Leben zu führen und sie sich selbst als Fachperson stark zurücknehmen. Dass es aber ein Machtgefälle in der Sozialen Arbeit gibt, darin sind sich viele der Interviewpartner\*innen einig. Dabei haben die Fachpersonen einen kritischen Umgang mit Macht. Sie finden es wichtig, sich dieses Machtgefälle bewusst zu sein, denn die Personen seien ja genau aus diesem Grund da, weil sie es nicht mehr alleine schaffen.

«Es ist eine Kunst, eine asymmetrische Beziehung zu etwas umzuwandeln, was dem Menschen auch Gewinn bringen kann, wenn das gelingt ist Machtposition gut angewendet. So geht es im Zwangskontext darum, wie die Leute die Sozialarbeitenden wieder loswerden können. Das heisst, zusammen den Prozess so zu verändern, damit die Klientel ihr Leben wieder frei und selbstbestimmt steuern kann.»

Die Fachpersonen haben auch Erwartungen an das Gegenüber. Diese Erwartungen beruhen bei ihnen auf Gegenseitigkeit, so nennen viele einen gegenseitigen Respekt als wichtige Qualität. Auch die Einhaltung von Abmachungen gilt als wichtiger Wert. Auch dabei beruht es auf Gegenseitigkeit. Zielvereinbarungen seien wichtig, jedoch soll ein gutes Ziel für die Klientel auch erreichbar und dementsprechend tief angesetzt sein und wenn Ziele nicht erreicht werden erfolgt eine Anpassung. Die Fachpersonen nennen den Begriff Macht auch im Zusammenhang mit Druck.

«Macht ist Druck, Druck macht dumm und führt zu keinem Veränderungsprozess beim Gegenüber».

### **Gesellschaftlicher Wandel**

Wie folgendes Zitat zeigt, hat auch der gesellschaftliche Wandel einen grossen Einfluss darauf hat, wie Fachpersonen das Gegenüber wahrnehmen.

«Macht hatte ich viele und die habe ich genossen, das ist ja das Verrückte. Vor 21 Jahren, als ich Geld rausgeben musste, habe ich Gefallen gefunden an der Macht. Ich habe Macht durch die Institution erhalten und das hat mir gefallen. Hier hat das nicht funktioniert und ich hatte erst Mühe damit. Heute ist das anders, der Mensch steht im Mittelpunkt».

Dass Fachpersonen ihr Gegenüber heute anders wahrnehmen und auch anders behandeln, als vor 20 Jahren bekunden mehrere Interviewpartner\*innen. So nehmen sie die Menschen, welche ihnen bei der Arbeit begegnen, heutzutage als kompetenter wahr. Dass die Menschen heute schon mit viel mehr Wissen in die Beratung kommen, hat laut Fachpersonen zum einen damit zu tun, dass es durch das Internet einfach ist, an Informationen zu kommen und zum anderen auch damit, dass Menschen sich heute vielmehr mit sich selbst auseinandersetzen, was zu mehr Selbstbestimmung und Individualisierung führt.

Zwar ist das Gegenüber von Sozialarbeitenden in den letzten 20 Jahren immer mehr in den Mittelpunkt gerückt, gleichzeitig wird auch mehr gefordert von ihnen. Fachpersonen stehen der Leistungsgesellschaft ambivalent gegenüber. Der Druck komme politisch und von der Gesellschaft. So sagen die Fachpersonen, dass auch immer öfters eine Gegenleistung für etwas

erwartet wird. Der Ruf in der Gesellschaft sei immer da, sie sollen etwas machen, etwas leisten, damit werde man den Menschen, welche Hilfe in Anspruch nehmen, aber nicht immer gerecht.

«Es gibt Menschen, welche nicht können oder nicht in der Lage sind, sich zu integrieren in unserer Leistungswelt. Auch wenn sie sonst wunderbare Aktivitäten haben können, sie können sich in unserer Leistungswelt nicht mehr anpassen».

«(...) ich hoffe, dass wir wieder die Kurve finden, dass wir nicht nur Wirkungsorientiert schaffen, wir müssen auch, aber nicht nur. Wir müssen auch ökonomisch Denken, aber nicht nur, daneben gibt es auch ganz viel. Die ganze Stabilität vom Menschen hängt nicht nur mit der Wirtschaft zusammen. Das wirkungsorientierte Wirtschaftliche reduziert den Menschen und ich finde der Mensch ist für mich viel mehr, viel komplexer».

## 5.1 Beantwortung der Forschungsfrage

Auf die Forschungsfrage *«Wie füllen Fachpersonen der Sozialen Arbeit die Begriffe, welche sie für das Gegenüber verwenden?»* gibt es im Forschungsbericht keine klare Beantwortung. So zeigt sich im Datenmaterial, dass die Begrifflichkeiten in der Praxis keine zentrale Rolle spielen. Welcher Begriff für das Gegenüber benutzt wird, hängt vor allem vom Kontext ab. Unabhängig davon welcher Begriff benutzt wird, sehen die Befragten in ihrem Gegenüber in erster Linie den Menschen mit seinen Eigenschaften und Ressourcen.

Im Datenmaterial zeigen sich aber Übereinstimmungen und Abweichungen, wenn es darum geht, was die Fachpersonen unter den verschiedenen Begriffen verstehen. Ausserdem zeichnet sich auch eine gewisse Sturheit in der Verwendung der Begriffe ab. Hervorgebracht wird dies, indem bestimmte Begriffe abgelehnt und andere vorbehaltlos akzeptiert werden. Auch tun sich die Fachpersonen schwer mit neueren Begriffen. Unter den Begriffen, welche im Forschungsbericht näher beleuchtet werden, hat sich der Klient\*innenbegriff am stärksten durchgesetzt. Die Ergebnisse zeigen, dass der Begriff besonders in Beratungsstellen, in welchen das Gegenüber ambulant beraten wird, gebräuchlich ist. In betreuten Wohnformen ist Klient\*in ein Begriff unter vielen anderen. Es hat sich auch herausgestellt, dass der Klient\*innenbegriff unter den interviewten Fachpersonen schon am meisten reflektiert wurde. So ist einigen der Befragten die Problematik des Begriffs bekannt. Die asymmetrische Beziehung, welche dem Begriff Klient\*in der Fachliteratur zugeschrieben wird, deckt sich auch mit den Aussagen der Befragten (vgl. Grossmass, 2011). So bekunden die Fachpersonen, dass es ihnen bewusst ist, dass sich die Menschen, welche die Soziale Arbeit aufsuchen, in einer defizitären Situation bewegen, in welcher die Sozialarbeitenden über mehr Wissen und Ressourcen verfügen. Obwohl sich die Interviewten im Idealfall eine Arbeitsbeziehung wünschen, geben sie an, dass es

sich oft eher um eine helfende Beziehung handelt, in welcher auch die Kontrolle eine zentrale Rolle spielt. Dadurch erhalten die Fachpersonen einen Expert\*innenstatus. Eine weitere Problematik im Begriff sehen die Interviewten in der Tatsache, dass man in der Sozialen Arbeit ein Triple Mandat hat und nicht anwaltschaftlich für das Klientel unterwegs sein kann, was sich auch mit der Aussage von Knieschewski (2017) deckt, welche besagt, dass der Vergleich mit einem anwaltschaftlichen Mandat nicht greift. Trotzdem findet der Begriff unter den Befragten eine grosse Akzeptanz, nicht zuletzt auch mangels besseren Alternativen (S. 613).

Der Begriff Betroffene\*r ist den Befragten bekannt. Der ursprünglich im Begriff implizierte Expert\*innenstatus widerspiegelt sich teils auch im Datenmaterial. Die Mehrheit der Befragten bekundet aber grosse Mühe mit dem Begriff, da er für sie stigmatisierend wirkt, was sich auch mit der Auffassung der Literatur deckt, in welcher Betroffene\*r analog zu Opfer oder Leidtragende\*r verwendet wird (vgl. Wagner, 2018, S. 342). Auch Adressat\*in ist ein Begriff, welcher den Befragten vor allem aus der Ausbildung oder dem wissenschaftlichen Schreiben bekannt ist. In der Theorie ist der Begriff eng mit den Forschungsinteressen verknüpft. Zudem kritisieren die Interviewpartner\*innen, dass sich der Begriff aus ihrer Sicht an die Allgemeinheit oder an eine bestimmte Personengruppe richtet und die Zusammenarbeit zwischen Fachperson und Gegenüber nicht gegeben ist.

Weniger mit der Sozialen Arbeit verbinden die Interviewten die Begriffe Kund\*in und Nutzer\*in. Die Ergebnisse illustrieren, dass der Kund\*innenbegriff mehrheitlich auf Ablehnung stösst. So finden die interviewten Fachpersonen, dass mit dem Begriff ein Zustand suggeriert wird, welcher nicht vorhanden ist. So kann sich ihr Gegenüber beispielsweise in einer Krise befinden oder ist nicht fähig sein, das Leben selbstständig zu meistern. Sie verbinden den Begriff auch mit einer Dienstleistung, in welcher eine Bezahlung erfolgt. Auch negative Erfahrungen mit dem Kund\*innenbegriff in der Praxis führen zu einer Ablehnung. In den Ergebnissen zeigt sich auch, dass sich die mit dem Begriff Kund\*in verbundenen Begriffsfelder, wie Dienstleistungsorientierung oder Qualitätsmanagement, in der Praxis noch in der Aufbauphase befinden. Dieser Widerstand deckt sich teils auch mit der Fachliteratur. Kunstreich findet den Aufstieg zum Begriff Kund\*in rein ideologisch und Halfar meint dazu, dass begriffliche Verschiebungen keine Beziehungsstrukturen auflösen (vgl. Kunstreich, 2002, S. 242; Halfar, 2017, S. 551). Knieschewski (2017) plädiert jedoch dafür, dass die partizipativen, sowie die respektvollen Anteile des Begriffs genutzt werden sollen (S. 613). Der Begriff Nutzer\*in ist vielen der Befragten zu abstrakt. Dabei zeigen sich aber durchaus Diskrepanzen unter den interviewten Fachpersonen. Für die einen besteht eine Aversion gegenüber dem Begriff, da sie ihn mit Informatik und Technik verbinden, andere finden Nutzer\*in passend, da es in der Sozialen Arbeit um die Nutzung von Angeboten geht. Eine Fachperson assoziiert Nutzer\*in mit Ausnutzung der Fachper-

sonen. Der Begriff wird auch abgelehnt da ihm die Fachpersonen, analog zum Begriff Adressat\*in, eine einseitige Adressierung vorwerfen. In der Fachliteratur wird davon ausgegangen, dass mithilfe von aktiver Teilnahme Nutzer\*innen zu einem Ergebnis kommen und dadurch die eigentlichen Erbringer\*innen und Produzent\*innen einer Leistung sind. Auch impliziert sich darin der Anspruch, dass Soziale Arbeit eine Infrastruktur haben soll, auf dessen Angebote alle zugreifen können (vgl. Grossmass, 2011).

## 5.2 Weitere Ergebnisse

In der Auswertung der Ergebnisse aus dem Forschungsbericht zeigt sich, dass es den Fachpersonen wichtig ist, dass sie die Ressourcen ihres Gegenübers aufdecken können und diese zum Vorschein bringen. Alle Befragten arbeiten mit dem lösungs- und ressourcenorientierten Ansatz, welcher besagt, dass der Mensch Expert\*in ihres/seines Lebens ist. Dementsprechend ist es für die Fachpersonen wichtig, ihrem Gegenüber auf Augenhöhe zu begegnen, sich mit dessen Lebenswelt vertraut zu machen und eigene Moralvorstellungen zurückzuhalten. Auch die Grundsätze der klientenzentrierten Haltung, wie Offenheit, Empathie und Wertschätzung, sowie, dass der Mensch von Grund auf gut ist, nehmen sie mit in die Gesprächsführung. Die Interviewpartner\*innen beschreiben zudem eine vertrauensvolle Beziehung als wichtig für eine gute Zusammenarbeit, dabei achten sie auf eine angemessene Balance zwischen Nähe und Distanz. Um ihr Handeln auch immer wieder zu begründen und zu reflektieren, ist auch die Selbst- und Teamreflexion ein wesentlicher Bestandteil ihrer täglichen Arbeit. Diese Mitteilungen decken sich auch mit den Handlungsmaximen des Berufskodexes, welcher besagt, dass Professionelle bei ihrer beruflichen Routine darauf zu achten haben, dass sie reflektiert auf das Gegenüber eingehen und sich gleichwohl gebührend abgrenzen (Avenir Social, 2010, S. 12). Diese Kompetenzen entstehen nicht aus einem Selbstverständnis heraus. Laut Helmut Spitzer (2011) braucht es deshalb auch eine Reihe von Modifikationen im Ausbildungskontext von Sozialarbeitenden (S. 261).

Dass es ein Machtgefälle und eine Abhängigkeit in der Sozialen Arbeit zwischen der Fachperson und dem Gegenüber gibt, darüber sind sich die meisten Interviewpartner\*innen einig. Norbert Herriger meint dazu: «Die Ungleichverteilung von Macht zwischen beruflichem Helfer und Klient, das systematische Gefälle von Kompetenz und Nicht-Kompetenz, ist ein konstitutives Element einer jeden helfenden Beziehung» (Herriger, 2002; zit. in Björn Kraus & Wolfgang Krieger, 2011, S. 10). In den Ergebnissen zeigen sich Unterschiede in der Auffassung von Macht. Einige der Befragten stören sich an dem Begriff. Andere sehen darin eine erhöhte Möglichkeit einen positiven Einfluss auf das Gegenüber einzunehmen.

In den Handlungsmaximen des Berufskodex steht, dass die Professionellen der Sozialen Arbeit verantwortungsvoll mit dem Machtgefälle umgehen und sich ihrer eigenen Grenzen und

Kompetenzen bewusst sein sollen (Avenir Social, 2010, S. 11). Das deckt sich auch mit den Mitteilungen der interviewten Fachpersonen. Es ist ihnen wichtig, nicht auf Abmachungen zu beharren, keinen Druck auszuüben und sich mehr auf das Ziel zu fokussieren. Zu einem Machtmissbrauch soll es nicht kommen. Wenn Sanktionen ausgesprochen werden müssen, dürfen diese laut den Fachpersonen nicht willkürlich sein, sondern sollen vielmehr eine logische Konsequenz auf das Verhalten des Gegenübers sein.

Im Datenmaterial wird auch eine Verbindung der Forschungsfrage zum gesellschaftlichen Wandel sichtbar. Vor allem bei den Interviewten, welche schon seit mehreren Jahrzehnten in der Sozialen Arbeit tätig sind, hat sich ein Perspektivenwechsel vollzogen. So geben sie an, dass ihnen die Institution früher Macht gegeben hat und sie diese auch dementsprechend ausgeübt haben, was auch einen Einfluss auf das Menschenbild vom Gegenüber gehabt hat. Auf die Selbstbestimmung des Gegenübers ist weniger Rücksicht genommen worden. Zudem nimmt die ältere Generation der Interviewpartner\*innen die Menschen, welche ihnen heute begegnen als kompetenter und besser informiert wahr. Abschliessend kann festgehalten werden, dass sich in den Interviewaussagen der Fachpersonen feine Diskrepanzen abzeichnen, was auch auf das Spannungsfeld hinweist, in welchem sich die Soziale Arbeit befindet.

## 6 Schlussfolgerungen und Perspektiven

Mit einer Schlussfolgerung zur Forschungsarbeit und einem Ausblick wird der Projektbericht abgeschlossen.

### 6.1 Schlussfolgerung

Im Rahmen der Forschungsarbeit wurden die interviewten Fachpersonen mithilfe von vorab festgelegten Kriterien gewählt. Da die interviewten Fachpersonen nur einen Teil von Sozialarbeitenden abbildeten, war die qualitative Forschung in keiner Weise repräsentativ. Jedoch gab sie einen ersten Einblick in dieses Forschungsfeld. Aufgrund der Kriterien Beziehung und Vertrauen öffneten sich die Interviewpartner\*innen gegenüber dem Projektteam und gaben einen ehrlichen und vertieften Einblick hinter ihre Konzepte, Erwartungen, Bilder und Haltungen. Um erste Erkenntnisse zu erhalten, war die Wahl der Forschungs- und Auswertungsmethode angemessen.

In den Ergebnissen zeigte sich einerseits, dass die Fachpersonen eine hohe Selbstreflexion über ihr Denken und Handeln ausüben, andererseits bestätigten die differenzierten Sichtweisen der Fachpersonen hinsichtlich der Begriffe auch, dass Begriffe teils unreflektiert benutzt werden und historisch gewachsen sind. Um dem gesellschaftlichen Wandel und zeitlichen Kontext gerecht zu werden, bedarf es einen flexibleren Umgang mit den Begriffen. Weiter ist es wichtig, dass die Begriffe reflektierter benutzt werden und begründet werden können. Dazu



gehört auch, die Grenzen der verwendeten Begriffe zu kennen. Wie aus dem Datenmaterial hervorgeht, sind Veränderungen in der Sprache ein Prozess, welcher Zeit braucht, um ein Bewusstsein dafür zu entwickeln.

## 6.2 Perspektiven

Für die Zukunft ist es bedeutsam, sich als Fachperson der Sozialen Arbeit mit dem gesellschaftlichen und politischen Diskurs auseinanderzusetzen. Dies setzt voraus, dass neues Wissen im Theorie-Praxis-Transfer aktualisiert wird und dadurch eine Sensibilisierung von neuen Themen stattfinden kann. Dementsprechend haben die Hochschulen der Sozialen Arbeit die Aufgabe, Studierende zu informieren und aufzuklären, damit die Studierenden Diskussionen in der Praxis fördern und anstossen können. Dieser Austausch ist wichtig, damit theoretische Erkenntnisse auch den Weg in die Praxis finden und somit helfen das Handeln von Professionellen der Sozialen Arbeit zu begründen.

Aus den Ergebnissen leitet das Projektteam folgende Empfehlungen für die Zukunft ab: Die Forschungsfrage hat sich mit damit auseinandergesetzt, wie Fachpersonen die Begriffe füllen. Das Projektteam fände auch die Sichtweisen und Interpretationen vom Gegenüber spannend und wichtig. Damit könnten Begrifflichkeiten in der Arbeitsbeziehung vertiefter untersucht und entsprechend auch reflektiert werden. In der Forschungsarbeit wurden die Daten qualitativ mit auserwählten Fachpersonen ausgewertet. Für eine umfassendere Untersuchung wäre eine grössere Personengruppe von Vorteil. In einer vertieften Untersuchung wäre es interessant, quantitative und qualitative Daten zu erheben, damit könnten die Daten besser abgestützt und somit repräsentative Rückschlüsse getroffen werden. Damit die Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen nicht als selbstverständlich hingenommen werden, empfiehlt das Projektteam, sich weiter mit der Thematik auseinanderzusetzen. Weitere Forschung der HSLU SA zum Thema wäre aus diesen Gründen begrüssenswert.

## 7 Literatur- und Quellenverzeichnis

- Avenir Social (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: Autor.
- Bitzan, Maria & Bolay, Eberhard (2013). Konturen eines kritischen Adressatenbegriffs. In Gunter Grasshoff (Hrsg.) *Adressaten, Nutzer, Agency* (S. 35 – 42). Wiesbaden: Springer.
- Borrmann, Stefan (2016). *Theoretische Grundlagen der Sozialen Arbeit*. Basel: Beltz Juventa.
- Erlach, Thomas (2009). *Worte verändern die Welt. Die Macht der Sprache in der ökonomisierten sozialen Arbeit*. Neumünster: Paranus Verlag.
- Großmaß, Ruth (2011). „Klienten“, „Adressaten“, „Nutzer“, „Kunden“ – diskursanalytische Überlegungen zum Sprachgebrauch in den sozialen Berufen. Gefunden unter Grossmass <https://docplayer.org/35434110-Klienten-adressaten-nutzer-kunden-diskursanalytische-ueberlegungen-zum-sprachgebrauch-in-den-sozialen.html>
- Halfar, Bernd (2017). Kunden, Kundinnen im sozialen Bereich. In Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.), *Fachlexikon der Sozialen Arbeit* (8. vollst. überarb. Aufl., S. 539). Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.
- Hochschule Luzern – Soziale Arbeit (ohne Datum). *Über uns*. Gefunden unter <https://www.hslu.ch/de-ch/soziale-arbeit/ueber-uns/>
- Knieschewski, Elmar (2017). Klient. In Dieter Kreft & Ingrid Mielenz (Hrsg.), *Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik* (8. vollst. überarb. Aufl., S. 612-613). Weinheim: Beltz Juventa.
- Kraus, Björn & Krieger, Wolfgang (2014). Zur Einführung – Die Reflexion Sozialer Arbeit im Lichte von Theorie und Macht. In Björn Kraus & Wolfgang Krieger (Hrsg.). *Macht in der sozialen Arbeit Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung* (S. 9- 27). Lage: Jacobs Verlag.
- Kunstreich, Timm (2006). Klientin – Kundin – Nutzerin – Genossin?!. In Karin Böllert, Peter Hansbauer, Brigitte Hasenjürgen, & Sabrina Langenohl (Hrsg.), *Die Produktivität des Sozialen den sozialen Staat aktivieren* (S. 241-259). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Lob-Hüdepohl, Andreas (2007). Berufliche Soziale Arbeit und die ethische Reflexion ihrer Beziehungs- und Organisationsformen. In Andreas Lob-Hüdepohl & Walter Lesch (Hrsg.), *Ethik Sozialer Arbeit. Ein Handbuch* (S. 113 – 161). Paderborn: Verlag Ferdinand Schöningh GmbH & Co.
- Mayer, Horst Otto (2013). *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung* (6. überarb. Aufl.) München: Oldenbourg.
- Mayring, Philipp (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (5. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz.
- Metzger, Marius (2019). *Sampling: Wie kommt man zur Stichprobe?*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale – Arbeit.
- Petrucci, Marco & Wirtz, Markus (2007). Sampling und Stichprobe. Gefunden unter: <https://quasus.ph-freiburg.de/sampling-und-stichprobe/>
- Quint-Essenz (2015). *Risikoanalyse*. Gefunden unter <https://www.quint-essenz.ch/de/tools/1065>
- Schiersmann, Christiane & Thiel, Heinz-Ulrich (2000). *Projektmanagement als organisationales Lernen. Ein Studien- und Werkbuch (nicht nur) für den Bildungs- und Sozialbereich*. Opladen: Leske + Budrich.
- Spitzer, Helmut (2011). Selbstreflexion in der Ausbildung der Sozialen Arbeit. Ein Beitrag zur Professionalisierungsdebatte. In Helmut Spitzer, Hubert Hollmüller & Barbara Hönig (Hrsg.), *Soziallandschaften. Perspektiven Sozialer Arbeit als Profession und Disziplin* (S. 255 – 273). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Wagner, Leonie (2017). Who is who? Klient\_in, Betroffene, Adressat\_in, Nutzer\_in... Über einige Begriffe und ihre Bedeutung. *Sozial Extra*, (2), S. 6-10.
- Wagner, Leonie (2018). Vom Klienten zur Nutzer\_in. In Karin Böllert (Hrsg.), *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe* (S. 337-363). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Willener, Alex (2007). *Integrale Projektmethodik für Innovation und Entwicklung in Quartier, Gemeinde und Stadt*. Luzern: Interact.
- Windlin Beatrice (2018). *Modul 103. Projektmethodik – Ressourcen, Risiken, Finanzen*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Luzern: Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

## 8 Anhang

### Bestätigung Selbsterarbeitung und Zeichenzahl

---

Wir versichern, dass

- der vorliegende Projekt-Bericht selbstständig erarbeitet worden ist.

Die Projekt-Arbeit hat einen Umfang von 53'478 Zeichen (ohne Leerzeichen).

Luzern, 24. Januar 2020

Nadja Galli  
Projektleitung

Jana Henze  
Projektleitung

Jovana Tosic  
Projektleitung

## Leitfaden Interview

---

### Kontaktdaten

Person: \_\_\_\_\_

Zeit: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Raum: \_\_\_\_\_

### Einleitung

- Zusicherung der Anonymität und Konsequenzlosigkeit der Angaben
- Hinweis zur Dauer des Gesprächs

Im Rahmen unseres Projekts „Begriffe für das Gegenüber von Fachpersonen der Sozialen Arbeit“ setzen wir uns mit der Bezeichnung für die Menschen, welche die Angebote der Sozialen Arbeit wahrnehmen auseinander. Dabei geht es darum wie Fachpersonen die Begriffe, welchen sie in ihrer täglichen Arbeit verwenden füllen. Das heisst welche Konzepte, Erwartungen, Bilder, Haltungen und Werte aus ihrer Sicht hinter dem Begriff stehen.

### Einstiegsfragen

Kannst du deine Tätigkeit kurz beschreiben?

Wie lange arbeitest du schon im Bereich der Sozialen Arbeit und was hat sich motiviert in der Sozialen Arbeit tätig zu sein?

Welche berufliche Ausbildung hast du?

Wie nennst du die Person, welche dir bei deiner täglichen Arbeit gegenüber sitzt? Gibt es oder gab es noch andere Bezeichnungen für das Gegenüber welche dir im Laufe deiner Karriere begegnet sind?

### Fragen nach Kategorien

#### Beziehung

Was für eine Art Beziehung pflegst du zu deinem Gegenüber und wie würdest du diese Beziehung beschreiben?

Welche Beziehungsqualitäten sind dir bei der Arbeit mit deinem Gegenüber wichtig?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Arbeitsbeziehung, Hilfsangebot, Vertrauen und Kontrolle, Empathie, Authentizität, Erwartungen, Handlungsmöglichkeiten.*

### Gesellschaftliche Veränderung

Durch den gesellschaftlichen Wandel und die damit verbundenen Ökonomisierung bewegt sich auch die Soziale Arbeit immer weiter weg vom Wohlfahrtsstaat und hin zur Dienstleistungsgesellschaft. Auch in den institutionellen Vorgaben und der Fachsprache gab es Veränderungen. Inwiefern zeigen sich diese Veränderungen bei deiner Arbeit mit der Person, welche dir gegenüber sitzt?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Ressourcen, Entwicklung, Perspektivenwechsel.*

### Menschenbild

Was prägte dein Menschenbild, deine Haltung und dein Beratungsansatz und wie sehen diese aus?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Opfer - Täter, Milieu, Diskriminierung, Eigenschaften des Gegenübers.*

### Rollenbild

Wie würdest du die Rollen zwischen dir und deinem Gegenüber beschreiben?

Wie geht es dir, wenn dein Gegenüber die Zielaushandlung verhindert, sich quer stellt oder sich nicht Abmachungen hält?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Nähe – Distanz, Pflichtklienten, Macht und Abhängigkeit, Umgang mit mehr Wissen, Motivation – Bringschuld des Gegenübers.*

### Selbstbestimmung

Das Prinzip der Sozialen Arbeit: Hilfe zur Selbsthilfe, inwieweit ist es bei deiner Arbeit möglich, die Selbstbestimmung zu fördern und kann dein Gegenüber immer selbstbestimmt handeln?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Krise, Zwang, Konflikte, institutionelle Vorgaben.*

### Selbstreflexion

Was bedeutet für dich im beruflichen Alltag Selbstreflexion und wie zeigt sich dies auch in Bezug auf dein Gegenüber?

Wie würdest du deine Arbeitsmotivation in Bezug auf dein Gegenüber beschreiben und hat sich diese im Laufe der Zeit verändert oder kann sie sich je nach Person verändern?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Bilder gegenüber dir selbst, Abstumpfung, Rückschläge, mangelnde Zusammenarbeit, Frustration.*

### Begriffe

Bitte schaue dir die Begriffe auf den dir vorliegenden Zetteln an. Was lösen diese Begriffe bei dir aus und welche Bedeutung schreibst du ihnen zu?

Siehst du Chancen und Risiken in den Begriffen?

*Mögliche Erinnerungshilfen: Geeignet – ungeeignet, Austauschbarkeit, innere Bilder.*



Feedbackfrage: Wie war das Interview für dich und möchtest du sonst noch etwas sagen?

## Kategorienraster Beispiel

---

Kategorie	Ankerbeispiel	Paraphrase	Belegstelle
Macht und Abhängigkeit			
Sozialer und Gesellschaftlicher Wandel			
Professionalität			
Nuancierung der Begriffe			