



Halle-Wittenberg | Deutschland

„Hier Herinnen...“ –
Stellvertretende Inklusion in Arbeit
in einer Organisation der Sozialen Arbeit

Dissertation

zur Erlangung des
Doktorgrades der Philosophie (Dr. phil.)

vorgelegt

der Philosophischen Fakultät III
der Martin-Luther-Universität
Halle-Wittenberg,

von

Lea Putz-Erath

geboren am 12. August 1980 in St. Pölten, A

1. Gutachter: Prof. Dr. Bernd Dewe
2. Gutachter: Prof. Dr. Peter Pantuček-Eisenbacher
Tag der Verteidigung: 16. Juli 2015

Abstract

Soziale Arbeit findet organisationsgebunden statt. Stellvertretende Inklusion in Arbeit ist seit den 1980er Jahren zu einem Feld der Sozialen Arbeit herangewachsen. Forschung über Organisationen der Sozialen Arbeit durch Vertreterinnen der eigenen Disziplin bietet ein breites Feld für explorative Ansätze. Mit der vorliegenden Dissertation wird nach den Besonderheiten einer Organisation der Sozialen Arbeit gefragt. Im Vordergrund der Arbeit steht die Identifikation des für eine Organisation spezifischen Professionsverständnisses. Darüber hinaus werden Merkmale der Sozialarbeit innerhalb einer Organisation am zweiten Arbeitsmarkt erarbeitet. Theoretische Basis bilden die Soziologische Systemtheorie mit ihren organisationssoziologischen Aspekten sowie die Lebensweltorientierung. Es wird davon ausgegangen, dass die Funktion Sozialer Arbeit im Wesentlichen von der Zuschreibung durch die Organisation abhängt. Angewandt wird ein qualitatives Forschungsdesign in Form einer Qualitativen Organisationsanalyse. Als Einzelfallstudie angelegt, wird eine Praxisorganisation intensiv befohrt. Elemente der Reflexiven Grounded Theory kommen bei der Analyse von Dokumenten und transkribierten Teamsitzungen dabei ebenso zum Einsatz, wie die Artefaktanalyse. Stellvertretend zum ersten Arbeitsmarkt verfügt die Organisation über ein starkes Bewusstsein eines „Hier Herinnen“. In diesem Innenraum entwickelt sich das Kernelement des organisationspezifischen Professionalitätsverständnisses: die Entzifferung der Alltäglichkeit der Klientinnen. Die Sozialarbeit hat eine zweifache, auf den ersten Blick widersprüchliche, Position innerhalb der Organisation. Einerseits in Form der von Vertraulichkeit gestützten dichten Grenze rund um die Interaktionssysteme Sozialarbeiterin-Klientin, andererseits in Form der die Organisation durchfließenden Erscheinung von Sozialarbeit als „Saft der Zwiebel“. Daran schließt sich ein bestimmtes Verhältnis von Vertraulichkeit an. Diese Elemente bleiben in der schriftlichen Kommunikation der Organisation unerwähnt. Das ambivalente Verhältnis zwischen Dokumentation, Vertraulichkeit und der Weiterentwicklung eines Systems Sozialer Arbeit, also dem Zusammenspiel zwischen Praxis innerhalb von Organisationen, Disziplin und professioneller Berufsentwicklung, wird durch die Untersuchung nachvollziehbar.

Ich erkläre, die Angaben wahrheitsgemäß gemacht und die wissenschaftliche Arbeit an keiner anderen wissenschaftlichen Einrichtung zur Erlangung eines akademischen Grades eingereicht zu haben.

Darmstadt, am 28. Juli 2015

© 2015 Lea Putz-Erath

Typeset: L^AT_EX 2_ε

Danksagung

Diese Arbeit wurde mir nur möglich durch die Unterstützung vieler Menschen, denen ich an dieser Stelle von ganzem Herzen danke! Zunächst bedanke ich mich bei meinem Betreuer Prof. Dr. Peter Pantuček-Eisenbacher, dem es immer gelungen ist, das richtige Maß an Begleitung, Nachfrage, Kritik und Schweigen zu finden! Herzlichen Dank an Prof. Dr. Bernd Dewe, der mich mit Offenheit und Wohlwollen in das von ihm gegründete Promotionskolleg „Wandlungsprozesse in Industrie- und Dienstleistungsberufen und Anforderungen an moderne mediale Lernwelten in Großunternehmen und -organisationen“ aufgenommen hat und mein Projekt aktiv in den universitären Strukturen immer unterstützt hat.

Ich danke den Frauen von „Frau Holle“, allen voran der Geschäftsführerin für die Bereitschaft sich „beforschen zu lassen“.

Meinen Kolleginnen, Bessy Albrecht-Ross, Susanne Leitner, Kerstin Rego, Katrin Rohde und Nicole Weydmann danke ich für die großartige lehrreiche Zusammenarbeit in unserer online Grounded-Theory-Method-Arbeitsgruppe.

Trude Hausegger und Hemma Mayrhofer danke ich für die Gelegenheit zu inhaltlichen Reflexionsgesprächen an entscheidenden Stellen, ebenso wie den Mitgliedern des Promotionskollegs für ihr Feedback im Rahmen unserer Sitzungen. Eva Fexa, Evelyne Jäger-Karoh und Margarita Straub danke ich für das Lektorat.

Last but not least danke ich meiner Familie. Allen voran gilt mein großer Dank meinem Mann, Christoph Erath, der mich in jeder Phase, in allen Belangen (moralisch, ideell, technisch, zeitlich, finanziell) unterstützt hat und voll hinter mir steht! Danke an meine Tochter Elenor, die vor allem in den vier Monaten vor der Fertigstellung mit ihrer Ausgeglichenheit alle möglichen Betreuungsformen akzeptiert hat und mir am Nachmittag den Kopf frei gespielt hat. Vielen Dank an meine Mutter Johanna Putz und meine Schwiegermutter Roswitha Erath, die Elenor wann immer möglich betreut haben, damit ich forschen konnte!

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bedeutung
AMS	Arbeits M arkt S ervice
B	Arbeitsanleiterin B üro
BL	B ereichs L eitung
GBP	G emeinnütziges B eschäftigungs P rojekt
GF	G eschäfts F ührung
GTM	G rounded T heory M ethod
K	Arbeitsanleiterin K üche
LGS	L andes G eschäfts S telle des AMS
OP	O ut P lacement
Org	O rganisation
RGS	R egionale G eschäfts S telle des AMS
S	S ozialarbeiterin
SAK	S chlüssel A rbeits K raft
SÖB	S ozial Ö konomischer B etrieb
SozArb	S oziale A rbeit
TAK	T ransit A rbeits K raft
VG	V orstellungs G espräch

Tabelle I. *Abkürzungen und ihre Bedeutung.*

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	i
Inhaltsverzeichnis	iii
1 Einleitung	1
1.1 Hintergrund der Forschung	1
1.2 Forschungsfragen	5
1.3 Systemtheorie - Reflexionstheorie	6
1.4 Aufbau der Arbeit	9
1.5 Würdigung der Organisation „Frau Holle“	10
2 Systemtheoretische Grundlagen	13
2.1 Komplexität	13
2.2 Beobachtung	14
2.2.1 Beobachtung und Soziale Arbeit	14
2.2.2 Beobachtung in Organisationen	15
2.3 Inklusion/Exklusion	16
2.3.1 Inklusion	16
2.3.2 Exklusion	17
2.4 Soziale Adresse - Karrieren	21
2.4.1 Soziale Adresse von Individuen	22
2.4.2 Karriere	24
2.5 Lebenslauf und Wohlfahrtsstaat	25
2.6 Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit	28
3 Organisationen	31
3.1 Organisationssoziologie	31
3.2 Organisationen als soziale Systeme	32
3.2.1 Organisationsgesellschaft - Funktionale Differenzierung	33
3.2.2 Die Organisation als autopoietisches System	34
3.2.3 Entscheidungskommunikationen in Organisationen	34
3.2.4 Regeln und Programme der Organisation	37
3.2.5 Mitgliedschaft	40

4	Soziale Arbeit und Systemtheorie	45
4.1	Stellvertretende Inklusion	46
4.2	Soziale Arbeit auf drei Ebenen	47
4.2.1	System der Sozialen Arbeit	48
4.2.2	Organisationen der Sozialen Arbeit	51
4.2.3	Sozialarbeit als professionelle Berufsausübung	56
4.3	Inklusives Professionsverständnis	58
5	Systemtheoretisch Forschen - Forschungsdesign	61
5.1	Systemtheorie und Empirie	61
5.1.1	Exkurs: Offenlegung und Reflexion meiner Präkonzepte	63
5.2	Qualitative Organisationsanalyse	75
5.2.1	Prinzipien	75
5.2.2	Die Grounded Theory Methode	77
5.2.3	Artefaktanalyse	81
5.3	Die Organisation - der Fall	82
5.3.1	Feldzugang	83
5.4	Exkurs: Erwerbsarbeit von Frauen	84
5.4.1	Gesellschaft, Familie und Geschlecht	85
5.4.2	Erwerbsbereich	86
5.4.3	Die Rolle der beruflichen Segregation	87
5.4.4	Die Rolle der Organisationen	88
5.5	Einschränkungen	88
5.5.1	Einzelfallstudie	89
5.5.2	Fehlende Blickwinkel	89
6	Stellvertretende Inklusion in Arbeit	91
6.1	Gesellschaftliche Einbettung der stellvertretenden Inklusion in Arbeit	91
6.2	Arbeit	95
6.3	Arbeitsmarkt	96
6.3.1	Arbeitsmarkt - ein systemtheoretisches Beobachtungskonstrukt	96
6.3.2	Ergänzende Arbeitsmarkttheorien	99
6.4	Arbeitsmarkt und Soziale Arbeit	105
6.5	Arbeitsmarktnahe Soziale Arbeit - Ein Arbeitsfeld?	107
6.5.1	Sozialarbeitsforschung entlang von Praxisfeldern	107
6.5.2	Historischer Blick	111
6.5.3	Definitionen der Berufsverbände	112
6.6	Aktive Arbeitsmarktpolitik und zweiter Arbeitsmarkt in Österreich	114
6.7	Erste Blicke auf Frau Holle	118

7 Hier Herinnen	127
7.1 Die Kernkategorie	127
7.2 Bedingungen	129
7.2.1 Abgrenzungen	129
7.2.2 Durchlässigkeiten	131
7.3 Eigenschaften des Innen	136
7.3.1 Individuen treffen Entscheidungen	140
7.4 Strategien	141
7.4.1 Sichtbarmachung von Arbeitstugenden	141
7.4.2 Planung der Angebotsgestaltung	142
7.4.3 Eingehen auf die Frau	143
7.4.4 Hereinholen der „Außen-TAK“	144
7.4.5 Sozialarbeit als Saft der Zwiebel	145
7.4.6 Stellvertretende Anpassungsprozesse	147
7.4.7 Konzentration auf Erfolgsfaktoren	148
7.4.8 Gestaltung von Außeneinsätzen	149
7.4.9 Beenden des Zugangs zur Organisation	151
7.5 Zusammenfassung	152
8 Artefaktanalysen	155
8.1 Artefaktanalyse zum Leitbild von Frau Holle	155
8.1.1 Dekonstruktive Bedeutungsrekonstruktion	155
8.1.2 Rekonstruktion latenter Organisationsstrukturen	164
8.2 Artefaktanalyse zu einer Vereinbarung	165
8.2.1 Dekonstruktive Bedeutungsrekonstruktion	165
8.2.2 Rekonstruktion latenter Organisationsstrukturen	172
8.3 Artefaktanalyse zum Outplacementbericht über eine TAK	176
8.3.1 Dekonstruktive Bedeutungsrekonstruktion	176
8.3.2 Rekonstruktion latenter Organisationsstrukturen	180
8.4 Komparative Analyse	181
9 Sozialarbeit in der Organisation	185
9.1 Interaktionssystem	185
9.2 Professionalitätsverständnis bei Frau Holle	186
9.2.1 Sozialarbeit ist Einzelfallarbeit	187
9.2.2 Freiheit in der Methodenwahl - Methoden abseits vom Gespräch	187
9.2.3 Den „richtigen Zugang“ zu den Frauen finden	188
9.2.4 Vertrauliche Sozialarbeit ist mündlich	190
9.2.5 Sozialarbeit bringt die TAK in ihren Bezügen in den Blick	192
9.2.6 Planvolles Vorgehen	193
9.3 Identifizierungskriterien für Sozialarbeit	194

9.3.1	Beispiele anderer AutorInnen	195
9.3.2	Lebensweltorientierung	196
9.3.3	Prüfkriterien aus der Lebensweltorientierung	199
9.3.4	Sozialarbeit bei Frau Holle nach Kriterien der LWO	205
10	Die Organisation zwischen Zweck und Möglichkeit	213
10.1	Ausrichtung am Zweckprogramm	214
10.2	Erzeugung einer Möglichkeit für eine Möglichkeit	215
10.3	Arbeit an der Sozialen Adresse	217
10.4	Basis der Interventionen: Gemeinsames Erleben im Rahmen der Organisation	219
10.5	Kopplungen	221
10.5.1	Kopplungen zu TAK	221
10.5.2	Programmgestaltung orientiert sich am Arbeitsmarkt	222
10.5.3	Alternativen zur Erwerbsarbeit	223
11	Conclusio	225
11.1	Rückblick auf die Forschungsfragen	225
11.1.1	Frage 1: Gestaltung einer Organisation	225
11.1.2	Frage 2: Positionierung der Sozialarbeit innerhalb der Organisation .	226
11.1.3	Frage 3: Rahmenbedingungen zur Einzelfallarbeit	227
11.2	Ausblick	229
	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	231
	Literaturverzeichnis	233

1 Einleitung

In diesem ersten Abschnitt der Arbeit gebe ich zunächst einen Einblick zum Forschungshintergrund. Die Bezüge meiner Forschung auf bestehende Theoriekonzepte werden hergestellt. Im Anschluss daran benenne ich die zentralen Forschungsfragen und begründe die starken Bezüge auf die soziologische Systemtheorie. Abschluss bildet die Würdigung der Organisation Frau Holle.

1.1 Hintergrund der Forschung

Stellvertretende Inklusion in Arbeit¹ ist das Thema, mit dem ich als Sozialarbeiterin seit über zehn Jahren beruflich verbunden bin. Die wissenschaftliche Auseinandersetzung war für mich nur eine Frage der Zeit: fand ich mich doch in Fragen ohne entsprechende Antworten wieder. Zum Beispiel: Wie üben Angehörige anderer Berufsgruppen Sozialarbeit aus? Welche Rolle spielt dabei die Organisation? Wieso ist für diese Aufgabe überhaupt Soziale Arbeit zuständig?

Diese Arbeit soll bei starken Bezügen auf die Organisationssoziologie eine Arbeit mit Gewinn für die Soziale Arbeit sein. Organisationssoziologie ist von sich aus stark interdisziplinär. Ich verwende Aspekte der Systemtheorie sensu Luhmann zur Analyse, zur Entwicklung des Forschungsdesigns und für meine Beschreibungsversuche. Dennoch bleibe ich in der Auseinandersetzung mit der soziologischen Systemtheorie verhältnismäßig weit an der Oberfläche.² Es ist eine empirische Arbeit, mit dem Ziel an Hand eines Fallbeispiels weitere Einsichten in eine Organisation der Sozialen Arbeit zu gewinnen. Bezüge aus der Theorie sind dabei so weit hilfreich, als sie mir als Forscherin Beobachtungs-, Beschreibungs- und Interpretationsmöglichkeiten (die geschulte Leserin³ erkennt schon jetzt in der Wortwahl den systemischen Fokus der Autorin) von im Feld vorfindlichen Phänomenen geben. Eine weitgehend klare Sprache ist möglich. Ich gehe in der Auseinandersetzung mit vorhandener Literatur an jenen Stellen in die Tiefe, wo eindeutige Begriffsklärungen und Verständnisversuche wichtig scheinen, um die empirische Studie und deren Ergebnisse verorten zu können.

Ich frage nach Funktion und Bedeutung Sozialer Arbeit innerhalb der Organisation Frau

¹Ich verwende Arbeit und Erwerbsarbeit in diesem Text weitgehend synonym.

²Wer eine Auseinandersetzung in der theoretischen Tradition der Systemtheorie sucht, wird von dieser Arbeit wohl enttäuscht werden.

³Männer dürfen sich bei allen weiblichen Formen gleichermaßen angesprochen fühlen.

Holle. Krieger (2010:2) differenziert zwei Aspekte zu systemischem Denken in der Forschung zur Sozialen Arbeit: 1. Forschung bezieht sich auf einen Gegenstand, der als System betrachtet werden kann und 2. die Anwendung eines systemisch-orientierten Interpretationsparadigmas für Gegenstände der Sozialarbeitswissenschaft.

Die organisationssoziologischen Aspekte der Systemtheorie ermöglichen es mir, eine Organisation der Sozialen Arbeit in den Fokus zu nehmen, Aussagen auf Ebene einer Organisation der Sozialen Arbeit zu treffen und dennoch die größeren (Gesellschaft) und kleineren (Individuen/Interaktionssysteme) Ebenen dazu in Beziehung zu bringen. Elemente der Praxis bleiben bei der Theoriebildung deutlich sichtbar.

Sozialarbeiterische Forschung um ihre eigenen Organisationen ist sehr rar, damit bewege ich mich mit meinem Forschungsinteresse auf einem weiten unbearbeiteten Feld. Diese Weite gibt einerseits viele Möglichkeiten für neue Forschungsstrategien und Erkenntnisse. Auf der anderen Seite begleitet mich ständig die Gefahr des Verirrens, der falschen Anknüpfungspunkte/Verortung und Tiefenbohrungen an unergiebigsten Stellen.

In dem Prozess der Dissertationserstellung waren große Sollbruchstellen der Wechsel zwischen Literaturstudium, der Arbeit mit dem Datenmaterial und Reflexionsphasen. Gerade die Luhmannsche Systemtheorie verleitet, in ihren unendlichen Tiefen zu abstrahierenden Auseinandersetzungen, die mich weit weg von meinem, durch die berufliche Praxis geprägten Forschungsinteresse geführt haben. Den entscheidenden Schritt zum konkreten empirischen Vorgehen konnte ich erst setzen, als ich von meinem Betreuer zu einer Lesepause und Reflexion meiner Präkonzepte (die sich in gekürzter Form in Exkurs 5.1.1 wieder finden) gezwungen wurde. Auf dieser Ebene angekommen und in der Auseinandersetzung mit dem empirischen Material, sind zahlreiche Modelle, Beschreibungsversuche und Analyseschritte entstanden. Die Verschränkung zwischen der Literaturarbeit und der empirischen Arbeit ist mir sehr schwer gefallen, bzw. meiner Meinung nach bis heute nicht ideal gelungen.

Ich erarbeite eine gegenstandsbezogene Theorie zu einer Organisation der stellvertretenden Inklusion in Arbeit. In der Unterscheidung System/Umwelt ist es mir gelungen, ein überaus starkes Innenbewusstsein der Organisation zu identifizieren. Die Rolle der Sozialarbeit innerhalb der Organisation geht über die Fallarbeit mit den Klientinnen weit hinaus. Ein dritter Ergebnisblock rankt sich um das organisationsspezifische Verständnis von professioneller Sozialarbeit, welches jenem der Profession gegenüber steht.

„Die Grundlage von Verstehen ist also die Fähigkeit, den jeweiligen Kontext der entsprechenden Handlungen oder Kommunikationen adäquat zu bestimmen.“ (Willke 2005:28)

Zwischen Soziologie und Sozialer Arbeit bestehen traditionell enge Verbindungen. Verwandte Themenfelder wie Migration, Norm und Abweichung, Armut, Erwerbslosigkeit, Wohlfahrtsstaaten oder der Wandel der Geschlechterverhältnisse verbinden die beiden Dis-

ziplinen (vgl. Bereswill & Ehlert 2012:337). Die Autorinnen unterscheiden folgende drei Beziehungstypen (vgl. Bereswill & Ehlert 2012:337):

1. Soziologie als Bezugswissenschaft für Soziale Arbeit,
2. Soziologie der Sozialen Arbeit und
3. die Analyse der gemeinsamen Wurzeln von Soziologie und Sozialer Arbeit.

Dirk Baecker, ein Vertreter der zweiten Gruppe, sieht folgendes Forschungspotential:

„Eine soziologische Theorie Sozialer Arbeit und Sozialer Hilfe kann nur untersuchen, wie das, was im Rahmen Sozialer Arbeit und Sozialer Hilfe kommuniziert wird, innerhalb der Gesellschaft und innerhalb dieser Arbeit und Hilfe anschlussfähig und differenzierungsfähig ist.“ (Baecker 1994:96)

Konstituierend für die Entwicklung der Sozialen Arbeit ist die Verwendung soziologischer Denkweisen zur gesellschaftlichen Bedingtheit der Probleme von Individuen (vgl. Bereswill & Ehlert 2012:338). Die Analyse dieser Zusammenhänge kann unter der Berücksichtigung unterschiedlicher Vorstellungen von Gesellschaft erfolgen. Für mich ist das Bild einer funktional differenzierten Gesellschaft sehr hilfreich um z.B. verschiedene Lebensbereiche von Klientinnen in der Reflexion auseinander halten zu können.⁴ Soziale Arbeit bietet Hilfen für diese Probleme an (vgl. Bommes & Scherr 2000:27). Soziale Arbeit macht Anlässe für erforderliche Hilfeleistung sichtbar. So ist Arbeitslosigkeit in der Beobachtung Sozialer Arbeit keine moralische Schande oder Ausgangspunkt für das Verfassen eines Gedichtes, sondern Anlass für eine organisationsabhängige Hilfeleistung (vgl. Bommes & Scherr 2000:33).

Bereswill & Ehlert (2012) schlagen vor, die Soziologie als Leitwissenschaft der Sozialen Arbeit zu etablieren. Sie stellen eine entscheidende Frage:

„Welchen Beitrag leisten soziologische Theorie- und Forschungstraditionen zum wissenschaftlichen und professionellen Selbstverständnis der Sozialen Arbeit?“ (Bereswill & Ehlert 2012:337)

Ich entlehne zwei wichtige Theorien der Soziologie für meine Analyse eines kleinen Ausschnitts sozialarbeiterischer Praxis:

1. die Soziologische Systemtheorie sensu Luhmann und
2. die Organisationssoziologie.

⁴Ein Beispiel in dem dies methodisch aufgegriffen wird, ist die Inklusionschart (in der aktuellen Version IC3). Diese ist ein von Peter Pantucek-Eisenbacher entwickeltes Instrument zur Sozialen Diagnostik. Wesentliche Komponenten der Lebenslage können damit erfasst werden. Genaueres dazu finden Sie in Pantucek (2009b) oder online unter http://www.pantucek.com/ic3/IC3_2012_web.pdf.

In Abbildung 1.1 stelle ich die drei großen Theorieblöcke und ihre jeweiligen Überschneidungen dar. Im Zentrum der Forschung stehen die Organisationen der Sozialen Arbeit. Mein Blickwinkel auf diese Organisationen ergibt sich aus den Überschneidungen von Systemtheorie und Organisationssoziologie, Systemtheorie und Sozialer Arbeit sowie von Organisationssoziologie und Sozialer Arbeit. Mit den sich daraus ergebenden Verdichtungen beobachte ich eine Organisation der Sozialen Arbeit. Durch den organisationssoziologischen Fokus gelangen mir neue Einblicke in eine Organisation der Sozialen Arbeit, die ein tieferes Verständnis eben dieser ermöglichen: z.B. die Sichtbarmachung von unausgesprochenen Aufgaben der Sozialarbeiterin oder von Aspekten des organisationspezifischen Verständnisses von professioneller Sozialarbeit.



Abbildung 1.1. Theoretischer Hintergrund; Darstellung: eigene.

Für mich bietet gerade die soziologische Systemtheorie entscheidende Potentiale, die Forschungstradition der Sozialen Arbeit zu erweitern - vor allem auf der Ebene der Organisation.

„Soziologische Erkenntnisse und soziologisches Denken erweisen sich in unterschiedlicher Weise als fruchtbar für Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Dies betrifft zum einen die Generierung von theoretischem Wissen über gesellschaftliche Zusammenhänge, insbesondere im Hinblick auf gesellschaftlichen Wandel und Beharrungstendenzen.“
(Bereswill & Ehlert 2012:341)

Die Systemtheorie ermöglicht es mir, in höhere Beobachtungsordnungen einzusteigen. Die Verbindung der verschiedenen Theorieblöcke schafft mir eine „Theoriefolie“ mit der ich neue Einblicke in eine Organisation der Sozialen Arbeit gewinnen kann. Das schwierige Verhältnis der Systemtheorie nach Luhmann zum Menschen nehme ich dabei gerne in Kauf. Mehr noch, es hilft mir, die traditionelleren Wege von Sozialarbeitsforschung auf der Ebene der Menschen und ihrer Beziehungen zu verlassen und neue Wege zu finden.

„Die Frage nach einer Verbesserung der Professionalität ist nicht einfach mehr mit einer Steigerung von Empathie und Menschenliebe, mit Zusatzqualifikationen für spezifische methodische Handlungsstrategien zur Klientenversorgung zu beantworten. Mindestens gleichbedeutend - wenn nicht wichtiger - wird die Fähigkeit, neben dem Fall, neben dem konkreten Schicksal der Menschen, den Konstitutionsprozeß der Falldeklaration auf Organisationsebene und dessen Einbettung im Kontext der modernen Gesellschaft im Auge zu behalten. Die dazu nötigen Fähigkeiten zur Abstraktion, zur analytischen Differenzierung und zur Referenzempfindlichkeit werden von der Systemtheorie nachdrücklich unterstützt.“ (Bardmann & Hermsen 2000:109)

1.2 Forschungsfragen

Sommerfeld (2010) steckt das Forschungsfeld der Sozialen Arbeit mit folgenden drei Eckpunkten (siehe Abbildung 1.2) ab:

1. Professionelles Handeln/Wissen der Profession, das sich in diesem Handeln realisiert (z.B. Methoden/Theorien über Wirkungsweisen)
2. Bedingungen unter denen sich das Handeln realisiert (Ebene der Gesellschaft und Organisationen)
3. Koproduzentinnen/Adressatinnen (Beteiligte an Problemlösungsprozessen, dazu gehören Klientinnen und Sozialarbeiterinnen ebenso, wie Angehörige anderer Berufsgruppen)

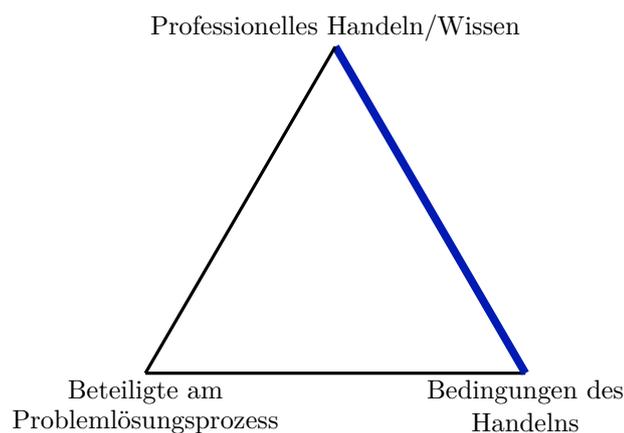


Abbildung 1.2. Das Forschungsfeld Sozialer Arbeit; Darstellung: eigene.

Mit meinem Forschungsinteresse richte ich mich vor allem auf die Frage nach dem Zusammenspiel zwischen den Bedingungen des Handelns und dem professionellen Handeln/Wissen. Ich bewege mich also auf der Achse zwischen Eckpunkt Eins und Zwei, mit

dem Fokus auf ein konkretes Arbeitsfeld und unter der Verwendung der Theorieangebote der soziologischen Systemtheorie. Die forschungsleitenden Fragen wurden im Laufe des Projekts aktualisiert und dem jeweils aktuellen Stand angepasst. Schließlich lassen sich folgende drei Fragen zusammenfassen:

- Wie gestaltet sich eine Organisation der Sozialen Arbeit im Rahmen der stellvertretenden Inklusion in Erwerbsarbeit?
- Wie positioniert sich Sozialarbeit innerhalb dieser Organisation?
- Welche speziellen Rahmenbedingungen finden sich zur Einzelfallarbeit vor?

1.3 Systemtheorie - Reflexionstheorie

Ausgangspunkt für meine Arbeit an der Themenstellung der Dissertation war und ist meine Berufsbiografie, gekoppelt mit dem Interesse an Forschung in der Sozialen Arbeit. Ich selbst war sehr davon überrascht, wie viele „meiner“ Begriffe, offenen Fragen, Antworten und Modelle aus der Reflexion meiner Vorkonzepte (Exkurs 5.1.1) bei der Lektüre zur Systemtheorie wieder aufgetaucht sind.

Die Systemtheorie bietet gute Analysemöglichkeiten zum Erkennen von Zusammenhängen. Die Komplexität der Sozialen Arbeit braucht komplexe theoretische Hintergründe. Als Vertiefung zur Systemtheorie erfolgte ein Schwerpunkt auf die organisationssoziologischen Anwendungen. Damit werden die Zusammenhänge unterschiedlicher Bezugssysteme auf verschiedenen Ebenen darstellbar. Darüber hinaus kann die systemtheoretische Sichtweise auf Zusammenhänge zwischen den gesellschaftlichen Funktionssystemen Erklärungsansätze für den Einbezug der Politik mit ihren Verwaltungssystemen im diskutierten Arbeitsfeld der stellvertretenden Inklusion in Erwerbsarbeit bieten.

Systemische Orientierungen stellen seit den 1980er Jahren eines unter mehreren Leitparadigmen in der Sozialen Arbeit dar. Heute sind sie Basis für eine eigenständige Theorieentwicklung der Sozialen Arbeit. Eine knappe Übersicht findet sich dazu bei Krieger (2010). Ein scharfer Blick auf die Wahl der konkreten „Schule“ ist notwendig. Nicht zu verwechseln ist die Allgemeine Systemtheorie mit verschiedenen Anwendungsformen wie der „Systemischen Therapie“ (z.B. von Schlippe & Schweitzer 2003) oder „Systemischer Organisationsberatung“. Systemische Theorien sind in verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen entstanden: Naturwissenschaften, Soziologie und Psychologie. „Allgemeine Systemtheorie“ ist ein Oberbegriff für verschiedene Richtungen. Die Systemtheorie nach Luhmann kann als Instrument zur Reflexion der gesellschaftlichen Funktionsbestimmung Sozialer Arbeit sowie zum Transfer dieser Erkenntnisse in Praxisfelder verwendet werden (vgl. Krieger 2010 oder Kleve 1999b).

„Die systemisch-konstruktivistische Richtung sensu Luhmann gewinnt ihre Perspektiven für die Soziale Arbeit aus dem Grundverständnis sozialer Systeme. [...] Neben

der Diskussion um die Bestimmung der gesellschaftlichen Funktion Sozialer Arbeit und um ihre grundlegende Beobachtungspraxis und ihre zentrale Binär-Codierungen (Hilfe/Nicht-Hilfe, Fall/Nicht-Fall usw.) zeichnet sich seit einigen Jahren ein deutlicher Fokus in den Veröffentlichungen ab: die Begriffe „Exklusion“ und „Inklusion“ sind offenbar zur kategorialen Orientierung des systemischen Auftragsverständnisses geworden. Soziale Arbeit findet ihre Funktion im Inklusions-Exklusions-Management.“ (Krieger 2010:145)

Theorien dienen der Wissenschaftlerin als Anleitung zur Beobachtung der Welt. Eine Beobachtung der Sozialen Arbeit als Basis für weitere Theorieentwicklung wird von Hafén (2004) für notwendig gehalten. Er sieht einen der Vorteile der Systemtheorie in der begrifflichen Schärfe. Tendiere doch die Soziale Arbeit dazu, dass alle *glauben* vom gleichen zu sprechen, ohne dies genau abzuklären (vgl. Hafén 2004:205). Begriffliche Schärfung kann uns helfen, zu *wissen* wovon wir sprechen - was ich vor allem auch im Zuge eines inklusiven Professionsverständnisses (Abschnitt 4.3) und der alltäglichen Zusammenarbeit in multiprofessionellen Teams für wesentlich halte und eine Voraussetzung für die Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit ist.⁵

Die soziologische Systemtheorie ist eine „Beobachtungstheorie“. Sie fragt danach, wie etwas ist (vgl. Hafén 2004:207). Es braucht komplexe Modelle und Theorien um komplexen Sachverhalten und Vorgängen auf den Grund gehen zu können (vgl. Hafén 2004 oder Krieger 2010). Die Systemtheorie bietet dieses Komplexitätsniveau, welches auf verschiedenen Ebenen für Soziale Arbeit genutzt werden kann. In der vorliegenden Studie nutze ich die Möglichkeiten der Systemtheorie durch die Betonung der Referenzebene der Organisation und dem Entschlüsselungsversuch organisationeller Kommunikation. Oder aber z.B. durch die Sichtbarmachung „komplexerer Problemlösungsverfahren“ (vgl. Sommerfeld 2004b:3), die es zweifellos in der Sozialen Arbeit gibt, jedoch von vielen nicht in der Art kommuniziert werden (wie auch in vorliegender Studie sichtbar geworden ist). So kann die Systemtheorie als Anleitung zur Beobachtung von Sozialer Arbeit eine Basis für eine weitere Theorieentwicklung der Sozialen Arbeit sein. Dass Soziale Arbeit immer nur eine stellvertretende Inklusion darstellt, und das jeweils andere Funktionssystem nur die „echte“ Inklusion bieten kann, sind beispielsweise Fundierungen (vgl. Hafén 2004:223) die mit voller Kraft auf den zweiten Arbeitsmarkt zutreffen.

Die Begriffe und Konzepte der Systemtheorie bieten ein Begriffsinventar und großes Potential, um die Arbeit von Sozialarbeiterinnen sichtbar machen zu können. Auf der anderen Seite machen es genau diese spezifischen Begriffe und Konzepte schwer verständlich, wenn man damit nicht vertraut ist. Scheinbare Alltagsbegriffe wie „Adresse“ werden in der Systemtheorie ganz spezifisch bestimmt und nur unter bestimmten Voraussetzungen verwendet. Damit werden teilweise Problemlagen von Klientinnen der Sozialen Arbeit besser

⁵Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit bringt eine eindeutige Identifizierbarkeit auch in Abgrenzung zu anderen Systemen mit sich. Mehr dazu in Abschnitt 2.6 dieser Arbeit.

erklärbar. Das Konzept der „operativen Geschlossenheit“ gibt uns die Möglichkeit nachzufragen wie Klientinnen selbstbestimmt mit den Interventionsversuchen von Sozialarbeiterinnen umgehen. Diese zwei Beispiele führe ich im Folgenden kurz noch etwas detaillierter aus. Das systemtheoretische Konzept der Adressierbarkeit und Sozialen Adresse kann im Zusammenhang mit der stellvertretenden Inklusion in Erwerbsarbeit für wissenschaftliche Beschreibungsmöglichkeiten von Prozessen in den Organisationen der Praxis genutzt werden. Darin steckt Potential für Sozialarbeiterinnen, die eigene Arbeit besser beschreiben zu können. Ein wichtiger Faktor, wenn es um die Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit an sich geht (Abschnitt 2.6).

Das Konzept der Sozialen Adresse bieten einen Weg weg von individuellen Schuldzuschreibungen. Nur weil es Inklusion gibt, gibt es auch Exklusion. Dies ist die Bedeutung der systemtheoretischen „Differenzen“ - eine Seite ist ohne die andere nicht denkbar. Die soziale Adresse (Fuchs (2000) oder Uecker (o.J.)) ermöglicht es, Zusammenhänge zwischen Funktionssystemen und Personen theoretisch erklärbar zu machen. Dabei lassen sich auch Interventionsversuche der Sozialen Arbeit anschließen.

Gleichzeitig umfasst das Konzept der operativen Geschlossenheit Erklärungskraft für die Selbstbestimmung der Klientinnen, über das was „ankommt“. Nur, und wirklich nur, das jeweilige System bestimmt selbst, welche Prozesse auf Grund neuer Informationen in Gang kommen, welche Veränderungen sich einstellen. Dieses Verständnis von Intervention (Willke (2005)) hat höchste Praxisrelevanz aufzuweisen - dort wo wir versuchen Kommunikationsprozesse in Beratungsgesprächen zu analysieren. In der Kommunikation simulieren wir Bewusstseinsprozesse und nehmen einfach vom Anderen eventuell Gedachtes an. Auf diesem Weg entstehen Adressen (vgl. Uecker o.J.:6). Auf gleiche Weise entstehen auch „Konsensfiktionen“ als Grundlage für das Fortsetzen von Gesprächen und deren Absicherung durch „Takt“.⁶ (Hafen 2004:220) beschreibt die Basis für Problemlagen der beratenen Person oder Organisation mit fehlenden Beobachtungsmöglichkeiten, die dieser Person/Organisation direkt zugeschrieben werden. Er geht davon aus, dass die spezifischen Defizite jedoch zunächst diffus und nicht genau benennbar sind. Fachkräfte der Sozialen Arbeit stellen ihre Beobachtungen durch Kommunikation zur Verfügung.

„Genau darauf zielt eine zentrale sozialarbeiterische Beratungsstrategie: Sie versucht die Klientinnen dorthin zu bringen, dass sie ein Problem als ihr Handlungsproblem formulieren. Erst wenn das geschehen ist, kann die eigentliche Problembearbeitung einsetzen.“ (Pantucek 2009b:49)

Ein zentrales Ergebnis der Arbeit ist die Darstellung der Zusammenhänge zwischen dem Zweck der Organisation welcher im Außen liegt und den Bemühungen der Zweckerfüllung (den Interventionen).

⁶Hier ließe sich eine wissenschaftliche Diskussion über die Notwendigkeit einer ausführlichen Dokumentation incl. Hypothesen und unausgesprochenen Gedanken zur Person und Situation der Klientinnen anschließen, die ich jedoch im Rahmen dieser Arbeit nicht führen kann.

1.4 Aufbau der Arbeit

Ich versuche in meiner Arbeit einen Bogen von Bezügen aus der Theorie über die eigene empirische Forschung bis hin zur Verknüpfung der beiden Ebenen zu schaffen. Ursprünglich bin ich von der Idee einer gesamten verschränkten Schreibweise ausgegangen. Mein Ziel war es, von Beginn an Befunde anderer Autoren und Autorinnen mit meinen Forschungsergebnissen zu verknüpfen. An diesem Anspruch wäre das Projekt nahezu gescheitert. Denn dort, wo ich mich mit der Theorie beschäftigt habe, verschwanden meine eigenen Ergebnisse im allgemeinen Vokabular. Und dort wo ich mich mit meiner Empirie beschäftigte, treten wohl oder übel größere theoretische Konzepte in den Hintergrund.

Somit beginne ich im Kapitel 2 mit wichtigen Begriffen der Systemtheorie sensu Luhmann. Die Komplexität auf ein handhabbares Maß zu reduzieren, ist auf mehreren Ebenen ausschlaggebend für Organisationen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit. Wo wir schon bei einem zentralen Begriffspaar wären, der In- und Exklusion. Die Positionierung von Individuen in der differenzierten Gesellschaft kann mit den Konzepten Soziale Adresse, Karriere und Lebenslauf beschrieben werden.

Mit Bezügen auf die Organisationssoziologie bestimme ich in Kapitel 3 mein Verständnis von Organisationen als soziale Systeme. Ich begreife Organisationen als regelgeleitete autopoietische Systeme, deren Kommunikation Entscheidungen sind. Individuen werden durch die Mitgliedschaft oder als Publikum in Organisationen inkludiert.

Als Sozialarbeiterin bringe ich die Soziale Arbeit mit dem Inventar der soziologischen Systemtheorie in den Blick (Kapitel 4). Soziale Arbeit inkludiert stellvertretend und kann analytisch auf drei Ebenen untersucht werden: der Ebene der (Funktions-)Systeme, der Ebene der Organisation und der Ebene der Interaktionssysteme.

Im Kapitel 5 argumentiere ich mein forschungsmethodisches Vorgehen. Systemtheorie und Empirie sind behutsam aufeinander abzustimmen. Der konstruktivistische Zugang verlangt eine Reflexion meiner Präkonzepte. Ich verfolge eine qualitative Forschungsstrategie im Rahmen einer Organisationsanalyse. Die Datenauswertung erfolgt mit der Grounded Theory Methode, ergänzt um Elemente einer Artefaktanalyse. Die Organisation „Frau Holle“ stellte mir umfangreiche Daten zur Verfügung. In Abschnitt 5.3 finden sich wichtige Eckdaten zur Organisation. Mit jeder Entscheidung lässt man im Sinne der Kontingenz weitere Optionen hinter sich. Durch das gewählte Forschungsdesign verzichte ich auf die Sichtweise der Klientinnen. Der Fokus auf eine Organisation schränkt die Reichweite der Ergebnisse ein.

Eine Konkretisierung zum Begriff der stellvertretenden Inklusion in Arbeit nehme ich in Kapitel 6 vor. Dazu ist es zunächst notwendig Arbeit und Arbeitsmarkt und deren Verhältnis zu Sozialer Arbeit zu bestimmen. Als „Arbeitsmarktnahe Soziale Arbeit“ nehme ich ein Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit in den Blick. Dafür bedarf es ebenfalls einer Argu-

mentation. Wie eben dieses Arbeitsfeld in Österreich rechtlich legitimiert und von Organisationen ausgestaltet ist, findet sich in Abschnitt 6.6. Abschließend beginne ich in diesem Teil der Arbeit mit ersten Beschreibungsversuchen von „Frau Holle“ (Abschnitt 6.7). Es handelt sich dabei um direkte Beobachtungen aus den Dokumenten, die am Anfang der Datenanalyse in der Phase des „vertraut Werdens“ mit dem Material entstanden sind. Sie entsprechen weder der GTM, noch der Artefaktanalyse, geben aber bereits interessante Einblicke in das Selbstverständnis der Organisation.

Mit Kapitel 7 formuliere ich die Kernergebnisse aus der Grounded Theory Methode. Die Organisation hat ein überaus starkes Bewusstsein des Innen hervorgebracht. In diesem Innenraum mit seinen spezifischen Eigenschaften findet stellvertretende Inklusion statt.

Die Artefaktanalysen (Kapitel 8) ermöglichen die Auseinandersetzung mit konkreten Artefakten der Organisation. In diesem Fall dem Leitbild, einer Vereinbarung und einem Outplacementbericht. Die Analyse ergibt wichtige Ergänzungen zu den Ergebnissen der GTM und bestätigt in zentralen Punkten Ergebnisse aus Kapitel 7.

In Folge der Zweckprogrammierung der (Re-)Inklusion in Erwerbsarbeit von Transitarbeitskräften (kurz TAK), arbeiten Organisationsmitglieder mit den Transitarbeitskräften an deren Möglichkeiten. Wie sie das tun, und ob dieses Tun Kriterien professioneller Sozialer Arbeit entspricht, diskutiere ich in Kapitel 9 an Hand des Konzeptes der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit. Im Abschnitt „Die Organisation lebt zwischen Zweck und Möglichkeit“ (siehe Kapitel 10) führe ich die beiden Stränge der Arbeit, Literatur und empirische Auseinandersetzung wieder zusammen.

Im abschließenden Kapitel 11 fasse ich die zentralen Ergebnisse der Arbeit in Thesen zusammen, stelle einzelne Ergebnisse kritisch zur Diskussion und biete einen Ausblick auf weitere mögliche Forschungsvorhaben.

1.5 Würdigung der Organisation „Frau Holle“

Mein großer Dank und Respekt gilt den Frauen von „Frau Holle“! Sie haben durch ihre Offenheit die Dissertation in dieser Form erst möglich gemacht. Ich schätze es sehr, dass ich nicht nur in Form von Datenmaterial umfangreichen Zugang zur Organisation erhalten habe, sondern auch im persönlichen Kontakt sehr gut aufgenommen wurde. Es ist für mich nicht selbstverständlich, sich als gesamte Organisation einer Forschungsarbeit auf Basis einer Einzelfallstudie zu stellen. So ist es sicherlich nicht angenehm, wenn durch die Analyse das Hinterste weit nach Vorne geholt, aus dem Zusammenhang genommen, aus allen Blickwinkeln betrachtet, analysiert und nach externen Kriterien beschrieben und bewertet wird. Immerhin basieren alle Aussagen über Frau Holle auf meine Beobachtungen als Forscherin. Zum Schutz der Organisation sind alle Angaben zum Ort, der Region, Personen und Organisationen pseudonymisiert.

Während ich meinen Aktivitäten mit all den Informationen nachgegangen bin, haben die Frauen von Frau Holle weitergearbeitet. Entscheidungen wurden getroffen, Transitarbeitskräfte unterstützt, Projektanträge geschrieben und neue Ideen gesponnen. Die Organisation entwickelt sich in ihrer Umwelt beständig weiter. Ich wünsche Frau Holle noch ein langjähriges, aktives und kreatives Bestehen und den Transitarbeitskräften alle Möglichkeiten um einen guten Weg in den ersten Arbeitsmarkt zu finden.

2 Systemtheoretische Grundlagen

Wieso ich die Systemtheorie als Bezugstheorie verwende, konnte ich in der Einleitung (Kapitel 1) darlegen. Die speziellen Ansätze systemtheoretischer Sozialarbeit fasse ich in Kapitel 4 zusammen. Mit vorliegendem Teil der Arbeit diskutiere ich ausgewählte systemtheoretische Begriffe, die in weiterer Folge für die Datenanalyse und Interpretation grundlegend sind.

2.1 Komplexität

Wir finden uns heute in einer vielschichtigen Gesellschaft mit unzähligen Möglichkeiten, Entscheidungszwängen und Folgeentscheidungen wieder (vgl. Willke 2006:19). Die Welt ist komplex.

„Komplexität bezeichnet den Grad der Vielschichtigkeit, Vernetzung und Folgelastigkeit eines Entscheidungsfeldes.“ (Willke 2006:23)

Es gilt sich zu orientieren, auf welcher Referenzebene (z.B. hier die Organisation), mit welchen Abhängigkeiten und mit welchen Folgen für weitere Entscheidungen, Entscheidungen zu treffen sind. Komplexität bezieht sich immer auf eine konkrete Problemstellung eines Systems. Sowohl Hafan (2004) als auch Krieger (2010) argumentieren zunächst damit, dass Soziale Arbeit komplexe Prozesse bearbeitet bzw. vor komplexen Problemstellungen steht. Beide Autoren stellen fest, dass dieser Komplexität nur mit einem entsprechend komplexen Theoriekonstrukt begegnet werden kann, um das der Sozialen Arbeit von vielen Seiten attestierte „Theoriedefizit“ nachhaltig reduzieren zu können.

Einen weiteren, für das vorliegende Feld relevanten Aspekt, sehe ich in der Komplexität der Entscheidungssituation, in welcher Arbeitssuchende stehen. Meine Arbeit mit Klientinnen im arbeitsmarktnahen Kontext würde ich an vielen Stellen als Unterstützung beim Erreichen eines bewältigbaren „mittleren“ Maßes an Komplexität in der Lebenssituation beschreiben. Die Komplexität der Ausgangslage von Personen mit einer schlechten Adressenlage am Arbeitsmarkt (zum Begriff der Adresse/Adressierbarkeit siehe unten) ist enorm und häufig finden sich Reaktionsmuster im Herstellen von „Unterkomplexität“ (z.B. Bewerbungen für eine zu eingegrenzte Auswahl an Stellenprofilen - „Ich will genau das Gleiche machen wie in meinem letzten Job“) oder Beibehalten einer extremen „Hyperkomplexität“ (z.B. Bewerbungen auf jegliche Stellen ohne die Passung an das persönliche Profil - „Ich

„mache alles, Hauptsache ein Job“) (vgl. Willke 2006:25ff). Beide Strategien führen meist zu einer Stabilisierung, wenn nicht Verschlimmerung, der Exklusion.

2.2 Beobachtung

Beobachtung ist ebenfalls ein Kernbegriff der Systemtheorie. Das erkennende System ist an die eigenen Mittel des Beobachtens gebunden (vgl. Willke 2006:159). Die Logik der Beobachtung ist die Logik des beobachtenden Systems.

„Der ‚Gegenstand‘ der Beobachtung wird für den Beobachter dann zu einer beobachtbaren Einheit, wenn er ihn bezeichnen und beschreiben kann.“ (Willke 2006:160)

Beobachtung ist die Feststellung eines bedeutsamen Unterschiedes. Dazu braucht es zwei Fähigkeiten: Erstens elaborierte Möglichkeiten, Unterschiede feststellen zu können und zweitens Möglichkeiten, aus den festgestellten Unterschieden Bedeutungen ableiten zu können. Fragetechniken, ein bestimmtes professionelles Instrumentarium, Fachaustausch oder Reflexion können zu diesen Möglichkeiten gezählt werden.

2.2.1 Beobachtung und Soziale Arbeit

Bei der Beobachtung entsteht eine Selbstreferenz, d.h. die Rekonstruktion des Gegenstandes ist von der Beobachterin abhängig. Beobachtungen sind Voraussetzung dafür, dass etwas beschrieben - also zur Kommunikation gebracht - werden kann. Ich meine, dies ist wichtig für die Sozialarbeit, wo wir auf verschiedenen Ebenen mit Unausprechlichem zu tun haben. Wir stellen einerseits Klientinnen Beobachtungen zur Verfügung z.B. in der Technik des Spiegeln. Andererseits stellt Soziale Arbeit der Gesellschaft Beobachtungen zur Verfügung. Wenn z.B. in der Armutskonferenz auf Kinderarmut in einem entwickelten Industrieland wie Österreich hingewiesen wird. Sozialarbeiterinnen haben in ihrer täglichen Arbeit die Möglichkeit/Verpflichtung Beobachtungen von Missständen in der Gesellschaft zu machen. Sie können (oder müssen?) diese Beobachtungen kommunizieren, um sie so in der Gesellschaft zu thematisieren.

Hafen (2004) beschreibt die konkrete Arbeit in der Sozialarbeit als zur Verfügung stellen von Beobachtungen, um das Beobachtungsdefizit der Klientinnen auszugleichen, die mit dem erweiterten Beobachtungsspektrum wiederum selbst ihre Lösungen entwickeln (vgl. Kap 1.3). Dies erinnert mich vor allem an das „Uraltschlagwort“ der „Hilfe zur Selbsthilfe“ (vgl. Kleve 1999b:70). Doch Sozialarbeit endet nicht bei dem zur Verfügung stellen von Beobachtungen, es hängen sich komplizierte Kommunikationsprozesse daran. Wenn Dissens beobachtet wird und benannt werden muss, um Veränderungen in Gang zu bringen, kann es in der Kommunikation der Beratungssituation schwierig werden (vgl. Willke 2006:165). Dieses „Zur Verfügung Stellen“ ist die Grundlage für eine Asymmetrie zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn - unabhängig von Freiwilligkeit oder Zwangskontext.

Wichtig bleibt bei alledem die Selbstreferentialität jeder Beobachtung. Was ich beobachte, ist meine Beobachtung, von mir aufgenommen und verarbeitet.

„Das besondere Geschick von Kommunikationsexperten [und zu diesen zähle ich Sozialarbeiterinnen allemal Anm. lpe] besteht wohl zu einem guten Teil darin, ihre Diagnosen tatsächlich als vorläufige Konstruktionen zu behandeln und auf bestimmte Anzeichen hin zu revidieren - und dies so lange, bis sich jene besondere Qualität einer wechselseitig akzeptablen und brauchbaren Systembeschreibung herauskristallisiert, welche die operative und generative Dynamik dieses Systems bezeichnet [...].“ (Willke 2006:164)

Die Möglichkeiten und Einschränkungen der Beobachterin geben vor, welches Bild beim Beobachten entstehen kann (vgl. Willke 2005:10f) und wie (jetzt eben in der Sozialen Arbeit) Interventionen daran geknüpft werden.⁷

2.2.2 Beobachtung in Organisationen

Organisationen geben ebenfalls Möglichkeiten und Restriktionen des Beobachtens vor. Wenn Beobachtungen auf Basis der Identität des beobachtenden Systems erfolgen, dann bleibt im vorliegenden Fall zu prüfen, wie groß die Rolle der Sozialarbeit dabei ist (Ergebnisse dazu finden sich in Kapitel 9).

In Organisationen laufen unzählige Beobachtungen gleichzeitig ab. Beobachtungen dienen in dieser speziellen Form von System als Grundlage für Entscheidungen (vgl. Willke 2005:18). Eine Beratungseinrichtung beobachtet eine Unmenge von Ereignissen in ihrer Umwelt (Mitarbeiterinnen, Klientinnen, Rechtsvorschriften, Finanzierungsmöglichkeiten durch Fördergeberinnen...). Die Beobachtungen werden mit vergangenen eigenen Beobachtungen verglichen und erst dadurch wirksam. Eine Organisation beobachtet jedoch nicht nur die Umwelt, sondern auch stets sich selbst, um Fortsetzung zu finden. Mit diesem Prozess entwickelt die Organisation ihre Geschichte und ihr Gedächtnis. Nachvollziehbar wird dies durch schriftlich festgehaltene Artefakte der Einrichtung wie Stellenbeschreibungen, Arbeitsverträge oder Projektpläne. Neben diesen, gibt es starke informelle Quellen wie Gründungsgeschichten (z.B. die Gründung des Stadtbeisl Inigos durch den Jesuitenpater Sporschill oder die Geschichten rund um die Gründung des ersten Frauenhauses in Österreich) die auf die Organisation wirken.

⁷Dies wäre eine Erklärung dafür, dass bei zufälliger Aufteilung einer Gruppe von Klientinnen auf X Sozialarbeiterinnen sich bestimmte „Themen“ bei bestimmten Teammitgliedern häufen. Weil die eine Kollegin eben viele Beobachtungen zum Thema Beziehung anstellt und dann plötzlich ein Großteil ihrer Klientinnen die Hauptprobleme in ihren Partnerschaften sehen, dort Energien gebunden finden und diese für die Arbeitssuche erst freilegen müssen. Oder weil der andere Kollege Nachteile eines einmal erworbenen Berufs breit diskutiert, so eine mögliche verpatzte Wahl beim Erstberuf ins Zentrum rückt und mittelfristig versucht Umschulungen zu erreichen. Das alles wohlgernekt in ein und derselben Beratungseinrichtung für arbeitslose Personen.

„In seinen laufenden Entscheidungsprozessen greift das Unternehmen auf diese erinnerte Geschichte zurück - und je mehr und ausschließlicher es dies tut, desto mehr schließt es sich selbstreferentiell von seiner Umwelt ab.“ (Willke 2005:18)

Analysiert man nun die schriftlichen oder informellen Formen von Entscheidungsgrundlagen in Organisationen, erlaubt dies Rückschlüsse auf die grundlegenden Regeln des wissenschaftlich beobachteten Systems. Ich kann danach fragen, was in der Organisation gesehen werden darf und was nicht, welche Probleme aufgegriffen werden und welche nicht, welche Ausschnitte der Welt relevant oder irrelevant sind. Daraus ergeben sich wichtige Anknüpfungspunkte für die Forschungsstrategie (vgl. dazu Kapitel 5).

2.3 Inklusion/Exklusion

Das Begriffspaar der In- und Exklusion wird aktuell innerhalb vielfältiger Kontexte umfassend diskutiert und mehrfach besetzt. In der Europäischen Sozialpolitik spricht man von „Social inclusion“ und „Social exclusion“ (vgl. z.B. Balz et al. 2012). Darunter werden Strategien zusammengefasst, die „smart, sustainable and inclusive growth“ fördern⁸ und Armut verhindern sollen. Das Wort „Inklusion“ ist in der Heil- und Sonderpädagogik breit besprochen. Mit der UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (von Österreich 2008 ratifiziert) ist das Ziel der Hilfeeinrichtungen für diese Zielgruppe Inklusion, verstanden als gleiche Rechte für alle Menschen.

„Die meisten Fachkräfte haben verstanden, dass Inklusion eine radikale Abkehr von der Fokussierung auf einzelne Merkmale von Personen oder (,Rand'-)Gruppen und auf voneinander säuberlich getrennte Problemlagen bedeutet.“ (Degener & Mogge-Grotjahn 2012:67)

Neben den unterschiedlichen gesellschaftspolitischen Anwendungen des Begriffes der Inklusion, gibt es verschiedene theoretische Auseinandersetzungen wie z.B. bei Seifert (2013) die das Begriffsverständnis von Luhmann und Foucault zur Inklusion und Sozialer Arbeit kritisch gegenüberstellt, oder bei Kuhlmann (2012).⁹

Im Folgenden versuche ich einen Überblick zu den Begriffen In- und Exklusion im Verständnis der Systemtheorie der Richtung Luhmann zu geben. Denn *„[i]st in der soziologischen Systemtheorie von Inklusion/Exklusion die Rede, wird einer der am kontroversesten diskutierten Theoriebereiche berührt.“ (Farzin 2006:8)*

2.3.1 Inklusion

In einer funktional differenzierten Gesellschaft sind Individuen immer in Teilsysteme in- oder exkludiert. Inklusion bezeichnet die partielle und situationsweise Einbeziehung von

⁸<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=961&langId=en> abgefragt am 15.07.2014

⁹Nicht zu verwechseln ist der Begriff der Inklusion mit Ergebnissen früherer Werke von Luhmann zur Sozial- und Systemintegration (vgl. dazu Kleve 1999b:69).

Individuen in Systeme (vgl. Farzin 2006:45). Diese Inklusionen bestehen aus Kommunikationen, die festlegen, ob Individuen als Personen für weitere Kommunikationen relevant gehalten werden (vgl. Bommes & Scherr 2000:131 oder Farzin 2006:45). Psychische Systeme werden als Personen von Kommunikationssystemen berücksichtigt. Dabei werden sie immer nur bezogen auf ihre Relevanz für das konkrete Teilsystem thematisch. So werden Bewerberinnen dort in der Kommunikation mit der Wirtschaft relevant, wo sie als zukünftige Mitarbeiterinnen in Frage kommen. Oder eine Person wird im Krankenhaus in der Weise thematisch, wo es für die Einschätzung der Krankheit notwendig ist (vgl. Bommes & Scherr 2000:131). Dieser Bezug erfolgt in Form der sozialen „Adresse“ (siehe Abschnitt 2.4).

„Das psychische System erhält im sozialen System eine Adresse, die es erst ermöglicht, Erwartungshaltungen zu adressieren und über Zurechnung auf Personen Kommunikation zu strukturieren. Die Form dieser Adresse in der modernen Gesellschaft, das haben die bisherigen Betrachtungen gezeigt, setzt sich aus zahlreichen verschiedenen Inklusionen in unterschiedlichen Kommunikationskontexten zusammen.“ (Farzin 2006:33)

Wie eine Person adressiert wird, hängt von der Art und Weise des Einbezugs der Individuen in das System ab (vgl. Bommes & Scherr 2000:131).

2.3.2 Exklusion

Exklusionen sind Kommunikationen, die Personen Eigenschaften zurechnen, die die Möglichkeiten zur Teilnahme an spezifischen Kommunikationen mit einem System reduzieren/verunmöglichen (vgl. Kleve 1999b:69). Exklusionen ermöglichen die Beschränkung von Individuen an der Teilnahme an Kommunikation. Resultat ist soziale Irrelevanz in bestimmten Bereichen der Gesellschaft.

„Exklusion, Ausschluss, heißt also nicht, dass die Betroffenen sozial nicht mehr vorkommen, sonst könnte man nicht wissen, wen die Exklusion betrifft. Exklusion ist daher nicht gleichzusetzen mit Nicht-Teilnahme (z.B. an Zahlungen, Erziehungsprozessen oder Gesundheitsbehandlungen) oder gar dem Ausschluss ‚aus der Gesellschaft‘. Sie beschränkt Teilnahme durch die mitlaufende Kommunikation personaler Irrelevanz und macht erst mit der Wiederholung und Verfestigung dieser Kommunikation weitere Teilnahme immer unwahrscheinlicher.“ (Bommes & Scherr 2000:132)

Kleve (1999b:73) beschreibt das Begriffspaar Inklusion/Exklusion sprachlich etwas näher der Alltagssprache als „soziale Achtung“ und „soziale Nichtachtung“.

Eine wichtige Unterscheidung trifft Luhmann zwischen der Inklusion und Exklusion auf der Ebene der Funktionssysteme und der Ebene der Organisationen. Individuen sind auf zweierlei Ebenen in- oder exkludiert: der Systemebene und der Ebene von Organisationen. Grundsätzlich ist jedes Individuum in Funktionssysteme inkludiert und dieser Status

verändert sich durch Exklusionsprozesse. In Organisationen ist grundsätzlich jedes Individuum exkludiert (vgl. Luhmann 2000:392 oder Kleve 1999b:71). Organisationen verfügen über eine inklusionsvermittelnde Funktion (vgl. Farzin 2006:67). Für eine Inklusion in eine Organisation bedarf es konkreter Entscheidungen für Mitgliedschaftsrollen. Organisationen legen über Entscheidungen fest, „[...] ob und wie sie wen berücksichtigen“ (Uecker o.J.:2). In diesem Forschungsprojekt steht die Ebene der funktionsorientierten Organisationen (vgl. Bardmann & Hermsen 2000:93) im Mittelpunkt. Sie stellen Arbeitsplätze zur Verfügung und ermöglichen damit die Inklusion in das System Wirtschaft.

Exklusionen aus einzelnen Teilsystemen sind dort problematisch, wo sie sich ggf. verstärken oder vernetzen. Mit dem „Spill-Over-Effekt“ werden jene Phänomene bezeichnet, bei denen Interdependenzunterbrechungen zwischen Funktionssystemen unterlaufen werden und „Kompaktsachverhalte des Ausschlusses“ (Bardmann & Hermsen 2000:94f) entstehen. Soziale Arbeit hat die Funktion, diese Spill-Over-Effekte zu begrenzen, zu korrigieren oder zu kompensieren (vgl. Sommerfeld 2000:121).

„Bei einsetzenden Exklusionsverdichtungen rücken Individuen vorrangig unter dem Gesichtspunkt von Irrelevanz in den Blick, d.h. sie werden als Personen thematisiert und immer mehr abgesucht in den Hinsichten, die ihre Beteiligung am sozialen Handeln unter rechtlichen, politischen, ökonomischen, gesundheitlichen oder erzieherischen Vorzeichen oder ihre weitere Mitgliedschaft in einer Organisation problematisch oder unmöglich erscheinen lassen. Wird bei Inklusion in funktionsspezifischen Kontexten das Individuum als Person nur in der Hinsicht adressiert, in der sie für die Fortsetzung bedeutsam ist, dann gilt dies umgekehrt auch bei Exklusion. Nur gilt nun die Person nicht mehr als Adresse für Fortsetzbarkeit, sondern als Adresse für problematische oder nicht gegebene Möglichkeiten der Kontinuierung, und sie wird genau auf solche Indizien fokussiert beobachtet.“ (Bommes & Scherr 2000:133f)

Besonders die Teilsysteme Bildungswesen und Erwerbsleben bergen große Potentiale für Exklusionsverdichtungen (vgl. Kuhlmann 2012:42). Inklusion in Mitgliedschaftsrollen gegen Bezahlung (also Erwerbsarbeit) spielt eine besondere Rolle, um weitere Spill-Over-Effekte zu vermeiden. Ohne Erwerbsarbeit verliert das Individuum den Zugang zu Geld. Mit Geld können Güter und Dienstleistungen erworben werden. Damit reduzieren sich z.B. Möglichkeiten ins Kino oder zu einem Konzert zu gehen¹⁰ oder seinen Kindern den Schulschulskikurs zu finanzieren. Es ist jedoch nicht nur der Zugang zu Geld, der über In- oder Exklusion entscheidet. Neben der Zugehörigkeit zu einer Familie ist die Erwerbstätigkeit in unserer Gesellschaft ein Indiz auf eine „geordnete Lebensführung“ (vgl. Scherr 2001:225). Damit steigt die Wahrscheinlichkeit, in verschiedenen Lebensbereichen adressiert zu werden, z.B. als Funktionär bei der Freiwilligen Feuerwehr.

¹⁰Dass auf die Exklusion aus Kunst und Kultur mit Maßnahmen reagiert werden kann, zeigt z.B. die Aktion „Hunger auf Kunst und Kultur“, die es Personen mit sehr geringem Einkommen ermöglicht, kostenlose oder stark vergünstigte Eintrittskarten für Kulturangebote zu erhalten.

„Dagegen gelten Armut, Arbeitslosigkeit und mangelnde familiäre Einbindung als Merkmale, die Misstrauen in die Relevanz und Eignung von Individuen für Kommunikationsteilnahme veranlassen, z.B. in Hinblick auf schulische Erziehung, Erwerbsarbeit oder künftige Rechtskonformität.“ (Scherr 2001:225)

Das Wissen um diese Bedeutung ist zur Argumentation von Angeboten der Sozialen Arbeit für von Erwerbsarbeitslosigkeit Betroffene wichtig. Wie sich andererseits stellvertretende Inklusion auf die Adressierbarkeit der Personen als Arbeitnehmerinnen auswirkt¹¹ und welche anderen Faktoren die Adressierbarkeit verbessern, bleibt offen. Die Adressierung als Klientin der Sozialen Arbeit macht die primäre Exklusion sichtbar (vgl. Bommes & Scherr 2000:135). Der Prozess der Falldeklaration geschieht auf Organisationsebene und ist in die Gesellschaft eingebettet. Bardmann & Hermsen (2000) rufen dazu auf, diesen Prozess genau im Auge zu behalten.

Das Verhältnis von Funktionssystemen und Organisationen spielt besonders bei der Analyse von Angeboten der Sozialen Arbeit eine Rolle (vgl. Farzin 2006:69). So kann z.B. von einer limitierenden Inklusion gesprochen werden, wenn „[...]die Inklusion in ein Funktionssystem die Teilhabemöglichkeiten zu anderen Systemen beeinflusst, ohne diese explizit unmöglich zu machen.“ (Farzin 2006:68).

Soziale Hilfe im Arbeitsmarktkontext wird zunächst durch finanzielle Transferbeträge geleistet - so bleibt eine gewisse Inklusion im System Wirtschaft durch die Eigenschaft als Konsumentin zumindest teilweise gewährleistet. Diese rein monetären Leistungen reichen jedoch nicht immer aus, um Exklusionsprozesse aufzuhalten (und da meine ich nicht, dass der Geldbetrag nicht reicht um die Lebenserhaltungskosten zu decken, sondern es geht um die unzureichend positive Wirkung der monetären Hilfe auf Inklusionsprozesse). Dann kommen weitere Leistungen, bis hin zur stellvertretenden Inklusion (zu diesem zentralen Begriff siehe Abschnitt 4.1) zum Tragen. Es hat Konsequenzen für den Zugang zu anderen Funktionssystemen, wenn man in einem Funktionssystem exkludiert ist. Diese Prozesse hängen mit der Verteilung sozialer Ressourcen innerhalb verschiedener Gesellschaftssysteme zusammen (vgl. Bommes 2001:245).¹² Der Wohlfahrtsstaat versucht Kettenreaktion aufzuhalten/zu verhindern (vgl. Bardmann & Hermsen 2000:94). Es bleibt aber immer nur eine stellvertretende Inklusion. Denn die funktionalen Teilsysteme entscheiden selbstreferentiell über Inklusion und Exklusion.

¹¹So besteht die Gefahr, dass ein Karriereweg am zweiten Arbeitsmarkt die Adressierbarkeit als voll einsatzfähige Mitarbeiterin verschlechtert, weil angenommen wird, dass die Frau einmal Hilfe benötigt hat und Probleme in ihrer Alltagsbewältigung hat, die sich auf die Erwerbstätigkeit negativ auswirken.

¹²Erwerbsarbeitslosigkeit würde sich wohl in einer Gesellschaft mit einem Grundeinkommen für alle weniger stark auf die Einkommensarmut und weitere Exklusionsprozesse auswirken, als in unserer Gegenwartsgesellschaft.

Der Mensch in der Systemtheorie

In der Systemtheorie wird der Mensch analytisch aufgelöst: in soziale, psychische und physische Systeme. Menschen sind aus der Kommunikation ausgeschlossen. Als Ausweg, um Menschen wieder in die Kommunikation einzuschließen gibt es mehrere theoretische Begriffskonzepte: Person, Inklusion, soziale Adresse sind die wichtigsten Beispiele (vgl. Hafen 2004:214).

„Eine Person konstituiert sich danach als eine bestimmte Form oder Konfiguration von gebündelten Erwartungen, die in dieser Form das Spezifische und Einmalige der Person ausmachen.“ (Willke 2006:175)

Personen entstehen durch Teilnahme von psychischen Systemen an Kommunikation. Sie sind ein Sonderfall sozialer Adressen. Luhmann beschreibt sie als „Konstruktionen der Kommunikation“ (vgl. Luhmann 2000:91), als eine „Menge von Situationen“ (vgl. Luhmann 2000:285). Jede Person kann eine Vielzahl von verschiedenen Rollen spielen. Dies ermöglicht es,

[...] in jeder gerade aktuellen Situation einen Blick auf mögliche andere Rollen der Teilnehmer zu werfen und die Anwesenheit von Personen zu nutzen, um andere Rollen der Teilnehmer ins Gespräch zu bringen. Und es macht natürlich einen Unterschied, ob es sich um andere Rollen der Personen handelt, die man daraufhin ansprechen kann, oder um das Verhalten beliebig anderer.“ (Luhmann 2000:91)

Das Individuum gehört zur Umwelt der Organisation. Die Einheit von Individuum und Person wird als Fiktion unterstellt, darum wird eine Person so behandelt, als ob sie ein Individuum wäre (vgl. Luhmann 2000:90). „Der Personenbegriff wird im Kontext der Systemtheorie nicht als eine Bezeichnung von Individuen benutzt, sondern als sozial sichtbar gewordene Beobachtungen über Bewusstsein.“ (Terfloth 2006:81)

Eben diese Differenz zwischen der kommunikativ konstituierten und verwalteten sozialen Adresse ‚Person‘ und dem durch ihr Bewusstsein generiertes und verwaltetes Selbstverständnis eines menschlichen Individuums ist für die Systemtheorie wesentlich: „Selbst in der Inklusion der Person bleibt die Individualität des Menschen exkludiert (vgl. Nassehi 1997, 127).“ (Bardmann & Hermsen 2000:93) Diese Betrachtungsweise nimmt Miller (2001:102) zum Anlass, um darauf hinzuweisen, dass die Inklusion in ein Funktionssystem nicht automatisch ermöglicht, grundlegende Bedürfnisse zu befriedigen. Mängel und Zumutungen bestehen oft trotz Inklusion, wie wir bei dem Beispiel der Realität jener Gruppe sehen können, die als „Working Poor“ zusammengefasst wird.

Miller (2001) weist energisch darauf hin, dass Soziale Arbeit über die theoretische Analyse auf Basis der Systemtheorie hinaus, die subjektiven und sozialen Deutungen von In- und Exklusion beachten muss. Die Inklusion in einen bestimmten Arbeitsplatz muss genauso wenig subjektiv positiv wahrgenommen werden, wie die Exklusion aus Erwerbsarbeit nachteilig erlebt werden muss. Wie Hilfsbedürftigkeit als Folge von Exklusionen

konkret entsteht, ist nicht transparent. Gleichsam ist es nicht transparent und standardisierbar wie dieser Hilfsbedürftigkeit von einzelnen Individuen abgeholfen werden kann (vgl. Scherr 2001:223). Dies ist eine wichtige Ausgangsbedingung Sozialer Arbeit, deren Konzepte, Methoden und Techniken ermöglichen, Hilfe abseits von Standardisierbarkeit zu leisten.

„Festzuhalten bleibt: da, wo Teilhabe gewollt ist, hat Soziale Arbeit zu unterstützen, da wo Teilhabe nicht gewollt ist, wo sich der Verlust jedoch als prekär darstellt, hat Soziale Arbeit Angebote zu machen und Aufklärungsarbeit zu leisten, muss jedoch respektieren, wenn sie nicht angenommen wird.“ (Miller 2001:103)

Der Ausschluss aus der Kommunikation aus einem System ist grundsätzlich neutral und bedeutet nicht automatisch eine Benachteiligung (vgl. Kuhlmann 2012:43). Jemand erfährt z.B. keine Nachteile, wenn er keine Berührungspunkte mit dem Gesundheitssystem hat, weil er gesund ist. Nichts desto trotz bleiben die Lebenschancen eines Menschen abhängig von den Inklusions- und Exklusionsprozessen der gesellschaftlichen Teilsysteme.

2.4 Soziale Adresse - Karrieren

Die Begriffe der In- und Exklusion wären ohne das Konzept der Sozialen Adresse für die vorliegende Studie unnützlich. Das Konzept der sozialen Adresse macht Zusammenhänge zwischen Funktionssystemen und Personen theoretisch erklärbar. Die soziale Adresse ist eine Struktur, ein Erwartungsbündel (vgl. Terfloth 2006:80). Die Trennung von Sozialsystem und Bewusstsein ist konstitutiv für die Systemtheorie Fuchs (vgl. 1997:58).

„Handlungstheorie (im Sinne der soziologischen Systemtheorie) hat es also mit der kommunikativen Verfestigung von Akteuren zu tun. Wenn so formuliert wird, liegt aber noch das Mißverständnis nahe, diese Akteure seien in irgendeinem ontologischen Sinne Subjekte oder handelnde psychophysische Einheiten, die durch Sozialität geprägt sind. Aus diesem Grund hat sich die Rede von der kommunikativen Adresse eingebürgert, die Vorstellung mithin, daß sich die Kommunikation eigene Konstruktionen schafft, die als soziale Strukturen imponieren.“ (Fuchs 1997:60)

Der Begriff der Kommunikation ersetzt den Begriff der Handlung. Kommunikation ist dabei als Synthese von drei Selektionen konzipiert: Information, Mitteilung und Verstehen (vgl. Fuchs 1997:58). Strukturen der Kommunikation werden gebildet, wenn Beobachtungen sich systemisch verketteten. Sie dienen zur Abgrenzung von der Umwelt. Strukturen legen in der Folge fest, was als passend oder als Störung registriert wird.

„Diese Festlegungen bestimmen, was sozial der Fall sein soll und schließen dabei Unbestimmtes aus. Sie sind als Einschränkung zu verstehen, die weiteren Strukturbildungen Orientierung ermöglichen.“ (Uecker o.J.:5)

Das Konzept der Sozialen Adresse und Adressierbarkeit spielt für mich auf zwei Ebenen eine große Rolle: (1) in Bezug auf die Klientinnen und (2) in Bezug auf die Soziale Arbeit an sich.

2.4.1 Soziale Adresse von Individuen

Soziale Adressen entstehen durch Interaktionen. Ihre Bedeutung geht jedoch über die konkrete Interaktionssituation hinaus. Die Zuschreibung von Wohnungslosigkeit wird beispielsweise nicht bei jeder Interaktion neu konstruiert. Die bestehende Adresse kann übertragen werden, bestimmte Erwartungen werden an Personenmerkmale geknüpft (vgl. Terfloth 2006:82). Dies ist z.B. zu sehen, wenn Langzeitarbeitslose bei Bewerbungsverfahren benachteiligt werden, weil damit negative Personenmerkmale wie mangelnde Leistungsfähigkeit verknüpft werden. Das extremste Beispiel ist die Wahrnehmung eines Obdachlosen, der auf einer Parkbank liegt. Er stellt für Passantinnen keine differenzierte Person für Kommunikation mehr dar, sondern wird im Normalfall ignoriert wenn nicht sogar missachtet (vgl. Uecker o.J.:3).

Die Konstruktion von sozialen Adressen geschieht durch Kommunikation und findet auf Ebene der Sozialsysteme statt. Unterschiedliche Systeme konstruieren unterschiedliche, sich mitunter ausschließende Adressen. So begünstigt der Anschluss an das Wirtschaftssystem Adressenbildungen in denen Zahlungsmöglichkeiten relevant sind, der Anschluss an das System Gesundheit eine Soziale Adresse in Bezug auf das Vorhandensein oder Fehlen von Gesundheit und Krankheit¹³ Erwartungshaltungen an psychische Systeme werden adressiert und über die Zurechnung auf Personen als Kommunikation in eine Struktur gebracht. Eine ausgearbeitete soziale Adresse ist als Inklusion-Exklusions-Profil beschreibbar, das mehrere Systeme betrifft. Niemand ist in allen Bereichen adressabel und gleichzeitig ist jeder in allen „[...] ihm zugänglichen Kommunikationskontexten auf verschiedene Weise eingeschlossen/ausgeschlossen.“ (Fuchs 1997:63) Der Prozess der Erzeugung einer sozialen Adresse ist die Autopoiesis sozialer Systeme (vgl. Fuchs 1997:60f). Die soziale Adresse ist, wie Fuchs darlegt „[...] eine Frage des Überlebens“. (Fuchs 1997:61) Individuen ohne Kontakt zu sozialen Systemen sterben oder leiden unter schwersten Behinderungen. Sie werden von Kommunikation ausgeschlossen und sind damit ohne Bewusstseinsmöglichkeit (vgl. Fuchs 1997:63). In dieser für die Gesellschaft folgenreiche Gefahr von Totalexklusionen begründet sich das Entstehen von eigenen Systemen der Sozialen Arbeit (vgl. Fuchs 1997:67), die angetreten sind, um Spill-Over-Effekte zu stoppen defekte Adressen zu heilen.

„Soziale Arbeit ist entsprechend, und genau genommen, Arbeit an sozialen Adressen und nicht: Arbeit an Leuten, wie Formulierungen nahelegen, die von peopleprocessing

¹³Stellen Sie sich z.B. vor die unterschiedlichen Informationen, die ihre Hausbank über Sie gesammelt hat im Vergleich zu den Informationen, die Ihrer Hausärztin vorliegen.

systems reden. Es dreht sich nicht um die Veränderung von Individuen. [...] Das System reorganisiert stattdessen Adressabilität.“ (Fuchs 2000:162)

Unterschiedliche Systeme konstruieren unterschiedliche, mitunter sich ausschließende Adressen. Die erste soziale Adresse eines Säuglings entsteht in Familien. Zu dieser ersten Adresse kommen allmählich weitere soziale Adressen hinzu und die Totalinklusion in die Familie wird aufgelöst (vgl. Fuchs 1997).

„Dabei könnte sich beobachten lassen, wie das Problem, Adresse sein zu müssen, in der psychischen Umwelt der Adressenbildung zum Problem der ‚Anerkennung‘ führt, dazu also, daß die Individuen ihr ganzes Leben damit beschäftigt sind, adressabel zu sein, und zu vermeiden, Adressabilität zu verlieren.“ (Fuchs 1997:67)

Scheinbar verfügen Klientinnen der arbeitsmarktbezogenen Sozialen Arbeit über eine beschädigte Adresse als Arbeitnehmerinnen, wenn sie vom System der Wirtschaft ausgeschlossen, als Störung registriert oder vielleicht gar nicht als relevante Umwelt wahrgenommen (!?) werden. Wie kann dann Sozialarbeit bessere gesellschaftliche Plätze für die Klientinnen generieren (vgl. Uecker o.J.:3f)? Fuchs (2000:166) beschreibt die Aufgabe der Sozialen Arbeit als Arrangieren und Rearrangieren von sozialer Umwelt für psychische Systeme, die eine beschädigte soziale Adresse haben und vom Spill-over Effekt bedroht sind. Sozialarbeiterinnen dürfen darauf hoffen, dass diese (Re)Arrangements der Adressen auf die Individuen in der Umwelt der Organisation wirken.¹⁴ Die Adressierung als „Fall“ ist eine kommunikative Struktur des Systems Sozialer Arbeit, die zur Produktion von Klientinnen führt (vgl. Fuchs 2000:163). Wie schon zuvor beim Thema Exklusion (vgl. Abschnitt 2.3.1) ist es wichtig auf Ebene der Praxis mit Wertungen vorsichtig zu sein: Beschädigte Adressen sind nicht mit beschädigten Individuen gleich zu setzen! Die Analyse eines Adressenprofils kann uns jedoch sehr wohl helfen, die Problemlage einer Klientin aufzuschlüsseln, beobachtbar zu machen und Interventionserfolge zu erhöhen.

¹⁴Die Klientinnen sind immer in der Umwelt angesiedelt. Die Interventionstheorie von Willke (2005) verdeutlicht, dass die Wirkung von Interventionen immer außerhalb der Macht der in ein System intervenierenden steht, darum bleibt eben nur eine Hoffnung auf Wirksamkeit. Willke (2005:88) formuliert folgende Bedingungen gelingender Intervention in komplexe selbstreferentielle Systeme:

- Externe Intervention ist darauf angewiesen, als Information in das System eingeschleust zu werden.
- Wie Informationen sich auswirken, ist von der Selbststeuerung des Systems abhängig, in das interveniert werden soll.
- Jede Intervention ist zunächst ein Umweltereignis für das System, in das interveniert werden soll.
- Bleibende Veränderungen entstehen im zu intervenierenden System, wenn die eingebrachten Informationen Veränderungen des Regelwerks auslösen.
- Veränderung ist immer Eigenleistung des zu verändernden Systems.

„Gelingende Intervention heißt demnach, dass externe Anstöße interne Entwicklungsmöglichkeiten des zu intervenierenden Systems beobachtbar machen und für das System in den Verfügungsraum möglicher Optionen bringen.“(Willke 2005:89)

„(Re-)Inklusion (im Sinne einer doppelten Modalisierung) bezieht sich dann auf etwas, was man in lockerer Form als das tuning sozialer Adressen bezeichnen könnte, als ein dressing, daß die Chance zur Chance wahrscheinlicher gestaltet oder sie mitunter (wie im Falle schwer Behinderter) allererst eröffnet.“ (Fuchs 2000:162)

Die unten stehenden Beispiele aus der Studie sollen verdeutlichen, dass es bei der Arbeit an der Sozialen Adresse nicht um „Lebenslaufkosmetik“ geht, sondern, dass bei dem „tuning“ viel mehr dahinter steckt. In der Praxis überrascht es mich immer wieder, welche Beobachtungen abseits von Beruf und Erwerbsarbeit ausschlaggebend für eine Heilung einer beschädigten Adresse am Arbeitsmarkt sind. Wenn z.B. eine Lebenslüge aufgelöst wird oder über traumatische Ereignisse kommuniziert wurde; kaum war dies oder jenes „am Tisch“ wurde die Person von Unternehmen als potentielle Arbeitnehmerin wahrgenommen bzw. Kopplungen wieder ermöglicht. Dabei muss sich etwas an der Adressierbarkeit verändert haben.

Soziale Arbeit als gesellschaftliches System entwickelte Maßnahmen zur stellvertretenden Inklusion von Individuen in verschiedenen Bezugssystemen. Jede Person verfügt über mehrere soziale Adressen und ist in mehreren Systemen in- oder exkludiert (vgl. Hafen 2004:223).¹⁵

2.4.2 Karriere

Unter „Karriere“ wird eine Verknüpfung von Individuen und organisatorischen Stellen verstanden (vgl. Luhmann 2000:301). Sie sind der dominante Inklusionsmechanismus einer Organisationsgesellschaft. Gesellschaftliche Plätze sind beobachtbare Karrierepositionen von Individuen. Konstruktionen von Personen können auf die Formen ihrer Karrieren beobachtet werden (vgl. Luhmann 2000:106). Organisationen leiten davon die mögliche Zukunft ab (vgl. Uecker o.J.:3). Doch nicht nur Organisationen, sondern auch Individuen können Wahrscheinlichkeitsberechnungen zu ihren Karrieren anstellen (vgl. Luhmann 2000:103f).

„Auch kann ein Einzelner seine Aussichten kalkulieren, wenn er einer der beiden Faktoren marginalisiert: Er bewirbt sich oft, wird aber nie auch nur zu Vorstellungsgesprächen eingeladen; oder umgekehrt: der Personalmarkt ist praktisch leergefegt, die rekrutierenden Stellen müssen jeden nehmen, der kommt. Die Aufmerksamkeit für Information kann dann auf die eine oder die andere Seite konzentriert werden.“ (Luhmann 2000:103f)

Der Karrierewert einer Organisationsmitgliedschaft ist abhängig davon, wie stark die Position innerhalb der Organisation an speziellen Eigenschaften des Individuums geknüpft ist.

¹⁵Zur Aufgabe des Konzepts einer gesamtgesellschaftlichen Inklusion zugunsten der Inklusion in jeweilige Funktionssysteme siehe auch Baecker (1994).

So bieten Arbeitsstellen auf Hilfsarbeiterniveau einen niedrigeren Karrierewert als Arbeitsstellen auf Facharbeiterniveau, die an bestimmte Fähigkeiten und Kompetenzen geknüpft sind (vgl. Bommes 2001:250). Die Ersetzbarkeit des Einzelnen führte zur Bildung von Organisationen auf der Seite der Individuen: Gewerkschaften und Betriebsräte. Eine Stabilisierung/Sicherung durch in Berufen gebündelte Ansprüche und Karrieren erfolgte.

Nichts desto trotz weist Luhmann darauf hin, dass es fraglich ist, inwieweit Persönlichkeitsmerkmale ein guter Indikator für Karriereerfolge sind. In dem Prozess Selbst- und Fremdelektion bei der Arbeitssuche kann ein reger Fluss an Informationen beobachtet werden. Auf Seiten des Individuums erfolgen Stellenauswahl und Bewerbung. Auf Seiten der Organisation erfolgt die Identifikation eines Bedarfes an neuen Mitgliedern und die Auswahl von Kandidatinnen (vgl. Luhmann 2000:229).

„Auch dieser Informationsfluss hat eine soziale Struktur, er hängt zum Beispiel wesentlich von persönlichen Kontaktnetzen ab, wobei der Informant ja seinerseits darüber informiert sein muss, dass jemand an einem Wechsel interessiert ist.“ (Luhmann 2000:104)

Soziale Arbeit spielt sich immer im Rahmen von Organisationen ab. Somit entstehen auch hier bestimmte Karrierepositionen. Diese Deutung ermöglicht es den Blick weg vom Individuum, hin zu den beteiligten Organisationen zu lenken. Die Frage ist, welche Karrierepfade (im Sinne von Verknüpfungen von Individuen und Organisationen) Klientinnen der Sozialen Arbeit zugerechnet werden.¹⁶ Aus der Berufspraxis kenne ich den Ausdruck des „erfahrenen Klientens“ - manchmal wird eben auch von einer „Karriere“ gesprochen, deren Höhepunkt vielleicht die Bezeichnung als „Sozialamtsadel“ darstellt?!

Soziale Arbeit ist ein Versuch, bessere gesellschaftliche Plätze für die Klientinnen zu generieren, indem Ansprüche auf Leistungen ermittelt und Karrieremöglichkeiten geschaffen werden, damit „die als prekär beobachteten Lebenslagen“ (vgl. Uecker o.J.:4) überwunden werden können. „Falls dies nicht möglich ist, verwaltet sie Lebensläufe.“ (Uecker o.J.:4) Somit gilt es alles daran zu setzen, dass sich arbeitsmarktnahe Sozialarbeit in diesem Punkt von der Arbeitsmarktverwaltung unterscheidet.

2.5 Lebenslauf und Wohlfahrtsstaat

Lebenslauf ist ein soziales Konzept, ein „sequenzielles Programm“ welches Strukturen der Orientierung und Kontinuität bietet. Der Lebenslauf ist eine Form mündlicher oder schriftlicher Kommunikation über die Vergangenheit einer Person. Erwartungen über die Zukunft der Person werden daraus abgeleitet.

¹⁶Mit der Zurechnung von Karrierepfaden führt dies meiner Meinung nach auch weg von individuellen Schuldzuschreibungen.

„Individuen müssen daher ihren Lebenslauf kommunizieren, müssen sich mit Lebenslauf darstellen können.“(Luhmann 2000:105)

In westlichen Industriegesellschaften finden wir drei Phasen im Lebenslauf vor:

- Kindheit/Ausbildung
- Erwerbsphase
- Ruhestand

Der Wohlfahrtsstaat schafft durch den Zugang zu Erziehung, Recht, Gesundheit usw. die Voraussetzungen, dass ein normaler Lebenslauf realisier- und erwartbar ist. Organisationen können Individuen in ihren Karrieren beobachten und daraus In- oder Exklusionen ableiten (vgl. Bommers 2001:252). Sie entscheiden über die erwartbare Eignung der Individuen für Positionen innerhalb der Organisation auf Basis des Lebenslaufes. Somit werden an die personale Vergangenheit Erwartungen über die Zukunft gebildet. Die Zeitdimension tritt anstelle der Sozialdimension.

Erwartungen von Organisationen an Individuen und von Individuen an Organisationen führen zu Verteilungsordnungen. Organisationen stellen Individuen eine Karriere, Sicherheit in Aussicht. Individuen sind dann bereit eine unsichere Zukunft in Anspruch zu nehmen. Die sozialen Formen des Lebenslaufes und der Karriere bieten ein Beobachtungsspektrum, welches ermöglicht, Individuen daraufhin abzuschätzen, ob sie auf Basis ihrer Vergangenheit zukünftige Aufgaben innerhalb von Mitgliedschaftsrollen (zum Begriff der Mitgliedschaft siehe Abschnitt 3.2.5) erfüllen können oder nicht (vgl. Bommers 2001:249f).

Doch der Wohlfahrtsstaat bietet nicht nur wichtige Voraussetzungen zur Realisierung eines „normalen“ Lebenslaufes. Er ist gleichzeitig darauf angewiesen, dass möglichst viele Individuen diese Voraussetzungen schaffen und im gesellschaftlichen Inklusionsbereich bleiben. Somit bilden sich aus dem Wohlfahrtsstaat Organisationen die aktiv werden, wenn eben nicht ein normaler Lebenslauf realisiert werden kann. Die sozialen Ordnungen sind parallel zur Institutionalisierung des Lebenslaufes gebildet und je Wohlfahrtsstaat unterschiedlich (z.B. Kinderbetreuungseinrichtungen ermöglichen Frauen in den Niederlanden oder Frankreich eine schnelle Rückkehr in den Beruf nach der Geburt). Sie werden als soziale Strukturen sichtbar - strukturelle soziale Ungleichheit. z.B. sind differentiell verteilte Risiken der Arbeitslosigkeit abhängig von Qualifikation, Alter, Geschlecht (vgl. Bommers 2001:254).

Der nationale Wohlfahrtsstaat ist also der zentrale Kontext für die Inklusion von Individuen. Wohlfahrtsstaaten versuchen die Bedingungen von Inklusion und Exklusion durch ihre Entscheidungen zu beeinflussen. Ein wichtiger Anknüpfungspunkt sind Exklusionsrisiken des Arbeitsmarktes, da durch organisatorische Karrieremuster Geld, Ansehen, Einfluss und Kontakte reguliert werden. Das Risiko eines Spill-Over-Effektes (also Exklusion

aus weiteren Funktionssystemen) ist bei fehlender Inklusion in Erwerbsarbeit durch diese breiten Funktionen sehr groß (vgl. Bommes 2001:250 oder auch bei Fuchs, 2000). Wohlfahrtsstaaten versuchen Inklusionsgelegenheiten und -bereitschaften zu erzeugen, wie auch Exklusionsfolgen zu bearbeiten (vgl. Bommes 2001:251). Damit zielen sie auf die Übertragbarkeit von in Organisationen vermittelten Teilnahmechancen. Dabei ist wichtig zwischen den unterschiedlichen Inklusionspotentialen von Leistungs- oder Publikumsrollen zu achten (Zur Unterscheidung von Leistungs- und Publikumsrollen siehe Abschnitt 3.2.5 dieser Arbeit). Klientinnen der Sozialen Arbeit bleiben auch bei der Beschäftigung am zweiten Arbeitsmarkt in einer Publikumsrolle. Diese Rolle wird von Organisationen meist nachrangiger beobachtet als Leistungsrollen.

So wird Soziale Arbeit zur Arbeit an der sozialen Adresse mit dem Ziel eines Nachbessern des Lebenslaufes oder dem Schaffen von Voraussetzungen, dass das Individuum tatsächlich einen entsprechenden, von Organisationen positiv beobachteten, Lebenslauf realisieren kann. Denn die Beobachtungen der Organisationen führen zu ihren Auswahlentscheidungen. Nichtsdestotrotz darf ein wichtiger Faktor nicht übersehen werden: Die Rolle des sozialen Netzwerks von Individuen. Kriterien abgeleitet von Lebensläufen machen die Vergabe von Stellen darstellbar, aber nicht entscheidbar. Trotz oft ausgeklügelter formaler Bewerbungsverfahren bleiben Netzwerkzugehörigkeiten z.B. Verwandtschaft die ausschlaggebenden Kriterien (vgl. Bommes 2001:251f).¹⁷

„An der organisationsinternen Rekrutierung von Mitgliedern kristallisieren soziale Netzwerke und davon ausgehend soziale Verteilungs- und Schließungsprozesse. Solche Netzwerke stützen die etablierten Kriterien der Beurteilung von Karriere, indem diese als sozial legitime Beschreibungsmuster zur Darstellung der Vergabe von Stellen verwendet werden.“ (Bommes 2001:253)

Das Zusammenspiel von Organisationen und Wohlfahrtsstaat führt zu Inklusions-, Exklusions- und Verteilungsordnungen. Soziale Arbeit reagiert mit ihren Organisationen auf Exklusionen. Leistungen der Beratung, Betreuung, Erziehung, Bildung und des stellvertretenden Handelns werden zur Verfügung gestellt (vgl. Scherr 2001:291). Diese ergänzen die administrativen Angebote des Systems sozialer Sicherung. Basis für die Hilfeleistung in Organisationen der Sozialen Arbeit sind wohlfahrtsstaatliche Bestimmungen. Wie diese Hilfeleistungen gestaltet werden, wird ebenfalls mehr oder weniger von den Bestimmungen vorgegeben.

„In der Beantwortung dieser Fragen durch Entscheidung bilden sich je organisationspezifische Traditionen aus, in denen als Strukturen abgelagert ist, was als Ziele, Probleme, Fragen, Streitfälle, Ressourcen, Lösungen, mögliche Teilnehmer, legitime vs. illegitime Erwartungen usw. im jeweiligen Bereich der Hilfe gelten darf.“ (Scherr 2001:230)

¹⁷So habe ich in meiner Berufstätigkeit gelernt, dass ca. 70% aller neu besetzten Arbeitsstellen nie formal ausgeschrieben wurden, sondern informell über persönliche Kontakte vermittelt wurden.

Somit entwickelt sich ein komplexes Zusammenspiel von Organisationen, Wohlfahrtsstaat und Individuen. Problematisch wird es, wenn Verteilungsordnungen das Ressourcenpotential der Organisationen überfordern und Leistungseinbußen für Klientinnen nötig machen (vgl. Bommers 2001:255). Für Individuen bietet der institutionalisierte Lebenslauf eine Orientierungsmöglichkeit und Ausrichtung an die Inklusionsbedingungen der Funktionssysteme die in die Organisation wirken. Für den Wohlfahrtsstaat schafft die Organisationsgesellschaft Ordnungsschemata für eine politische Moderation von Inklusionsverhältnissen. Die Konstruktion des Lebenslaufs macht für Organisationen das Problem der Inklusion von Individuen auf Basis von Standards entscheidbar.

2.6 Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit

Die Adressierbarkeit Sozialer Arbeit ist eine weitere systemtheoretische Betrachtungs- und Diskussionsmöglichkeit. Soziale Arbeit soll als solche erkennbar d.h. adressierbar sein. Wenn sie es nicht ist, wird sie mit anderen Bezeichnungen übermantelt und eben nicht als Soziale Arbeit beobachtet. Soziale Arbeit muss für das System Wirtschaft (und natürlich synonym auch für jedes andere Primärsystem) anschlussfähig *und* adressierbar sein (vgl. Sommerfeld 2004a:1), wenn sie weiterhin arbeitsmarktnahe soziale Dienstleistungen erbringen will. Wie Pantucek in seinem Aufsatz zur arbeitsmarktnahen Sozialarbeit festhält, tut sich Soziale Arbeit mit dem Bezugssystem Wirtschaft schwer (vgl. Pantucek 2012a:173f). Dem kann ich mich nur anschließen. Ich sehe dies jedoch nicht nur in der Psychologisierung der Sozialen Arbeit in den 70er Jahren des 20. Jahrhunderts begründet, sondern vor allem auch im Erscheinen von betriebswirtschaftlichem Vokabular und Organisationssteuerungsversuchen die mit dem Duktus der Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen in Organisationen der Sozialen Arbeit entscheidend geprägt/aufgefrischt haben (siehe zum Thema Ökonomisierung z.B.: Arnegger & Spatscheck (2008), Buestrich et al. (2008), Wendt (1998)). Organisationen der Sozialen Arbeit verwenden viele Wörter aus der Wirtschaft, gleichzeitig stehen sie aber der Wirtschaft mit großen Vorbehalten gegenüber und sehen viele Problemlagen der Klientinnen und innerhalb der Organisation (Kostendruck) in der Wirtschaft begründet. Und dem nicht genug, findet sich Bedauern über die unausgeschöpften Potentiale, die scheinbar für die Profession in arbeitsmarktnaher Sozialarbeit liegen. Sommerfeld (2004a) bietet mit den Gedanken der Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit an sich einen Weg aus diesem Dilemma. Wenn Soziale Arbeit das „Schaf im Wolfspelz“ mimt und sich mit der Sprache der Wirtschaft äußert, verliert sie ihre Adressierbarkeit als Soziale Arbeit und braucht sich in weiterer Folge nicht wundern, wenn sie von der Wirtschaft nicht als relevante Umwelt wahrgenommen wird. Umgekehrt würde unter diesem Blickwinkel gelten, dass, wenn Soziale Arbeit mit ihrer Expertise wahrnehmbar ist/wird/bleibt, ein Ausbau der Kopplungen zum Wirtschaftssystem und damit ein Ausbau der arbeitsmarktbezogenen Sozialarbeit (egal ob jetzt in der Arbeitsmarktintegration oder z.B. in Betrieblicher Sozialarbeit) erfolgen kann. Persönlich erlebt habe

ich dies bei Metis in Stuttgart, wo die Verantwortlichen im Projekt stets im Dialog mit der Arbeitsmarktverwaltung gestanden sind und dabei sowohl in der mündlichen, als auch in der schriftlichen Kommunikation mit sozialarbeiterischen Ansätzen/Modellen/Begriffen argumentiert haben. Diese Strategie habe ich als sehr erfolgreich wahrgenommen.

3 Organisationen

Heute kann von einer Organisationsgesellschaft (vgl. z.B. Bode & Brose 2001:112) gesprochen werden. Gesellschaftliche Teilsysteme sind von Organisationen durchdrungen. Intersystemische Organisationen vermitteln zwischen Teilsystemen. So sind Bezüge zwischen verschiedenen Funktionssystemen mit ihren verschiedenen Codes möglich.

Sommerfeld (2000) ruft dazu auf, bei der Thematisierung von Theorie in Bezug auf Soziale Arbeit genau darauf zu achten, wo die „Theoriereferenz“ liegt. Dies kann sowohl auf der Gesellschaftsebene, auf der Organisationsebene¹⁸ sowie auf der Ebene psychischer Systeme (also Individuen) sein. In vorliegender Arbeit liegt der Fokus auf der Organisationsebene. Die Frage nach dem „Wie?“ der Sozialarbeit unter organisationellen Bedingungen kann eben nur auf der Ebene der Organisation beantwortet werden. Bei der Professionalität von Sozialer Arbeit ist immer die Organisation mitzudenken. Müller (2012:968) erweitert diesen Standpunkt, indem er die Professionalität der Sozialen Arbeit als Qualität einer Organisation denkt (vgl. dazu auch Flösser & Otto 1991:9). So rückt die Organisation als Trägerin von Professionalität vor das Individuum der Sozialarbeiterin. Die Ebene der Organisation in den Vordergrund zu stellen, hat noch einen weiteren wichtigen Grund: die bisherige Betonung der Persönlichkeitszentrierung der Sozialen Arbeit (vgl. Sommerfeld 2000:129). Ich will sehen, ob es nicht auch anders geht - die Rolle der Organisation bei der Berufsausübung der Sozialarbeiterinnen im Vergleich zur Dominanz der „engagierten Personen“ hervorzuheben bzw. ihr auf die Spur zu kommen. Ich studiere die Ebene der Organisation und nehme die Praktikerinnen aus dem Blick, eine sicherlich ungewöhnliche Perspektive für Wissenschaft in der Sozialen Arbeit.

Die systemtheoretische Grundlage für den Fokus auf die Organisation findet sich im ersten Teil dieses Kapitels. Im zweiten Teil folgt eine kurze Analyse von Organisationen des zweiten Arbeitsmarktes in Österreich.

3.1 Organisationssoziologie

In der Organisationssoziologie gibt es eine große Spannbreite unterschiedlichster Organisationstheorien, die, wenig überraschend, keinen allgemeinen, anerkannten Organisationsbegriff (vgl. Abraham & Büschges 2009:56f) hervorgebracht haben. Dazu ist das Verständnis von und die Herangehensweise an Organisationen zu unterschiedlich. Die Organisationssoziologie ist ein klassisches Feld interdisziplinärer Forschung, mit der Aufgabe der Be-

¹⁸Institutioneller Gebrauch des Begriffs Organisation (Lambers 2010).

schreibung, Erklärung und Gestaltung von Organisationen (vgl. Preisendörfer 2011:11). Die Aufdeckung von Regelmäßigkeiten in Organisationen oder die Erstellung eines Schemas zur systematischen Beschreibung von Organisationen sind nur zwei Beispiele der Ziele der internationalen Organisationssoziologie (oder Organisationsforschung). Organisationen können auf unterschiedlichste Weise analysiert und beschrieben werden. So z.B. durch die Identifikation von bestimmten „Basiselementen von Organisationen“ (vgl. Preisendörfer 2011:18). Dazu zählen (1) die Ziele einer Organisation, (2) die Organisationsstruktur und (3) die Organisationsumwelt. Abraham & Büschges (2009) verstehen unter Organisationen ein...

„[...] Von bestimmten Personen gegründetes, zur Verwirklichung spezifischer Zwecke planmäßig geschaffenes, hierarchisches verfasstes, mit Ressourcen ausgestattetes, relativ dauerhaftes und strukturiertes Aggregat (Kollektiv) arbeitsteilig interagierender Personen, das über wenigstens ein Entscheidungs- und Kontrollzentrum verfügt, welches die zur Erreichung des Organisationszweckes notwendige Kooperation zwischen den Akteuren steuert, und dem als Aggregat Aktivitäten oder wenigstens deren Resultate zugerechnet werden können.“ (Abraham & Büschges 2009:58f)

Methodologische Paradigmen finden sich auf der Skala zwischen erklärend, verstehend und normativ. Ich verfolge in dieser Arbeit einen verstehenden Ansatz. Ein wichtiges Unterscheidungsmerkmal zwischen den verschiedenen Ansätzen in der Organisationssoziologie ist die Frage nach dem Verhältnis von Individuen und Organisationen (vgl. Abraham & Büschges 2009:98). Individuelle Ansätze wie z.B. die Rational Choice Theorien basieren auf der Vorstellung, dass alles in Organisationen auf individuelles Handeln zurückzuführen ist. Kollektive Ansätze hingegen verzichten auf die Analyse individueller Handlungen und fokussieren auf die Analyse auf Ebene der Organisation oder weiterer übergeordneter Systeme (vgl. Abraham & Büschges 2009:99). Die soziologische Systemtheorie, auf die ich im Folgenden weiter eingehen werde, zählt zu dem zweiten Typus. Individuen werden von ihr grundsätzlich als Systemumwelt behandelt.

3.2 Organisationen als soziale Systeme

In der soziologischen Systemtheorie stellen die Organisationen neben der Interaktionsebene und der Funktionsebene einen von drei Systemtypen dar. Ich verstehe daher Organisationen als regelgeleitete soziale Systeme, die sich durch einen speziellen Typ von Kommunikation, den Entscheidungen (siehe Abschnitt 3.2.3), fortsetzen. Organisationen werden durch ihre Resultate sichtbar (vgl. Muraitis & von Schlippe 2012:91 oder Zech 2013:17). Personen werden durch die Mitgliedschaftsentscheidung (Abschnitt 3.2.5) zu den „Trägerinnen“ einer Organisation. Organisationen spielen in dem Dreigestirn der Systemebenen eine wichtige Rolle: durch sie werden einerseits die Funktionssysteme kommunikationsfähig und andererseits bekommen Personen durch die Positionierung als Mitglieder oder

Nichtmitglieder einen Platz im sozialen Raum (vgl. Farzin 2006:70f). Systemtheoretisch betrachtet kennzeichnen sich Organisationen durch:

1. die Leitdifferenz System/Umwelt
2. die Abgrenzung als autopoietisches System (vgl. Luhmann 2000:9)
3. die funktionale Differenzierung als Voraussetzung für Organisationen (vgl. Bommers & Scherr 2000:127)
4. Entscheidungskommunikation
5. Handlungen/Sachen als Resultate von Entscheidungen
6. die Mitgliedschaft, die eine strukturelle Kopplung von sozialen und psychischen Systemen darstellt (vgl. Zech 2013:24)¹⁹
7. Programme in Form von Entscheidungsprämissen als Regeln in Organisationen (vgl. Zech 2013:27)

Diese Eigenschaften werde ich im Folgenden etwas genauer ausführen.

3.2.1 Organisationsgesellschaft - Funktionale Differenzierung

Die funktional differenzierte Gesellschaft hat sich als „Organisationsgesellschaft“ etabliert. Fast alle gesellschaftlichen Teilbereiche sind in einem großen Maße von formalen Organisationen geprägt (vgl. Schimank 2001:19 oder Lambers 2010:130). Die Gesellschaft gibt Rahmenbedingungen für Individuen und soziale Systeme vor: Möglichkeiten und Restriktionen, Chancen und Risiken (vgl. Willke 2005:37). In einer funktional differenzierten Gesellschaft ist dabei zu beachten, dass Funktionssysteme Individuen nicht direkt adressieren. Dazu braucht es Organisationen, die direkt mit Personen kommunizieren (z.B. durch schriftliche Mitteilung eines Amtes an ein Individuum²⁰). Diese Kommunikationen erfolgen spezifisch je Funktionssystem, die Organisation wird dabei zum Akteur (vgl. Willke 2006:173). Durch Organisationen werden die Funktionssysteme einerseits kommunikationsfähig, andererseits finden Personen in Organisationen ihre Platzierung im sozialen Raum (vgl. Farzin 2006:70f). Organisationen sind komplexe und eigendynamische Systeme. Sie sind gleichzeitig Akteur und Struktur, Sozialsysteme, „[...] die gegenüber ihren Mitgliedern handlungsprägend wirken“ (Schimank 2001:20). Organisationen gewährleisten so dauerhafte Systemlogiken. Um die Komplexität für Organisationsmitglieder zu reduzieren, entwickeln sich in Organisationen Verhaltenserwartungen. Diese sind als Regeln strukturiert und in Form von Rollen und Normen direkt oder indirekt erlebbar. Qualitative Forschung zu Organisationen kann hier einen Anknüpfungspunkt finden. Routinen

¹⁹Der Mechanismus dazu ist die „Karriere“.

²⁰Dabei wäre in unserem Fall z.B. an den Bescheid über den Anspruch auf bedarfsorientierte Mindestsicherung zu denken.

bilden den Kontext für eine Analyse spezifischer organisationsinterner Regeln. Will man verstehen, was im Alltag einer Organisation von statten geht, ist sie als sozial konstruierte und kommunikativ erzeugte Wirklichkeit zu verstehen (vgl. Froschauer & Lueger 2012:286f).

Im Gegensatz zu Individuen, die in viele gesellschaftliche Teilsysteme inkludiert werden, sind Organisationen meist als teilsystemspezifische Akteure konzipiert (vgl. Schimank 2001:27).

3.2.2 Die Organisation als autopoietisches System

Organisationen produzieren und reproduzieren sich durch eigene Operationen als autopoietische Systeme (vgl. Luhmann 2000:9). Sie sind zur Umwelt als operativ geschlossenes System abgegrenzt und dennoch in ihren Gestaltungsmöglichkeiten auf die Umwelt angewiesen. Organisationen unterscheiden in zwei sozialen Realitäten: Dem Innen und dem Außen. „Es gibt fortan eine Welt, wie sie drinnen - innerhalb der Organisation - ist und wie hier die Dinge gemacht werden und eine Welt da draußen - außerhalb der Organisation -, in der alles anders ist oder sein kann.“ (Muraitis & von Schlippe 2012:92) Das System ist im Verhältnis System-Umwelt zu organisieren (vgl. May 2010:107). So sind sie an Funktionssysteme gekoppelt und ihre Organisationsmitglieder stellen gleichzeitig Umwelt dar. Die Deutungsmuster in einer Organisation sind abhängig vom Code des angekoppelten Funktionssystems (den angekoppelten Funktionssystemen).

„[...] alle bisherigen Unterscheidungen, die von Ganzem und Teilen, die der Hierarchie und die des Zweck/Mittel-Schemas, müssen jetzt neu interpretiert werden als Formen, die sich im Verhältnis von System und Umwelt zu bewähren haben.“ (Luhmann 2000:31)

Organisationen liegen in Bezug auf ihren Komplexitätsgrad zwischen Interaktionssystemen und Funktionssystemen (vgl. Lambers 2010:99).

Sozialsysteme sind auf Basis von Sinn organisiert. „Intersubjektiv geteilter Sinn grenzt systemspezifisch ab, was als sinnvoll und was als sinnlos zu gelten hat.“ (Willke 2006:44) Entlang von Sinnkriterien strukturiert sich die Organisation und verarbeitet Umweltinformationen.

3.2.3 Entscheidungskommunikationen in Organisationen

Die Entscheidung bestimmt die Organisation (vgl. Luhmann 2000:9). Durch die Verknüpfung von Entscheidungen transformieren Organisationen Unsicherheit in Sicherheit und setzen sich damit fort. Entscheidungen sind eine Spezialform von Kommunikation²¹ (vgl.

²¹Gesellschaft besteht nach Luhmann aus Kommunikation, sie ist die kleinste Einheit der Gesellschaft.

„Kommunikation bedeutet mindestens zwischen zwei psychischen Systemen eine Selektionsübergabe und -übernahme.“ (Bango 2001)

Schimank 2001:23 oder Lambers 2010:137), die beinhaltet, dass eine Entscheidung getroffen wurde, die existierende Alternativen ausschließt und sie somit paradoxer Weise doch nicht zu Alternativen macht. Ein Teil der Information der Entscheidung ist, dass die Entscheiderin bemächtigt ist, so zu entscheiden, wie sie entschieden hat (vgl. Luhmann 2000:142). Alle Phänomene von Organisationen können als Resultat der Entscheidungsoperation des Systems gesehen werden (vgl. Luhmann 2000:63).

Identität gewinnt die Organisation durch ihr „Gedächtnis“, welches z.B. in schriftlichen „aktenförmigen“ Entscheidungsprozessen (vgl. Willke 2005:18) sichtbar wird. Damit hat die Organisation die Möglichkeit, ihre Entscheidungen der Umwelt mitzuteilen.²² Sie schafft Fakten (z.B. die Bewilligung von Anträgen des Sozialamtes, Presseaussendungen der Armutskonferenz) für ihre Umwelt. Über diese Fähigkeit können Organisationen mit Systemen in ihrer Umwelt kommunizieren. Organisationen stellen in der Zeit-, Sach- und Sozialdimension über Strukturen sicher, dass Kommunikation mit der Umwelt dauerhaft möglich ist.²³ Daher müssen sie ständig Entscheidungen treffen (vgl. Lambers 2010:137).

„Die Prämisse von Organisation ist das Unbekanntsein der Zukunft und der Erfolg von Organisationen liegt in der Behandlung dieser Ungewissheit: ihrer Steigerung, ihrer Spezifikation und der Reduktion ihrer Kosten.“ (Luhmann 2000:10)

Keine Entscheidung kann sich auf vollständige Information stützen (vgl. Luhmann 2000:188). Durch die Orientierung an Vergangenen kommen Organisationen mit Unsicherheit zurecht. Sie halten sich an das, was bereits geschehen ist (vgl. Luhmann 2000:48). Organisationen lösen diese Unsicherheit mit dem sozialen Prozess der Unsicherheitsabsorption, Sicherheit wird selbstüberschätzend angenommen. Bei Fehlern reagiert die Organisation nicht mit Zweifeln an der angenommenen Sicherheit, sondern mit der Fehlersuche bezogen auf einzelne Situationen oder Personen.

Wie Organisationen entscheiden, ist abhängig von Strukturen. Drepper & Tacke (2010:253) unterscheiden drei Typen von Strukturen: (1) Entscheidungsprogramme (Abschnitt 3.2.4), (2) Kommunikationswege und (3) das Personal. Kommunikationswege regulieren, wer wem aus welchem Anlass etwas offiziell mitteilen darf. Die Hierarchie zählt ebenso dazu, wie bestimmte dezentrale Kommunikationsformen. Wir können Erwartungen entwickeln, wie Mitglieder in ihren bestimmten Arbeitsrollen entscheiden. „In diesem Sinne macht es einen Unterschied, ob in Organisationen Betriebswirte, Soziologen oder Pädagogen tätig sind.“ (Drepper & Tacke 2010:254)

Was passiert nun mit den Entscheidungen einer Organisation? Sie treten entweder in mündlicher oder schriftlicher Form auf. Aus den unzähligen alltäglichen Kommunikatio-

Kommunikation ist eine Einheit von Information, Mitteilung und Verstehen (vgl. Luhmann 2000:142)

²²Die Kommunikationsfähigkeit von Organisationen wird durch das Rechtssystem besonders deutlich. Organisationen steht eine eigene Rechtspersönlichkeit zu (vgl. Scherr 2001:221). z.B. Verein, GmbH, Aktiengesellschaft, Universität.

²³Auf Ebene der Interaktionssysteme ist dies hingegen nur zeitlich begrenzt durch Anwesenheit möglich.

nen werden in einer Organisation Programmstrukturen und bestimmte Deutungen verdichtet. Informationen werden gefiltert und nach Unterscheidungen verarbeitet, Mitteilungen werden entsprechend der Programmstrukturen und organisationsspezifischen Codierungen gelenkt. So werden Umwelteindrücke in Bedeutungen umgewandelt und auf ein bearbeitbares Maß reduziert (vgl. Willke 2005:146f).

„Die interne Differenziertheit und Vielfältigkeit des Systems wird dort auf einen Nenner gebracht, wo es auf Identität ankommt: zum einen bei der identischen Reproduktion des Systems selbst, also der Erhaltung seiner operativen Autonomie und Geschlossenheit, zum anderen bei der Erwartbarkeit der Operationen des Systems in System-Umwelt-Beziehungen, die auf der Identität von Systemen aufbauen.“ (Willke 2006:178)

Eine Organisation am zweiten Arbeitsmarkt muss unzählbar viele Ereignisse in ihrer Umwelt beobachten: Mitarbeiterinnen, Klientinnen, Fördergeberorganisationen, Organisationen die Arbeitsplätze zur Verfügung haben, weitere Unterstützungsangebote in der Region für Klientinnen, Rechtsvorschriften, fachliche Entwicklungen... Um diese beobachteten Ereignisse für die Organisation handhabbar zu machen, werden sie mit vergangenen Beobachtungen (aus der Erinnerung) verglichen, Differenzen abgeleitet und diese in Informationen als Entscheidungsgrundlage für die Zukunft umgewandelt. Ich kann somit davon ausgehen, dass die Ergebnisse der Organisationsforschung auch im Bereich der Sozialen Arbeit gültig sind. „Probleme werden auf der Folie vorhandener Lösungen beobachtet und bearbeitet, vorhandene Lösungen suchen nach zu ihnen passenden Problemen (March/Olsen 1976).“ (Bommes & Scherr 2000:148f)

Neben dem Blick in die Umwelt beobachtet jede Organisation sich noch selbst. Dies ist die Grundlage für die kontinuierliche Reproduktion. Ein systemeigenes Gedächtnis und eine eigene Geschichte entstehen (vgl. Willke 2005:18). Diese Geschichte wird in schriftlichen aktenförmigen Entscheidungsprozessen, aber auch in Mythen/Gründungsgeschichten festgehalten. Je mehr eine Organisation die eigene Geschichte als Grundlage für Entscheidungen heranzieht und je weniger sie Umweltbeobachtungen dabei berücksichtigt, desto dichter wird die Grenze der Organisation, desto mehr schließt sie sich mit Eigenbezügen von der Umwelt ab. Organisationen der Sozialen Arbeit definieren sich durch Entscheidungen so selbst, was für sie ein Problem der Hilfe ist und mit welchen Strategien darauf reagiert werden kann (vgl. Scherr 2001:230).

Der Zusammenhang zwischen Geschichte und Entscheidungen ermöglicht einer Beobachterin, den konstituierenden Regeln eines Systems auf die Spur zu kommen. Wir können erstens nach Einschränkungen suchen, die die Beobachtungsweise des Sozialsystems kennzeichnen. Welche Grenzen setzt sich die Organisation selbst, welche Ausschnitte der Welt bekommen Relevanz oder eben nicht? Ein zweiter Aspekt ist das Aufspüren von offiziellen und impliziten Regeln einer Organisation, die die internen Möglichkeiten ordnen (vgl.

Willke 2005:18).

„Der entscheidende Punkt ist, dass gerade diese impliziten Regeln den handelnden Akteuren häufig gar nicht bewusst oder gegenwärtig sind und deshalb vom Beobachter unabhängig von den Aussagen der Personen als strukturierende Merkmale der Kommunikation erschlossen werden müssen.“ (Willke 2005:19)

Dieses Erschließen von Regeln führt mich zu den Ergebnissen in Kapitel 7 und 9 dieser Arbeit.

In der Ausgestaltung eines Projekts in der konkreten Tätigkeit der Sozialarbeiterin werden Prämissen/Entscheidungen übernommen (z.B. für eine bestimmte Zielgruppe). Es wird durch weitere Entscheidungen festgelegt, worin Hilfsbedürftigkeit konkret besteht und was eine adäquate Hilfe sein kann (vgl. Bommes & Scherr 2000:148). In der Darstellung der Entscheidungen wird die Erfüllung der Erwartungen der Politik an das Projekt kommuniziert. Es gibt in Organisationen Strukturen, die nicht auf die Entscheidungen des Systems zurückgeführt werden können: die Organisationskultur. Die Organisationskultur ist für Luhmann (2000) eine Form von Werten, die sich auf die Geschichte des Systems stützen. Werte beschreibt er als „Anhaltspunkte in der Kommunikation“ (vgl. Luhmann 2000:145), die nicht direkt kommuniziert werden können. Die Organisationskultur ist systemabhängig und damit jeweils einzigartig und für das System selbstverständlich und damit nicht kontingent. Jeder der mit der Organisation vertraut ist, versteht und akzeptiert die Organisationskultur. Dadurch, dass sie nicht direkt kommuniziert werden kann, bleibt sie intern unsichtbar (vgl. Luhmann 2000:246). Damit weist Luhmann darauf hin, dass organisationswissenschaftliche Aussagen nur sehr beschränkt generalisierbar sind.

3.2.4 Regeln und Programme der Organisation

Zwischen den Funktionssystemen und Organisationen können „Programme“ beobachtet werden. Programme dienen der selektiven Öffnung des Systems zur Umwelt. Die Begrenzung der Freiheitsgrade des jeweiligen Elements eines Systems ist für die Systembildung unabdinglich. Soziale Systeme müssen ihre Freiheitsgrade begrenzen, um das System überhaupt erst zu bilden und dann auch aufrecht erhalten zu können. Sie machen dies durch Steuerungsmechanismen wie Traditionen, Satzungen, Vereinsstatuten oder Unternehmensverfassungen (vgl. Willke 2006:142).

Der Code bleibt zentral als Bestimmungsform. Entscheidungen als Elemente von Organisationssystemen sind programmiert durch Beobachtungen von Codes der Funktionssysteme. D.h. es erfolgt eine Orientierung an den Funktionssystemen. Dabei entstehen Mischformen, wenn Organisationen sich an den Codes mehrerer Funktionssysteme orientieren (vgl. Merten 2000:191). Die Organisation wird als jenem Funktionssystem nahe/zugehörig beobachtet, dessen Primärorientierungen es in den Vordergrund stellt. Unter Reflexion auf den Code können Programme variabel sein. Programme manifestieren sich in den Strukturen

der Organisationen (vgl. Merten 2000:191). Die Aufgabenstellungen von Organisationen sind damit meist in eine teilsystemische Logik eingebettet (vgl. Schimank 2001:27). Die Kopplung an verschiedene Funktionssysteme wird durch die Codes gelöst.

Auf der Programmebene werden (Funktions-)systeme mit Organisationen gekoppelt. Voraussetzung für eine strukturelle (also beständige) Kopplung ist die Dauerhaftigkeit der Eigenschaften in der Umwelt. Systeme operieren grundsätzlich unabhängig voneinander (selbstreferentielle Geschlossenheit). Auf Organisationsebene ist jedoch die Ressourcenabhängigkeit zu berücksichtigen, die Merten (2000:194) als „Achillesferse der operationalen Autonomie“ bezeichnet.

Organisationen verfügen trotz der Programmierung über Entscheidungsspielräume. So entstehen für Organisationen der Sozialen Arbeit Entscheidungsspielräume in der Politik, wenn es um Art, Aufbau und Umfang von Programmen geht. Im Hilfeprozess entscheidet dann schließlich ein Individuum (die Sozialarbeiterin) über die konkrete Hilfeleistung mit dem Hintergrund des Programms (vgl. Merten 2000:192). Sozialarbeiterinnen können politische Entscheidungen als Einschränkung bei der Methodenwahl respektieren (z.B. sind bestimmte Methoden bei kurzen, vielleicht sogar nur einmaligen Beratungszeiten nicht möglich), behalten innerhalb dieser Beratungsprozesse jedoch die Hoheit darüber, was sie unter dem Code „helfen – nicht helfen“ entscheiden (vgl. Schimank 2001:21).

„Zwar entstehen die Regeln in der Praxis des organisationalen Handelns und Entscheidungs, einmal entstanden bilden sie aber eine emergente überindividuelle Funktionslogik der Organisation, die sogar das Auswechseln von Personen überdauert.“ (Zech 2013:27)

Durch Kontingenz sind Veränderungen in den Prioritäten von Programmen der Organisationen möglich. Diese Prozesse spielen sich ab, wenn wir z.B. von einer „Verwissenschaftlichung“ oder „Ökonomisierung“ hören (vgl. Bora 2001:172f). Kontingenz bedeutet in der Systemtheorie, dass es auch anders hätte sein können, weil aus der Komplexität eben nur eine Möglichkeit von vielen entsprungen ist. Hier kommt die professionelle Berufsausübung ins Spiel, wenn z.B. mehr Kommunikation direkt mit den Transitarbeitskräften von einer Sozialarbeiterin eingefordert wird als über die Transitarbeitskraft. Ein anderes Beispiel ist die von den Kolleginnen wahrgenommene veränderte Berufsausübung der Sozialarbeiterin während und nach des berufsbegleitenden Masterstudiums der Sozialen Arbeit.

Akteure in Organisationen der Sozialen Arbeit können die Wirtschaft auf den Code „haben – nicht haben“ beobachten. Sie können Entscheidungen treffen, um für die Organisation mehr finanziellen Spielraum zu bekommen. Jedoch ist die Grenze dieser Entscheidungen der eigene Code „helfen – nicht helfen“. Wenn die Bedingungen um zu einem größeren finanziellen Spielraum zu kommen das Hilfeangebot beschneiden, können diese nicht akzeptiert werden. Eine Organisation am zweiten Arbeitsmarkt programmiert ihre Entscheidungen selbst, beobachtet aber z.B. Unterscheidungen des Arbeitsmarktservice (kurz

AMS) - als Organisation der Politik und Wirtschaft - und bezieht diese beobachteten Unterscheidungen in die eigenen Unterscheidungen und Entscheidungskommunikationen mit ein. Es werden an anderer Stelle Innovationen der Sozialen Arbeit beobachtet z.B. beim Austausch zwischen Vertreterinnen verschiedener Einrichtungen, aber auch beim Besuch von Aus- und Fortbildungen. So entstehen Kopplungen.

„Organisationen der Sozialarbeit machen die Unterscheidung zwischen Helfen und Nichthelfen entscheidungsfähig, d.h. sie führen sie auf der Ebene ihrer Programmgestaltung als Zielwerte ein und zwar beide, so daß auf der Ebene des Funktionssystems nicht entschieden werden kann, nämlich ob in bestimmten Fällen geholfen wird oder nicht geholfen wird.“ (Baecker 1994:105)

Entscheidungsprogramme

Entscheidungen als Handlungsform der Organisation sind an bestimmte Programme gebunden. Luhmann (2000:263ff) unterscheidet dabei zwei Arten von Entscheidungsprogrammen:

1. Konditionalprogramme (immer wenn... dann...) und
2. Zweckprogramme (um...zu)

Diese Entscheidungsprogramme strukturieren das Gedächtnis der Organisation. *„Sie haben den für Gedächtnisbildung unerlässlichen Vorteil, gut dokumentiert zu sein. Sie entscheiden darüber, was aus der Fallpraxis des Systems erinnert wird und was vergessen werden kann.“ (Luhmann 2000:275)*

Konditionalprogramme unterscheiden zwischen Bedingungen und Konsequenzen. Sie legen fest, was zu tun ist, wenn ein bestimmter Impuls in der Organisation wahrgenommen wird. Beispiele dafür sind z.B. Katastropheneinsatzpläne der Blaulichtorganisationen oder aber die Prozesse, welche durchlaufen werden, wenn ein Antrag auf Arbeitslosengeld in der Arbeitsmarktverwaltung eingeht (vgl. Kühl 2010).

Organisationen (auch jene der Sozialen Arbeit (vgl. Lambers 2010:101)) sind überwiegend zweckprogrammiert. Die Entscheidungen erfolgen zweckorientiert unter Rahmenbedingungen einer unbestimmten Zukunft. Dies erfordert eine bestimmte Flexibilität, um mit der hohen Kontingenz umgehen zu können. Einschränkungen erfolgen in Zweckprogrammen explizit, d.h. erlaubt ist alles, was nicht verboten ist (vgl. Luhmann 2000:266ff). So steht es der Bewährungshilfe nicht frei, ihr Budget zum Aufbau eines gewinnorientierten Lebensmittelgeschäfts einzusetzen.²⁴ Organisationen der Sozialen Arbeit entscheiden über die geeigneten Mittel, den angestrebten Zweck zu erfüllen. In der vorliegenden Studie stehen jene Mittel im Zentrum, die die Organisation entwickelt, um die stellvertretende Inklusion zu beenden und in eine Inklusion in Erwerbsarbeit am ersten Arbeitsmarkt umzuwandeln

²⁴Luhmann bringt das etwas plakativere Beispiel der Müllabfuhr, der es nicht erlaubt ist, die Fahrzeuge für den Verkauf von Flaschenbier umzufunktionieren (vgl. Luhmann 2000:269).

(Kapitel 7).

Zweckprogramme können für nur eine einmalige Ausführung vorgesehen werden - wir sprechen dann von „Projekten“. Es gibt Organisationen, deren Arbeit aus Projektsequenzen besteht. z.B. Forschungsinstitute oder eben auch Einrichtungen der Sozialen Arbeit, die nach einem Projekt mit befristeter Laufzeit weitere Projekte beantragen muss, um weiter existieren zu können (vgl. Luhmann 2000:273).²⁵

3.2.5 Mitgliedschaft

Durch Mitgliedschaft nehmen Organisationen psychische Systeme für Organisationskommunikation in Anspruch. Organisationen regulieren die Teilnahme von Individuen ganz spezifisch mit großen Folgen für deren Inklusionschancen (vgl. Bommers 2001:248). Aus dem Individuum wird eine Person die kommunikative Adresse (vgl. Zech 2013:40).²⁶ Eine spezielle Form der Entscheidung ist die der „Mitgliedschaftsentscheidung“. Organisationen sind Sozialsysteme, bei denen psychische Systeme eine „[...] entscheidungsförmige strukturelle Kopplung eingehen“ (Schimank 2001:23). Organisationsmitglieder sind als Individuen (Bewusstseinssysteme) an Kommunikationsprozessen in ihrer Organisation beteiligt (vgl. Willke 2005:36). Alle weiteren Entscheidungen von Individuen innerhalb einer Organisation basieren auf der Mitgliedschaftsentscheidung.

Psychische Systeme passen sich den Funktionsbedingungen von Organisationen an. Organisationen dient die Angepasstheit als Auswahlkriterium aus der großen Anzahl an Individuen (vgl. Willke 2006:143). Die Auswahlentscheidung von Organisationen basiert auf der sozialen Adresse der Individuen und formt diese gleichzeitig.

In Organisationen werden Bedingungen und Chancen von In-Exklusion vermittelt (vgl. Burzan et al. 2008:17 oder Bommers 2001). Wie in Abschnitt 2.3.2 erwähnt, sind Individuen aus Organisationen grundsätzlich ausgeschlossen. Für ihre Inklusion in eine Organisation bedarf es bewusster Entscheidungen, um schließlich eine Mitgliedschaft zu erreichen. Somit liegt die Regulation der Inklusion und Chancen auf Inklusion von Individuen auf der Mesoebene Organisation.

Es gibt mehrere Formen der Inklusion in Organisationen (vgl. Stichweh 1988:262):

1. die Leistungsrolle,

²⁵Daran schließt Luhmann einige sehr interessante Fragen, die für weitere Forschungen interessant wären:

„Das führt einerseits zu der Frage: wie kommt man zu immer neuen Projekten, um die Mitarbeiter zu beschäftigen, und wie weit muss auf die Fluktuation der Projekte mit einer Fluktuation der Mitarbeiter reagiert werden? Und weiter: wie können Projekterfahrungen erinnert und für weitere Projekte nutzbar gemacht werden? Projektförmig arbeitende Organisationen bezahlen für hohe Varietät der Aufgaben mit hohen Vergessensquoten. Erledigte Projekte werden vergessen, obschon sie weiterhin brauchbare Erfahrungen abwerfen könnten.“ (Luhmann 2000:273)

²⁶Mehr zum Begriff der Person in Abschnitt 2.3.2.

2. die Mitgliedschaftsrolle als besonderer Typ der Leistungsrolle,
3. die Publikumsrolle (Komplementärrollen), sowie
4. die sekundäre Leistungsrolle.

Durch die Übernahme dieser Rollen in Organisationen können Individuen in die jeweiligen Funktionssysteme inkludiert werden. Neben den Mitgliedschaftsrollen stehen Publikums- und Komplementärrollen zur Verfügung, um den Inklusionsuniversalismus der Funktionssysteme zu gewährleisten (vgl. Bommes & Scherr 2000:164). Jeder hat prinzipiell Zugang zu Publikumsrollen.

Individuen werden in Form professioneller Betreuung in (Funktions-)Systeme inkludiert. So erfolgt z.B. in der Schule die Betreuung der Schülerinnen (Publikum) durch Lehrerinnen (Leistungsrollenträgerinnen). Das trifft auch auf das System der Sozialen Arbeit zu: Wir identifizieren eine Betreuung, Beratung und Begleitung der Klientinnen (Publikum) durch Sozialarbeiterinnen (Leistungsrollenträgerinnen) (vgl. Stichweh 1988:268). Die Leistungsabgabe wird zu einer speziellen Form systeminternen Handelns, einer Reaktion auf Bedarfe aus der Systemumwelt (vgl. Stichweh 1988:262). Leistungsempfang erfolgt in Form einer Publikumsrolle. Erst das Publikum (in unserem Fall die Klientinnen) konstituiert die konkreten Anforderungen an die Leistungsrollenträgerinnen (z.B. die Sozialarbeiterin, Arbeitsanleiterinnen...). Das Publikum ist jedoch nicht passiv, Objekt oder Opfer. Bei einer Leistungsrolle wird vom Publikum etwas erwartet. Es bedarf einer aktiven Partizipation des Publikums (vgl. Burzan et al. 2008:30). So kann eine Schülerin ihr Wissen nur selbst vermehren und eine Klientin der Sozialen Arbeit muss bei der Leistungserbringung zumindest anwesend sein, Termine wahrnehmen. Dies wird von anderer Seite durch die Coproduktion bei der Dienstleistungserbringung beschrieben. Diese Beziehung zwischen Leistungsrolleninhaberinnen und Publikum ist eine ganz spezielle und für die Soziale Arbeit z.B. unter dem Thema „tragfähige Arbeitsbeziehung“ breit beforscht.

Stichweh (1988) unterscheidet in Abhängigkeit vom System vier Inklusionsmodi: (1) Das Zusammenspiel von Professionellen (Leistungsrollen z.B. Lehrer, Ärzte, Priester, Anwälte) und Klientinnen (Publikumsrollen: Patienten, Schüler, Laien, Mandanten) beispielsweise im Gesundheitssystem, Erziehungssystem, Religion. (2) Die Existenz von Komplementärrollen als anonymes Publikum. Diese bieten mit dem „Exit“ eine Alternative des Ausstiegs z.B. Nicht-Wählen, Nicht-Zuschauen. Die Stimme „Voice“ ermöglicht die Bekundung von Bedürfnissen. Dieses Phänomen findet sich vor allem im Politischen System, den Massenmedien, Sport und der Kunst. Auf die Ökonomie trifft es jedoch nur in Grenzen zu, denn die Option des Ausstiegs von Konsum steht nur sehr eingeschränkt zur Verfügung. (3) Im Wissenschaftssystem findet sich eine indirekte Inklusion über das Erziehungssystem und die Verwissenschaftlichung von Berufsfeldern. (4) Das System der Intimbeziehungen (Familie, Lebensgemeinschaften, Liebesbeziehungen) kennzeichnet sich durch einen ständigen Wechsel zwischen Leistungs- u. Publikumsrolle. Lieben ist ein am Erleben des anderen

orientiertes Handeln. Dies erfolgt beiseitig.

Leistungsrollen

Inklusionen werden in der Organisationsgesellschaft (vgl. Abschnitt 3.2.1) mehrheitlich durch Organisationen vollzogen. Sie gestalten die Teilnahmebedingungen und -einschränkungen von Funktionssystemen (vgl. Scherr 2001:222). Im Unterschied zum Funktionssystem erfolgt eine Inklusion in Organisationen jedoch ausschließlich durch Leistungs- und sekundäre Leistungsrollen. Diese basieren auf einer Mitgliedschaftsentscheidung und werden daher auch als Mitgliedschaftsrollen (z.B. bei Bommes 2001:248) bezeichnet. Mit den Mitgliedschaftsrollen ist die Erwartung verknüpft, dass sie kompetent ausgefüllt werden. Durch die Mitgliedschaftsrolle erlangt das Individuum in der modernen Gesellschaft Zugang zu Einkommen, der Voraussetzung für die Inklusion in das Wirtschaftssystem. Der Wohlfahrtsstaat schließt an das Verhältnis zwischen Wirtschaft und Organisation an (vgl. Bommes 2001:248).

Stichweh (1988:284) sieht Erwerbsarbeit als einen „[...]interessante[n Änderung lpe] Sonderfall für eine sekundäre Leistungsrolle“. Erwerbsarbeit ist einerseits Inklusion über eine Organisationsmitgliedschaft, andererseits aber vor allem eine sekundäre Leistungsrolle im Wirtschaftssystem, durch das Anbieten der Ware Arbeitskraft. Die wirtschaftlich kompetente Ausnutzung der mit der eigenen Arbeitskraft verbundenen wirtschaftlichen Chancen ist z.B. von einem Universitätsprofessor nicht per se erwartet. Er bleibt in diesem Prozess ein Laie. Man könnte fragen, ob damit ein Aspekt von Arbeitslosigkeit eine beschädigte sekundäre Leistungsrolle im Wirtschaftssystem ist.

„Sofern der Begriff der Rolle verwendet wird, lässt sich die Mitgliedschaftsrolle verstehen als Abstraktion eines Motivationspotenzials, als Erzeugung von Indifferenz, die dann im System durch besondere Regeln und Weisungen spezifiziert werden kann. Gemeint ist damit, dass ein Mitglied einer Organisation verschiedene, fremddeterminierte Verhaltensweisen ausführen kann, ohne an Selbstrespekt einzubüßen und ohne mit der Vorstellung von sich selbst in Konflikt zu geraten.“ (Luhmann 2000:84)

Organisationen sind auf ihre Mitglieder angewiesen: Individuen bringen ihre Motive und vor allem ihr Gedächtnis in die Organisation ein (vgl. Luhmann 2000:86). Die Möglichkeiten eines organisationseigenen Gedächtnisses sind sehr beschränkt und setzen gut dokumentierbare Sachverhalte voraus.²⁷

„Sehr viele Informationen entstehen jedoch in hochambivalenten, kontextabhängigen Formen und können schlecht ‚registriert‘ werden. Die Mitglieder der Organisation und

²⁷Ein Argument für die Dokumentation in der Sozialen Arbeit, in Organisationsformen, wo mehrere Mitglieder eine Rolle spielen, bzw. etwas Unabhängigkeit von einzelnen Mitgliedern erzielt werden will. Besonders gut dokumentierte Felder: Jugendamt, Entscheidungen auf die Ebene der Organisation gebracht.

*vor allem das Führungspersonal können hier mit ihrem persönlichen Gedächtnis aus-
helfen, dessen Auswertung dann freilich subjektiv bleibt und erst durch Kommunikation
verfestigt wird. Dabei profitiert die Organisation sowohl vom Vergessen als auch vom
Erinnern ihrer Mitglieder, und dies in einer Weise, die schwer objektiviert werden
kann.“ (Luhmann 2000:86)*

Die Umwandlung des persönlichen Gedächtnisses in ein Organisationsgedächtnis erfolgt durch die Aktenführung. Es ist eine der wichtigsten Aufgaben des Managements, diese Prozesse zu ermöglichen (vgl. Luhmann 2000:86). Denn durch Aktenführung werden Entscheidungsprämissen der Organisation transparent und für die Organisation handhab- und steuerbar.

Publikumsrollen

Die Organisationen bieten jedoch nicht nur die Inklusion in Leistungsrollen - auch Publikumsrollen sind an Organisationen geknüpft (z.B. Schule - Schülerin, Gericht - Zeugin, Wirtschaft - Kundin, Soziale Arbeit - Klientin) und ermöglichen Zugang zu den Leistungen der Funktionssysteme, hier sehen wir eine doppelte Funktion der Organisationen: Sie bringen Leistungs- und Publikumsrollen zusammen.

Schimank (2001) betont, dass Adressatinnen (also das Publikum), welche von Leistungen bestimmter Organisationen abhängig sind, sowie „freie Mitarbeiterinnen“ auf ähnliche Bedingungen in ihrem Austausch mit Organisationen treffen wie Organisationsmitglieder. Adressatinnen müssen sich den normativen Erwartungen einer Organisation fügen, um Leistungen in Anspruch nehmen zu können. Aus den qualitativen Daten lässt sich dieses Phänomen rekonstruieren und an Beispielen fest machen. Normative Erwartungen sind schriftlich dokumentiert z.B. in der Analyse von Outplacementberichten findet sich eine Formulierung, die sinngemäß verdeutlicht, dass eine Klientin trotz (sic!) „Unwilligkeit“, sich helfen zu lassen, aus eigenem Engagement eine Erwerbsarbeit gefunden hat. Sie hat den normativen Erwartungen der Organisation („Die angebotene Hilfe ist ein wichtiger Weg und eine Voraussetzung, um Erwerbsarbeit am ersten Arbeitsmarkt zu finden“) nicht entsprochen.

Beobachtungen von Individuen mit dem Fokus auf Erwerbsarbeit: Individuen werden in die funktional differenzierte Gesellschaft auf zwei Wege inkludiert. Durch Leistungsrollen (bedingt in den allermeisten Fällen eine Mitgliedschaft, weshalb sich oft der Begriff Mitgliedschaftsrolle finden lässt) und durch Publikumsrollen. Über die Publikumsrolle erlangen Individuen Zugang zu den Leistungen von Organisationen. Das Innehaben einer Leistungsrolle in Form von Erwerbsarbeit ist in der Regel mit dem Zugang zum Medium Geld verbunden. Darum spricht man hier auch von einer Sekundären Leistungsrolle im System Wirtschaft. Die Inklusions-/Exklusionslage eines Individuums wird an der Karriere/dem Lebenslauf abgelesen. Der Wohlfahrtsstaat schafft durch die Institutionalisierung des Lebenslaufs die Voraussetzung, dass bestimmte Karrierewege erwartbar werden.

Organisationen wählen neue Organisationsmitglieder auf Basis der sozialen Adresse. Die Adressierbarkeit wiederum ist von früheren Lebenslaufpositionen abhängig. Organisationen lesen aus der vergangenen Karriere das Potential in die zukünftige Leistungsfähigkeit als InhaberIn einer Leistungsrolle ab. Normalerweise sind die Funktionssysteme getrennt und Exklusionen in einem Bereich bedingen nicht automatisch Exklusionen in einem anderen Funktionssystem.

4 Soziale Arbeit und Systemtheorie

In diesem Abschnitt lege ich einen weiteren Teil der theoretischen Grundlagen der Arbeit dar. Die Systemtheorie ist ja nur eine mögliche Reflexionstheorie Sozialer Arbeit.²⁸ Die Systemtheorie bietet drei Referenz- und Analyseebenen sowie ein spezifisches Begriffsspektrum. Des Weiteren werde ich meinen Blick auf ausgewählte theoretische Begriffe schärfen. Sozialarbeit verstehe ich als eine professionelle Berufsausübung, ein inklusives Professionsverständnis ist mir wichtig.

Es gibt mehrere systemtheoretische Funktionsbestimmungen zum System Sozialer Arbeit. Die beiden zentralsten sind (1) Bommers & Scherr (1996) mit ihrem Konzept der Sozialen Arbeit als „Exklusionsvermeidung, Inklusionsvermittlung und Exklusionsverwaltung“ sowie (2) Baecker (1994:103) in der „stellvertretenden Inklusion“.²⁹ Ich wähle den Begriff der stellvertretenden Inklusion, da er für mich genau das abdeckt, was ich in der Organisation am zweiten Arbeitsmarkt vorfinde: Es wird stellvertretend für den ersten Arbeitsmarkt Erwerbsarbeit angeboten. Mit dem Ziel der (Re-)Inklusion ist es mehr als eine „Exklusionsverwaltung“ und auch der Begriff der „Inklusionsvermittlung“ würde meiner Ansicht nach nicht genau zutreffen, weil dieser stellvertretende Aspekt dabei fehlen würde.

„Eben das macht die besondere Problematik des Systems aus: anders als alle anderen Funktionssysteme bearbeitet dieses System fremde Probleme. Die ‚ganz normale‘ Exklusion der anderen beantwortet sie mit stellvertretender Inklusion, die allerdings das Problem nicht wirklich löst, sondern recht eigentlich erst schafft und aufrechterhält. Und für dieses Problem fühlt sich der Rest der Gesellschaft nicht mehr verantwortlich. So bleibt die Soziale Hilfe mit ihrem Problem, das nicht das ihre ist, allein.“
(Bardmann & Hermsen 2000:101)

Eine funktional differenzierte Gesellschaft verzichtet auf Vollinklusion. Stattdessen wird Teilinklusion in (1) Interaktionssysteme, (2) Organisationssysteme und (3) Funktionssysteme angestrebt. Exklusion ist die Voraussetzung für Inklusionsprozesse, gleichzeitig ist Exklusion ein Abfallprodukt der Eigendynamik von Interaktions-, Organisations- und Funktionssystemen. Soziale Arbeit nimmt sich dieses Problems an (vgl. Baecker 1994:103).

²⁸Weitere wären z.B. Professionalisierungstheoretische Ansätze, Diskursanalytische Ansätze, Psychoanalytische Sozialarbeit oder Lebensweltorientierte Ansätze. Ein Überblick dazu findet sich in May (2010).

²⁹Zwei weitere nenne ich weiter unten in Abschnitt 4.2.1

4.1 Stellvertretende Inklusion

Soziale Arbeit nimmt Personen, die sich in Exklusionsprozessen befinden, im Rahmen ihrer Kommunikationen als relevante Umwelt wahr. Wenn jemand aus einem Funktionssystem an den Rand gedrängt oder ausgeschlossen wird, wird Soziale Arbeit angerufen um den Weg für die Inklusion zu bahnen. *Aber* Inklusion kann nur vom primären Funktionssystem erfolgen! Die Leistung der Sozialen Arbeit ist stellvertretende Inklusion (vgl. Baecker 1994:104 oder Hillebrandt 2012).

„Sie inkludiert stellvertretend. Aber damit nimmt sie sich eines Problems an, das nicht das ihre ist, und erzeugt ein Ersatzproblem, nämlich das der stellvertretenden Inklusion das nicht das der Restgesellschaft ist.“ (Baecker 1994:103)

Die Funktion des Systems der Sozialen Hilfe ist erst erfüllt, wenn stellvertretende Inklusion in Inklusion überführt werden kann (vgl. Baecker 1994:103).

„Solange es bei stellvertretender Inklusion bleibt, muß die Inklusion als mißlungen gelten, und die Frage ist dann nur noch, in welchem Ausmaß, und wie lange die Gesellschaft mißlungene Inklusion mittragen kann.“ (Baecker 1994:103)

Beschäftigung am 2. Arbeitsmarkt und Qualifizierungsmaßnahmen bei sozialpädagogischen Bildungsträgern sind Paradebeispiele für eine stellvertretende Inklusion. Bommes (2001) weist zu Recht darauf hin, dass es nicht möglich ist, Jugendlichen berufliche Abschlüsse politisch zuzuweisen. Dies zeigt sich z.B. durch die geringeren Erfolge in der Arbeitsmarktinklusion im Rahmen überbetrieblicher Ausbildungen im Vergleich zu Angeboten, die Jugendliche in eine betriebliche Ausbildung begleiten (vgl. Bergmann et al. 2011:100ff). Für Soziale Arbeit stellt sich die Frage, wie innerhalb der stellvertretenden Inklusion an die Verteilungen der anderen Funktionssysteme angeschlossen werden kann. Gibt es darauf beobachtbare Reaktionen?

Mit der stellvertretenden Inklusion gestalten Organisationen der Sozialen Arbeit „Exklusionsordnungen“. D.h. Individuen werden als Klientinnen adressiert, und ihre Inklusionsvoraussetzungen mit den entsprechenden Karrieren verbunden (vgl. Bommes & Scherr 2000:130).

„Diesbezügliche Fundgruben sind Handbücher für Arbeitsamtsberater. Nicht-Eintritt in Organisationen wird hier als Exklusion beschrieben, der faktischen Irrelevanz wird eine personal zurechenbare Struktur verliehen. Bedingung für den Eintritt in solche Maßnahmen ist die Beobachtung von Exklusion. Dies macht solche Maßnahmen als Formen „stellvertretender Inklusion“ (Baecker 1994:102ff) erkennbar, sie ordnen Exklusion durch Organisation.“ (Bommes & Scherr 2000:130)

Problemnachschub

Ein Problem für Organisationen der Sozialen Arbeit besteht darin, dass Leistungen nur dank eines gewissen „Problemnachschubs“ aus der Umwelt weitergeführt werden können.

Der Problembezug besteht zu allen Systemen. Die Differenz von Gegenwart und Zukunft ist eine gelingende Defizitkompensation. Das System der Sozialen Arbeit kann nur dann weiter bestehen, wenn Kriterien gefunden werden, die immer weiter Probleme zur Bearbeitung identifizieren lassen. (vgl. Baecker 1994:102).

Das Dilemma der diskontinuierlichen Operationen besteht bei allen Systemen, die auf die Veränderung der Personen in der Umwelt des Systems abzielen. z.B. Gesundheit - Heilung, Erziehungssystem - Bildungsabschluss. Es besteht in solchen Systemen ein Hang zur Selbstkontinuierung. Es wird kein Abschluss der Kommunikationen angestrebt, sondern Krankheiten werden multipliziert oder Bildungsmöglichkeiten als unabschließbar formuliert.

Personenverändernde Funktionssysteme verfügen über bestimmte „Kontingenzformeln“ d.h. Formeln der Anschlussfindung an positive Werte, die zum Fortsetzen oder zum Beenden motivieren.

„Diese Werte werden als Abschlußformeln formuliert, die in der Lage sind, die erfolgreich veränderten Personen an den Rest der Gesellschaft zu überstellen. Man lernt nicht für die Schule, man wird nicht für das Krankenhaus gesund und man bewältigt nicht dem Therapeuten zuliebe seine Verwirrung. In der Wirtschaft z.B. ist das anders. Dort wird eine negativ formulierte Kontingenzformel, nämlich Knappheit zur Gewinnung immer neuer Fortsetzungsmöglichkeiten eingesetzt.“ (Baecker 1994:103)

Im System Sozialer Arbeit dient die positive Formulierung von Gerechtigkeit für eine auf Abschluss zielende Kontinuierung (vgl. Baecker 1994:103). Gerechtigkeit wird als „Regeneration von Inklusionschancen in die Gesellschaft“ definiert.³⁰

4.2 Soziale Arbeit auf drei Ebenen

Wenn von „Sozialer Arbeit“ gesprochen wird, bedarf es einer näherer Definition um Klarheit über die Begriffsebene und das verwendete Begriffsverständnis herzustellen. Wir finden in der Literatur verschiedene Ebenen und Beschreibungsversuche vor, zwischen denen zu differenzieren ist.³¹ Funktionsbestimmungen, professionstheoretische Diskurse, Befunde zu sozialarbeiterischen Methoden und Techniken oder bspw. zu Handlungsprinzipien mischen sich in der umfangreichen deutschsprachigen und internationalen Literatur.³² So beispielsweise in der Diskussion um eine Profession Sozialer Arbeit (z.B. bei Trube (2005), Otto et al. (1991), Becker-Lenz et al. (2009) oder Dewe et al. (1995)) oder der ausführlich diskutierten Begriffsbestimmung von Sozialer Arbeit als Überbegriff von Sozialarbeit

³⁰Bedeutet das, dass Gerechtigkeit das Wiederherstellen der Option Helfen oder Nichthelfen ist?

³¹So findet sich z.B. ein breiter Überblick in Thole (2012)

³²Wer sich von der Unterschiedlichkeit der Veröffentlichungen zur Sozialen Arbeit ein schnelles Bild machen will, dem rate ich einen Blick auf die Rezensionen von socialnet.de/rezensionen zu werfen. Dort werden täglich neue einschlägige Rezensionen veröffentlicht.

und Sozialpädagogik (z.B. Thiersch & Treptow (2011), Riemann (2005) oder Dewe et al. (1996)).

Bardmann & Hermsen (2000) plädieren stark dafür, genau zwischen den verschiedenen Referenzebenen der Sozialen Arbeit zu unterscheiden (vgl. Bardmann & Hermsen 2000:102). Sie differenzieren vor allem zwischen der Ebene der Funktionssysteme und der Ebene der Organisation. In ihrem Befund kritisieren sie, dass die Begriffe Soziale Hilfe, Sozialhilfe und Soziale Arbeit oft synonym und unscharf getrennt verwendet werden und damit auf Ebene der Organisation analytische Potentiale ausgespart bleiben.

„[...]mit der Folge, daß die sich auf Organisationsebene abzeichnenden und empirisch noch näher zu untersuchenden Entwicklungsdynamiken auf der Ebene der Programme (Inklusion/Exklusion durch helfende Organisationen) und des Wandels der Berufsrolle der Sozialarbeiter in helfenden Organisationen (Professionsdebatte) im Vollzug von Hilfe auf der Handlungsebene nicht in den Blick kommen. Damit werden die analytischen Potentiale, die die Systemtheorie auf der Ebene von Interaktion - Organisation - Gesellschaft bereithält unnötig verkürzt. Statt dessen kommt es darauf an, Theorieangebote der Gesellschaftstheorie, der Organisations- und Professionssoziologie in der Weise aufeinander zu beziehen, daß sie in der Reflexion von Sozialer Arbeit, das heißt also auch im Kontext des Erfahrungswissens von Sozialarbeitern, eine Verweisstruktur auf ‚reale Alltagsbezüge‘ hin beinhalten.“ (Bardmann & Hermsen 2000:102)

Ich setze mit meiner Arbeit genau auf der oben genannten „Ebene der Programme“ ein und versuche die Potentiale der Systemtheorie, durch die Trennung von Interaktion, Organisation und Gesellschaft für mein Erkenntnisinteresse zu nutzen. Dabei beziehe ich mich konsequent auf folgende drei Begriffsebenen:

1. Soziale Arbeit als System
2. Organisationen der Sozialen Arbeit (Organisationen die diesem System zuzuordnen sind)
3. Sozialarbeit als professionelle Berufsausübung (in weiterer Folge nur „Sozialarbeit“ genannt)

Die Theoriereferenz dieses Forschungsvorhabens liegt auf der Ebene der Organisation.

4.2.1 System der Sozialen Arbeit

Es wird kontrovers diskutiert, ob es sich beim System der Sozialen Arbeit um ein vollwertiges Funktionssystem (z.B. Baecker (1994), Fuchs (2000), Sommerfeld (2000), Maas (2007), oder ein „sekundäres Primärsystem“ (z.B. Bommers & Scherr (1996), Bardmann & Hermsen (2000), Kleve (1999a)) handelt.

Baecker (1994) argumentiert in seinem wichtigen Aufsatz wie er ein Funktionssystem der

„Sozialen Hilfe“ definiert und bestimmt dies anhand von drei Prüfbegriffen: der Funktion, der operativen Geschlossenheit und der Codierung. Der Begriff der Funktion ist namensgebend für „Funktionssysteme“. Bäcker präferiert den Begriff des „Systems der Sozialen Hilfe“ vor dem „System der Sozialarbeit“ und nennt dafür folgende Gründe(vgl. Baecker 1994:98):

- Unmittelbare Reflexion auf Nichthilfe
- Begriff der „Arbeit“ umfasst materielle Konnotationen, die den Blick auf „Kommunikation“ verdecken
- Fokus auf die „resubjektivierende Invention die erst dann erfolgreich ist, wenn sie sich überflüssig macht.“(Baecker 1994:98)
- Beschreibung als spezielles - in Abhängigkeit von staatlichen Programmen - organisiertes Geschehen. Erfüllt die selbe Funktion wie auch andere Formen der Hilfe. z.B. spontane Hilfe, wohltätige Hilfe, Entwicklungshilfe, NGO Hilfe (z.B. Rotes Kreuz)
- für das Phänomen „soziale Hilfe“ liegt bereits eine Funktionsbestimmung vor: Die „Funktion des Helfens“ *„[...] besteht in der Bereitstellung eines durch die Auszeichnungen bestimmter Formen des Helfens erwartbaren zeitlichen Ausgleiches von Bedürfnissen und Kapazitäten: Komplementär zur Wirtschaft, die als System der ‚Daseinsvorsorge‘ nämlich der gegenwärtigen Sicherstellung zukünftiger Möglichkeiten der Bedürfnisbefriedigung, ausdifferenziert ist, geht es beim Helfen um ‚Daseinsnachorge‘ im Sinne einer gegenwärtigen Kompensation aus der Vergangenheit übernommener Defizite (an Teilnahmechancen an gesellschaftlicher Kommunikation.“(Baecker 1994:98)*

Andere Autoren, wie Peter Fuchs, Wolfgang Krieger oder Heiko Kleve bleiben beim Begriff des Systems der Sozialen Arbeit. Ich schließe mich diesen Autoren an. Auf der einen Seite umfasst der Begriff „Soziale Arbeit“ in der aktuellen Diskussion beide Felder: Sozialarbeit und Sozialpädagogik, was für die vorliegende Einzelfallstudie relevant ist. Andererseits vermeidet er, vor allem in Österreich, mit der Sozialen Hilfe vorschnell auf die speziellen Leistungen der „Sozialhilfe“³³ reduziert zu werden.

Zentral ist bei Baecker (1994) die Bestimmung der „stellvertretenden Inklusion“ (dazu ausführlicher Abschnitt 4.1). Das System der Sozialen Arbeit leistet stellvertretende Inklusion - „echte“ Inklusion kann nur vom anderen Funktionssystem erfolgen.

„Die Hilfe kommt erst dadurch zum Abschluß, daß Sanktionen und Reziprozität wieder zu ihrem Recht verholten wird, und dies geht nur außerhalb des Systems. Solange es bei stellvertretender Inklusion bleibt, muß die Inklusion als mißlungen gelten, und die Frage ist dann nur noch, in welchem Ausmaß, und wie lange die Gesellschaft mißlungene Inklusion mittragen kann.“ (Baecker 1994:103)

³³ein Begriff der ja mittlerweile eigentlich durch die „Bedarfsorientierte Mindestsicherung“ ersetzt worden ist

Die Funktion eines Systems Sozialer Arbeit ist die Erzeugung (bzw. Wiedererzeugung) der Chance von Inklusion. Oder wie Fuchs es ausdrückt der „Erzeugung der Möglichkeit für eine Möglichkeit.“ (Fuchs 2000:161) Soziale Arbeit kann in der Interpretation der Systemtheorie Probleme nicht lösen, sondern „Anschlusschancen für Chancen“ schaffen (vgl. Uecker o.J.:5). Ansprüche auf Leistungen werden ermittelt, Karrieremöglichkeiten geschaffen, um die als prekär beobachteten Lebenslagen überwinden zu können. Für Klientinnen sollen bessere gesellschaftliche Plätze generiert werden. „Falls dies nicht möglich ist, verwaltet sie Lebensläufe.“ (Uecker o.J.:4)

Kleve (1999b) sieht die gesellschaftliche Funktion der Sozialen Arbeit dann anrufen, *„[...]wenn verschiedene Exklusionen kumulieren, sich also Ausschlüsse gegenseitig bedingen und verstärken, so dass die sozialen Partizipationsmöglichkeiten so eingeschränkt sind, dass eine selbstständige Befriedigung sozialer, psychischer, emotionaler oder materieller Grundbedürfnisse nicht mehr gelingt, weil der Zugang zu den Funktionssystemen, die derartige Bedürfnisse zu befriedigen erlauben, versperrt bleibt.“* (Kleve 1999b:70)

Auf dem Weg zu einem „wirtschaftlichen Superkonzern“ identifiziert Fuchs (2000:157) das System Soziale Arbeit. Er sieht systemspezifische Kommunikationen als Voraussetzung für die Eigenschaft eines Funktionssystems und dies sei seinem Befund nach im Falle der Sozialen Arbeit (noch) nicht gegeben (vgl. Fuchs 2000:159). Bardmann & Hermsen (2000) schlagen ebenfalls in diese Kerbe und raten davon ab, bereits von einem Funktionssystem Soziale Hilfe (Baecker folgend) zu sprechen. Sie legen den Fokus gezielt auf die Bedeutsamkeit der Organisationen und schlagen vor

„[...] auf dieser Ebene nach empirischen Anhaltspunkten für Autonomisierungstendenzen und ihren Ursachen und Wirkungen Ausschau zu halten.“ (Bardmann & Hermsen 2000:102)

Ich folge dieser Anregung und lasse in weiterer Folge die Diskussion um die Eigenschaft der Sozialen Arbeit als Funktionssystem beiseite. Organisationen der Sozialen Arbeit stehen im Mittelpunkt meines Forschungsinteresses. Organisationen, die ihre Hauptausrichtung/Hauptkopplung auf das System der Sozialen Arbeit richten und nach dem Code „Hilfe/NichtHilfe“ (Baecker) oder „Fall/Nichtfall“ (Fuchs) operieren. Die Möglichkeit, Organisationen auf ihre Kopplung zu einem System Soziale Arbeit prüfen zu können, ist bei allen Formen gegeben. Bardmann & Hermsen (2000:102) sehen die Ebene der Organisation als besonders aufschlussreich, da sie eine Verbindung der theoretischen Diskussionsstränge zu den „Themen Inklusion und Exklusion, Funktionssystem Soziale Hilfe und dem Strukturwandel helfender Organisationen“ ermöglichen. Daraus erwarten sie einen Impuls für die Reflexion Sozialer Arbeit.

Soziale Systeme sind strukturell an andere Systeme gekoppelt. Ziel ist es dadurch die eigene Systemkomplexität aufrecht zu erhalten. So operiert z.B. das Funktionssystem Wissenschaft nicht ohne das Funktionssystem Politik. Die Kopplung passiert über Organisationen,

Programme und Personen.

„Strukturelle Kopplungen können Einfluss auf die Programme der Funktionssysteme haben, sie verändern aber nicht die Codes der Funktionssysteme.“ (Lambers 2010:124)

Fuchs (2000) benennt die Religion als eine der ersten Kopplungsfavoriten Sozialer Arbeit, macht jedoch bewusst, dass die Kopplungen zum Wirtschaftssystem immer dominanter werden. Lambers (2010) sieht großes Potential für neue Ergebnisse zu den strukturellen Kopplungen und Folgen der Autopoiese für das System der Sozialen Arbeit (vgl. Lambers 2010:124f). Strukturelle Kopplungen identifiziert er vor allem über das Politik- und Rechtssystem, begrenzt jedoch die Autonomie der Sozialen Arbeit:

„Sie [Strukturelle Kopplungen Anm. lpe] beziehen sich aber auf die Ebene der Organisation von ‚Wohlfahrt‘. Dort geben sie Sozialer Arbeit Anweisungen für die Aufnahme von Hilfe, nicht aber die Möglichkeit zur autonomen Anwendung des Codes ‚helfen/nicht-helfen‘ oder ‚Fall/Nicht-Fall‘. Darüber hinaus entwickeln die Wohlfahrtsorganisationen eigene Kriterien für die Festlegung von Hilfsbedürftigkeit. Ein zentraler, verbindlicher Code, der den Wohlfahrtsorganisationen zeigt, wann „Nicht Helfen“ angebracht ist, fehlt.“ (Lambers 2010:125)

4.2.2 Organisationen der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit ist eine Form organisierter Hilfe. Lambers (2010) sieht „[...] auf der Organisationsebene offensichtlich die zentrale Überlebensfrage Sozialer Arbeit [...]“ (Lambers 2010:146). Wir finden ein stark ausdifferenziertes System von verschiedensten Organisationen der Sozialen Arbeit vor.³⁴ In diesen Organisationen werden vielfältige hochspezifische Hilfeprogramme entwickelt und eingesetzt.

Soziale Arbeit am zweiten Arbeitsmarkt ist ein Paradebeispiel für die Reaktion auf Inklusions-/Exklusionsmodi von Organisationen in der modernen Gesellschaft. In diesem Fall entwickelten sich eigenständige Organisationen Sozialer Arbeit (andere Beispiele wären Bewährungshilfe, Schuldnerberatung, Jugendamt). Eine weitere Form ist durch die Anlagerung von Diensten Sozialer Arbeit an bereits bestehende Organisationen entstanden: z.B. Schulsozialarbeit, Betriebliche Sozialarbeit, Soziale Arbeit im Gesundheitswesen (vgl. Scherr 2001:216).

„Im Fall organisierter Sozialer Arbeit handelt es sich also um solche Organisationen, die auf den Ausschluss von Individuen aus anderen Organisationen reagieren. Solche

³⁴So viele, dass schon wieder weitere Organisationen mit dem Angebot des „Case Managements“ eingerichtet wurden, um für Klientinnen einen möglichen Zugang zu verschiedenen Leistungen unterschiedlicher Organisationen zu schaffen und zu koordinieren. Diese Rolle dieser Kopplungsorganisationen verdienten wohl eine eigene Betrachtung, die ich auf ein anderes Projekt vertagen müsste.

Organisationen sind für die Organisationssoziologie der interessante, bislang aber empirisch kaum beforschte Fall eines Organisierens, das darauf reagiert, dass Individuen an den Teilnahmebedingungen von Organisationen gescheitert sind, deren Erfüllung von Individuen durchschnittlich erwartet wird.“ (Scherr 2001:229)

Organisationen der Sozialen Arbeit formalisieren die Codierung der gesellschaftlichen Funktionssysteme in einer hoch spezifischen Weise. Wir erkennen das z.B. im Vergleich zwischen der Bewährungshilfe mit dem starken Bezug auf das Rechtssystem und der Schulsozialarbeit mit der engen Angliederung an das Erziehungssystem. Doch so eindeutig ist das natürlich nie (vgl. Lambers 2010:125). Gerade in der Sozialen Arbeit entstehen im Zuge der Lebenslage der Klientinnen Problemlagen die mehrere Funktionssysteme betreffen. Z.B. ist die Inklusion in Erwerbsarbeit von Eltern mit der gesicherten Betreuung ihrer Kinder unweigerlich verbunden. Ist diese nicht in der Familie geregelt, so gilt es im Erziehungssystem Betreuungsformen zu finden.

Die Konzepte von Strukturen und Selektionen bieten eine systemtheoretische Erklärungshilfe, wie Soziale Arbeit in die Organisationen „hineinkommen“ kann. Auf Basis von Strukturen werden bestimmte Selektionsmuster innerhalb einer Organisation realisiert und andere - auch mögliche - Verknüpfungsmuster als irrelevant behandelt (vgl. Willke 2006:143). Eine Eigenschaft psychischer und sozialer Systeme ist die Fähigkeit Sinn zu konstituieren. Damit haben sie die Möglichkeit ihre Strukturen und Prozesse selbst zu verändern. Sie können bisher ausgeschlossene Möglichkeiten reaktivieren (vgl. Willke 2006:145). Soziale Arbeit kann als Bezugssystem bei diesen Sinnbildungsprozessen mehr oder weniger eine Rolle spielen.

In der Sozialen Arbeit findet Hilfe innerhalb einer hoch ausdifferenzierten Organisationsform statt. Ziel ist es, Zugänge zu für die Lebensführung bedeutsamen gesellschaftlichen Bereichen zu schaffen und drohende Ausschlüsse zu vermeiden. Bommers & Scherr (2000) haben damit den Grundstein für ihr Verständnis von Sozialer Arbeit als „Exklusionsvermeidung, Inklusionsvermittlung und Exklusionsverwaltung“ gelegt. Sie stellen die Ebene der Organisationen in den Mittelpunkt Ihrer Betrachtungen der Sozialen Arbeit. Merkmale von Organisationen der Sozialen Arbeit sind (vgl. Scherr 2001:230):

- Bindung an gesetzliche Normen
- Technologiedefizit
- reduzierte Anforderungen an Klienten- und Mitgliedschaftsrollen
- berufliches Handeln in der Sozialarbeit ist eng an die Individualität der Beteiligten geknüpft: Anwendung formaler Qualifikation und Vollzug als sozialisatorische Interaktion
- hohe Ressourcenabhängigkeit

Die Bindung an gesetzliche Normen bringt Organisationen der Sozialen Arbeit in eine Abhängigkeit. Durch das Rechtssystem werden Organisationen der Sozialen Arbeit teilweise in ihrer Zuständigkeit der Festlegung von Hilfebedürftigkeit beschränkt. Nicht nur das System Recht ist eng verknüpft, sondern auch jenes der Politik (vgl. Lambers 2010:122). So finden wir z.B. zu den Organisationen am zweiten Arbeitsmarkt entsprechende Richtlinien des AMS, die auf Basis des Arbeitsmarktservicegesetzes die Zielgruppe festlegen. Außerdem erfolgt die Zuweisung von Teilnehmerinnen durch die an die Politik gekoppelte Organisation des AMS.

Über die jeweiligen Kopplungen zwischen Organisationen der Sozialen Arbeit und Funktionssystemen wird, ähnlich wie zum Status der Sozialen Arbeit als (Funktions)-system (vgl. Abschnitt 4.2.1), kontrovers diskutiert. Schimank (2001) sieht klar, dass Organisationen bestimmten gesellschaftlichen Teilsystemen durch Totalinklusion zugeordnet sind. Bode & Brose (2001:112) jedoch gehen davon aus, dass es Organisationen gibt, die sich an mehreren Funktionssystemen gleichzeitig orientieren. Sie bezeichnen diese Organisationen als „Intersystemische Organisationen“ und zählen Einrichtungen der Wohlfahrtspflege dazu. Das geschieht aber unter der Voraussetzung, dass Soziale Arbeit kein eigenes System ist. Organisationen der Sozialen Arbeit können Bezug zu verschiedenen Funktionssystemen haben und daher auch verschiedenen Codes unterliegen.

„Systemische Überschneidungen finden sich zumeist auf der Ebene von Organisationen, in denen ja im Gegensatz zu den einzelnen Funktionssystemen thematisch multiple Kommunikationen stattfinden können, da Organisationen in der Lage sind, funktional unterschiedliche (also auf unterschiedliche Referenzsysteme verweisende) Kommunikationen (strukturell) zu koppeln.“ (Dewe & Schwarz 2013:168)

Intersystemische Organisationen verknüpfen Referenzen aus verschiedenen Funktionssystemen und haben einen spezifisch multireferentiellen Charakter (vgl. Bode & Brose 2001:114). Dadurch sind sie in der Lage institutionalisierte Vermittlungsrollen zwischen gesellschaftlichen Teilsystemen einzunehmen. Dies wiederum ist für Organisationen am zweiten Arbeitsmarkt gut nachvollziehbar. Sie vermitteln im besten Fall zum Erhalt der Organisation und damit dann im Sinne der Klientinnen zwischen Organisationen der Wirtschaft (die stellen Arbeitsplätze zur Verfügung, geben ihre Anforderungen an Mitgliedschaftsrollen vor und wenn dies kommuniziert wird, können Klientinnen danach ihre Strategien ausrichten, an einer besseren Adresse arbeiten), der Politik (das AMS als Fördergeberin ist eine zum Funktionssystem Politik gekoppelte Organisation) und der Sozialen Arbeit (stellvertretende Inklusion, Qualifikationsanforderungen an Mitarbeiterinnen, Anrufen des Hilfesystems nach weiteren Ressourcen). In der Sozialen Arbeit gibt es eine sehr große Anzahl verschiedener Organisationen in verschiedensten Formen. Sie unterscheiden sich z.B. nach den Aufgabenstellungen, der Rechtsform, der Finanzierung, der Höhe des Budgets, der Anzahl der Mitarbeiterinnen. Bommers & Scherr (2000) unterscheiden drei Organisationsformen:

1. Soziale Arbeit als Teil wohlfahrtsstaatlicher Leistungsverwaltung
2. Soziale Arbeit in eigenständigen Organisationen der Sozialen Arbeit
3. Soziale Arbeit als berufliche Tätigkeit im Rahmen von Organisationen der Wirtschaft, der Gesundheit, des Rechts oder der Erziehung

Diese Organisationen sind „Spezifikationseinrichtungen“ die diffuse Probleme in jeweils spezifische Problemstellungen und Bedarfslagen transformieren/übersetzen (vgl. Bommers & Scherr 2000:154).

„Eigenständige Organisationen Sozialer Arbeit werden darüber hinaus von einer Vielzahl eigenständiger kleiner Vereine und Assoziationen betrieben, die sich aus staatlichen Mitteln, Spenden und Beiträgen finanzieren. Die Landschaft dieser Organisationen ist unübersichtlich. Ihre Struktur erschließt sich zu einem großen Teil im Kontext jeweiliger kommunaler Sozialpolitiken, der damit verknüpften Ausrichtungen der Förderung so genannter freier Träger und des damit verknüpften Mobilisierungspotentials für externe, z.B. zentralstaatliche oder europäische Ressourcen. Im Zuge wohlfahrtsstaatlicher Leistungsschwächen und der Durchsetzung der erwähnten neuen Steuerungsmodelle geraten mittlerweile auch solche Organisationen unter den Druck, nicht vorrangig ihre guten Hilfeabsichten zu formulieren, sondern ihre erbrachten Leistungen nachzuweisen. Sie bauen dann vielfach ihre inneren Strukturen ebenso wie ihre Präsentationsformen so um, dass es ihnen gelingt, sich als effektive Organisationen sozialer Hilfe darzustellen - oder verschwinden.“ (Bommers & Scherr 2000:155)

Scherr (2001) verdeutlicht einmal mehr, dass mit Hilfeleistungen Sozialer Arbeit Erwartungen an Klientinnen verknüpft sind: nämlich sich an den Teilnahmebedingungen von Organisationen der Funktionssysteme auszurichten, um eine möglichst eigenständige Daseinsvorsorge³⁵ erfüllen zu können (vgl. Scherr 2001:228). Soziale Arbeit bringt Individuen dazu, Teilnahmebedingungen der Organisationen durch entsprechende Daseinsvorsorge wieder erfüllen zu können - auch wenn dies prekäre Erwartungen sind. Dass dies durchaus kritisch gesehen werden kann, ist unbestritten. So wird man als Sozialarbeiterin, die arbeitssuchende Menschen unterstützt, nur schwer an Zeitarbeit vorbeikommen. Die Arbeitsbedingungen in diesen Organisationen sind schlecht: Niedrige Entlohnung, geringe Arbeitsplatzsicherheit, wechselnde Arbeitseinsätze, wechselnde Kolleginnen mit denen man sich arrangieren sollte. Nichtsdestotrotz kann die Mitarbeit in einer Leiharbeitsfirma für Individuen mit einer beschädigten sozialen Adresse eine Reinklusion in Erwerbsarbeit bedeuten, von der aus bessere Positionen möglich sind.³⁶

Es bleibt aber nicht bei der Unterstützung um Organisationsbedingungen erfüllen zu können. Organisationen der Sozialen Arbeit schaffen die Voraussetzung gesellschaftsstrukturell

³⁵Zur Unterscheidung Daseinsvorsorge - Daseinsnachvorsorge siehe Baecker (1994).

³⁶Vorausgesetzt, der Arbeitsmarkt ermöglicht eine bestimmte Aufwärtsmobilität, die als eine wichtige Voraussetzung für die Zukunft von Erwerbsarbeit gesehen wird. Dazu ganz aktuell Rahner (2014).

verursachte Probleme, Lebensführung von Individuen und Familien und ihre Folgen beobachten zu können (vgl. Scherr 2001:218) (die Kopplungen an die Bezugssysteme!).

Organisationen der Sozialen Arbeit stehen vor einer großen Herausforderung. Der „klientelen Autonomie“ (vgl. Merten 2000:194) ist nur mit Professionalisierung entgegen zu kommen. Das intervenierende System kann nicht kontrollieren, was bei der Klientin passiert, weil sie nicht Teil des Systems sind. Willke (2005) hat dieses Phänomen in seinem Buch zur Interventionstheorie breit und anschaulich diskutiert.

Scherr (2001:232) bedauert jedoch, dass die Bedeutung der Merkmale für die Organisationsformen noch nicht erforscht ist. Er sieht in Organisationen der Sozialen Arbeit „Spezifikationseinrichtungen“, denen es gelingt, zunächst nicht greifbare Probleme, in ganz spezifische Problemstellungen zu transformieren. „Sie organisieren und stellen Formen der Hilfe bereit, typisieren Fälle und Problemkonstellationen, rekrutieren Mittel und Personal, formulieren Qualifikationen und Anforderungen, definieren Lösungen und Zwecke.“ (Scherr 2001:232)

Dabei richten Organisationen der Sozialen Arbeit sich an Subventionsstrukturen und Förderprogramme des Wohlfahrtsstaats. Hilfeprogramme und Organisationsaufbau kommen an der Prüfung der Subventionierungsfähigkeit nicht vorbei. Die hohe Ressourcenabhängigkeit helfender Organisationen stellt das „Management des Sozialen“ vor bestimmte Herausforderungen. Organisationen sind bevorzugte Zugriffspunkte politischer Steuerung in verschiedene gesellschaftliche Teilsysteme (vgl. Schimank 2001:33).

Leistung von Hilfe ist nicht gleichzusetzen mit der Organisation von Hilfe. Organisation von Hilfe entsteht durch eine Differenzierung von Funktionssystemen und Organisationsystemen (vgl. Baecker 1994:105). Die Unterscheidung zwischen der Codierung des Funktionssystems und den Programmen von Organisationen liegt darin, dass sich die Programme AN den *Codes* orientieren.

„Organisationen der Sozialarbeit machen die Unterscheidung zwischen Helfen und Nichthelfen entscheidungsfähig, d.h. sie führen sie auf der Ebene ihrer Programmgestaltung als Zielwerte ein und zwar beide, so dass auf der Ebene des Funktionssystems nicht entschieden werden kann, nämlich ob in bestimmten Fällen geholfen wird oder nicht geholfen wird.“ (Baecker 1994:105)

D.h. Organisationen sind notwendig um Entscheidungen zu treffen. Dies geht auf der Ebene der Funktionssysteme nicht. Der Code an sich liegt jedoch auf der Ebene des Funktionssystems.

Interaktion und Organisation treten über Programmanwendungen (z.B Konzepte, Methoden, Verfahren) in Beziehung. Interaktionen und Programme sind konstitutiv für Organisationen (vgl. Lambers 2010:136). Organisationen tragen die Programme, welche wiederum den Code des Hauptbezugssystems und weiterer angekoppelter Systeme vermitteln. Baecker (1994:105f) weist darauf hin, dass sowohl Programme als auch Organisationen

austauschbar sind und sich erst am Markt bewähren müssen. Wenn Organisationen Systemen in ihrer Umwelt favorisieren, unterhalten sie strukturelle Kopplungen (vgl. Fuchs 2000:172). Es gibt stark favorisierte Kopplungen, schwächere Kopplungen, Vereinseitigung von Kopplungen (z.B. Abhängigkeiten in eine Richtung). Aus Kopplungsfavorisierungen ergeben sich spezifische Abhängigkeiten, manchmal auch Gefährdungen. Soziale Arbeit hatte in seiner Geschichte wechselnde Kopplungsfavoriten: zunächst Religion, dann Politik und gegenwärtig beobachten wir gerade den Prozess der Umstellung auf die Wirtschaft (vgl. Fuchs 2000:172).

„Dabei entdeckt es nicht nur die Begrenztheit seiner Ressourcen und deren wirtschaftliche Optimierbarkeit, sondern vor allem: daß es sich selbst anhand eines Marktes beobachten und beschreiben kann (und diese Beschreibung hat begonnen!), und daß dies der Markt der Hilfsbedürftigkeit schlechthin ist.“ (Fuchs 2000:172)

Fuchs sieht Organisationen der Sozialen Arbeit als konkurrierende Systeme um Klientinnen. In dieser Konkurrenz bemühen sie sich die Hilfsbedürftigkeit immer neue Personengruppen zu kommunizieren und marktfähige Hilfeangebote zu schnüren.

4.2.3 Sozialarbeit als professionelle Berufsausübung

Die dritte Ebene ist jene der Interaktionssysteme. Wir können darunter die Interaktion zwischen der Sozialarbeiterin und der Klientin innerhalb der Organisation beobachten (Lambers 2010:142).³⁷

„Für die Frage der Professionalität der Sozialen Arbeit kommt es demnach darauf an, ob es den Professionellen gelingt, mittels der binären Codierung (Hilfe/Nichthilfe) Ereignisse als für sie relevant und sich selbst darauf bezogen als kompetent zu bezeichnen.“ (Sommerfeld 2000:117)

An dieser Stelle möchte ich meine Position zu der Diskussion um den Status der Sozialen Arbeit als Profession anschließen. Neben dem oben genannten Bezug auf die Codierung Hilfe/Nichthilfe als Maßstab der Professionalität können verschiedene Modelle oder Methoden der Sozialen Arbeit angelegt werden. In dieser Arbeit erfolgt diese Prüfung an Hand des Konzepts der Lebensweltorientierten Sozialarbeit (z.B.: Pantucek (1998b), Pantucek (2007), Pantucek (2011), Karls & Wandrei (1992)). Mehr dazu findet sich in Abschnitt 9.3.2.

In der Scientific Community wird über den Status der Sozialen Arbeit als Profession kontrovers diskutiert (z.B. Dewe et al. (1995) Dewe (2009), Becker-Lenz et al. (2009), Pantucek (2012b), Gahleitner et al. (2010)). Heiner (2004) unterscheidet zwischen struktur- und kompetenzbezogenen Professionstheorien. Die ersteren beschäftigen sich mit dem Status bestimmter Berufe als „Profession“. Kompetenzbezogene Professionstheorien fokussieren

³⁷Ausführlicher dazu siehe Abschnitt 9.1

auf die besondere professionelle Qualität beruflichen Handelns. Bewusst wurde die Bezeichnung der Sozialarbeit als professionelle Berufsausübung gewählt, um den Fokus auf kompetenzbezogene Professionstheorien zu legen. In der Begriffswahl beinhaltet, sehe ich folgende Elemente:

- Sozialarbeit ist etwas, bei dem Individuen im Rahmen der Erwerbsarbeit aktiv werden, ein Beruf.
- Bei der Sozialarbeit ist Maßstäben und Richtlinien zu folgen, Professionalität gilt dabei als Chiffre für eine bestimmte Qualität der Berufsausübung (vgl. Pantucek 2012b:o.S.).
- Die professionelle Autonomie ermöglicht Fachkräften einen Freiraum der Fachlichkeit indem Handeln aber immer noch zu begründen ist.
- Professionelles Handeln kennzeichnet sich durch das Anwenden von Wissen in einer konkreten Handlungssituation (vgl. Heiner 2010:169ff oder Dewe 2006:24).

Heiner (2010:183f) führt aus, dass der Beitrag der Profession auf mehreren Ebenen liegt: einerseits darin, fehlende Grundgüter in besonders belastenden Lebenssituationen zu ersetzen und andererseits die Verwirklichungschancen von Menschen zu vermehren, indem sie deren Lebensbewältigung fördere. Sie streicht ebenso die Bedeutung einer speziellen Ethik bei professionellem Handeln hervor. Dewe hingegen, betont mit seinem Konzept der „Reflexiven Professionalität“ (vgl. Dewe 2009:101) die Situationsabhängigkeit professionellen Handelns. Die Fachkraft habe in beruflichen Handlungen hinsichtlich des Fallverstehens angemessen zu agieren und reagieren. Hier spielt die Professionsreferenz des individuell verfügbaren Wissensangebotes eine große Rolle in der Beurteilung der Angemessenheit der Handlungen (vgl. Dewe 2006:29).

„Professionalität gilt folglich als Synonym für gekonnte Beruflichkeit beziehungsweise gewusste Handlungsform (im Sinne von ‚Ich weiß, was ich tue‘).“ (Dewe 2006:29)

Dewe (2009:101) sieht dabei den wichtigen Zusammenhang mit dem organisatorischen Kontext, welcher das Professionswissen bindet und es in Form von Reflexionswissen als Hilfestellung zur Einordnung des erlaubten beruflichen Handelns zur Verfügung stellt. Die Fähigkeit lebensweltliche Schwierigkeiten der Klientinnen diskursiv auszulegen, sie zu deuten und neue Perspektiven zu eröffnen steht im Zentrum professionellen Handelns, nicht wissenschaftliches Wissen. In erster Linie sind Professionelle Mitglieder einer Organisation, die dem Organisationswissen eines der Profession zur Seite stellen. Dieses Verhältnis kann für Organisationen herausfordernd sein, wenn die beiden Wissenssphären nur eine geringe Deckung haben (vgl. Dewe & Schwarz 2013:179).

Die Zugehörigkeit zu einer Berufsgruppe ist demnach sekundär, weil das Organisationswissen zur Reproduktion der Organisation im Zentrum steht (vgl. Klatetzki & Tacke

2005:20): „Dies erklärt mit, dass in einer organisatorischen Perspektive dem o.g. Unterschied zwischen Profession und Professionalismus keine besondere Bedeutung beigemessen wird.“ Diesem Befund widersprechen Flösser & Otto (1991:180) heftig. Sie berufen sich auf Ergebnisse die aufzeigen, dass die Identifikation professioneller Mitarbeiterinnen mit der Organisation geringer ausgeprägt sei. Ursache dafür ist die höhere Aufgabenorientierung und intrinsische Motivation.

Der Prozess der Professionalisierung dauert lange. Das Individuum eignet sich spezielle, professionelle Beobachtungsmöglichkeiten an (vgl. Willke 2005:12). Dieser Prozess kann auf Basis einer speziellen Ausbildung in einer Ausbildungsorganisation erfolgen, die weit längere Dauer spielt sich jedoch in Organisationen der Sozialen Arbeit ab. Professionelle Soziale Arbeit gelangt somit über Mitglieder in die Organisation. Da sich Entscheidungen in Organisationen laufend fortsetzen, ist es möglich Sozialarbeit in Organisationen zu finden, in denen gar keine ausgebildeten Sozialarbeiterinnen tätig sind. Im Zuge der Weitergabe von Organisationswissen genügt es, wenn in der Organisationsgeschichte einmal Wissen, Ansätze, Methoden und Techniken der Sozialen Arbeit integriert wurden. Sie werden weiter gegeben. Was uns zum nächsten wichtigen Grundverständnis führt.

4.3 Inklusives Professionsverständnis

Professionswissen wird über die Organisation bereit gestellt. Das ist für die Soziale Arbeit umso wichtiger, wo Fachkräfte anderer Herkunftsberufe oder gar angelernte Kräfte in multidisziplinären Teams tätig sind. Diese gemischten Berufe sind ein typisches Kennzeichen des Berufsfeldes Sozialer Arbeit (vgl. z.B. Heiner 2010:100).

Im Zuge der Professionalisierungsbemühungen der Disziplin Sozialer Arbeit wird dieser Fakt als Bedrohung gesehen. Die Beschäftigung geringer qualifizierter Fachkräfte oder gar ehrenamtlicher Laien anstelle von Sozialarbeiterinnen, wird als ein Indiz einer Sozialen Arbeit interpretiert, die sich den Rahmenbedingungen neoliberaler Gesellschaften unterordnen muss und ihre Leistungen unter Kostendruck günstiger zu erbringen hat (vgl. Buestrich et al. 2008:112). Die Annahme dazu: Geringer Qualifizierte arbeiten um geringeren Lohn als qualifizierte Sozialarbeiterinnen (z.B. Heiner (2010) oder Dewe (2009)). Diese Sichtweise blendet jedoch aus, dass oft Personen anderer Berufe mit gleichem Qualifikationsniveau (z.B. Psychologinnen, Soziologinnen) an Sozialarbeitsstellen tätig sind.

„Tendenzen der Deprofessionalisierung, ja bisweilen der ‚Entberuflichung‘ in der Leistungserbringung sind in vielen Bereichen der Sozialen Arbeit beobachtbar. Ausgebildete Sozialarbeiter arbeiten in zunehmendem Maße unter der Leitung von Fachkräften aus der Verwaltung und aus anderen Professionen. Gleichermäßen zeigen sich Tendenzen, Sozialarbeiter durch geringer qualifizierte Beschäftigte zu ersetzen und Stellen abzuwerten.“ (Dewe 2009:97)

Ich verfolge einen anderen Zugang zu dieser Situation: Da wo potentiell Sozialarbeit drinnen ist (wenn auch ggf. mit Mängeln), wird es als solche bezeichnet. Definitionskriterien liegen in dem konkreten Handlungs- und Aufgabenprofil der in der Sozialarbeit Tätigen, sowie in ausgewählten Theorien Sozialer Arbeit (vgl. dazu Abschnitt 9.3 dieser Arbeit). Es ist in Österreich auf Grund fehlender statistischer Angaben nicht möglich zu erheben, welche Personen mit welchen Ausbildungsabschlüssen auf Arbeitsplätzen für Sozialarbeiterinnen eingesetzt werden (vgl. Vortrag zum Thema „Sozialarbeit Nachfrage und Rekrutierung“ von Dr. Reinhold Gaubitsch (AMS) bei der 1. Fachtagung der OGSA). Vor allem die von Pantucek (2010) aufgeworfene Mangellage an spezifisch sozialarbeiterisch ausgebildeten Fachkräften, ist bei der Diskussion um eine horizontale Diversifikation der Sozialarbeit durch die Etablierung von höhergestellten „Fachsozialarbeiten“ zu berücksichtigen.

Wir können von der Normalität ausgehen, dass berufsfremde Personen (z.B. Soziologinnen, Psychologinnen, Pädagoginnen, Lebens- und Sozialberaterinnen) als Sozialarbeiterinnen tätig sind und Methoden und Techniken der Sozialen Arbeit anwenden.³⁸

Die Frage der Multiprofessionalität ist einer der Faktoren, die mich zum Verfassen vorliegender Arbeit geführt haben. Wie ist es möglich, dass in einem multiprofessionellen Team Personen unterschiedlichster beruflicher Herkunft Sozialarbeit durchführen? Die Rolle der Organisation ist eine mögliche Antwort auf dieses Phänomen. Sie gestattet oder verhindert eine professionelle Berufsausübung und führt Quereinsteigerinnen wie ausgebildete Sozialarbeiterinnen in ihrer Praxis. Die Kopplung an das System Soziale Arbeit kann nicht nur durch die Beschäftigung von Sozialarbeiterinnen erfolgen, sondern auch z.B. durch die Gestaltung der Programme nach Maßstäben der Sozialen Arbeit. Eines ist klar: es ist ein Unterschied, ob Mitarbeiterinnen dem Organisationsregulativ ein Professionsregulativ (Regeln der Organisation : Regeln des Faches (vgl. Pantucek 2012b:o.S.)) entgegenzusetzen haben oder nicht. Wie ein Organisationsregulativ gestaltet sein kann, habe ich in Kapitel 9 ausgearbeitet.

„In Bezug auf den Sinn besteht eine doppelte Kontingenz. Obwohl in Interaktionskontexten feldspezifischer Beratung natürlich nicht organisational, sondern professionell gehandelt wird - hier werden Deutungen eines individuellen Problem-, Handlungs- und Entscheidungszusammenhangs erarbeitet und alternative Optionen rekonstruiert, wenn es gelingt, auch gelernt -, stellt die Organisation den Rahmen der professionellen Berater-Klienten-Kommunikation. D.h. ob und inwiefern überhaupt innerhalb eines Feldes in Form organisationaler Praxis beraten und professionell gehandelt wird, ist mehr eine organisationale als eine professionelle Frage (vgl. Dewe/Schwarz, 2012a).“

³⁸So auch in der Fallorganisation der vorliegenden Studie. Eine professionell ausgebildete Sozialarbeiterin leitet die Organisation, aus den letzten beiden Bewerbungsverfahren vor dem Erhebungszeitraum für die Stelle der Sozialarbeiterin wurde jeweils eine Nicht-Sozialarbeiterin rekrutiert (eine Soziologin, eine Politologin). Die Soziologin hat jedoch im Rahmen eines nebenberuflichen Studiums Soziale Arbeit „nachgerüstet“.

(Dewe & Schwarz 2013:169)

Nichtsdestotrotz unterstütze ich ein inklusives Professionsverständnis. Dies soll die Soziale Arbeit stärken, indem es Möglichkeiten bietet, Soziale Arbeit drauf zu schreiben, wo sie auch drinnen ist - unabhängig von den Berufen der Organisationsmitglieder. Ein solches Verständnis bietet die Möglichkeit zur Identitätsstiftung, Interesse für die Soziale Arbeit sowie einer Professionalisierung auf individueller Ebene wie auf Ebene des Systems.

Den Vorteil dieses inklusiven Professionsverständnisses sehe ich darin, dass sich die Disziplin Soziale Arbeit so ihre Definitionsmacht behält. Sie hat die Expertise, das Professionswissen, kann damit Berufsfelder für sich beanspruchen und ggf. in neuen Ausbildungslehrgängen ihre Wissensbestände einbringen und vermehren. Somit kann es gelingen, das Professionsregulativ zu erweitern, die Regeln des Faches auszubauen und den Regeln der Organisationen auch unter ggf. unfreundlichen Bedingungen in Zeiten der Einsparung entgegenzusetzen. Es ist ein möglicher, meiner Meinung nach konstruktiver Weg, auf Deprofessionalisierungsprozesse zu reagieren. So kann man einer Mitarbeiterin verdeutlichen: „Das was du an deinem Arbeitsplatz machst, ist Sozialarbeit und es ist eine anspruchsvolle Tätigkeit. Eine Aus- oder Weiterbildung in diesem Fachbereich bietet dir die Möglichkeit deine Berufsausübung zu professionalisieren und zu erleichtern. Dafür gibt es Organisationen wie Fachhochschulen für Soziale Arbeit.“

Den Unterschied zwischen Sozialer Arbeit und anderen Professionen stellen die Beobachtungskriterien dar, denn:

„Jeder Akteur, der sich ein Bild von einer bestimmten Situation macht, in die er intervenieren möchte, macht sich eben genau dies: ein Bild aufgrund seiner Beobachtung der Situation. Es liegt dann auf der Hand, dass es von der Art und Weise, den Möglichkeiten und Restriktionen des Beobachtens abhängt, welches Bild dabei herauskommt und zu welcher Art und Form der Intervention ihn dies führt.“ (Willke 2005:10f)

Zusammenfassend formuliert: Ich gehe davon aus, dass die Funktion Sozialer Arbeit nicht nur von der Qualifikation der handelnden Personen, sondern von der Zuschreibung der Organisationen abhängt. Diese Ausgangsüberlegungen finden sich im gewählten Forschungslayout wieder, wo ich der Rolle der Organisation in Bezug auf die professionelle Ausübung von Sozialer Arbeit breiten Raum gebe. Ich werde in den weiteren Teilen der Arbeit immer wieder auf diese Ausgangsüberlegungen Bezug nehmen können.

5 Systemtheoretisch Forschen - Forschungsdesign

In diesem Abschnitt diskutiere ich zunächst das durchaus gespaltene Verhältnis von Systemtheorie und Empirie. Daraus leite ich die von mir angewendete Forschungsstrategie ab und gebe Informationen zur Qualitativen Organisationsanalyse und den methodischen Vorgehensweisen im Zuge der Grounded Theory Methode und der Artefaktanalyse. Des Weiteren stelle ich das Forschungsobjekt, die Organisation Frau Holle in ihren Grundzügen vor und weise auf wichtige Einschränkungen der Arbeit hin. Mit jeweils einem Exkurs zu meinen Präkonzepten und dem Thema Erwerbsarbeit von Frauen komplettiere ich dieses Kapitel.

5.1 Systemtheorie und Empirie

Das systemtheoretische Theorieverständnis prägt das Erkenntnisinteresse, die Forschungsfrage und vor allem auch die Forschungsmethode. So ist in dieser Arbeit mit zunehmendem Wissen über die soziologische Systemtheorie der Schwerpunkt mehr und mehr auf die Untersuchungsebene der Organisation geraten. Die Wahl der passenden Forschungsmethode fiel mir sehr schwer, ein Prozess der lange dauerte und erst relativ spät zu einem Abschluss kam. Ursache dafür ist die lückenhafte Quellenlage über zur Systemtheorie passende empirische Methoden (vgl. Hollstein-Brinkmann 2012) sowie der Bezug des Forschungsinteresses auf Organisationen.

Das hier angewendete Begriffsverständnis des „Systemischen“ liegt in der systemtheoretischen Forschung als Orientierung an systemtheoretischen Modellen und Annahmen. Hollstein nennt drei Dimensionen des Begriffs der systemischen Sozialarbeitsforschung (vgl. Hollstein-Brinkmann 2012:76), von denen in vorliegender Arbeit die erste zur Anwendung kommt:

1. Forschungsorientierung: Forschungsbezug auf die Gegenstände Sozialer Arbeit mit gezielter systemischer Forschungsorientierung im Forschungsprozess
2. Forschungsmethode: Der Gebrauch von systemischen Diagnostik- oder Interventionsmodellen als Forschungsinstrumente
3. Forschungsgegenstand: Erforschung systemischer Praxis (systemischer Technologien) im Kontext von Sozialer Arbeit

Folgende Prinzipien stehen bei der Wahl des passenden Forschungsdesigns im Mittelpunkt:

1. Reflexiver Umgang mit Präkonzepten
2. Hermeneutischer Zugang zur Wissensgenerierung
3. Konstruktionistische Perspektive
4. Kontextualität
5. Ebene der Organisation
6. Entscheidungen und Leitdifferenzierungen auf der Spur
7. Triangulation, um viele Einblicke zu gewinnen
8. Explorativer Zugang

Mein beruflicher Hintergrund ist mit dem Forschungsfeld unweigerlich verbunden. Dies fordert besondere Implikationen für das forschungsstrategische Vorgehen. Es ist ein Zugang zu wählen, der persönliche Verbindungen zwischen Erfahrungen und Forschung erlaubt und zu nutzen versteht.

„Als Grenzgänger zwischen den Positionen, als ‚Person der Alltagswelt‘ und als ‚Person der Forschungswelt‘ ist es notwendig, uns dieses Vorwissens - wir nennen das verallgemeinernd Präkonzept - im Zusammenhang mit dem Forschungsvorgehen möglichst intensiv und genau zu vergewissern: Ich beschäftige mich selbst-/reflexiv mit meinen Voreinstellungen, Erwartungen, Perspektiven etc., um ihnen im Forschungszusammenhang nicht blind aufzusitzen, um mit ihnen in meinem Handeln einigermaßen souverän umgehen zu können. Meine Präkonzepte enthalten möglicherweise aber auch theoretische Komponenten und Bausteine, die sich im Laufe des Erkenntnisprozesses als hilfreiche und nützliche Ideen für die Theoriebildung erweisen können.“ (Breuer 2010:26)

Die Offenlegung und Reflexion meiner Präkonzepte erfüllt zwei Funktionen. Sie ermöglicht Vorkonzepte bewusst aufzugreifen oder zur Seite stellen zu können. Systematisierte subjektive Sichtweisen können als Heuristik oder Inspiration für wissenschaftliche Theoriebildung verwendet werden. Hollstein (2012) betont ebenfalls, dass systemische Forschung bei der Selbstbeobachtung der Forscherin ansetzt. Besonders als systemtheoretische Forscherin muss ich mir meiner subjektiven Standpunkte bewusst sein. Eine Klarheit darüber finden, dass ich meine Beobachtungen auf Basis meiner Vorannahmen analysiere. Mit dem Exkurs „Offenlegung und Reflexion meiner Präkonzepte“ (vgl. Kapitel 5.1.1) entspreche ich diesen Anforderungen. Es ist am Anfang meines Promotionsvorhabens entstanden. Johannes Herwig-Lempp sieht die Reflexion der eigenen Standpunkte und Interessen als

wichtigen Punkt systemischer Forschung. In letzter Konsequenz fordert er die sprachliche Darstellung durch das Verwenden der Ich-Perspektive im Forschungstext.³⁹ Dieser Vorgehensweise schlieÙe ich mich in dieser Arbeit an. Ich nehme darüber hinaus einen konstruktivistischen Standpunkt ein (vgl. Froschauer & Lueger 2009b:34) Kathy Charmaz schreibt dazu als Vertreterin der Grounded Theory:

„The theory depends [Hervorhebung im Original. lpe] on the researcher’s view; it does not and cannot stand outside of it.“ (Charmaz 2006:130)

Es geht nicht darum, die Welt „so wie sie ist“ zu analysieren. Die soziale Realität ist konstruiert - von denen, die sie leben, in ihrem sozialen Umfeld (Wirklichkeit als gesellschaftliche Konstruktion) und umso mehr von (wissenschaftlichen) Beobachterinnen, die sich ebenfalls nur ein Bild von der Situation machen können (vgl. Besio & Pronzini 2010:8).

„Ganz generell ausgedrückt versucht der wissenschaftliche Interpret, sofern er hermeneutisch reflektiert arbeitet, sich über die Voraussetzungen und die Methoden seines Verstehens Klarheit zu verschaffen. Denn dadurch, und nur dadurch, wird Verstehen zu einer wissenschaftlichen Methode. Dadurch auch erst wird Verstehen systematisch lehr- und lernbar.“ (Hitzler & Honer 1997:7)

5.1.1 Exkurs: Offenlegung und Reflexion meiner Präkonzepte

Berufliche Stationen am zweiten Arbeitsmarkt

Von 2002 bis 2006 arbeitete ich in Wien in dem sozialökonomischen Restaurantbetrieb „Inigo“ als Schlüsselkraft. Anfänglich war ich dort als Praktikantin tätig, da ich im Rahmen meines Tourismusstudiums eine Praxisphase mit Diplomarbeit in diesem SÖB absolvierte. Ich wurde als Arbeitsanleiterin für den Bereich Küche und Service übernommen und schließlich von 2005 bis Ende 2006 erweiterte ich mein Aufgabenspektrum durch die Vertretung der Geschäftsführerin während ihres sechsmonatigen Sabbaticals. Mein Aufgabenspektrum in dieser Organisation reichte somit von der beobachtenden Praktikantin, über die fachliche Anleitung von TAK bis hin zur den Geschäftsführungsaufgaben wie Vertragsverhandlungen mit dem AMS, Krisengesprächen mit TAK und der wirtschaftlichen Steuerung des Betriebes.

Gespürt und gelebt habe ich in dieser Zeit mein aufkeimendes Interesse für verschiedene Lebenswege und die (Un)Möglichkeit diese Lebenswege alleine oder mit Hilfe bewusst zu gestalten. Was sind die Hintergründe der Menschen mit denen ich zusammenarbeiten durfte, wieso sind diese teilweise so ganz anders als jene der Mehrheitsgesellschaft? Welche Rolle spielen dabei Faktoren wie Branchenumfeld und Arbeitsbedingungen? Wieso haben die Personen Schwierigkeiten sich an einen geregelten Arbeitsalltag einzufügen? Mit welchen Problemen haben sie zu kämpfen und welche Lösungsversuche finden sie selbst?

³⁹aus http://www.systemisch-forschen.de/was_ist_systemische_forschung abgefragt am 06.11.2013

Welche Lösungsversuche sind mit professioneller Unterstützung möglich?

Ausgeprägt habe ich in dieser Zeit eine für mein persönliches Konzept der Arbeit als Sozialarbeiterin fundamentale Einstellung: Zeige Interesse an dem Weg und dem Hintergrund der Menschen. Nicht aus „Sensationslust“ sondern um dem „Warum?“ auf die Spur zu kommen. Warum reagiert der Mensch so, wie er reagiert? Was bringt er mit auf dem Weg zu der Situation, in der er jetzt ist. Woraus besteht sein „Gepäck“. Die Antworten auf das „Warum?“ bekomme ich jedoch nur, wenn auch ich Antworten gebe. Warum frage ich viel? Warum interessiert mich mein Gegenüber? Warum arbeite ich als Arbeitsanleiterin/Sozialarbeiterin? Was kann ich leisten und was nicht? Wo komme ich her? Das ist die Balance, die ich in jedem Kontakt mit Klientinnen versuche aufzubauen, das ist meine Arbeitsgrundlage.

Ab dem Zeitpunkt, wo ich den TAK im Inigo von meinem Hintergrund erzählt habe, gezeigt habe, dass ich mir für keine Arbeit zu Schade bin, dass ich mir eingestehen kann, etwas nicht zu können, auch Mitarbeiterinnen um Hilfe bitte und gezeigt habe Problemlösungen zu finden konnten sie mich als Vorgesetzte akzeptieren. So habe ich meine ersten Lektionen in der stellvertretenden Inklusion in Arbeit gelernt, ohne noch Sozialarbeiterin gewesen zu sein:

1. In einer Aussage liegen verschiedene Botschaften - über die Sprechende, unsere Beziehung und mich
2. Erfolgreiche Kommunikation und Beziehungsarbeit mit Klientinnen ist ein Nehmen und Geben in beide Richtungen
3. Wenn es um (Re-)Inklusion in den Arbeitsmarkt geht, ist es von großem Vorteil, als BeraterIn auf berufliche Erfahrungen außerhalb der Sozialarbeit zurückgreifen zu können
4. Mache nachvollziehbar wieso du so handelst/fragst/reagierst, wie du eben handelst/fragst/reagierst.
5. Hinter jedem „Ich will eigentlich gar nicht arbeiten“ steht eine Ursache, ein „Wieso“

Gespräche mit Kolleginnen, Brancheninsidern und Sozialarbeiterinnen ließen mich immer deutlicher erkennen, dass ich am richtigen Platz bin, jedoch ein wichtiger Baustein fehlte: die Sozialarbeitsausbildung! Meine Neugierde auf die Arbeit hinter den verschlossenen Türen der Sozialarbeitsbüros wurde immer größer, ich spürte, dass ich mit dem Lernen „noch nicht fertig“ war und schließlich entschloss ich mich, direkt nach Abschluss des Tourismus Studiums am FH-Studiengang das Sozialarbeit-Studium für Berufstätige nebenberuflich zu studieren. Die Aufnahmeprüfung geschafft, begann ich im September 2002 mein Studium der Sozialen Arbeit parallel zur Tätigkeit im SÖB. Alles lief sehr gut, ich gewann durch die Ausbildung immer neue Blickwinkel („Brillen“, wie ich es nenne) auf die verschiedenen

Aspekte meiner beruflichen Tätigkeit und erweiterte mein Aufgabenspektrum durch die Vertretung der Geschäftsführerin.

Gemeinsam mit meinem Partner verlegte ich den Lebensmittelpunkt im Februar 2007 nach Baden Württemberg und verließ Wien mit seiner Arbeitsmarkt-Projektszene. Dem Arbeitsfeld der stellvertretenden Inklusion in Arbeit blieb ich jedoch treu. Im August 2007 begann ich bei der Metis GmbH in Stuttgart als Case-Managerin zu arbeiten.

Metis ist ein privatwirtschaftlich geführter Träger von Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik in Stuttgart mit, für die Branche, langjähriger (mehr als 12 Jahre) Tradition. Zur Zeit meiner Mitarbeit wurden Bewerbungsunterstützungs- und Clearingmaßnahmen für ALG-II-Empfängerinnen mit multiplen Vermittlungshindernissen angeboten. Die Personen wurden in einem ausgeklügelten Konzept auf zwei Ebenen für maximal neun Monate betreut: einerseits in Einzelgesprächen mit dem/der Case-ManagerIn in deren Aufgabe die Anamnese, Diagnose und darauf aufbauende Gestaltung des Betreuungsplanes lag und andererseits in klassischen Elementen von Bewerbungstrainings und -unterstützung (gestaltet in verschiedenen Trainingsmodulen und Bewerbungsgruppen). Das Besondere an diesem Programm war und ist, dass es ermöglicht den individuellen Unterstützungsbedarf zu erheben und darauf einzugehen. D.h. Beratung ist nicht nur in Bezug auf eindeutig arbeitsmarkt-relevante Themen (z.B. professionelle Bewerbungen, Fortbildung, Stellenauswahl, Schuldenabbau) sondern vor allem auch zu einem breiten Spektrum an Themen, die im weitesten Sinne zu einem „Vermittlungshindernis“ werden können (z.B. Orientierungslosigkeit, Sucht, Psychische Probleme, Wunsch von zu Hause auszuziehen, Familie...) gerichtet.

Ich war bei Metis als Case-Managerin in der Einzelfallarbeit, als Leiterin von zwei Bewerbungsgruppen in der Bewerbungsunterstützung und gegen Ende auch als Trainerin des Moduls „Kompetenzcheck“ (habe ich selbst nach erwachsenenpädagogischen Grundsätzen gestaltet) tätig. Darüber hinaus habe ich den Projektleiter im Erstellen von Ausschreibungskonzepten unterstützt. Anfangs durch Korrekturlesen, später durch Erstellen eigener Konzepte auf Basis von Ausschreibungsunterlagen.

Bei Metis war ich bis Juli 2010 (Umzug nach Amerika) Vollzeit beschäftigt. Die Zeit in Deutschland hat meine Erfahrungen auf vielfältige Weise ergänzt. Der Wechsel in ein anderes Rechtssystem machte mir die Bedeutung der rechtlichen Rahmenbedingungen für Tätigkeiten in der Sozialen Arbeit sehr deutlich. Ich bin (eigentlich eher zufällig) von einem Projekt am zweiten Arbeitsmarkt in ein Projekt „ohne Arbeitstraining“ gelangt. Ich konnte am eigenen Leib erleben, was es bedeutet, nicht zu wissen ob der eigene Arbeitsplatz für die nächsten vier Monate gesichert ist, sammelte einen reichen Schatz an Praxiserfahrung in der Fallarbeit mit Klientinnen und erlebte welchen Unterschied organisationelle Rahmenbedingungen für die tägliche Arbeit ausmachen (Einbindung in einen großen Träger der Sozialen Arbeit oder Tätigkeit in einem privatwirtschaftlich geführten Betrieb) um

nur ein paar Beispiele zu nennen. Die nun folgenden Überlegungen konnten zum Großteil nur durch diese speziellen Rahmenbedingungen in meinem Werdegang in mir wachsen.

Erfahrungen, Fragen, Positionen

Im folgenden Teil halte ich nun meine persönlichen Erfahrungen, Positionen und Fragen zur Stellvertretenden Inklusion in Erwerbsarbeit fest. Es finden sich Überzeugungen aber auch Unsicherheiten und Fragen. Teilweise führe ich Widersprüchlichkeiten aus, die ich (noch) nicht vereinbar sehe.

Sozialarbeiterinnen stehen in diesem Arbeitsbereich *sehr nah am System Wirtschaft* (systemtheoretisch formuliert: sie haben Kopplungen zu unterhalten). Ich muss meine Position zur Zeitarbeit finden, meine Meinung zu atypischer Beschäftigung oder zu einem Einkommen, welches ggf. unter der Transferleistung des Staates liegt. Es geht jedoch nicht nur darum, die persönliche Meinung und Einstellung dazu zu reflektieren. Mehr noch, muss mir als Sozialarbeiterin in diesem Bereich klar werden, ob ich will, dass ich Menschen auf dieses System vorbereite, sie an den Arbeitsmarkt mit all seinen Vor- und Nachteilen wieder herantühre. So war z.B. einer meiner Kollegen in Stuttgart politisch eher links eingestellt und ein grundsätzlicher Gegner der Aushöhlung von Arbeitnehmerinnenrechten und Arbeitsschutzgesetzen durch Zeitarbeit. Nichtsdestotrotz hat er mit großem Einsatz in der Bewerbungsunterstützung Menschen geholfen, Arbeitsplätze auch bei Zeitarbeitsfirmen zu finden. Sein Argument für dieses Verhalten liegt darin, dass es ja nichts nütze, den Klientinnen einen großen Teil des Arbeitsmarktes aus persönlichen politischen Motiven vorzuenthalten. Viele der Teilnehmerinnen haben eher schlechte Startvoraussetzungen am Arbeitsmarkt und für diese stellt ein (Wieder)Einstieg über Zeitarbeitsunternehmen eine der wenigen realistischen Chancen dar. Eine realistische Einschätzung der Arbeitsmarktchancen der Klientinnen ist Grundvoraussetzung für die Arbeit in diesem Arbeitsfeld. Kann man diese nicht treffen, so wird man entweder vergeblich versuchen, Menschen auf unrealistische (aber vielleicht sozialrechtlich privilegierte oder „humane“) Stellen zu vermitteln (wobei es nicht unbedingt um Vermittlung sondern um professionelle Begleitung bei Bewerbungsaktivitäten geht) und weniger Erfolge im Sinne von erfolgreicher Stellensuche erfahren. Manche Personen entscheiden sich an diesem Punkt aus dem Arbeitsfeld auszusteigen, da die persönlichen inneren Konflikte um Bedingungen der Wirtschaft und des Arbeitsmarktes zu groß werden.

Abschätzen von Arbeitsmarktchancen - Bewegungen zum/am ersten Arbeitsmarkt:

Es stellt sich natürlich die Frage WIE eine realistische Einschätzung der Arbeitsmarktchancen getroffen werden kann. Sind dafür sozialarbeiterische Methoden anwendbar oder welche Vorgehensweisen haben sich dafür bewährt? Grundsätzlich ist meiner Meinung nach die Kenntnis des regionalen Arbeitsmarktes eine wichtige Basis. Welche Wirtschaftszweige spielen eine besondere Rolle, wie schaut der Stellenmarkt aus? Unumgänglich ist dafür die regelmäßige Stellenrecherche. Das wäre die eine Seite: Zu wissen, welche Stellen der Markt

anbietet.

Die andere Seite ist, abschätzen zu lernen, welche Personen für welche Stellen geeignet sind. Viele Einflussfaktoren können dies zu einem sehr komplexen Prozess machen: Qualifizierung, Erreichbarkeit der Arbeitsstätte, Arbeitsbedingungen, Berufserfahrung, Kompetenzprofil, Potential für Quereinsteigerinnen, Offenheit und Bereitschaft für die Stelle, Wirtschaftlichkeit im Sinne von „ist mit dem Einkommen der Lebensunterhalt des Klienten/der Klientin (ev. incl. Familie) bestreitbar oder braucht es zusätzliche Einkommensmöglichkeiten“? Welches Ziel liegt hinter der Stellenauswahl? Ein Übergangsjob/Brotjob um den Lebensunterhalt zu bestreiten, die Lücke im Lebenslauf zu stoppen, Rückmeldungen aus dem Arbeitsalltag zu gewinnen, möglichst einmalig eine passende und dauerhafte Stelle zu finden. Arbeitssuche ist eine höchst komplexe, anspruchsvolle und ressourcenintensive Aufgabe!

Die Arbeit als Sozialarbeiterin in diesem Feld besteht auch darin die Motivatoren der Klientinnen, Wunschvorstellungen zu identifizieren, auf ihre Realisierbarkeit zu prüfen um anschließend die Teilnehmerinnen auf einem nachhaltigen Weg in den Arbeitsmarkt zu begleiten. Es geht nicht darum, alles besser zu wissen oder Stellen zu akquirieren (das wäre ja schon gar nicht unter dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ zu verstehen) sondern es geht darum, gemeinsam Erfahrungen in den Orientierungsbewegungen zu sammeln, diese zu reflektieren und in eine nachhaltige Strategie einzubauen.⁴⁰ Diese Prozesse brauchen aber Zeit (Die Dimension des Faktors Zeit in Bezug auf die Beratungsdauer und sein Einfluss auf die Methodenwahl der Sozialarbeit erwähnt zumindest Maja Heiner). Es muss möglich sein, im Rahmen eines Betreuungsverlaufs gemeinsam Erfahrungen zu sammeln, die als Grundlage für Diskussion, weitere Entscheidungen und die Arbeit an Problemen/Vermittlungshindernissen und den Aufbau einer Bewerbungsstrategie dienen. „Zunächst starten wir einmal so wie Sie es wollen.“ „Ok jetzt haben wir es 3-4 Wochen lang nach Ihren Ideen und Vorschlägen versucht. Es hat aber nicht funktioniert. Nun ist es an der Zeit die Strategie zu adaptieren, wollen Sie meine Gedanken dazu hören?“

Als Voraussetzung der Nachhaltigkeit zählt dabei in meiner Erfahrung in jedem Fall eine gründliche sozialarbeiterische Anamnese und Diagnose, die sich nicht auf Bildung und Berufserfahrung beschränkt, sondern möglichst alle Lebensbereiche abdeckt, die Ressourcen der Klientinnen binden können. Ich habe meist ein einfaches Tortendiagramm eingesetzt, um mit den Klientinnen ihre „Energiefresser“ zu identifizieren. Die meisten konnten mit diesem Bild einiges anfangen. So habe ich einen Kreis aufgezeichnet und sie gebeten jene Bereiche einzuzeichnen, mit denen sie im Moment im Leben am meisten beschäftigt sind,

⁴⁰Ich erinnere mich hier immer an den Unterricht zum Arbeitsfeld „Justiz“, wo der Lehrbeauftragte (ein Mitarbeiter von Neustart) besonders hervorhob, dass es die langen Betreuungszeiten in der Bewährungshilfe möglich machen, zunächst gemeinsam mit den Klientinnen Erfahrungen zu sammeln, auf die dann in einem nächsten Schritt zurückgegriffen werden können. Dies habe ich sowohl im Inigo als auch bei Metis bestätigend erlebt.

die ihnen besonders viel Kraft rauben, Einsatz verlangen oder Sorge bereiten. Diese Bereiche haben wir davor schon herausgearbeitet, nur die Dimensionen waren nicht deutlich. Meist ist für den anstrengenden Prozess der Arbeitssuche kein Platz mehr in der Torte übrig geblieben. Woraufhin ich erklärt habe, dass aber mindestens 1/3 der Torte dafür notwendig wäre und wir jetzt in einem ersten Schritt diese Energie durch Erleichterung bei den Energiefressern freiarbeiten müssen.

Wenn mich jemand damit konfrontiert, dass „die Arbeitslosen“ ja eh nicht arbeiten wollen und wie ich das sehe, dann antworte ich: Hinter nahezu jedem augenscheinlichen „Nicht wollen“ vermute ich zunächst ein „nicht können“ auf Grund schwerwiegender Sorgen/Lebensprobleme, die bildlich gesprochen „Energie absaugen“. Irgendwann scheint es in der Situation längerer Arbeitslosigkeit leichter, zu sagen „Ich will eh nicht arbeiten“ wenn man davor trotz Bemühen monate- oder jahrelang mit Ablehnung konfrontiert wurde. Oder einfach nicht kann, da andere Themen im Leben ungeklärt im Mittelpunkt stehen.⁴¹ Dann schützen sich Menschen damit, den vermeintlich leichteren Weg zu gehen und zu sagen: „Damit (mit dem Arbeitsmarkt) will ich nichts mehr zu tun haben, es ist gut so wie es ist.“ Ich habe in meiner mehrjährigen Berufserfahrung in diesem Bereich vor allem Menschen kennengelernt, die nach Klärung wichtiger Probleme (z.B. Sucht, Familie, Alltagsorganisation mit Kinderbetreuung, Schulden, Stoppen langjähriger Lebenslügen, Aufarbeiten oder Zurücklassen von persönlichen Verletzungen/Kränkungen (privat oder am Arbeitsplatz), Identifikation und ggf. Nachholen fehlender Bildungs-/Qualifizierungsbausteine, Orientierungslosigkeit in der Berufswahl, Erkennen von Fehlentscheidungen im Lebensweg) wieder bereit waren sogar suboptimale Arrangements am Arbeitsmarkt einzugehen, um eigenes Einkommen zu bestreiten und von Transferleistungen unabhängig zu sein.

Es ist mir wichtig die Einstellung der Klientinnen zu ihrer Stellenauswahl grundsätzlich zu respektieren, jedoch immer in Verhältnis zu der Realisierbarkeit des Erfolges bei der Arbeitssuche zu setzen und dieses Verhältnis zu benennen. Die langfristige ökonomische Unabhängigkeit und Absicherung der Klientinnen steht dabei im Mittelpunkt. D.h. es kann auch Ziel der Beratung sein, die Teilnehmerinnen auf ein Leben mit On- und Off-Phasen der Erwerbstätigkeit vorzubereiten. Phasen der Arbeitslosigkeit treffen immer breitere Bevölkerungsschichten und es ist Teil einer präventiven Sozialarbeit mit Arbeitslosen auf diese Phasen vorzubereiten. Damit die Folgen der Arbeitslosigkeit (oft lässt sich ja nicht so genau differenzieren was das Ursprungs- und was das Folgeproblem darstellt) möglichst gering und die Integrationschancen in Arbeit möglichst groß bleiben - auch später ohne Unterstützung. Es kann ein Zwischenergebnis der Beratung sein, dass jemand vorübergehend oder dauerhaft nicht leistungsfähig ist und Alternativen zur Erwerbsarbeit erschlossen werden müssen.

Darüber hinaus gibt es noch weitere Reflexionsaufgaben, denen man sich in diesem Ar-

⁴¹Ich begründe dies dann auch mit der kognitiven Dissonanztheorie.

beitsfeld stellen kann. Fragen zur Berufsrückkehr von Eltern (vor allem Müttern) stehen dabei ebenso im Raum, wie zu Aspekten des Erwerbslebens wie persönliche Eignung und Motivation. So gibt z.B. das SGB II vor, dass einer Leistungsberechtigten (in der Regel die Mutter) eine Erwerbstätigkeit nicht zugemutet werden darf wenn ein Kind unter drei Jahren alt ist (vgl. § 10 Abs. 1 Nr. 3 SGB II). Gleichzeitig bemühen sich die regionalen ARGEN mit sg. „Frühaktivierungskonzepten“ um diese Zielgruppe, damit ein beruflicher Wiedereinstieg möglichst gut gelingen kann. Im zweiten Bereich der persönlichen Eignung schließen sich Regelungen zur Zumutbarkeit einer angebotenen Arbeitsstelle an.

⁴² Unter welchen Bedingungen würde ich jemanden raten eine Arbeitsstelle NICHT anzunehmen? Gibt es absolute Ausschlusskriterien für eine Arbeitsstelle? Kann ich als Sozialarbeiterin feststellen ob jemand vorübergehend oder dauerhaft nicht für eine Tätigkeit am ersten Arbeitsmarkt geeignet ist?⁴³

Zielgruppen und Zuweisung

Wenngleich Arbeitslosigkeit und das Auftreten von verschiedenen (multiplen) Vermittlungshindernissen in der arbeitsmarktnahen Sozialarbeit Hauptmerkmal der Zielgruppe darstellt, so ist diese Gruppe äußerst heterogen. Alter, Qualifizierungsniveau und Lebensphase/Familiensituation bestimmen die unterschiedlichen Beratungsstrategien wesentlich.

Ein 29jähriger Mann, mit drei Lehrabbrüchen, mehreren kürzeren Aushilfstätigkeiten im Lager und am Bau über Zeitarbeitsfirmen, Wohnsituation im Wohnheim für junge Erwachsene und Bewährungsstrafe steht vor einer völlig anderen Situation als ein gleichaltriger Mann, der nach abgeschlossener Matura, drei Jahren Technikstudium (ohne Abschluss) als angelernter Technischer Zeichner tätig war, in einer kleinen Dachgeschosswohnung im Elternhaus gesichert wohnt und nach der letzten fünfjährigen Tätigkeit im gleichen Bauingenieursbüro leider nach 18 Monaten Arbeitssuche immer noch keine neue Stelle gefunden hat. Es ist aber durchaus möglich, dass sich diese beiden Männer in einem gleichen Projekt als Teilnehmer wieder finden und die Anforderung an die Mitarbeiterinnen wäre es, eine individuell passende Beratungsstrategie herauszuarbeiten und umzusetzen.

Diese Heterogenität der Zielgruppe ist nichts Außergewöhnliches für Sozialarbeiterinnen, sie sollten damit professionell umgehen können. Die Frage ist, ob die Projekte dementsprechend gestaltet sind, dass sie den Mitarbeiterinnen genügend Freiraum für diese Individualität lassen. Im Arbeitsmarktbereich finden wir viele Beispiele für sehr standardisierte Maßnahmen und wenn man sich in „Arbeitslosenforen“ im Internet umhört, dann erkennt man die mangelnde Passung der Angebote an die Bedürfnisse der Teilnehmerinnen als

⁴²Beachte: Es ist großer Luxus und Glück, einer Berufstätigkeit nachgehen zu dürfen, die den eigenen Talenten entspricht und das Leben bereichert! Das habe ich in der Arbeit mit arbeitssuchenden Menschen schnell gelernt.

⁴³Ich meine JA, wenngleich nur auf Basis einer ausführlichen, mehrdimensionalen professionellen Diagnose und ev. gestützt durch weitere Diagnostik z.B. bei bisher nicht diagnostizierten vermuteten psychischen Erkrankungen.

einen der Hauptkritikpunkte. Wer kennt nicht jemanden, der an einem AMS-Kurs teilnehmen musste, der wohl überhaupt nicht gepasst hat?

Ich sehe in den zuweisenden Beraterinnen in den Strukturen der Arbeitsmarktverwaltung einen der kritischsten Faktoren für das Gelingen der (Re-)Inklusion in den Arbeitsmarkt. Die Beraterinnen sitzen quasi vor der gesamten Palette an Angeboten, mit ihren MBO-Kennzahlen im Hinterkopf und teilweise gedeckelten Zuweisungsvorgaben. In nur wenigen Minuten Gespräch muss der/die BeraterIn ein möglichst passendes Angebot identifizieren, dies mit Geschick, entgegen aller meist zu erwartenden Vorbehalte der Kundinnen, anpreisen und darauf hoffen, dass damit der Integrationserfolg gefördert wird.

In beiden Einrichtungen, in denen ich tätig war, stellte die Zuweisung der passenden Teilnehmerinnen⁴⁴ einen kritischen Faktor dar. Im SÖB gab es immer wieder große Probleme die vorhandenen Transitarbeitsplätze mit Personen zu füllen. So wurden zwar Menschen zu den Bewerbungstagen zugewiesen, jedoch dabei häufig nicht auf die Zuweisungskriterien geachtet. Bei Metis war das Problem zunächst nicht so virulent, da die Zuweisungskriterien sehr breit waren. Als jedoch (auf Grund von förderungsrechtlichen Veränderungen) aus einer Maßnahme zwei geschneidert wurden, begannen die Zuweisungsprobleme. Maßnahme Eins blieb weiterhin wie das alte Angebot, gleiche Klientinnengruppe, gleiche Aufgaben und Beratungskonzepte, gleiche Bezahlung für die Dienstleistung jedoch geringere Anzahl an Plätzen. Maßnahme Zwei sollte die fehlenden Plätze der Maßnahme Eins ersetzen. Diese Maßnahme wurde auf Grund einer Ausschreibung beauftragt, die in ganz Deutschland ähnlich gestaltet wurde. Die Bezahlung war geringer als bei Maßnahme Eins, das unternehmerische Risiko als Auftragnehmer war größer, da bei nicht Erreichen der Vermittlungsquote eine Strafzahlung drohte. Diesem Risiko wurde mit dem Einschränken der Zielgruppe versucht entgegenzutreten. Zusätzlich wurde der geringeren Bezahlung mit einer formal etwas geringeren Betreuungsintensität entsprochen. Das heißt Maßnahme Zwei war zugeschnitten für Kundinnen mit mehreren Vermittlungshindernissen, die im Unterschied zu Maßnahme Eins schon klar am Tisch liegen und nach Abschätzung der zuweisenden Beraterinnen im Rahmen der Teilnahmedauer realistisch bearbeitbar sind. Zugegeben, die Abgrenzung zwischen den beiden Projekten war am Papier und in der Durchführung relativ schwammig. Obwohl die Projektleiterinnen in allen JobCentern in Stuttgart persönlich Informationsveranstaltungen zur neuen Zuweisungspraxis abgehalten haben, dauerte es mindestens sechs Monate bis die Unterscheidung zwischen den Projekten bei der Zuweisung funktioniert hat. Da stellt sich zusätzlich die Frage, wieso diesen Informationsaufwand der Dienstleister zu tragen hat - immerhin haben zwei qualifizierte und entsprechend gut bezahlte Mitarbeiterinnen mehrere Tage Arbeitszeit in diese Informationstour investiert, ein beträchtlicher Kostenfaktor, der aus den regulären Einnahmen bestritten werden musste. Könnte man nicht erwarten, dass der Auftraggeber seine Mit-

⁴⁴Das Thema des Creamings steht noch einmal an einem anderen Blatt - ich habe es vielleicht glücklicherweise - nicht sehr intensiv erlebt.

arbeiterinnen genau über das Angebot informiert und so für eine gute Mittelverwendung sorgt?

Multiprofessionelle Teams

Ein Faktor, der sowohl im SÖB als auch in der Bewerbungsunterstützung eine Rolle gespielt hat, war die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeiterinnen aus unterschiedlichsten Berufsgruppen im Team. Meine Erfahrungen dazu sind jedoch sehr unterschiedlich und beschäftigen mich in zwei Gedankensträngen.

1. Zusammenarbeit in Strukturen, wo Sozialarbeit Sozialarbeit ist und personell, räumlich sowie konzeptionell getrennt von Arbeitsanleitung und Training gestaltet wird.
2. Zusammenarbeit von Sozialarbeiterinnen und Vertreterinnen anderer Berufsgruppen, die alle mit (teilweise bewusst, teilweise unbewusst) sozialarbeiterischen Methoden/Techniken arbeiten.

Es ist mir immer wieder begegnet, dass Sozialarbeiterinnen am zweiten Arbeitsmarkt die Klientinnenarbeit von ihren Organisationen bewusst abgrenzen.⁴⁵ Hintergrund ist der Wunsch, die Klientinnen vor Missbrauch der Daten (durch Arbeitsanleiterinnen, Geschäftsführung, anderen Kolleginnen, dem AMS...) zu schützen. Dieses Vorgehen verhindert jedoch die Reflexionsmöglichkeiten, die sich aus einem multiprofessionellen Angebot ergeben. Meine Zusammenarbeit mit Transitarbeitskräften hat sich dann besonders positiv verändert, wenn wir im Team Erfahrungen zu den Klientinnen ausgetauscht haben und eine gemeinsame Strategie entwickelt und umgesetzt wurde. Die Fallreflexion/Evaluation meines praktischen Tuns wurde wesentlich durch den Dialog mit Kolleginnen und damit dem Eröffnen neuer Blickwinkel auf die Person erweitert.

Hier liegt der Ursprung für wichtige Ausgangsfragen zu meiner Forschungsarbeit: Wieso entstehen diese starken Abgrenzungs- und Rechtfertigungsbewegungen der Sozialarbeiterinnen? Welche Erfahrungen stehen dahinter? Welche Organisationskulturen fördern dieses Verhalten, welche nicht? Und ist dies typisch für arbeitsmarktnahe Sozialarbeit?

Vor allem bei Metis habe ich erlebt, dass Menschen mit verschiedenen beruflichen Hintergründen mit sozialarbeiterischen Techniken arbeiten. Vom Koch, über den Tischler bis hin zur Juristin waren die Erstberufe der „pädagogischen Mitarbeiterinnen“ im Team sehr vielfältig. Und alle waren sowohl im Case-Management, als auch in der Bewerbungsunterstützung eingesetzt. Ich habe es sehr gleichberechtigt erlebt und konnte, abgesehen von den jeweils individuellen Herangehensweisen und Beratungsstilen, keine Unterschiede in der Qualität des Einsatzes von Sozialarbeitstechniken erkennen. Da stellt sich mir die Frage was arbeitsmarktnahe Sozialarbeit eher ausmacht: die Beschäftigung von ausgebildeten

⁴⁵Wie z.B. die Schilderung von Sozialarbeiterinnen, die die von der Organisation vorgegebenen EDV-gestützten Dokumentationsinstrumente mit einer Scheindokumentation aushöhlen und die zur Fallführung notwendigen Informationen in einer „vertraulichen“ Schattendokumentation festhalten.

Sozialarbeiterinnen oder die professionelle Anwendung von sozialarbeiterischen Methoden durch Personen mit unterschiedlichen beruflichen Hintergründen?

Welche sozialarbeiterischen Techniken/Eigenschaften fallen mir ein: professionelle Gesprächsführung, Anamnese, Verwendung einer Klientinnendatenbank zur Dokumentation, Einzelfallorientierung, Reflexion einzeln, Reflexion im Team, Fallaustausch, regelmäßige Teamsitzungen, Schnittstellenmanagement zu den zuweisenden Stellen aber auch zu weiteren Ressourcen im Umfeld, „Case Management“, Akzeptanz der Situation der Klientinnen, Rückspiegeln der Verhaltensweisen der Klientinnen, offener Umgang mit Macht und Zwang, offener/klarer Umgang mit - und Position zu dem doppelten (dreifachen) Mandat, die Personen in ihrer gesamten Lebenssituation wahrnehmen und diese Situation bei der Strategieentwicklung zur Jobsuche laufend berücksichtigen, Verfahren der Diagnostik und des Berichtswesens.

All das haben nicht nur Sozialarbeiterinnen und Sozialpädagoginnen durchgeführt, sondern auch eine Juristin, ein Koch, ein Soziologe, eine Betriebswirtin oder eine Landschaftsgärtnerin.

Wo haben die berufsfremden Kolleginnen Sozialarbeit gelernt? Ist dies typisches Erkennungsmerkmal nur für arbeitsmarktnahe Sozialarbeit? Wieso kommt es dazu, dass Personen anderer Berufsgruppen eingesetzt werden? Dies ist der zweite wichtige Fragenblock in meinen Ausgangsüberlegungen.

Zusammenfassung

Mein beruflicher Werdegang prägt meine Motivation und mein Interesse an Forschung in dem vorliegenden Bereich der Sozialen Arbeit. Das Arbeitsfeld ist geprägt von der Nähe zur Wirtschaft. Damit koppeln sich an die Arbeit mit den Klientinnen in diesem Bereich wirtschafts-, sozial- und arbeitsmarktpolitische Fragen, die sich auf das Leben der Klientinnen unmittelbar auswirken. Kenntnisse der regionalen Arbeitsmärkte und über Berufsprofile ergänzen in der stellvertretenden Inklusion in Arbeit das klassische sozialarbeiterische Methodenrepertoire. Als Sozialarbeiterin in diesem Arbeitsbereich setzte ich mich stellvertretend für die Klientinnen mit den Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes auseinander. Diverse Projekte der stellvertretenden Inklusion in Arbeit ergänzen die Strukturen der Arbeitsmarktverwaltung mit etwas größeren Spielräumen. Ich habe Erfahrungen mit multiprofessionellen Teams gemacht. Die Rolle der Sozialen Arbeit beschränkt sich nicht auf den „Beruf“ einzelner Teammitglieder. Ich kann sie auf Ebene der Organisation vor allem dann identifizieren, wenn Vertreterinnen anderer Berufsgruppen sozialarbeiterisch arbeiten. Dieser Frage wende ich mich in meiner Forschung zu.

Fortsetzung: Systemtheoretische Forschungsstrategien

Systemtheoretische Forschungsstrategien verlangen des Weiteren nach einer Methode, die den Gegenstand von möglichst vielen Seiten aus in den Blick bringt (vgl. Schweitzer &

Ochs 2012:29). Ochs nennt die Triangulation als mögliches Mittel der Wahl, um systemischen Perspektiven in der Forschungsstrategie zu entsprechen (vgl. Ochs 2012:397). Ich habe innerhalb meines Forschungsvorhabens sowohl eine Datentriangulation (verschiedene qualitative Daten einer Organisation) als auch eine Methodentriangulation (verschiedene Methoden im Rahmen der Organisationsanalyse) verwendet.

Wir gehen nicht von einem Konzept der Subjekt-Objekt Unterscheidung aus, sondern die forschungsleitenden Unterscheidungen lauten: System-Umwelt und Handlung-Beobachtung (vgl. Besio & Pronzini 2010:5). Die Dynamik, Struktur und Funktion der betrachteten Systeme und Organisationen stehen im Mittelpunkt der Analyse (vgl. Hollstein-Brinkmann 2012:74). Ein explorativer Zugang zum empirischen Material ist zu wählen und wurde mit der qualitativen Organisationsanalyse (Froschauer & Lueger (2009b), Froschauer & Lueger (2009a), Froschauer (2009), Froschauer & Lueger (2012), Lueger (2010)) gefunden.

„For systems theory, empirical research means theory-driven observation. The link between theory and methods is strong. However, the main task is not to test a hypothesis by controlling a representative sample. Instead, systems theory adopts an exploratory attitude toward empirical material, thereby searching for tendencies that it regards as relevant and for which it can offer a meaningful interpretation.“(Besio & Pronzini 2010:10)

In der systemtheoretischen Forschung interessieren wir uns für die Kontingenz von Entscheidungen (Entscheidungen sind etwas, das auch anders sein könnte). „This can be shown by reconstructing the communicative sequences that led to one decision over another. Contingency can also be demonstrated at the semantic level through the comparison of different observation schemes.“ (Besio & Pronzini 2010:22). Ich schließe mich Breuer (2010) im Verständnis von Forschung an: Der Kontakt mit dem Untersuchungsfeld steht bei einer Forschungspraxis im Zentrum, die auf das Kennenlernen und Verstehen-Wollen des Untersuchungsfeldes ausgerichtet ist. Ich will verstehen,⁴⁶ wie sich Organisationen der Sozialen Arbeit durch Entscheidungen im Rahmen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit gestalten. Damit versuche ich auf scheinbar selbstverständliche Strukturen des Alltagswissens (vgl. Hitzler & Honer 1997:25) in einer Organisation aufmerksam zu machen und sie der sozialarbeiterischen Theoriebildung zugänglich zu machen.

Implizite Regeln in Organisationen sind den Handelnden oft nicht bewusst. Sie müssen unabhängig von den konkreten Aussagen der Personen erschlossen werden. Sozialwissenschaftlerinnen versuchen in die Tiefenstruktur des Handelns einzudringen und nicht nur das Offensichtliche, das direkt Beobachtbare zu erschließen. In Organisationen basiert das

⁴⁶Verstehende Ansätze haben sich neben erklärenden Ansätzen in den Sozialwissenschaften etabliert. Ein soziales Phänomen soll dabei nachvollzogen, möglichst adäquat beschrieben und wesentliche Eigenschaften herausgearbeitet werden (vgl. Abraham & Büschges 2009:97f).

Handeln auf Entscheidungsprozessen (vgl. Abschnitt 3.2.3 dieser Arbeit). Diese Entscheidungsprozesse sind über die schriftlichen Dokumente der Organisation nachvollziehbar (vgl. Willke 2005:18ff). Handlungen erscheinen als „[...] die Oberflächenphänomene einer verzweigten Tiefenstruktur von Kommunikationen.“ (Willke 2005:35) Die Analyse von Originaldokumenten ermöglicht so, in die Tiefenstruktur einer Organisation einzudringen, da mit ihnen Routinen und Selbstverständnisse weitergegeben werden. Gleichzeitig gilt es, die mündliche Kommunikation in der Organisation zu beobachten, um ein möglichst umfangreiches Gesamtbild des Regelsystems erarbeiten zu können. Methoden der interpretativen Sozialforschung bieten dafür einen breiten Zugang.

„Kollektive Deutungsmuster sind daher keineswegs bloße Einstellungen, sondern Argumentationszusammenhänge, die funktional auf gemeinsam geteilte Handlungsprobleme bezogen sind (Knoblauch 2005:178f.). Interpretative Sozialforschung muss daher auf die Bedingungen und die Konkretisierung des intersubjektiven Aufbaus der von ‚Deutungskollektiven‘ (vgl. Fleck 1994) geteilten Betrachtungsweisen der sozialen Welt rekurrieren, die analytisch als Reaktionen auf objektive Problemlagen behandelt werden.“
(Froschauer & Lueger 2009a:35)

Ziel ist es, auf den ersten Blick verborgene, unbewusste Leitdifferenzierungen der Organisation zu entschlüsseln. Darauf aufbauend wird erarbeitet, welche Bedeutung diese Differenzierungen für unterschiedliche Interpretationsmöglichkeiten von Phänomenen haben (vgl. Froschauer & Lueger 2009a:54). Somit bleiben in der interpretativen Sozialforschung wissenschaftliche Aussagen bewusst immer verbunden mit den empirischen Daten aus dem Feld. Wissenschaftliche Aussagen basieren auf Wissen zu einem konkreten Untersuchungsbereich, im vorliegenden Fall zu Organisationen am zweiten Arbeitsmarkt, und bleiben ganz bewusst auf diesen Bereich beschränkt. Wir gehen von einer begrenzten Generalisierbarkeit (Froschauer & Lueger 2009a:81) aus.

Abgeleitet von dem systemtheoretischen Blickwinkel wähle ich die Ebene der Organisation. Dies wird in Kapitel 3 ausführlich hergeleitet. Die Systemtheorie unterscheidet eben deutlich zwischen auf Kommunikation beruhenden sozialen Systemen und personalen Systemen. Letztere basieren auf Bewusstsein und stellen innere und/oder externe Umwelt für die sozialen Systeme dar.

Organisationen beruhen auf Kommunikation (vgl. Luhmann 2000:63). Akteure in Organisationen schaffen die Organisation durch organisationsbezogene Kommunikation, sie realisieren die Organisation. Organisationen tragen umgekehrt zum Erhalt der Person durch Mitgliedschaftsrollen gegen Geld bei (vgl. Froschauer & Lueger 2009b:262).

„Kommunikation ist die Bedingung der Bildung sozialer Systeme, indem sie durch anschlussfähige und beobachtbare Mitteilungshandlungen die Einzelaktivitäten zueinander in Beziehung setzt. Sie ermöglicht es, dass Menschen durch Auseinandersetzung mit der Reaktion anderer auf eigenes Verhalten Interpretationsschemata und sozial ange-

messene Handlungsweisen entwickeln können, die eine Voraussetzung für die Stabilisierung kollektiv verbindlicher Handlungskoordination sind. [...] Ohne ein Verständnis der Kommunikationsbeziehungen in Organisationen bleibt daher auch das Verständnis der Organisation insgesamt verborgen.“ (Froschauer & Lueger 2009b:264)

Sinn (Verstehensselektion bei Kommunikationsprozessen) wird in Organisationen in einem kollektiven Prozess aufgebaut. Dazu zählen z.B. Erzählungen über die Organisation, Reaktionen anderer Organisationsmitglieder auf eigenes Handeln, Strukturierung der sozialen Beziehungen innerhalb der Organisation. „Die interaktive Konstruktion der Wirklichkeit organisiert auf diese Weise den Aufbau von Wissensstrukturen als Teil einer gemeinsamen organisationalen Praxis.“(Froschauer & Lueger 2009b:266)

5.2 Qualitative Organisationsanalyse

Mit der qualitativen Organisationsanalyse habe ich ein Einzelfallstudiendesign gewählt. Interessensgebiete von Einzelfallstudien sind Handlungsentscheidungen, situative Ordnungen und die Kommunikation in Organisationen (vgl. Lamnek 2010:285). Mit der Einzelfallstudie greife ich die Chance auf, eine Untersuchungseinheit von verschiedenen Seiten mit unterschiedlichen Techniken zu analysieren. Die Ergebnisse aus den verschiedenen Verfahren können direkt miteinander in Zusammenhang gebracht werden, da sie sich auf die gleiche Einheit beziehen (vgl. Lamnek 2010:289 oder Yin 2009:50).

5.2.1 Prinzipien

Die qualitative Organisationsanalyse ist eine Methode, welche zur interpretativen Sozialforschung zählt. Die von Manfred Lueger und Ulrike Froschauer (vgl. Froschauer & Lueger 2009b:144) vertretene interpretative Sozialforschung kennzeichnet sich durch eine besondere Forschungsstrategie. Erst im Prozess der Forschung entfaltet und entwickelt sich das Erkenntnisinteresse. Forschungsverfahren werden an den Erkenntnisgegenstand angepasst. So entsteht jeweils ein unverwechselbares Forschungsdesign. Das Ziel der Organisationsanalyse liegt in der (Re-)Konstruktion der Strukturen, die Entscheidungen von Organisationen steuern (vgl. Froschauer 2009:327). Dabei gelangen neben offensichtlichen Elementen vor allem auch latente Strukturen an die Oberfläche.

„Der Begriff ‚interpretativ‘ ist in diesem Zusammenhang deshalb so wichtig, weil er die Konstruiertheit der empirischen Wirklichkeit in den Mittelpunkt rückt und daher immer von unterschiedlichen Wirklichkeitskonstruktionen ausgeht.“ (Froschauer & Lueger 2009a:10)

In der interpretativen Sozialforschung werden folgende Anforderungen an den Forschungsprozess gestellt (vgl. Lueger 2010:36ff):

- Offene Frageformulierung, die den Forschungsprozess nicht einengt

- Fallorientiertes Vorgehen
- Sicherung der Handlungsfreiräume
- Forschungsteam
- Analyse der Einstiegsmöglichkeiten
- Zyklische Analysearbeit
- Integration der Zwischenbilanzen und der Reflexion der Ergebnisse zu einem Endbericht

Die Forschungsfragen wurden im Laufe des Forschungsprozesses immer wieder aufgeworfen, kritisch geprüft und aktualisiert. Mit der Festlegung auf Organisationen im Zentrum des Forschungsinteresses ist die Entscheidung für eine Fallstudie gefallen. Durch Vorgespräche mit der „Fallorganisation“, der Zustimmung der Vertreterin des AMS sowie der festangestellten Teammitglieder in der Organisation wurden mir enorm große Handlungsfreiräume im Feld zugestanden. Eine Analyse der Einstiegsmöglichkeiten erfolgte zweifach. Erstens um überhaupt an eine Organisation für die Fallstudie zu kommen und zweitens, um in der Organisation einen guten, für die Forschung produktiven Einstieg zu finden. Zyklische Analysearbeit (siehe Tabelle 5.1) bedingte sich durch die Pausen zwischen den drei Feldphasen, die ich für die Zwischenauswertungen der gesammelten Daten nutzen konnte. Die Erstellung dieser Dissertation wurde von meiner Familie finanziell ermöglicht. Zu einem Großteil der drei Jahre der Erstellung lebte ich in den USA, konnte somit aus finanziellen und organisatorischen Restriktionen keine Teamarbeit einsetzen. Folgende Aktivitäten wurden getätigt, um das Blickfeld zu erweitern und die Tiefe der Auswertung zu erhöhen:

- Vierzehntägige Teilnahme an einer selbstorganisierten GTM-Skype-Auswertungsgruppe zur Textinterpretation
- Artefaktanalyse (siehe Abschnitt 5.2.3) mit deutschsprachigen Naturwissenschaftlerinnen in den USA
- Fachgespräche über Zwischenergebnisse mit einer Mentorin
- Regelmäßige Sitzungen mit dem Betreuer

Reflexivität als eines der vier Forschungsprinzipien der qualitativen Organisationsanalyse (vgl. Froschauer & Lueger 2009b:270ff) wurde oben bereits als ein zentrales Element systemtheoretischer Forschung genannt. Offenheit und Kommunikation als weitere handlungsleitende Forschungsprinzipien stützen ebenfalls ein Vorgehen, welches Deutungsalternativen erlaubt. Mit einer zirkulären Grundstruktur entspricht das Vorgehen dem vierten von Froschauer genannten Prinzip. Systematische Prüfverfahren werden in den Forschungsprozess integriert: Kontrollinterpretationen durch andere, verschiedene methodische Verfahren

und alternative Interpretationsmöglichkeiten (vgl. Froschauer & Lueger 2009b:281).

Neben der Analyse von Sprache (Sprachprotokollanalyse (vgl. Lueger 2010:153)) zählen die Beobachtung, die Artefaktanalyse sowie die Strukturdatenanalyse zu Datenerhebungs- und Analyseverfahren der qualitativen Organisationsanalyse (vgl. Froschauer & Lueger 2009b:286ff). Lueger nennt fünf verschiedene Quellen von sprachlichem Textmaterial: (1) Sammeln bereits verfügbarer Materialien, (2) Anregung zur Textproduktion, (3) Aufnahme natürlicher Interaktionen, (4) Alltagsgespräche im Feld, (5) förmlichere Gespräche (vgl. Lueger 2010:153). Die alltägliche Verwendung von Sprache und ihre scheinbare direkte Verständlichkeit trügen jedoch:

„Aber genau deshalb wird der Aufwand für die adäquate Verwendung von Sprache im Forschungsprozess meist dramatisch unterschätzt, denn zum Sprachverständnis reicht keineswegs der manifeste, lexikalische oder unmittelbar eingängige Gehalt des Gesprochenen oder Geschriebenen; es ist die Vieldeutigkeit und die komplexe soziale Verankerung der Sprache, welche Probleme aufwirft und nach eingehender Interpretation verlangt.“ (Lueger 2010:153)

In der Dissertation verwende ich vier der oben genannten fünf Typen von Textmaterial. Hauptquellen sind die bereits in der Organisation erstellten Texte - also Dokumente. Dokumente transportieren Botschaften, halten Inhalte verfügbar und ermöglichen mehrmaligen Zugriff über die Zeit hinweg. Durch Dokumente werden Inhalte von handelnden Personen unabhängig (vgl. Lueger & Keßler 2009:103). Durch ihre Dauerhaftigkeit machen Dokumente Entscheidungskommunikationen von Organisationen rückblickend nachvollziehbar. In drei Feldphasen konnte ich Alltagsgespräche führen. Diese protokollierte ich entweder in Stichworten während des Gesprächs oder anschließend in Form eines Erinnerungsprotokolls (vgl. Hitzler & Honer 1997:11). Ein Feldtagebuch wurde zum Festhalten von Beobachtungen geführt. In der dritten Feldphase nahm ich an mehreren Teamsitzungen teil, die ich mit Tonband aufnehmen durfte und anschließend transkribierte. Schließlich und endlich fand ein ca. eineinhalbstündiges Interview mit der in Elternzeit befindlichen Sozialarbeiterin statt, welches ich ebenfalls nach der Tonbandaufnahme transkribiert habe. Zur Auswertung gelangten im Feldtagebuch festgehaltene Kontextdokumentationen, d.h. von mir dokumentierte Rahmenbedingungen der Gesprächs-/Beobachtungssituationen (vgl. Lueger 2010:17).

Tabelle 5.1 zeigt eine Übersicht der Aktivitäten im Feld.

5.2.2 Die Grounded Theory Methode

Das Arbeiten mit den Daten

Wie ist nun mit den Texten umzugehen? Um eben der Vieldeutigkeit und sozialen Verankerung von Sprache zu entsprechen, bieten sich Verfahren der hermeneutischen Textanalyse an (vgl. Lueger 2010:156). Die Grounded Theory Methode (kurz: GTM) (z.B. Strauss &

2012	Art der Aktivität	Art des Datenmaterials
Mai	Erste Kontaktaufnahme per E-Mail	
	Terminvereinbarung	
	Erster persönlicher Eintritt im Feld	
Juni	Gespräch in den Räumen der Organisation mit der Geschäftsführung	
	Kennenlernen der Schlüsselkräfte (kurz SAK) Teilnahme an dem Vorbereitungstreffen Sport	Forschungstagebuch
Juli	Teilnahme an der gemeinsamen Sportaktion	Forschungstagebuch
	Eine Arbeitswoche im Feld	Erheben der Dokumente, Alltagsgespräche/Gedächtnisprotokolle, Forschungstagebuch, Beobachtung
August	Förmliches Gespräch mit karezierter Sozialarbeiterin	Leitfadengespräch/Tonbandaufnahme und Transkript
	Zwei Tage im Feld	Aufnahme natürlicher Interaktionen: diverse Teamsitzungen/Tonbandaufnahmen und Transkript, erheben weiterer Dokumente
November		

Tabelle 5.1. Feldphasen der Erhebung; Darstellung: eigene.

Corbin (1990), Breuer (2010), Rennie (2005), Charmaz (2006)) ist zu diesen zu zählen und lässt sich in einer Studie der interpretativen Sozialforschung anwenden. Durch Interpretationsverfahren (Explikation, Abstraktion, Systematisierung) versuchen Forscherinnen zum Verständnis von sozialen Phänomenen beizutragen (vgl. Lueger 2010:220). Strauss fordert analytisches Denken statt beschreibendes Vorgehen in der Arbeit mit Daten (vgl. Strauss & Corbin 1990:85), um eine theoretische Dichte erreichen zu können. Diese Anforderungen entsprechen ebenfalls einer Forschung mit systemtheoretischen Bezügen.

„Interpretationsseitig hebt die Grounded Theory den verstehenden Zugang zu den Datenmaterialien hervor, was bedeutet, dass: (a) sich Datenerhebung und Interpretation von den sukzessiv entstehenden Interpretationen leiten lassen; (b) man konzeptionell dichte Beschreibungen benötigt (d.h. viele Konzepte mit Querverbindungen erarbeiten muss), und man (c) eine sehr detaillierte und intensive Datenanalyse vornehmen muss, um die Komplexität des untersuchten Feldes aufdecken zu können (Strauss 1991:36).“ (Lueger 2010:220)

Die drei „Essentials“ der Grounded Theory sind (vgl. Breuer 2010:41):

- Theoretisches Kodieren,
- theoretisches Sampling und
- Vergleiche zwischen Phänomenen und Kontexten.

Das theoretische Kodieren erfolgt schrittweise. Im ersten Schritt, dem offenen Codieren, werden unzählige mögliche Lesarten kleinster Stellen des Textes gesammelt. Aus diesen vielen Codes werden in einem zweiten Schritt, dem axialen Codieren, Dimensionalisierungen getroffen und Ordnungen vorgenommen (vgl. Strauss & Corbin 1990:111). Dieser Prozess ist durch ein ständiges gedankliches Hin und Her zwischen den Codes und möglichen Verbindungen gekennzeichnet.

„The discovery and specifications of differences among and within categories, as well as similarities, is crucially important and at the heart of grounded theory. [...] There is a constant interplay between proposing and checking. This back and forth movement is what makes our theory grounded.“ (Strauss & Corbin 1990:111)

Zuletzt erfolgt das selektive Codieren: (mögliche) Kernkategorien werden identifiziert und mit anderen Kategorien in Beziehung gebracht. So werden zentrale Phänomene mit hohem theoretischen Potential erarbeitet, die anderen Kategorien in sich integrieren (vgl. Strauss & Corbin 1990:116). Nach dem Motto „Make it all come together!“ werden Zusammenhangssysteme entworfen, wobei genau dieser Schritt der anspruchsvollste ist. Wichtig ist, dass zwischen diesen drei Schritten immer wieder gewechselt werden kann und soll. Nur so ist es möglich, die Daten aufzubrechen, zu konzeptualisieren und auf neue Art wieder zusammenzubauen. Verschiedene Lesarten von Datenabschnitten sind möglich und gewollt.

„Wir haben es hier mit Annahmen zum Verhältnis von Oberfläche und Tiefe, von Sichtbarkeit und Unsichtbarkeit zu tun und mit der Unterstellung, das Wesentliche (dahinter) sei unsichtbar.“ (Breuer 2010:70)

In der Arbeit mit den Codes entstehen Memos, die gewährleisten, dass man als Forschende immer auch Schreibende ist. Gedanken sollen so erhalten bleiben und zur Interpretationstiefe beitragen. Generell ist die Datenanalyse nach der GTM eine Arbeit mit der Sprache. Sie baut darauf auf, dass es sich lohnt, sich um Begriffe zu bemühen die wirklich passen. „Dafür sind, neben Sprachgefühl, Entdeckungsfreude und Lust am Spielerischen auch Geduld und ‚Sitzfleisch‘ der Forschenden gefragt.“ (Breuer 2010:78). Zwei weitere Arbeitsweisen greifen in der Datenanalyse ineinander: das Kontrastieren von Fällen, Ereignissen, Gruppen, Personen, Situationen, Kontexte sowie das Denken in Zusammenhängen.

Theoretisches Sampling bedeutet rasch mit der Datenanalyse zu beginnen und weiteres Datenmaterial auf Basis bereits getroffener Vorerkenntnisse (also eben theoretisch abgeleitet) zu erheben. Dies lässt sich mit der zirkulären Forschungsstruktur der qualitativen

Organisationsanalyse ideal kombinieren. Neue Daten werden entweder mit dem Ziel einer größtmöglichen Kontrastierung oder mit der Hoffnung auf eine weitere Bestätigung der bisherigen Ergebnisse erhoben.

Ein Auswertungsbeispiel

Mit dem folgenden Beispiel verdeutliche ich diese Schritte:

S: „Aber ich kann das nicht einschätzen, weil da sind noch ein paar Themen da, ob sie das wirklich jetzt angeht.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

S: „Die Arbeit, die ich mit ihr geleistet habe, die bleibt sowieso in meinem Ordner versperrt und sozusagen in meinem Kopf abgespeichert.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Diese beiden Textstellen codierte ich beim offenen Codieren mit dem Code „Bedeckte Sozialarbeit“. Und erstellte folgendes erstes Memo: „Die Sozialarbeiterin hält sich in ihren Formulierungen über die konkrete Arbeit mit den TAK sehr bedeckt. Sie formuliert sehr allgemein wie z.B. ‚Das Thema, an dem wir gerade arbeiten.‘ Anstatt das konkrete Thema zu nennen. Die von ihr gesammelten Informationen bleiben exklusiv für sie.“

Im axialen Codieren gruppierte ich den Code mit einer Reihe von anderen Codes.

Code: „Bedeckte Sozialarbeit“ Subcodes:

- verschlüsselte Informationsvermittlung
- nach außen tragen von Themen aus der Sozialarbeit
- Integration in den allgemeinen Arbeitsmarkt - Sozialarbeit nicht berichtet
- Dokumentationssystem entsorgt
- Bewertungen bei Fallübergabe vermeiden
- Bedeutung der Verschriftlichung von Problemen für TAK

Das Memo entwickelte ich folgender Maßen weiter:

„Ist auf vielen Ebenen in der Organisation so? Wie steht es dann um die Nachvollziehbarkeit der Arbeit der Sozialarbeiterin? Immer das Einverständnis der TAK vorausgesetzt, kann erst klar und konkret über die Arbeit der Sozialarbeiterin mit der TAK berichtet werden. Dieses Einverständnis wird individuell und anlassbezogen eingeholt und ggf. auch auf Berichte verzichtet, wenn schon angenommen wird, dass die TAK keine Einverständnis geben wird. Fehlen da nicht vielleicht eindeutigeren Vorgaben der Organisation, die allgemeinere Gültigkeit haben als die Einzelfallzustimmung? Vor allem, wenn die Regelungen der Profession nicht greifbar sind oder zu wenig hervorgehoben werden. Ich frage mich auch welchen Unterschied es macht, ob die OP im Namen der TAK bei pot. Arbeitgeberinnen anruft/emailt... oder ob Sozialarbeit (kurz SozArb) über ihre Arbeit mit TAK dort

berichtet, wo es Chancen für TAK ermöglicht? Das kann auch sein, dass Chancen entstehen wenn SozArb Ideen bekannt werden, wenn sie reflektieren kann und professionellen Austausch hat. Hier kommen Maßstäbe der professionellen Berufsausübung zu tragen. In der Organisation konnte sich ein bestimmter Umgang zum Thema Datenschutz, Vertraulichkeit entwickeln. Wie stehen diese organisationellen Maßstäbe zu den professionellen Maßstäben? Welche Maßstäbe finde ich in der Organisation noch zur Sozialarbeit vor?“

Die Dimensionalisierungen werden breiter, die Fragen gehen mehr ins Detail. Mit der Verdichtung der Codes gelingt eine Annäherung an die aus den Daten generierte Theorie, die in Kapitel 7 zu finden ist.

5.2.3 Artefaktanalyse

Die Anwendung unterschiedlicher Interpretationsverfahren im Rahmen der Organisationsanalyse ist dort notwendig, wo aus dem vorhandenen Datenmaterial Bedeutungsalternativen entschlüsselt werden sollen und dem jeweiligen Forschungsstand zu entsprechen ist (vgl. Lueger 2010:185). Neben der Auswertung von größeren Textmengen nach der Grounded Theory Methode verwendete ich ein weiteres hermeneutisches Verfahren: die Artefaktanalyse. Mit ihr wurden drei kurze Textstücke (jeweils knapp eine A4-Seite) analysiert: das Leitbild, eine Betreuungsvereinbarung sowie ein Outplacementbericht (zu den jeweiligen Dokumenten vgl. Kapitel 8). Artefakte bilden einen beobachtbaren zentralen Bestandteil der Lebenswelt Organisation. Sie sind unabhängig von dem Forschungsprojekt entstanden. Damit bieten sie die Möglichkeit, latente Sinndimensionen zu rekonstruieren um Kommunikations- und Entscheidungsprozesse der Organisation zu verstehen (vgl. Froschauer 2009:328). Grundsätzlich können alle materialisierten Produkte einer Organisation wie z.B. Gebäude, Bilder, Raumausstattung und eben auch Texte als Artefakt bezeichnet werden. Sie werden in diesem Kontext als „materialisierte Produkte kommunizierter Entscheidungen“ (Froschauer 2009:329) verstanden.

„Als Produkte kommunikativer Entscheidungen der Organisation repräsentieren Artefakte diese Kommunikations- und Entscheidungsprozesse in ihrer Differenziertheit und Vielschichtigkeit. Gleichzeitig ermöglichen Artefakte durch ihre Existenz weitere Anschlusskommunikation.“ (Froschauer 2009:329)

Ergebnis der Artefaktanalyse ist die Darstellung der Einbettung des Artefakts in den Gesamtzusammenhang einer Organisationsanalyse (vgl. Froschauer 2009:332). Zunächst wird eine dekonstruierende Deskription vorgenommen. Das Artefakt wird in all seinen Einzelteilen genauestens beschrieben, also dekonstruiert. Dies ist die Grundlage für den zweiten Schritt: der kontrastierenden Analyse verschiedener Interpretationsvarianten. So wird versucht, latenten Bedeutungen auf die Spur zu kommen. Ein Arbeitsteam von mindestens zwei Interpretinnen ist dazu notwendig. In drei Sitzungen führten andere Forscherinnen mit mir gemeinsam die Artefaktanalysen durch.

5.3 Die Organisation - der Fall

Ich konnte die Verantwortlichen eines gemeinnützigen Beschäftigungsprojektes (kurz GBP) dazu gewinnen, mir als „Fall“ zur Verfügung zu stehen. Es handelt sich dabei um ein arbeitsmarktpolitisches Angebot am zweiten Arbeitsmarkt speziell für Frauen, die Schwierigkeiten haben, einen Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt zu finden. Insgesamt stehen 19 Arbeitsplätze für Klientinnen zur Verfügung. Die maximale Beschäftigungsdauer beträgt zwölf Monate. Das Projekt bietet drei Tätigkeitsbereiche an:

1. Küche
2. Büro
3. Schneiderei

Die Bereiche Küche und Büro befinden sich in einem Gebäude mit den Büros der Geschäftsführerin, Buchhaltung, der Sozialarbeiterin und der Outplacementmitarbeitern (kurz OP). Die Schneiderei liegt im gleichen Ort an einer anderen Adresse.

Den 19 Transitarbeitsplätzen stehen insgesamt sieben Schlüsselkräfte zur Seite: Geschäftsführerin, Buchhalterin, Sozialarbeiterin, Outplacementkraft, je eine Arbeitsanleiterin Büro, Schneiderei und Küche. Um die Integrationsziele zu erreichen, werden die Frauen von jeweils einer Bereichsleiterin in fachlichen Fragen und in der Arbeitsanleitung unterstützt. Eine Sozialarbeiterin berät die Klientinnen zu persönlichen Themen, eine Outplacementmitarbeiterin ist für die Bewerbungsunterstützung zuständig. Die Geschäftsführerin leitet den Betrieb.

Das Projekt besteht seit 1997 und finanziert sich durch jährliche Förderung aus dem Budget des Arbeitsmarktservice, des Bundeslandes und einem kleinen Eigenerwirtschaftungsanteil. Es muss jährlich ein Projektantrag gestellt werden, um das Fortbestehen des Betriebes zu sichern. Abschließend wird jeweils ein Jahresbericht über die inhaltliche und finanzielle Gebahrung an das AMS erstellt. Das Projekt wird von einem unabhängigen gemeinnützigen Verein getragen.

Im Jahr 2011 wurden insgesamt 54 Frauen betreut von denen ca. 40% Kinderbetreuungs-pflichten zu erfüllen hatten. Die Hälfte der beschäftigten Frauen waren ohne Berufsausbildung, weitere 30% verfügten über eine abgeschlossene Lehre. 50% der Frauen waren zwischen 25 und 45 Jahren alt, ca. 30% waren jünger als 25 Jahre, der Rest älter als 45 (vgl. unveröffentlichter Jahresbericht Frau Holle 2011). 65% der Teilnehmerinnen im Jahr 2011 hatten direkt nach Projektausstieg eine Erwerbsarbeit auf dem ersten Arbeitsmarkt. Das vom AMS vorgegebene Ziel in diesem Bereich lag im Berichtszeitraum bei 40%. 4% wechselten von der Transitbeschäftigung in eine Weiterbildungsmaßnahme (vgl. unveröffentlichter Jahresbericht Frau Holle 2011).

Die Vermittlungsquote gemessen unmittelbar nach Projektausstieg der Jahre 2007 bis 2011

schwankte zwischen 64% und 23%:

Jahr	Dienstverhältnis
2011	66%
2010	52%
2009	23%
2008	36%
2007	64%

Tabelle 5.2. *Vermittlungsquote Frau Holle. Anteil der TAK die direkt nach der stellvertretenden Beschäftigung ein Dienstverhältnis am 1.AM hatten an allen ausgeschiedenen TAK.*

Die Eigenerwirtschaftung in den Beispieljahren stellt sich so dar:

Jahr	Erreicht	Geplant
2011	152.570	117.000
2010	131.550	110 000
2009	97.006	122.000
2008	113.500	123.000
2007	125.000	121.000

Tabelle 5.3. *Erreichte und geplante Eigenerwirtschaftung in Euro. Frau Holle.*

5.3.1 Feldzugang

Feldzugang erreichte ich durch den Kontaktaufbau über den Dachverband für Beschäftigungsprojekte. Nach einem E-Mailverkehr wurde mir der Name der Geschäftsführerin von Frau Holle genannt. Mit dem Hinweis, sie sei immer offen für Forschungsprojekte und Anfragen von Studierenden. Ich wandte mich danach umgehend wieder per E-Mail (zu dieser Zeit lebte ich noch in den USA) an die genannte Ansprechpartnerin. Nach mehrmaligen E-Mails konnte ein Termin für ein erstes Kennenlernen und das Vorstellen meiner Forschungsideen, der Erhebungsmethode und der notwendigen Unterstützung vereinbart werden. Bei meinem nächsten Österreichaufenthalt fand dieser Termin statt. Ich präsentierte ein Kurzkonzept des Forschungsdesigns und stellte einen Entwurf einer Vereinbarung zur „Zustimmung zur Forschung“ vor, der wichtige forschungspraktische und forschungsethische Fragen zwischen der Organisation, den darin tätigen Individuen und mir als Forscherin klären sollte. Dabei stütze ich mich auf Butler (2002) und Peled & Leichtentritt (2002).

Der Einstieg ins Feld fiel leicht - eine grundsätzlich positive Stimmung mir als Mensch und

Forscherin gegenüber, konnte entstehen. Ein Folgetermin zum Kennenlernen der anderen Mitarbeiterinnen wurde vereinbart. Es war mir möglich das Team in einer ganz besonderen Situation kennenzulernen: die Vorbereitung auf eine gemeinsame Aktion der Mitarbeiterinnen mit Frauen im Umfeld der Organisation (Kundinnen, AMS-Kontaktpersonen, Freie Mitarbeiterinnen, Vereinsmitglieder des Trägervereins): die Teilnahme an einem Sportwettbewerb. In diesem Rahmen konnten mich die Mitarbeiterinnen neben anderen neuen Gesichtern unverfänglich kennenlernen. Die „Scheu vor der Wissenschaftlerin“ konnte so erst gar nicht wirklich aufkommen. Ein Faktum, welches mir jeden weiteren Zugang im Feld sehr erleichterte. Am Sportwettbewerb konnte ich ebenfalls teilnehmen. All das, bevor ich überhaupt mit meinen „richtigen“ Erhebungen von Dokumenten, Beobachtungen und Gesprächen startete.

Basis der Durchführung der Datenerhebung ist eine schriftliche Zustimmung durch die Geschäftsführerin nach vorheriger Rücksprache mit dem Arbeitsmarktservice als Fördergeberin. Als forschungsethischer Rahmen dient der „Code of Ethics for Social Work and Social Care Research“ (Butler 2002). Die Daten wurden entsprechend der Vereinbarung pseudonymisiert. D.h. alle Namen, Firmennamen und weitere regional zuordenbare Angaben wurden geändert.

Yin (2009:101) nennt sechs wichtige Datenquellen für Organisationsstudien: Dokumente, Archivierte Datenbestände, Interviews, Beobachtung, Teilnehmende Beobachtung und Artefakte. Die Mindestanforderung ist es, mindestens zwei dieser sechs Quellen zu verwenden. Ich konnte diese Anforderung bei weitem erfüllen. Als Datenmaterial dienen:

- schriftliche Originaldokumente (Projektanträge, Teamprotokolle, Jahresberichte, Zielvereinbarungen, Presstexte...)
- Beobachtungsprotokolle und Tonbandtranskripte von Teamsitzungen
- Notizen im „Feldtagebuch“
- Transkript eines Interviews mit einer Sozialarbeiterin
- Protokolle zu Alltagsgesprächen im Feld

Zur Auswertung größerer Textmengen wurde das EDV-Programm MaxQDA zur Hilfe genommen.

5.4 Exkurs: Erwerbsarbeit von Frauen

Mit Frau Holle liegt ein Spezialfall vor: es handelt sich um eine Organisation in der ausschließlich Frauen arbeiten, mit einer rein weiblichen Zielgruppe. Dies gibt Anlass das Thema „Erwerbsarbeit von Frauen“ etwas näher zu beleuchten. Die Klientinnen von Frau

Holle leben in ländlichen Strukturen. Frau Holle bietet mit den Tätigkeitsbereichen Büro, Küche und Schneiderei Beschäftigung an, die die geschlechtsbezogene Spaltung des Arbeitsmarktes genau wieder gibt.

5.4.1 Gesellschaft, Familie und Geschlecht

Inklusion von Frauen und Männern in Erwerbsarbeit ist immer gemeinsam mit dem gesellschaftsspezifischen Ordnungsgefüge zu betrachten. Dieses Gefüge bestimmt das soziale Verhältnis der beiden Geschlechtergruppen (vgl. Achatz 2008:105). „Geschlecht“ wird nicht als „biologischen Grundverfasstheit von Personen“, sondern als eine soziale Kategorie, die mit Ungleichheitsverhältnissen verwoben ist (vgl. Jurczyk 2008:67f) aufgefasst. Die Zugehörigkeit zu einem Geschlecht wird als Merkmal einer Person ⁴⁷ gesehen. Daran entlang entwickeln sich gesellschaftliche Chancen, Grenzen, Zugänge. Geschlecht ist so verstanden eine ‚soziale Konstruktion‘.

„Die Zuordnung zu einem Geschlecht geschieht durch innere und äußere, soziale und kulturelle Zuweisungs- und Aneignungsprozesse, die sich auch deswegen permanent reproduziert, weil Geschlecht in gesellschaftliche Institutionen wie etwa Ausbildungsmärkte und Ausbildungssysteme - ‚eingeschrieben‘ ist (Krüger 1993).“ (Jurczyk 2008:68)

Das traditionelle Geschlechterverhältnis ist gekennzeichnet von einer strukturellen, räumlichen und zeitlichen Trennung in die „Frauenwelt“ Familie - ideologisch als Welt der Emotionen gesehen und die sachliche „Männerwelt“ des Berufs. So erfolgte eine geschlechtshierarchische Arbeitsteilung. Frauen finden sich ‚verhäuslicht‘ im emotionalen Familienbereich zugeordnet, Männer im Bereich des Erwerbs (Ort von Rationalität und Ökonomie).⁴⁸ Die soziale und ökonomische Existenz von Frauen war an einen Mann gebunden (Vater oder Ehemann). Mit der realen und ideellen Zuordnung der Geschlechter wurden Geschlechtscharaktere kulturell konstruiert, die vermeintlich als typisch, naturbedingte Eigenschaftskonstellationen gesehen werden.

In der „Zweiten Moderne“ findet ein Umbruch der Geschlechterverhältnisse statt (vgl. Jurczyk 2008:72ff). Frauen erweitern ihre Modelle, die früher relativ klaren Lebens- und Arbeitsverhältnisse verändern sich. In Bezug auf den Familienbereich ist festzustellen, dass alternative Familienformen zur „Vater-Mutter-Kind-Familie“ zunehmen. Weibliche Alleinerziehende sind eine stark zunehmende Familienform (vgl. Jurczyk 2008:72f). Interessant ist, dass Frauen sich immer mehr für sich selbst in Erwartung auf Reziprozität das wünschen, was sie für ihre Partner leisten sollen: Verständnis, emotionale Unterstützung und praktische Haushaltsarbeit.

⁴⁷Oder aber auch als ein Anker für die soziale Adresse?

⁴⁸Interessant ist, dass auch erwerbstätige Frauen ‚ihre‘ Zuständigkeit für den privaten Bereich behalten haben. Dies wird unter dem Begriff der doppelten Vergesellschaftung diskutiert.

In funktional differenzierten Gesellschaften besteht eine Differenz zwischen den Systemen Erwerbsarbeit und Familie. Diese systematischen Widersprüche können durch eine Illusion der „Vereinbarkeit“ von Beruf und Familie nicht aufgelöst werden (vgl. Dausien 2006:61) und sind an die jeweils geltenden Geschlechterverhältnisse geknüpft.

Bei Frau Holle arbeiten Frauen, die aus verschiedenen Familienkonstellationen kommen bzw. in verschiedenen Familienkonstellationen leben. In aufrechten Beziehungen, mit oder ohne Kinder, alleinerziehende Frauen oder Frauen, die sich zur Unterstützung ihrer erwachsenen Kinder und deren Familien verpflichtet sehen.

5.4.2 Erwerbsbereich

Frauen partizipieren mehr denn je in allen Phasen der Biografie am Erwerbsleben. Dies wird jedoch in den Statistiken nicht immer so dargestellt, vor allem wenn sie sich am Normalarbeitsverhältnis (sozialversicherungspflichtige Vollzeitarbeit) orientieren. Frauen sind häufig in Graubereichen erwerbstätig. Dazu zählt vor allem nicht gemeldete oder geringfügige haushaltsnahe Erwerbsarbeit. Dass Frauen für Geld arbeiten, ist nicht mehr die Ausnahme sondern gehört zur Norm. Immer noch stellt das „Breadwinner-Modell“ mit dem männlichen Hauptverdiener das dominante Modell von Familie dar, der Zuverdienst von Frauen hat sich als Normalfall in dieses Modell integriert. Von Frauen wird erwartet, dass sie sich bei Bedarf selbst ernähren können (vgl. Jurczyk 2008:80f). Achatz (2008:105) betont, dass die Arbeitsmarkteinbindung von Frauen und Männern unterschiedlich verläuft, unterschiedliche Inklusionsmechanismen ablaufen und schlussendlich auch die Erträge verschieden sind. Es ist von einer geschlechtsspezifischen Segregation des Arbeitsmarktes in Bezug auf Branchen, Berufe, Positionen in Organisationen und Einkommensmöglichkeiten zu sprechen. Die Teilzeitquote bei Frauen liegt mit 45,5% (Statistik Austria 2014) sehr hoch. Bei Frau Holle werden sechs von 19 Teilnehmerinnenplätzen in Teilzeit zwischen 30 und 20 Wochenstunden angeboten.

So ist immer noch von einer nur begrenzten Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt zu sprechen. Die Erwerbssituation von Frauen zeigt sich widersprüchlich. Dem kleineren Teil an Frauen, die voll auf die Erwerbswelt setzen und auf Familie verzichten, steht eine Mehrheit an Frauen gegenüber, die sowohl erwerbstätig sind als auch große Verantwortung für die private Fürsorgearbeit wahrnehmen. So findet sich diese Mehrheit in geringer entlohnten, statusniedrigen und sozial schlechter gestellten Segmenten der Erwerbsarbeitspositionen (vgl. Jurczyk 2008:81f). Durch die unterschiedliche Verteilung von Arbeit entstehen innerhalb der Gruppe der Frauen immer mehr Ungleichheiten. Private Arbeitsbeziehungen (bezahlt und unbezahlt) zwischen Frauen nehmen zu. Es bildet sich eine Arbeitsteilung zwischen jenen Frauen, die über genügend Einkommen verfügen um sich Dienstleistungen zur Familienarbeit zukaufen zu können und jenen Frauen, die diese Arbeit leisten (meist in Form von ungesicherten, schlecht bezahlten Arbeitsverhältnissen) (vgl. Jurczyk 2008:91).

5.4.3 Die Rolle der beruflichen Segregation

Das Bildungssystem stellt die Weichen für die geschlechtsbezogen weitgehend getrennte Entwicklung des deutschsprachigen Arbeitsmarktes (die Arbeitsmarktstrukturen in Deutschland und Österreich sind ähnlich) nach Branchen, Berufen und Tätigkeitsbereichen. Die Verschränkung des Bildungssystems mit dem Arbeitsmarkt ist hier im Gegensatz zu anderen Ländern wie den USA (berufsrelevante Kompetenzen werden dort eher on-the-job vermittelt) dominant (vgl. Achatz 2008:108). Weibliche und männliche Individuen wählen großteils sehr unterschiedliche Ausbildungsberufe. Die Berufsfelder, die klassisch für beide Geschlechter zur Auswahl stehen sind in der Minderheit (z.B. kaufmännischer Bereich). Der Einfluss der soziopolitischen Regulierungen und des Bildungssystems auf die Möglichkeiten ist evident. Die Einbindung von Frauen in bezahlte Erwerbsarbeit findet überwiegend in nach Geschlechtern getrennten Berufsbereichen statt. Denken wir z.B. nur daran wie unüblich das Bild einer Automechanikerin oder eines Volksschullehrers auf uns wirkt. Interessant ist, dass diese Trennung der Berufswelten für Männer und Frauen trotz stärkerer Erwerbsbeteiligung von Frauen sehr stabil ist. Dies ist auch schon am Beispiel der beliebtesten Lehrberufe für Mädchen und Burschen zu sehen. Die Top-Drei der Lehrberufe für Mädchen: Einzelhandel, Bürokauffrau sowie Friseurin und Perückenmacherin wählen rund 50% der weiblichen Lehrlinge (vgl. WKO 2014). Die Berufsfelder für Frauen sind noch enger als jene für Männer (Top 3: 34.8% der männlichen Lehrlinge (vgl. WKO 2014)). Die Berufswahl ist in deutschsprachigen Ländern sehr stabil: Ist einmal eine Richtung gewählt, findet kaum noch ein Berufswechsel im weiteren Lebensverlauf statt, bzw. prägt diese Wahl die weitere Laufbahn stark.

„Diese Kanalisierung in eher frauen- oder männertypische Berufe ist folgenreich, da sie den Geschlechtergruppen nicht in gleicher Weise den Zugang zu statusadäquaten Beschäftigungen eröffnet.“ (Achatz 2008:119)

Hier kommt die „hierarchische Segregation“ ins Spiel. Welche Berufswahl bietet eher Möglichkeiten für einen beruflichen Aufstieg in höhere berufliche Positionen/Führungspositionen? Frauen haben geringere Chancen auf beruflichen Aufstieg und damit auch geringere Einkommenschancen. Frauen beziehen weniger Einkommen als Männer. Achatz (2008:120f) sieht die Ursache bei der ungleichen Bewertung von Tätigkeiten, der darauf basierenden Festsetzung des Lohnniveaus und dem Zugang zu statushohen (somit besser bezahlten) Tätigkeiten. Eine Studie zeigt, dass in Westdeutschland Berufe mit einem hohen Anteil an weiblich konnotierten Arbeiten wie Reinigungs-, Schreib- oder Verkaufstätigkeiten ein niedrigeres Lohnniveau aufweisen. Das Ursachenbündel dafür stellt sich folgendermaßen dar:

- Unterschiede zwischen Männern und Frauen in Sachen
 - Ausbildung
 - Erwerbserfahrung

- Betriebszugehörigkeit
- Arbeitszeitarrangements
- asymmetrische Verteilung auf
 - Berufe
 - Arbeitsplätze
 - Wirtschaftszweige
 - Betriebe

Die Punkte lassen sich auf die Situation der Klientinnen von Frau Holle klar anwenden. Sogar hier führt z.B. das Arbeitszeitarrangement Teilzeit zu einem Nachteil: die gruppenpädagogischen Angebote welche jeweils am Dienstag stattfinden, müssen entweder in der Freizeit wahrgenommen werden oder die TAK verzichtet darauf. TAK in Vollzeitbeschäftigung absolvieren diese Angebote während der bezahlten Arbeitszeit. Die Organisation spiegelt mit den angebotenen Tätigkeitsbereichen die berufliche Segregation der Arbeitsmarktrealität wieder.

5.4.4 Die Rolle der Organisationen

Erwerbsorganisationen bilden den Kontext für Geschlechterunterschiede und -ungleichheiten in Bezug auf Erwerbsarbeit. Sie sind durch die Formen der Mitgliedschaft die Schaltstellen der Einbindung von Individuen in die Erwerbswelt. Es wird von einer organisationsgebundenen Geschlechtersegregation ausgegangen. Interessant dabei ist, dass sich eine Art von Frauen- und Männerorganisationen bilden. Ich kenne das z.B. aus der Gastronomie, wo Lokale sich oft entscheiden, ob sie vermehrt/bzw. ausschließlich Männer oder Frauen als Servicepersonal einstellen. Die Entscheidung hängt von Faktoren wie der angesprochenen Gästesicht oder der Ausstattung mit Mitarbeiterinnengarderoben/Toiletten... ab.

„Selbst wenn Frauen und Männer den gleichen Beruf ausüben, arbeiten sie häufig in verschiedenen Organisationseinheiten und unter verschiedenen Stellenbezeichnungen, wobei Männer eher in großen oder gewerkschaftlich organisierten Firmen mit formalen Verhandlungsprozeduren vertreten sind (Bielby/Baron 1986). [...]“ (Achatz 2008:123)

5.5 Einschränkungen

„What you can't find in your data becomes one of the limitations in your study.“ (Strauss & Corbin 1990:112)

5.5.1 Einzelfallstudie

Es handelt sich um eine Einzelfallstudie mit einer Organisation am zweiten Arbeitsmarkt als besonderem Typ einer Organisation der Sozialen Arbeit. Die ursprünglich geplante Kontrastierung zu reinen Beratungseinrichtungen mit dem Ziel der Arbeitsmarktinklusion konnte auf Grund fehlender Ressourcen (Zeit, Budget, Personal) nicht durchgeführt werden. Die Daten wurden in einem bestimmten Zeitraum erfasst. Seither sind fast zwei Jahre vergangen und die Organisation hat sich in dieser Zeit weiter entwickelt. Diese Entwicklungen konnten seit dem Ende der Datenerhebung im November 2012 nicht mehr berücksichtigt werden.

„Man kann daher die Einzelfallstudie auch nicht als eine Methode betrachten, die das Einmalige erfasst; sie versucht nur, die für das zu untersuchende wissenschaftliche Problem bedeutsamen Kennzeichen als Einheit aufzufassen und zusammenzuhalten.“ (Goode & Hatt, 1956, S. 302)“ (zit. in Lamnek 2010:285)

Weick (1969:18) sieht Nachteile von Einzelfallstudien für die Organisationsforschung darin, dass die daraus getroffenen Aussagen spezifisch für eine konkrete Situation und Einrichtung, ahistorisch und einseitig sind. Mit Einzelfallstudien sei es möglich, herauszufinden, was innerhalb einer konkreten Umgebung zu tun ist. Sie liefern jedoch wenige Aussagen über die Umwelt selbst. Mit einer Einzelfallstudie ist es nicht möglich Reaktionen der Organisation auf Umweltveränderungen zu erheben. Es ergibt sich eine statische Sichtweise auf die Organisation weil „[...] mechanisms associated with processes, change, development, restructuring and fluidity are not highlighted.“ (Weick 1969:19)

So habe ich z.B. die Organisation in einer bestimmten Situation angetroffen: Die Sozialarbeiterin war bei meinem ersten Kontakt gerade erst sechs Wochen in der Organisation tätig. Die alte Sozialarbeiterin befand sich in Mutterschutz. Ich konnte diese Frau jedoch durch ein Expertinnengespräch in die Studie hineinholen.

5.5.2 Fehlende Blickwinkel

Mit dem oben beschriebenen Forschungsvorgehen kann ich folgende Aspekte nicht in den Blick bringen:

1. Perspektive der Klientinnen
2. Außenbeziehungen der Organisation
3. Detaillierte Einblicke in die Binnenbeziehung Klientin-Sozialarbeiterin
4. Sozialpädagogische Aufgaben der Arbeitsanleiterinnen

Die Perspektive der Klientinnen wird in den Auswertungen nicht gesondert hervorgehoben. Grundsätzlich gehe ich von den Dokumenten der Organisation als Hauptdatenquelle aus. Die Beobachtungen und Alltagsgespräche stellen Erweiterungen dar, die sich aus der

GTM-Vorgehensweise erschlossen haben. Ich durfte zwei Klientinnengespräche beobachten: ein Abschlussgespräch mit einer Transitarbeitskraft, die eine Beschäftigung am ersten Arbeitsmarkt gefunden hat und ein Vorstellungsgespräch mit einer Bewerberin. Diese Gespräche konnte ich nur mit Stichwortnotizen und einem Erinnerungsprotokoll erfassen, da eine Tonbandaufnahme nicht erlaubt wurde. Ebenfalls gelang es mir nicht, die Zustimmung zur Beobachtung von weiteren Einzelgesprächen zu erwirken. Somit entschloss ich mich, dem Material aus der GTM zu folgen und bewusst die Klientinnen nicht ins Zentrum der Erhebungen zu holen. Denn es zeigte sich, dass sie von der Organisation im Rahmen von Publikumsrollen (vgl. Abschnitt 3.2.5) einbezogen werden und gar keine Mitgliedschaft erreichen. Wie die Klientinnen dies erleben und ob sie das auch so sehen, müsste in einer weiteren Forschungsaktivität erschlossen werden.

Ebenfalls vom Datenmaterial geleitet erfolgte die Konzentration auf die Organisation in ihren Innenbeziehungen. Somit fallen Aspekte zur Vernetzung mit anderen, ähnlichen Organisationen und die Folgen der Abhängigkeit von den Fördergebern für die Organisation aus dem Blick. Mögliche Kopplungen nach Außen werden in der Analyse benannt, jedoch nicht weiter ausgearbeitet.

Mit der gewählten Methode der Organisationsanalyse lässt sich die konkrete Einzelfallarbeit nur sehr eingeschränkt untersuchen, da diese in der Organisation nicht oder nur fragmentarisch verschriftlicht ist. Eine Detailanalyse des Interaktionssystems Sozialarbeiterin-Klientin war mir nicht möglich. So können keine Aussagen zur Anwendung von konkreten sozialarbeiterischen Gesprächstechniken getroffen werden.

Der Fokus auf Soziale Arbeit bringt natürlich die Sozialarbeit in der Organisation besonders in den Blick. Die sozialpädagogischen und weiteren fachlichen Aufgaben der anderen Schlüsselkräfte werden nur im Groben analysiert. Lediglich ein paar Aspekte zum Outplacement finden sich in dem Abschnitt zur Kernkategorie (Kapitel 7).

6 Stellvertretende Inklusion in Arbeit

In diesem Teil der Arbeit gebe ich zunächst einen Überblick zu den drei Ebenen der Analyse: (Funktions-)System, Organisation und Interaktionssystem. Anschließend erfolgt in Abschnitt 6.2 eine Begriffsbestimmung von „Arbeit“ und „Arbeitsmarkt“, wobei ich systemtheoretische Annäherungen um ökonomische und weitere soziologische Konzepte ergänze. Ich forsche zu einer Organisation aus einem konkreten Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit. Mit Abschnitt 6.5 nähere ich mich diesem Thema von verschiedenen Seiten um anschließend den Blick auf das vorliegende Arbeitsfeld zu richten. Den Abschluss bildet der erste, deskriptive Teil der Datenanalyse zur Organisation Frau Holle (Abschnitt 6.7).

6.1 Gesellschaftliche Einbettung der stellvertretenden Inklusion in Arbeit

Auf der Basis der soziologischen Systemtheorie entwickelte ich während der ersten Phase der Datenauswertung ein Modell zur Einbettung der stellvertretenden Inklusion in die funktional differenzierte Gesellschaft.

Die erste Ebene (siehe Abbildung 6.1) stellt die Gesamtsicht auf das Themenfeld vorliegender Arbeit dar und dient zur Orientierung und Verortung der Fragestellungen.

In dem äußeren Kreis finden sich die (Funktions-)Systeme. Ich klammere das (Funktions-) ein, um die Diskussion rund um den Status der Sozialen Arbeit als System zu verdeutlichen (vgl. Abschnitt 4.2.1). Auf Basis der Ebene der (Funktions-)Systeme wird der Zusammenhang mit den Organisationen hergeleitet.

Im inneren Kreis befinden sich verschiedene Organisationen. Diese einzelnen Organisationen stehen symbolisch für jeweils viele weitere Organisationen des gleichen Typs. Zunächst sind natürlich Organisationen der stellvertretenden Arbeitsmarktinklusion zu nennen, gefolgt von den Arbeitsorganisationen. Weitere für das Forschungsvorhaben interessante Organisationen sind die Arbeitsmarktverwaltung (in Österreich AMS) auf verschiedenen Ebenen (Bund, Länder, Bezirke) und Organisationen der Systeme Erziehung und Wissenschaft (Sozialarbeitsausbildung auf Hochschulniveau, Erwachsenenbildung,...). Im Zentrum der Skizze befindet sich symbolisch das Individuum.⁴⁹ Über Kommunikation in Interaktionssystemen kann das Individuum mit den verschiedenen Organisationen Kopplungen aufbauen. Schlagen Kopplungsversuche fehl (z.B. bei Absagen), wird eine defekte soziale

⁴⁹Zur Vereinfachung im Modell frei schwebend, ohne Verbindungen mit Organisationen oder Funktionssystemen.

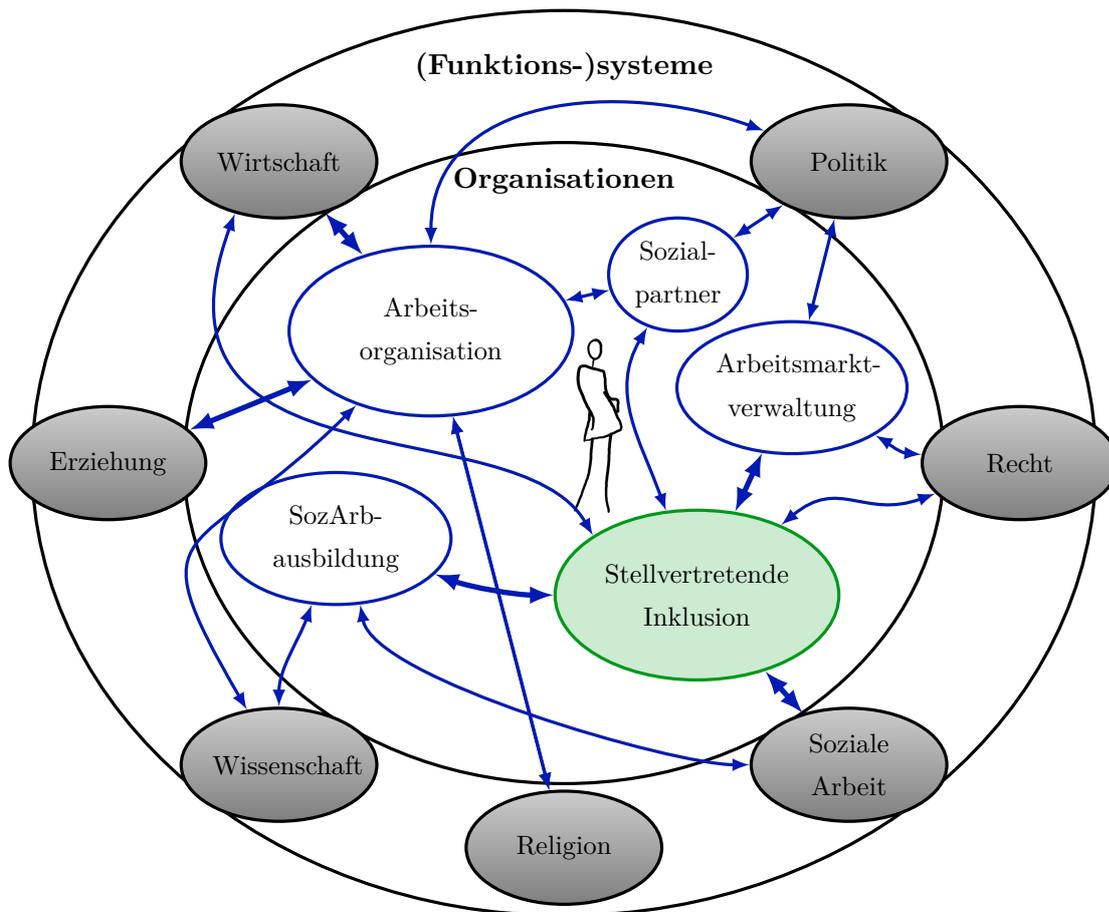


Abbildung 6.1. Modell Ebene 1; Darstellung: eigene.

Adresse sichtbar. Zusammenhänge zwischen Funktions- und Organisationssystemen entstehen durch die Programmierung und Kopplungen. Das politische System gibt über die Organisation AMS und ihren auf das AMSG basierenden Richtlinien, die Programmierung für Organisationen der stellvertretenden Inklusion vor. Diese Kopplungen werden durch die Pfeile dargestellt.

Kopplungen zwischen den Funktionssystemen gestalten sich durch Organisationen (siehe dazu Abschnitt 3.2.4). Die Inklusion in den Arbeitsmarkt ist nach meinem systemtheoretischen Verständnis, das Innehaben einer Mitgliedschaftsrolle in einer Organisation gegen Geld (Abschnitt 6.2). Das Verfügen über Geld bringt somit die Inklusion in das Wirtschaftssystem - auch wenn die Person z.B. in einer Organisation des Funktionssystems Wissenschaft Geld verdient.

Auf der zweiten Modellebene (Abbildung 6.2) wird die Lupe etwas schärfer gestellt und auf die für das Forschungsvorhaben relevanten Organisationen gerichtet.

Welche Organisationen spielen bei der stellvertretenden Arbeitsmarktinklusion von Individuen eine tragende Rolle? Inklusion in den Ersten Arbeitsmarkt erfolgt durch die Übernah-

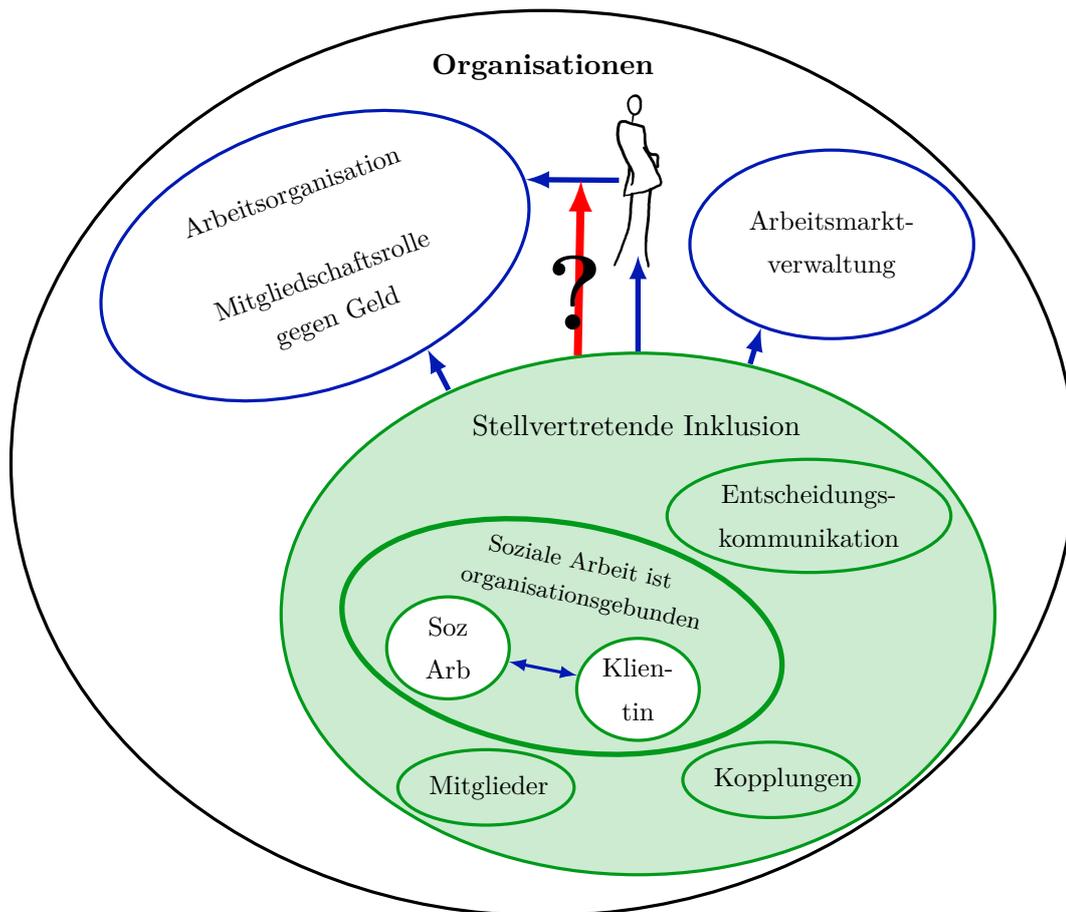


Abbildung 6.2. Modell Ebene 2; Darstellung: eigene.

me einer Mitgliedschaftsrolle in einer Organisation gegen Geld. Voraussetzung dafür ist, dass das Individuum als potentielles Mitglied von einer Arbeitsorganisation überhaupt erst einmal wahrgenommen werden muss und umgekehrt. Diese Wahrnehmungsprozesse lassen sich zum Teil auch mit dem Konzept der Adressierbarkeit beschreiben (Abschnitt 2.4). In Organisationen der Sozialen Arbeit wird im Idealfall die Adressierbarkeit der Klientinnen auf der einen Seite und die Beobachtungsfähigkeit der Klientinnen auf der anderen Seite durch Intervention in einer Art angeregt, dass sich ggf. positive Veränderungen einstellen und dies die Chancen der Individuen auf Arbeitsmarktinklusion erhöht. Im Kapitel 10 wird neben einer allgemeineren Einführung zur Organisation aus systemtheoretischer Sicht (z.B. die Rolle der Entscheidungskommunikationen in Organisationen) auf diese Vorgänge Bezug genommen.

In dieser Ansicht wird das Dilemma der stellvertretenden Inklusion besonders deutlich: das Ziel liegt mit der (Re-)Inklusion in Erwerbsarbeit am ersten Arbeitsmarkt im Außen der Organisation. Die Reaktionen auf Interventionsversuche der Organisation bleiben, dargestellt durch den roten Pfeil im Außen.

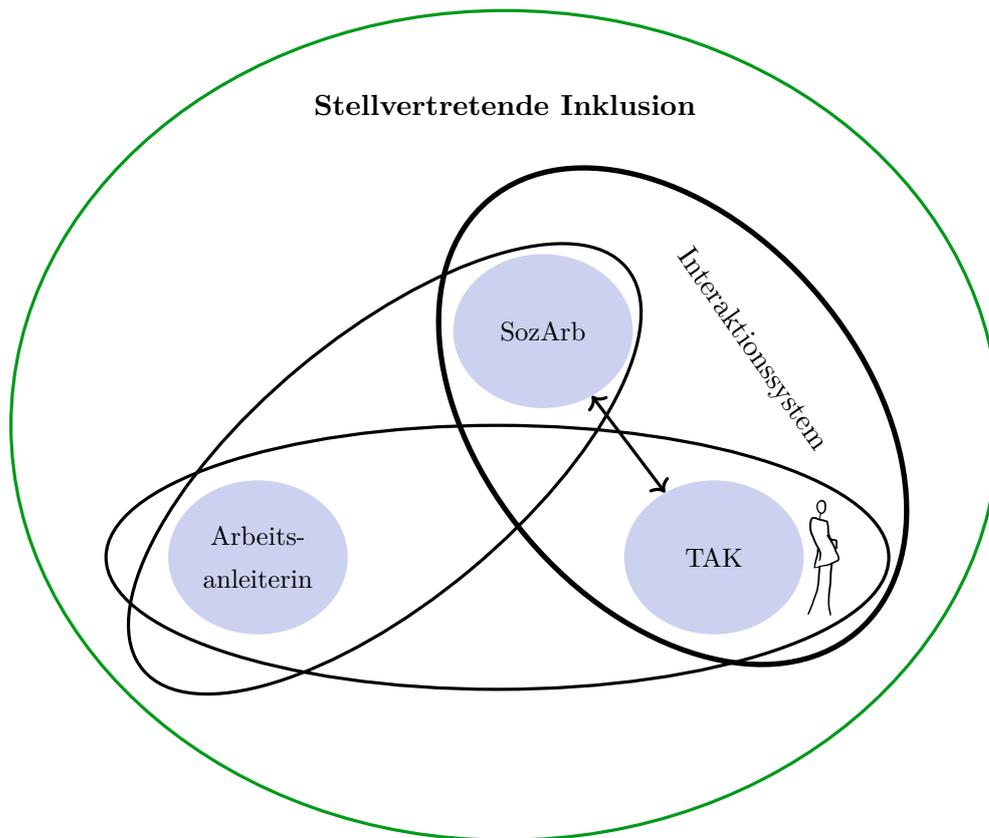


Abbildung 6.3. Modell Ebene 3; Darstellung: eigene.

Im Zentrum von Abbildung 6.3 steht die starke und deutliche interne Differenzierung der Beziehung von Sozialarbeiterin und Klientin. Innerhalb dieses Interaktionssystems findet die sozialarbeiterische Arbeit an den Problemen der Alltagsbewältigung der Klientinnen statt. In meinem Interesse steht hier der genaue Blick auf die Sozialarbeit im Rahmen einer Organisation der Arbeitsmarktbezogenen Sozialen Arbeit (Ergebnisse dazu finden sich in Kapitel 9). Auffällig ist auf den ersten Blick, dass ich die Grenze im Unterschied zu allen anderen Systemgrenzen besonders dick eingezeichnet habe. Dies ist ein Ergebnis aus der Bearbeitung des empirischen Materials.

Ich habe bereits in Abschnitt 4.2 zwischen Sozialer Arbeit und Sozialarbeit differenziert, bin jedoch nicht näher auf den von mir vertretenen Theoriestrang von Sozialarbeit eingegangen. In Abschnitt 9.3 wird dies nachgeholt. Das Konzept der Lebensweltorientierten Sozialarbeit wurde von mir als Prüfmaßstab für Sozialarbeit in der Organisation gewählt. Die Konzentration auf einen Ansatz ist unter der bereits durch die Bezüge auf die Systemtheorie und Organisationssoziologie aufgebauten theoretischen Komplexität legitim. Mit der Lebensweltorientierung wurde eine „Schule der Sozialarbeit“ gewählt, die klare, nachvollziehbare und in der Praxis vorfindbare Vorstellungen über professionelle Sozialarbeit bietet (und die Elemente meiner normativen Vorkonzepte beinhaltet).

6.2 Arbeit

In der Systemtheorie ist der Begriff „Arbeit“ unzulänglich bestimmt. Bommes & Tacke (2001) nehmen mit ihrem Artikel Anlauf, um diese theoretische Lücke zu schließen. Arbeit wird über das Verhältnis zwischen dem Funktionssystem der Wirtschaft und modernen Organisationen bestimmt. Arbeit ist auf der Grundlage der funktionalen Differenzierung für Organisationen ein wirtschaftlich konstituiertes Inklusionsmedium (vgl. Bommes & Tacke 2001:62). So sind Arbeit und Mitgliedschaft zwei mögliche Seiten einer Medaille: Arbeit als Inklusionsform der Wirtschaft und Mitgliedschaft als Inklusionsform von Organisationen.⁵⁰ Die Mitgliedschaft ist nur auf die Systemebene der Organisation zu beziehen. So werden Arbeiterinnen erst zu Mitgliedern, wenn sie in Organisationen eintreten. Durch Arbeit erwerben Individuen Geld, sind somit in das Wirtschaftssystem inkludiert (vgl. Bommes & Tacke 2001:68). Der Zugang zu entlohnter Arbeit setzt die Organisationsmitgliedschaft voraus. Den Zusammenhang zwischen Arbeit, Funktionssystem Wirtschaft und Organisation stellen Bommes & Tacke (2001) so dar:

„Die Möglichkeit von Organisationen, Individuen für Mitgliedschaftsrollen in Anspruch zu nehmen und ihr Arbeitsvermögen formen zu können, beruht auf dem Medium Arbeit, das wirtschaftlich konstituiert ist, aber nur durch seine Verwendung in Organisationen ständig neu erzeugt und reproduziert wird. In der Gesellschaft, nicht in Organisationen, wird damit die Unwahrscheinlichkeit der Übernahme von Mitgliedschaftsrollen durch die Erwartung, dass gearbeitet wird bzw. die Institutionalisierung von Arbeit in Wahrscheinlichkeit transformiert.“ (Bommes & Tacke 2001:75)

Am Beispiel von Langzeitarbeitslosen wird der Mediencharakter von Arbeit verdeutlicht: Sie werden nicht mehr als arbeitsfähige Individuen beobachtet, fallen somit aus dem Medium Arbeit (vgl. Bommes & Tacke 2001:74). Ihre Adressierbarkeit (vgl. Uecker o.J.) verschlechtert sich ungemein. Andererseits kann es gelingen, über das Medium Arbeit bereits exkludierten Individuen den Wiedereinschluss zu ermöglichen. Sie erhalten nach Peter Fuchs damit wieder eine soziale Adresse. Arbeit ist so gesehen ein Medium der sozialen Adressen (Fuchs 2000). Wie sich das Konzept der stellvertretenden Inklusion hier positioniert ist theoretisch noch nicht ausbuchstabiert.

⁵⁰Ersteres trifft auch bei der stellvertretenden Inklusion zu: Individuen verdienen dort ebenfalls Geld und sind in Österreich sogar vollständig in das System der Sozialversicherung inkludiert. Auf Ebene der Organisation schaut das ganz anders aus. Die Mitgliedschaftsrolle wird nicht erreicht. Organisationen der stellvertretenden Inklusion stellen keine Mitgliedschaftsrollen für ihre Klientinnen zur Verfügung, sondern Publikumsrollen. Dennoch erhalten Individuen in Organisationen der stellvertretenden Arbeitsinklusion Geld für die Übernahme der Publikumsrolle. Es scheint zwar auf dem ersten Blick eine Mitgliedschaftsrolle zu sein (sozialversicherungspflichtige Beschäftigung in SÖB oder GBP), auf dem zweiten Blick wird jedoch der Fakt der Finanzierung der Beschäftigung durch den Wohlfahrtsstaat schlagend. Somit bleibt es bei einer stellvertretenden Inklusion.

6.3 Arbeitsmarkt

6.3.1 Arbeitsmarkt - ein systemtheoretisches Beobachtungskonstrukt

Der Begriff des Arbeitsmarktes verstehe ich im Zusammenhang dieser Forschung als ein Beobachtungskonstrukt zur besseren Unterscheidung von In- und Exklusion in Erwerbsarbeit und zum Verständnis von Bewegungen zwischen diesen Polen.

„Arbeitsorganisationen beobachten dann bspw. individuelle, rekrutierungsfähige Arbeitsleistungen/-motive oder berufsgruppenspezifische Arbeitslosenzahlen zur Einschätzung der Frage, welche Berufsgruppen und Qualifikationen in welcher Zahl zur Verfügung stehen. [...] Arbeitssuchende beobachten die nachgefragten Leistungen (Qualifikationen) und das eigene Arbeitsvermögen und können dann für sich selbst die „Arbeitsmarktchancen“ bestimmen.“ (Hadamek 2008:230)

Er dient den Organisationen zur Orientierung bei der Suche nach inklusionsfähigen Individuen für Mitgliedschaftsrollen (vgl. Bommers 2001:76). Wenn ein Individuum im Arbeitsmarkt inkludiert ist, bedeutet das nichts weniger, als dass Organisationen, die Mitgliedschaftsrollen gegen Bezahlung anbieten dieses Individuum beobachten. Vom Arbeitsmarkt exkludiert ist jemand, wenn er/sie eben nicht mehr beobachtet wird, er/sie also außerhalb der Wahrnehmungsschwelle der verschiedensten Organisationen ist. Aufgrund der vermehrt wechselnden Mitgliedschaftsrollen und entsprechend aufwändigeren „Beschaffungsprozesse“ innerhalb von Organisationen beobachten diese jedoch immer seltener direkt Individuen. Voraussetzung für die Steigerung der Leistungsfähigkeit von Organisationen ist, immer wieder neue Kombinationsmöglichkeiten der Kopplungen zwischen Wissen, Qualifikationen und Berufsrollen zu finden.

„Sie setzen ihre Einbindung in und Orientierung an Arbeitsmärkten voraus, auf denen gewissermaßen kopplungsfähige Elemente des Mediums Arbeit vorsortiert werden - durch Organisationen, die ihrerseits dabei offensichtlich das Medium nutzen: von Arbeitsämtern über Headhunter bis zu Leiharbeitsfirmen.“ (Bommers & Tacke 2001:76)

Arbeitsmarktinklusion kann so als Vorstufe zur Inklusion in Arbeit gesehen werden. Um als Mitglied in eine Leistungsrolle in eine Organisation inkludiert werden zu können muss das Individuum von der Organisation beobachtet werden. Diese Beobachtung erfolgt auf dem Arbeitsmarkt. Dabei muss der Arbeitsmarkt sehr weit gefasst werden, damit Rekrutierungen über Beziehungen (die immer noch den Großteil der Stellenbesetzungen ausmachen) damit ebenfalls erfasst werden.

Organisationen der Sozialen Arbeit können in diesen Prozessen der Beobachtung und Orientierung als Vorbereitung von Mitgliedschaftsentscheidungen eine wichtige Rolle spielen. Ist doch die Beseitigung von „Beobachtungsdefiziten“ (Hafen 2004) eine Aufgabe Sozialer Arbeit.

Inklusion in Arbeit ist Inklusion in eine Organisation. Diese Organisation muss nicht dem

Funktionssystem Wirtschaft zugeordnet sein. So bietet z.B. das Funktionssystem Kirche in ihren Organisationen Arbeitsplätze, also Organisationsmitgliedschaften gegen Geld als Pastoralassistentin oder Priester. Wenn man sich vom Begriff der Arbeitsmarktinklusion löst, und auf die Ebene der „Organisationsinklusion“ geht, tritt die Nähe zum Funktionssystem Wirtschaft ein wenig in den Hintergrund. Aber selbstverständlich bleibt die Rolle des Wirtschaftssystems tragend: bei Organisationsinklusion außerhalb der Wirtschaft vor allem in Bezug auf das Medium „Geld“, das damit wiederum eine Inklusion in die Wirtschaft ermöglicht (vgl. Willke 2001:194). Geld schafft Zugang zu Leistungen von Funktionssystemen (vgl. Scherr 2001:225). So findet ein Individuum wahrscheinlich im System Recht mit der Dienstleistung einer Anwältin mehr Gehör in seinen Kommunikationen als ohne. Diese Dienstleistung muss jedoch bezahlt werden. Dafür braucht man Geld. Oder z.B. die Möglichkeit im Sport mittels eines Trainers höhere Leistungen zu erzielen als ohne. Auch dieser will für seine Tätigkeit bezahlt werden. Ein Beispiel, das näher an den Grundbedürfnissen liegt, ist der Einkauf von Lebensmitteln oder in vielen Ländern der Welt die medizinische Versorgung, die vom Individuum direkt bezahlt werden muss.

Die Diskussion um den Begriff des Arbeitsmarktes ist eng verbunden mit den unterschiedlichen Herangehensweisen der Disziplinen an den „Markt“ an sich. So gehen VertreterInnen der Volkswirtschaftslehre davon aus, dass ein Markt dann gegeben ist, wenn Angebot und Nachfrage eines bestimmten Gutes zusammen betrachtet wird (vgl. Altmann 2009:215). Aus soziologischer Sicht ist der Markt ein Phänomen, welches sich theoretisch auf den „homo oeconomicus“, also Individuen die rein nach rationalen Kriterien Entscheidungen treffen und danach handeln stützt. Dabei sieht Willke (2001) die funktionale Differenzierung der Gesellschaft als Voraussetzung für diesen Markt. An Stelle der Bindungen der Familie, von Freundschaft, Moral oder Religion treten „[...]allerdings andere Bindungen, die überhaupt erst die Stabilität des Marktes garantieren“(Willke 2001:38). Durch die Politik bereit gestellte, kollektiv verbindliche Regelungen wie z.B. Rechtssicherheit oder Vertragsfreiheit stützen preisgesteuerte Märkte (vgl. Willke 2001:38). Der Arbeitsmarkt ist einer von verschiedenen Märkten auf dem die Ware Arbeitskraft der Individuen mit der Nachfrage der Organisationen zusammentrifft.

Einerseits ist mir die Argumentationslinie von Hadamek (2008) völlig eingängig, dass, wenn man überhaupt von einem Arbeitsmarkt spricht, dieser nur virtuell sein kann. Die relevanten Entscheidungen zur Erwerbsarbeit fallen in Organisationen, in denen Arbeitsleistung gegen Bezahlung erbracht wird. Die Voraussetzung dafür ist das Wahrnehmen des Individuums durch die Organisation und umgekehrt. Diese Wahrnehmungsprozesse spielen sich, wenn man so will, auf dem Arbeitsmarkt ab. Wenngleich ich den Einwurf von Bommers & Tacke (2001) nicht unter den Teppich kehren kann, dass Organisationen sich immer häufiger auch an andere Organisationen (wie z.B. Arbeitsvermittlung, Leiharbeit) wenden, um ihre Auswahlentscheidungen zu treffen. Aber nichtsdestotrotz, die Arbeit wird dann von einem Individuum innerhalb einer Organisation erledigt.

Aus vielen Texten unterschiedlicher Herkunft ist der Begriff des Arbeitsmarktes nicht mehr wegzudenken. Nicht nur an den ökonomischen Arbeitsmarkttheorien, sondern auch an der „Arbeitsmarktsoziologie“ ist nicht vorbeizukommen.

Arbeitsmarkttheorien beschäftigen sich mit Fragen der Eigenschaften des Arbeitsmarkts sowie seiner Funktion auf den jeweiligen theoretischen Hintergründen. Es finden sich die unterschiedlichsten Modelle und Ansätze, da die Frage der Erwerbsbeteiligung der Individuen den Wohlstand einer Gesellschaft wesentlich mitbestimmt. Nicht nur Einkommensausfälle des Staates durch fehlende Steuereinnahmen und Beitragszahlungen bei einer geringeren Erwerbsquote, auch die Perspektive der Beeinträchtigungen von Individuen in der Gesellschaft spielen dabei eine Rolle (vgl. Abraham & Hinz 2008:12). Die Komplexität steigert sich noch weiter indem zu berücksichtigen ist, dass nicht nur die Zahl der erwerbstätigen Personen sondern auch die Konditionen der Erwerbstätigkeit von Relevanz sind. Um die Bewegungen am Arbeitsmarkt zu steuern, müssen soziale und ökonomische Prozesse gesehen und verstanden werden, welche zu Arbeitslosigkeit führen. Dazu stellt die Arbeitsmarkttheorie verschiedene Modelle zur Verfügung. Die Arbeitsmarktsoziologie versucht die Zusammenhänge zwischen den gesellschaftlichen Systemen und den In- und Exklusionsbewegungen zur Erwerbsarbeit in ihren Modellen darzustellen. Dies macht sie für die Soziale Arbeit besonders interessant, da sie der Vorstellung eines Menschen in seinen vielfältigen Bezügen entspricht.

Für die stellvertretende Inklusion in Arbeit interessant sind Modelle, die es Sozialarbeiterinnen ermöglichen, die Gegebenheiten des Beobachtungsstruktes Arbeitsmarkt zu verstehen und Teilnahmebedingungen der Märkte (im Speziellen der darin auftretenden Organisationen) kennenzulernen.⁵¹

„Gerade hier kann die Arbeitsmarktsoziologie wichtige Dienste leisten. Ein erheblicher Teil der Schwierigkeiten resultiert aus dem Umstand, dass Arbeitsmärkte in soziale, institutionelle und kulturelle Zusammenhänge eingebettet sind. Sie sind eben keine ‚normalen‘ Märkte, sondern besitzen besondere Eigenschaften, denen theoretisch und praktisch Rechnung getragen werden muss.“ (Abraham & Hinz 2008:13)

Abraham & Hinz (2008) beschreiben Arbeitsmärkte als soziale Strukturen, deren Kennzeichen die Vergabe von Arbeitsplätzen auf Basis sozialer Kontakte sowie die Erbringung der Arbeitsleistung in sozialen Strukturen von Organisationen ist. Dies wird als wichtige Ergänzung zu den Modellen anderer Disziplinen gesehen. Arbeitsmarktforschung ist interdisziplinär. Modelle der Ökonomie, Politikwissenschaft, Psychologie und eben auch der Soziologie stehen zur Analyse zur Verfügung. Auch hier zeichnet sich ein Mehrwert für die Soziale Arbeit ab, stellt doch das soziale Netzwerk einen wesentlichen Faktor zur Arbeitssuche dar.

⁵¹Darüber hinaus sind Modelle aus der Psychologie über die Folgen von Erwerbslosigkeit wichtig, um eintretende negative Folgen erkennen und ihnen entgegen wirken zu können.

6.3.2 Ergänzende Arbeitsmarkttheorien

Die Ökonomie sieht den Arbeitsmarkt als Teilmarkt des Wirtschaftssystems und geht grundsätzlich von den Eigenschaften eines perfekten Marktes aus. So sieht das neoklassische Modell von Arbeitsmarkt völlig rationale und vollständig informierte Akteure am Arbeitsmarkt, die mit eindeutigen Präferenzen ihren Nutzen und Gewinn maximieren. Auf diesem perfekten Markt verfügen alle Arbeitnehmerinnen über die gleichen Eigenschaften und es ist unerheblich wer die Leistung zu den vollkommen flexiblen Löhnen erbringt (vgl. Hinz & Abraham 2008).

Die Soziologie hingegen betrachtet den Arbeitsmarkt als ein in institutionelle und soziale Rahmenbedingungen eingebettetes Subsystem der Gesellschaft.

„Der Arbeitsmarkt steht in wechselseitigen Beziehungen und Abhängigkeiten zu anderen gesellschaftlichen Bereichen, etwa zu sozialen Normen und Werten, dem Rechtssystem einer Gesellschaft, der Herrschafts- und Machtverteilung und dem Geschlechterverhältnis. Diese gesellschaftlichen Zusammenhänge führen in der Regel dazu, dass der Arbeitsmarkt nicht wie ein ‚normaler‘ Markt funktioniert.“ (Hinz & Abraham 2008:17)

In beiden Disziplinen stellt die Herausbildung eines „institutionalisierten Arbeitsmarktes“ Kennzeichen der modernen Gesellschaft dar. Diese Gesellschaften sind durch funktionale Differenzierung und komplexere Formen sozialer Integration gekennzeichnet (vgl. Hinz & Abraham 2008:18). Die Ausübung einer beruflichen Rolle ist neben den ökonomischen Aspekten für die soziale und personale Identität wichtig. Personen, die am Arbeitsmarkt nicht mehr teilnehmen, weisen oft Erscheinungen sozialer Desintegration auf (hier wird Arbeitslosigkeit dann zum Fall für die Soziale Arbeit).

Ökonomische Arbeitsmarkttheorien

Der Informationsstand der Akteure ist in dem neoklassischen Modell ein zentraler Faktor. Es wird davon ausgegangen, dass alle Akteure (AG und AN) zu jeder Zeit über alle Zustände auf dem Markt vollständig informiert sind (vgl. Hinz & Abraham 2008:23). Von Seiten der Sozialen Arbeit kann das erste Hilfpotenzial abgesteckt werden: Sozialarbeit hilft Informationen zu sehen, zu kommunizieren und so manche Asymmetrie etwas zu beseitigen, denn in der Lebenspraxis ist eine vollständige Information ebenso unrealistisch, wie eine minimale Information notwendig ist um Erwerbsarbeit zu erlangen.

Such- und Matchingtheorien basieren ebenfalls auf dem Faktor Information. Sie gehen davon aus, dass sich falsche oder fehlende Information bei Entscheidungsprozessen am Arbeitsmarkt auf die Qualität des Matching negativ auswirkt. Matching bezeichnet die Art und Weise wie ArbeitnehmerIn und ArbeitgeberIn zusammenpassen. Der Such- und Informationsprozess kostet Zeit, Geld und andere Ressourcen. Die Suchtheorie beschäftigt

sich damit, wie sich rationale Akteure in der Situation am Arbeitsmarkt verhalten, welche Investitionen getätigt werden. Je höher die Suchkosten, desto kürzer die Suchdauer - so eine Annahme in diesem Theorieansatz. Freiwillige Arbeitslosigkeit lässt sich mit diesem Modell ebenfalls erklären (vgl. Hinz & Abraham 2008:24f).

Bei den Matchingtheorien geht es um die optimale Zuordnung der richtigen Arbeitnehmerinnen zu den freien Arbeitsplätzen. Zusätzlich zu den oben genannten Punkten besteht die Möglichkeit der Arbeitgeberinnen die ausgeschriebenen Löhne zu erhöhen um länger vakante Stellen zu besetzen. Darüber hinaus wurde von den Vertreterinnen dieses Ansatzes hervorgehoben, dass das Matching nie perfekt sein kann. Für die Akteure kann es somit immer reizvoll sein, das Arbeitsverhältnis wieder aufzulösen und ein besseres Matching zu erreichen (vgl. Hinz & Abraham 2008:25).

Diese Theorien eignen sich sehr gut um Lage und Mobilität am Arbeitsmarkt zu analysieren. Für die Soziale Arbeit können die Ergebnisse in doppelter Hinsicht hilfreich sein. Erstens um die Aufnahmebedingungen der Organisationen kennen zu lernen, da sie sich ja an den Teilnahmebedingungen der Märkte orientieren. Zweitens um ihre Klientinnen beim Such- und Informationsprozess optimal zu unterstützen.

„Nach wie vor unterbelichtet ist der Effekt der sozialen Situation auf die Präferenzen der Akteure, die immer noch eine eher untergeordnete Rolle in den meisten theoretischen Modellen der Ökonomik spielen.“ (Hinz & Abraham 2008:29)

Soziologische Arbeitsmarkttheorien

Soziologische Ansätze beschäftigen sich vor allem mit jenen realen Gegebenheiten des Arbeitsmarktes, die durch die ökonomischen Modelle nicht entsprechend dargestellt werden können:

- Aspekte der Macht
- Institutionen
- Soziale Netzwerke
- Rolle der Organisationen/Unternehmen

Quellen der Macht stellen eine Ursache für systematische Ungleichheiten am Arbeitsmarkt dar. So wird beispielsweise aufgrund von sozialen Definitionsprozessen klar zwischen Frauennarbeit und Männerarbeit unterschieden. Überwiegend von Frauen ausgeübte Berufe sind weniger wert, Männer erreichen am Arbeitsmarkt einen höheren Status. Wobei immer zu bedenken ist, dass gesellschaftliche Machtverhältnisse einem (langsamen) sozialen Wandel unterworfen sind. Arbeitsmärkte sind stark nach Geschlecht segregiert.

„Der Arbeitsvertrag wird zwischen zwei Parteien abgeschlossen, die keineswegs über die gleiche Macht verfügen müssen. Macht bedeutet in einer Beziehung, dass die eine

Seite die Handlungsmöglichkeiten der anderen Seite bestimmen oder zumindest einschränken kann; es verbleiben für die andere Seite im Extremfall keine Alternativen, als im Interesse des mächtigeren Akteurs zu handeln.“ (Hinz & Abraham 2008:40)

Konfliktsoziologische Überlegungen betrachten den Zwangscharakter der Arbeitsmarktteilnahme. Arbeitnehmerinnen müssen ihre Leistung am Arbeitsmarkt anbieten um Einkommen zur Erhaltung ihrer Existenz zu erwirtschaften. Mit Marx wird die Klassenlage zwischen Kapital und Arbeit thematisiert. Verdienst dieses Ansatzes ist in jedem Fall, dass der Aspekt von Macht in Arbeitsmärkten überhaupt zur Sprache gebracht wird (vgl. Hinz & Abraham 2008:40ff). Sozialarbeiterinnen können in diesem Punkt leicht in einen Konflikt geraten. Natürlich nehmen sie die Macht der Organisationen wahr und sehen die oft ungünstigen Bedingungen am Arbeitsmarkt für ihre Klientinnen. Nicht nur, dass das Stellenangebot begrenzt ist, vielmehr wird die Macht in geringen Löhnen, ungünstigen Arbeitszeiten oder schlechteren Vertragsbedingungen (z.B. befristeter Vertrag) deutlich. Andererseits zählt die Orientierung an den Teilnahmebedingungen der Arbeitsorganisationen zu den Erfolgsfaktoren in der Beratung Erwerbsloser.

Institutionen zählen zu den Rahmenbedingungen des Arbeitsmarktes. Mit Institutionen wie den Gewerkschaften oder der Wirtschaftskammer (bzw. genauer bestimmt dem institutionellen Regelwerk dieser Organisationen) werden Marktmechanismen bewusst außer Kraft gesetzt. Neben formellen Regelungen bestimmen informelle Normen die institutionellen Rahmenbedingungen für Arbeitsmärkte. Informelle Normen betreffen angemessenes und zu erwartendes Verhalten wie z.B. Benehmen in Unternehmen gegenüber Vorgesetzten (gilt unabhängig von der Qualifikation), zugelassene Gesprächsthemen in bestimmten Situationen. Der Übergang zwischen formellen und informellen Normen ist oft fließend (vgl. Hinz & Abraham 2008:47).

Der Mechanismus der „sozialen Schließung“ kann die Auswirkung von formellen und informellen Normen auf die Arbeitsmarktchancen erklären. Geschlossen ist eine soziale Beziehung, wenn Sinn oder geltende Ordnungen (wie eben z.B. Normen) die Teilnahme einschränken oder ausschließen (vgl. Hinz & Abraham 2008:48). Wissen über diese Normen des Arbeitsmarktes kann von Sozialarbeiterinnen stellvertretend vermittelt werden, sowohl in Settings der Beratung/Betreuung als auch in Qualifikations- und Beschäftigungsmaßnahmen.

So gibt es z.B. im Handwerk Zulassungsbeschränkungen zur Berufsausübung durch das Ausbildungssystem mit Lehrabschluss und Meisterprüfung. In der Soziologie werden Prozesse der sozialen Schließung als Professionalisierung bezeichnet. Das Absolvieren von anerkannten Ausbildungen, eine formale Qualifikation ermöglicht Zugang zu einem konkreten Teilarbeitsmarkt. Die Betriebe sind im dualen Ausbildungssystem an der Ausbildung und Qualifizierung sogar aktiv beteiligt. Noch nicht klar ist, ob in der Zukunft die starke „Beruflichkeit“ in Österreich und Deutschland ihre Bedeutung behält oder verliert (vgl. Hinz & Abraham 2008:48). Zugang zu formellen Normen wie z.B. die Qualifikation durch ein

Bildungszertifikat kann nur in entsprechend langen/spezialisierten Angeboten vermittelt werden.

Der Arbeitsmarkt besteht aus Tauschbeziehungen zwischen MarktteilnehmerInnen, die in weiten Teilen durch *soziale Netzwerke* einer Gesellschaft beeinflusst werden (vgl. Hinz & Abraham 2008:51). Eine Studie von Mark Granovetter (1974; nach Hinz & Abraham 2008:51) zeigt, dass Soziale Netzwerke vor allem in Bezug auf die Aspekte der Information die Qualität des später gefundenen Jobs positiv beeinflussen. Hier kommt die Information als wichtiges Element zu tragen, da über das Netzwerk mehr Informationen über freie Stellen zugänglich sind. Interessant ist, dass dabei die wichtigsten Hinweise aus dem weiter entfernten Netzwerk kommen („schwache Beziehungen“, Bekannte). Enge/starke Beziehungen bringen weniger, da diese Personen wahrscheinlich über das gleiche Wissen verfügen wie die arbeitssuchende Person.

„Die sozialen Beziehungen zwischen den Arbeitsmarktakteuren sind jedoch insbesondere bei der Betrachtung von individuellen Karrieren von großer Bedeutung. Wie schon in den Untersuchungen von Granovetter (vgl. 1974) und Burt (vgl. 1992) geht es um die Einbindung von Arbeitsmarktteilnehmern in Informations- und Unterstützungsnetzwerke. Die Netzwerkposition und die sich daraus ergebenden Chancen auf Information und Unterstützung werden in der soziologischen Diskussion mit dem Begriff des Sozialkapitals erfasst. [...] Bei der hier hauptsächlich betrachteten Netzwerkeinbindung handelt es sich wie bei Human- oder Finanzkapital um eine arbeitsmarktrelevante individuelle Ressource.“ (Hinz & Abraham 2008:54)

Soziale Netzwerke sind besonders dann von Bedeutung, wenn Informationsprobleme eine Rolle spielen, da in den Kanälen der Netzwerke Informationen weitergegeben werden (vgl. Hinz & Abraham 2008:56). Vergessen darf man jedoch nicht auf die negativen Effekte des sozialen Umfelds wie soziale Kontrolle oder Weitergabe bestimmter sozialer Normen die z.B. für eine Randgruppe typisch sind (vgl. Dietrich & Abraham 2008:80).

„Beispielsweise könnten Vorstellungen des sozialen Umfeldes hinsichtlich der geschlechtsspezifischen Berufswahl dazu führen, dass Frauen nicht in männerdominierte Berufe eintreten, die eine bessere Platzierung versprechen. Diese ‚negativen‘ Effekte sozialer Einbettung wurden bisher jedoch so gut wie nicht untersucht.“ (Dietrich & Abraham 2008:80)

Organisationen treten als Arbeitsnachfrager auf. In ihnen bündeln sich Ressourcen damit sie ihre Ziele und Interessen erreichen können. Dadurch entsteht jedoch eine Machtdifferenz zwischen den Organisationen und den Individuen, die Arbeit suchen. Darüber hinaus beeinflussen die Organisationen die Arbeitsmärkte durch Strukturierung und Segmentation. So schaffen Organisationen z.B. eigene Rechtfertigungssysteme für eine unterschiedliche Behandlung von Frauen und Männern oder die Position der Beschäftigten innerhalb der Organisation ist der relevante Referenzpunkt für Lohn und Lohnunterschiede (fair

wage-Theorien). Organisationen schaffen sich eine entsprechende Stellenstruktur und entsprechende Profile, denen entsprechend Mitarbeiterinnen gesucht werden (vgl. Hinz & Abraham 2008:57f).

Das Handeln betrieblicher Akteure bestimmt die Strukturierung betrieblicher Ein- und Austritte und somit werden Handlungschancen von Individuen in der modernen Gesellschaft von Organisationen geprägt. Die Betriebszugehörigkeit (zeitlich wie auch fachlich) bestimmt die ökonomische, soziale und kulturelle Integration von Individuen in großem Ausmaß (vgl. Struck 2008:169).

„Im Zuge der industriellen Revolution entwickelte sich die lohnabhängige Erwerbsarbeit zur bedeutsamsten Quelle eigenständigen Einkommens (Mayer 1987). Wechsel von Statuspositionen im Lebensverlauf sind eng an die Erwerbstätigkeit gebunden (Kohli 1985; Mayer 1990f). Dies gilt direkt für Ein- und Aufstiege in Betrieben sowie für Ausstiege beziehungsweise Betriebswechsel. Und es gilt indirekt, da wohlfahrtsstaatliche Transferleistungen (etwa Arbeitslosengeld, Lohnfortzahlung im Krankheitsfall oder Altersversorgung) an Anwartschaften aus betrieblich organisierter Erwerbstätigkeit gekoppelt sind und auch Familienmitglieder in starkem Maß von dem Beschäftigtenstatus anderer Familienmitglieder beeinflusst werden. Entscheidungen und Handeln in Betrieben, hieraus generierte Personalstrukturen sowie die Situation auf Arbeitsmärkten, stellen damit eine zentrale Vermittlungsebene gesellschaftlicher sozialer Ungleichheit dar.“ (Struck 2008:169f)

Die soziologische Sozialstrukturanalyse setzt sich mit den institutionellen Kontexten auseinander, in denen sich soziale Ungleichheiten entwickeln, bestehen, verändern. Organisationen blieben dabei jedoch als eigene Form der Institution unberücksichtigt. Die Arbeitsmarktsoziologie - vor allem mit der Richtung des „new structuralism“ (Baron/Bielby 1980) gilt hier als Vorreiterin. Soziale Positionierungen von Erwerbspersonen sind Ergebnis von Strukturbildungsprozessen in Betrieben. Gesellschaftliche Teilhabechancen werden durch Mitgliedschaften in Organisationen abgesichert und die soziale Position eines Individuums verändert sich mit ihrem Entwicklungsprozess innerhalb von Organisationen (vgl. Struck 2008:170f).

„Deutlich geworden ist: Personen, die ihren Lebensunterhalt aus abhängiger Lohnarbeit bestreiten, sind auf Arbeitsmärkte verwiesen. Konkret bedeutet dies: Betriebe treten als Nachfrager nach Arbeitskräften in Gestalt von personalverantwortlichen Akteuren auf. Betriebe eignen sich das Arbeitsvermögen von Erwerbspersonen gegen Lohn und weitere Zuwendungen, wie Aufstiegs-, Bildungs- oder Beschäftigungssicherheitszusagen, an. Sie sind somit intermediäre Organisationen des Erwerbssystems, die zwischen Arbeitsangebot und -nachfrage vermitteln und die berufliche Mobilität von Erwerbspersonen steuern (Scheib 1987; Struck/Simonson 2000).“ (Struck 2008:171)

Die Position des Arbeitgebers im Wirtschaftsgefüge hat dabei einen großen Einfluss auf die gesellschaftliche Position der Mitarbeiterinnen. Dies ist vor allem auch später rele-

vant, wenn wir uns die unterschiedlichen Voraussetzungen von Frauen und Männern am Arbeitsmarkt anschauen. In Bezug auf die Segmentationstheorien ist hervorzuheben, dass Beschäftigungsverläufe und Löhne wesentlich von der Position des Arbeitgebers im Wirtschaftsgefüge abhängig sind. Betriebe am Rand weisen instabilere Beschäftigungsbeziehungen auf und höhere Fluktuationen und mehr Austauschprozesse mit dem externen Arbeitsmarkt. Darüber hinaus kann bei diesen Ansätzen zwischen Teilarbeitsmärkten unterschieden werden. z.B. betriebsinterner Teilarbeitsmarkt, (berufs-)fachlicher Teilarbeitsmarkt und unspezifischer Teilarbeitsmarkt (vgl. Struck 2008:173).

Betriebliche Beschäftigungsstrategien beeinflussen die Rahmenbedingungen am Arbeitsmarkt wesentlich. In den letzten Jahren konnte so z.B. ein Rückgang beim Erwerbsvolumen aber ein Zuwachs an der Zahl der Erwerbspersonen (vor allem durch Frauen und Zuwanderer) festgestellt werden. Dies führt zu einer höheren Arbeitslosigkeit und höherer Konkurrenz um Arbeitsplätze. Der Zusammenhang zwischen dem Überangebot an Beschäftigten und Verringerung der Beschäftigungsstabilität ist jedoch noch nicht klar. Eine Denkart ist die geringere Attraktivität mancher Stellen durch geringere Löhne, die die Mitarbeiter dazu motivieren am Arbeitsmarkt weiterhin aktiv zu suchen (vgl. Struck 2008:178f). Wirtschaftliche Veränderungen haben zu unternehmensorganisatorischen Anpassungen mit Folgen für die Tätigkeiten innerhalb der Organisationen geführt. ‚Systemische Rationalisierungsstrategien‘ werden mit extrem flexiblen Zeit- und Organisationsstrukturen verwoben und führen zu neuen Beschäftigungsformen. Im Bereich der qualifizierten Tätigkeiten kann von Churning-Effekten gesprochen werden, wo Mitarbeiterinnen eingestellt und freigesetzt werden, je nach benötigter Qualifikation (vgl. Struck 2008:180). Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen beeinflussen ebenfalls die Entwicklung von Erwerbsformen. Da das Sozialversicherungssystem immer noch am langfristigen Normalarbeitsverhältnis orientiert ist, müssen sich Individuen um eine kontinuierliche Erwerbstätigkeit bemühen (vgl. Struck 2008:181).

„Hieraus ergibt sich für Beschäftigte eine gewisse Notwendigkeit zu kontinuierlicher Erwerbstätigkeit, um vor allem Rentenansprüche zu erlangen. Gleichzeitig unterstützen staatliche Politiken eine höhere Flexibilität am Arbeitsmarkt. Zu nennen sind: Sicherung einer breiten Qualifikation in Lehre, Hochschulbildung, Weiterbildung und Umschulung, Änderungen von Schutzrechten im Bereich der Arbeitnehmerüberlassung und der befristeten Beschäftigung, siehe Boemmke/Föhr 1999), hohe Sozialversicherungsbeiträge und damit verbundene Kosten sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung sowie die Förderung von Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen oder Einliederungszuschüssen, hier vor allem in Ostdeutschland. Diese Maßnahmen können förderliche Einflüsse auf kurzzeitige Beschäftigungsverhältnisse, darunter auch befristete Vertragsformen oder Leiharbeit, beigemessen werden, da sie die Austauschkosten für Betriebe senken.“ (Struck 2008:181f)

6.4 Arbeitsmarkt und Soziale Arbeit

Verbindungsglied zwischen Arbeitsmarkt und Sozialer Arbeit ist der Wohlfahrtsstaat. Für den Staat ist eine hohe Arbeitslosigkeit vor allem aufgrund der Einnahmeausfälle ein Problem. Die soziale Sicherung der Bürgerinnen kann bei einer hohen Arbeitslosigkeit nicht mehr gewährt werden, da das Sozial(versicherungs)system auf Beitragszahlungen auf Basis der Erwerbsarbeit fußt. Es kommt aber nicht nur auf die Anzahl der erwerbstätigen Personen an, sondern auch auf die Frage, wer zu welchen Konditionen berufstätig ist (vgl. Abraham & Hinz 2008:12). Der Wohlfahrtsstaat baut auf das System entlohnter Organisationsmitgliedschaften. Dementsprechend reagiert er auf Exklusion aus diesen. Fehlende Organisationsmitgliedschaft gegen Geld (also Erwerbsarbeit) wirkt sich negativ auf die Beobachtung des individuellen Arbeitsvermögens aus, das im extremsten Fall generell in Frage gestellt wird.

Die Bedeutung der geldwirtschaftlichen Ökonomie ist in einer funktionell differenzierten Gesellschaft groß. Sowohl Funktionssysteme, als auch Organisationen bauen auf Zahlungsfähigkeit auf. Ein mangelnder Zugang zu Geld stellt unter diesem Blickwinkel einen möglichen Entstehungskontext von individueller Hilfsbedürftigkeit dar. Vor allem auch deshalb, weil er vielfache Problemlagen nach sich zieht.

„Sofern der eingeschränkte Zugang zu Geld in Erwerbslosigkeit begründet liegt, sei es aufgrund von fehlender marktgängiger Qualifikation, sei es aufgrund von Krankheit oder Invalidität, beruht mangelndes oder fehlendes Einkommen und gesteigerte Hilfsbedürftigkeit darauf, dass keine oder nur sporadisch Leistungsrollen eingenommen und daher auch der Zugang zu Publikumsrollen erschwert ist. Dabei impliziert Arbeitslosigkeit die Abweichung von der insbesondere auch durch sozialrechtliche Regelungen institutionalisierten und die tradierte geschlechtsspezifische Arbeitsteilung ermöglichenden Normalform der Lebensführung (männlicher) Erwachsener (s. Kreckel 1992: 247ff.; König/von Greiff/Schauer 1990).“ (Bommes & Scherr 2000:166)

Die Gefahr der Exklusion aus Erwerbsarbeit liegt eben nicht nur in dem fehlenden Einkommen. Organisationen setzen bei Individuen Eigenschaften wie Rechtsfähigkeit, Gesundheit, spezifisches Wissen und Können voraus, nicht zu vergessen die viel bemühten „Arbeitstugenden“ (Aufmerksamkeit, Pünktlichkeit, Einsatzbereitschaft...). Arbeitsorganisationen nehmen an, dass diese Eigenschaften an anderer Stelle in der Gesellschaft erworben werden.

Zu diesen Qualifikationen zählen:

- Grundqualifikationen des abhängigen Arbeitsvermögens. z.B. Gesundheit, Leistungsmotivation, Zeitdisziplin, Durchhaltevermögen (werden auch auf dem Jedermannarbeitsmarkt erwartet). Generelle Bereitschaft eines Individuums Mitgliedschaftsrollen in Organisationen zu übernehmen.

- Schlüsselqualifikationen z.B. Kooperationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Problemlösekompetenz. Ermöglicht, dass sich Mitglieder in Organisationen auf wechselnde Aufgaben/Anforderungen einstellen.

Berufe können als historisch entstandene und zertifizierte Qualifikationsbündel gesehen werden. Sie sind auf Teilarbeitsmärkte bezogen und mit Entlohnungs- und Karriereerwartungen verbunden. Organisationen übernehmen in Österreich und Deutschland durch die duale Berufsausbildung in Hinblick auf die Gestaltung von Berufen eine wichtige Rolle ein. In den letzten Jahren gewinnt jedoch die Hochschulausbildung durch den Ausbau des Erziehungssystems eine wachsende Bedeutung. Betroffen sind dabei vor allem der technische Bereich und Dienstleistungssektor (vgl. Bommers & Scherr 2000:169f).

Die positive Wirkung einer Organisationsmitgliedschaft und die negative Wirkung einer fehlenden Organisationsmitgliedschaft auf oben genannte Eigenschaften ist sehr groß. Im Extremfall kann Organisationsmitgliedschaft gegen Bezahlung dauerhaft verhindert sein (vgl. Drepper & Tacke 2010:277f). Für Langzeitarbeitslose wird die Verfestigung von negativen Erwartungen über das Arbeitsvermögen zum Problem, daher greifen hier sozialpolitische Interventionen. Sie versuchen diese Verfestigungsprozesse zu verhindern bzw. aufzuhalten (vgl. Hadamek 2008:233f). Zentral ist darüber hinaus das Konzept des Wohlfahrtsstaates als eine Struktur, die das Verhältnis der Funktionssysteme Ökonomie und Politik sichtbar macht. Organisationen der Sozialen Arbeit sind daran angegliedert. Willke (2001) spricht dabei von einer Reaktion der Gesellschaft auf die „Gesellschaftlichen Externalitäten der Ökonomie“. ⁵²

Der Wohlfahrtsstaat baut auf einen großen Anteil erwerbstätiger Individuen auf, da dadurch Steuereinnahmen generiert werden können, die das System aufrecht erhalten. Daher hat sich in den letzten Jahrzehnten ein System der Sozialleistungen entwickelt, die Individuen dabei unterstützen soll, möglichst rasch wieder eine bezahlte Arbeitsstelle zu erlangen.

Es ist wichtig, zwischen zwei Arten von Leistungen zu unterscheiden. Einerseits Leistungen, die eine Kompensation von Einkommensdefiziten (z.B. Bedarfsorientierte Mindestsicherung), darstellen und andererseits Leistungen, die sich auf die Bearbeitung von den komplexen Folgeproblemen der Erwerbslosigkeit (und meist in Folge Einkommensarmut) beziehen. Im zweiten Leistungskomplex finden sich z.B. (vgl. Bommers & Scherr 2000:168) Hilfen zu den Bereichen Konsum, Familie, Erziehung, Gesundheit oder Recht. Finanzielle Unterstützung von Seiten des Wohlfahrtsstaats können als primäre Leistungen bezeichnet werden, wohingegen Angebote der Sozialen Arbeit erst in einem zweiten Schritt zu tragen

⁵²Willkes Ausführungen zum Steuerungsmedium Geld geben in Bezug auf Wohlfahrtsstaat und sein Interesse an bezahlter Organisationsmitgliedschaften noch mehr her: Der (Wohlfahrt)staat selbst braucht ebenfalls Geld als Steuerungsmedium (sonst hat er ja nichts zum Verteilen, banal gesagt) und dies bekommt er nur, wenn seine Mitglieder Geld verdienen und dieses im Rahmen von Steuern an die Organisationen des Staats weitergeben.)

kommen, wenn die monetären Leistungen keine Reinklusion ermöglichen und Arbeitslosigkeit zu einem Problem individueller Hilfsbedürftigkeit wird (vgl. Bommes & Scherr 2000:172).

Die Leistungen der Sozialen Arbeit können in drei Gruppen zusammengefasst werden (vgl. Bommes & Scherr 2000:172):

1. „Ganzheitliche“ Beratung und Betreuung, die sich nicht auf Qualifikation und Einkommen beschränkt. Ziel ist die Entwicklung oder Aufrechterhaltung einer an den Gegebenheiten des Arbeitsmarktes orientierten Lebensperspektive. Beratung: Abklärung von Rechtsansprüchen, Folgewirkungen von Erwerbslosigkeit (für zukünftige Inklusionschancen destruktiv) erkennen und aufzufangen. Ggf. Ergänzung mit Elementen der Freizeitpädagogik, sozialer Beziehungsarbeit, aktivierender Sozialer Arbeit.
2. Mitarbeit in Maßnahmen und Projekten zur Qualifikation bzw. zur Überbrückung von Zeiten der Erwerbslosigkeit. Ziel ist eine Bereitschaft und Fähigkeit zum Erwerb/Erhalt von Grundqualifikationen und Arbeitsvermögen herzustellen und stellvertretende Inklusionschancen auf dem Arbeitsmarkt zu finden.
3. Im Zusammenhang mit Langzeiterwerbslosigkeit wird Soziale Arbeit z.B. in Arbeitslosenzentren oder bei der Gemeinwesenarbeit in sozialen Brennpunkten tätig. Dabei handelt es sich eher um eine „Exklusionsverwaltung“, das Leben mit Erwerbslosigkeit wird mit den Klientinnen so versucht zu gestalten, dass es nicht destruktiv auf andere Lebensbereiche übergreift.

Auch in der zweiten Gruppe nimmt Soziale Arbeit die Lebensbedingungen der Teilnehmerinnen umfassend in den Blick. Es wird nach Bedingungen gesucht, die sich negativ auf die Fähigkeit und Bereitschaft zu Qualifizierung und Erwerbsarbeit auswirken könnten (vgl. Bommes & Scherr 2000:173). Dabei ist immer zu berücksichtigen, dass die Soziale Arbeit in der ersten Gruppe der Beratung/Betreuung nur dann erfolgreich sein kann, wenn auch offene Arbeitsplätze am ersten Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen, ansonsten werden sie zu Maßnahmen der Exklusionsverwaltung (vgl. Bommes & Scherr 1996). Des weiteren heben Bommes & Scherr (2000:174) hervor, dass Programme gestaltet werden müssen, die sich an den Teilnahmebedingungen der Märkte orientieren. Diese Organisationen müssen dann mit den entsprechenden Ressourcen ausgestattet werden, um Beratungsprojekte, Qualifikationsmaßnahmen, Arbeit am zweiten Arbeitsmarkt zur Verfügung stellen zu können.

6.5 Arbeitsmarktnahe Soziale Arbeit - Ein Arbeitsfeld?

6.5.1 Sozialarbeitsforschung entlang von Praxisfeldern

Mein Interessensgebiet bezieht sich auf ein spezifisches Arbeits- oder Praxisfeld der Sozialen Arbeit: stellvertretende Inklusion in Arbeit (andere Bezeichnungen wären beispiels-

weise: Arbeitsmarktnahe Soziale Arbeit, soziale Dienstleistungen am Arbeitsmarkt, Arbeitsfeld Arbeit) Theoriebildung entlang von Praxisfeldern ist eine Möglichkeit für Soziale Arbeit ihre Adressierbarkeit zu schärfen. Die Einteilung in bestimmte Arbeitsfelder ist ein Ordnungs- oder Systematisierungsversuch Sozialer Arbeit.

Die Diskussion um eine Definition von „Arbeitsfeldern“, „Handlungsfeldern“, „Arbeitsbereichen“, „Berufsfeldern“ oder „Professionsfeldern“ (diese Liste, weitgehend synonym verwendeter Begriffe, ließe sich noch lange fortsetzen) der Sozialen Arbeit, begleitet den Beruf seit seiner Entstehung ohne enden zu wollen. Bisher konnten sich die Vertreterinnen der Sozialen Arbeit auf allen Ebenen (Theoretikerinnen wie Praktikerinnen) nicht auf eine einheitliche Systematik der unterschiedlichsten Arbeitsfelder einigen (vgl. Kleve 2003:39). Die Ursachen dafür lassen sich hauptsächlich in der Vielfalt der möglichen Abgrenzungskriterien (z.B. ein Merkmal der Zielgruppe, die Indikation, Altersgruppe, Institution, Funktion,...), der Dynamik der verschiedenen Aufgaben, die von Seiten der Politik an den Beruf sowie dem deutschlandspezifischen Verhältnis von Sozialpädagogik und Sozialarbeit festhalten.

Vor allem in der Lehre werden Systematisierungen von Arbeitsfeldern verwendet, aber auch von den Praktikerinnen selbst, die sich meist einem Handlungsfeld zugehörig fühlen. z.B. „Ich arbeite in der Drogenhilfe.“ „Ich bin in der Jugendhilfe tätig.“ „Meine bisherige Erfahrung liegt im Arbeitsfeld Justiz.“ Im Rahmen der Diskussion um eine Generalisierung, Spezialisierung oder Höherqualifizierung von Fachkräften der Sozialen Arbeit spielt das Thema der Arbeitsfelder ebenfalls eine Rolle. Wenn eine Spezialisierung im Lehrplan eines Studienganges vorgenommen wird, stellt sich die Frage „Spezialisierung - worauf?“ Die Kriterien für eine mögliche Curriculumerstellung ließen sich wohl ebenfalls zur Abgrenzung von Arbeitsfeldern verwenden. So unterscheidet Pantucek (2010) in einem Vortrag zur „Generalisierung und Spezialisierung Sozialer Arbeit in Österreich“ zwischen kontextspezifischem Wissen, welches direkt im Praxiskontext erworben werden könnte und dementsprechend speziell für konkrete Arbeitsfelder unterschiedlich ausfällt und kontextunabhängigen Wissensbestände, die in generalistischen Ausbildungslehrplänen im Zentrum stehen (vgl. Pantucek 2010:o.S.).

Arbeitsfelder werden von Sozialarbeitswissenschaftlerinnen nach unterschiedlichsten Merkmalen und je nach „Weiterverwendung“ der Gliederung in unterschiedlichen Feinheitstufen definiert. Die Spannbreite reicht von einfachen Aufzählungen (z.B. Limbrunner 2004) bis hin zu komplexen Definitions- und Interpretationsstrukturen bei Heiner (2010). Gemeinsam ist allen Ansätzen, dass das Endergebnis einer Definition von konkreten Arbeitsfeldern mit ihren Determinanten immer nur eine Momentaufnahme darstellen kann. Die politischen und gesellschaftlichen Veränderungen bedingen ebenso eine stetige Veränderung der Tätigkeitsfelder, wie der Anspruch der Sozialen Arbeit ganzheitliche Angebote zu formulieren (vgl. Heiner 2010:99).

Durch den Ausbau sozialstaatlicher Sicherungssysteme im „sozialpädagogischen Jahrhun-

dert“ ist neben den traditionellen Einsatzbereichen der Jugend- und Armenfürsorge als Nothilfesystem ein Netz an vielfältigen Sozialen Dienstleistungen der professionellen Beratung, Betreuung, Bildung oder Unterstützung entstanden. Sozialstaatliche Sicherungssysteme sind in das Zentrum der Gesellschaft gerückt und Angebote Sozialer Arbeit „auch zum ‚Normalfall‘ der Lebensbewältigung“ (vgl. Chassé & von Wensierski 2008:8) geworden.

Heiner (2010) bestätigt dies, wenn sie bemerkt, dass jede Unterteilung der Arbeitsfelder „[...]aber zusätzlich dadurch kompliziert [wird], dass manche altersunabhängige Belastungen das ganze Leben (z.B. körperliche oder geistige Behinderung, psychische Erkrankung) oder längere Phasen der Biografie bestimmen. Sie können ebenso gut auch von kurzer Dauer sein (z.B. phasenweise Armut oder Arbeitslosigkeit).“ (Heiner 2010:89) Dies führt zu einer Ausweitung der Aufgabenstellungen der Sozialen Arbeit auf zwei Ebenen. Erstens beschränken sich Angebote Sozialer Arbeit nicht mehr auf spezifische Lebensphasen (z.B. Jugend), sondern versuchen in biografischen Problemlagen aller Lebensphasen zu greifen. Zweitens findet horizontal im Zuge der gesellschaftlichen Arbeitsteilung eine komplexe institutionelle Ausdifferenzierung der sozialen Dienste statt (vgl. Chassé & von Wensierski 2008:8).

Im Zuge dieser Entwicklungen sehen Chassé & von Wensierski (2008) für die Soziale Arbeit vor allem eine Difussion der disziplinären Identität (in Deutschland verstärkt durch die ursprüngliche Trennung und den aktuellen Integrationsprozess von Sozialarbeit und Sozialpädagogik), sowie eine „Erwerbsarbeitszentrierung als den Mittelpunkt des Normalitätsverständnisses“ (vgl. Chassé & von Wensierski 2008:10) der Disziplin und Praxis. Der Duktus von Teilhabe und Integration durch Erwerbsarbeit ist im Kontext gesellschaftlicher Modernisierungs- und Integrationsprozesse zu sehen. Sozialpolitik hat sich damit ebenso verändert wie jene Anforderungen, die an Soziale Arbeit gestellt werden. Dies trifft die österreichische Perspektive ebenso (vgl. Schmid 2009).

„Der eigentliche ‚Motor‘ der Sozialpolitik ist funktionierende Inklusion in den Arbeitsmarkt, die Sozialpolitik stellt bestehende Verteilungsverhältnisse nicht in Frage und verstärkt sie (vgl. GPA 1995), Bestrafung abweichenden Verhaltens fungiert als wesentliches Inklusionsinstrument und abweichendes Verhalten bzw. abweichender Zustand wird pathologisiert) sowie ein – freilich nur subsidiäres – ‚zweites Netz‘ der Sozialhilfe- und Armutspolitik (Armut wird stark mit Selbstverschuldung konnotiert, es bestehen umfassende Mitwirkungsverpflichtungen der begünstigten Person und ihres sozialen Umfeldes.“ (Schmid 2009:144)

Heiner (2010:69f) sieht ebenfalls die politische Einflussnahme als Hauptursache für die Veränderbarkeit der Arbeitsfelder, da Soziale Arbeit als „sozialstaatlich abhängige Profession“ über sehr enge Handlungsspielräume verfüge. Allerdings weist sie bestärkend darauf hin, dass die Handlungsspielräume innerhalb der Leistungserbringung, der Gestaltung der Interaktion zwischen Fachkraft und KlientIn, nur in geringem Maße eingeschränkt werden

können. Politische Trends und Bedürfnisse wirken sich demnach auf die Autonomie der Sozialarbeit aus, bestimmte Konzepte werden gefordert, andere Projekte zurückgefahren. Die Klinische Sozialarbeit ist das große Beispiel für eine klarer definierte Fachsozialarbeit, das über die Definition als Handlungsfeld hinausgeht. Sie kennzeichnet sich neben der Schwerpunktsetzung auf eine Querschnittsthematik durch die Einbettung in das komplexe System Sozialer Arbeit, spezifischen beruflichen Rollenerwartungen, Interventionsstrategien und Behandlungskompetenz.

„An der ‚Klinischen Sozialarbeit‘ zeichnet sich das zukünftige Gesicht der Sozialen Arbeit geradezu paradigmatisch ab: Es findet in einem stabilen Diskursrahmen eine arbeitsfeldbezogene Theoriebildung statt, die zwar noch am Anfang steht, aber vielversprechende Ansätze zeigt.“ (Sommerfeld 2010:38)

Das Gesundheitswesen stellt hier den gesellschaftlichen Bezugspunkt dar. Mit der Herausbildung der Klinischen Sozialarbeit erfolgte eine professionelle Reaktion der Sozialen Arbeit auf Kommunikationen aus dem System Gesundheit. Die Systemtheorie eignet sich zur Analyse von Praxisfeldern sehr gut (vgl. Krieger 2010). Sie bietet eine Beobachtungsmöglichkeit für Abhängigkeiten von anderen Systemen, es ist möglich Aspekte einer systemischen Handlungstheorie auf die feldspezifische Praxis zu transferieren und weiters wäre es möglich eine spezifische systemtheoretische Handlungslehre zu entwickeln.

Systeme der Sozialen Arbeit sind an ein primäres Funktionssystem in der Art und Weise gekoppelt, als dass sie sich um die Folgeprobleme der primären Differenzierung (z.B. Wirtschaft Zahlung/Nicht-Zahlung) „kümmern“ (vgl. Hafen (2004) oder Sommerfeld (2004a)). Wenn jetzt Sommerfeld (2010) die Entwicklung einer Theorie der Sozialen Arbeit „arbeitsfeldbezogen“ voraussagt, dann schließe ich mich damit an, dass die Arbeitsfelder sich entlang der verschiedenen primären gesellschaftlichen Funktionssysteme entwickeln: Klinische Sozialarbeit - Bezugssystem Gesundheit, Sozialarbeit im Bereich Justiz - Bezugssystem Recht (auch das Arbeitsfeld Familie hat einen großen Bezug zum Recht, aber natürlich auch zu Erziehung), Schulsozialarbeit - Bezugssystem Erziehung, arbeitsmarkt-nahe Sozialarbeit - Bezugssystem Wirtschaft.

„Die Soziale Arbeit ist nämlich in vielen ihrer Arbeitsfelder an die Organisationen anderer Funktionssysteme angegliedert oder „angedockt“. Das ist ein interessantes Phänomen. Offensichtlich hat sie an diesen Orten, an denen sie eine Schnittstelle an der jeweiligen Systemgrenze bei den Inklusions- und Exklusionsprozessen bildet, und für die Bearbeitung der Konsequenzen dieser Prozesse zuständig ist, eine gute Position, um ihre Funktion wahrzunehmen. Der Nachteil dieser räumlichen Verortung war und ist, dass die Soziale Arbeit in all diesen für sie fremden Systemen hierarchisch untergeordnet ist. Und offensichtlich gelingt es ihr in dieser strukturellen Position nicht oder eher schlecht, ihre eigenen Systemgrenzen deutlich zu machen und gleichwohl anschlussfähig zu bleiben.“ (Sommerfeld 2004a:4)

Sommerfeld spricht hier einmal mehr Aspekt der Adressierbarkeit der Sozialen Arbeit an sich an. Ergebnisse dazu finden sich in Kapitel 11 dieser Arbeit (fehlende Kommunikation/fehlende Verschriftlichkeit durch professionelle Bezüge auf Vertraulichkeit). Weiters greift er hier eine der zentralen Paradoxien der Systemtheorie auf: Das Nutzen einer Unabhängigkeit um sich voneinander abhängig zu machen um die Unabhängigkeit auszubauen (vgl. Baecker 2010:9). Soziale Arbeit als System kommuniziert mit dem Bezugssystem ebenso wie mit den Klientinnen.

6.5.2 Historischer Blick

Alice Salomon hat bereits 1928 in dem Aufsatz „Grundlegung für das Gesamtgebiet der Wohlfahrtspflege“ Arbeitsfelder, „Hauptzweige“ wie sie es nennt, der Sozialen Arbeit definiert. Sie stellt die Bedürfnisse der Praxis zur Definition von Handlungsfeldern in den Vordergrund und geht dabei von der Organisation der Städtischen Behörden aus.

„Am nächsten kommt man wohl den Bedürfnissen der Praxis, wenn man neben Gesundheitsfürsorge und sozialer Erziehungsarbeit eine dritte und vierte Gruppe setzt, von denen die eine sich auf das Arbeits- und Berufsleben bezieht, die andere – aus der Armenpflege erwachsend – als Wirtschaftsfürsorge bezeichnet werden kann. [...] Dem entspricht auch häufig die Organisation der städtischen Behörden, die sich mit Wohlfahrtsaufgaben befassen. Es finden sich in der städtischen Verwaltung: Wohnungsamt, Gesundheitsamt, Jugendamt, Wohlfahrtsamt und Arbeitsamt, obwohl in den letzten Jahren das Streben nach einer Familienfürsorge sich geltend macht, die an manchen Stellen alle Aufgaben mit Ausnahme des Arbeitsamts zusammenfaßt, an anderen wenigstens Jugend- und Wohlfahrtsamt zusammenlegt.“ (Salomon 1928, §3 in Kleve 2003:42)

So kommt Salomon auf acht Arbeitsfelder (vgl. Salomon 1928, §3 in Kleve 2003:43ff):

1. Wirtschaftsfürsorge
2. Gesundheitsfürsorge
3. Grenzgebiete der Gesundheitsfürsorge (z.B. Trinkerfürsorge)
4. Soziale Erziehungsarbeit für Erwachsene (z.B. Fürsorge für Gefangene)
5. Soziale Erziehungsarbeit an der Jugend, Jugendwohlfahrt
6. Volksbildungsarbeit
7. Ländliche Wohlfahrtspflege
8. Familienfürsorge

Salomon verbindet mit der Gliederung in einheitliche Arbeitsfelder eine idealtypische Etablierung einheitlicher Fürsorgestrukturen in den Städten. Einem Wildwuchs unabgestimmter Hilfsorganisationen soll so entgegengewirkt werden. Sie lehnt die Definition der Handlungsfelder nach Problemlagen als ungenau und fehlerhaft ab. Dies ist ein Punkt in dem sie sich mit den Erkenntnissen von Ilse Arlt deckt. Arlt beschreibt vor allem die Prozesshaftigkeit von Hilfebedürftigkeit, der eine Hilfeform entgegen zu setzen ist, die mit einem Gesamtblick die Person in ihrer Situation sieht (vgl. Pantucek 2009a:57).

„Alle Einteilung in Einzelgebiete, die sich auf die Schäden bezieht, die durch die Wohlfahrtspflege bekämpft werden sollen, ist ungenau, fehlerhaft, ist nichts als ein methodisches Hilfsmittel für die Organisation der Wohlfahrtspflege. Es ist deshalb bisher auch nicht gelungen, eine Gliederung zu finden, die allgemein von den Theoretikern angenommen wird, wie auch in der Praxis der Verwaltung die verschiedenen Zweige der Wohlfahrtspflege sehr verschiedenartig gegeneinander abgegrenzt werden.“ (Salomon 1928, §3 in Kleve 2003:41)

Damit richten die beiden frühen Theoretikerinnen die Strukturierung der Handlungsfelder mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung für die Klientinnen aus. Eine Arbeitsfeldanalyse zur Beschreibung des Status Quo wäre unzulänglich. Viel mehr ginge es darum, professionelle Strukturen innerhalb der Disziplin und Praxis aufzubauen, die der Ganzheitlichkeit der Problemlagen entsprechen und damit die Qualität der Sozialen Arbeit erhöhen. Mit dem Versuch eine Organisation als Beispiel eines Arbeitsfeldes, das sich ganz klar auf eine Problemlage, nämlich der Arbeitslosigkeit, konzentriert detailliert zu analysieren wird ein Grundstein für weitere Schritte in diese Richtung gelegt. Zu den Thesen zählt, dass gerade dort Sozialarbeit in der Organisation Platz findet, wo eben der Blick über die fehlende Berufstätigkeit hinaus geht und mehr von der Person in ihrer Situation zur Bearbeitung kommt. Organisationen der Sozialen Arbeit kommen in der Arbeitsmarktpolitik dort zum Einsatz, wo der alleinige Fokus auf Beruf, Ausbildung und Stellenbewerbung nicht reicht, um eine Integration in Arbeit wieder herzustellen.

Im historischen Vergleich interessant scheinen die theoretischen Beobachtungen zu den starken Ausdifferenzierungen der Angebote Sozialer Arbeit der letzten dreißig Jahre. Der hohe Koordinierungs- und Kooperationsaufwand zwischen den unterschiedlichen Anbietern auf kommunaler Ebene ist notwendig um bedarfsgerechte Leistungsangebote zu erstellen (vgl. Heiner 2010:67f). Dies erinnert an Alice Salomons Forderung nach geordneten Fürsorgestrukturen (Salomon 1928, §3 in Kleve 2003:42).

6.5.3 Definitionen der Berufsverbände

„Österreichischer Berufsverband der Sozialarbeiterinnen - OBDS“

Der OBDS hat 2004 eine „Beschreibung der Handlungsfelder von Sozialarbeit“ (vgl. obds 2004) veröffentlicht. Sie soll in Verbindung mit dem Berufsbild und dem Programm des

OBDS die formale Identität im Sinne einer „Selbstdarstellung“ des Berufs bilden und einen Überblick zu den Tätigkeitsfeldern bieten. Strukturierungskriterium bilden die Bedürfnisse/Problemlagen der Hilfesuchenden, wenngleich die Verfasserinnen ausräumen, dass „[...]Überschneidungen verschiedener Handlungsfelder [...] jedoch für die Sozialarbeit die Alltagssituation [...]“(obds 2004:1) darstellen.

Der OBDS unterscheidet zwischen folgenden Handlungsfeldern (vgl. obds 2004:2ff)

- Handlungsfeld Kinder, Jugendliche, Familie
- Handlungsfeld Alte Menschen
- Handlungsfeld materielle Absicherung
- Handlungsfeld Gesundheit
- Handlungsfeld Straffälligkeit
- Handlungsfeld Beruf und Bildung
- Handlungsfeld Migration und Integration
- Handlungsfeld Internationale Sozialarbeit/Entwicklungsarbeit

Deutschland und Schweiz

Der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. - DBSH beschreibt in seinem „Berufsbild für Sozialarbeiter/innen und Sozialpädagogen/innen (mit den Abschlüssen Diplom, Bachelor und Master)“DBSH (Hrsg.) (2009a) hingegen keine eindeutigen Arbeitsfelder. Erwähnt werden sie jedoch allemal:

„Die Dienstleistungen werden in verschiedenen Arbeitsfeldern erbracht und gelten Personen aller sozialer Schichten und Altersstufen, Gruppen, Gemeinwesen und Unternehmen, die einer Unterstützung, Förderung oder Begleitung bedürfen oder von einer Notsituation bedroht, bzw. betroffen sind, soweit dem mit den Methoden und Mitteln der Sozialarbeit begegnet werden kann.“ (DBSH (Hrsg.) 2009a:2)

Darüber hinaus legt sich der DBSH in seinem „Grundsatzprogramm“DBSH (Hrsg.) (2009b) darauf fest, dass er sich unter anderem für

„die Sicherung traditioneller Arbeitsfelder, die Entwicklung neuer Aufgabenbereiche für die Profession Soziale Arbeit [und] die Erschließung neuer Arbeitsgebiete für die Profession Soziale Arbeit“ (DBSH (Hrsg.) 2009b:18)

einsetze. Ohne wiederum die „traditionellen Arbeitsfelder“näher zu definieren.

„Avenirsocial“ der schweizerische Berufsverband veröffentlicht ebenfalls keine umfassende Liste an Arbeitsfeldern. Interessant ist jedoch, dass auf der Homepage www.avenirsocial.ch

unter dem Punkt „Fachgruppe“ eine Nennung zu finden ist. Die Schulsozialarbeit habe im Moment für den Berufsverband eine hohe Priorität auf Grund einer „günstigen Ausgangslage“ zum Ausbau dieses Berufsfeldes und somit wurde eine Fachgruppe „als interkantonale Denkfabrik des Berufsfeldes Schulsozialarbeit“ (Avenirsocial 2011:o.S.) eingerichtet. Der Berufsverband zeigt damit aktive Mitwirkung an der Entwicklung eines konkreten Arbeitsfeldes und des Berufes.

6.6 Aktive Arbeitsmarktpolitik und zweiter Arbeitsmarkt in Österreich

Die Entwicklung der Arbeitsmarktpolitik ist unumwunden mit den Entwicklungen des Arbeitsmarktes an sich verbunden. So setzte in den 1980er Jahren ein wirtschaftlicher Wandel ein. Die Folge: wachsende Ungleichgewichte auf dem Arbeitsmarkt mit steigender Anzahl an Erwerbsarbeitslosen. Gleichzeitig änderte sich die Personalpolitik in den Betrieben: Sie wurden in Zuge steigender Konkurrenz selektiver in der Beschäftigung von Arbeitskräften, neben fachlichen Qualifikationen gewannen Persönlichkeitsmerkmale bei der Einstellung an Bedeutung (vgl. Biffl 1994:1). Die Arbeitsmarktverwaltung reagierte auf diese Veränderungen mit der Weiterentwicklung aktiver Arbeitsmarktpolitik. 1983/84 entstand Raum für experimentelle arbeitsmarktpolitische Maßnahmen in zweierlei Richtungen. Erstens Schaffung von Beschäftigung am zweiten Arbeitsmarkt (in Sozialökonomischen Betrieben und Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten) und zweitens bestimmte Förderangebote zur Erhöhung der Vermittlungsfähigkeit von Langzeitarbeitslosen. Organisatorisch war dazu eine Ausweitung des institutionellen Rahmens der Arbeitsmarktverwaltung notwendig. Externe Beratungseinrichtungen für Erwerbsarbeitslose wurden geschaffen.

„Die Integration der Langzeitarbeitslosen erfordert nicht nur den Einsatz nachfrage-seitiger Maßnahmen, d.h. Schaffung von Arbeitsplätzen, sondern auch angebotsseitige Förderungen, um die Vermittlungsfähigkeit zu erhöhen und die unterdurchschnittliche Arbeitsproduktivität der Langzeitarbeitslosen anzuheben. Das Spektrum der Förderung der Angebotsseite zur Erhöhung der Vermittlungsfähigkeit umfasst Orientierungshilfen, Motivationsförderung, sowie Organisationshilfen im Bereich der Kinderbetreuung, der Überschuldung, der Wohnraumbeschaffung für Entwurzelte etc. Die Anhebung der Arbeitsproduktivität erfolgt über Qualifizierungsmaßnahmen on-the-job von Betrieben oder Ausbildungsstätten.“ (Biffl 1994:2)

1994 wurde mit der Gründung des Arbeitsmarktservice (AMS), dem Arbeitsmarktförderungsgesetz und dem Arbeitsmarktservicegesetz die aktive Arbeitsmarktpolitik in einen neuen gesetzlichen Rahmen gefasst. Wobei die Zuständigkeit des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz bestehen bleibt. Ziel der Arbeitsmarktpolitik ist weiterhin eine „Vollbeschäftigung“ sowie die optimale Funktionsfähigkeit des Arbeitsmarktes unter Wahrung sozialer und ökonomischer Grundsätze. Der Grundsatz: „Aktivierung

vor passiver Leistungsgewährung“ ist in allen Bewegungen der Arbeitsmarktpolitik zu berücksichtigen (vgl. BMASK 2010:9). Das Arbeitsmarktservice ist das Organ zur Umsetzung der aktiven Arbeitsmarktpolitik und verfügt über folgendes Instrumentarium (vgl. BMASK 2010:19f):

Qualifizierungsmaßnahmen	hauptsächlich Bildungsmaßnahmen
Beschäftigungsförderung	Eingliederungsbeihilfe Sozialökonomische Betriebe Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte
Unterstützungsmaßnahmen	Beratungs- und Betreuungseinrichtungen Kinderbetreuungsbeihilfen Unternehmungsgründungsprogramm

Sozialarbeiterinnen finden Einsatzgebiete in allen drei Instrumenten. Manche Instrumente beinhalten jedoch explizit sozialpädagogische oder sozialarbeiterische Aufgaben, die vom AMS in den Verdingungsunterlagen konkret festgelegt werden (vgl. z.B. AMS Österreich 2010:38).

„Dementsprechend entfallen die größten Kostenanteile auf Bildungsmaßnahmen, mit großem Abstand gefolgt von Eingliederungsbeihilfen, Beihilfen zur Deckung des Lebensunterhalts und Sozialökonomischen Betrieben.“ (Bösch et al. 2013:4)

Mit fünf Prozent aller Förderfälle stellen die Beschäftigungsprojekte des zweiten Arbeitsmarktes einen relativ kleinen Teil des arbeitsmarktpolitischen Instrumentariums. Gezielt sollen Personen mit multiplen Problemlagen stabilisiert und ihre Beschäftigungsfähigkeit erhöht werden. Beschäftigung am zweiten Arbeitsmarkt soll einen Übergang in den ersten Arbeitsmarkt ermöglichen. Sozialökonomische Betriebe weisen eine kleinbetriebliche Struktur auf, vom AMS wird ein Eigenerwirtschaftungsanteil (min. 20%) vorgegeben mit dem Ziel, die Wirtschaftlichkeit in den Vordergrund der Organisation zu bringen. Hintergrund ist die Forderung des Gesetzgebers trotz öffentlicher Förderung privatwirtschaftlich zu denken (vgl. Bösch et al. 2013:52). Sozialpädagogische Betreuung wird neben der Bereitstellung des befristeten Transitarbeitsplatzes angeboten, wobei die Arbeitsleistung im Vordergrund zu stehen hat. Seit 2001 ist der Bestand an Förderfällen stetig gestiegen. Der bisherige Höchststand wurde 2012 mit 6.050 Förderfällen erreicht. Wobei mehr als 75% der Steigerung auf den Bereich Arbeitskräfteüberlassung „SÖB-Ü“ zufällt. Die längste Teilnahmedauer gab es bei einem Mittel von 187 Tagen im Jahre 2005. Seither ist sie stetig gesunken und lag 2012 bei 78 Tagen (vgl. Bösch et al. 2013:58). Natürlich sind aber auch arbeitsmarktpolitische Erfolgskriterien zur Qualifizierung und Vermittlung vorgegeben (Bösch et al. 2013:52).

Die sich daraus ergebenden Aufgaben für SÖB sind:

- *die Bereitstellung von befristeten Arbeitsplätzen;*

- *die Organisation von Betreuungs- und Trainingsmöglichkeiten für am Arbeitsmarkt benachteiligte Personen im Rahmen eines Wirtschaftsbetriebes;*
- *die Beseitigung von Vermittlungshemmnissen und die Reintegration der befristet Beschäftigten in den regulären Arbeitsmarkt;*
- *die Verbesserung der Reintegrationschancen der Transitarbeitskräfte durch gezielte Qualifizierung.*

(AMS Österreich 2013a:5)

Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte haben hingegen die primäre Aufgabe Langzeitarbeitslose mit geringer Qualifikationsanforderung zu beschäftigen. Gesetzliche Grundlage bildet der Paragraph 34 AMSG i. v. m. Paragraph 32 (3) AMSG (bei Abschluss eines Werkvertrages für Personal-Schlüsselkräfte). Die aktuell gültige Richtlinie des Arbeitsmarktservice ist vom 1. Juli 2011, BGS/AMF/0722/9965/2011. Es handelt sich um ein Instrument, welches für eine sehr kleine Zielgruppe eingesetzt wird (vgl. BMASK 2010:70). Transit- und Initialfunktion der Maßnahmeteilnahme werden unterschieden: wenn die befristete Beschäftigung am zweiten Arbeitsmarkt hilft leichter eine Anstellung am ersten Arbeitsmarkt zu erreichen wird die Transitfunktion (vgl. AMS Österreich 2013b:6) erfüllt. Bei der Initialfunktion wird die Transitarbeitskraft nach Ablauf des Förderzeitraums in eine Festanstellung beim gleichen Arbeitgeber übernommen (vgl. Bösch et al. 2013:70).

Wien, Niederösterreich, Steiermark und Oberösterreich stellen zusammen ca. 90% der geförderten Transitarbeitsplätze. „Die sehr unterschiedliche regionale Verteilung bzw. jeweilige Schwerpunktsetzung zwischen SÖB und GBP hängt von verschiedenen lokalen Rahmenbedingungen und Strategien der Landesgeschäftsstellen und regionalen Geschäftsstellen des AMS ab.“ (BMASK 2010:50)

„2010 förderte das AMS insgesamt 189 Beschäftigungsprojekte (112 GBP und 77 SÖB). 2009 wurden insgesamt (inklusive SÖB-Ü) rund 20.000 Personen gefördert (Hausegger et al. 2010: 133). 2012 wurden im gesamten Bundesgebiet 32.393 Personen in SÖB und SÖB-Ü sowie GBP beschäftigt bzw. gefördert.“ (vgl. Bösch et al. 2013:58)

So lässt sich erkennen, dass es sich beim zweiten Arbeitsmarkt um ein eher junges und kleines Beschäftigungsfeld der Sozialen Arbeit in Österreich handelt. Bei einem Stichtagsbestand von 7.981 Transitarbeitskräften in SÖB und GBP 2012 und einer fiktiven Fallzahl von 30 Klientinnen wären somit 266 Sozialarbeiterinnen in diesen Organisationen tätig. Erweitern lässt sich dieser enge Kreis an Organisationen durch diverse weitere Angebote der Aktiven Arbeitsmarktpolitik (Stichwort Bewerbungstraining, Projekte für Jugendliche zur Vermeidung von Jugendarbeitslosigkeit) und durch Maßnahmen des Bundessozialamts, die die Zielgruppen der Menschen mit Behinderung und ausgrenzungsgefährdete Jugendliche umfassen. Seit der Umwandlung der Sozialhilfe in die bedarfsorientierte Mindestsicherung gehören auch Organisationen, welche arbeitsfähige Mindestsicherungsbezieherinnen

im Zentrum haben, dazu (vgl. AMS Online: <http://www.ams.at/sfa/23618.html> abgefragt am 02.11.2013).

„Der Ausbau der sogenannten aktiven Arbeitsmarktpolitik in den 1980er-Jahren brachte hier gewisse Änderungen mit sich. Die Sozialarbeit war am Aufbau von Projekten beteiligt, die durch die Arbeitsmarktverwaltung finanziert wurden und die Integration von Klientinnen in den Arbeitsmarkt zum Ziel hatten. So attraktiv und neu für die Sozialarbeit diese Pionierzeit war - es war möglich, innovativ tätig zu sein und abseits der etablierten behördlichen Strukturen Programme zu entwickeln sowie verantwortlich durchzuführen -, blieb dieser Sektor doch lange ein Fremdkörper im Praxisfeld: eine eigene und separierte Welt.“ (Pantucek 2012a:173)

Das für arbeitssuchende Personen relevante Institutionengefüge ist über das AMS hinausgehend in Österreich sehr komplex. Zahlreiche regionale, nationale und europäische politische Organisationen beeinflussen die Arbeitsmarktpolitik programmatisch sowie finanziell. So werden seit mehreren Jahren regional unterschiedliche „Territoriale Beschäftigungspakete“ zur Förderung von Projekten zur Heranführung vom Arbeitsmarkt entfernter Personen an den ersten Arbeitsmarkt koordiniert gefördert. Ein Qualitätskriterium für diese Projekte ist die Berücksichtigung mehrerer relevanter Institutionen, z.B. lokale/regionale Behörden wie Gemeindeamt oder Bezirkshauptmannschaft, Sozialpartner, Sozialversicherungsträger, Bundessozialamt, Arbeitsmarktservice oder regionale NGO.

GPB haben ein Paket „[...] von sozialarbeiterischen oder sozialpädagogischen oder psychosozialen oder qualifizierenden sowie weiteren unterstützenden Angeboten [...]“ (AMS Österreich 2013b:6) zusammengestellt, welches darauf auszurichten ist, die Vermittlungsfähigkeit der TAK zu verbessern. Transitarbeitskräfte sind gemeinsam von der Landesgeschäftsstelle/Regionaler Geschäftsstelle des AMS und dem GPB auszuwählen. Hier wird die Dominanz der Organisation deutlich. Es sind Vereinbarungen zwischen Organisationen und nicht zwischen den handelnden Menschen in den Organisationen zu treffen.

Die „Bundesrichtlinie Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte“ AMS Österreich (2013b) in ihrer Fassung vom 1. August 2013 gibt vor, dass GPB ein Qualitätsmanagementsystem einzurichten haben welches folgende Qualitätsmerkmale sicherstellt:

Bei der Umsetzung des Betreuungskonzeptes ist sicherzustellen, dass

- *sozialarbeiterisch geschulte Schlüsselkräfte mit der Hauptaufgabe der sozialarbeiterischen bzw. sozialpädagogischen Betreuung der Transitarbeitskräfte sowie Schlüsselkräfte mit nachgewiesener Erfahrung im Outplacement beschäftigt werden und die Schlüsselkräfte über Genderkompetenz verfügen und*
- *die Arbeitsorganisation, neben der produktiven Beschäftigung von Transitarbeitskräften auch deren sozialarbeiterische bzw. sozialpädagogische Betreuung zeitlich und organisatorisch gewährleistet und*
- *die Arbeitsorganisation zudem Maßnahmen der Aus- und Weiterbildung für Transitarbeitskräfte im Gemeinnützigen Beschäftigungsprojekt selbst oder bei externen*

Schulungsträgern zeitlich und organisatorisch ermöglicht und

- *die arbeitsrechtlichen Bestimmungen eingehalten werden.*

(AMS Österreich 2013b:7)

Eine individuelle Vereinbarung ist zwischen Beschäftigungsträger und Transitarbeitskraft abzuschließen. Darin festgehalten wird die Zielsetzung und zu erbringende Dienstleistungen (sozialpädagogische/ -arbeiterische Betreuung, Qualifizierung) (vgl. AMS Österreich 2013b:7).

6.7 Erste Blicke auf Frau Holle

In diesem Teil zeige ich Ergebnisse, die ganz zu Beginn der Datenanalyse entstanden sind. Das schriftliche Datenmaterial bildet wenig überraschend nur einen Bruchteil der Beobachtungen im Feld ab. Als erste Annäherung habe ich versucht aus mehreren Perspektiven, jedoch immer noch beschreibend, darzustellen, wie sich die einzelnen Arbeitsbereiche in der Organisation Frau Holle zusammenfügen. Dabei nähere ich mich mit dem Bild einer Zwiebel, einer Frucht die Schicht für Schicht entblättert/geschält werden muss, bevor man das Herz überhaupt zu sehen bekommt. Wo ist dabei die Soziale Arbeit? Darauf komme ich in Abschnitt 7.4.5 wieder zurück. In der Tabelle 6.1 zeige ich drei Aufgabenbereiche,

Beschäftigung und Qualifizierung <div style="text-align: right; margin-right: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">Büro</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">Küche</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; display: inline-block;">Schneiderei</div> </div>
Sozialbetreuung
Outplacement

Tabelle 6.1. *Angebotene Leistungsbereiche; Darstellung: eigene.*

die (entgegen der tatsächlichen Praxis) völlig voneinander getrennt im Projektantrag 2012 beschrieben werden. In den Projektanträgen von Gründung der Organisation 1997 bis zum Jahr 2008 finden sich Darstellungen, wie die einzelnen Aufgabenbereiche zur Arbeit mit der TAK als Gesamtpaket verbunden sind (in Form eines „Ablaufplanes“). Diese Darstellungsform verliert jedoch von Jahr zu Jahr an Platz und Gewicht, bis sie schließlich 2009 gänzlich aus dem schriftlichen Konzept verschwindet. Inhaltlich kann man feststellen, dass mit der Form eines „Ablaufplanes“ ein Phasenmodell zur Verfügung gestanden ist, durch welches die TAK während ihrer Beschäftigung bei Frau Holle laufen. In Zuge der Weiterentwicklung der Organisation, ist man von dieser Linearität in der Arbeit mit den TAK

Stück für Stück abgekommen, um bei einem „flexiblen Betreuungsplan“ (Projektkonzept 2008) zu landen. Auf den Versuch einer Darstellung dieser flexiblen und damit komplexeren Betreuungsform wird verzichtet.

Das führt dazu, dass das *Wie?* sowie die interne Vernetzung völlig in den an das AMS gerichteten Unterlagen fehlt. Es wird in der schriftlichen Welt so getan, als ob die drei Angebotsbereiche unabhängig voneinander existieren, bzw. wird zum Zusammenspiel innerhalb der Organisation einfach nicht Stellung genommen, obwohl genau darin viele Ressourcen der Organisation gebunden werden.

Wenn ich mir vergegenwärtige, an welchen Elementen der Organisation eine Transitarbeitskraft persönlich teilnimmt, erhöht sich die „Organisationsdichte“. Tabelle 6.2 ist ein Darstellungsversuch dazu. In den Fachbereichen (Küche, Büro und Schneiderei) nehmen

Fachbereich	Arbeitsanleitung praktische Erfahrung Kontakt zu Kolleginnen Qualifizierung durch Learning by Doing	Erklärung, Kontrolle, Rückmeldung: · zu fachlichen Fragen · zu persönlichen Themen · zu Teamkonflikten
Sozialarbeit	Einzelgespräche Vereinbarung Fortbildung Alternativen zur Erwerbsarbeit	persönliche Themen · mit Zusammenhang Frau Holle · ohne Zusammenhang Frau Holle
Gruppen- vormittage	persönlichkeitsbildende Themen Wissensvermittlung Alltagsleben Bewerbungsrelevantes Wissen	Externe Trainerinnen Interne Trainerinnen
Outplacement	Einzelgespräche Praktikumsorganisation Fortbildung Alternativen zur Erwerbsarbeit	Unterstützung bei der · Erstellung von Bewerbungsunterlagen · Recherche von Stellenangeboten
3-er Gespräche	Bereichsübergreifender Klärungsbedarf TAK+SozArb u.o. GF + BL u.o. OP	

Tabelle 6.2. Mit der TAK; Darstellung: eigene.

TAK an der Arbeitsanleitung teil, sammeln praktische Erfahrungen und erlangen dabei eine Qualifizierung durch Learning by Doing. Außerdem haben sie Kontakt zu Kolleginnen. Auf diese Elemente bauen die Aspekte der Erklärung, Kontrolle und Rückmeldung zu fachlichen und persönlichen Themen durch die SAK. In der Sozialarbeit ist die TAK in Einzelgespräche involviert. Sie ist an der Erstellung der Vereinbarung beteiligt und bespricht mit der Sozialarbeiterin um die Unterstützung für Fortbildungen und thematisiert bei Bedarf Alternativen zur Erwerbsarbeit. In der Sozialarbeit kommen persönliche Themen

zur Kommunikation - sowohl mit, als auch ohne Zusammenhang mit dem Arbeitskontext Frau Holle. Bei den Gruppenvormittagen werden verschiedene Themenbereiche mit internen wie externen Trainerinnen erarbeitet. Mit der Teilnahme am Outplacement nimmt die TAK in Form von Einzelgesprächen an der Organisation und Umsetzung von Praktika, Diskussion von relevanten Fortbildungen sowie ebenfalls der Entwicklung von Alternativen zur Erwerbsarbeit teil. Die Outplacementmitarbeiterin unterstützt dabei gezielt bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen und der Stellenrecherche. Seltener kommen sogenannte „3er Gespräche“ vor. Sie dienen dem bereichsübergreifenden Klärungsbedarf zur Gesamtsituation. Daher nehmen auch alle internen Ansprechpartnerinnen der betreffenden TAK teil.

Eine weitere wichtige Erweiterung des Beobachtungsspektrums ist es, wenn ich die Arbeit der SAK *ohne* TAK betrachte. In Tabelle 6.3 finden sich diese, von der Organisation angebotenen, formalen Kommunikationsräume der SAK ohne Anwesenheit von TAK. Die Rolle der Sozialarbeiterin in der Organisation wird erst wirklich in dieser Perspektive deutlich, da kommt sie am häufigsten vor. Es gibt drei verschiedene Arten von Teambesprechungen: (1) die allgemeinen Teamsitzungen in denen es ca. vierzehntägig um klientinnenunabhängige Steuerungsthemen geht, (2) die Bereichsteams, welche in zwei bis vierwöchigen Abständen für jeden Fachbereich abgehalten werden und (3) die Teams zwischen der Sozialarbeiterin und der Outplacementmitarbeiterin, die nach Bedarf alle ein bis zwei Wochen stattfinden. Zusätzlich finden, wenn notwendig individuelle Fallbesprechungen zur Situation einzelner TAK statt. Die Outplacementmitarbeiterin holt sich zu den Gruppenvormittagen Rückmeldung der externen Referentinnen. Zur Reflexion finden sowohl Team- als auch Einzelsupervisionen statt.

In der Tabelle 6.3 fehlen die informellen Austauschmöglichkeiten in Form von „Tür-und-Angel-Gesprächen“. Es ist üblich, dass Teammitglieder Informationen informell im Arbeitssalltag austauschen. Dazu zählen z.B. die gemeinsame Mittagspause, ein sich Begegnen auf dem Weg zur Toilette, oder zur Türe am Ende des Arbeitstages,... Diese Begegnungen sind wesentlich von den räumlichen Gegebenheiten bestimmt, so hat die Sozialarbeiterin z.B. deutlich weniger Gelegenheit sich informell mit der Bereichsleiterin der Schneiderei auszutauschen, da diese ihren Arbeitstag hauptsächlich in der Schneiderei- d.h. in einem anderen Gebäude verbringt.⁵³ Diese informellen Gespräche gibt es nicht nur unter den SAK sondern selbstverständlich auch mit den TAK.

Mit Abbildung 6.4 folgt ein TAK-zentrierter Darstellungsversuch der Organisation Frau Holle. Mit Hilfe der Software „easyNWK“⁵⁴ erstellte ich eine exemplarische Netzwerkkarte einer fiktiven TAK. Im Mittelpunkt der Netzwerkkarte steht eine symbolische Transitar-

⁵³ Auch mir ist es übrigens so ergangen, ich konnte alle im Haupthaus anwesenden SAK problemlos spontan und unkompliziert für ein Gespräch über ihre jeweilige Arbeit und Abteilung erreichen. Die Bereichsleiterin der Schneiderei konnte ich jedoch erst nachdem die Geschäftsführerin einen offiziellen Termin für mich mit ihr vereinbart hatte sehen und sprechen.

⁵⁴ www.easynwk.com

Teamsitzungen alle SAK	Organisation div. klientinnenunabhängiger Projekte Infoweitergabe GF an SAK ggf. dringende Fallbesprechungen Lohnerhöhungen SAK	alle 2-3 Wochen/2h Ergebnisprotokoll an alle SAK für 6 Mon. geplant
Bereichsteam Küche BL-K+OP+SozArb	Reflexion Fallverlauf TAK Planung Strategie mit TAK Entscheidungsvorbereitung	alle 2-4 Wochen/2h individuelle Notizen je SAK kurzfristig vereinbart
Bereichsteam Schneiderei BL-S+OP+SozArb	·Probemonat ·Vereinbarung Austausch	
Bereichsteam Büro BL-BS+OP+SozArb	Aufgaben verteilen Methoden wählen Berufswegplanung Vorbereitung Bewerbungsstrategie Verhandlung um Zeitressourcen TAK für SozArb/OP	
Team SozArb-OP SozArb+OP	Koordination Übergabe TAK an OP gegenseitige Info zum Stand der Arbeit mit TAK Umsetzung Berufswegplanung Bewerbungsstrategie	alle 1-2 Wochen/2h individuelle Notizen je SAK kurzfristig vereinbart
Individuelle Fallbesprechungen GF und weitere SAK nach Bedarf	über Situation, die in Teams nicht behandelt werden konnte bei dringendem Handlungsbedarf bei Entscheidungsdruck ggf. dringende Fallbesprechungen	nach Bedarf kurzfristig vereinbart Dauer nicht festgelegt
Rückmeldung externe Referentin Referentin an OP	über Verhalten/Auffälligkeiten der TAK in dem jeweiligen Gruppenvormittag	nach Bedarf Länge frei
Team-Supervision BL+SozArb+OP	kein Einblick	???
Einzel-Supervision SozArb	Fallsupervision möglich andere Themen möglich	alle 2 Wochen 2h/extern

Tabelle 6.3. *Hinter den Kulissen; Darstellung: eigene.*

beitskraft mit all ihren Beziehungen in den Bereichen Freundinnen/Bekannte, Familie, Kolleginnen und professionelle Helferinnen. Zusätzlich zu den vom Darstellungsprogramm vorgegebenen Möglichkeiten der Netzwerkkarte habe ich die organisationelle Grenze von Frau Holle eingezeichnet.

Bei diesem Bild wird die hohe Beziehungsdichte von Frau Holle besonders deutlich. Wenn

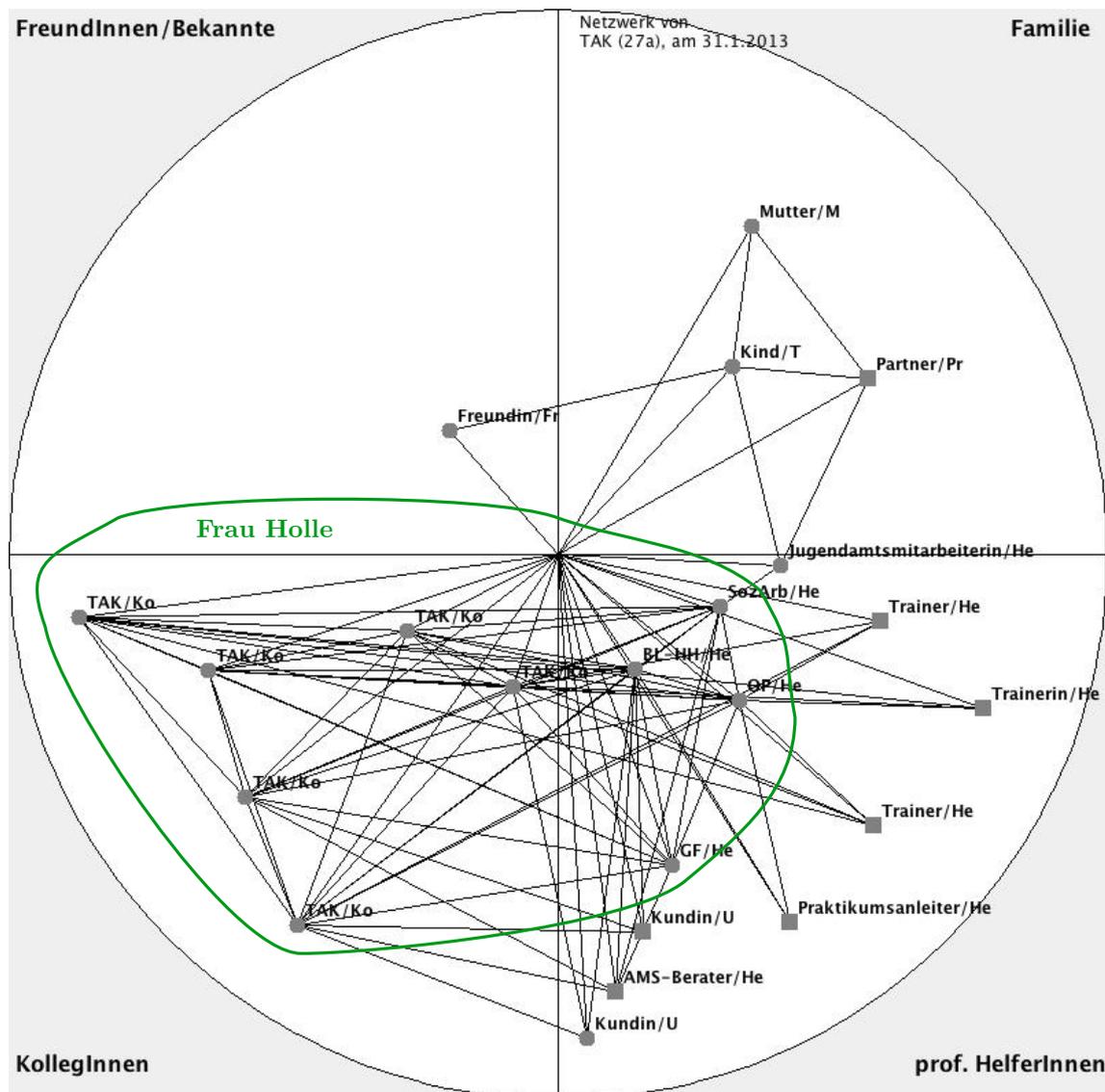
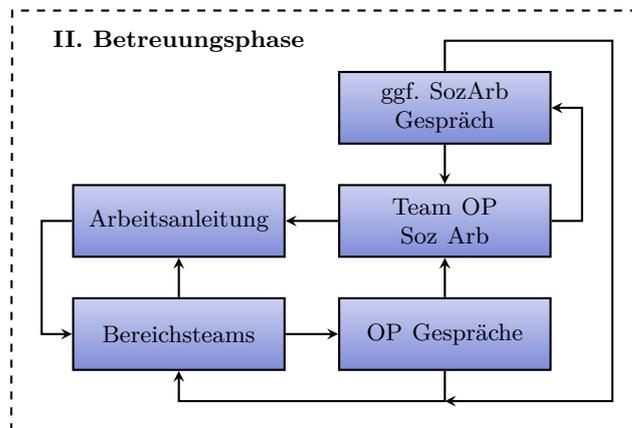
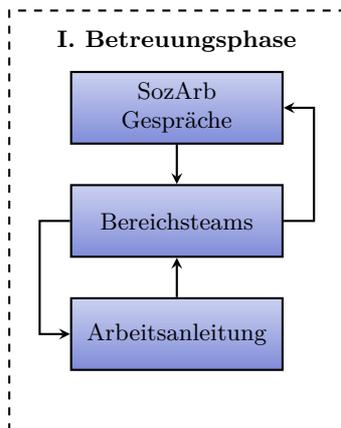
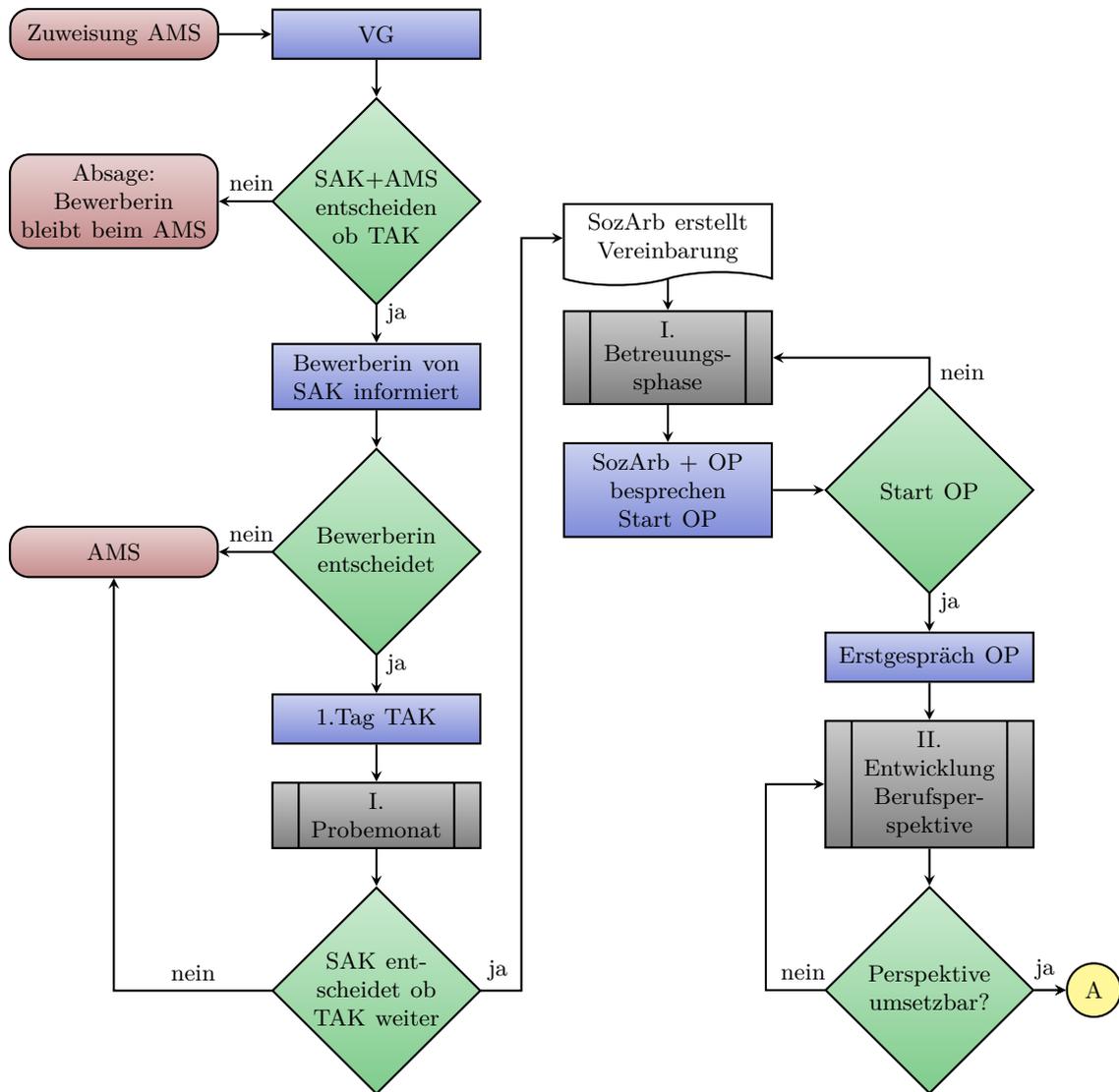


Abbildung 6.4. Beispiel Netzwerkkarte TAK; Darstellung: eigene.

ich davon ausgehe, dass vor der Beschäftigung der TAK bei Frau Holle alle Beziehungslinien im Feld „Herinnen - Frau Holle“ nicht vorhanden waren, dann ist die TAK eine extremen Veränderung ausgesetzt, mit der sie erst einmal umgehen lernen muss.

Ich habe die abgebrochene Entwicklung eines Ablaufplanes aufgegriffen. Mit Hilfe eines Flussdiagrammes (Abbildung 6.5) stelle ich dar, welche Prozesse in der Organisation Frau Holle mit einer TAK im Laufe eines Transitjahres durchlaufen werden. Nach der Zuweisung durch das AMS wird die Bewerberin zu einem Vorstellungsgespräch (kurz VG) eingeladen. Das VG führt eine Arbeitsanleiterin sowie die Sozialarbeiterin. Nach dem VG entscheiden zunächst die SAK, ob die Bewerberin als TAK geeignet ist. Anschließend wird die Entscheidung von Frau Holle mit dem AMS abgesprochen. Wenn das AMS einer Einstellung

als TAK nicht zustimmt, bleibt die Bewerberin Kundin vom AMS. Im positiven Fall wird die Bewerberin von der Bereichsleiterin telefonisch über die Einstellungszusage informiert. Daraufhin entscheidet die Bewerberin, ob sie das Angebot annimmt. Wenn nicht, bleibt sie Kundin beim AMS und muss ihre Absage sehr gut begründen. Nimmt sie das Angebot an, erfolgt der erste Arbeitstag und anschließend der Probemonat. In dieser ersten Betreuungsphase wechseln sich Arbeitsanleitung (also Arbeit der TAK in der Abteilung unter mehr oder weniger Anleitung der SAK) mit Sozialarbeitsgesprächen und Bereichsteams ab. Die Beobachtungen mit/über die TAK werden in diesem Kreislauf in die sich wiederholenden Phasen hineingespielt. Vor dem Ende des Probemonats entscheiden die SAK in einer Bereichsteamsitzung, ob sie die TAK weiter beschäftigen, oder ob sie das Arbeitsverhältnis erfolgsneutral beenden. Abbrüche im Probemonat werden nicht in die Vermittlungsquote hineingerechnet. Daher ist diese Entscheidung auf Basis der Beobachtungen im Probemonat für die Organisation sehr wichtig. Wird die TAK weiter beschäftigt, erstellt die Sozialarbeiterin mit der TAK nach maximal zwei weiteren Monaten eine Vereinbarung (zur Vereinbarung siehe Abschnitt 8.2). Danach wird das Outplacement bei einem Sozialarbeits-Outplacement-Team mit einbezogen. Die Mitarbeiterinnen besprechen, wann der Start mit der Outplacementberatung für die TAK passt. Sollte es zu früh sein, wird die Betreuungsphase I fortgesetzt. Ansonsten vereinbaren die Outplacementmitarbeiterin und die TAK einen Termin für das Erstgespräch. Die Betreuungsphase II setzt ein. Betreuungsphase II unterscheidet sich von der ersten Betreuungsphase durch die zusätzliche Ebene des Outplacements und immer unterschiedlichen Zielsetzungen, die aneinander anschließen: (1) die Entwicklung einer Berufsperspektive, (2) die Berufswegplanung (konkretere Schritte aus der Berufsperspektive ableiten), (3) konkrete Bewerbungsaktivitäten setzen und (4) das Warten auf Antworten auf Bewerbungen. In Zuge der Berufswegplanung werden Praktika angestrebt. Wenn ein Praktikum stattfindet, ist die TAK extern eingesetzt, die SAK warten auf Rückmeldung über die Arbeitsleistung der TAK und bauen diese Rückmeldung in die Betreuungsphase II ein. Wenn der Arbeitgeber aus dem Praktikum einen Job anbietet, liegt es an der TAK darüber zu entscheiden, ob sie die Stelle annimmt. Im positiven Falle ist das Ziel, die Inklusion in Erwerbsarbeit vorerst einmal erreicht. Im negativen Fall schließt sich bei Frau Holle die weitere Berufswegplanung und Bewerbungen an. Auch bei offenen Bewerbungen heißt es, Warten auf Antwort bei gleichzeitiger Betreuung in der II. Betreuungsphase und Verfeinerung der Berufswegplanung und Bewerbungsstrategie. Diese Prozesse laufen so lange, bis eine TAK ein Jobangebot erhält und dieses annimmt, eine dauerhafte Alternative zur Erwerbsarbeit erarbeitet wurde und/oder die Dauer der Beschäftigung sich dem Ende zuneigt. Am Ende der zwölf Monate erstellen die Outplacementmitarbeiterin und ggf. die Sozialarbeiterin einen Outplacementbericht über die TAK an das AMS. Die TAK wird dann entweder wieder Kundin beim AMS oder in einem anderen Funktionssystem, wie z.B. bei Schwangerschaft, Fortbildung oder Rehabilitation, inkludiert.



Erster Teil von Abbildung 6.5. Fortsetzung auf Seite 125.

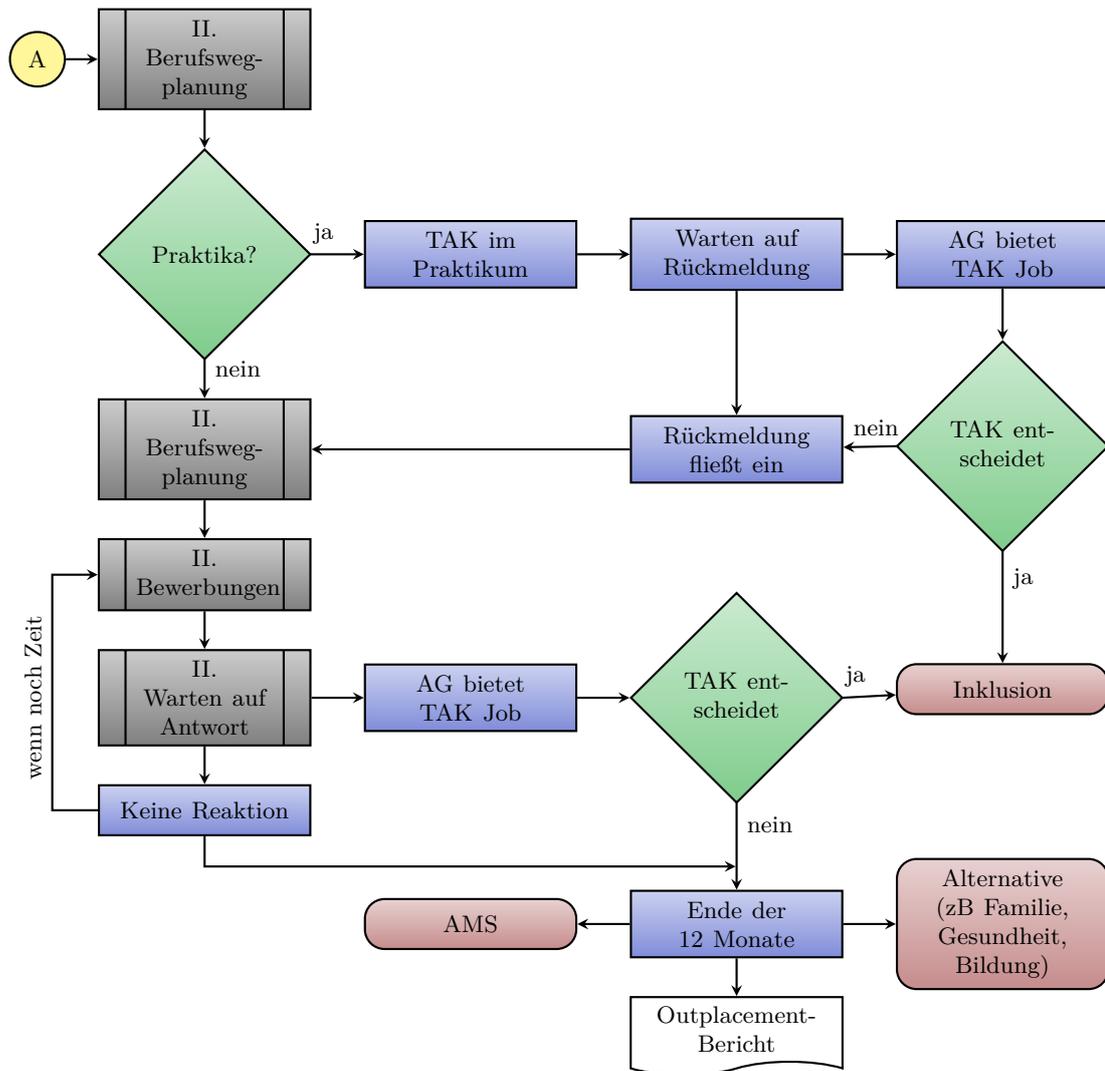


Abbildung 6.5. Ablauf TAK; Darstellung eigene. Der erste Teil der Abbildung ist auf Seite 124.

7 Hier Herinnen

Mit der GTM verfolge ich eine datengeleitete Art der Theoriegewinnung. Durch das mehrstufige Verfahren in der Arbeit mit den Daten emergiert auf Basis von Codierungen und laufenden Vergleichen zunächst eine Beschreibung und in weiterer Folge eine erklärend verstandene Theorie über den Gegenstandsbereich (vgl. Strübing 2008:51). Zentrales Ergebnis ist die „Kernkategorie“ mit der sich alle Teilergebnisse in Form von weiteren Kategorien verbinden lassen. Beim theoretischen Codieren diente mir das paradigmatische Modell (vgl. Strauss & Corbin 1990 oder Breuer 2010:56) als Orientierungsrahmen. Ich ordne dem Phänomen „Hier Herinnen“ als Kernkategorie Bedingungen des Entstehens, Eigenschaften, Strategien im Umgang damit und Konsequenzen zu und baue damit meine Grounded Theorie.

7.1 Die Kernkategorie

In der Organisation „Frau Holle“ wird ein sehr starkes Bewusstsein für das Herinnen und Draußen, die Unterscheidung von Organisation und Umwelt, gelebt. Herinnen ist bei Frau Holle *in* der Organisation. Draußen ist der erste Arbeitsmarkt, das persönliche Umfeld der Individuen die in der Organisation arbeiten oder das AMS, welches die Förderungen verteilt. Hier Herinnen ist ein „In Vivo“ Code. D.h. er stammt direkt aus den Daten, wo er sehr oft vorkommt. Wie z.B. an dieser Stelle:

S.: „Das tut ihr auch hier herinnen so gut sagt sie. Sie hat sich ja total schwer getan eigentlich da reinzukommen in die Gruppe. Hat jeden gleich so argwöhnlich beäugt. Aber ich denk jetzt fühlt sie sich einfach sehr wohl hier herinnen.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Herinnen unterscheidet sich vom Außen. Herinnen bietet eine besondere Atmosphäre. Das Selbstverständnis der Organisation als Herinnen ist etwas Spezielles. In diesem Raum sind Dinge möglich, von denen angenommen wird, dass sie „Draußen“ nicht möglich sind. Im Innen entwickelt sich ein organisationsspezifisches Verständnis von Sozialer Arbeit. Die Organisationsmitglieder sind stolz darauf und betonen das „Hier Herinnen“ in ihrer mündlichen und schriftlichen Kommunikation immer wieder. Es ist eine Ehre/ein Vorteil/ein Geschenk „Hier Herinnen“ sein zu dürfen. Unter der Glocke findet sich bildlich gesprochen eine „spezielle Luft zum Atmen“.

Abbildung 7.1 stellt die Kernkategorie „Hier Herinnen“ grafisch dar. Das Gebäude steht symbolisch für die Organisation Frau Holle. „Hier Herinnen“ wird durch die Käseglocke

über dem Haus sichtbar. Die zum Haus zeigenden Pfeile symbolisieren Bedingungen des Entstehens und Eigenschaften. Fenster und die Tür geben Einblick in die Strategien die die Organisation auf Basis des „Hier Herinnen“-Gefühls entwickelt hat. Pfeile die vom Innen zum Außen zeigen, stellen Konsequenzen für die Organisation dar.

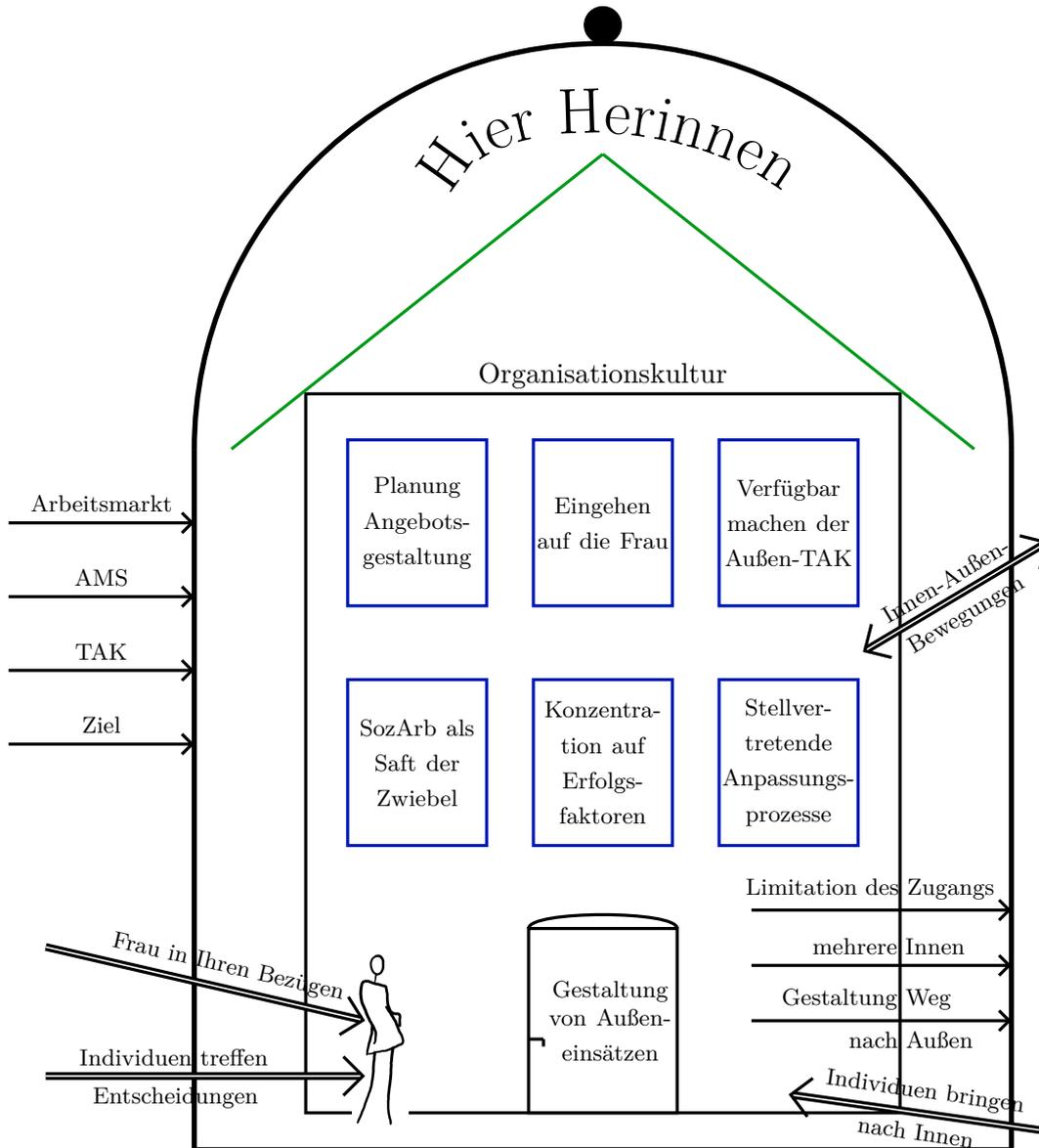


Abbildung 7.1. Kernkategorie „Hier Herinnen“; Darstellung: eigene.

7.2 Bedingungen

7.2.1 Abgrenzungen

Die Organisation Frau Holle grenzt ihr „Hier Herinnen“ zu drei Seiten ab: (1) zu dem AMS im Außen der Organisationsumwelt, (2) zu den TAK im Außen der Organisationsinwelt und (3) zu den Rahmenbedingungen am allgemeinen Arbeitsmarkt. Jede Organisation hat zur Stabilisierung ihrer Existenz Grenzen aufrecht zu erhalten. Dies ist jetzt keine große theoretische Überraschung. Doch die starke Ausprägung dieser Abgrenzung zur Umwelt und das Bewusstsein über das Herinnen prägen die Organisation in einer besonderen Weise.

Grenze zum AMS

Um Frau Holle wird mit dem AMS jedes Jahr neu verhandelt. Die Organisation ist der Bedrohung des Entzugs der Existenzgrundlage immer wieder neu ausgesetzt. Förderverträge müssen jährlich neu abgeschlossen werden, die Geschäftsführerin vertritt die Organisation in diesen Prozessen. Die Vertreterinnen des AMS entscheiden über die Zuweisung von TAK und sie geben letztendlich das OK über die Einstellung einer TAK. Mit dem AMS muss um neue TAKs verhandelt werden. Das AMS muss intern klären, ob die Person den Zuweisungskriterien entspricht und ob sie das Angebot nun schließlich für wirklich geeignet für die Frauen halten oder nicht. Im AMS liegen des Weiteren Entscheidungen über Anschlussförderungen von TAK und die Macht für Sanktionierungen. Das heißt, Frau Holle unterhält auf formalen und informellen Ebenen vielfältige Kopplungen zum AMS, die ich in Abbildung 7.2 darstelle.

Trotz dieser engen Verbindungen, oder gerade deswegen, zeigt sie viele Bemühungen, sich besonders vom AMS abzugrenzen. Frau Holle will bestehen bleiben und als eigenständige Organisation erkennbar sein. Vom AMS wird Frau Holle mit Vorgaben zur Erfolgsquote und zur Eigenerwirtschaftung konfrontiert. Diesen Rahmenbedingungen muss im Projektantrag und in den regelmäßigen Berichten formal entsprochen werden. Durch das AMS erfolgt eine Bewertung der Organisation und anschließend Entscheidungen über das Fortbestehen. Vom AMS kommen Initialzündungen für Innovationen und Veränderungen. In der Analyse der Daten kommen diese umfangreichen Kopplungen zum AMS verhältnismäßig gering zum Tragen. Die Organisation konzentriert sich in ihrer Wirklichkeit sehr stark auf das „Hier herinnen“ und lässt dabei Außenfaktoren bei Seite.

Grenze zu den TAK

Mit den TAK gibt es Individuen im Innen, die keine Organisationsmitglieder sind. Zu diesen differenziert sich das „Hier Herinnen“ ebenfalls. Die Schlüsselkräfte identifizieren sich als das Team, sie identifizieren sich mit ihrer Abteilung und der gesamten Organisation. Die TAK werden von den SAK implizit zur Umwelt der Organisation gezählt. Es bedarf

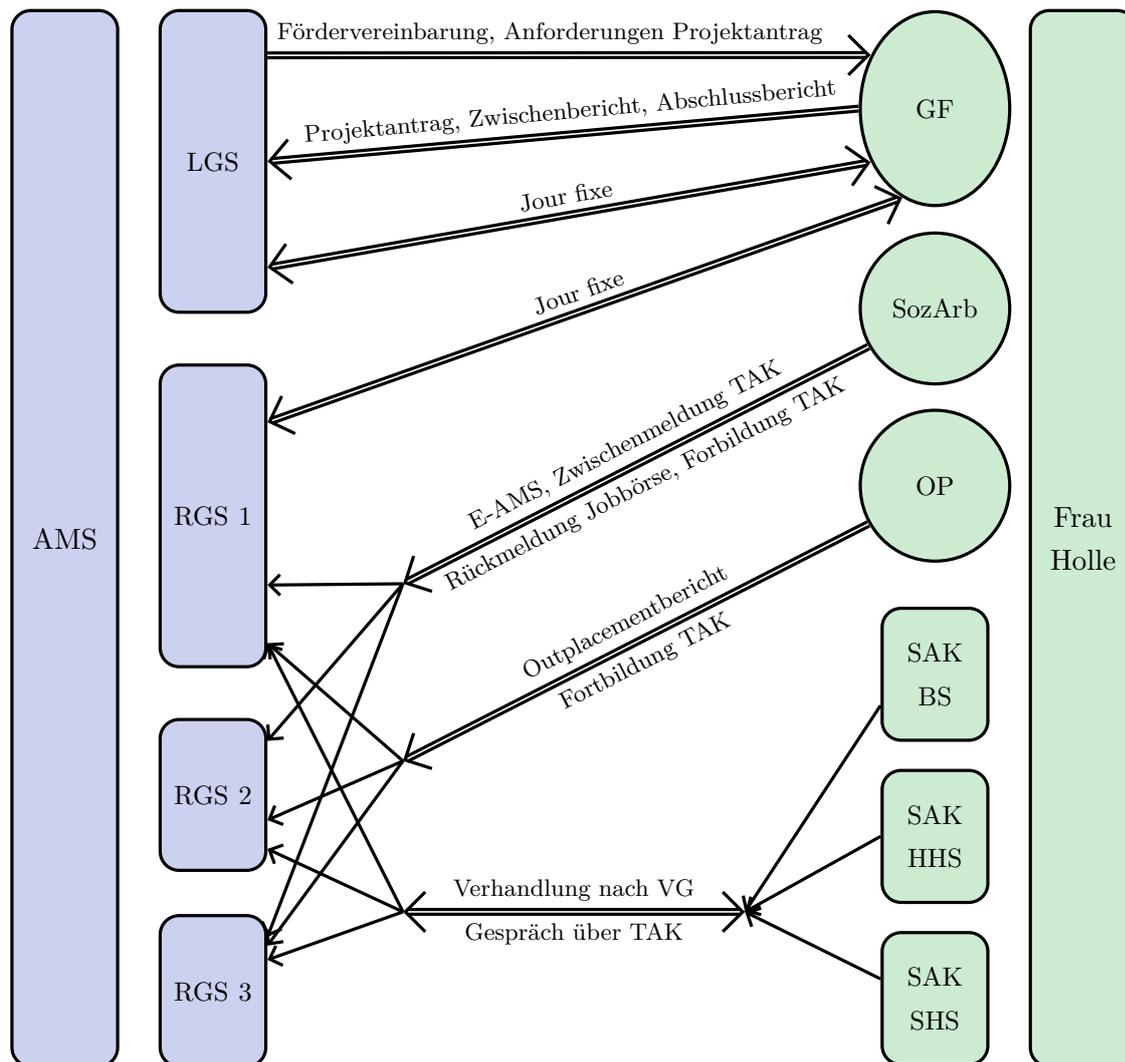


Abbildung 7.2. Beziehungen AMS - Frau Holle; Darstellung: eigene.

besonderer Anstrengungen sie an gezielten Stellen in das Herinnen zu holen.⁵⁵

Grenze zum Allgemeinen Arbeitsmarkt

Frau Holle soll Individuen auf eine Arbeit am allgemeinen Arbeitsmarkt vorbereiten. D.h. die Organisation sieht sich nicht zum allgemeinen Arbeitsmarkt zugehörig.⁵⁶ Es müssen aber Informationen über den Arbeitsmarkt in die Organisation hineingeholt werden. Zuerst besteht allerdings diese Grenze, die es ermöglicht, das Selbstverständnis als „anders als da draußen“ zu entwickeln. Dort wo am ersten Arbeitsmarkt Mitarbeiterinnen entlassen werden, bekommen sie bei Frau Holle eine zweite Chance. Da wo am ersten Arbeitsmarkt

⁵⁵Mehr zu diesem Aspekt findet sich in den Artefaktanalysen Kapitel 8.

⁵⁶Obwohl sie für die Schlüsselkräfte genau das ist, eine Organisation, die eine dauerhafte Beschäftigung bietet.

150% Leistung gefordert werden, können es bei Frau Holle auch einmal nur 50% sein. Da wo sich am ersten Arbeitsmarkt niemand für das Privatleben interessiert, gibt es bei Frau Holle eine Sozialarbeiterin, mit der expliziten Aufgabe, das Privatleben zu thematisieren. Dort wo am allgemeinen Arbeitsmarkt dauerhafte Arbeit theoretisch möglich ist, bleibt die Beschäftigung bei Frau Holle zeitlich befristet.

Zielvorgabe im Außen

Die Zielvorgabe der (Re-)Inklusion im Außen ist die Dritte Bedingung für das Entstehen des Phänomens „Hier Herinnen“. Das Ziel der erfolgreichen Inklusion der TAK in Erwerbsarbeit liegt doppelt im Außen. Nicht nur, dass die TAK in der Umwelt der Organisation anzusiedeln sind, darüber hinaus ist die Positionierung eines Individuums im Außen als Mitarbeiterin einer anderen Organisation im Innen nicht steuerbar. Es herrscht Bewusstsein für das widersprüchliche Ziel. Die Sozialarbeiterin benennt das, was sie machen kann als „einen Samen setzen“:

S: „[...] Genau, sie werden weiter getragen. Wir haben einen Samen gesetzt, hat eine Kollegin gesagt, die hat diesen Ausdruck geprägt. Wir setzen den Samen und ob später was daraus entspringt, dass lassen wir der Frau dann weiter.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Das was die TAK mit dem Samen macht, ob der Samen Bedingungen zum Wachsen vorfindet oder nicht, liegt nicht mehr in ihrer Macht. Doch im Innen bleibt zumindest „das Säen“ kontrollierbar. Die Organisation konzentriert sich auf das Innen, darauf, was für sie vermeintlich steuerbar ist. In dieser Perspektive liegt der Fokus der Organisation ganz auf den individuellen Entwicklungsmöglichkeiten der TAK.

Der Übertritt in den ersten Arbeitsmarkt bedeutet ein Verlassen des Innen. Ein Individuum kann nicht gleichzeitig TAK sein und einer Erwerbsarbeit am ersten Arbeitsmarkt nachgehen.

7.2.2 Durchlässigkeiten

Individuen sind mit der Organisation als Personenadressen unweigerlich verbunden, sie sind zur Entscheidungsfindung innerhalb von Organisationen notwendig, stellen der Organisation Kommunikation und Gedächtnis zur Verfügung (vgl. Abschnitt 3.2.5). Die Individuen beeinflussen das Phänomen „Hier Herinnen“ - umgekehrt versucht die Organisation über das „Hier Herinnen“ Individuen zu beeinflussen.

Die Rolle der Individuen lässt sich anhand dieser zwei Kategorien betrachten.

1. Individuen bringen etwas nach Innen
2. Die Frau in ihren Bezügen

Individuen bringen etwas nach Innen

Hier sind vor allem die SAK angesprochen. Ihre Ausbildungshintergründe und Berufserfahrungen stellen die Basis für die Arbeit im Innen dar. Angebote der Sozialen Arbeit sind personenabhängig: Die Sozialarbeiterin reagiert mit ihrem persönlichen Erfahrungsrepertoire auf bestimmte Aspekte im Gespräch, die eine Kollegin vielleicht nicht aufgreifen würde. Die Arbeitsanleiterinnen ermöglichen Zugänge zu Praxisstellen durch Kontakte aus ihrer beruflichen Vergangenheit oder dem privaten Umfeld. Sie bringen Themen für die Weiterentwicklung der Organisation aus ihrer Berufserfahrung mit, wie z.B. die Planung eines neuen Beschäftigungsangebots und betonen offen die Verbindung mit dem persönlichen Hintergrund. Die Bereichsleiterin der Abteilung Küche kommt im Abschlussbericht 2010 direkt zu Wort:

„Ganz besonders stolz war ich auf eine Einladung (ohne persönlichen Kontakt nicht möglich) zur Biofachmesse in Nürnberg.“ (Endbericht 2010, Frau Holle)

So werden durch die Individuen Kopplungen der Organisation möglich. Durch diese Kategorie kommt die Soziale Arbeit als Berufsausübung mit ihren Bildungsstätten ins Spiel. Mit der Ausbildung zur Sozialarbeiterin ist es möglich, theoretische Kenntnisse für die Arbeit in der Organisation verfügbar zu machen. Diese Selbsterfahrung lässt die Sozialarbeiterin als *„selbstbewusste Sozialarbeiterin“* (Transkript Interview Sozialarbeiterin) in der Organisation auftreten. Die Sozialarbeiterin beschreibt ihre nebenberufliche Qualifizierung und die Auswirkungen auf ihren Arbeitsalltag innerhalb der Organisation so:

„Ist der, ich sag einmal doch vielleicht ein komplexerer Zugang, oder dass schon das Feld neue Felder eröffnet hat und dass man dann schon das Gefühl hat: Ich weiß jetzt doch, wovon ich rede.[...] Weisst du, so mit von allem ein bisschen was, weil es war ja doch in 2 Jahren geballt und bin dann immer sehr gestärkt und gesichert in die Arbeit gekommen. Das war dann auch das, wo dann die Kolleginnen mir das Feedback gegeben haben: Super, du wirst immer besser, das hab ich auch schon von der Marianne [Geschäftsführerin Anm. lpe] vermittelt bekommen. Jetzt hast du es gelebt aber jetzt bist du es.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Sie leitet einen Unterschied zwischen der beruflichen Tätigkeit auf der Stelle der Sozialarbeiterin und dem *„Sein einer Sozialarbeiterin“* in der Organisation von ihrem Erleben ab.

Die Sozialarbeiterin verließ die Organisation auf Grund von Elternzeit. Diese besondere Situation ermöglichte mir direkten Einblick in ein weiteres Phänomen: der Verschränkung der Entwicklung von Organisationen und den darin tätigen Individuen. Der von der Sozialarbeiterin ausgehende Professionalisierungsschub wird durch ihr Verlassen unterbrochen. Mit der neuen SAK, die die Sozialarbeitsstelle besetzt, treten wieder andere Punkte in den Vordergrund. Die Organisation Frau Holle gibt diesem Phänomen breiten Raum. Sie gibt vor allem in der Sozialarbeit nur minimale Vorgaben. Die angeleitete Einarbeitung wird mit zwei Tagen sehr kurz gehalten, die Fallübergabe erfolgt als *„Neustart“*. D.h. es

werden in Anwesenheit der jeweiligen Klientin die Punkte besprochen, denen die Klientin zustimmt. Akten werden vernichtet und die neue Sozialarbeiterin beginnt mit einem weißen Blatt. So gibt die Organisation Raum und Möglichkeit, dass die Sozialarbeiterin ihre Ansätze neu nach Innen bringt. Gleichzeitig nimmt sie die Potentiale, an Professionalisierungsprozesse der Vorgängerin anschließen zu können, wenn diese noch nicht in die Programme der Organisation übernommen wurden.

Die Frau in ihren Bezügen

Die „Frau in ihren Bezügen“ verdeutlicht die Situation, dass TAK ihre lebensweltlichen Bezüge in die Organisation mitnehmen. Sie sind unweigerlich mit dem Individuum verbunden und bieten der Sozialen Arbeit die Basis für Arbeit mit der TAK. Die lebensweltlichen Aspekte können dem Ziel der (Re-)Inklusion unbearbeitet im Wege stehen, wenn es nicht gelingt, das „Hier Herinnen“ als stellvertretenden Raum stark genug aufzubauen und die Frau in ihren Bezügen sichtbar zu machen. Sowohl in der sozialpädagogischen Arbeitsanleitung, als auch in der Sozialarbeit. Intervenierend für das „Hier Herinnen“ sind sie, weil sie einen großen Teil der Umwelt und das „Arbeitsmaterial“ der Organisation darstellen. Im Sinne der oben genannten „Überwindung der Distanz“ gilt es, die Frau in ihren Bezügen zunächst einmal zu sehen, um in weiterer Folge Strategien ableiten zu können.

Der *Körper der TAK*, die Körperlichkeit der Individuen, wird zu einem Merkmal für die Vermittelbarkeit. Körperlichkeit wirkt sich auf die Inklusion in den ersten Arbeitsmarkt dort aus, wenn körperliche Fähigkeiten im Zentrum der Beobachtung stehen. Im Auswahlprozess werden Menschen nach ihrem Auftreten, ihrem Äußeren und ihrer Sprache eingeschätzt, gescannt: Es werden ihnen soziale Adressen (vgl. Abschnitt 2.4) zugeschrieben. Auf Grund dieser Einschätzungen treffen Organisationen ihre Auswahlentscheidungen für Mitgliedschaftsrollen. D.h. beim Körper handelt es sich um eine Ansammlung vermittlungsrelevanter Faktoren. Darüber wird in der Organisation gesprochen. Die SAK überlegen sich Strategien dazu. Sei es, dass die Sozialarbeiterin den Auftrag bekommt, die TAK auf ihren Mundgeruch hin anzusprechen, oder an der Stimme der TAK gearbeitet wird. Zur Verdeutlichung ein Beispiel. Eine TAK spricht mit einem Sprachfehler. Sie fügt an viele Wörter ein abschließendes „n“ hinzu:

SAK: „Ein ‚n‘. Immer. ‚Ja das haben mir schon mehr gesagt.‘ Und wie ich sie darauf bewusst angesprochen habe, auf das hat sie mit mir geredet, da war das ‚n‘ einfach nicht da. Und weißt du wie sich die Stimme verändert? Voll interessant! Dann wirkt sie total erwachsen, wenn sie das ‚n‘ wegtut.“ [...], „Ja es ist - kann man da was machen? Für mich ist das ein Tick, den sie hat und dieser Tick lässt sie ein bisschen - ich sag es ehrlich - doof wirken.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Mit dem Körper unweigerlich verbunden, ist das Thema Gesundheit (physische und psychische) und Leistungsfähigkeit, das den SAK in der Organisation auf zwei Wegen begegnen

kann. Einerseits von TAK, die offen mit gesundheitlichen Einschränkungen umgehen und ihre (dauerhaft oder phasenweise) verringerte Leistungsfähigkeit deutlich kommunizieren.

SAK: „Das wäre wahrscheinlich das, was sie möchte: Einfach nur sich um ihre Krankheit bemühen.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Andererseits jene, die sich trotz mangelhafter Gesundheit volle Leistungsfähigkeit zutrauen und in der stellvertretenden Inklusion wird deutlich, dass Einschränkungen bestehen.

Der Aspekt des *sozialen Netzwerks der TAK* ist ein klassisches Thema der Sozialen Arbeit. Folgende Fragen werden bearbeitet: Über welches soziale Netzwerk verfügen TAK im Außen der Organisation? Liegt eine Partnerschaft vor, die die Weiterentwicklung der Frau ermöglicht oder hemmt? Wo kann die TAK sich Unterstützung holen (z.B. bei der Kinderbetreuung)? Bildet das soziale Umfeld eher Opposition oder Koalition zur/mit der Organisation?

„Den meisten Frauen fehlt oft ein stabiles soziales Netzwerk. Belastungen aus unterschiedlichsten sozialen Beziehungen der Frauen waren oft bei der Arbeitsmotivation und beim Abbau von Vermittlungshemmnissen hinderlich. Probleme mit Ehepartnern, ehemaligen Partnern, Erziehungsprobleme, aber auch „gestörte“ Beziehungen zu Eltern, Geschwistern, Freunden und Bekannten wurden in den Einzelgesprächen thematisiert.“ (Endbericht 2010, Frau Holle)

Bewegungen und Kontakte zwischen Innen und Außen

Innerhalb der Organisation ist klar, dass es einen Austausch mit dem Außen geben *muss* (z.B. verpflichtender Outplacementbericht an das AMS). Bei Frau Holle liegt ein sehr strenger und eingeschränkter formaler Umgang mit der *internen und externen Datenweitergabe* vor. Dies zählt zu den organisationsspezifischen Professionalitätsmaßstäben für Soziale Arbeit (mehr dazu in Kapitel 9). Eine Datenweitergabe an das AMS erfolgt nur nach konkretem Einverständnis der TAK. Dieses Einverständnis wird zu den einzelnen Punkten verhandelt. Im Zweifel wird eher auf die Informationsweitergabe verzichtet und eine allgemeine Formulierung im Bericht gewählt. Der Vorteil liegt darin, dass das Arbeiten innerhalb der Organisation fortgesetzt werden kann, ohne sich mit einer Verhandlung mit der TAK aufhalten zu müssen. Gleichzeitig wird jedoch riskiert, dass eine kontinuierliche Unterstützung der Person bei der Bewältigung lebensweltlicher Probleme nach Maßnahmeende nicht möglich ist. Der formal vorgesehene Jahresbericht an das AMS enthält viele detaillierte Informationen zum wirtschaftlichen Erfolg der einzelnen Abteilungen, statistische Zahlen zum „Integrationserfolg“ und im Gegensatz dazu einen allgemein gehaltenen Bericht der Sozialarbeit. Im Innen sammeln die einzelnen SAK personenbezogene Informationen in unabhängig voneinander geführten Akten. Dies ist eine Strategie des Datenschutzes.

Für die Zielerreichung sind *Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarktes* von großem Vorteil. Die Strategien im Innen werden dementsprechend angepasst. Eine Öffnung zum regionalen Arbeitsmarkt erfolgt über die Schlüsselkräfte, die einerseits in ihrer Vergangenheit Gelegenheit hatten, in der Region Erfahrung und Information zu sammeln. Andererseits durch Aktivitäten im Außen wie z.B. der Beteiligung an Veranstaltungen der regionalen Wirtschaft, dem Studium des regionalen Stellenmarkts in Zeitungen und Internet, durch Kundinnenkontakte und durch Erfahrungen mit den TAK in Praktika und Bewerbungsphasen. Der Besuch von externen Kursen durch TAK und/oder SAK stellt ebenfalls eine Kontaktmöglichkeit nach Außen dar. Wenn TAK externe Kurse besuchen, bedeutet dies eine bestimmte Vorarbeit im Innen. Abklärung der Motivation, Passung für die davor festgelegte Berufsperspektive, Klärung der Finanzierung und Organisierbarkeit (z.B. Kinderbetreuung). SAK bringen durch externe Kurse Einflüsse nach Innen – das gehört dann wiederum zu den intervenierenden Bedingungen.

Wie kommt eine Frau schließlich als *TAK in die Organisation hinein*? Durch die Teilnahme an einer Jobbörse, nach vorheriger Zuweisung durch die AMS-BeraterIn. Bei der Jobbörse in den Räumen von Frau Holle wird ein Vorstellungsgespräch mit einer Bereichsleiterin und der Sozialarbeiterin abgehalten. Diese treffen dann von Seiten der Organisation eine Auswahl und leiten ihre Einstellungswünsche an das AMS weiter. Erst nach OK von Seiten des AMS darf einer Bewerberin eine verbindliche Jobzusage gemacht werden. Die Bewerberin wird telefonisch von der Jobzusage informiert. Die Phase des „Ankommens“ der neuen Transitarbeitskraft wird in jeder Abteilung bewusst gestaltet. Der erste Tag ist geprägt vom Wahrnehmen vieler neuer Gesichter, dem Aufenthalt in neuen, teils unbekanntenen Räumen und dem Übernehmen neuer Aufgaben. Das Erstgespräch mit der Sozialarbeiterin erfolgt nach Terminvereinbarung mit der SAK innerhalb der ersten 2-3 Wochen.

Die *Grenzen der TAK* werden „Hier herinnen...“ auf verschiedene Weisen spürbar: durch Abwesenheit, durch „Dienst“ nach Vorschrift⁵⁷, durch Konflikte mit anderen TAK. Es liegt an der Organisation, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen sich die TAK auf das Herinnen einlassen können und ggf. größere Inklusionspotentiale möglich werden. Individuen bringen ihre persönlichen Einflussfaktoren bei der Arbeitssuche mit nach Innen (hier haben wir es wieder, die Individuen, die den Kontext für die Organisation darstellen!).

Die Nachbetreuung ist eine Möglichkeit der Sozialarbeiterin aus dem Herinnen raus zu gehen. Dabei bietet Sie ehemaligen TAK, die eine Erwerbsarbeit am 1. AM aufgenommen haben weitere Betreuung an. Andere Möglichkeiten für die Sozialarbeiterin raus zu gehen sind die Teilnahme an Sitzungen des Dachverbandes oder z.B. die Begleitung der TAK bei Amtswegen.

⁵⁷Wobei es sich beim „Dienst“ z.B. auch um die Beteiligung an der verpflichtenden Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin handeln kann

7.3 Eigenschaften des Innen

Das „Herinnen“ der Organisation Frau Holle lässt sich auf zwei Ebenen betrachten:

(1) *Als physischer Raum*. Ein Platz, ein räumlicher Ort in dem Individuen anwesend sind, ihrer Tätigkeit nachgehen, Beobachten und Kommunizieren.

Die zweite Ebene ist der – ich nenne es – (2) *„gelebte“ Raum*. Er bezieht sich auf das, was zwischen den Individuen passiert. Das heißt „Hier Herinnen“ ist unter diesem Blickwinkel als Metapher für eine Zugehörigkeit zu etwas Besonderem, etwas das von Draußen abgegrenzt wird zu verstehen. So lassen sich Außeneinsätze wie im Bereich Küche oder bei Praktika ins „Hier Herinnen“ holen. Die TAK sind weiterhin im Innen, auch wenn sie in einer zwei Kilometer entfernten Wohnung einer Kundin putzen.

Zum physischen Raum finden wir Hinweise zur räumlichen Verortung einzelner SAK: z.B. „Einen Stock höher“ als Bild für die Geschäftsführerin/bzw. das Geschäftsbüro oder ein weiteres „Hier Herinnen“ im Büro der Sozialarbeiterin (vgl. dazu die Ausführungen zum Interaktionssystem Sozialarbeiterin-Klientin in Kapitel 9). Die räumlichen Voraussetzungen der Organisation sind relevant. Für die Sozialarbeiterin ist es schwieriger, einen Termin mit einer TAK im Bereich Schneiderei zu vereinbaren, da diese inkl. ihrer Abteilungsleiterin an einem anderen Standort tätig sind. In den Räumlichkeiten von Frau Holle finden wir vielfältige Räume vor: Küche, Aufenthaltsraum, Gänge und Stiegenhaus, Toiletten, Arbeitsräume des Büros, Verkaufsräume und Büro der Schneiderei, Büro der Buchhalterin, Büro der Geschäftsführerin, Büro der OP-Mitarbeiterin, Büro der Sozialarbeiterin. Diese Räume sind alle mit bestimmten Stimmungen, Möglichkeiten und Einschränkungen verbunden. Ein Büro mit geschlossener Tür gilt als ein sicherer (ohne Gefahr des Mithörens) Ort für Zweiergespräche. In der Küche, beim gemeinsamen Mittagessen gewähren die TAK mitunter Einblicke in bisher abgegrenzte Lebensbereiche. Vor allem die Sozialarbeiterin verlässt mit den TAK gerne auch einmal die Räume von Frau Holle und lädt z.B. zu einem Spaziergang oder gemeinsamen Einkauf ein oder begleitet auf einen Amtsweg. Somit bietet sie Öffnungen für das Herinnen und damit Chancen, dass die TAK neues nach Innen tragen können.

Frau Holle hat mehrere Innenräume/Subsysteme entwickelt. Einerseits sind diese Unterteilungen durch die verschiedenen Abteilungen gegeben. Die Abteilungsleiterinnen weisen einen sehr hohen Identifizierungsgrad mit ihrer Abteilung auf. Dies geht bis zu folgenden Formulierungen im jährlichen Bericht:

„Trotzdem ist die Abteilung Küche „MEINE“ [Hervorhebung im Original lpe], wo ich mich täglich den Herausforderungen stelle und meine Freude an der Arbeit an meine Frauen weitergebe.“ (Jahresbericht 2010, Frau Holle)

Vor allem die Abteilung Sozialarbeit ist als Subsystem nachzuzeichnen. In der Alltagssprache bei den Feldphasen fällt mir auf, dass häufig von „DER Sozialarbeit“ oder „Gehen

Sie in DIE Sozialarbeit" gesprochen wird und nicht von „der SozialarbeiterIN" oder „Ein Termin bei der SozialarbeiterIN". Sozialarbeit wird in diesem Sprachgebrauch zu etwas Räumlichen. Sozialarbeit, verstanden als ein organisationsinterner Ort, der für etwas reserviert ist, das auf Grund von Entscheidungen in der Organisation nur dort Platz hat.⁵⁸ Die Person der Sozialarbeiterin mit ihrem Beruf tritt dabei völlig in den Hintergrund.⁵⁹

Hier wird das Konzept, dass die Funktion der Sozialarbeit von den Zuschreibungen innerhalb der Organisation abhängt besonders deutlich (siehe Abschnitt 4.3). Seit Entstehen der Organisation waren sowohl ausgebildete Sozialarbeiterinnen als auch Vertreterinnen anderer Berufsgruppen auf der Sozialarbeitsstelle tätig. Es hat sich ein ambivalentes Verhältnis zum inklusiven Professionsverständnis gebildet. Einerseits wird davon ausgegangen, dass neben der Ausbildung zur Sozialarbeiterin die Erfahrung und „der richtige Zugang“ zu den TAK für die gute Arbeit ausschlaggebend sind. Es wurden zuletzt zwei Mal Frauen als Sozialarbeiterin eingestellt, die nicht Soziale Arbeit studiert haben. Andererseits ist doch der Wunsch da, qualifizierte Sozialarbeiterinnen ins Team zu holen. Dies geht so weit, dass die Sozialarbeiterin (eine ausgebildete Soziologin) während ihrer Tätigkeit bei Frau Holle berufsbegleitend Soziale Arbeit studierte.

Neben den Abteilungen stellen zwei Gruppen an Individuen unterschiedliche Bereiche dar. Genauer genommen ist nur eine Gruppe im Innen der Organisation. Die SAK nehmen sich ganz stark als TEAM, als Frau Holle wahr. Die SAK haben teilweise die Vorstellung, dass die TAK zum „Hier Herinnen“ dazugehören. Vor allem in der Artefaktanalyse des Leitbildes, werden wir hier jedoch eines Besseren belehrt. „WIR“ sind eindeutig die SAK, die festangestellten Organisationsmitglieder (siehe Abschnitt 8.1).

Auf der Ebene Schriftlichkeit der Organisation sind die multiplen Innen ebenfalls deutlich zu unterscheiden. In den Abteilungen werden z.B. Akten zu den TAK unabhängig voneinander geführt. Die Sozialarbeiterin führt ihre Akte (handschriftlich), neben jener der Arbeitsanleiterin. In den offiziellen Berichten und Anträgen werden die Abteilungen ganz deutlich getrennt voneinander dargestellt. Im Jahresbericht kommen jeweils die Abteilungsleiterinnen direkt zu Wort. Outplacement, Sozialarbeit und Fachanleitung werden im Innen unterschiedliche Aufgaben zugeschrieben.

Wie kann es bei dieser Zerteilung in mehrere Innenräume gelingen, ein „Hier Herinnen“ für die gesamte Organisation aufrecht zu erhalten? Ein in der Tat aufwändiger Prozess. In verschiedenen Teamsitzungen werden Räume geschaffen, in denen sich die verschiedenen Innenbereiche zusammenfügen. Dafür wird bei Frau Holle viel Zeit verwendet. Das ist wichtig: die Organisation investiert viel Zeit und Energie um das „Hier herinnen“ neben den Untereinheiten zu nähren und ein Gemeinsames Ganzes der SAK spürbar/erlebbar zu machen. Die TAK sollen schließlich das „Hier herinnen“ erkennen und von diesem Ge-

⁵⁸Sozialarbeit als eine Art „Container“ für die Umöglichkeit der Zielerreichung im Außen.

⁵⁹Schön zu sehen auch in dem Beispiel des Outplacementsberichts bei der Artefaktanalyse in Abschnitt 8.3.

fühl/diesen speziellen Rahmenbedingungen auch profitieren.

Zwischen den Abteilungen gibt es Abstimmungsbedarf, erfolgt Zusammenarbeit, drängt sich manchmal aber auch Konkurrenz und Wertung. Welche Abteilung erreicht wie viele Vermittlungserfolge? Wer wie hohe Einkünfte? Wobei diese Bewertungen schnell im Sinne des „Hier Herinnen“ relativiert werden. Unterschiedliche Zielgruppen, Teilnehmerinnenplätze oder wirtschaftliche Auftragspotentiale in den einzelnen Abteilungen rechtfertigen unterschiedliche Erfolgsraten. Die Eigenerwirtschaftungsanteile des Büroservice sind z.B. mit ca. 10% der gesamten Eigenerwirtschaftung der Organisation Frau Holle vergleichsweise gering.⁶⁰

Die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit ist bei teilnehmerunabhängigen Projekten besonders gut nachvollziehbar in Form von schriftlichen Protokollen dokumentiert (z.B. bei der Vorbereitung einer Modeschau oder der Organisation einer internen Klausurtagung). Die teilnehmerinnenbezogene Arbeit zwischen den mehreren Innen lässt sich jedoch durch die schriftliche Dokumentation nur ungenügend nachvollziehen. Beobachtungen in Feldaufenthalten und Tonbandaufzeichnungen sogenannter Bereichsteams stellen hier wichtige Ergänzungen dar. Mündlicher Austausch zu den einzelnen TAKs einer Abteilung zwischen der Bereichsleiterin, der Sozialarbeiterin und der Outplacementmitarbeiterin findet in dieser Form regelmäßig alle 2-4 Wochen statt. Diese Sitzungen dauern bis zu 2 Stunden, jede einzelne TAK wird besprochen, die bisherige Entwicklung diskutiert und das weitere Vorgehen festgelegt. D.h. die Organisation hat sich in Form von Sitzungen weitere Räume im Innen geschaffen um Kommunikationslücken zwischen den Teilbereichen zu überbrücken.

Der gelebte Raum kennzeichnet sich zu einem großen Teil durch die verbindende Organisationskultur. Ich konnte zwei Gruppen an Eigenschaften identifizieren: (1) den Bereich positiver Elemente wie „Kollegialität verhindert Frustration“, „stärkender Humor“, „positiver Zugang“ oder „Freude mit TAK“. (2) Daneben stehen Positionen zum Thema Datenschutz und formalen Verpflichtungen: „kritisch sehen von Formalitäten“, „Schutz der Person“ und „Vertraulichkeit mit Bias“. Dieses Bild stärkt die These, dass sich die Organisation ein „Hier Herinnen“ als Counterpart zu den Bedingungen in Organisationen am allgemeinen Arbeitsmarkt geschaffen hat. Der positiv besetzte Humor ist etwas, das man nicht unbedingt automatisch mit Bedingungen am Arbeitsplatz verbinden würde. Formale Vorgänge, die zu Wirtschaftsorganisationen unweigerlich dazu gehören, werden mit der Organisationskultur abgewertet. Der Aspekt der Freude mit der TAK bestärkt die Annahme, dass TAK abseits des Teams stehen. Die Teammitglieder haben Freude MIT der TAK, sie heben sich damit eine Ebene höher.

Die Organisationskultur ist integraler Bestandteil des „Hier Herinnen“ und prägt die Arbeitsweise der SAK ebenso, wie ihr persönliches Erleben von Erfolg und Misserfolg inner-

⁶⁰Nichts desto trotz genießt das Büroservice beim Partner AMS einen hohen Stellenwert, da die Vermittlungserfolge über die Jahre bei 80% liegen.

halb der Organisation.

S: „[...]aber frustrierend habe ich, also ich weiss nicht dieses Wort frustrierend oder erfolglos oder so was, hm, also ich glaube da hat mir das Team und diese Kollegialität sehr viel weggenommen von diesen Begriffen, und wir uns gegenseitig einfach eher so geschaukelt haben.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Die SAK erleben sich als „das Team“. Sie sind die Trägerinnen der Organisationskultur und pflegen diese intensiv. Vor allem zum ersten Aspekt der positiven Elemente Humor und Freude hofft man „Hier Herinnen“ auf die positive Übertragung dieser Kultur auf die TAK.

S: „I: Also Humor ist eine Kerneigenschaft in diesem Team. S: Absolut. Ja. Also da darf gelacht werden, laut und jederzeit vielleicht. Also wenn es passt.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Die Organisationskultur ermöglicht und verhindert. In Bezug auf die Soziale Arbeit ermöglicht sie das Phänomen der „Bedeckten Sozialarbeit“. Die Sozialarbeiterin kann auf Basis des Verständnisses zum Schutz der Person ihre Arbeit mit den TAK bei aller Kommunikation und Austausch über die TAK für sich behalten. Sie ermöglicht dadurch in weiterer Konsequenz die mächtige Position der Sozialarbeit innerhalb der Organisation (vgl. Kapitel 7.4.5).

Neben den Aufgaben der stellvertretenden Inklusion ist das *Angebot für KundInnen und die Eigenerwirtschaftung* nicht zu vernachlässigen. Die Organisation hat „ganz normale unternehmerische Aufgaben“ zu bewältigen. Wie z.B. die Anmeldung der Mitarbeiterinnen bei der Gebietskrankenkasse, verpflichtete Sicherheitsunterweisungen für alle TAK und SAK und schließlich das Bemühen um Aufträge.

„Um Kosten zu sparen nutzten wir oftmals die Rechnungsbriefe der Abteilung Küche als Werbungsträger für unsere anderen Abteilungen.“ (Jahresbericht 2011 Frau Holle)

„Weiters wurde das erste Mal eine Aussendung per E-Mail mit dem Angebot des Büroservice an 188 Firmen in der näheren Umgebung durchgeführt.“ (Jahresbericht 2011 Frau Holle)

Die Nachbesetzung der Transitarbeitskräfte ist ein typisches Merkmal für die Verbindung zwischen unternehmerischen Eigenschaften und den Eigenschaften als Organisation der Sozialen Arbeit. Erfordern die wirtschaftlichen Aufgaben und Aufträge eine durchgängige Leistungsfähigkeit mit ausreichenden Leistungsträgerinnen auf der einen Seite, ergibt das oben geschilderte Zuweisungs- und Auswahlprozedere oftmals größere Lücken in der Stellenbesetzung. Die Organisation kommt dabei an ihre Leistungsgrenzen. So werden TAK über Abteilungen hinweg eingesetzt und SAK neben der leitenden Funktion im operativen Bereich eingesetzt, wenn nicht genügend TAK anwesend sind, um Arbeitsaufträge zu er-

ledigen. Dabei entsteht gleichzeitig noch mehr das Gefühl des „Hier Herinnens“, weil mit Zusammenhalt Erfolge geschaffen werden können.

„Doch bevor es so weit war [dass die neuen Verkaufsräume eröffnet werden konnten Anm. lpe] zeigte das [Frau Holle]-Team wieder einmal, was es bedeutet ein gutes SAK-Team zu sein.“ (Jahresbericht 2010, Frau Holle)

7.3.1 Individuen treffen Entscheidungen

Die wesentlichste Eigenschaft ist die Gruppe der Codes, die zu „Individuen treffen Entscheidungen“ zusammengefasst werden können. Diese Kategorie verdeutlicht, dass die TAK trotz allem eben Individuen sind, die über keine Organisationsmitgliedschaft verfügen und im Innen und Außen ihren Weg versuchen zu gehen. Es sind auch in der Kategorie schon Anteile enthalten, wie von Seiten der Organisation mit diesem Fakt umgegangen wird. Welche Handlungsmöglichkeiten haben die TAK „Hier herinnen...?“ Sie können sich auf die Angebote einlassen oder ihre Macht nutzen und sich ihnen entziehen, z.B. durch passiven Protest, Ignorieren von Arbeitsaufträgen, dem Verpassen von Terminen, oder durch beschäftigen der SAK mit „Nebenschauplätzen“.

S: „Aber eigentlich hätte ich sie auch auf die PVA geschickt gehabt, wegen den Stunden und Stichtag und so, aber da hat sie dann immer was anderes gehabt.“ (Transkript Team Sozialarbeit-Outplacement)

S: „Die ist jetzt 2 Wochen in Krankenstand gegangen, da hat es ein ungutes Telefonat gegeben, zwischen ihr und der Monika [Arbeitsleiterin Anm.lpe], dass letztendlich darin gegipfelt hat, dass sie gesagt hat, sie braucht jetzt sofort einen Urlaub, oder sie geht in den Krankenstand.“ (Transkript Team Sozialarbeit-Outplacement)

Auf der anderen Seite ist jedoch auch das Mitmachen im Innen eine Entscheidung: Die TAK geht aktiv auf die Sozialarbeiterin zu.

S: „Was bei mir das erste Mal war ist, dass sie von sich aus gekommen ist und mich gefragt hat, ob ich mit ihr Behördengänge mache. Das war das erste Mal, dass sie auf mich zugegangen ist und das hat mich sehr gefreut.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Im Innen werden Entscheidungen von TAK ggf. nicht mitgetragen und ins Private abgeschoben.

OP: „Das hab ich ihr auch gesagt, ich mein bei uns ist es nicht mehr möglich, wenn sie privat noch einen Kurs machen will ist das kein Problem. [...] Ich hab gesagt, ja wenn sie das machen möchte gerne, wir halten sie nicht auf.“ (Transkript Team Sozialarbeit-Outplacement)

„Individuen treffen Entscheidungen“ ist eine für Frau Holle schwierige und ambivalente Eigenschaft. Vor allem, wenn TAK selbstbestimmte Entscheidungen treffen, die nicht der

Linie der Organisation entsprechen. Für die Frau Holle wird es schwierig, wenn die TAK einen Weg gehen will, den das Team nicht als Erfolg versprechend für die Inklusion in den ersten Arbeitsmarkt antizipiert hat. Dann wird von den SAK ein Konzept aufgebaut, wie so der im Innen vorgezeichnete Weg besser sei, als derjenige, den die TAK eingeschlagen hat. Auf der anderen Seite wird den TAK Entscheidungsmacht zugesprochen, wenn es um formale Berichte zu ihrer Person geht. Die Zustimmung der TAK zur Berichtslegung ist ein Bereich, wo im Innen die Entscheidungsfähigkeit der TAK angerufen und akzeptiert wird. Dabei sind aber zwei Ebenen angesprochen: Dort wo es um direkte Wege in den ersten Arbeitsmarkt geht, tritt die Expertise im Innen relativ absolut auf und widersprüchliche Entscheidungen der TAK werden nur schwer akzeptiert. Bei dem Bereich Datenschutz ist die Entscheidungsmacht der TAK eher akzeptiert, hier geht es für die Organisation kurzfristig (sic!) nicht mehr um den Erfolg.

7.4 Strategien

Es ist Programm der Organisation, dass der Raum des „Hier Herinnen“ für TAK zeitlich befristet zur Verfügung steht. Im Innen sollen Dinge passieren, die die (Re)Inklusion in Erwerbsarbeit im Außen leichter möglich machen. Die Wege nach Außen werden bewusst geplant und gestaltet. Im Innen wird versucht, ein passendes Arbeitsumfeld für die TAK zu identifizieren. Direkte Jobperspektiven sollen sich aus Praktika und Außeneinsätzen ergeben. Bewerbungsstrategien werden mit der/für die TAK entwickelt, es wird versucht die Initiative/den Einsatz der TAK bei der Jobsuche zu verstärken. An die Qualifikationen der TAK können ebenfalls Wege nach Außen geknüpft werden z.B. durch gezielte Förderung von interner oder externer Qualifizierung. Die Gestaltung der „Wege nach Außen“ führt direkt zu den Strategien über.

7.4.1 Sichtbarmachung von Arbeitstugenden

„Hier Herinnen“ gibt es große Beobachtungspotentiale, die von den SAK aktiv mit ihren Strategien genutzt werden. Diese Potentiale können jedoch nur ausgeschöpft werden, wenn die SAK die Fähigkeiten zur Beobachtung mitbringen. Ein Instrumentarium, das aus Beobachtung, Artikulation und Kommunikationsfähigkeit besteht.

Individuen verfügen über Arbeitstugenden, die an eine Tätigkeit geknüpft sind und in der Bewerbungssituation von außen zugeschrieben oder aberkannt werden. „Hier herinnen“ können Arbeitstugenden stellvertretend beobachtet, darüber kommuniziert und ggf. weiterentwickelt werden. Dies passiert jedoch nicht „einfach so“. Die Arbeitstugenden müssen durch den speziellen Kontext im Innen sichtbar gemacht werden. Beispielsweise durch die Struktur der angeleiteten (sozialpädagogischen) Arbeit in den Abteilungen und dem Teilen der Beobachtungen der Arbeitsanleiterinnen mit der Sozialarbeiterin und der Strategieentwicklung des Umgangs im Innen mit vorhandenen/fehlenden Arbeitstugenden.

7.4.2 Planung der Angebotsgestaltung

Im Innen erfolgt die Planung der Angebotsgestaltung. Unter den zuvor genannten Bedingungen, wie dem Vorhanden Sein mehrerer Innen und einer Zielvorgabe die nur im Außen zu erreichen ist. Wichtige Elemente des sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Angebots im Innen sind die Berufswegplanung und die Entwicklung einer Bewerbungsstrategie. Jede Abteilung hat ihre eigenen Aufgaben und findet dazu ihre eigene Methodik. Gemeinsam ist allen die Strategie des laut Denkens im Team. Im Gespräch zwischen SAK werden Optionen durchgespielt, Folgen der Interventionen abgewägt und ein koordiniertes Vorgehen wird entwickelt. Dabei spielt die Sozialarbeit eine federführende Rolle. Sie behält die Übersicht, nimmt Tempo raus wo es notwendig ist und regt weitere Alternativen an. Dazu bringt sie sich in eine bestimmte Position, die in Abschnitt 7.4.5 besprochen wird.

Verschiedene Betreuungsphasen werden formal vorgegeben (z.B. das Probemonat als Testphase oder die erneute Zuwendung nach Außen durch den Start mit dem Outplacement), jedoch wo immer möglich individualisiert. Die SAK greifen bei diesen Prozessen auf ihre Erfahrungen im Innen zurück. Sie versuchen TAK bestimmten Typen zuzuordnen. So bewegt sich die Angebotsgestaltung zwischen Individualisierung und Standardisierung (siehe dazu auch Abschnitt 9.2). An die Zuordnung zu Typen aus dem Erfahrungsrepertoire schließen sich im Team bereits erprobte Vorgehensweisen an.

K: „Ja, ich will wissen was war! Was haben wir da ‚Stille Wasser sind tief‘? Oder was haben wir bei ihr?“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Wie erfolgt das Zusammenspiel und die Rollenverteilung zwischen Arbeitsanleiterin, Sozialarbeiterin und Outplacementmitarbeiterin? Auch hier erlebe ich die Sozialarbeiterin als diejenige, die immer wieder alternative Denkweisen/Interpretationsmuster anregt und allzu vorschnelle Einordnungen zum Schutz der TAK versucht zu verhindern. In der Organisation hat sich eine Hierarchie verschiedener Möglichkeiten im Umgang mit den TAK gebildet. Bevor die SAK mit den TAK weiterarbeiten, entwickeln sie quasi stellvertretend eine Strategie für die TAK, versuchen sich in die Lage der TAK zu versetzen und spielen verschiedene Optionen durch. Oben auf der Hierarchieleiter stehen Berufsoptionen, die einem bestimmten Angebot am Arbeitsmarkt gegenüberstehen. Doch es wäre verkürzt zu behaupten, die SAK erwägen lediglich Berufswege, die bereits breit ausgetreten sind. Die Überzeugung der TAK zu ihrer Vorstellung für die berufliche Zukunft, das Vermögen, den SAK zu vermitteln, dass sie aktiv an der Umsetzung ihrer Ziele arbeiten kann und auch die Ressourcen der SAK spielen in diesem Prozess eine wichtige Rolle. So konnte z.B. die Outplacementmitarbeiterin auf Grund eines persönlichen Kontaktes ermöglichen, dass eine TAK ein Stellenangebot als Pferdepflegerin erhielt.

Durch die Häufigkeit an Bereichsteams und die enge kommunikative Verknüpfung der SAK „Hier herinnen“ ist es möglich, vorausseilende Einschätzungen zu revidieren und korrigie-

ren. Von Sitzung zu Sitzung wird die Zusammenarbeit mit der TAK und Veränderungen dieser im Zeitverlauf besprochen. Diese Vorgänge passieren alle auf der bereits oben erwähnten feinen Skala zwischen Individualität und Standardisierung.

Neben der Arbeit mit den einzelnen TAK stellen Gruppenschulungen zu verschiedensten Themen eine weitere Säule im Herinnen dar. Sie ist gleichzeitig eine Brücke nach Außen, da oft externe Referentinnen hinzugezogen werden. Die Gruppenschulungen bleiben jedoch in der Analyse im Hintergrund.⁶¹

Im Innen herrscht trotz aller Individualität bei der Betreuung eine klare Priorität für den reibungslosen Arbeitsablauf. So müssten teilzeitbeschäftigte TAK die Gruppenangebote in ihrer Freizeit absolvieren, da sie sonst zu wenig Zeit für die Arbeit in der Abteilung hätten. Sozialarbeitstermine haben sich den Anforderungen der Abteilungen unterzuordnen und werden über den Kopf der TAK hinweg mit der Bereichsleiterin vereinbart.

7.4.3 Eingehen auf die Frau

Das „*Eingehen auf die Frau*“ ist eine Strategie die durch die Dichte im „Hier herinnen“ möglich wird. Es ist gleichzeitig Basis und Konsequenz der Angebotsgestaltung. Es ist möglich, auf individuelle Anforderungen der TAK einzugehen, sei es in der Arbeit im Fachbereich durch z.B. einen Abteilungswechsel oder auch durch einen verzögerten Start des Outplacements, wenn zuerst noch wichtige Dinge „in der Sozialarbeit“ geregelt werden müssen und noch nicht genügend Energie für Bewerbungsaktivitäten freigeschaufelt wurde.

SAK können z.B. durch die Arbeit im Herinnen feststellen, dass die Tätigkeit der TAK „gut tut“. Sie bemerken dies durch Beobachtungspotentiale, die der Raum im Innen gibt (vgl. Abschnitt 7.4.1). Vorsichtig gehen die SAK mit Diagnosen um und gleichzeitig sind sie doch immer wieder sehr schnell mit dem Einsortieren in bestehende Erfahrungsraaster. Als Methode werden in den Teamsitzungen Reflexionsfragen eingesetzt: Was will die TAK wirklich? Welche Hilfe braucht sie? Warum kriegt sie nix (keine Erwerbsarbeit)? Was steckt dahinter?

Träume und Wünsche der TAK bieten oft eine wichtige Grundlage für die Berufswegplanung. Sie stehen auf dem Pol der „Individualisierung“. Frau Holle bietet einen Raum, in dem sich die TAK wohlfühlen sollen. Dieses Wohlfühlen dient als Basis für die Öffnung der TAK und entsprechende Kommunikation. Dies wird als großes Unterscheidungsmerkmal zu den Arbeitsorganisationen draußen gesehen, aber auch teilweise zu der familiären Situation. Doch Wohlfühlen alleine ist nicht alles.

Ein wichtiges Prinzip ist es, für die Person Ordnung zu schaffen. Wiederum passiert dazu die Vorarbeit in den Teamsitzungen. „Hier Herinnen“ ermöglicht es, nach den Teamsitzun-

⁶¹Dabei folge ich im Sinne der GTM dem Datenmaterial.

gen mit den Ergebnissen und der TAK weiter zu arbeiten, Rückmeldungen an die TAK zu geben. zB mit Selbstbild und Fremdbild der TAK zu arbeiten – das ist vor allem in Bezug auf die Berufsperspektive wichtig. Wenn das Selbstbild der TAK auf dem einen Extrem eine aus Sicht der SAK unrealistische, zu hoch gegriffene Berufsperspektive ermöglicht oder auf der anderen Seite auf Grund von sehr gering eingeschätzten Potentialen Berufsperspektiven verhindert, die Entwicklungspotentiale für Fortbildung oder Qualifizierung bergen, dann können durch Rückmeldungen über das Fremdbild im Dialog Veränderungen ausgelöst werden. Die Wertschätzung wird an die TAK im Innen vermittelt.

7.4.4 Hereinholen der „Außen-TAK“

Die oben geschilderten Strategien bauen auf den Kopplungen der Organisation mit den TAK. Die Rolle der Sozialarbeiterin ist es, die Aspekte des Lebens der TAK im Außen nach Innen zu holen, im Innen thematisierbar zu machen. Sie wird immer dort aktiv, wo das Außen nicht Erwerbstätigkeit für Geld bedeutet: z.B. im Bereich Familie, im Umgang mit Behörden, dem Gesundheitssystem oder im System Bildung. Dabei schließt sie gleichzeitig arbeitsbezogene Themen natürlich nicht aus. Auflösung Sie braucht dazu spezielle Kompetenzen und Fähigkeiten der professionellen Berufsausübung: z.B. Gesprächsführungstechniken, die Fähigkeit konkrete Hilfsangebote zu setzen, Kommunikationsmöglichkeiten mit weiteren Organisationen in den anderen Bezugssystemen, Beobachtungsmöglichkeiten. Zusätzlich zu den von der TAK selbst eingebrachten Problemen gibt es im Rahmen der stellvertretenden Inklusion die Möglichkeit, dass in der Organisation Probleme auftauchen, die im „Hier Herinnen“ als kontraproduktiv für eine inklusionsversprechende Berufswegplanung identifiziert werden. Die Sozialarbeiterin wird gezielt von den anderen SAK beauftragt, bestimmte „Außenthemen“ bei den TAK anzusprechen. z.B. Körpergeruch – Möglichkeiten zur Körperhygiene; psychische Abwesenheit der TAK bei physischer Anwesenheit - Rückmeldung und Suchen nach möglichen Ursachen, Angebote; Konflikte zwischen TAK - Konfliktregelung.

Individuelle Problemlagen von TAK in ihren sozialen Bezügen können im Innen bei der Sozialarbeiterin explizit zum Thema gemacht werden. Auch wenn TAK den Bereichsleiterinnen ihre privaten Sorgen erzählen, ist es „Hier Herinnen“ klar geregelt, dass das Anliegen von der Sozialarbeiterin weiter beachtet wird.

Dieses Feld ist für die Inklusionschancen im Außen wichtig. Es ist eine Strategie der Organisation im Umgang mit der Unmöglichkeit der „echten“ Inklusion in der Umwelt.

Im Innen braucht es die Sozialarbeiterin, neben den direkten Gesprächen mit der TAK, als Stellvertreterin um die mögliche Position der TAK zu bestimmten Themen oder Plänen nicht aus den Augen zu verlieren und so die Wahrscheinlichkeit von Interventionserfolgen zu erhöhen. Aufgabe der Sozialarbeiterin ist es, das Lebensfeld der Klientinnen durch Kommunikation wahrnehmbar zu machen. Die spezielle Position der Sozialarbeiterin „Hier Herinnen“ stelle ich im nächsten Teil dar.

7.4.5 Sozialarbeit als Saft der Zwiebel

Die Frage nach der Rolle der Sozialarbeit in der Organisation stand am Beginn meiner Forschung (siehe dazu Abschnitt 6.7). Bei dem Versuch, diese Rolle, den Anteil der Sozialarbeit am Hier Herinnen rauszuschälen (wie bei einer Zwiebel) überraschte mich so manches Ergebnis. In den offiziellen Daten von Frau Holle lese ich über die Sozialarbeit folgendes:

„Das Ziel in der Sozialarbeit ist die Stabilisierung der Lebenssituation, die Stärkung der Ressourcen und die Förderung von Potentialen, um eine Integration in den Regelarbeitsmarkt anzustreben. Die Möglichkeit hierfür wird den TAKs in Form einer Einzelberatung, in ihrer Dienstzeit angeboten.“ (AMS Konzept 2012, Frau Holle)

Einzelberatung, also Gespräche zwischen der Sozialarbeiterin und einzelnen Transitarbeitskräften wird hier als Kern der Sozialarbeit dargestellt. Sozialarbeit ist innerhalb der Organisation eine „Möglichkeit“, die den Transitarbeitskräften geboten wird. Der Aspekt der verpflichtenden Sozialarbeit bleibt in dieser Formulierung verborgen. Sozialarbeit bleibt durch die Form der Einzelberatung grundsätzlich auf Beratung eingegrenzt. Aus der Einzelberatung entwickeln sich jedoch immer wieder unterschiedliche Formen der Alltagsrekonstruktion⁶². So z.B. die Begleitung bei Amtswegen oder der Versuch von einer Charity-Organisation Geld für eine Klientin zu bekommen. Auch sind die Einzelberatungen in ihrer Ausgestaltung sehr variabel. Innerhalb von Frau Holle ist es möglich, mit Klientinnen z.B. während eines gemeinsamen Einkaufs zu arbeiten.

K: „Und auch manchmal ganz schön schweisst.“ S: „Ja das hab ich schon einmal angesprochen.“ K: „Was sagt sie darauf?“ S: „Ja, sie weiß es eh, dass sie viel schwitzt und dass sie am ganzen Körper schwitzt. Ja ich hab ihr einfach Sachen empfohlen, ein Mineralsalz. Ja, aber vielleicht geh ich einfach mit ihr einkaufen. [...] und da wollte ich etwas anderes machen als das Gespräch da herinnen. Da kommt mir das sehr gelegen.“ (Transkript Bereichsteam Frau Holle)

Sozialarbeit bleibt so nicht auf das gemeinsame Sitzen am Büroschreibtisch beschränkt. Gemessen an der Zeit, die die Sozialarbeiterin mit den Transitarbeitskräften verbringt, ist der Anteil der Sozialarbeit am organisationalen Alltag relativ gering. Es lässt sich keine eindeutige Regelung finden, wie viele Gespräche mindestens stattfinden müssen, weder in den schriftlichen Originaldaten, noch in den Transkripten. Die Verpflichtung zur Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin ist mit der Transitarbeitskraft vertraglich festgehalten. Gespräche mit der Sozialarbeiterin werden nach Bedarf angeboten und können auch sehr kurzfristig stattfinden. Die Sozialarbeiterin vereinbart allerdings ihre Termine über die Bereichsleiterinnen und nicht direkt mit den Transitarbeitskräften. Hintergrund dafür ist das Streben nach einem reibungslosen Betriebsablauf trotz (!) Gesprächen in der Sozialarbeit. Ein Merkmal, das für die auf den ersten Blick nachrangige Sozialarbeit innerhalb

⁶²zur Unterscheidung von Beratung, Alltagsrekonstruktion und Alltagsbegleitung siehe Pantucek (1998b)

der Organisation spricht.

„Und wenn ich eine Frau einmal nicht greifen hab können, weil sie durch Krankenstände oder durch viel Arbeit in den Abteilungen einfach nicht in die Sozialarbeit kommen hat können, dann hat die Sozialarbeit darunter gelitten.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Die TAK verbringen den weitaus geringeren Teil ihrer Arbeitsstunden „in der Sozialarbeit“ und noch dazu muss die tatsächliche Beratungszeit so organisiert werden, dass sie den Betrieb nicht stört. So gesehen ist die Sozialarbeit nur ein eher kleiner Teil der Zwiebel.

In der verstehenden Analyse der Daten ergibt sich jedoch ein völlig anderes Bild zur Sozialarbeit innerhalb der Organisation:

Die Sozialarbeit ist wichtig für die gesamte Organisation und durchzieht sie, wie der Saft eine Zwiebel. Ein großer Bestandteil der Arbeit der Sozialarbeiterin ist nicht die Arbeit direkt mit den Klientinnen, sondern die Zusammenarbeit mit den Arbeitsanleiterinnen. Es finden „Hier Herinnen“ viele Kommunikationen *über* die Transitarbeitskräfte statt, an denen die Sozialarbeiterin beteiligt ist, jedoch nicht die TAK selbst. Die Sozialarbeiterin nimmt dabei oft die Rolle einer Stellvertreterin und gleichzeitig Anwältin der Transitarbeitskraft ein. Sie benennt alternative Sichtweisen, die sie aus ihrer Arbeit mit der TAK entwickeln konnte. Gleichzeitig verrät sie keine Details über die TAK (vgl. Organisationsinterne Professionalitätsmaßstäbe Abschnitt 9.2).

S: „Da müssen wir dann fragen. Ihr Hauptthema in der Sozialarbeit, da sind wir dran, das arbeiten wir gerade ab und dann werde ich in Richtung Stärkung der Persönlichkeit weiter mit ihr arbeiten und das Andere noch abarbeiten. Gell, aber, da sind wir gut dran, sie arbeitet gut mit und ist da wirklich dahinter. Wir sind da auf einem richtig guten Weg.“ (Transkript Team Sozialarbeit-Outplacement)

Diese Aufgabe ist essentiell in der Reflexion der jeweiligen Arbeitsbeziehungen zwischen den TAK und den Bereichsleiterinnen. Nur auf dieser Basis, können die Bereichsleiterinnen ihre Zusammenarbeit mit den TAK so gestalten, dass sich aus dem Arbeitsprozess Veränderungen für die Inklusionschancen der TAK entwickeln.

„Hier herinnen“ erlaubt durch die Sozialarbeiterin als Stellvertreterin eine Kopplung zu den TAK als Innere Umwelt.

S: „Büromäßig, da wollte sie einfach fitter werden. Spürst du da auch so, dass sie da schneller wird, dass es ihr besser geht? B: Naja, das ist ziemlich gleichbleibend, gleichbleibend. Da ist immer noch so - wie sag ich es jetzt - Sie kommt meist erst im Nachhinein drauf, wenn sie noch Fragen hat, also wenn ich ihr was erklär', dann fragt ich: haben sie alles verstanden und dann nickt sie. Und dann - kaum bin ich draußen und zurück in

meinem Büro, kommt sie und fragt noch einmal, wo ich mir auch schon denke, na gut, das könnte sie vorher auch schon gefragt haben.“ (Transkript Bereichsteam Büroservice)

S: „Da hat sie gesagt: ‚Ich möchte noch nicht.‘ Sie ist noch nicht bereit. Sie möchte einfach noch mehr Erfahrungen im Büro sammeln und da was machen, bevor sie sich im OP sieht und dort landet.“ (Transkript Team Sozialarbeit-Outplacement)

Die Sozialarbeiterin kommt durch diese Aufgabe in eine mächtige Position innerhalb der Organisation.

7.4.6 Stellvertretende Anpassungsprozesse

„Hier herinnen“ entstehen Strategien, um die Inklusionschancen im Außen zu erhöhen. Quasi als Paradox wird das Innen stärker und stärker, um die Interventionschancen im Innen möglichst hoch zu halten. Die Spielräume im Außen sind sehr gering. Das vorgegebene Ziel der Inklusion in Erwerbsarbeit kann nur von anderen Organisationen und Individuen draußen erreicht werden. Eine dieser Strategien ist das Anregen von Anpassungsprozessen der TAK an die Gegebenheiten im Innen (stellvertretend für den ersten Arbeitsmarkt). Dabei werden Probleme identifiziert, die aus der Innensicht der SAK vor einer Arbeitsaufnahme der TAK gelöst werden müssen. Grundlage dafür ist die stellvertretende Beschäftigung der TAK in der Organisation.

Kern der Arbeit sind tägliche Alltagsinteraktionen der Bereichsleiterinnen mit den Transitarbeitskräften. Aus diesen wird im Rahmen der stellvertretenden Inklusion deutlich, wo jeweils mögliche Inklusionsbarrieren auftreten können. Wie oben dargelegt, werden die Alltagsinteraktionen durch die Reflexion in den Teamsitzungen „Hier Herinnen“ handhabbar.

B: „Ja, weil mit Chefs kann man nicht herummeistern. Die lassen sich nix sagen. Ein Chef sagt: ‚Sie machen das jetzt so wie ich will‘. Und nicht dass sie sagt: ‚Sie machen das jetzt so wie ich will‘. Also es kann bei ihr. OP: Das ist so schwierig bei ihr weil sie sehr fordernd ist, aber nicht in der geringsten Weise einstecken möchte.“ (Transkript Bereichsteam Büro)

K: „Sie ist einfach für mich total orientierungslos. Aber komplett. Die schmeißt es aus den Socken, wenn sie, ja wenn ich sie noch drei mal im Kreis drehe findet sie nicht mehr nach Hause. Und ich hab ihr jetzt trotzdem gesagt, ich werde jetzt schauen, dass sie viele verschiedene Kunden hat. Eben damit ich das echt ein bisschen mit ihr trainieren kann. S: Sie war immer sehr verwöhnt von diesen fixen Kundschaften, gell? K: Ja genau, was ihr auch bisher total gut getan hat, weil das hat ihr Stabilität gegeben. Aber jetzt ist es an der Zeit über den Rand zu schauen. S: Das passt eh gut zu ihrem allgemeinen Thema. Super. K: Genau. Jetzt wäre es an der Zeit ihr etwas zuzutrauen.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Vor allem bei komplexeren Barrieren/Exklusionslagen wird die Situation an Hand von konkreten Beispielen jedoch in der Organisation besprochen. Wir finden viele Kommunikationen über Transitarbeitskräfte. Entscheidungen über die weitere Vorgehensweise in der Kommunikation mit der TAK werden laufend gemeinsam gefällt. Dies kann in formalen Bereichsteamsitzungen sein, aber auch in informellen Gesprächen zwischen Teammitgliedern. Je nach Erfahrung, Kompetenz und Zuständigkeit ist es immer wieder möglich, dass Bereichsleiterinnen im Rahmen der Alltagsinteraktion direkt mit der TAK Inklusionsbarrieren abbauen können. So beispielsweise mit der direkten Rückmeldung zu fehlenden Höflichkeitsformen wie dem morgendlichen Gruß. Erfahrene SAK haben die Kompetenz dies direkt mit den TAK zu besprechen. Weniger erfahrene gehen eventuell davor den Umweg über den Austausch im Team.

7.4.7 Konzentration auf Erfolgsfaktoren

Die Zeit mit den TAK stellvertretend zu arbeiten ist begrenzt. Laufende Geschäftsaufgaben müssen mit den gleichen Ressourcen bewältigt werden. Innerhalb der Organisation konzentrieren sich die SAK auf bestimmte „Erfolgsfaktoren“, die ich über die Codierungen der GTM quer durch die unterschiedlichen Daten verdichten konnte. Auf diese Faktoren konzentriert sich die Arbeit der SAK mit den TAK im „Hier Herinnen“:

- Erkennen der Arbeitsmarktrealität
- Aufarbeiten der bisherigen Arbeitsmarkterfahrungen
- Förderung von Arbeitstugenden
- Identifizierung von Kompetenzen von TAK – als Basis für die Berufswegplanung
- Anregen, erkennen und fördern der Weiterentwicklung der TAK
- Ermöglichung fachlicher Qualifikation

In den Punkten Arbeitsmarktrealität erkennen und Aufarbeiten der bisherigen Arbeitsmarkterfahrungen liegt der schmerzhafteste Teil für die TAK. Dies ist wohl wirklich nur auf Basis des „Hier herinnen“, der stellvertretenden Inklusion möglich. Frust, Enttäuschung, negative Erfahrungen der TAK mit dem bisherigen beruflichen Werdegang, aber auch Hoffnungen, Flowerlebnisse und positive Erfahrungen können so stellvertretend einen Platz in der Kommunikation bekommen und als Basis für die Berufswegplanung dienen. Im Zuge der sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Arbeit mit den TAK ist es möglich, Kompetenzen von TAK zu identifizieren, auf ihre Arbeitsmarktchancen abzutasten und weiterzuentwickeln. „Hier herinnen“ können diese Kompetenzen so verinnerlicht werden, dass sie in Fleisch und Blut übergehen und im Außen für die TAK ebenfalls tragfähig werden.

OP: „Ich mein, das ist ja auch, weil sie hat ja auch Schneiderin gelernt und ah, mir ist

das noch immer im Hinterkopf wie der Herr K vom Textileinzelhandel B da war, der dann gesagt hat, ja Schneiderinnen sind die besten Verkäuferinnen. Weil die wirklich einen anderen Blick hat für die Figur was der Kunde hat und was man noch machen kann mit Kürzen, Verlängern... Und sie hat ja wirklich beides, sie kann gut beraten und hat das Schneiderwissen.“ (Transkript Team Sozialarbeit-Outplacement)

Die Bedeutung der Erwerbsarbeit für die TAK wird entschlüsselt. Die SAK versuchen die Bereitschaft der TAK Mitgliedschaftsrollen gegen Geld zu übernehmen zu erhöhen/in die Richtung Inklusion zu steuern. Dabei spielen die verschiedenen Images von Berufen eine Rolle – die eine Tätigkeit scheint für die TAK attraktiver als eine andere. Damit kann innerhalb von Frau Holle gearbeitet werden, wenn es gelingt, diese Images sichtbar zu machen und darüber kommuniziert wird. Diese Sichtbarmachung des Erlebens rund um Erwerbsarbeit, Berufsimages, wirtschaftlichen Notwendigkeiten und anderen Aspekten der Erwerbsarbeit für die einzelne Transitarbeitskraft ist eine Basisstrategie der Organisation. Neben der Entschlüsselung der Bedeutung werden alternative Möglichkeiten als Ziel angeboten und so die Handlungsspielräume der TAK erweitert.

Die Aufteilung, wer mit der TAK an welchem konkreten Punkt arbeitet erfolgt kompetenzspezifisch. Meist wird versucht, auf mehreren Kanälen an den Erfolgsfaktoren zu arbeiten. Die Steuerung erfolgt im Zuge der Bereichsteamsitzungen.

7.4.8 Gestaltung von Außeneinsätzen

Eine Strategie der Organisation für die Erhöhung der Inklusionschancen ist es, möglichst viele Kopplungen zu Erwerbsorganisationen zu unterhalten. Das Innen muss das Außen kennen um z.B. über beobachtete Adressen Bescheid zu wissen. Eine Strategie der Organisation dieses Wissen zu beschaffen ist, die Auswahl ihrer eigenen Organisationsmitglieder (welche Erfahrungen diese bisher gesammelt haben). Eine weitere ist eben der beständige Aufbau von Kopplungen mit dem Außen. In Organisationen wie Frau Holle gibt es diese Kopplungen durch Kundenbeziehungen automatisch. Aber auch das aktive Vorantreiben von Praktika der TAK sind laufende Kopplungen. Die TAK als Nichtmitglieder der Organisation werden aktiv im Außen eingesetzt, sie bringen ihre Rückmeldungen in das Innen und erlauben somit wiederum eine Chance auf Intervention durch Gespräch, Auswertung, Feedback und Strategieentwicklung. Und aus manchen dieser Kopplungen ergibt sich tatsächlich ein Inklusionserfolg. Diese Art von Kopplungen liegen in Verantwortung der Outplacementmitarbeiterin. Aber auch in die anderen Umweltsysteme sind Kopplungen möglich und wünschenswert. So z.B. zu verschiedenen für TAK relevante Einrichtungen/Behörden oder Fortbildungsinstitutionen. Dies liegt wiederum im Aufgabenbereich der Sozialarbeiterin.

Eine essentielle Kopplung ist die zum AMS. Das AMS ist für Zuweisung von Klientinnen zuständig. Bestimmte Schritte in der Arbeit mit den TAK müssen mit dem AMS abgegli-

chen werden. Das beginnt schon mit der Einstellung von TAK, geht über den Besuch von längeren Fortbildungen mit gleichzeitiger Unterbrechung der Tätigkeit als TAK und endet bei der Exklusion aus der stellvertretenden Inklusion, wo in jedem Fall ein schriftlicher Outplacementbericht übermittelt wird.

Kopplungen bestehen auch zum Bildungssystem, wenn es um zertifizierbare Qualifikationen von TAK, qualifikationsbezogene Ziele und den Erwerb formaler Qualifikationen geht.

„Praktika“ sind direkte Aktivitäten im Außen. Manchmal sogar ganz praktisch, wenn die Outplacementmitarbeiterin eine TAK zum Ort des Praktikums begleitet. Folgende Ziele werden von Seiten der SAK mit Praktikaangeboten verfolgt:

- Herstellen von Realitätsbezug
- Gewinnen von Praxiserfahrung
- Orientierung in einem neuen Tätigkeitsfeld
- Anbahnen einer Übernahme
- Basis für Rückmeldungen zur TAK
- Erweiterung der Berufsperspektive

Praktika können extern aber auch intern angeboten werden. Eine Kopplung zum Außen entsteht natürlich nur bei externen Praktika. Durch die Arbeitseinteilungen in den Abteilungen (TAK fällt während Praktika aus) hat es eine organisatorische Bedeutung für die Organisation im Innen.

Die individuelle Bewerbungsphase ist der praktische (und von außen am einfachsten nachvollziehbare) Teil der Arbeit mit den Klientinnen. Ausgehend von einer Berufswegplanung wird eine Bewerbungsstrategie abgeleitet. Die Berufswegplanung ist ein gemeinsames Projekt „Hier Herinnen“. Sie findet in mehreren Räumen der Organisation statt: in den Einzelgesprächen mit der Outplacementmitarbeiterin, in der Arbeitsanleitung und in den Bereichs- und Sozialarbeits/Outplacement-Teams. Mit der Bewerbungsstrategie geht es ganz operativ um den Weg in den ersten Arbeitsmarkt. Diese Schritte sind mit der Outplacementmitarbeiterin umzusetzen. Dabei leistet die SAK je nach Bedarf Unterstützung in verschiedene Richtungen: Vom Schreiben der Bewerbungsunterlagen am PC für Computeranalphabetinnen, über telefonische Bewerbungen im Namen einer TAK, bis hin zum Arbeitsauftrag binnen einer Woche fünf Bewerbungen erstellt und abgeschickt zu haben. Die Abstimmung der Unterstützungsintensität erfolgt nach den Bewerbungskompetenzen und dem Beherrschen der jeweiligen Technologien durch die TAK. Auch das Anforderungsprofil der angestrebten Stelle spielt eine Rolle. So wird sich die Outplacementmitarbeiterin bei einer Bürokauffrau eher als Bewerbungscoach verstehen, die sich im Hintergrund hält. Die Bewerbungsarbeit mit den TAK ist meist zunächst ein Abstimmungsprozess. Die

Beobachtungen der Outplacementkraft zu diesem Prozess werden wiederum in die Kommunikationen der SAK über die TAK eingebracht und reflektiert.

Die OP nimmt direkt mit Firmen Kontakt auf, um Stellen für TAK aufzutun bzw. um Inklusionen zu erreichen. Die OP nutzt dabei verschiedene Netzwerke von Unternehmen in der Region, ihre persönlichen Kontakte aus dem Berufs- und Privatleben und auch Kontakte die durch frühere Inklusionen entstanden sind. Sie telefoniert bei Bewerbungen ggf. nach, fragt Kontaktpersonen in Stellenanzeigen nach konkreten Rahmenbedingungen für diese Stelle oder ob ggf. ein Praktikum gerne angenommen werden würde. Sie kontaktiert Ansprechpersonen in Arbeitsorganisationen auch dann, wenn die Klientinnen keine eigene E-Mail-Adresse haben. Dann verwendet die OP ihre eigene E-Mail-Adresse und ihren Namen und tritt im Namen der TAK an das Unternehmen heran.

Ein wichtiges Arbeitsmittel im Outplacement sind Stellenangebote. Die von der Outplacementmitarbeiterin beobachtete Reaktion der TAK auf verschiedene Jobangebote bietet wertvolle Ressourcen zum Abstimmen der Berufswegplanung. Passt das Jobangebot zu den Zielen der TAK, wurde bereits eine gemeinsame Linie gefunden? Werden mehrere Linien verfolgt? Die Analyse der bisherigen Bewerbungsstrategie beinhaltet eine Reflexion der Reaktionen auf Bewerbungen (Absagen, keine Antworten, Wartebriefe) und entsprechendes Anpassen der weiteren Strategie. Sie ist auf allen Ebenen im Fokus der Aufmerksamkeit. Direkt im Gespräch mit zwischen TAK und OP, aber auch in den jeweiligen Teamsitzungen.

7.4.9 Beenden des Zugangs zur Organisation

Dadurch, dass es so ein starkes „Innenbewusstsein“ gibt, behält sich die Organisation vor, den Zugang zum Innen zu limitieren bzw. den Zugang zu beenden. Einerseits grenzen formale Faktoren den Zugang ein: Die Beschäftigungsdauer der TAK ist auf maximal zwölf Monate beschränkt. Tatsächlich wird vom AMS noch eine kürzere durchschnittliche Beschäftigungsdauer (sie wird jährlich kürzer und lag 2011 bei 7,7 Monaten) vorgegeben. Diese Macht zur Exklusion wird z.B. durch den organisatorischen Zwang zur Arbeitssuche ausgeübt, aber auch ein Ausschluss innerhalb der Probezeit oder gar eine Auflösung des Arbeitsverhältnisses vor dem Vertragsende von Seiten der Organisation werden eingesetzt. Das Ende des Probemonats stellt in diesem Machtspiel eine wichtige Linie dar, fallen doch beendete Dienstverhältnisse nicht in die Erfolgsquote hinein (vgl. Abbildung 6.5) Der Zugang zur Organisation wird beendet, wenn rechtliche Gründe dafür sprechen: z.B. Zahl der Abmahnungen bei Vergehen überschritten, Diebstahl. Oder wenn die gesundheitliche Situation eine längerfristige Inklusion in das System Gesundheit notwendig macht und stellvertretende Inklusion in Arbeit damit vermeintlich sinnlos wird. Aber auch bei Verweigerung der sozialarbeiterischen Angebote. „Hier Herinnen“ ist jenen Frauen vorbehalten, die sich zu einem Mindestmaß auf die stellvertretende Inklusion einlassen können.

7.5 Zusammenfassung

Mit der Kernkategorie „Hier Herinnen“ differenziert sich die Organisation Frau Holle vom Außen und schafft gleichzeitig Bedingungen im Innen auf deren Basis, gezielt wieder Verbindungen nach Außen entstehen können. Damit reguliert die Organisation ihren Fortbestand.

Die Abgrenzungen erfolgen zur beauftragenden Organisation AMS, zu den TAK, zu Organisationen am allgemeinen Arbeitsmarkt und damit zur Zielvorgabe im Außen. Gleichzeitig reguliert die Organisation Bedingungen von Durchlässigkeit. Die SAK als Organisationsmitglieder bringen ihre Ausbildungshintergründe und Erfahrungen ebenso ins Innen, wie Aspekte ihrer weiteren Lebensbereiche. Ganz gezielt nach Innen holt die Organisation die Lebensbezüge der TAK. Sie stellen die Basis für die Arbeit mit der TAK dar.

Im Innen finden sich verschiedene Subsysteme, die zueinander in Beziehung stehen: Abteilungen der Arbeitsanleitung, sowie Sozialarbeit und Outplacement. Die Organisation richtet viele Bemühungen darauf, die Subsysteme wieder zum „Hier Herinnen“ zusammen zu führen. Dazu werden in verschiedenen Sitzungen kommunikative Räume geschaffen.

Die TAK finden mit dem „Hier Herinnen“ ihren ganz besonderen Umgang. Sie treffen ihre Entscheidungen unabhängig von Frau Holle, bleiben dabei offensichtlich in der Organisationsumwelt. Im „Hier Herinnen“ werden diese Entscheidungen beobachtet und gezielt mitgetragen oder in der Umwelt gelassen. TAK sind mit dem „Hier Herinnen“ für eine bestimmte Zeitspanne verbunden, die Organisation hat somit auch die Beendigung des Zugangs zu gestalten.

Im „Hier Herinnen“ werden von Frau Holle bestimmte Strategien verfolgt, um das Ziel im Außen zu erreichen. Die im Innen geschaffenen Beobachtungspotentiale bilden die Basis für die Sichtbarmachung von „Arbeitstugenden“ der TAK. Das Angebot an die TAK wird auf Basis der Strategie des wiederholten laut Denkens im Team geplant und reflektiert. Dabei bewegt sich die Skala auf den Polen zwischen Individualisierung und Standardisierung. Durch die Beobachtungsdichte im „Hier Herinnen“ ist es grundsätzlich möglich, auf die Frau einzugehen.

Zusätzlich ist es für die Zielerreichung notwendig, Aspekte der Lebenswelt der TAK in das Innen zu holen. Dies ist die Rolle der Sozialarbeiterin, die immer dort aktiv wird, wo Außen nicht Erwerbsarbeit bedeutet. Neben dieser konkreten Positionierung im „Hier Herinnen“ erfüllt die Sozialarbeit eine viel basalere Aufgabe für die Organisation: Sie durchfließt die Organisation wie der Saft eine Zwiebel. Festmachen lässt sich dies durch die hohen Anteile der Sozialarbeit an den Kommunikationen im „Hier Herinnen“, durch die weiteren Einblicke in das gesamte Werken der Organisation und durch das Hereinholen der TAK nach Innen. Dadurch erlangt die Sozialarbeiterin eine mächtige Position in der Organisation.

Im „Hier Herinnen“ finden stellvertretende Anpassungsprozesse der TAK an den allgemeinen Arbeitsmarkt statt. Diese werden von den SAK angestoßen, wobei die Energie auf erfolgsversprechende Faktoren konzentriert wird. Neben der Auseinandersetzung mit der Arbeitsmarktrealität und dem Aufarbeiten von Arbeitserfahrungen zählt die Schaffung von Chancen zum Erwerb von Qualifikationen dazu. Ganz gezielt werden im Innen Außeneinsätze der TAK geplant und für die Bearbeitung im Innen verfügbar gemacht.

8 Artefaktanalysen

Das Leitbild der Organisation, Vereinbarungen und Outplacementberichte konnte ich auf Grund ihrer Beschaffenheit (1) Kürze des Texts, (2) Anzahl (Einmaligkeit oder sehr viele wiederholte Ausführungen) nicht in geeignetem Maße mit dem Grounded Theory Verfahren auswerten. Darüber hinaus stellt der Einbezug eines weiteren Auswertungsverfahrens eine Absicherung der Ergebnisse durch Methodentriangulation innerhalb der Organisationsanalyse dar.

Alle Produkte einer Organisation wie z.B. Bilder, Gebäude, Werbematerialien und eben auch Texte können unter dem Artefaktbegriff zusammengefasst werden. Je nachdem, welches Material vorliegt, wird die Artefaktanalyse entsprechend angepasst. Ich integrierte Elemente der Textanalyse, da die von mir untersuchten Artefakte aus Textbausteinen bestehen. Ich verzichte jedoch auf eine aufwändige Dateninterpretation im Zuge einer vollwertigen Feinstrukturanalyse, da die Artefaktanalyse nur eine Ergänzung der GTM darstellt. Die Artefaktanalyse erfolgte gegen Ende der Hauptauswertungsphase. An dieser Stelle waren die Kategorien der GTM schon gebildet. Ich suchte eine Methode, mit der ich meine bisherigen Ergebnisse erweitern, aber vor allem auch in Teilen absichern konnte. Der Einbezug eines Interpretationsteams⁶³ für die Artefaktanalyse ermöglichte es, meine Vorannahmen etwas zur Seite zu stellen und noch einmal mit „frischem Blut“ an die Sache heran zu gehen.

8.1 Artefaktanalyse zum Leitbild von Frau Holle

8.1.1 Dekonstruktive Bedeutungsrekonstruktion

In dieser Phase erfolgt eine kommunikative Zerlegung des Artefakts in seine Bestandteile. Diese Bestandteile werden auf verschiedene Bedeutungsmöglichkeiten hin abgetastet und mit der Sinneinbettung des Artefakts im Alltag der Organisation kontrastiert (vgl. Froschauer & Lueger 2012:263). Im Sinne des Schutzes der Organisation, ihrer Mitglieder und Klientinnen verzichte ich in diesem Abschnitt auf die sonst verwendeten Originalzitate. Das Leitbild ist ein öffentlich zugängliches Dokument der Organisation. Um eine Pseudonymisierung zu gewährleisten, werden die Textausschnitte lediglich umschrieben.

⁶³Die Artefaktanalyse setzt zwingend ein Interpretationsteam voraus, daher wechsele ich in diesem Teil der Arbeit an den entsprechenden Stellen vom „Ich“ zum „Wir“.

Innere Differenzierung

Materialität

Das Leitbild findet sich auf der Internetseite von Frau Holle, wenn man im linken Balken auf das Feld „Leitbild“ klickt. Die Darstellung auf dem Bildschirm erfolgt etwas unterschiedlich, je nachdem welche Hardware und Software zur Verfügung steht (Größe und Format des Bildschirms, verwendeter Browser...). Wird das Leitbild ausgedruckt, ändert sich die Materialität vom Bildschirm auf Papier. Auch hier sind die Eigenschaften wiederum davon abhängig, welches Papier und welcher Drucker mir als Nutzerin zur Verfügung steht.

Ganz grundsätzlich finden wir eine übersichtliche, klar und einfach strukturierte Homepage vor, die die örtliche Heimat für das Leitbild bildet. Die Homepage ist schlicht und „klassisch“ gestaltet. Die internetbasierte Oberfläche ist gekennzeichnet durch Übersichtlichkeit. Man sieht: das Logo von Frau Holle prominent in der Kopfzeile links platziert, daneben die Adresse und noch weiter rechts ein weiteres Logo/Symbol, dessen Bedeutung sich auf den ersten Blick nicht gleich erschließt. Links unter dem Logo von Frau Holle findet sich in einer durchgehenden Spalte bis zum Ende der Homepage die Menüführung der Seite. Diese Spalte ist im Vergleich zur rechten Spalte für den jeweiligen Haupttext etwas breit. Die Haupttext-Spalte ist etwa 2.5 Mal so breit wie die Menüspalte.

Welche Konsistenz hat das Artefakt? Wenn wir uns hier nur den Bereich des eigentlichen Leitbildes anschauen - also die rechte Spalte unter der Kopfzeile der Homepage - dann ist sie ziemlich kleinteilig. Das Leitbild ist durch Absätze eingeteilt in mehrere klare Bereiche. Eine Strukturierung durch Unterüberschriften wurde nicht vorgenommen. Bei beiden Bildschirmen die für die Artefaktanalyse verwendet wurden (2 verschiedene Größen) wird nicht das gesamte Leitbild dargestellt, man muss also nach unten scrollen um das gesamte Leitbild direkt am Bildschirm lesen zu können. Wenn man runter scrollt verschwindet das Logo. Die Notwendigkeit zu scrollen ist bei sehr vielen Webseiten so - es ist schwierig eine einheitliche Darstellung bei den unterschiedlichsten Endgeräten (z.B. denke man nur an die Tablet-Computer) durch die Programmierung zu erreichen.

Struktur der Artefaktgestaltung

Komponenten des Artefakts sind: Logo, Adresse in grauer Box, Logo des „Gütesiegel Betriebliche Gesundheitsförderung“, Menüführung der Seite in linker Spalte, Überschrift: Leitbild und Text des Leitbilds in rechter Spalte.

Das „Gütesiegel Betriebliche Gesundheitsförderung“ fällt besonders auf, es ist bunt und hat andere Farben als das Corporate Design. Die Farben des Corporate Design sind grau, hellgrün, weiß und schwarz.

Das Leitbild hat eine Überschrift: Leitbild - geschrieben in hellgrün und darauf folgen acht Absätze. Jeder Satz findet Platz in einem eigenen kurzen Absatz (eine Ausnahme bestehend aus zwei Sätzen). Die Schrift wird in schwarz geführt. Alle Texte sind in serifenfreier

Schrift gewählt.

Druck des Leitbildes: Wenn man diese Homepage-Seite ausdruckt fehlen Logo und Adresse. Müsste nicht gerade bei einem Leitbild auch in der Print-Version klar ersichtlich werden, zu welcher Organisation das Leitbild gehört?

Wieso wurde auf diese Möglichkeit verzichtet? Weil nicht damit gerechnet wird, dass das Leitbild ausgedruckt wird? Weil es nicht wichtig erscheint, das Leitbild immer klar auf den ersten Blick zuordenbar zu machen (immerhin kommt im Leitbildtext sehr wohl das Wort „Frau Holle“ vor)? Weil angenommen wird, dass jemand, der das Leitbild recherchiert, es ausdruckt und später Kontaktmöglichkeiten sucht wieder ins Internet geht und sich die Informationen raussucht? Vielleicht will man gar nicht, dass es ausgedruckt wird? Das Inhaltsverzeichnis der gesamten Homepage ist jedoch auch am Ausdruck sehr dominant, was eigentlich nicht notwendig wäre.

Das eigentliche Leitbild besteht aus der Überschrift, den Absätzen und einer Aufzählung. Im Fließtext lassen sich keine Haupt- und Nebenelemente unterscheiden, wenngleich die Aufzählung durch die Aufzählungspunkte besonders auffällt. Sonst ist alles auf einer Hierarchieebene. Die Aufzählung stellt einen Bruch der kleinteiligen Absatzstruktur her, es schafft ein weiteres Strukturelement für das Auge. Alles befindet sich auf der gleichen Ebene ohne Unterscheidung von Vorder- und Hintergrund. Man kann von einer „klassischen Darstellung“ einer Homepage sprechen. Es ist nicht eine coole Webpage, die sich durch Innovation auszeichnet und man sich daher vielleicht merkt. Der Aufbau ist fast wie bei einem Folder, die Kastenelemente könnten z.B. als drei Teile eines doppelt gefalteten Folders in Druck gehen.

Grenzen werden durch die unterschiedlichen Farblöcke gezogen. Das ist eindeutig erkennbar. Das Leitbild grenzt sich vom anderen Text auf der Homepage deutlich ab, es ist schwarzer Text auf weißem Untergrund.

Textanalyse

Die Textgestaltung ist klar. Fast jeder Satz findet sich in einem eigenen Absatz. Es sind verschieden lange, eher einfach strukturierte Sätze (keine komplizierten Schachtelsätze). Der 2. Satz ist der längste. Es finden sich auch Sätze, die aus mehreren grammatikalisch zusammengehängten Hauptsätzen bestehen. Manchmal erscheint der Zusammenhang zwischen dem ersten und zweiten Satz jedoch eher zufällig (oder vielleicht auch strategisch, wobei sich die Strategie Fachfremden nicht erschließt), denn inhaltlich. Z.B. Wenn in einem Satz auf gesunde Arbeitsbedingungen, Produktivität bei steigendem Lebensalter und selbstbestimmte Lebenswege Bezug genommen wird.

Es werden nur wenige Fremd- bzw. Fachwörter verwendet, wie z.B. der Begriff des Sozialen Integrationsunternehmens. Können von der Wortwahl Rückschlüsse auf die Zielgruppe des Leitbildes gezogen werden? Zumindest kann man diskutieren, ob eine mögliche Zielgruppe nämlich zukünftige/aktuelle Transitarbeitskräfte die vorhandenen Fachwörter verstehen.

Ein Satz des Leitbildes bezieht sich auf die formalen Rahmenbedingungen der Organisation als „Soziales Integrationsunternehmen. Diese Information steht für sich alleine, unabhängig vom Rest des Leitbildes.

Die Textstelle hebt sich besonders von allen folgenden Teilen des Leitbilds hervor, da in der 3. Person und von der Organisation als Unternehmen gesprochen wird. Schon ab dem nächsten Satz wird der Begriff des „Teams“ eingeführt, der in der späteren Analyse weitere Bedeutung gewinnen wird. Der Begriff des „sozialen Integrationsunternehmens“ bietet ohne verfügbare Hintergrundinformation für sich keinen weiteren Erkenntnisgewinn zum zweiten Teil des Satzes. Wenngleich es sehr interessant ist, dass der Begriff des „Unternehmens“ gerade im ersten Satz und im letzten Satz des Leitbildes genannt wird. Es könnte diskutiert werden, ob diese Definition der Organisation als Unternehmen zu den anderen Eigenschaften der Organisation passt, bzw. was mit der Selbstdefinition als Unternehmen über die Organisation ausgesagt werden kann.

Das AMS hat den Begriff des „sozialen Integrationsunternehmens“ als Überbegriff für Sozialökonomische Betriebe und Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte (GBP) eingeführt. Damit könnte man interpretieren, dass das Leitbild für Zwecke der Informationspolitik von Frau Holle an das AMS verwendet wird. Das Leitbild wird schließlich auch vor allem in Projektanträgen abgedruckt. Wobei ich selbst den Begriff erst durch meine Feldstudie kennengelernt habe. Mit dem Status als „Projekt“ oder „Unternehmen“ schwingen unterschiedliche Bilder, Bedeutungen und Interpretationsspielräume mit. Hat die Organisation Frau Holle ein Selbstverständnis als soziales Integrationsunternehmen? Woran ist dies erkennbar? Es ist ein merkwürdiges Zugeständnis an das AMS, wenn man es mit dem im Leitbild später genannten selbst definierten Auftrag kontrastiert.

Der Begriff „soziales Integrationsunternehmen“ ist nicht selbsterklärend und sagt nichts darüber aus, was in der Organisation passiert (zumal dann noch geklärt werden müsste ob es sich um Integration in die Organisation selbst oder in den Arbeitsmarkt handelt, worin das „Soziale“ besteht...).

Die „Begleitung“ der Frauen ist ein weiterer interessanter Aspekt. Schon an mehreren Stellen meiner Auswertungen aus der GTM ist die Frage aufgetaucht, ob denn die Transitarbeitskräfte Mitglieder in der Organisation sind oder nicht. Der Ausdruck der „Begleitung“ deutet auf das Nein hin. TAK finden sich in einer Publikumsrolle und nicht als Mitglieder der Organisation wieder. Dazu finden sich später noch weitere Hinweise in der Artefaktanalyse.

Der nächsten Satz zum Team der SAK, der Dauer der Beschäftigung und den Abteilungen der Organisation bezieht sich gleichzeitig auf die individuellen Möglichkeiten die die TAK als Ausgangsbasis der Arbeit bei Frau Holle haben.

Auch hier wird noch in der 3. Person gesprochen, wobei schon eine Ebene gewechselt wurde - das Team tritt in Erscheinung und sogar VOR die Organisation. Es setzt die Rah-

menbedingungen durch die Umwelt einfach voraus und macht sie sich zu eigen (Geringe Differenzierung der Teammitglieder von der Organisation und gleichzeitig eine hohe Integration in der Organisation?). Mit dem nächsten Satz wechseln die Formulierungen dann in die 1. Person (wir und unser). Wie kann das Team als Interaktionssystem innerhalb der Organisation ein Dienstverhältnis anbieten? Vielmehr wird doch das Dienstverhältnis durch externe Rahmenbedingungen ermöglicht. z.B. ein spezieller qualifizierender Status der Frau aus der Sicht des AMS, Vertragsverhältnis der Rechtsperson Frau Holle - also der Organisation - mit dem AMS, das die Finanzierung garantiert... Die „individuellen Möglichkeiten“ der Frau sind sehr breit. Diese Breite kann eine Organisation unmöglich abdecken. z.B. ist die Art der Tätigkeit durch die drei Fachbereiche Küche, Büroservice und Schneiderei bereits stark eingeschränkt. Wenn nun Tierpflege in den Möglichkeiten der Frau liegt, kann das nicht in einem der drei Bereiche angeboten werden. Worauf kann sich das Wort Möglichkeiten beziehen? z.B. auf das Interesse der Frau, berufliche Vorerfahrungen, Talente, zeitliche Verfügbarkeit, örtliche Erreichbarkeit/Mobilität... Durch den Ausdruck wird eine Individualität suggeriert, die in der Organisation nicht gewährleistet werden kann. Beispiele dafür finden sich sowohl in der Auswertung der Team-Transkripte, als auch in der Auswertung der Vereinbarungen, wo sehr stark mit standardisierten Formulierungen in individuellen Vereinbarungen zwischen einzelnen TAK und der Organisation gearbeitet wird. Hier ist ein Widerspruch zwischen dem Selbstbild der Organisation und der Fremdeinschätzung durch die empirische Analyse gegeben. Der Wunsch der Organisation ist, Beziehungen zwischen Organisationsmitgliedern und Klientinnen zu schaffen, die Veränderungen in den Klientinnen ermöglichen. Die Realität ist, dass Beziehungen geschaffen werden, die zu bestimmten Veränderungen drängen.⁶⁴

Im nächsten Satz beziehen sich die Autorinnen des Leitbilds auf die Arbeit prägende, gemeinsam vertretene Werte und wem gegenüber sie diese Werte spürbar machen. Der erste Satz dieses Absatzes schließt als einziger mit einem Rufzeichen. Ist es den Autorinnen des Leitbildes besonders wichtig, was in diesem Satz steht? Üblicher Weise wird ein Rufzeichen verwendet, um die Wichtigkeit zu betonen oder den Inhalt des Satzes zu verstärken - hinauszurufen. Ohne den Folgesatz zu kennen, wissen wir noch nicht, wer „unser“ ist. Beim Weiterlesen erschließt sich, dass damit das „Team“ gemeint ist. Das Team lebt gemeinsame Werte, die in diesem Satz in Form einer Aufzählung konkreter benannt werden. Es wird hier klar zwischen dem Team und den Mitarbeiterinnen (Team = SAK, Mitarbeiterinnen = TAK) unterschieden. Die Werte werden von den Teammitgliedern *im* Team „gelebt“ und *mit* den Mitarbeiterinnen. Das kann als aktive Handlung der Teammitglieder und passives geschehen Lassen der Mitarbeiterinnen interpretiert werden. Dieser eher passive Eindruck/Vorannahmen des Teams von den Mitarbeiterinnen findet sich ebenfalls immer wieder in den Analyseergebnissen der GTM. Die Mitarbeiterinnen gehören also nicht in den Kreis der Teammitglieder. Sie werden aber auch nicht gänzlich im Außen gesehen -

⁶⁴Interventionstheorie - stellvertretende Inklusion Ziel: Re(Inklusion)

denn dort finden sich die Partnerinnen und Kundinnen ZU denen die Werte gelebt werden (noch eine stärkere Grenze). Was auch immer das bedeutet. An mehreren Stellen wird deutlich, dass die Transitarbeitskräfte zur Umwelt der Organisation zählen und nicht als Mitglieder in der Organisation inkludiert sind. Vielmehr finden sie sich in einer Inklusionsmöglichkeiten eröffnenden Publikumsrolle. Ein Aspekt der besonders interessant scheint, wenn man ihm dem Begriff des „sozialen Integrationsunternehmens“ gegenüberstellt. Die Unterscheidung zwischen Team und Mitarbeiterinnen verdeutlicht einmal mehr, dass die Mitarbeiterinnen sehr eng an die Organisation gekoppelt sind. Das Leitbild wurde vom Subsystem Team erstellt. Offen bleibt, welchen Einfluss die TAK auf die Organisation haben. Werden sie so stark ausgeschlossen, damit sich ihre Einflussmöglichkeiten beschränken, die Balance der Organisation Frau Holle nicht gefährdet wird? Die Klientinnen werden in einer reinen organisationsinternen Betrachtung nicht sichtbar.

Das Team besteht aus den Schlüsselkräften. Diese leben als „wir“, „im Team“ und dann kommen erst die Mitarbeiterinnen, also TAK und werden damit exkludiert. Eine Alternative, inklusivere Formulierung könnte z.B. sein: „Freude und [...] prägen alle internen und externen Interaktionen von Frau Holle.“ Der Satz kann als die Firmenphilosophie, der Kern aller Aktivitäten der Organisation, die formulierte Basis für Kommunikationen interpretiert werden.

Der nächste Block des Leitbildes formuliert drei Aufträge, die das Team an sich selbst richtet. Wiederum stellt sich hier das Team in den Mittelpunkt. Das Team setzt sich mit dem selbst definierten Auftrag ins Zentrum, inhaltlich wie gestalterisch. Dieser Teil ist genau in der Mitte des Textes. Dieser selbst definierte Auftrag spiegelt einen ganz anderen Aspekt der Organisation, als der zu Beginn genannte „Rahmen des Sozialen Integrationsunternehmens“. Durch die grammatikalische Struktur findet eine eigentümliche Vermischung von Teammitgliedern als Individuen und dem Team als eine Einheit statt. Die Teammitglieder sind sehr eng zu dem Subsystem Team gekoppelt, es findet eine sehr starke Abgrenzung zur Umwelt statt. So stark, dass es in dem Leitbild den selbst definierten Auftrag formulieren kann, ohne es weiteren Aufträgen (die es sicher gibt z.B. der offizielle Auftrag von den Fördergebern, Aufträge der Transitarbeitskräfte oder der Kundinnen) nebenbei zu stellen. Der Auftrag fällt durch weitere Merkmale besonders auf: Er wird durch eine Aufzählung gestalterisch markant hervorgehoben. Die Aufzählung fällt auf, sowohl in der Webpage-Darstellung, als auch im Druck. Der Blick wird direkt darauf gelenkt und wenn jemand nur einen Teil des Leitbildes lesen will, dann wird sein/ihr Blick wohl genau bei diesen Punkten hängen bleiben (ich habe es mit mehreren Personen getestet). Wieso wird gerade hier eine Aufzählung gewählt? Diese Punkte fallen mehr auf als der Rufzeichen-Satz mit den Werten (eigentlich fällt der Rufzeichensatz gar nicht auf, wenn man den Text nicht besonders intensiv studiert, obwohl man annehmen würde, dass die einer Organisation zugrunde liegenden Werte im Zentrums der Aufmerksamkeit stehen sollten). Dieser Teil des Leitbildes betont die identitätsstiftende Funktion des Leitbildes a la: „Wir schwören uns

aufeinander ein“ und sorgt so für eine noch stärkere Grenzziehung für das Interaktionssystem „Team“.

Die drei Teilaufträge für das Team werden besonders interessant, wenn man sie als Aufträge/Arbeitsprogramm für die Mitarbeiterinnen liest:

- Übernimm Eigenverantwortung!
- Entwickle individuelle Möglichkeiten!
- Entfalte dich und lass dich dabei begleiten!

Verstecken sich hier nicht starke Vorannahmen über die Mitarbeiterinnen, Mangelt es allen Mitarbeiterinnen an Eigenverantwortung, dass diese gefördert werden muss? Brauchen alle arbeitslosen Frauen Hilfe bei der Entwicklung individueller Möglichkeiten (übrigens hier wieder diese „Individualität“) und sind alle persönlich eingeschränkt, sodass es einer Entfaltung bedarf (was auch immer das konkret heißt)? Diese drei Appelle sind eine große Anforderung an Individuen.

Wenn wir überlegen, wie dieser Auftrag in der täglichen Arbeit umgesetzt werden kann, so würde das z.B. bedeuten, dass Mitarbeiterinnen im Kontakt mit den Kunden eigenverantwortlich agieren dürfen, z.B. bei einem Kücheneinsatz. Das kann ggf. für Kundinnen relevant sein, die das Leitbild kennen und sich genau aus diesem Grund für die Dienstleistungen entscheiden.

Wie sehr lässt die Organisationsstruktur Selbstbestimmung der Transitarbeitskräfte wirklich zu? Wie wird Eigenverantwortung in Entscheidungsprozessen spürbar? Diese Aufträge müssten eigentlich in der Kommunikation der Organisation deutlich werden.⁶⁵

Zu der Entwicklung individueller Möglichkeiten findet sich im weiteren Datenmaterial das Beispiel einer jungen Frau, die bisher vom AMS in klassische Frauenberufe gedrängt wurde, jedoch im Bereich Technik mit ihren Interessen und Talenten viel besser aufgehoben scheint. Hier überlegen die Schlüsselkräfte „im Team“ verschiedene Strategien wie sie die Frau bei diesem Weg unterstützen können. Auch das „Verfolgen eines Traums“ der Klientin kommt immer wieder zur Sprache. Träume werden dann aufgegriffen, wenn sie den Schlüsselkräften unter den gegebenen Bedingungen am Arbeitsmarkt realisierbar erscheinen. Damit beschneiden Einschätzungen zur Realisierbarkeit der individuellen Möglichkeiten diese bereits früh im Beratungsprozess. Die Begleitung der persönlichen Entfaltung schränkt diese gleichzeitig weiter ein.

⁶⁵Wie ist in diesem Zusammenhang zu beurteilen, dass die Terminvereinbarung für Sozialarbeitsgespräche nicht direkt von der Sozialarbeiterin mit der Transitarbeitskraft erfolgt, sondern mit der Arbeitsanleiterin, die dann wiederum die Transitarbeitskraft informiert. Hier wird den Mitarbeiterinnen keine Eigenverantwortung zugestanden. Als offizieller Grund dafür wird die Arbeitsorganisation in den Abteilungen genannt. Ich vermute aber eher Machtaspekte dahinter. So haben die Arbeitsanleiterinnen immer gut im Überblick welche TAK wie häufig Termine bei der Sozialarbeiterin wahrnehmen will/soll/muss - auch wenn sie offiziell nichts über die Gesprächsthemen wissen.

Den Zusammenhang zwischen den nächsten beiden Teilsätzen (beziehen sich einerseits auf den Bereich Gesundheit und Arbeit und andererseits auf Selbstbestimmung der TAK im zeitlichen und räumlichen Zusammenhang) des Leitbildes verstehen wir inhaltlich nicht. Wie können die Teammitglieder Zeit und Raum geben? Dies ist doch von Außen vorgegeben (z.B. durch die Vertragsbestimmung mit dem AMS, dass die Mitarbeiterinnen maximal zwölf Monate bei Frau Holle beschäftigt werden und durch die informelle Vereinbarung - ebenfalls mit dem AMS, dass die durchschnittliche Beschäftigungsdauer unter sieben Monate liegen soll). Das Geben von Zeit und Raum kann doppelt verstanden werden. Indem sie den TAK Zeit und Raum für einen selbstbestimmten Weg geben, gibt sich das Team selbst auch Zeit und Raum. Dass zeitliche Rahmenbedingungen Auswirkungen auf Sozialarbeit haben (das Angebot sollte entsprechend der zeitlichen Ressourcen gestaltet werden), ist unumstritten (z.B. bei Maja Heiner ausgeführt).

Die gemeinsame Formulierung der Bezüge auf Selbstbestimmung der TAK und organisatorische Räume suggeriert eine Organisation, die Selbstverantwortlichkeit fördert. Die Selbstverantwortung der Schlüsselkräfte in ihren Abteilungen ist ohne Zweifel groß. Es gibt keine standardisierten Erfolgs-Kontroll-Instrumente in der Organisation. Gleichzeitig findet unter großem zeitlichen Aufwand ein intensiver Austausch zwischen den Schlüsselkräften statt. Diese Austauschforen bieten jedoch die Möglichkeit selbst zu bestimmen, wie viel aus der Arbeit mit den Transitarbeitskräften berichtet wird. Die Sozialarbeiterin nutzt diese Möglichkeit und behält vieles aus ihrer Arbeit mit der TAK für sich. Ihre Selbstbestimmung ist damit sehr groß. Wenn wir uns die Möglichkeiten der Selbstbestimmung der Transitarbeitskräfte innerhalb der Organisation anschauen, findet sich eine Überschneidung zum Thema Eigenverantwortung. Möglichkeiten zur Selbstbestimmung gibt es z.B. wenn Schlüsselkräfte das Verhalten den TAK direkt rück melden, Verhaltensalternativen benennen und den TAK die Konsequenzen der jeweiligen Alternative aufzeigen.

Betriebliche Gesundheitsförderung muss für die Organisation ein wichtiges Projekt gewesen sein. Das Logo der landesweit geförderten Aktion findet sich dauerhaft auf der Homepage, der Begriff wird in dem Leitbild genannt und in den Teamprotokollen finden sich dazu wunderbare Belege für eine strukturierte, dauerhafte Beschäftigung der Schlüsselarbeitskräfte mit dem Thema. Es ist ein Beispiel für die Fähigkeit der Organisation, Entscheidungskommunikationen fortzusetzen. Einmal entschieden für das Thema, wird kontinuierlich daran gearbeitet und dies mit einem gewissen Stolz (durch den Abdruck des Logos und die Erwähnung im Leitbild nach außen transportiert). Immerhin ist das Logo ein „Gütesiegel“, welches von 2012 bis 2014 Gültigkeit hat.

Ein weiterer Satz des Leitbildes referiert auf die Beziehungen zu KundInnen und GeschäftspartnerInnen der einzelnen Abteilungen. Dabei wird das „Wir“ zum Ausgangspunkt für die externen Beziehungen gemacht. Bei diesem „Wir“ könnten die Mitarbeiterinnen theoretisch schon mit gemeint sein. Wir wissen es aber nicht. Wie ist das Verhältnis zwischen dem oben genannten selbst definierten Auftrag und den hier bezeichneten Dienstleistungen?

gen? Alle drei Punkte im Auftrag beziehen sich auf die Mitarbeiterinnen. Die Organisation leistet aber noch einen wichtigen Teil anderer Dienstleistungen - nämlich jene im Büroservice, dem Küchenservice und in der Schneiderei. Und da leisten die TAK ihre Arbeit, d.h. zumindest mit dem „unsere“ müssten hier auch die Mitarbeiterinnen inkludiert sein.

In den Aussagen zur Finanzierung der Organisation werden die Fördergeber, sowie die Fähigkeit zur Erwirtschaftung von Eigenleistungen genannt. Der einzige Bezug zu den Fördergeberinnen im Leitbild reduziert sich auf den Finanzierungsaspekt. Damit suggeriert das Leitbild sonstige organisatorische Unabhängigkeit. Der Aspekt der Vertragsverhandlungen, inhaltliche Bedingungen zur Förderung oder auch die Abhängigkeit im Rahmen der Zuweisung von Mitarbeiterinnen, also zu weiteren Kopplungen, wird im Leitbild völlig ausgeblendet.

Das Leitbild schließt mit einem Satz zum Verein als Träger der Organisation. Die Selbstdefinition als „Unternehmen“ fällt hier auf. Passt das zu den anderen Eigenschaften, die bisher identifiziert werden konnten? Der Verein bildet in welcher Weise Fundament der Organisation Frau Holle? In den bisherigen Analysen wurde er ganz eindeutig als Umwelt der Organisation identifiziert. Kann das Fundament im Außen liegen? Was bedeutet dies? Weniger Kontrolle d.h. mehr Bemühungen Stabilität zu erreichen. z.B. durch die Auswahl geeigneter Vorstandsfrauen, die die Arbeit nicht ständig in Frage stellen.

Alltagskontextuelle Sinneinbettung

Beim Artefakt handelt es sich um ein Leitbild, das sich auf der Homepage der Organisation Frau Holle findet und dort öffentlich zugänglich ist (vorausgesetzt man verfügt über einen Internetzugang). Zum Leitbild gehört der Text, der in oben stehender Textanalyse angeführt wird. Der Text des Leitbildes findet sich jedoch nicht nur auf der Homepage, sondern wird z.B. auch in Projektanträgen an das AMS verwendet, dort angeführt und ausgedruckt. Wie viele gedruckte Versionen innerhalb der Organisation existieren ist nicht klar. Eine Dateiversion (Word) befindet sich für alle Schlüsselkräfte zugänglich auch auf dem Server in den Büroräumen von Frau Holle.

Durch die fehlenden Bezüge zu der Tätigkeit in den Fachabteilungen grenzt sich das Leitbild besonders von Tätigkeitsbeschreibungen und Aufgabenprofilen/Stellenbeschreibungen der Schlüsselkräfte ab. Es ordnet sich diesen vielleicht sogar über.

Die Positionierung und das Selbstverständnis als Integrations-Dienstleister steht im Zentrum des Leitbildes.

Das Leitbild spiegelt an mehreren Stellen die Normalität in der Organisation wieder - zumindest in jenen Punkten, wo es um eher unbewusste Organisationskommunikationen geht. Der große Fokus auf die Entwicklungsfaktoren bei der Integrationsarbeit lässt die praktische Arbeit in den Abteilungen und Qualifikationsarbeit ebenso völlig in den Hintergrund treten, wie die konkrete Unterstützung beim Bewerbungsprozess. Auch die Anteile

der Qualifikation durch externe Trainerinnen (Schulungsvormittage) wird nicht deutlich. D.h. das Leitbild bietet uns lediglich zu einem kleinen Ausschnitt der Organisation Einblick.

8.1.2 Rekonstruktion latenter Organisationsstrukturen

In diesem Teil widmet sich die Artefaktanalyse dem organisationalen Kontext, der das Artefakt in einen Sinnzusammenhang stellt. Welche sozialen Strukturen sind wahrscheinlich in die Herstellung und den Gebrauch des Artefakts eingegangen (vgl. Froschauer & Lueger 2012:265).

Strukturanalyse

Wir haben keine Informationen über die Produktionsgeschichte des Artefakts. Wie ist das Leitbild in die Organisation eingebettet? Muss eine Organisation ein Leitbild haben? Nein, nicht unbedingt. Aber wenn es ein Leitbild gibt, dann erwarten wir uns Informationen über das Was und Wie der Leistungen einer Organisation. „Was sie machen und WIE sie die Philosophie machen?“ (Zitat aus der Artefaktanalyse-Transkript).

Das Leitbild ist klar nach innen gerichtet. Aus dem Innen für das Innen der Organisation. Das ist auch ein klares Indiz dafür, dass es was über die Organisation verrät. Das Leitbild enthält Kriterien an denen die Arbeit gemessen werden kann. Diese Kriterien entstehen aus der Organisation, aus dem Innen! Es finden sich Erwartungen, an denen ich meine Arbeit als Teammitglied ausrichten muss. Wenn ich in diesem Team arbeite, z.B. als Arbeitsanleiterin, dann ist das Leitbild meine Handlungslinie.

Das ist kein Leitbild für Kunden. Für sie bietet das Leitbild einen Mehrwert, wenn sie sozial interessiert sind. Dann kann er/sie es sich durchlesen und sagen: „Ich mache da etwas, weil ich das Projekt durch meinen Auftrag/Einkauf unterstützte.“ Aber Kundinnen erfahren nichts über die Qualität der Dienstleistung. Man erfährt was das Team auf welcher Basis mit den Mitarbeiterinnen versucht zu erreichen, aber nicht welche Dienstleistungen sie konkret anbieten.

Dies führt uns zu Spekulationen über die Zielgruppe des Leitbildes. SAK, das Team, Mitarbeiterinnen, Kundinnen, Auftraggeberinnen, Bewerberinnen für SAK-Positionen?

Für mich persönlich war es so, dass ich mir bei den Vorinformationen zu Frau Holle natürlich im Internet die Homepage angeschaut habe und auch das Leitbild gelesen habe. Dabei bin ich bei dem Satz über die Werte mit diesem Gedanken hängen geblieben: Wow, das trifft ziemlich genau meine persönliche Einstellung/Arbeitsweise als Sozialarbeiterin. Die Frage ist, was bleibt von diesem Gedanken heute, nachdem ich mich so intensiv mit der Organisation beschäftigt habe? Bietet das Leitbild wirklich den meisten Informationsgehalt für zukünftige Schlüsselkräfte und für Teammitglieder? Es wirkt sehr stark nach

innen - hat wohl daher auch die Funktion eher nach innen gerichtet. Was wäre anders, wenn die Organisation das Leitbild nicht hätte? Finden sich im Leitbild klare Kriterien, an denen man die eigene Arbeit in der Organisation messen kann?

Kundinnen im Sinne von Personen, die die Dienstleistungen der Fachabteilungen einkaufen, kommen im Leitbild nur verschwindend gering vor. Im dritten Absatz sowie, wenn man es weiss, im vorletzten Absatz zur „Eigenleistung“. Es bleibt offen, ob die genannten Werte automatisch eine gute Dienstleistungsqualität z.B. im Büroservice mit sich bringen. Ob eine entsprechende Dienstleistungsqualität überhaupt Ziel der Organisation ist? Darüber gibt es keine Information. Wenn ich das Leitbild als potentielle Kundin des Küchenservice lese, bekomme ich keine Informationen über die angebotenen Dienstleistungen. Ich erfahre nur, wie die Organisation intern aufgebaut ist und was sie auf welcher Basis mit den Klientinnen macht.

Soziale Bedeutungen

Welche Gründe kann es geben, dass sich im Leitbild keine Infos zur Dienstleistungserbringung in den Abteilungen finden? z.B. vielleicht wurden die drei Fachbereiche nicht extra in Bezug auf den Auftrag der Organisation erwähnt, weil sie schlecht integriert sind. d.h. weil es in der Kommunikation schwer fällt, die konkreten Zusammenhänge zwischen der Organisation und den Fachbereichen darzustellen. Dann könnten die Fachbereiche ja noch einmal extra als Subsysteme genannt werden.

Muss sich das Team „einschwören“, um der Zerstückelung der Organisation in Subsysteme standzuhalten? Wir finden eine Organisation vor, die mindestens fünf Subsysteme umfasst: die drei Fachbereiche und Outplacement und Sozialarbeit. Es ist möglich, durch die Betonung auf das gesamte Team einen organisationellen Gegenpol zu den Differenzierungen innerhalb der Organisation zu schaffen.

Andererseits wäre es gar nicht so schwer Werte zu finden, die in allen drei Fachabteilungen relevant sein könnten. z.B. „Nachhaltigkeit“ passt auf die Schneiderei, die Küche weil umweltschonende Reinigungsmittel verwendet werden, Öko Stoffe und Lebensmittel verarbeitet werden und im Büroservice, wenn z.B. eine möglichst Papier/druckfreie Arbeitsweise gewählt wird.

Der starke Bezug auf das „Team“ und die interne Differenzierung zwischen diesem und der Gruppe der Mitarbeiterinnen spiegelt die Organisationsrealität wider.

8.2 Artefaktanalyse zu einer Vereinbarung

8.2.1 Dekonstruktive Bedeutungsrekonstruktion

Innere Differenzierung

Materialität

Die „Vereinbarung“ ist ein einseitiges A4-Blatt, welches im Programm Word erstellt wur-

de. Eine Vorlage wird jeweils zur einzelnen Transitarbeitskraft ausgefüllt. Daher existiert je Transitarbeitskraft eine individuelle Vereinbarung, die sowohl am Server für alle Schlüsselkräfte zugänglich abgespeichert wird, als auch ausgedruckt in der Mitarbeiterinnen-Akte unterschrieben abgelegt wird. Die Unterschrift erfolgt von der „Dienstnehmerin“, also Transitarbeitskraft und der Organisation Frau Holle, vertreten durch die Geschäftsführerin. Die Unterschriften sind das einzige handschriftliche Element auf dem Artefakt.

Mit einer ausgedruckten Vereinbarung hält man ein weißes A4-Blatt bedruckt mit schwarzer, serifenfreier Schrift und, bei Verwendung eines Farbdruckers farbigem Logo in Händen. Das Blatt ist lediglich auf einer Seite bedruckt, die Haptik des Papiers hängt wiederum von der Qualität des verwendeten Papiers ab.

Struktur der Artefaktgestaltung

Die A4-Seite „Vereinbarung“ besteht aus dem rechts oben positionierten Logo. Auf gleicher Höhe, aufgeteilt in zwei Zeilen und in fetter etwas größerer Schrift als der weitere Text findet sich die Überschrift, die Informationen zur den Vertragspartnerinnen und dem Datum der Vereinbarung gibt. Die Organisation Frau Holle wird dabei als „GBP“ definiert. Es stellt sich die Frage, ob man wissen muss, was die Abkürzung GBP bedeutet, wenn man so eine Vereinbarung unterschreibt. Darunter gibt es ein Kästchen zum Ankreuzen mit folgendem Text: „erstmalige Beschäftigung im GBP“. Dies deutet darauf hin, dass es Frauen gibt, die mehrmals bei Frau Holle als Transitarbeitskraft beschäftigt werden und dies einen Unterschied macht, der so relevant ist, dass er einer Erwähnung in der Vereinbarung bedarf.

Der Hauptteil des Artefakts besteht aus acht Kästen mit der jeweiligen Bezeichnung über den Inhalt. Die ersten beiden dieser Kästen haben eine gewisse Tabellenstruktur. Der Kasten besteht aus zwei Zeilen und fünf bzw. drei Spalten und in der ersten Zeile findet sich jeweils die Beschreibung des Inhalts der zweiten Zeile. Die ersten beiden Blöcke beinhalten Fakten zur Person: Vor- und Nachname, Geschlecht, Sozialversicherungsnummer, Geburts- und Eintrittsdatum sowie Angaben zu kollektivvertraglichen Bestimmungen. Für diese geringe Dichte an Informationen ist die Tabellenstruktur überflüssig, wenn nicht sogar verwirrend. Andere grafische Gestaltungselemente wie Kursivsetzungen... würden die Übersichtlichkeit ebenso gewährleisten und mehr Platz für die weiteren Informationen der Vereinbarung erlauben.

Die weiteren Kästen tragen folgende Überschriften (Reihenfolge wie im Original):

- Ihre Ausgangssituation
- Ziel des Dienstverhältnisses/der Betreuung
- Was Sie von uns erwarten können/Personalentwicklung
- Qualifizierungsangebote intern und extern

- Was wir von Ihnen erwarten
- Sonstige Anmerkungen

In der Vorlage bleiben alle diese Felder leer. Sie werden erst im Erstellungsprozess der individuellen Vereinbarungen ausgefüllt. Wiederum scheint die Kastenstruktur nicht zwingend erforderlich für die Übersichtlichkeit. Es könnte jedoch bewusst so gewählt sein, um einen gewissen „Formularcharakter“ herauszustreichen. Was impliziert ein Formular? Standardisierbarkeit, Einfachheit, Verpflichtung, Amtlichkeit, Knappheit (Der vorgegebene Platz für Text reduziert die Textlänge automatisch. Ich muss mit wenigen Worten auskommen um das Feld nicht zu überschreiten.). Neben- und Hauptelemente können insofern unterschieden werden, als die ersten beiden Blöcke mit den Fakten in fetter Schrift und fetter Umrahmung gestaltet sind. Bei den sechs weiteren Feldern ist lediglich die Überschrift fett, der Rahmen und der Text im Feld in normaler Zeichen- und Linienstärke. Im unteren Teil des Blattes finden sich zwei Striche, auf denen jeweils eine datierte handschriftliche Unterschrift Platz findet. Es ist vermutlich ein Formular, welches auf einer Vorlage basiert. Entgegen der ansonsten für die Organisation üblichen reinen Nennung der weiblichen Form, wird das Formular mit dem Feld „Datum/Unterschrift DienstnehmerIn“ abgeschlossen. Darüber hinaus wird beim Feld „Datum/Unterschrift SÖB/GBP“ auch der Begriff SÖB genannt. Frau Holle ist ein GBP, d.h. das Anführen der Organisationsform SÖB ist überflüssig. In der Fußzeile der Seite steht der Text (graue, kleinere, kursive Schrift mit Serifen): „Mit der Unterschrift bestätigt der/die DienstnehmerIn, dass er/sie über die Inhalte dieser Vereinbarung aufgeklärt wurde und mit dem Inhalt einverstanden ist.“ Dieser Satz ist der einzige grammatikalisch vollständige Satz der Vorlage.

Textanalyse

Die ersten zwei Blöcke bestehen aus einzelnen Worten und nicht aus einem Fliesstext, Abkürzungen werden verwendet (z.B. GBP, BAGS 2LIT C Stufe a, SV-NR). Um die Informationen der Einstufung im Kollektivvertrag interpretieren zu können, wären in jedem Fall weitere Hintergrundinformationen notwendig. Diese Informationen liegen wohl eher der Organisation Frau Holle vor, als der Transitarbeitskraft. Die Angaben zur Stundenverpflichtung und dem Bruttoentgelt erfolgen in Ziffern. In den ersten zwei Blöcken der Vereinbarung finden sich somit sehr viele Stichworte, Ziffern und Daten. In den weiteren Blöcken findet sich ein Text in Form von Stichworten, Wortgruppen und ggf. auch grammatikalisch vollständigen Sätzen (wobei das eher die Ausnahme ist als die Regel). Im Block „Ziel des Dienstverhältnisses/der Betreuung“ finden sich Zitate, ohne die genaue Quelle zu kennen. Es kann angenommen werden, dass es sich um Zitate der Transitarbeitskraft handelt, die ihr Ziel im Zuge der Beratung so selbst formuliert hat. 100%ige Klarheit gibt es darüber aber nicht. Wenn man davon ausgeht, dass alle Beteiligten an der Produktion und am Gebrauch des Artefakts wissen, dass es üblich ist in diesem Feld Zitate der TAK zu verwenden, ist eine genauere Definition des Ursprungs des Zitats nicht notwendig. Für die Nachvollziehbarkeit durch externe Personen oder neue Organisationsmitglieder wäre

es ggf. aber schon hilfreich. In der Analysesitzung haben wir automatisch geschlossen, dass die Aussage direkt von der TAK kommt.

Beispiel für einen Eintrag im Feld „Ziel des Dienstverhältnisses/der Betreuung“ Vereinbarung Frau L:

„Arbeit finden, die mit der Betreuung meines Kindes eher zusammenpasst.“ „ich möchte ein langes und sicheres Arbeitsverhältnis“, „ich möchte einen Rhythmus im Leben haben, der passt“ Hilfstätigkeiten im Bereich Reinigung, Regalbetreuung, Produktion. Führerschein. Vereinbarung Frau L., Frau Holle.

Die Stellen unter Anführungszeichen sind direkte Zitate von der Klientin, die Tätigkeitsbereiche sowie die Erwähnung des Führerscheins anscheinend Ergänzungen durch die Sozialarbeiterin. Es gibt einen deutlichen Wechsel im Stil der Formulierung. Die Tätigkeitsbereiche wirken kommentarlos hingeknallt. Was es mit dem Wort „Führerschein“ auf sich haben soll, wird nicht ganz klar. Fehlt der Frau der Führerschein, möchte sie ihn erwerben, d.h. einen Kurs besuchen und die Prüfung ablegen? Ist das in der Betreuungszeit bei Frau Holle möglich bzw. parallel dazu? Wir haben keinerlei Hinweise darauf, ob die Eintragungen zum Ziel des Dienstverhältnisses abseits der direkten Zitate gemeinsam erarbeitet wurden, oder ob die Wörter, die keine Zitate darstellen „verpflichtende“ Ergänzungen durch die Sozialarbeiterin darstellen. Wir können z.B. annehmen, dass die Zitate Klientinnenziele sind, und der Rest Ziele der Betreuung. Dabei lässt sich grundsätzlich danach fragen, wieso die Ziele der Klientinnen mit Anführungsstrichen gekennzeichnet werden. Haben Sie einen anderen Stellenwert als jene der Organisation? Sind sie durch die Kennzeichnung relativierbar?

Die Organisation setzt Reinigung, Regalbetreuung und Produktion als für diese Person passenden Tätigkeitsbereiche ein. Und ein Führerschein erscheint hilfreich um Arbeitsplätze leichter erreichen zu können. Das ist eine Interpretationsmöglichkeit. Eine andere wäre, dass die Transitarbeitskraft unbedingt den Führerschein erwerben möchte und sich dies als großes Ziel gesetzt hat. In der Erstellung der Vereinbarung werden nun im Gespräch mögliche Zusammenhänge zwischen bestimmten Tätigkeitsbereichen und verbesserter Mobilität durch den Führerschein hergestellt/erarbeitet.

Gibt es dazu finanzielle Unterstützung, um das Ziel erreichen zu können? Wir wissen es mit der spärlichen Information aus der Vereinbarung nicht. Es macht aber einen Unterschied.

Dafür könnte das Feld „Was Sie von uns erwarten können/Personalentwicklung“ hilfreich sein. Ist es aber nicht. Es findet sich lediglich die Angabe: *„Unterstützung bei der Arbeitssuche, Stärkung der persönlichen Ressourcen.“* (Vereinbarung Frau L., Frau Holle). In diesem Bereich ist schon die Überschrift interpretierbar. Schränkt das Wort Personalentwicklung nicht die erwartbaren Möglichkeiten ein? Lesen wir es einmal so: *„Sie können Hilfen erwarten, die*

wir innerhalb der Organisation zur Personalentwicklung zählen.“ oder „Unterstützung setzt eine Entwicklungsbereitschaft voraus“. Entwicklung von Transitarbeitskräften wird also in der Organisation Frau Holle groß geschrieben, die Hilfeleistung jedoch an den Willen zur Entwicklung geknüpft. Hier sehe ich Widersprüche zu Ergebnissen aus anderen Auswertungen, wenn es um die Dokumentation dieser Entwicklung geht. Die Wortwahl zum Begriff „Personalentwicklung“ geht einen Schritt weg von der individuellen Perspektive, von der wir bei Einzelvereinbarungen grundsätzlich ausgehen würden. Wie wäre es, wenn man den Begriff z.B. durch „persönliche Entwicklung“ ersetzen würde? „Was Sie von uns zur Unterstützung Ihrer persönlichen Entwicklung erwarten können.“ eine kleine Änderung, die auf den ersten Blick schon einen großen Unterschied macht. Die Entwicklungsperspektive bleibt nichtsdestotrotz im Zentrum und unumgebar, aber auf der konkreten Perspektive für die einzelne Frau mit der die Vereinbarung abgeschlossen wird. Werfen wir noch einen Blick auf das Beispiel. Das ist eine sehr allgemeine Formulierung, die keinen Bezug nimmt auf die im vorigen Feld formulierten Ziele. Es könnte eine Standardformulierung sein, die auf viele Transitarbeitskräfte und allgemeine Organisationsziele passt. Die Formulierung lässt keine Rückschlüsse auf eine individuelle Vereinbarung zu.

Das Gleiche trifft auf das folgende Feld „Qualifizierungsangebote intern und extern“ zu. Die Angabe

„Gruppenschulungen (z.B. psychosoziale Gesundheit, Farb- und Stilberatung, Bewerbungstraining, 1.Hilfe-Kurs,...)“ (Vereinbarung Frau L., Frau Holle)

entspricht nur in einem sehr geringen Ausmaß den zuvor formulierten Zielen. Alternativen könnten in diesem konkreten Fall z.B. sein: Unterstützung bei der Vorbereitung zur Führerscheinprüfung bzw. bei der Organisation eines Führerscheinkurses; Umgang mit Zeitressourcen, Sorgepflichten und Alltagsgestaltung; Wissenserwerb über regionale Kinderbetreuungseinrichtungen, Fördermöglichkeiten und Elternschule. Zu Qualifizierungsangeboten könnten auch die Qualifizierungselemente durch die praktischen Tätigkeiten in den Fachabteilungen zählen. Zumindest kommen diese in den diversen Projektvereinbarungen mit dem AMS als Fördergeberin dominant vor. Die Vereinbarung beinhaltet keinerlei Informationen zu dem konkreten Tätigkeitsbereich der Transitarbeitskraft (Küche könnte man auf Grund der Zielformulierung vermuten, es ist aber nicht klar. So gibt es auch Transitarbeitskräfte in der Schneiderei mit gleichem Bewerbungsprofil).

Im nächsten Feld „Was wir von Ihnen erwarten“ finden sich beim Beispiel folgende Angaben: *„Praktika, aktive Arbeitssuche, Verantwortungsgefühl, Verlässlichkeit, Eigeninitiative, Flexibilität.“* (Vereinbarung Frau L., Frau Holle.) Diese Begriffe wirken erschlagend, hingedonnert und in keinem Verhältnis zu den Angeboten an die Mitarbeiterin. Oder wird angenommen, dass durch die Unterstützung bei der Arbeitssuche und eine Stärkung der persönlichen Ressourcen all diese allgemeinen und floskelhaften Arbeitstugenden gefördert werden?

Die Angaben in den Feldern von „Ihre Ausgangssituation“ bis zu „Was wir von Ihnen erwar-

ten“ wirken zusammenhangslos, beliebig und allgemein. Es lassen sich keine Rückschlüsse auf die bereits viermonatige Betreuungszeit sowohl in der Arbeitsanleitung, als auch in der Sozialarbeit ziehen. Ein schlüssiges, durchgedachtes Konzept für die weitere Zusammenarbeit/Kopplungen zwischen der Person und Organisation wird nicht ersichtlich. Wie man die Ziele *mit* der Person erreichen kann wird nicht angegeben. Welcher Personalchef verlangt nicht Verlässlichkeit? Eigeninitiative ist eine Eigenschaft über deren Allgemeingültigkeit ließe sich streiten - aber grundsätzlich wird auch die Bedeutung dieser in der Arbeitswelt immer wichtiger. Die Formulierungen stehen einfach so da, Argumentations- und Zusammenhangslos. Oder kann man automatisch davon ausgehen, dass die Stärkung der persönlichen Ressourcen zu mehr Verantwortungsgefühl, Verlässlichkeit und Eigeninitiative führen?

Alltagskontextuelle Sinneinbettung

Grenzziehungen

Bei dem Artefakt handelt es sich um eine „Vereinbarung“ zwischen einer Mitarbeiterin und der Organisation Frau Holle. Es ist ein Beispiel für eine größere Anzahl ähnlicher Vereinbarungen, welche jeweils zwischen der einzelnen Transitarbeitskraft und Frau Holle abgeschlossen werden. Das Artefakt umfasst ein ausgefülltes Word-Formular, abgespeichert als Datei und vorhanden als einseitiger Ausdruck. Grenzen werden durch die Überschrift oben am Blatt und unten durch die Fußzeile gezogen. Inhaltliche Grenzen werden durch die klare formale Zuordenbarkeit der Vereinbarung zur Einzelperson der Mitarbeiterin und der Organisation Frau Holle gezogen. Das Artefakt grenzt sich besonders von der nicht verschriftlichten Arbeit der Schlüsselkräfte mit der Transitarbeitskraft ab. Es ist eines der wenigen für das gesamte Team zugängliche Dokument zur Arbeit mit der Mitarbeiterin. Alle anderen schriftlichen Formen der Dokumentation wie Aktennotizen der Sozialarbeiterin, der Outplacerein oder der Arbeitsleiterin sind exklusiv für die Erstellerin zugänglich. Es grenzt sich auch durch die Tatsache einer kooperativen Erstellung mit der Transitarbeitskraft ab. Aktennotizen werden in der Regel nach einem Gespräch/Vorfall mit der Transitarbeitskraft alleine von der Schlüsselkraft erstellt. Die Transitarbeitskraft hat in der Erstellung von Aktennotizen keine Möglichkeiten der Mitgestaltung. Auch der Outplacementbericht wird nicht mit der Transitarbeitskraft erstellt, sondern vor einem abschließenden Gespräch.

Allgemeine Bedeutungen

Was kann der Grund dafür sein, dass die Angaben so allgemein dastehen? Die objektiven Voraussetzungen für eine inhaltsreiche und individuelle Vereinbarung (Zeit, Ressourcen, Organisatorische Rahmenbedingungen wie Raum für Einzelgespräche, Personalressourcen, Teamaustausch und Reflexion/Supervision) sind ja in der Organisation zweifelsfrei vorhanden. Über die konkrete Einzelperson erfährt man das Alter und den Verdienst. Der Rest der Formulierungen in den Vereinbarungen verdecken eher individuelle Aspekte, als dass

sie diese herausarbeiten. Den Angaben in den Feldern fehlt auch der innere Zusammenhang. Es würde sich anbieten, den Bogen von der Ausgangssituation über die gemeinsam erarbeiteten Ziele bis zu den Angeboten und Initiativen zum Erreichen der Ziele mit den Formulierungen zu spannen. z.B. könnte formuliert werden: „Auf Grund der Kinderbetreuungspflichten empfehlen wir *nicht* in diese und jene Berufe einzusteigen.“ Beratung in diese Richtung wird durch die Vereinbarung nicht deutlich, obwohl Diskussionen/Reflexionen dieser Art z.B. in den Bereichsteams sehr wohl geführt werden. Es fehlt ein Feld, dass die Strategie zusammenführt. d.h. wie kann man das Ziel gemeinsam erreichen?

Was kann hinter dieser offensichtlichen Verallgemeinerbarkeit der Vereinbarungen stehen? Wieso ist das so? Eine mögliche Ursache ist Zeitmangel. Wobei, Zeitmangel in Hinblick auf die davor liegende Beratungsdauer kann es nicht sein. Nach vier von zwölf Monaten der Beratung müsste eine Beratungsintensität erreicht sein, die individuelle Zielformulierungen und Handlungspläne möglich machen sollte. Dann bleibt die Zeit, die konkret zum Schreiben der Vereinbarung zur Verfügung steht. Ein Termin mit der Sozialarbeiterin dauert meist zwischen 30 und 60 Minuten. In dieser Zeit sollte es bei entsprechender Vorarbeit möglich sein, ein einseitiges Formular im Dialog mit einer Teilnehmerin individuell auszufüllen. Vor allem, wenn wir annehmen, dass die „heikleren“ Punkte (d.h. jene Ziele, um die mehr verhandelt werden muss wie z.B. eine weniger attraktive Berufsperspektive) in der davor liegenden Beratungszeit bereits von mehreren Seiten (auch von den Arbeitsanleiterinnen) angesprochen wurden.

Eine weitere Ursache kann fehlende Bereitschaft/Fähigkeit der Sozialarbeiterin zum Erkennen und Verhandeln von divergierenden Zielformulierungen zwischen Mitarbeiterin und Organisation sein. Oder aber auch, dass für divergierende Zielformulierungen in der Organisation keine Wahrnehmung besteht. Das darf nicht sein, wird ausgeblendet und im Zweifel lieber auf allgemeine Formulierungen zurückgegriffen, gegen die die Mitarbeiterin machtlos ist.

Die Formulierungen in der Vereinbarung deuten auf keine besondere professionelle Verbindung hin. Ein informierter Laie kann diese Formulierungen mit etwas Hausverstand finden. Es ist logische Konsequenz, wenn die Beschäftigung in der Organisation auf zwölf Monate befristet ist und das Ziel ein Anschlussarbeitsplatz klar ist, dass innerhalb des Jahres bei Frau Holle Bewerbungen - also „aktive Arbeitssuche“ notwendig werden. Vielleicht braucht es aber genau diese „logischen“ Vereinbarungen, weil die TAK bisher keine Klarheit darüber hatten. Vielleicht nehmen wir zu viele Vorkonzepte über die Transitarbeitskräfte an? Aber wenn die Standardformulierungen so breit verwendet werden und wir von einer Vielfalt an TAK ausgehen, dann bedeutet das auch, dass die Erwartungen für manche sehr anspruchsvoll sind und für andere wiederum sehr einfach zu erfüllen.

Die Vereinbarung gehört im Ablauf der Erstellung zum Normalprogramm der Organisation. Wobei es untypisch für die Organisation ist, dass erstens Fallarbeit schriftlich fest-

gehalten wird und zweitens noch dazu für alle Teammitglieder nachvollziehbar zugänglich ist. Vielleicht liegt darin auch eine Ursache, wieso die Vereinbarung zwar individuell abgeschlossen wird, jedoch gespickt mit allgemeinen und angriffslosen Formulierungen ist. So gesehen spiegelt sie die normalen Kommunikationsstrukturen der Organisation wieder. Die Sozialarbeiterin ist für die Erstellung der Vereinbarung verantwortlich. In ihrer Position ist sie die einzige, die sowohl Einblick in die fachliche Begleitung der Transitarbeitskräfte bekommt, als auch in „die Sozialarbeit“. Weil sie ja selbst von ihrer Arbeit keine Informationen an andere SAK weitergibt, jedoch von den Fachanleiterinnen und der Outplacerin sehr wohl Informationen erhält bzw. sogar einfordert. Auf Basis des organisationsinternen Verständnisses von professioneller Sozialer Arbeit kann sie gar keine individuelleren Angaben in eine Vereinbarung aufnehmen. Da diese ja eben allen SAK zugänglich ist und sogar im Zuge einer Informationsveranstaltung zum Thema Arbeitsrecht zwischen der Geschäftsführerin und mehreren TAK durchbesprochen und unterschrieben wird.

Mitunter vergehen vier, fünf oder sechs Monate Beratungszeit, bis eine Vereinbarung erstellt wird (z.B. beim vorliegenden Beispiel Start der Beschäftigung im April, Datum der Vereinbarung August des gleichen Jahres). In der Außendarstellung wird die Vereinbarung als wichtiger Meilenstein, die Grundlage für weitere Schritte in Richtung Inklusion, präsentiert. Bei der Analyse drängt sich hier jedoch ein Widerspruch auf: Derart allgemeine Vereinbarungen können aus professioneller Sicht keinen Meilenstein in der Fallarbeit darstellen und eigentlich bereits auf Basis eines Erstgesprächs erstellt werden.⁶⁶

8.2.2 Rekonstruktion latenter Organisationsstrukturen

Strukturanalyse

Produktion und Artefaktgeschichte Eine „Vereinbarung“ wird von der Sozialarbeiterin und der Transitarbeitskraft erstellt. Sie wird am Computer, durch das Ausfüllen einer Word-Vorlage erstellt, ausgedruckt, unterschrieben und dann im Akt abgelegt. Unterschrieben (als Vertreterin der Organisation Frau Holle) wird die Vereinbarung jedoch nicht von der Sozialarbeiterin, sondern von der Geschäftsführerin und von der Transitarbeitskraft. D.h. in der Produktion ist die Sozialarbeiterin hauptverantwortlich, in der formalen Bestätigung durch die Unterschrift jedoch die Geschäftsführerin als höhere Instanz der Verantwortung.

Der Erstellungsprozess der Vereinbarung kann Druck auf die Transitarbeitskraft auslösen. Es ist eine Herausforderung ein konkretes Ziel zu formulieren. Da liegt es in der Professionalität der Sozialarbeiterin die nötige Unterstützung zu geben. Verfügt die Sozialarbeiterin nicht über diese Professionalität, kann das Erstellen der Vereinbarung auch bei ihr Druck auslösen - zumal die Vereinbarung jeweils ja auch über den Schreibtisch der Geschäftsfüh-

⁶⁶Am Beispiel der Vereinbarung wird deutlich, dass Forschung an Daten immer einen rückwirkenden Fokus hat. Die Arbeit mit den Vereinbarungen wurde seit dem Zeitpunkt der Erhebung erheblich weiterentwickelt.

lerin geht und von dieser unterschrieben wird. Die Vereinbarung ist also eines der wenigen, innerhalb der Organisation für das Team zugänglichen Dokumente, welches aus der Arbeit der Sozialarbeiterin mit der einzelnen Transitarbeitskraft hervorgeht. Somit bietet es eine Kontrollmöglichkeit.

In den Bereichsteams erwähnt die Sozialarbeiterin die Vereinbarungen immer wieder und fragt nach, ob dieses oder jenes also ein konkreter Punkt wäre, der in der Vereinbarung Platz finden könnte (von Seiten/auf Wunsch der Arbeitsanleiterin). Auch findet die Vereinbarung Erwähnung, wenn die Sozialarbeiterin versucht, ohne konkrete Angaben zu erklären, wo sie im Beratungsprozess gerade steht. So scheint der Zeitpunkt der Erstellung der Vereinbarung für die Sozialarbeiterin sehr wichtig zu sein. Sie betont, ob die Transitarbeitskraft bereits so weit sei oder eben nicht. Diese Argumentation konnte ich gut nachvollziehen, bis ich mir die Details dieses Prozesses vergegenwärtigt habe.

Es ist widersprüchlich, wieso für eine Vereinbarung auf so einem allgemeinen und standardisierten Niveau vier Monate Einzelberatung notwendig sind. Sollten so starke Widerstände in der Sozialarbeit auftauchen, dann müssten diese in der Vereinbarung durchklingen und zweitens könnte als gemeinsames Ziel formuliert werden, an der gemeinsamen Erarbeitung von Zielen weiter zu arbeiten mit diesen und jeden Erwartungen und Angeboten von beiden Seiten. Nach vier Monaten müsste es nicht mehr so eine distanzierte Vereinbarung sein.

Variante wäre z.B. wenn die Sozialarbeiterin schon zwei bis drei Gespräche vor dem Termin zur Erstellung der Vereinbarung den Auftrag erteilt, dass die Transitarbeitskraft sich ihre persönlichen Ziele noch einmal vergegenwärtigt. Und diese werden dann in den Folgegesprächen aufgegriffen und so weit wie möglich in einem konkreten Handlungs- und Angebotsprogramm formuliert. Die vorliegenden Vereinbarungen erwecken jedoch den Eindruck, als ob sie im Stadium eines ersten Rohentwurfs steckengeblieben wären. „Es schaut eher so aus, dass sie gesagt haben: Wir treffen uns, und dann hat man sich ohne Vorbereitung getroffen und dann hat man das halt erstellt. Und ausgedruckt. Es schaut aus wie ein erster Rohentwurf. Und dann kommt es in den Akt und dann schaut man es nicht mehr an bis zum Schluss.“ (Transkript der ersten Sitzung zur Artefaktanalyse).

Artefaktgebrauch

Der Gebrauch des Artefakts ist intern. Die Vereinbarung wird nach der Erstellung mit der Sozialarbeiterin an die TAK weitergegeben. In einer Informationsveranstaltung (in der Kleingruppe) zum Thema Arbeitsrecht (gehalten von der Geschäftsführerin) wird die Vereinbarung in Anwesenheit mehrerer TAK von der Geschäftsführerin unterschrieben. Eine Ausführung bleibt bei der TAK, eine weitere wird im Akt abgelegt. Die Erstellung einer Vereinbarung ist notwendiger Bestandteil des Arbeitsvertrages zwischen den Transitarbeitskräften und Frau Holle. Auf Nachfrage erklärt die Sozialarbeiterin, dass die Vereinbarungen bei der Übergabe ins Outplacement und falls die Beratung „ins Stocken

gerät“ wieder verwendet werden.

Wenn die Vereinbarungen so allgemein gehalten sind und mit Standardfloskeln durchwachsen, dann besteht im Gebrauch das Problem, nicht abschätzen zu können in welchem Ausmaß die Floskeln auf die Einzelperson zutreffen. Es sagt mehr über die Artefaktgestaltung innerhalb der Organisation aus, als über die TAK.

Ein möglicher Gebrauch wäre, wenn man zu bestimmten Zeitpunkten im Verlauf der Transitmitarbeit die Vereinbarung aus dem Akt nimmt und rekapituliert: Das waren zum Zeitpunkt X die von uns gemeinsam formulierten Ziele. Wo stehen wir da heute? Passen die damals formulierten Ziele noch? Passen die Erwartungen/vorgeschlagenen Wege um die Ziele erreichen zu können? Und am Ende der Transitmitarbeit kann Bilanz gezogen werden. Was wurde erreicht, was nicht? Wo liegen Schwächen vor, auf welchen Seiten? Diese Möglichkeiten können aber nur ausgeschöpft werden, wenn individuelle, konkrete Formulierungen in der Vereinbarung getroffen werden. Die individuellen Bilanzziehungen könnten ggf. sogar fallübergreifend ausgewertet werden -als Orientierung für Frau Holle selbst. z.B. in xy% erreichen wir die in der Vereinbarung formulierten Ziele nicht. Wie sollen wir darauf reagieren. Dadurch, dass es diese Möglichkeit nicht gibt, haben die Vereinbarungen keinerlei Potential die Organisation aus der Balance zu bringen. Die Art und Weise wie Vereinbarungen in der Organisation Frau Holle gestaltet und gehandhabt werden, trägt zur Stabilität der Organisation bei.

Funktionen

Die Vereinbarung hat in der vorliegenden Form folgende Funktionen für die Organisation:

- Erfüllen formaler Mindestanforderungen für Dokumentation und Fallsteuerung.
- Positionierung der Ziele der Organisation zu den Zielen der TAK.
- Druckmittel auf die TAK.
- Für die Sozialarbeiterin: Anlasskommunikation in Bereichsteams
- Signal für den Abschluss der warmen/kuscheligen Zeit des „Ankommens“ in der Organisation, wenn erst einmal die Ziele definiert sind (vielleicht braucht es unbewusst darum oft so lange bis Vereinbarung fixiert wurde).

Die Vereinbarung ist eines von zwei (neben dem Outplacementbericht) offiziellen schriftlichen Formen der Sozialen Arbeit innerhalb der Organisation. Im Erstellungsprozess ist es möglich, die Ziele der Organisation den Zielen der TAK gegenüber zu stellen. In der Vereinbarung werden dann jedoch vermeintlich gemeinsame Ziele formuliert. Auf das Potential unterschiedliche Positionen von Transitarbeitskräften und Teammitgliedern sichtbar und damit bearbeitbar zu machen wird verzichtet. Sowohl bei der Erstellung, als auch im weiteren Betreuungsverhältnis kann sie als Druckmittel auf die TAK verwendet werden. Die Sozialarbeiterin kann in Bereichsteams auf die Punkte in der Vereinbarung zurückkommen

und darüber sprechen, ohne die Vertraulichkeit zu brechen. Besonders in der ersten Phase der Beschäftigung als Transitarbeitskraft ist es der Sozialarbeiterin wichtig, die TAK ankommen zu lassen. Sie soll Vertrauen fassen, als Grundlage für die weitere Problembearbeitung. Dabei stützt sie sich in der Organisation Frau Holle auf die große Vertraulichkeit und hat große Spielräume. Sie kann der TAK zusichern, dass in der Sozialarbeit besprochene Themen den Raum nicht verlassen. Auch wenn der Austausch innerhalb des Teams die Unterstützung der TAK einfacher machen würde (z.B. durch die Möglichkeit der Reflexion, Ideensammlung für Interventionen). Themen, die in der Vereinbarung festgehalten werden, sind nicht mehr in diesem Raum der Vertraulichkeit. Sie werden in der Organisation Frau Holle offiziell. Es überrascht uns nicht, wenn unter diesen Rahmenbedingungen die Erstellung der Vereinbarungen oft sehr spät im Beratungsprozess erfolgt.

Soziale Bedeutungen

Die große Verallgemeinerbarkeit der Formulierungen in den Vereinbarungen lässt die individuelle TAK nicht zum Tragen kommen. In dem Text wird durch die Kennzeichnung der Worte der TAK mit Anführungsstrichen ein Unterschied zwischen den TAK und Vertreterinnen von Frau Holle gemacht. Aussagen der TAK stehen extra, abgetrennt von den Angaben der Sozialarbeiterin als Vertreterin der Organisation. Es ist also doch keine gemeinsam geschlossene Vereinbarung.

In einer Organisation, in der Vertraulichkeit sehr groß geschrieben wird, ist es nicht verwunderlich, dass ein allgemein zugängliches Artefakt allgemein bleibt. An dieser Stelle beschneidet die Vertraulichkeit jedoch die Möglichkeiten der schriftlichen Vereinbarung als professionelles Instrument in der Sozialen Arbeit.

Die Analyse der Vereinbarung gibt Aufschluss zu den verschiedenen Interaktionssystemen innerhalb der Organisation. Erstellt wird sie von der Sozialarbeiterin und der TAK im Rahmen eines/mehrerer Einzelgespräche. Thematisiert wird sie immer wieder in Bereichsteams, wo die Sozialarbeiterin Anregungen/Appelle der Arbeitsanleiterinnen aufgreift und kommentiert, dass diese und jene Punkte in die Vereinbarung aufgenommen werden können. Unterzeichnet wird die Vereinbarung von der TAK und der Geschäftsführerin. Damit demonstriert die Geschäftsführerin ihre Machtposition in der Organisation. Es genügt nicht, wenn die Sozialarbeiterin unterschreibt. Es wird auf der anderen Seite Gelegenheit für Kontakt zwischen der TAK und der Geschäftsführerin gegeben. Die Geschäftsführerin wird über die Vereinbarung formal von der Arbeit der Sozialarbeiterin informiert. Wenn die Vereinbarungen allgemein bleiben, kann die GF zur Fallarbeit der Sozialarbeiterin weniger Angriffspunkte finden.

8.3 Artefaktanalyse zum Outplacementbericht über eine TAK

8.3.1 Dekonstruktive Bedeutungsrekonstruktion

Innere Differenzierung

Materialität

Der „Outplacementbericht“ ist ein einseitiges A4-Blatt, welches im Programm Word erstellt wurde. Eine Vorlage wird jeweils zur einzelnen Transitarbeitskraft ausgefüllt. Daher existiert je Transitarbeitskraft ein Outplacementbericht, der am Server für alle Schlüsselkräfte zugänglich abgespeichert wird. Der Outplacementbericht wird von der Outplacementmitarbeiterin und ggf. gemeinsam mit der Sozialarbeiterin erstellt. Es finden sich keine handschriftlichen Elemente auf dem Blatt, es werden in der letzten Zeile die Namen der erstellenden Personen angeführt.

Der Outplacementbericht wird zum Ende des Dienstverhältnisses an die, für die Person zuständige, Beraterin des AMS elektronisch übermittelt. Es ist das einzige personenbezogene Schriftstück, welches formal von der Organisation Frau Holle an das AMS übermittelt wird.

Wenn man den Outplacementbericht ausdruckt, hat man ein weißes A4-Blatt bedruckt mit schwarzer, serifenfreier Schrift und, bei Verwendung eines Farbdruckers“ färbigem Logo in Händen. Das Logo ist der Blickfänger auf dem Blatt. Das Blatt ist lediglich auf einer Seite bedruckt, die Haptik des Papiers hängt wiederum von der Qualität des verwendeten Papiers ab.

Struktur der Artefaktgestaltung

Die A4-Seite „Outplacementbericht“ besteht aus dem rechts oben positionierten Logo. Auf gleicher Höhe in fetter, etwas größerer Schrift als der weitere Text findet sich das Wort „Outplacementbericht“ als Überschrift.

Direkt unter der Angabe „Projekt:“ (in fetter Schrift) Frau Holle findet sich zunächst in fetter Schrift ein Tabellenblock, bestehend aus zwei Zeilen und fünf Spalten. Die erste Zeile (fett) beinhaltet jeweils die Erklärung zu den Angaben in der zweiten Zeile, die je Person individuell sind: Vor- Nachname, Sozialversicherungsnummer, Geburtsdatum, Eintrittsdatum, Austrittsdatum. Es ist eine kleine Ansammlung von Datenangaben, die es ermöglichen, den Bericht eindeutig einer Person zuzuordnen zu können.

Das Artefakt besteht weiters aus zwei eingerückten durch jeweils einen Kasten gerahmten Feldern: Austrittsgrund und Vermittlungshemmnisse. Über dem Kasten findet sich wiederum die Überschrift zum Inhalt. In dem vorliegenden Beispiel wird als Austrittsgrund ein „Dienstverhältniss“ angegeben. Der Rechtschreibfehler ist im Original. Als Vermittlungshemmnisse werden „Geringe berufliche Erfahrung, geringes Durchhaltevermögen;

sehr zurückhaltendes Auftreten“ genannt. Anschließend findet sich, wieder rechtsbündig, das Wort „Leistungsprofil“ in fetter Schrift. Es ist nicht ganz klar, ob dies die Überschrift für die folgenden Blöcke ist oder ob es die Bezeichnung für einen Block ist, der fehlt. Der Hauptteil des Dokuments besteht aus sechs weiteren Feldern mit ihrer jeweiligen Bezeichnung und zwar in folgender Reihenfolge:

1. Tätigkeit im Rahmen des SÖB/GBP
2. Absolvierte Qualifizierungen
3. Absolvierte Praktika
4. Betreuungsverlauf
5. Empfehlungen für die weitere berufliche Karriere
6. Outplacementaktivitäten

Durch die Gestaltung in Blöcken erhält das Artefakt einen Formularcharakter. In der grafischen Gestaltung wirkt es jedoch semiprofessionell, grafisch gebastelt. Die Rahmen um die jeweiligen Inhalte verbessern die Lesbarkeit nicht. Es finden sich an mehreren Stellen Rechtschreib- oder Tippfehler. Durch die Verwendung der Abkürzungen SÖB/GBP wirkt das Dokument intern. D.h. die Abkürzungen werden nicht erklärt und somit erschließt sich die Bedeutung nur Insidern, die sie auch kennen. Und Insider können Organisationsmitglieder sein oder auch nicht. Die Mitarbeiterinnen im AMS kennen die Abkürzungen. Hier fällt das Gleiche auf, wie in der Vereinbarung: Es wäre nicht notwendig die Abkürzung SÖB zu verwenden, da es sich bei Frau Holle eindeutig um ein GBP handelt. Dies lässt darauf schließen, dass das Formular auf Vorgaben, vielleicht sogar eine Vorlage, des AMS baut, und es nur ungenau an die Organisation Frau Holle angepasst wurde.

In der Vorlage bleiben alle diese Felder leer. Sie werden erst im Erstellungsprozess des individuellen Outplacementberichts ausgefüllt. Die letzte Zeile des Blattes enthält die Namen der Person/en die für die Erstellung verantwortlich zeichnen, sowie eine Datumsangabe, zum Tag der Erstellung. Der allgemeine Eindruck zum Aussehen des Berichts ist: klar, nüchtern, gerade. Es handelt sich um ein Formular im wahrsten Sinne des Wortes, jedoch semiprofessionell bzw. pseudoprofessionalisiert.

Textanalyse

Bei den Angaben im ersten Tabellenblock handelt es sich um amtliche Daten zur Person. Sie dienen wohl dazu, den Bericht auch über Organisationsgrenzen und Zeiträume einer Person zuordnen zu können. Mit der Angabe der Sozialversicherungsnummer wird der Bericht zu etwas, das überall wo sie bekannt ist, der Person zugeschrieben werden kann. In den einzelnen Feldern finden sich mehrfach Stichworte. So z.B. im Feld „Vermittlungshemmnisse“: *„Geringe berufliche Erfahrung, geringes Durchhaltevermögen; sehr zurückhaltendes*

Auftreten“ Wieso der letzte Punkt durch einen Strichpunkt von den ersten beiden getrennt wurde ist unklar. Es könnte entweder durch die allgemeine Ungenauigkeit erklären (Rechtsschreibfehler, Tippfehler) oder bewusst gesondert aufgezählt worden sein. Weil er anders ausgeprägt ist oder in anderen Kontexten deutlich wird. Darüber kann man jedoch nur spekulieren.

Auch die Angaben zu den absolvierten Qualifizierungen gehen über eine Auflistung nicht hinaus: „Gruppenschulungen (Bewegung, psychosoziale Gesundheit), Persönlichkeitstraining, Bewerbungstraining, Telefontraining, Erste Hilfe Kurs, interne Büroschulungen“ Es fällt auf, dass das eine Reihe von Qualifizierungen sind und es geht nicht eindeutig aus dem Text hervor, ob diese Qualifizierungen alle innerhalb der Zeit der Mitarbeit bei Frau Holle absolviert wurden. Des Weiteren gibt es keinerlei Informationen über die Intensität der Qualifizierungen z.B. Stundenausmaß... Es würde Hintergrundinformation benötigt werden, um dies besser einschätzen zu können. Vielleicht haben die Adressatinnen im AMS dieses Insiderwissen.

Folgende Angaben zum „Betreuungsverlauf“ können wir lesen:

„Frau OC kam mit ihrem klaren Ziel, als Ordinationsgehilfin integriert werden zu wollen, zu uns. Ihr Interesse an dem Thema Gesundheit zeigte sie uns anhand einer internen selbstständig erstellten Präsentation. Sie half bei Bedarf auch in anderen Abteilungen aus und war hier sehr flexibel. Mit zunehmend komplexeren Aufgabenstellungen im Büroservice, die Selbstständigkeit und Sicherheit erforderten, brauchte sie vermehrt Unterstützung und Motivation der Arbeitsanleiterin. Ihre sehr zurückhaltende Art erschwerte zuweilen die Zusammenarbeit in der Sozialarbeit und auch bei Gruppenschulungen. Frau OC bemühte sich von Anfang an auch selbstständig um die Jobsuche und hatte schlussendlich damit Erfolg.“ (Outplacementbericht Frau OC, Frau Holle)

Dieser Text ist umständlich geschrieben. Er irritiert. Was sind interne Präsentationen? Was ist damit gemeint? Es werden mehrere Haupt- und Nebensätze aneinander gehängt. Komplizierte Sprachstrukturen können den Eindruck von Professionalität vermitteln. Es wirkt, als ob der Text von einer Fachkraft eingetragen wurde. Wir haben das Gefühl, dass es sich um Codes handelt wie z.B. in der „Zeugnissprache“. Ein Versuch für Außenstehende augenscheinlich klare Inhalte verständlich zu beschreiben. Insider verstehen die weiteren Inhalte durch die Codes zwischen den Zeilen. Diese sind für Externe schwer entschlüsselbar.

Der mit der Zeit veränderte Blick auf Frau OC wird in diesen wenigen Sätzen deutlich. Zunächst lesen wir von einer Frau mit einem klaren Ziel, später braucht sie jedoch bei komplexeren Aufgaben Hilfe. Wir bekommen den Eindruck, dass die Einschätzungen zu Frau OC in der Organisation ambivalent sind. Einerseits ist sie flexibel, andererseits braucht sie Hilfe. Obwohl die Hilfen durch Arbeitsanleitung zum Standardrepertoire der Organisation gehören, finden sie extra Erwähnung. Es ist ein sehr ambivalenter Bericht. Anscheinend ist es nicht gelungen Frau OC dort abzuholen wo sie steht. Der Inkusionserfolg hat sich einge-

stellt, obwohl Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin („Sozialarbeit“ - räumlich!!!) aufgetreten sind. Wir haben fast den Eindruck, dass die Schlüsselkräfte noch weiter mit der TAK arbeiten wollten um ihre Nachhaltigkeitsziele zu erfüllen.

Alltagskontextuelle Sinneinbettung

Grenzziehungen

Bei dem Artefakt handelt es sich um einen „Outplacementbericht“ über eine Transitarbeitskraft. Es ist ein Beispiel für eine größere Anzahl ähnlicher Berichte. Inhaltliche Grenzen werden durch die klare Zuordenbarkeit des Berichts zu einer Transitarbeitskraft gezogen. Der Outplacementbericht grenzt sich besonders von anderen Dokumenten über die Personen der Transitarbeitskräfte ab, da er für die Leserinnen im Arbeitsmarktservice bestimmt ist. Er wird elektronisch übermittelt und fasst auf einer Seite zusammen, was in den Monaten der Beschäftigung erreicht werden konnte. Das Artefakt liegt in der Zuständigkeit der Outplacementmitarbeiterin und in den meisten Fällen auch der Sozialarbeiterin. Es wird von den erstellenden Personen entschieden, ob der Outplacementbericht rein im Outplacement gemacht wird oder in Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin. Die weiteren Schlüsselkräfte kennen den Outplacementbericht nicht. Mit der TAK wird er in einem Abschlussgespräch besprochen. Da er am Ende der Betreuungszeit erstellt wird, liegt keine Beschäftigung mehr vor und im Arbeitsalltag der konkreten Transitarbeitskraft spielt er keine Rolle mehr.

Allgemeine Bedeutungen

Wir bekommen den Eindruck, dass das Artefakt von einer Anfängerin oder in einer hektischen Arbeitsweise geschaffen wurde. Das Dokument ist nicht wichtig genug, dass man sich um eine fehlerfreie Form bemüht. Rechtschreib- und weitere Formfehler sind vorhanden. Es handelt sich um ein Artefakt, welches für die Umwelt der Organisation bestimmt ist. Das Gegenüber in der anderen Organisation AMS scheint nicht erschrocken zu sein über derartige Mängel, ein Outplacementbericht muss formal nicht perfekt sein. Wir wissen nicht, ob es eine Korrekturschleife gibt, oder ob dafür die Zeit in der Organisation fehlt.

Auffällig ist die Defizitorientierung. Es fehlen z.B. Informationen zum Schulabschluss oder erworbenen Fähigkeiten. Den negativen Angaben der „Vermittlungshemmnisse“ werden keine Kompetenzen der TAK gegenübergestellt, dafür fehlt schlichtweg der Raum am Formular.

Es bleibt unklar, wieviel konkrete Zusammenarbeit und Unterstützung in welcher Form stattfindet.

Auch die Abkapselung der Sozialarbeiterin passt zu diesem Bild. Denn nur mit dieser starken Grenze wird unter den organisationellen Rahmenbedingungen (professionelle) Sozialarbeit möglich. Wenn dann gleichzeitig Ergebnisse in einer derartig unprofessionellen Art und Weise artikuliert werden. z.B. die Angaben zum Betreuungsverlauf über Sozialarbeit

klingen ja fast schon beleidigt. So auch der Kommentar, dass die TAK sich selbstständig um die Jobsuche bemüht habe und „schlussendlich“ damit Erfolg eingetreten ist. („Oh mein Gott - die braucht uns gar nicht um Arbeit zu finden.“ - Legitimationsproblem) Da können sich viele Bilder aufbauen. z.B. eine Klientin, die jegliche Arbeit an sich selbst aus welchen Gründen auch immer verhindert hat. Und gleichzeitig eine Sozialarbeiterin, der es nicht gelungen ist, Vertrauen bei der Klientin aufzubauen. Eine Klientin, die kein Problem definieren konnte. Eine Klientin, die so schnell wie möglich weg von der Organisation Frau Holle wollte. Weil wieso sonst muss das klare Ziel mit dem der Text im Betreuungsverlauf doch noch so positiv beginnt dann mit dem nötigen motivationalen Anschlag durch die Schlüsselkraft negativ gefärbt werden? Und wenn es so ist, dass die TAK sich mit ihrem Ziel grenzenlos überschätzt (dies könnte z.B. hinter diesem codierten Text liegen), wieso kann das dann nicht so formuliert werden? Denn im AMS kommt die Botschaft mit genau diesem breiten Interpretationsspielraum an.

8.3.2 Rekonstruktion latenter Organisationsstrukturen

Dem Outplacementbericht kann im Zusammenhang mit der Adressatin eine organisati-onserhaltende Funktion zugesprochen werden. Es handelt sich um eine Rechtfertigung der eigenen Arbeit aus Sicht der Organisation, vertreten durch die Outplacementmitarbeiterin und/oder die Sozialarbeiterin. Gleichzeitig stellt er eine Rechtfertigung für das AMS dar. Was hat sich durch die Zuweisung bei einer Kundin verändert, welche Vermittlungshinder-nisse konnten aufgedeckt und (hoffentlich) bearbeitet werden? Was ist bei Folgeentscheidungen zu berücksichtigen (auch z.B. erst 2 Jahre später, wenn der aktuelle Arbeitsplatz verloren wurde)? In der vorliegenden Form gibt er jedoch nur sehr wenige Hinweise auf Anschlussmöglichkeiten weiterer Unterstützung. Er könnte genauso gleich wieder in der Schublade verstauben. Wenn er inhaltlich eine leere Hülle bleibt, dient der Outplacement-bericht lediglich zum Erfüllen formaler Anforderungen, um die weitere Finanzierung zu garantieren. Frau Holle passt sich dem Programm der beauftragenden Organisation an, und erstellt den Bericht. Man hat sich in den Jahren der Zusammenarbeit auf eine ge-meinsame Sprache geeinigt.

Wir bekommen das Bild einer wirtschaftlich ausgerichteten Organisation, die arbeitsplat-zerhaltend für sich selbst agiert. Der Grundsatz „Wir wollen unterstützen“ ist nicht ersicht-lich, auch - oder vielleicht gerade weil - der höhere Hilfebedarf durch die Arbeitsanleiterin hervorgehoben wird.

Die Organisation wird durch den Outplacementbericht zu einem Bruch der hoch gehal-tenen Vertraulichkeit gezwungen. Vor allem die „Themen“ aus der Sozialarbeit werden geheim, hinter verschlossenen Türen besprochen. Daher wird im Bericht der Zusammen-hang zwischen dem Verhalten der TAK, ihren Problemen und möglichen weiterführenden Lösungen nicht hergestellt/besprochen. Der Text lässt uns auf eine intransparente Orga-nisation schließen. Gleichzeitig ist sorgsam damit umzugehen, dass dieser Bericht in Form

von Daten und durch die Sozialversicherungsnummer rückführbar auf das konkrete Individuum, beim AMS gespeichert wird. Wir wissen nicht, wie mit diesen Informationen in 2, 5 oder 10 Jahren umgegangen wird und ob sie sich nachteilig (z.B. im Sinne einer Adressierung als Kundin beim AMS mit ‚Projektgeschichte‘ für die ehemalige TAK auswirken). Was aus einem professionellen Standpunkt Widerstand wecken müsste.

Strukturanalyse

Produktion und Artefaktgeschichte

Das Dokument wurde von der Outplacementmitarbeiterin und/oder der Sozialarbeiterin in ihrem Büro erstellt. Basis dafür ist die Arbeit mit der Transitarbeitskraft in den letzten Monaten. Dafür werden einerseits Erinnerungen, Reflexionen in Bereichsteamsitzungen aber auch die jeweiligen Aktennotizen zur TAK herangezogen.

Der Bericht wurde fristgerecht vor Austritt der TAK erstellt. Es ist eine abschließende Aufgabe, etwas, das dann halt auch noch erledigt werden muss und eher der Verwaltung als der Beratungsarbeit zuzurechnen.

Der Outplacementbericht wird elektronisch an das AMS übermittelt. Innerhalb von Frau Holle finden die Outplacementberichte keine weitere Anwendung. Sie sind Teil der Leistung für die Auftraggeberin AMS.

Soziale Bedeutungen

In dem Bericht werden die TAK und Beziehungen zu den TAK „eingekastelt“ bzw. in kurzer, knapper Form in ein Formular umgewandelt. Dabei entsteht ein distanzierter Blick aus der Vogelperspektive. Die Autorinnen heben sich damit über die TAK. Es ist kein eigener Input der TAK zu finden. Es wird über sie berichtet. Das Artefakt ist dazu da, zwischen Schreibtischen zu kursieren. Es findet eine klare Bewertung der Person statt. Im offen geschriebenen Wort und zwischen den Zeilen durch von uns vermutete Codes.

Mit dieser Art von Bericht handelt es sich dann um eine doppelte Adressierung: einerseits alleine durch die Projektteilnahme. Andererseits durch den Bericht und was da über die Frau drinnen steht, über die genauen Inhalte.

8.4 Komparative Analyse

Die Kontrastierung der drei Artefakte und der Ergebnisse aus den vorhergehenden Analysen ergibt Folgendes:

Die Gestaltung der Vereinbarungen spiegelt die Ansprüche und Formulierungen im Leitbild nicht wider. Das Leitbild ist ausgefeilter, die drei Punkte der Aufträge des Teams kommen in ihren Grundzügen schon in den Vereinbarungen vor, aber von dem individuellen Zugang ist nichts zu spüren. Das was individuell ausgefüllt ist, ist nicht durchdacht. Wir unterstellen fehlendes strategisches/analytisches Vorgehen (man könnte auch profes-

sionelles Vorgehen hier ersetzen) bei der Erstellung der Vereinbarungen. Man merkt, dass ins Leitbild viele Gedanken zur feinen ausgewählten Formulierung und Wortwahl geflossen sind. Bei den Vereinbarungen fehlt diese Energie/Detailliebe.

Im Leitbild präsentiert sich Frau Holle als „soziales Integrationsunternehmen“ und greift damit eine Wortschöpfung des AMS auf. Mit dem Abschlussbericht wird die Kopplung zur Organisation AMS klarer. Die Organisation weist im Leitbild auf das Selbstverständnis als Unternehmen hin. Durch die Formulierungen im Outplacementbericht wird dieses Selbstverständnis weiter deutlich. Gleichzeitig hat die im Leitbild erwähnte Organisationsform als Verein in den beiden weiteren Artefakten keinen Niederschlag gefunden.

Zentral in allen drei Artefakten wird die Rolle der TAK als Publikum für die Organisation Frau Holle verdeutlicht. Transitarbeitskräfte sind nicht Teammitglieder der Organisation, sie stehen außerhalb. Dies ermöglicht es den SAK die Vogelperspektive in den Berichten einzunehmen. In den Vereinbarungen werden Aussagen von TAK speziell gekennzeichnet. Sie gehören nicht dazu, sind die andere Seite. Die schriftliche Arbeit über die TAK ist kein gemeinsames Ergebnis aller Beteiligten sondern Produkt der Organisation. Dies wird durch den Formularcharakter weiter unterstrichen.

Im Leitbild finden die Möglichkeiten der TAK Einzug. In den anderen beiden Textsorten verschwindet diese Perspektive jedoch fast gänzlich. Wo im Leitbild die individuellen Möglichkeiten der TAK erwähnt werden, bleibt die Vereinbarung auf einem verallgemeinerbaren Niveau. Diese Verallgemeinerung findet sich in den Codes der GTM ebenfalls wieder. Im Leitbild werden von den TAK Entwicklungen als Basis für die Inklusion eingefordert, konsequent werden fehlende Entwicklungen im Outplacementbericht, mit fast beleidigtem Unterton, hervorgehoben.

Die im Leitbild formulierte Wertschätzung gegenüber den TAK lässt sich in der Vereinbarung und im Outplacementbericht nicht wiederfinden. Der Outplacementbericht ist geprägt von einer Defizitorientierung, die Vereinbarung ist unpersönlich. Aussagen der Transitarbeitskraft müssen in der Vereinbarung gesondert gekennzeichnet werden, damit werden sie nicht nur hervorgehoben, sondern gezielt markiert und als „Vertragsbestandteil“ in Frage gestellt. Bereits im Leitbild selbst wird den SAK eine aktive und den TAK eine passive Rolle zugesprochen. Es werden Vorannahmen zu den TAK getroffen. Einerseits wird Eigenverantwortung und Selbstbestimmung der TAK im Leitbild gefordert, andererseits jedoch im Outplacementbericht entwertet. Die Selbstverantwortung der Sozialarbeiterin wird ebenfalls an dem Punkt in Frage gestellt, wo sie zwar die Vereinbarung mit der TAK erarbeitet, die formale Unterzeichnung jedoch von der Geschäftsführerin erfolgt.

Individualität und Verallgemeinerbarkeit ist ein wichtiges Thema, das immer wieder vorkommt. Dahinter lässt sich das schwierige Verhältnis zwischen dem Grundsatz der Vertraulichkeit und schriftlichen Formen der Sozialen Arbeit vermuten. Vertraulichkeit ist für die Organisation Frau Holle ein zentrales Element professioneller Sozialer Arbeit. Schrift-

liche Sozialarbeit, die Gefahren des Missbrauchs von Vertraulichkeit in sich birgt, werden nur rudimentär verfolgt. Sowohl die Vereinbarung, als auch der Outplacementbericht durchbrechen die Grenze des Interaktionssystems Sozialarbeiterin-Klientin. Was die Sozialarbeiterin dazu führt sie inhaltlich auszuhungern. Strategien mit den Klientinnen um ein Durchbrechen der Vertraulichkeit zu verhandeln, um weiteren Anschluss für Hilfe zu finden, scheinen nur rudimentär vorhanden zu sein.

Alle drei Artefakte geben uns keine Auskunft über die konkrete Arbeit der TAK an Aufträgen von Kundinnen. Kundinnenaspekte haben in der schriftlichen Welt der Organisation einen geringeren Stellenwert.

9 Sozialarbeit in der Organisation

In der Organisation Frau Holle finden wir eine starke und deutliche interne Differenzierung der Beziehung von Sozialarbeiterin und Klientin vor (vgl. dazu Abbildung 6.3). Es handelt sich um ein organisationsinternes Subsystem, ein Interaktionssystem. Innerhalb dieses Subsystems findet die sozialarbeiterische Fallarbeit an den „Problemen der Alltagsbewältigung“⁶⁷ der KlientInnen statt. In meinem Interesse steht in diesem Kapitel der Fokus auf die Sozialarbeit im Rahmen einer Organisation der stellvertretenden Inklusion in Arbeit. Auffällig ist auf den ersten Blick die dichte Grenze im Unterschied zu den anderen Systemgrenzen. Dies ist bereits ein Ergebnis aus der Bearbeitung des empirischen Materials.

Im folgenden Abschnitt 9.1 werde ich zunächst kurz den systemtheoretischen Begriff des „Interaktionssystems“ anreißen, um das Subsystem im Gesamtkontext der Arbeit zu verorten. Im zweiten Teil (Abschnitt 9.2) folgt eine Annäherung an das organisationspezifische Verständnis von professioneller Sozialarbeit. Anschließend fasse ich Aspekte der Lebensweltorientierten Sozialarbeit zusammen. Dies dient in weiterer Folge der kritischen Auseinandersetzung mit den Ergebnissen aus der Organisationsanalyse, die sich im letzten Teil des Abschnitts 9.3.4 finden.⁶⁸

9.1 Interaktionssystem

Neben Funktions- und Organisationssystemen stellen Interaktionssysteme die dritte Systemgruppe in der Tradition von Niklas Luhmann dar. Interaktionssysteme entstehen dort, wo anwesende Individuen kommunizieren und handeln (vgl. Miller 2001:82). Wenn zwei Passantinnen an einer Kreuzung stehen und ein kurzes Gespräch beginnen, ist das ebenfalls ein Interaktionssystem, wie die Klient-Helfer-Beziehung innerhalb einer Organisation. Weitere wichtige Beispiele für Interaktionssysteme sind die Familie, ein Freundschaftssystem oder eine Arbeitsgruppe. Interaktionssysteme unterscheiden sich sehr stark in ihrer zeitlichen Dauer, sind jedoch immer zeitlich begrenzt. Sie können auch unterbrochen und wieder fortgesetzt werden. Erwartungen werden ausgetauscht, Ziel ist es Erwartungsunsicherheit abzubauen (vgl. Lambers 2010:99).

⁶⁷ „Gegenstand beruflichen Handelns sind manifeste individuelle Probleme der Lebensbewältigung und damit verbundene kollektive soziale Probleme ihrer Klientel.“ (Heiner 2010:190)

⁶⁸ In diesem Teil der Arbeit setze ich Begriffe in Anführungszeichen, wenn ich sie im spezifischen Kontext von Frau Holle belasse. Diese Begriffe haben oftmals eine allgemeinere Definition, die ich dann aber eben nicht meine.

„Die Klient-Helfer-Beziehung konstituiert sich idealerweise auf der Ebene von Interaktion. Soziale Arbeit als Interaktionssystem heißt vor allem: dialogische, sprachliche Interaktion. Diese findet jedoch niemals frei von ihrem eigenen Organisationskontext statt.“ (Lambers 2010:135)

Organisationen und Programme bedingen Interaktionen und umgekehrt. Die Sinnkonstruktionen von Personen (ausgenommen jener der Mitglieder (sic!)) kann eine Organisation jedoch nicht beeinflussen. D.h. sie braucht Interaktionssysteme zwischen Mitgliedern und Nichtmitgliedern für diesen Schritt. Intervention kann durch Irritation eines Systems erfolgen.⁶⁹

„Irritationen regen zur Fortsetzung der autopoietischen Operationen eines sozialen Systems an. Sie versetzen das System in eine Situation, in der es entscheiden muss, ob es Strukturveränderungen vornehmen muss oder ob es warten kann, bis die Irritation vorübergeht, da es nur ein einmaliges Ereignis war.“ (Lambers 2010:143)

Soziale Arbeit regt durch konstruktive Sinnirritation Klientinnen zur Entwicklung von alternativen Möglichkeiten an (vgl. Lambers 2010:146). Die Sozialarbeiterin ist somit einerseits selbst Teil eines Interaktionssystems [Berufsperson-Klientperson, (vgl. Lambers 2010:142f)], auf der anderen Seite beobachtet sie Interaktionssysteme ihrer Klientinnen. Dies alles passiert durch strukturelle Kopplung an die Ebene der Organisation in Form von Programmen.

9.2 Professionalitätsverständnis bei Frau Holle

Die Organisation Frau Holle wurde mir in der Vorbereitung meiner Studie als Projekt empfohlen, das in der „Szene“⁷⁰ als besonders professionell bekannt ist. Die Geschäftsführerin legt im ersten Vorgespräch besonderen Wert darauf zu betonen, dass in der Organisation Frau Holle nach professionellen sozialarbeiterischen Kriterien/Maßstäben mit den TAK gearbeitet werde. Auf Basis der Datenanalyse mit GTM konnte ich das organisationspezifische Professionalitätsverständnis von Sozialarbeit⁷¹ herausarbeiten, welches sich aus folgenden Elementen zusammensetzt:

1. Sozialarbeit ist Einzelfallarbeit.
2. Es besteht eine Freiheit zur Methodenwahl. Methoden abseits vom Schreibtisch sind möglich.
3. Basis für Sozialarbeit ist „der richtige Zugang zu den Klientinnen“. Dabei bewegt sich die Sozialarbeiterin (gemeinsam mit den anderen SAK) zwischen Individualisierung und Standardisierung.

⁶⁹Umfangreich zur Interventionstheorie Willke (2005)

⁷⁰Unter Projektleiterinnen und/oder Sozialarbeiterinnen, die am zweiten Arbeitsmarkt tätig sind, kennt man sich.

⁷¹Dieses ist in meinem systemtheoretischen Theorieverständnis eine Form von Programm.

4. Vertrauliche Sozialarbeit ist mündlich.
5. Sozialarbeit bringt die TAK respektvoll in den Blick. Sie ist in der Position „hier Herinnen“ die TAK zu vertreten.
6. Sozialarbeit ist ein planvolles Vorgehen innerhalb einer bestimmten Zeitspanne. Es gibt genügend Zeit, um Druck möglichst zu reduzieren oder gänzlich zu vermeiden.

Diese Ergebnisse stärken meine Ausgangshypothese, dass die Funktion der Sozialen Arbeit nicht in erster Linie von der Qualifikation der handelnden Personen, sondern mit Zuschreibungen durch die Organisation zusammenhängt (vgl. Abschnitt 4.3).

9.2.1 Sozialarbeit ist Einzelfallarbeit

Einzelberatung, also Gespräche zwischen der Sozialarbeiterin und einzelnen Transitarbeitskräften wird als Kern der Sozialarbeit dargestellt.

„Das Ziel in der Sozialarbeit ist die Stabilisierung der Lebenssituation, die Stärkung der Ressourcen und die Förderung von Potentialen, um eine Integration in den Regelarbeitsmarkt anzustreben. Die Möglichkeit hierfür wird den TAKs in Form einer Einzelberatung, in ihrer Dienstzeit angeboten.“

Projektantrag 2011, Frau Holle

Sozialarbeit ist innerhalb der Organisation eine „Möglichkeit“ die den Transitarbeitskräften geboten wird. Der Aspekt der verpflichtenden Sozialarbeit bleibt bei oben stehender Formulierung verborgen. Sozialarbeit ist durch die Form der Einzelberatung grundsätzlich auf der ersten Ebene der „Beratung“ (vgl. Pantucek 1998b) beschränkt.⁷²

9.2.2 Freiheit in der Methodenwahl - Methoden abseits vom Gespräch

In ihrer Ausgestaltung der Einzelfallarbeit ist die Sozialarbeiterin sehr unabhängig. Innerhalb von Frau Holle ist es möglich, mit Klientinnen z.B. während eines gemeinsamen Einkaufs zu arbeiten oder ein Bewegungsangebot zu setzen. Sozialarbeit bleibt so nicht auf das gemeinsame Sitzen am Büroschreibtisch beschränkt. Damit werden Möglichkeiten zur verbalen und nonverbalen Kommunikation im Interaktionssystem eröffnet. Es gibt einen Zusammenhang mit dem Aspekt des richtigen „Zugangs“. Mit der Freiheit der Methodenwahl ermöglicht Frau Holle eine breite Palette an „Zugängen“, abseits vom gesprochenen Wort. Aus der Einzelberatung entwickeln sich schließlich immer wieder unterschiedliche Formen der Alltagsrekonstruktion. So z.B. die Begleitung bei Amtswegen oder der Versuch von einer Charity-Organisation Geld für eine Klientin zu bekommen.

„Ich muss mir auch erst überlegen wie ich methodisch da. Ich möchte raus aus dem Zweiergespräch

⁷²Die existierenden regelmäßigen Gruppenangebote werden von der Outplacementmitarbeiterin organisiert.

hier im Büro [...] Also sie weint dann auch regelmäßig. Mal schauen.“ (Transkript Team Sozialarbeit - Outplacement)

Interessant ist, dass in den offiziellen Konzepten lediglich die Form der Einzelberatung als Methode der Sozialarbeit genannt wird.

9.2.3 Den „richtigen Zugang“ zu den Frauen finden

Die Sozialarbeiterin verfügt über die Fähigkeit, eine Atmosphäre herzustellen, in der sich die Klientin so weit öffnen kann, dass Einblicke in die Lebenswelt möglich werden. Dieses Kriterium sticht im Zweifel die Ausbildung zur Sozialarbeiterin. Es wird als Argument verwendet, auch Frauen ohne entsprechendes Sozialarbeitsstudium als Sozialarbeiterin einzustellen.

S: „Ja ich möchte einfach auch schauen wie es in der Sozialarbeit mit ihr weiter geht, ob ich da noch ein Stück rankomme.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Dazu braucht die Sozialarbeiterin vor allem Möglichkeiten zum Zuhören. Trotz aller Offenheit, hat sich ein Vorgehen entwickelt, dass auf bestimmte Lebensbereiche fokussiert. Mit jeder neuen Klientin erhält die Sozialarbeiterin Gelegenheit, die Zielgruppe kennen zu lernen und damit die Basis, schneller den „Zugang“ zu finden. Unter „Zugang“ wird der Prozess des Erfassens der individuellen Lebenslage der Klientin und das anschließende Einordnen in bestimmte „Themengruppen“ verstanden. D.h. auf Basis von Einzelsettings wird ein gedankliches Konzept über eine Gruppe von Klientinnen entwickelt. Es wird bei Frau Holle von einem Katalog von ca. zehn „Themen“ gesprochen, die die TAK als Gruppe mitbringen. Die Sozialarbeiterin verfügt über ein fachliches Repertoire auf diese zehn Themen hin sensibel zu sein, die Klientinnen dazu zu beraten/begleiten und darauf aufbauend eine Hinführung zum „Thema“ Erwerbsarbeit zu schaffen.

S: „[...] Aber mit anderen Themen – das Thema Finanzen war da jetzt so groß und stark, dass wir erst damit beginnen mussten, bevor sie jetzt langsam mit anderen Themen beginnen kann. Ich hab auch jetzt einen Zugang zu ihr bekommen, wo ich am Anfang nicht sicher war, ob ich den bekomme. Weil sie gleich gesagt hat, ja so von der Sozialarbeit, da haltet sie glaube ich nicht so viel.“ (Transkript Bereichsteam Büro)

„Richtig“ ist der „Zugang“ also, wenn es gelingt 1. die Klientin zum Sprechen zu bringen, 2. der Klientin zuhören zu können, 3. die gehörten Informationen in ein organisationsinternes Themenraster einordnen zu können und 4. ausgehend von der Beratung zu diesen „Themen“ die Hinführung zum Thema Erwerbsarbeit zu schaffen.

Zwischen Individualisierung und Standardisierung

Einzelfallararbeit rangiert damit auf einem Regler zwischen Individualisierung und Standardisierung. Die Strukturierung der Arbeit mit den TAK an Hand bereits bekannter

Konzepte erweitert sich über das Interaktionssystem Klientin-Sozialarbeiterin hinaus. Der Abgleich der verschiedenen Bilder zu den TAK bzw. der Austausch zwischen Schlüsselkräften darüber ist zentrales Arbeitsmittel bei Frau Holle und zeitintensiv. Einerseits wird viel Zeit investiert, um die Beobachtungen in Kommunikation umzusetzen und einordnen zu können, andererseits um anschließend aus den Bildern eine Strategie abzuleiten.

K.: „Ja, ich will wissen was war! Was haben wir da ‚Stille Wasser sind tief‘? Oder was haben wir bei ihr?“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Manchmal wird der Prozess beschleunigt, indem das „Bild von der TAK“ schnell einem bereits bekannten ggf. innerhalb der Organisation verbal standardisierten Konzept (die zehn „Themen“ sind eben solche Konzepte) zugeordnet wird. Daran ist dann eine schon bekannte Strategie angeknüpft. Für diese Standardisierung gibt es nur ein sehr geringes Bewusstsein innerhalb der Organisation. In der Kommunikation nach Außen werden Aspekte der Individualität in der Beratung hervorgehoben.

Die Themen der Klientinnen

Woran arbeitet die Sozialarbeiterin? Ein organisationsinterner Begriff dazu wurde schon genannt: „die Themen“. In den diversen Austauschforen der SAK wird das Verhalten von TAK beschrieben und ggf. als problematisch identifiziert. Die SAK arbeiten sich an den Auffälligkeiten der TAK im Organisationsalltag ab. Sie nutzen diese Interaktionen als Anlass für Metakommunikation um positiv wie negativ bewertetes Verhalten. Wie oben bereits erwähnt, wird nach der Identifikation versucht, jeweils eine Strategie im Umgang mit den „Themen“ zu finden, die den Organisationszielen entgegen kommen. Die Themen können

1. direkt von TAK angesprochen/angefragt,
2. im Laufe der Sozialarbeit entwickelt,
3. von anderer SAK präsentiert/aufgetragen oder
4. von der Mitarbeiterin des AMS präsentiert/aufgetragen werden.

Die „Themen“ stellen eine Strategie der Vereinfachung der Analyse der Lebenssituation der Klientin dar. Doch, was kann jetzt konkret zu so einem „Thema“ für die Sozialarbeit werden? Bei der Beantwortung dieser Frage stoße ich an die Grenzen der Organisation. Durch die hohe Vertraulichkeit zur Einzelfallarbeit liegen (1) wenige in diese Richtung analysierbare Dokumente vor, (2) beschränkt sich die Kommunikation der Sozialarbeiterin in den Teamsitzungen auf allgemeine Formulierungen und (3) hatte ich keine Möglichkeit Beratungsgespräche der Sozialarbeiterin mit Klientinnen zu beobachten. Aus dem vorhandenen Material lassen sich jedoch folgende Rückschlüsse zu möglichen „Themen“ ziehen:

- Belastungsquellen aus dem Alltag/Organisation des Alltags (z.B. Kinderbetreuung, Beziehungsprobleme, Wohnsituation)
- Verhaltensrepertoire im Arbeitssetting (z.B. Konfliktverhalten zwischen TAK)
- Was absorbiert die Energie, die ich eigentlich zum Suchen von Arbeit am AAM bräuchte?⁷³
- Körperlichkeit (z.B. Körperpflege, Gesundheit, Auftreten/Aussehen)
- Beziehungen-Abhängigkeiten-Selbstständigkeit (z.B. in Kindesrolle obwohl im Erwachsenenalter)
- Existenzsicherung (akut/mittel- und langfristig)
- Sicherung/Verbesserung des ausländerrechtlichen Aufenthaltsstatus.

9.2.4 Vertrauliche Sozialarbeit ist mündlich

Vertraulichkeit wird groß geschrieben. Unbelastete Arbeit soll durch Vorabinformationen nicht beeinflusst werden. Die Gefahr von Datenmissbrauch schwebt ständig im Hintergrund. Der offizielle Rahmen wird als Formalisierung der Arbeit erlebt, die der Mündlichkeit widerspricht.

Bei Frau Holle dominieren die Anteile mündlicher Sozialarbeit. Die schriftlichen Aspekte der professionellen Berufsausübung geraten stark ins Hintertreffen. Sie sind in der Aktenführung auf handschriftliche Notizen beschränkt und ermöglichen mir kein Nachvollziehen der konkreten Einzelfallarbeit. Die Protokolle zu den Bereichsteamsitzungen werden von jeder SAK individuell in Form von handschriftlichen Notizen geführt. Formal wird eine Vereinbarung (vgl. dazu die Artefaktanalyse Kapitel 8) am PC erstellt. Sowohl die Outplacementmitarbeiterin als auch die Sozialarbeiterin und die Fachanleiterinnen führen mehr oder weniger ausführliche handschriftliche Akten zu jeweils ihrer Arbeit mit den TAK. Die Akten werden unabhängig voneinander geführt und unter der Verantwortung der einzelnen SAK verschlossen aufbewahrt. Lediglich die Sozialarbeiterin fragt ggf. nach, ob sie die Notiz einer Kollegin für ihre Akte kopieren darf.

Der geringe Verschriftlichungsgrad der Sozialarbeit steht einem hohen verschriftlichten Organisationsgrad von den Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit, Kontakten nach Außen und der Organisation von Veranstaltungen gegenüber. Diese lassen sich durch Teamprotokolle sehr gut rekonstruieren.⁷⁴ Für die Sozialarbeit besteht ein geringer verschriftlichter

⁷³z.B. um mich mit Alternativen auseinanderzusetzen, um eine höhere Frustrationstoleranz aufbauen zu können, die mich bei Absagen/Enttäuschungen schützt, um Wege zu finden aus Träumen Ziele zu erarbeiten

⁷⁴So werden verschiedene Aufgabenpakete je SAK von Woche zu Woche genannt und über den Fortschritt dokumentiert berichtet.

Organisationsgrad und damit eine geringe Formalität bzw. hohe Informalität zu den Aktivitäten nach innen.

Es ist für die Sozialarbeit bei Frau Holle wichtig, möglichst unbelastet an die Fallarbeit heranzugehen. Vorinformationen (z.B. durch Dokumentation der Vorgängerin) würden diesem Grundsatz widersprechen. Dies ermöglicht einerseits einen unbelasteten Neustart (Offenheit für neue Zugänge, Vermeidungen von Bewertungen) in der Arbeit mit der TAK, auf der anderen Seite verhindert es ein Anschließen an Beratungsprozesse voriger Kolleginnen.⁷⁵ Die Sozialarbeiterin will Fehlinterpretationen vermeiden und unterstellt dem schriftlichen Wort ein höheres Potential für Missverständnisse. Im Sinne von: „Das kann schief gehen/falsch verwendet werden - drum machen wir es gleich gar nicht.“ werden schriftliche Anteile von Sozialarbeit reduziert.

Da die Fachbereichsleiterinnen die Erstkontakte zur jeweiligen Bewerberin mit dem AMS führen, ist es möglich, dass die Sozialarbeiterin von den informellen Vorinformationen vom AMS ferngehalten wird. Sie führt mit jeweils einer Arbeitsanleiterin die Vorstellungsgespräche und meldet in Form einer Liste Basisinformationen über die Vorstellungsgespräche an das AMS zurück (wer ist gekommen, wird diese Person eingestellt oder nicht). Das notwendige Einverständnis zur Einstellung vom AMS (dabei kann es zu informellen Vorinformationen kommen) und der Bewerberin holt dann die Arbeitsanleiterin ein.

Datenschutz - Vertraulichkeit

Vertraulichkeit wird als das wichtigste Element professioneller Sozialer Arbeit gesehen. Sie zählt als die Basis, auf der sich die Klientinnen öffnen und anvertrauen können. Dies wird einerseits durch die starke Grenze um das Interaktionssystem „TAK-Sozialarbeiterin“ deutlich (vgl. Abbildung 6.3), andererseits schlägt es sich in einem kritischen Verhältnis zu schriftlichen Formen der Sozialen Arbeit nieder.

Der Datenschutz gilt als Hauptargument für die eingeschränkte Dokumentation der tatsächlichen Arbeit mit den Klientinnen. Ausnahme bildet eine allgemeine, teilweise klientinnenunabhängige Zusammenfassung am Jahresende im Jahresbericht an das AMS.

Die Organisation der Arbeit bei Frau Holle verlangt einen relativ hohen Abstimmungs- und Koordinationsaufwand zwischen den SAK. Die Sozialarbeiterin nimmt zwar an allen Austauschforen teil (siehe Abschnitt 6.7), hat aber in diesen die Möglichkeit, in weiten Teilen über ihre Fallarbeit zu schweigen. Sie hält sich in ihren Formulierungen über die konkrete Arbeit mit den TAK sehr bedeckt. Sie formuliert sehr allgemein, anstatt konkret zu benennen, woran wie gearbeitet wird (siehe dazu die Zitate auf Seite 222 und 228). Die Sozialarbeiterin holt sich von der Klientin das Einverständnis, wenn sie einen konkreten Aspekt außerhalb des Interaktionssystems besprechen will: individuell und anlassbezogen.

⁷⁵Dieser Aspekt wurde deshalb so deutlich, da kurz vor meinen Erhebungen gerade ein Wechsel der Sozialarbeiterin stattgefunden hat.

Die Organisation ermöglicht es im Sinne der Vertraulichkeit auf die Verschriftlichung eines wichtigen Themas aus der Sozialarbeit zu verzichten (z.B. außen vor lassen im Outplacementbericht), wenn die TAK keine Einwilligung gibt.

Schwierig wird es, die Vertraulichkeit intern 100%ig einzuhalten, wenn „Themen“ in der Sozialarbeit aus der Arbeitsanleitung kommen. Dann beauftragen die Arbeitsanleiterinnen die Sozialarbeit, mit der Klientin über bestimmte „Themen“ zu sprechen. Diese „Themen“ hat die TAK entweder direkt angesprochen, oder sie werden hinter bestimmten Verhaltensweisen der TAK vermutet. In diesem Fall finden durchaus (informelle) Kommunikationen zwischen Sozialarbeiterin und Arbeitsanleiterin über die Sozialarbeit statt. Somit kann ich davon ausgehen, dass im Sozialarbeitsgespräch grundsätzlich Vertraulichkeit herrscht. Dort jedoch, wo „Themen“ die Arbeitsfähigkeit und den Arbeitsprozess beeinflussen, wird die Vertraulichkeit eingeschränkt. Es kann sogar als Dogma in der Anamnese bezeichnet werden: Die Sozialarbeiterin macht im Gespräch mit der TAK klar, dass sie sich zu arbeitsrelevanten Themen mit der Arbeitsanleiterin austauscht.

Der vom AMS vorgegebene offizielle Rahmen wird innerhalb der Organisation als Formalisierung von Sozialarbeit erlebt. Es wird in einem Mindestmaß an Vorgaben zur Schriftlichkeit entsprochen. Auf die Möglichkeiten, Vereinbarungen und Outplacementberichte aktiv in der Arbeit zu nutzen, wird verzichtet.

9.2.5 Sozialarbeit bringt die TAK in ihren Bezügen in den Blick

Die Sozialarbeiterin bekommt einen großen Einblick in die Lebensbezüge der TAK. Sie hat die Aufgabe, die Klientin in ihrer Gesamtsituation zu erfassen und gemeinsam daraus Handlungsbedarfe zur Verbesserung von Chancen der Reinklusion in Erwerbsarbeit abzuleiten. Einerseits ist dies beobachtbar durch die Artikulation der oben besprochenen „Themen“. Andererseits lässt die Sozialarbeiterin indirekt die TAK im Teamaustausch zu Wort kommen, wenn Strategien besprochen werden. Sie vertritt in den Austauschforen die Position der Transitarbeitskraft. Sie stellt sich als Stellvertreterin und/oder Anwältin ihrer Klientinnen dar. Bei der Berufswegplanung bringt sie z.B. Träume der TAK ein. Dabei nimmt sie jedoch wiederum große Rücksicht auf die Vertraulichkeit. Die Sozialarbeiterin hat den größten Einblick in die gesamte Organisation - in alle Abteilungen. Das verleiht ihr eine sehr mächtige Position (vgl. Tabelle 6.3). Sie fordert Informationen ein, ohne gleichzeitig von ihrer Seite konkretere Informationen zur ihrer Arbeit mit der TAK zu geben. Sie darf das, es ist in dieser Organisation erlaubt bzw. sogar so gewünscht. Sie kennt die verschiedenen Arbeitsweisen der Bereichsleiterin mit den TAK. Sie darf z.B. auf Nachfrage die Aktennotiz einer Kollegin kopieren. Dies ist in der schriftlichen Welt z.B. sichtbar durch die in den Stellenbeschreibungen festgelegten Informationswege, sowie in den Teamprotokollen.⁷⁶

⁷⁶Da wird ein Unterschied klar, zwischen der direkten Arbeit *mit den TAK*, der Reflexions- Vernetzungsarbeit *über die TAK* und dem gesamten „organisatorischen Werken“ der mich ein bisschen

Respektvoller Umgang mit TAK

Mit der Sozialarbeit will Frau Holle die TAK auf eine Ebene mit den SAK holen.

S.: „[...]Und ich sag nicht, dass sie [die TAK Anm. lpe] eben sozusagen im Mittelpunkt steht und wir rund um sie stehen oder tanzen oder wie auch immer, sondern wir stehen gemeinsam in diesem Kreis, eben dieser Blume und sind aber wichtig, dass das Problem gelöst werden kann.“ (Transkript Interview Sozialarbeiterin)

Respekt wird durch die Achtung vor den bisherigen Entscheidungen im Leben, durch die grundsätzliche Akzeptanz von Ideen/Plänen und Zielen verdeutlicht. Dem respektvollen Umgang wird auch entsprochen, indem von der Sozialarbeiterin nicht automatisch Bewertungen vor dem Hintergrund der Bedingungen des Arbeitsmarktes vorgenommen werden. Die Sozialarbeiterin respektiert zunächst einmal alle Wege (im Unterschied zu den Arbeitsanleiterinnen und der Outplacementmitarbeiterin). Sie zeigt der Klientin dennoch mögliche Folgen (negative wie positive) bestimmter Wege auf und lässt die Entscheidung bei der TAK. Diese Position vertritt die Sozialarbeiterin ebenfalls in den internen Austauschforen, wo sie die TAK vertritt. Es ist ihre Aufgabe, die anderen SAK zu stoppen, wenn diese mit Ideen und Vorstellungen für die TAK „davongaloppieren“.

S.: „Wenn die Frau Semmler sich angegriffen fühlt, dann wird sie aufstehen und wird gehen.“

K.: „Genau, aber natürlich. Ja.“

S.: „So ist es. Ah. Und wir können jetzt überlegen, wollen wir den Rahmen so schaffen, dass sie sich ja möglichst artikulieren kann ohne sich angegriffen zu fühlen und ihr noch eine Chance gibt.“

K.: „Das wäre super.“

S.: „Oder wie will ich das Gespräch anlegen. Weil wenn du ihr das alles hinknallst, dann geht sie in die Aggression und dann ist sie dahin.“

K: Nein nein nein, ich will ja auch was erfahren. Ich will erfahren, was hätte sie gerne da herinnen, was taugt ihr da herinnen, was braucht es da herinnen. Noch. Einfach auf sie eingehen.[...]“ (Transkript Bereichsteam Küche)

9.2.6 Planvolles Vorgehen

Das letzte Beispiel zeigt gleichzeitig ein weiteres Professionalitätsprinzip der Sozialarbeit bei Frau Holle. Die Strukturierung der Beratung/Betreuung durch die Sozialarbeiterin. Sie sorgt nicht nur in der Einzelfallarbeit für ein geplantes, schrittweises Vorgehen. Es obliegt auch in ihrer Hand, den gesamten Prozess der stellvertretenden Inklusion zu koordinieren.

überrascht. Wie ich bei der kurzen Analyse von Abbildung 6.5 festgestellt habe, haben jeweils die Bereichsleiterinnen mehr Zeit und Gelegenheit zum Gespräch *mit der TAK* als die Sozialarbeiterin und die Outplacementmitarbeiterin. Gleichzeitig hat die Sozialarbeiterin durch die Anwesenheit bei den diversen Austauschforen mehr Zeit und Gelegenheit zum Gespräch *über die TAK* und zum Erfahren der Organisation als Gesamtes. Das ist für mich jetzt insofern interessant/relevant, als dass ich davon in meinen Vorkonzepten zur Rolle der Sozialarbeit nie so ausgegangen wäre. Soziale Arbeit sah ich bisher immer als klientinnenzentrierten Faktor einer Organisation und weniger als „Zusammenhalterin“.

Die Sozialarbeiterin behält die Phase der Transitbeschäftigung der einzelnen TAK immer im Auge.

K: „Und ich finde es aber auch spannend bei der Roswitha, dass sie im Landespflegeheim oder in einem Seniorenwohnheim arbeiten möchte weil da muss sie ja am Wochenende auch arbeiten. O: Also das ist ihr glaube ich noch gar nicht bewusst. K: Nein, dass ist ihr nicht bewusst. weil da muss sie am Wochenende genau so arbeiten und da hat sie genau so ein Rad, dass sie in der Früh arbeiten muss und am Abend. Das ist ihr glaube ich gar nicht wirklich bewusst. Drum hat sie ja gesagt, sie möchte am liebsten in einen Haushalt.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

S: „Hauptthema in der Sozialarbeit, da sind wir dran. Das arbeiten wir gerade ab und dann werde ich in Richtung Stärkung der Persönlichkeit weiter mit ihr arbeiten und das andere noch abarbeiten.“ (Transkript Team Sozialarbeit - Outplacement)

S: „Ah, da soll sie sich dann bewerben. Aber der Umzug nach Stadt Z steht an, sie ist aber jetzt noch nicht wirklich übersiedelt und jetzt muss sie kurzfristig 2 Monatsmieten bezahlen. Sie hat viel zu tun, die Ausbildung macht sie am Wochenende, weil das so ganz das ihre ist, hat sie viel Energie und sie macht das sehr gut. Alles jetzt so Stück für Stück. Jetzt Kurs, dann die Übersiedelung und dann das Praktikum.“ (Transkript Team Sozialarbeit - Outplacement)

Die stellvertretende Inklusion findet innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens statt. Maximal dauert die Transitbeschäftigung zwölf Monate. Immer wieder halten die Schlüsselkräfte in ihren Gesprächen über die TAK inne und vergegenwärtigen sich die Veränderungen im Verhältnis zur Beschäftigungsdauer der TAK.

S: „Ah, ja aber ich sag jetzt einmal, sie ist auch 2 Monate da und es ist bei ihr schon ganz viel passiert.“ (Transkript Team Sozialarbeit - Outplacement)

Die Sozialarbeiterin nimmt Tempo raus, hält gegebenenfalls den nächsten Schritt des Outplacements zurück. Sie lässt sich oft viel Zeit bis zur Erstellung der Vereinbarung. Dadurch nimmt sie ebenfalls Druck raus, denn solange es keine Vereinbarung gibt, gibt es keine offiziellen, ggf. von der Geschäftsführerin einforderbaren Zielformulierungen.⁷⁷

S: „Es kann sein, dass sie einfach auch noch mehr Zeit braucht, ich mein, sie ist seit Ende September da. Ist eh ok.“ (Transkript Team Sozialarbeit - Outplacement)

9.3 Identifizierungskriterien für Sozialarbeit

Um das, was in einer Organisation Sozialer Arbeit beobachtet werden kann, mit Sozialarbeit nach professionellen Maßstäben diskutieren zu können, brauche ich genau dies: Maßstäbe. Ich kann sie auch „Identifizierungskriterien“ oder „Prüfmöglichkeit“ für Sozi-

⁷⁷Auch wenn diese fachlich Zweifelhaft allgemein sind, wie die Artefaktanalyse in Kapitel 8 ergeben hat.

alarbeit nennen.⁷⁸ Die Soziale Arbeit bietet eine große Menge an verschiedenen Ansätzen und Bezugstheorien, die zu diesem Zweck in Frage kommen können. Es ist eine gezielte Auswahl zu treffen. So werde ich zunächst kurz aufzeigen, wie andere AutorInnen bei dieser Frage vorgegangen sind. Anschließend begründe ich meine Wahl der Lebensweltorientierung, diskutiere die davon abgeleiteten Identifizierungskriterien und stelle sie den Ergebnissen der Studie gegenüber.

9.3.1 Beispiele anderer AutorInnen

Burghardt & Enggruber (2010) legen in ihrem Buch einen professionstheoretischen Rahmen für die Analyse Sozialer Dienstleistungen am Arbeitsmarkt fest. Ruth Enggruber wählt neben vier verschiedenen „Grundsätzen bzw. Handlungsprinzipien professioneller Sozialer Arbeit“ weitere vier „Methodenansätze“ für ihre Analyse (vgl. Enggruber 2010:16ff). Bei den Methodenansätzen greift sie dabei auf Böllert (2006) zurück, die jene Ansätze gewählt hat, welche auf den ersten Blick vom aktivierenden Sozialstaat in seinen Programmen übernommen/vorgeschlagen werden. Auf Basis ihrer ausgewählten Methodenansätze gelingt es Böllert (2006) aufzuzeigen, dass bis auf die Bezeichnung wenig Sozialarbeit in den Handlungsansätzen enthalten geblieben ist. So argumentiert sie beispielsweise zum Thema Sozialraumorientierung⁷⁹:

„Letztendlich besteht dadurch die Gefahr der Schließung sozialer Räume, die von Hans-Uwe Otto und Holger Ziegler (2004; 2005) als Territorialisierung des Sozialen, als aktivierender Sozialraumorientierung statt aktiver Sozialstaatsorientierung beschrieben worden ist. Die Adressaten und Adressatinnen der Sozialen Arbeit in ihren Sozialräumen sind dann in erster Linie nicht Mitglieder einer demokratisch verfassten Gesellschaft mit Teilhaberechten, sondern primär Bewohner und Bewohnerinnen marginalisierter Stadtteile mit Teilnahmeverpflichtungen (Anhorn/Bettinger 2005; Kessl/Otto; 2004; Wohlfahrt 2004).“ (Böllert 2006:22)

Grundsätze/Handlungsprinzipien

1. Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession und soziale Gerechtigkeit
2. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle, Selbst- und Fremdbestimmung

⁷⁸In der ersten Version habe ich es „Proprium“ genannt. Aus der Philosophie kommend bedeutet dies eine von außen eindeutig erkennbare Eigenschaft bzw. das wesentliche Merkmal einer Sache zu benennen. Entscheidend ist das „von außen“. Im Blick auf die Organisation Erkennbares, das Soziale Arbeit identifizieren lässt.

⁷⁹Hier ist eine Anschlussmöglichkeit zu den Arbeiten von Castel (2002), der eine Bestimmung von Hilfebedürftigen durch das Auswerten von Risikofaktoren mittels Datenbanken befürchtet. Der Anteil der Sozialarbeit zur Befüllung dieser Datenbanken kann durchaus erheblich sein. Und ein Risikofaktor kann dann ja z.B. das Bewohnen eines „marginalisierten Stadtteils“ sein. Zusammenhänge bestehen im Kontext vorliegender Arbeit durch das Dokumentations- und Berichtswesen, Details bleiben jedoch für anschließende Forschungsarbeiten offen.

3. Dreifacher Analyse- und Handlungsfokus Sozialer Arbeit
4. ganzheitliche und individualisierte Aktivitäten Sozialer Arbeit

Methodenansätze

1. Diagnostik
2. Case bzw. Care Management
3. Evaluation/Wirksamkeitsuntersuchungen
4. Sozialraumorientierung

Hiltrud von Spiegel (2004) unterscheidet ebenfalls zwei Ebenen. Einerseits spricht sie in ihrem Methodenlehrbuch von „Charakteristika beruflicher Handlungsstruktur“ zu denen sie folgende Ansätze zählt:

- Das Doppelte Mandat⁸⁰
- Wirklichkeitskonstruktion und Handlungsregulation
- Technologiedefizit
- Koproduktion und dialogische Verständigung (vgl. von Spiegel 2004:36ff)

An anderer Stelle bespricht sie „Funktion und Gegenstand“ Sozialer Arbeit. Wobei sie die Konzepte der Inklusionsvermittlung-Exklusionsvermeidung-Exklusionsverwaltung (Bommes & Scherr (1996)), Soziale Arbeit als Bearbeitung sozialer Probleme, Lebensweltorientierte Soziale Arbeit und Soziale Arbeit als Dienstleistung ausgewählt hat (vgl. von Spiegel 2004:19ff).

9.3.2 Lebensweltorientierung

Einführung

Der Bezug auf den Raum ist Kernmerkmal professioneller Sozialer Arbeit (vgl. Pantucek 2007:o.S.). Sozialarbeit zeichnet die Arbeit mit beiden Seiten, der Klientin und dem Umfeld aus. Sozialarbeit im Rahmen der stellvertretenden Inklusion in Erwerbsarbeit ist Einzelfallarbeit. Es geht darum, mit einzelnen Personen ihre Räume (am Arbeitsmarkt, aber auch in anderen Gesellschaftsbereichen) nachzuzeichnen, zu erschließen und ggf. zu erweitern. Soziale Einzelfallarbeit ist mehr als „Behandlung von Individuen“ sondern eine

⁸⁰Das Doppelte Mandat wurde unter anderem von Staub-Bernasconi (2007:8) auf ein Dreifachmandat erweitert. Neben den Aufträgen von Klientinnen und öffentlichen Steuerungsagenturen (in weiterer Folge der Organisation, die den Rahmen für die Umsetzung der Aufträge absteckt) wird das Mandat der Profession hinzugefügt. Wissenschaftliche Fundierung der Methoden sowie den Ethikkodex sieht Staub-Bernasconi als die essentiellen Komponenten dieses dritten Mandats. Als Forscherin der Sozialen Arbeit liegt es in meinem Interesse das dritte Mandat zu stärken.

Möglichkeit zur Beeinflussung von Inklusions- bzw. Exklusionsprozessen (vgl. Pantucek 2007:o.S.). Konzepte einer Lebensweltorientierung als „neue Fachlichkeit und Handlungskompetenz“ (vgl. Dewe 1998:20) haben sich in den 1990er Jahren innerhalb der Sozialarbeit stark verbreitet (vgl. z.B. Pantucek 1998b). Der große Boom entsprang einer professionellen Gegenbewegung zu Tendenzen die Fallorientierung, Lebensnähe und Konkretheit in der Sozialen Arbeit außen vor ließen (vgl. Dewe 1998:16). Unterschiedliche Ausprägungen sind mit verschiedenen Begriffen gekennzeichnet: Alltagsorientierung, Sozialraumorientierung, Person-In-Environment-Ansätze und schließlich die Lebensweltorientierung. Der Begriff der Lebenswelt wurde von den Soziologen Alfred Schütz & Luckmann (2003), Edmund Husserl und Jürgen Habermas geprägt. Hans Thiersch ist der prominenteste Vertreter der Sozialen Arbeit, der sich mit seiner lebensweltorientierten Sozialarbeit einen Namen gemacht hat (vgl. z.B. Thiersch 2005). Trotz der breiten Rezeption (oder vielleicht gerade deswegen) ist ein für die Soziale Arbeit typisches Phänomen (zumindest aus der Sicht der SystemtheoretikerInnen) entstanden:

„Denn derzeit ist es so, daß kaum jemand in der Sozialarbeit wagt, sich nicht lebensweltbezogen zu geben, aber niemand weiß, was damit gemeint ist und wie es realisiert werden kann.“ (Dewe 1998:18)

Heute, nicht ganz 20 Jahre später ist der „Hype“ um die Lebensweltorientierung abgeflaut. Dennoch bleibt der Bedarf, konkret festzumachen, welche Elemente professioneller Sozialarbeit sich hinter dem Begriff verbergen und wie diese als Identifizierungskriterien von Fachlichkeit in vorliegender Studie angewendet werden können. Denn jedem praktischen Handeln liegt eine Theorie zugrunde.

Theoretische und praktische lebensweltorientierte Ansätze der Sozialen Arbeit stellen die Person in ihren Bezügen zum Raum ins Zentrum, das ist allen diesen Ansätzen gemein. „Die Arbeit am Fall und mit dem Fall ist überwiegend Arbeit mit einzelnen Menschen. Die Sozialarbeit beschäftigt sich, soweit scheint international Einigkeit zu bestehen, mit der ‚Person in der Situation‘“ (Pantucek 1998a:87)

Pantucek (1998b) unterscheidet in seinem Buch „Lebensweltorientierte Individualhilfe“ zwischen dem Lebensfeld und der Lebenswelt. Lebensfeld ist die objektiv vorhandene Soziale Welt, in derer der Klient den Alltag organisiert. Bestandteile des Lebensfelds sind (vgl. Pantucek 1998b:100f):

- Personen,
- Institutionen (z.B. Sozialpädagogische Wohngemeinschaften, SÖB,...),
- materielle Bedingungen (Einkommen, Wohnung...) und
- immaterielle Bedingungen (Regeln, Denkmuster, kulturelle Standards).

Die Lebenswelt ist die individuelle Welt, sie bezieht sich auf die „Konstruktion im Kopf“ der Person und ist immer subjektiv. Das Lebensfeld hingegen ist der soziale Nahraum

des Subjekts, die Bedingungen sind unabhängig davon wie das Individuum diese sieht. So gibt es z.B. in einem bestimmten Bezirk 40 beim AMS gemeldete offene Stellen für Fleischergesellen und gleichzeitig 30 Personen in dieser Region, die eine Stelle als Fleischergeselle suchen. Ob jedoch für eine dieser Personen alle 40 Stellenangebote zur Lebenswelt durchdringen/dafür relevant werden ist fraglich. Die Datenbankabfrage beim AMS kennt das Konstrukt der Lebenswelt nicht, eine Sozialarbeiterin jedoch (hoffentlich) schon. Sie kann gemeinsam mit ihrem Klienten, den Fleischergesellen, versuchen seine Lebenswelt zu erschließen und in Bezug auf die Stellenangebote eine Deckung zwischen Lebenswelt und Lebensfeld zu erreichen. Wobei bei diesem Prozess natürlich mehr Quadranten der Lebenswelt relevant werden, als „nur“ das Feld Erwerbsarbeit. Wie das Individuum das Feld Erwerbsarbeit sieht, kann von anderen Feldern wie z.B. private Beziehungen, Existenzsicherung, Gesundheit... abhängen. Daher eignen sich zur praktischen Arbeit, die die Person in ihrer Situation in den Mittelpunkt stellt, verschiedene Systematisierungsformen oder Verfahren der Sozialen Diagnostik sehr gut. Thiersch nennt es ein Rahmenkonzept („frame-work“) zur Koordination von Fragen (vgl. Thiersch 2005:46). Dazu zählen z.B. die Person-In-Environment-Systematik (Karls & O’Keefe (2008)) oder die Inklusionschart (Pantucek (2009b)). Diese Diagnostikinstrumente dürfen jedoch über einen sehr wichtigen Punkt nicht hinwegtäuschen: Trotzdem bei lebensweltorientierten Ansätzen das Individuum in seinen Bezügen im Raum zum Ausgangspunkt genommen wird, geht die Aktion der Sozialarbeiterin darüber hinaus. Sie nimmt auch im Lebensfeld Einfluss z.B. durch Unterstützung bei der Antragsstellung für eine Bildungsbeihilfe oder ein erweitertes Gespräch mit dem Klienten und einer Angehörigen (in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen wohl häufiger). Daher ist es unumgänglich, die Strukturen des Lebensfeldes zu kennen, also Feldkompetenz zu besitzen (vgl. Pantucek 1998b:101).

Bei Frau Holle ist das Thema Feldkompetenz bei allen Schlüsselkräften deutlich zu erkennen. Es geht zunächst darum, wer welche Betriebe in der Region kennt, bzw. vielleicht sogar persönliche Kontakte hat. Für TAK bei Praktika und Stellenbewerbungen einen Vorteil zu erwirken, ist nicht der einzige Aspekt von Feldkompetenz, sondern es ist wichtig Erzählungen der TAK aus der Lebenswelt einordnen und verstehen zu können (z.B. Leistungsdruck eines Zimmermädchens wird nachvollziehbarer, wenn man selbst schon mit Zeitdruck ein Hotelzimmer reinigen durfte). Bei Frau Holle ergänzen sich in diesem Bereich die SAK, da die Sozialarbeiterin ja nicht in allen drei Bereichen schon gearbeitet hat. Mit den Fachanleiterinnen gelingt es, einen guten Einblick in das Lebensfeld in Bezug auf die Erwerbsarbeitsbedingungen zu bekommen. Lebensweltorientierte Ansätze berücksichtigen, dass Lebensverhältnisse sozialpolitisch und institutionell geprägt sind.

„Routinisierte und verlässliche Traditionen im Alltag werden brüchig. Die Mobilität der Arbeit und des Wohnens sprengen geprägte Lebensverhältnisse; Entwicklungen im Konsum- und Arbeitsbereich verlangen Fähigkeiten zur flexiblen Offenheit ebenso wie die neuen Lebensformen und Deutungsmuster für Freizeit, Familie und Politik.“(Thiersch 2005:44)

Die Pluralisierung von Lebenslagen sowie die Individualisierung von Lebensführung verlangt es von Individuen (und Gruppen) Optionen zu identifizieren und zu wählen, die Lebensverhältnisse aktiv zu gestalten. Dies lässt sich als Inszenierung von Alltäglichkeit und reflektiertes Alltagshandeln zusammenfassen (vgl. Thiersch 2005:44f). Und für Klientinnen der Sozialen Arbeit erfolgt dieses Handeln allzu oft unter prekären Bedingungen des Mangels.

9.3.3 Prüfkriterien aus der Lebensweltorientierung

Im Folgenden beschreibe ich wichtige Aspekte der Lebensweltorientierung in Form von fünf Prüfkriterien Sozialer Arbeit, die sich in meinem Literaturstudium zum Thema als gemeinsame Kriterien abgezeichnet haben. Anhand dieser Kriterien diskutiere ich in weiterer Folge die Ergebnisse der qualitativen Organisationsanalyse:

1. Alltag als heuristisches Prinzip und Basis des Handelns
2. Das Leben in seinem Eigensinn ernst nehmen und respektieren
3. Möglichkeitsräume durch das institutionelle Setting
4. Kritische Selbstreflexion
5. Methodische Anknüpfung an Faktoren aus dem Lebenszusammenhang der KlientInnen

Erstes Kriterium: Alltag als heuristisches Prinzip und Basis des Handelns.

Der Begriff des Alltags gewinnt eine besondere Bedeutung: Er meint „das für die Betroffenen Eingespielte“ (Thiersch 2005:46). Alltag ist ein bestimmter Handlungsmodus, der sich nach verschiedenen Konstellationen unterscheidet. In der Familie, der Arbeitswelt, der Schule, der Beratung oder anderen sozialen Settings entstehen verschiedene Alltagswelten, die sich durchaus voneinander unterscheiden und abgrenzen lassen. Entlang dieser Konstellationen können Fragen gestellt werden. Wichtig ist, zwischen meiner Alltäglichkeit als Sozialarbeiterin und jener der Klientinnen genau zu unterscheiden. Dies gelingt, indem der Alltag der Professionellen aufgebrochen wird - als Reflexionsgrundlage - und Unterschiede zwischen den verschiedenen Alltagserleben deutlich artikuliert werden.

„Ziel sozialarbeiterischer Lebensweltorientierung muß es u.a. sein, die sozialen Wertungen und Sehgewohnheiten methodisch rückgängig zu machen, sie zu verstehen und das Alltagshandeln entsprechen seiner je konkreten Bedeutung für die sozialarbeiterischen Institutionen und die dort Handelnden zu würdigen. Dieses bedeutet zweierlei: 1. Lebenswelt als Rekonstruktionsebene subjektiv gültiger Wirklichkeit und subjektiv gültigen Handelns (z.B. die Alltagsrealität sozialarbeiterischer Adressaten); 2. als systematischer Versuch der Erfassung dieser Alltagsrealität mit Hilfe kommunikativer

bzw. qualitativer Verfahren der Sozialforschung aus Hermeneutik und Phänomenologie.“ (Dewe 1998:21)

Alltag als „das für die Betroffenen Eingespielte“ (vgl. Thiersch 2005:46) zu verstehen, ist die Basis für eine Rekonstruktion der Alltäglichkeit durch Reflexion (z.B. im Rahmen von Teamsitzungen) auf Basis des Erlebten mit der TAK. Es reicht jedoch nicht, Anknüpfungspunkte für soziale Interventionen in der Lebenswelt der KlientInnen zu finden, das Verstehen des „kleinen Lebens“ ist die Grundlage für die Arbeit (vgl. Dewe 1998:16). Alltag wird so zum heuristischen Prinzip (Rekonstruktion, Verstehen der Situation der TAK). Der Alltagsbegriff erlaubt es, die zwei Seiten Individuum und Gesellschaft im Auge zu behalten. Alltäglichkeit ist einerseits durch die Lebensgeschichte der Menschen und andererseits durch den Rahmen der gesellschaftlichen Entwicklung (größere Vielfalt an Möglichkeiten, Individualisierung, asymmetrische Verteilung von Lebensressourcen) geprägt (vgl. Thiersch 2005:47). So verstanden, wird die Lebensweltorientierung zu einem wichtigen Gegenpol vieler Individualisierungstendenzen (z.B. „Hilf dir selbst, sonst hilft dir keiner“. „Du, nur du allein, schaffst es.“ „Der will ja nicht“⁸¹).

„Möglichkeiten des Alltagshandelns sind eingeschränkt auch durch Ängste, Verunsicherungen, durch Neid, Resignation und Protest. Dies zu betonen scheint mir in der gegenwärtigen Situation besonders wichtig; die allgemeinen Erfahrungen von Verunsicherung und Orientierungsnöten im Alltag verführen leicht dazu, die hinter ihnen liegenden elementaren Zwänge der materiellen und sozialen und öffentlichen Ressourcen zu unterschlagen, - zumal der gegenwärtige Zeitgeist - gleich ob konservativ oder postmodern - so interessiert ist an einer bunten Unübersichtlichkeit jenseits traditioneller Macht- und Herrschaftsstrukturen.“ (Thiersch 2005:47)

Um die Alltäglichkeit von Individuen entziffern zu können, ist ein zweistufiges Verfahren notwendig: 1. die Beschreibung, Interpretation und Ordnung der Beobachtungen. 2. die Verknüpfung der Ergebnisse aus dem ersten Schritt mit konkreten Konzepten wie z.B. politischen Konzepten (vgl. Thiersch 2005:48).

Pantucek (1998a:96) betont in diesem Zusammenhang noch, dass der Prozess des „Verstehens“ in „der Sprache des Falles“ erfolgen muss. Die SAK lassen die TAK in den Bereichsteams immer wieder direkt über Zitate zu Wort kommen. Sie verwenden den regionalen Dialekt und wechseln zwischen der Alltagssprache und der Sprache der Programme.

Mittels hermeneutischer Kompetenz können Bedeutungen rekonstruiert werden, die einen Einblick in das Alltagsverständnis der Klientinnen ermöglichen (vgl. Dewe 1998:22). Gleichzeitig ruft er dazu auf, neben der Leistung der stellvertretenden Deutung andere wichtige Leistungen Sozialer Arbeit nicht zu vergessen:

⁸¹Hinter dem „Ich will nicht arbeiten“ steht meist eine individuelle Ursache, die es auszuforschen gilt. Das habe ich immer Kritikerinnen geantwortet, die mich als Sozialarbeiterin für langzeitarbeitslose Menschen mit diesem Vorurteil konfrontiert haben. Dieser Aspekt der Lebensweltorientierung deckt meiner Meinung nach den Aspekt der dahinter liegenden Ursache sehr gut ab.

„Damit geraten die vor allem in der Sozialarbeit immer schon hohen Anteile aktiver Arbeit im Feld, praktisch-anwaltlicher und ressourcenaktivierender Tätigkeit ebenso aus dem Blickfeld, wie die unterstützende Kraft professioneller Setting- und Beziehungsgestaltung.“ (Pantucek 1998a:96)

Das Zweite Kriterium: Das Leben in seinem Eigensinn ernst nehmen und respektieren.

Alltag bezieht sich auf die erfahrene Zeit, den erfahrenen Raum und erfahrene Sozialbezüge (vgl. Schütz & Luckmann 2003:69). Der Alltag bietet Orientierungen an kleinen Dingen, die nahezu unbemerkt das Leben in sich immer wiederholenden Spiralen durchwachsen. Diese kleinen Dinge sichern die Fortsetzung der Alltagswelten (vgl. Thiersch 2005:48f oder auch Pantucek 1998a:94).

„Alltäglichkeit, so verstanden, ist ein Modus des Handelns neben anderen, also z.B. dem religiösen, dem künstlerischen, dem technisch effektiven und besonders auch dem wissenschaftlichen Handeln, neben Handlungsmustern und Weltbezügen, die anderen Strukturen folgen.“ (Thiersch 2005:49)

Wie unterschiedlich Strukturen sein können, zeigt z.B. der Vergleich vom Leben in der Stadt oder am Land. So ist man z.B. in Vorarlberg mit dem Auto von Bludenz nach Bregenz auf 51 Autobahnkilometer ca. 30 Minuten unterwegs, eine Strecke die für die Einheimischen als „sehr weit“ erfahren wird. Man fährt diese Strecke nicht „einfach so“ um einen Kaffee in der jeweils anderen Stadt zu trinken, es bedarf eines triftigen Grundes um diese Wegstrecke und Zeit in Kauf zu nehmen. In Wien braucht man für die Fahrt mit der U-Bahn vom Rathaus zum Schloss Schönbrunn für rund 6 km ebenfalls ca. 30 Minuten. Eine Fahrzeit, die von Wienerinnen als „normal“ und als durchaus üblich für Wege in der Stadt akzeptiert wird, um z.B. einen Kollegen zum Kaffee zu treffen.

Der Alltag konfrontiert uns mit Aufgaben, die eben unter den unterschiedlichen Bedingungen von erfahrener Zeit, Raum und sozialen Bezügen bewältigt werden müssen. Dies ist für möglichst erfolgreiche sozialarbeiterische Interventionen zu berücksichtigen (vgl. Pantucek 1998a:95). Ein Beispiel ist der Pendelweg zur (potentiellen) Arbeitsstelle, den eine Person auf sich nehmen will und kann. Die Zeit spielt hier ebenso eine Rolle (tägliche Anfahrtszeit, oder nur an zwei oder drei Tagen in der Woche bei Teilzeitarbeit, wie liegen die Arbeitszeiten - ist Pendeln nur in der Rushhour möglich oder auch zu verkehrsberuhigteren Zeiten), wie Fragen des Raumes (Länge der Wegstrecke, bewegt man sich in einen neuen Raum, fremde, vielleicht sogar verfeindete Stadt/Stadtteil, wie bewegt man sich fort: öffentlicher Personennahverkehr, direkte Anfahrt, mehrmaliges Umsteigen, Fahrrad...).

„Erfahrene“ Soziale Bezüge sind Familie, Verwandtschaft oder Nachbarschaft. Aber auch in diesen Bezügen war und ist Unterstützung für eine bestimmte Problemlage

(Thiersch (2005) spricht besonders von „Isolierenden Nöten“ S 50) wie z.B. Arbeitslosigkeit immer schwierig erreichbar. Dennoch: „[...] im Zerbrechen traditioneller Familien-, Verwandtschafts- und Nachbarschaftsstrukturen werden Selbstverständlichkeiten der alltäglichen Sozialbeziehungen noch einmal gleichsam unterhöhlt. So wird das Arrangement belastbarer Beziehungen, die ‚Inszenierungen‘ von sozialen Ressourcen eine besondere Aufgabe (Nestmann 1989, Keupp/Röhrle 1987).“ (Thiersch 2005:51)

Mit dem Wissen, dass ein hoher Anteil an Stellenbesetzungen genau auf „alltäglichen Sozialbeziehungen“ baut, werden diese isolierenden Nöte (wir könnten sie in der systemtheoretischen Bezeichnung auch als „Spill-over-Effekte“ benennen) und die Abhilfe davon durch das Schaffen von Sozialbezügen in den Mittelpunkt der Hilfekonzepte gerückt werden müssen.

„Wenn Alltäglichkeit und Alltagswelten als Raum unmittelbarer Erfahrung, als Raum, in dem Leben pragmatisch bewältigt werden muß, verstanden wird, dann bedeutet dies, daß hier Leben in seinem Eigensinn ernstgenommen und respektiert wird gegenüber den verkürzenden, abstrahierenden Problemlösungs- und Verständnismustern, wie sie unsere moderne Lebens- und Wissenskultur auszeichnen.“ (Thiersch 2005:52)

Das dritte Kriterium: Möglichkeitsräume durch das institutionelle Setting.

Lebensweltorientierung und Organisation

Das Konzept der Lebensweltorientierung vergisst nicht auf die Rolle der Organisation bei der Gestaltung von Hilfe. Die Organisationen mit ihrer jeweiligen Tradition und Beschaffenheit bestimmen, welche Probleme mit welchen Hilfekonzepten bearbeitet werden können (vgl. Thiersch 2005:137). So sind Angebote am zweiten Arbeitsmarkt durch Verträge mit dem AMS bestimmt, die wiederum auf das Arbeitsmarktförderungsgesetz bauen. Aspekte des Zwangs finden sich darin ebenso, wie der Kontrolle, Gefügigkeit und Sanktionierung. Es lohnt sich detailliert für verschiedene Organisationen diese „Verengungen in der Problembearbeitung“ (vgl. Thiersch 2005:137) herauszuarbeiten. SozialarbeiterInnen sind in der Gesellschaft durch die Organisationen und ihre Auftraggeber verankert. Damit werden Organisationen zu einer „unerläßlichen Bedingung“ (vgl. Pantucek 1998a:101) für die Wirkkraft des Berufs und Möglichkeiten/Beschränkungen können auf dieser Ebene untersucht werden (vgl. Thiersch 2005:137).

„Eine starke professionelle Welt im Hintergrund ermöglicht es den einzelnen, in den Widersprüchen zwischen problematischen Klientenwelten und den Normierungsversuchen der zahlenden Auftraggeber navigieren zu können, ohne unterzugehen, ohne ‚aufgefressen‘ zu werden von der einen oder anderen Welt.“ (Pantucek 1998a:101)

Der institutionelle Kontext der Sozialarbeit ist so zu gestalten, dass der Respekt vor der Lebenswelt und Sichten der KlientInnen sichtbar wird (vgl. Pantucek 1998a:92f). Der Dialog zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn ist durch die Organisation zu ermöglichen,

Unterstützungsprozesse sind transparent zu gestalten und KlientInnen systematisch mit einzubeziehen. Das Ziel ist es, den Menschen Kontrolle über ihr Leben (Alltag) zu geben und dies fängt in der Organisation der stellvertretenden Inklusion an (vgl. Pantucek 1998a:93).

Lebensweltorientierte Sozialarbeit anerkennt, dass die KlientInnen sich der Kontrollfunktion von Sozialarbeit (die zweite Seite des Mandats) bewusst sind. Und lässt sie spüren, dass nach professionellen Maßstäben vorgegangen wird.

„Es macht daher keineswegs Sinn, diese ‚andere‘ Seite zu verleugnen oder zu verschweigen. Ein offen selbstbewußter Umgang damit erleichtert es beiden Seiten, die je eigenen Vorgangsweisen und Entscheidungen bewußt zu treffen, sie auch offen besprechen zu können. Lebensweltorientierung meint also Nähe zu den Lebenswelten, aber nicht Indifferenz und auch kein Aufgehen in diesen.“ (Pantucek 1998a:94)

Mit der Einrichtung von Organisationen am 2. Arbeitsmarkt wurden Räume der stellvertretenden Inklusion geschaffen. Diese werden für die Transitarbeitskräfte zu einem Stück Lebensfeld in dem sie SozialarbeiterInnen begegnen. Durch die befristete Beschäftigung besteht das Lebensfeld jedoch nur „auf Zeit“. Ziel ist es, mit Hilfe der Sozialen Arbeit, Zugang zu anderen Lebensfeldern im Sinne von Arbeitsplätzen zu erlangen. Wir finden häufig auch Wege der KlientInnen sich diesen künstlichen Lebensfeldern zu entziehen: z.B. durch (Langzeit-)Krankenstände oder „Fehlverhalten“ welches zur Beendigung der Maßnahme führt. In diesen Fällen ist es nicht gelungen genug auf den Alltag der KlientInnen einzugehen und in die Lebenswelt einzudringen. Was uns gleich zum vierten Punkt führt.

Das vierte Kriterium: Kritische Selbstreflexion

Um hier den Ansprüchen der Lebensweltorientierung gerecht zu werden, ist eine kritische Selbstreflexion unumgänglich (vgl. Thiersch 2005:140f). Sie ist Teil der Aufgabe von SozialarbeiterInnen und Organisationen schaffen dafür den Rahmen. SozialarbeiterInnen haben einen großen Einfluss auf ihre Klientinnen. Im Sinne der systemtheoretischen Interventionstheorie ist dieser Einfluss jedoch nur in einem sehr geringen Maße kontrollierbar. Wenn sie Adressatinnen in ihrer Problemsicht und in ihren eigenen Problemlösungsansätzen näherrückt, wird es für diese schwieriger, „[...]die Eigenheit der Erfahrungen zu behaupten, sich auch zu distanzieren oder zu entziehen.“ (Thiersch 2005:139)

Lebensweltorientierte Soziale Arbeit agiert in der Lebenswelt der AdressatInnen. Sie unterscheidet sich vor allem von therapeutischen Hilfen durch ihre Breite und Anknüpfungspunkte im Alltag der KlientInnen. Sie versucht, das normale Leben zu sehen und Bewältigungsmuster im Alltag der KlientInnen zu stützen (vgl. Thiersch 2005:141).

„Die KlientInnen sind also die ‚Ankerpersonen‘ der Diagnose: Sie sind Zentrum der zu untersuchenden Welt. Die zu untersuchende Welt besteht allerdings auch aus ihrem Körper, ihrem Bewusstsein (sie berichten denn auch nicht nur über ihr Leben in der

Welt, sondern über ein Leben ,unter den Bedingungen von' ihrem körperlichem Zustand und ihres Bewusstseinszustands).“(Pantucek 2009b:53)

In den Mittelpunkt der Selbstreflexion geraten damit einerseits das Verhältnis zu den Klientinnen. Welche Maßnahmen hat die Organisation hervorgebracht, um die Klientinnen in den Mittelpunkt zu bringen? Gelingt es an die eigenen Lösungsansätze der Klientinnen anzuknüpfen, oder werden ihnen die Lösungsansätze der Organisation übergestülpt?

Das fünfte Kriterium: Methodische Anknüpfung an Faktoren aus dem Lebenszusammenhang der KlientInnen.

Lebensweltorientierte Ansätze knüpfen an Probleme und Interessen an, die im unmittelbaren Lebenszusammenhang von KlientInnen entstehen (vgl. Dewe 1998:18). Das Verständnis vom Verhältnis der Menschen zur Gesellschaft und ihrem Alltag ist Kriterium für die Methodenwahl (vgl. Pantucek 1998a:87).

Lebensweltorientierte Methoden verlangen eine Technologie der Annäherung und des akzeptierend/kritischen Dialogs (vgl. Dewe 1998:23). Sie verlangen Kenntnis über ‚objektive‘ und ‚subjektive‘ Strukturen der Lebenswelt und Fertigkeiten in der Beeinflussung der sozialen Umwelt der KlientInnen. Dies alles auf einer Basis ethischer Standards (vgl. Pantucek & Monika 1998:89). Dewe (1998) benennt eine Liste wichtiger Kernelemente:

- Verfahren des Rekonstruierens, Deutens, Verstehens und Erzählens
- Prinzipien der Arbeitsgemeinschaft
- Selbsttätigkeit
- Selbstbestimmung
- Projekt- und Fallmethode
- Offene Erfahrungs- und Lernorte (vgl. Dewe 1998:18).

Objektive Lebensweltstrukturen sind Milieu, z.B. subkulturelle Bedingungen in der Obdachlosenszene, subkulturelle Sprache. Subjektive Lebensweltstrukturen sind die besondere Position der Klientin in ihrer Lebenswelt (vgl. Pantucek 1998a:89). SozialarbeiterInnen müssen sich mit beiden Seiten beschäftigen. Denn „Ohne Kenntnisse über die objektiven Lebensweltstrukturen ist eine kritische Einschätzung der Sicht des Klienten nicht möglich, damit eigentlich auch kaum eine sozialarbeiterische Hilfe.“(Pantucek 1998a:90)

Ausgehend von den Weltbezügen der Klientin erschließt die Sozialarbeiterin durch Fragen was ihr wichtig ist, wieso anderes unwichtig ist und nähert sich der Welt, wie die Klientin sie erfährt und nicht wie sie nach Meinung der Allgemeinheit aussieht (vgl. Dewe 1998:22). SozialarbeiterInnen, die nach diesem Prinzip arbeiten, verfügen über ein bestimmtes Kompetenzspektrum (vgl. Dewe 1998:23):

- Bewusstsein über die Komplexität von Problemen
- Wissen über psychosoziale Versorgungsnetze
- Beherrschen unterschiedlicher Sprachebenen
- Kenntnis unterschiedlicher Vorgehensweisen

Auf Basis von Wissen von KollegInnen, Literatur, Beobachtungen, Gesprächen mit Personen aus der Lebenswelt der KlientInnen oder direkten Informationen der KlientInnen über ihre Lebenswelt ist es möglich objektive Strukturen der Lebenswelt (das Lebensfeld) zu identifizieren. Das einführende Gespräch mit den KlientInnen, sowie die Beobachtung der KlientInnen ist Grundlage, um auf Relevanzstrukturen der KlientInnen schließen zu können (vgl. Pantucek 1998a:90f). Lebensweltorientierte Sozialarbeit weiß nicht von vorn herein alles besser. Sie macht sich von den KlientInnen kritisierbar. Die Selbstinszenierung der SozialarbeiterInnen bietet verschiedene Möglichkeiten um Kontakt zur Lebenswelt der KlientInnen zu erhalten, beinhaltet jedoch stets zwei Elemente: Offenheit für Kontakte und leichte Erreichbarkeit sowie klare und geschützte (persönliche, störungsfreie, konzentrierte) Beratungssituationen (vgl. Pantucek 1998a:92).

Lebensweltorientierte Sozialarbeiterinnen sind sich bewusst, dass die KlientInnen Expertinnen ihrer Lebenswelt sind und verstehen es, dies für eine positive Beratungsbeziehung zu nutzen. Sie erwerben sich Expertenwissen über die Gesellschaft und relevante Organisationen außerhalb der Lebenswelt der Klientinnen. Im Falle der stellvertretenden Arbeitsmarktinklusio sind z.B. Kenntnisse über den lokalen Arbeitsmarkt ebenso wichtig, wie über das Behördennetzwerk von AMS, Sozialversicherung oder Bezirkshauptmanschaft. Die Sozialarbeiterinnen wissen über ihren Status als Vertreterin der Gesellschaft und Organisation. Schließlich werden sie von der Gesellschaft bezahlt „[...] um bestimmte Werte zur Geltung zu bringen und umzusetzen (z.B. Integration, Kinderschutz, Dialog mit Randgruppen) und dies möglichst kooperativ tun will.“(Pantucek 1998a:91)

„Mit dem Klienten darüber verhandeln, was das Problem sein könnte, ohne vorzeitige Festlegung und vor allem ohne all zu rasch und von außen aufgepfropfte ‚Lösungen‘: Diese Taktik legt sozialarbeiterische Gesprächsführung ohnehin nahe. Sie ermöglicht es den Betroffenen, nach einer manchmal kürzeren, manchmal längeren Einstiegsphase stärker in ihre eigenen lebensweltlichen und alltäglichen Sichtweisen einzubringen und diskutierbar zu machen. So kann das Beratungsproblem gelöst werden, daß der Klient vorerst einmal als seine Vorleistung für den Einstieg in den Unterstützungsprozeß ein Problem formuliert, von dem er glaubt, daß es für den Berater interessant und lösbar sein könnte.“(Pantucek 1998a:98)

9.3.4 Sozialarbeit bei Frau Holle nach Kriterien der LWO

Die Organisation Frau Holle wird zu einem Teil des Alltags der Klientinnen. TAK gehen in der Organisation stellvertretend für Arbeit am ersten Arbeitsmarkt ihrer Arbeit

nach. Eine neue Alltagswelt entsteht. Bei Frau Holle ist gerade die Sozialarbeiterin für die verschiedenen weiteren Alltagswelten der Betroffenen zuständig. Sie holt die anderen Alltagswelten in die Organisation, macht diese zugänglich für den Interventionsversuch. Dies geschieht im Rahmen des Interventionssystems *und* in den Austauschforen, wo Interventionen abgestimmt/geplant werden.

Der erste Schritt der Entzifferung von Alltäglichkeit passiert bei Frau Holle sehr intensiv. Thema in den diversen Bereichsteamsitzungen ist gerade das: die Beschreibung der Beobachtungen zu den TAK innerhalb von Frau Holle. Die Sozialarbeiterin partizipiert dabei in einer strukturierenden und steuernden Rolle, hält sich aber entsprechend des Verständnisses von Vertraulichkeit inhaltlich zurück. Zu anderen Bereichen der Alltagswelt kann die Sozialarbeiterin grundsätzlich Beobachtungen zweiter Ordnung durchführen. Sie ist, bis auf einzelne Aktivitäten der Alltagsbegleitung, darauf angewiesen, dass die TAK ihr aus ihren Alltagswelten erzählen oder andere SAK ihre Beobachtungen dazu mitteilen.

Die beobachtete Situation der TAK wird im zweiten Schritt in den Teamsitzungen in ein Konzept eingeordnet, und zwar in jenes, von „Arbeitsmarktchancen“ und „Vermittlungshindernissen“, die diese Arbeitsmarktchancen reduzieren. Damit wird ein Konzept des AMS übernommen und es kommt zu einer Kopplung. Von den SAK als Vermittlungshindernisse genannt werden: weibliche Belastungsfaktoren (z.B Familienarbeit, Abhängigkeit vom Partner, Gewalt), zu viel Bekanntheit, problematischer Umgang mit Geschlechterrollen, mangelhafte persönliche Hygiene TAK, in Opferrolle gefangen, Hoffnung auf interne Verlängerung, fehlende Berufspraxis oder auch Bewerbungsmöglichkeiten „verbocken“.

Mit dem Katalog an zehn „Themen“ ist ein weiteres Konzept in der Organisation vorhanden, mit dem individuelle Alltagswelten verknüpft werden. So wird bei Frau Holle der Begriff „Thema“ jenem des „Problems“ vorgezogen. Ein „Thema“ ist ein größerer Bereich an allgemein möglichen und unmöglichen Lebenslagen. Ein Problem im Sinne der Sozialarbeit bezieht sich konkret auf die Lebenssituation einer Klientin. Das Abarbeiten an Problemdefinitionen ist Kern professioneller Sozialarbeit. Pantucek (2008:4) beschreibt die erste Phase des Beratungsprozesses in der Sozialarbeit als eine Arbeit an Problemdefinitionen. Eine Formulierung des Problems soll gefunden werden, die eine bearbeitbare⁸² Struktur aufweist. Wieso ist bei Frau Holle immer nur von Themen die Rede? Wenn „Problem“ so konkret an der Klientin festzumachen ist, widerspricht die Formulierung des konkreten Problems außerhalb von Einzelgesprächen dem Grundsatz der Vertraulichkeit der Organisation. Ein „Thema“ bleibt unverfänglicher und ließe sich bei Nachfragen auf einem verallgemeinerbaren Niveau erklären. Ein möglicher Bezug zur Sozialpädagogik bietet ebenfalls Erklärungspotential für das Verwenden des Begriffs „Thema“. In Organisatio-

⁸² „Ein Problem ist dann bearbeitbar, wenn ein Akteur benannt ist, der bereit ist, Energie aufzuwenden, um ein Hindernis auf dem Weg von einem beschriebenen IST-Zustand zu einem (wie auch immer vage benannten) Ziel (SOLL-Zustand) zu überwinden (vgl. Brauchlin/Heene 1995, Pantucek 2005:125ff).“ (Pantucek 2008:4)

nen der Alltagsgestaltung (z.B. Wohngemeinschaften) bestimmten vielmehr allgemeinere „Themen“ die Arbeit mit den KlientInnen, als konkrete „Probleme“. Dies entspricht einer alltagsnahen Vorgehensweise.⁸³ Die „Themen“ werden nicht nur von der TAK sondern auch von SAK definiert/eingebracht. Dies spricht weiters für den Einfluss sozialpädagogischer Strukturen, da es ja die SAK sind, die im Arbeitsalltag „Themen“ der TAK beobachten und formulieren.

Die Verwendung von „Themen“, verstanden als Verkürzung der Analyse der Situation der Klientin, wäre jedoch unter dem Blick der Lebensweltorientierung problematisch. Wenn es beim Thema bleibt, und die konkrete Alltagswelt der einzelnen Klientin hinter dem „Thema“ nicht rekonstruiert wird, dann kann ich nicht von einer professionellen lebensweltorientierten Sozialarbeit ausgehen. Mit dem vorhandenen Datenmaterial ist es mir jedoch nicht möglich, diese Kriterien anzuwenden. Dazu fehlt mir der Einblick in die konkrete Einzelfallarbeit. Es gibt zumindest Hinweise darauf, dass die Sozialarbeiterin durchaus das Erleben der einzelnen Klientin rekonstruiert.

„S: Und sie sagt auch sie will sich helfen lassen, sie hat auch schon eine Überweisung vom Arzt und so. Nur aber, ob sie jetzt den Weg dorthin findet, die Woche oder ob sie den erst in einem Jahr oder 2 finden wird oder gar nicht. Sie hätte schon gehen können, ist dann wieder umgedreht und sie sagt auch, sie weiß nicht, ob sie es überhaupt schafft dort hin zu gehen. Ich mein, ja sie hat es vor. aber. Der Wille ist irgendwo da, aber ob sie es schafft selbst hinzugehen, es ist nicht klar.“ (Transkript Bereichsteam Büro)

Die Sozialarbeiterin kann, das Einverständnis der TAK vorausgesetzt, eine Problembeschreibung aus Sicht der TAK vornehmen. Methodisch finden sich Anknüpfungspunkte an die Lebensweltorientierung: Die Sozialarbeiterin unterscheidet zwischen der objektiven Struktur und der subjektiven Lebensweltstruktur. Der Pol der Standardisierung (vgl. Abschnitt 9.2.3) deckt zu weiten Teilen die objektive Struktur ab. Wenn das Thema einer Alleinerzieherin z.B. die Kinderbetreuung ist, dann liegen in der objektiven Struktur folgende Punkte: Gesellschaftliche Zusammenhänge zu außerfamiliärer Kinderbetreuung. Druck/Schuldgefühle/Erleichterung, Angebot an Kinderbetreuung in der Region, Finanzierungsmöglichkeiten, Arbeitszeitmodelle, Arbeitsrechtliche Fragen. Kompetenzverlust nach mehrjähriger Pause in dem Beruf. Kompetenzgewinn durch Familienarbeit. In der subjektiven Lebensweltstruktur entziffert die Sozialarbeiterin möglicherweise eine Zerrissenheit zwischen Autonomie „Ich will wieder arbeiten, etwas leisten und eigenes Geld verdienen“ und Sorge „Ich kann meine Kinder ja nicht alleine lassen. Bin eine schlechte

⁸³Dies wäre ein Anknüpfungspunkt an die Diskussion rund um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu Sozialpädagogik und Sozialarbeit. Man könnte Organisationen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit durchaus als Organisationen der Sozialen Arbeit beschreiben, in denen sich beides findet: Elemente der Sozialpädagogik (Arbeitsanleitung) und der Sozialarbeit (Einzelberatung bei der Sozialarbeiterin). Diese Differenzen ausführlich zu diskutieren, wäre zwar sehr interessant, würde jedoch den Rahmen der Dissertation sprengen.

Mutter, wenn ich sie abgebe“. Den Verlust von Selbstvertrauen, „Jetzt habe ich so lange nicht mehr gearbeitet - kann ich überhaupt noch was?“ Oder Ängste zur Organisation des Alltags: „Ich komme ja jetzt schon nicht pünktlich hier her, weil ich es mit den Kindern nicht schaffe. Wie soll das wo anders sein?“ Der letzte Punkt wurde bei Frau Holle in der Arbeitsanleitung sehr schnell offensichtlich, da er direkt beobachtbar ist. Dass dahinter Ängste versteckt sind, das wiederum konnte in der Sozialarbeit aufgedeckt werden.

Mit dem Maßstab des „Respektvollen Umgangs“ (vgl. Abschnitt 9.2.5) entspricht die Sozialarbeiterin dem zweiten Kriterium. Sie geht behutsam und rücksichtsvoll mit den Entscheidungen der TAK um. Es gelingt ihr die Folgen von Entscheidungen ihrer Klientinnen in mehrere Lebensfelder einzuordnen. Wenn z.B. eine Alleinerzieherin bei ihren Eltern wohnt und somit auf der einen Seite in der Beziehung mit den Eltern Abhängigkeitsmuster beibehalten werden, die nicht einer erwachsenen Eltern-Kind-Beziehung entsprechen. Auf der anderen Seite sich dadurch jedoch Unterstützungsmöglichkeiten bei der Kinderbetreuung ergeben, ohne die eine Erwerbstätigkeit ungleich schwieriger zu organisieren wäre. Oder, wenn sie bereit ist, mit weiteren Interventionen zu warten, bis der Ehemann einer Klientin aus dem Ausland zuzieht. Die Klientin erhofft sich dadurch Veränderungen, die in der stellvertretenden Inklusion beobachtbar sein können.

Die Organisation Frau Holle bringt, wie jede Organisation, Verengungen in der Problembearbeitung vor. Ich konnte folgende Verengungen identifizieren: (1) der Umgang mit Vertraulichkeit und (2) die Elemente der Standardisierung.

(1) Neben der Vertraulichkeit bleibt fast kein Raum für Bewusstsein zu anderen Aspekten der Sozialarbeit, wie z.B. der Kontrollfunktion. Aus Angst vor einer Ablehnung der Klientin zur Erstellung eines Berichts, wird die Kontrollfunktion ausgeblendet, um eine gemeinsame Definition des konkreten Problems nicht verhandelt, und in letzter Konsequenz ein Bericht erstellt, der auf Anknüpfungspunkte auf der Handlungsebene für die weitere Betreuung verzichtet. Die Angst vor Datenmissbrauch außerhalb der Organisation verhindert an dieser Stelle professionelle Elemente Sozialer Arbeit.

Durch den weitgehenden Verzicht auf Elemente der schriftlichen Sozialarbeit, wie einer ausführlichen Dokumentation, beschneidet sich die Sozialarbeit. An dieser Stelle wird deutlich wie stark das organisationelle Professionsverständnis die Wirkungskreise der Sozialarbeiterinnen einschränken kann. Zur Steuerung des Beratungsverlaufs erweitert schriftliche Arbeit eine Ebene der Reflexion.⁸⁴

Wenn die Sozialarbeiterin sich in den Austauschräumen auf allgemein gehaltene „Themen“ reduziert, bleiben Rückmeldungen ihrer Kolleginnen ebenfalls allgemein. Gemeinsame Pro-

⁸⁴Das geschriebene Wort wirkt in mehrfacher Hinsicht. Einerseits beim Schreiben, wenn sich die Sozialarbeiterin die Wortwahl überlegen muss. Ob sie damit die Geschehnisse in der Beratung wiedergibt und welche Aspekte wiedergegeben werden. Andererseits beim Lesen und Reflektieren, wo man bei der ausführlichen Dokumentation auf Erinnerungen zurückgreifen kann. Dieses Thema ist jedoch generell ein Stiefkind der Sozialarbeit und ihrer Wissenschaft.

zesse des Deutens und Rekonstruierens von Gesprächen der Sozialarbeiterin finden sich formal nicht. Diese Verfahren sind vorhanden, werden jedoch in den Bereichsteamsitzungen nur auf den Alltag der Arbeitsanleitung bezogen. Im Dialog mit der Geschäftsführerin, ist es für die Sozialarbeiterin in Form von Intravision möglich, ihre Arbeit an den Alltagsproblemen der Klientinnen zu reflektieren. Der Sozialarbeiterin steht auch externe Supervision zur Verfügung, die sie in mehrwöchigen Abständen nutzt.

(2) Durch die Einordnung der Lebenslage in die Liste von den zehn „Themen“ führt die Organisation Frau Holle starke Elemente der Standardisierung ein. Es wird davon ausgegangen, dass die Sozialarbeiterin mit dem Kennenlernen der Zielgruppe Kompetenzen erwirbt, die es ihr ermöglichen schneller erkennen zu können, welches „Thema“ aus den Lebensfeldern der Klientin ausschlaggebend ist für einen möglichen Erfolg in die (Re-)Inklusion. Es ist durchaus ein probates Mittel, um in der Beratung einen gemeinsamen Startpunkt zu finden. Dieses Vorgehen wird jedoch aus Sicht der LWO dann problematisch, wenn es die Wahrnehmung des „Eigensinns von Alltag“ (Kriterium 2) verhindert. Es birgt die Gefahr, zu schnell an ausgetretenen Wegen dran zu bleiben.

Unter dem Aspekt der Vertraulichkeit werden Unterstützungsprozesse vermeintlich transparent gestaltet. Denn auch wenn die Sozialarbeiterin sich für einzelne Aspekte eine Schweigepflichtsentbindung holt, betrifft dies die Arbeitsanleiterinnen nicht. Sie können sich über ihre Beobachtungen zu den TAK innerhalb von Frau Holle offen unterhalten. Es wird also mit zweierlei Maß gemessen: Inhalte aus der Lebenswelt außerhalb von Frau Holle und innerhalb von Frau Holle.

Die Kontrolle ist im GBP sehr groß. Die TAK befinden sich unter ständiger Beobachtung durch SAK. Beobachtung wird in diesen Programmen als Arbeitsmittel eingesetzt. In stellvertretenden Settings der Arbeit sind hier scheinbar banale Dinge beobachtbar, wie Interaktion mit KollegInnen und Vorgesetzten, Hören, Verstehen und Ausführen von Arbeitsanweisungen, Ansprechbar-Sein für MitarbeiterInnen. Somit wird ein Lebensfeld „Arbeit“ künstlich geschaffen, in dem Alltäglichkeit erlebbar wird, Erfahrungen von Raum, Zeit und sozialen Bezügen möglich sind, die von Erwerbsarbeit ausgegrenzten Individuen sonst verwehrt bleiben würden.

Die Beobachtungen im Herinnen sind das „Arbeitsmaterial“ der Organisation. Sie werden ernst genommen und in Beziehung zu den restlichen Alltagswelten gesetzt.

„Exkurs: In der Kindesrolle drinnen“

Zur Verdeutlichung dieser Prozesse stelle ich hier ein Fallbeispiel vor. Frau S. ist eine Klientin im jungen Erwachsenenalter. Sie hat die Hauptschule abgeschlossen und danach eine zweijährige schulische Ausbildung zur Familienhelferin gemacht. Seit diesem Abschluss vor 7 Jahren hat sie noch keinen Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt erhalten. Lediglich ein paar „Schnuppertage“ und „Praktika“ konnte sie machen. Sie würde sehr gerne in einem Pflegeheim arbeiten.

In den Alltagskommunikationen wurde den Arbeitsanleiterinnen schnell klar: die Transitarbeitskraft spricht mit einer unnatürlich hohen Stimme. Bei Fragen antwortet sie oft in den Worten ihrer Eltern, benennt diese sogar: „Meine Mama hat gesagt, ich soll mich nicht unter meinem Wert verkaufen.“ Bewerbungen als Reinigungskraft (die von den SAK identifizierte berufliche Alternative) lehnt sie kategorisch ab. Sie ist in ihren Handlungen unsicher und gleichzeitig bei Handlungsempfehlungen schnell beleidigt. In den Gesprächen mit der Sozialarbeiterin konnte geklärt werden, dass die 26jährige Frau nach wie vor bei den Eltern wohnt und im Alltagsleben keine Verantwortung (z.B. für Einkauf von Lebensmitteln) übernehmen muss/darf. Es überrascht nicht, dass Frau S. von den Arbeitsorganisationen nicht als potentielle Leistungsträgerin wahrgenommen wird, wenn sie innerhalb von Frau Holle stellvertretend als Kind gesehen wird.

S.: „Aber da ist sie auch so in der Kindesrolle drinnen, da wird sie nicht als erwachsen wahrgenommen sondern als Sorgenkind.“ (Transkript Bereichsteam Küche)

Die Übernahme von Leistungsrollen erfolgt in unserer Gesellschaft erst nach der Rolle als Kind.

In der Bereichsteamssitzung reflektieren die SAK diese Situation und erarbeiten eine gemeinsame Strategie (hier stark vereinfacht und exemplarisch zusammengefasst):

1. Chancen zu eigenverantwortlichem Handeln im Arbeitsalltag schaffen. Fehler dürfen passieren (Arbeitsanleitung).
2. Organisation eines externen Praktikums in einem Pflegeheim, um anschließend von den Ansprechpartnerinnen dort Rückmeldung zu erhalten (Outplacement).
3. Wahlmöglichkeiten im Lebensfeld Beziehungen/Wohnen aufbauen. Um eine Emanzipation von den Eltern zu ermöglichen (Sozialarbeit).
4. Chancen zu eigenverantwortlichem Handeln in weiteren Lebensfeldern schaffen z.B. Erwerb des Führerscheins, der aus Sicht der Eltern bisher nicht notwendig war. Dabei Frau S. immer wieder selbst tun lassen. z.B. Informationen von Fahrschulen einholen. (Sozialarbeit)
5. Abklären, ob der Berufswunsch rein formal auf Grund der schulischen Ausbildung erreicht werden kann (Outplacement).

Systemtheoretisch kann dieser Prozess wie folgt beschrieben werden: Wird unter den Organisationsmitgliedern erst einmal stellvertretend identifiziert, worin die Beschädigung der sozialen Adresse liegt, kann versucht werden die Adresse in der Umgebung der stellvertretenden Inklusion zu reparieren. So werden wieder Chancen für Anschlusschancen möglich. Bei dem Phänomen der Kindesrolle z.B. durch bewusste Kommunikation auf dem Erwachsenenenniveau, einem Stimmtraining, Einladung zur Veränderung der Wohnsituation mit ggf. Unterstützung bei der Wohnungssuche, Finanzierungshilfen (z.B. wo erhält man

Wohnbeihilfe, gebrauchte günstige Möbel), Vorbereitung auf eine mögliche Reaktion der Eltern. Aus der Theorie zur Lebensweltorientierten Sozialarbeit sieht man an dem Beispiel die Arbeit mit verschiedenen Lebensfeldern: jenem neuen in der Organisation Frau Holle, dem Feld Wohnen, dem Feld Familie.

Fortsetzung

Im Zuge der kritischen Selbstreflexion (4. Kriterium) gilt es, sich den vertretenen Normen und dem Verhältnis zum „Anders sein“ bewusst zu werden. Indem Konzepte wie „Arbeitsfähigkeit“ zur Anwendung kommen, werden gesellschaftliche Verhaltensstandards vertreten, die kaum Platz für Menschen lassen, die diesen nicht entsprechen, etwas anders sind z.B. schrullig, umständlich oder extrem detailverliebt. Das Anders sein (vielleicht sogar „auffällig sein“) ist gerade bei Organisationen wie Frau Holle immer wieder Thema. Am Arbeitsmarkt ist eine fehlende Ausbildung schon erstes Merkmal von Andersartigkeit. Aspekte der Körperlichkeit zählen ebenfalls in diese Gruppe.

„Ihr eigener Körper hat seine eigene Logik, seine Zeit und seinen Rhythmus, zu dem sich der Klient so oder anders verhalten kann. Mein Klient agiert in seinen sozialen Bezügen, in und mit seinem Körper. Er ist nicht seine Familie, er ist nicht sein Körper und nicht seine Krankheit.“(Pantucek 1998a:97)

Es ist ein schmaler Grat, der hier zu gehen ist - ist der fehlende Haarschnitt wirklich etwas, was im Sinne der Chancen auf (Re-) Inklusion geändert werden muss? Ein entscheidender Faktor für die Inklusion in Erwerbsarbeit? Wo wird die Sozialarbeit zur Manipulation, wie weit kann die Arbeit an der Problemeinsicht gehen? Wie oben bereits besprochen, sind die Möglichkeiten zur Reflexion der Sozialarbeiterin auf Grund der Vertraulichkeit bei Frau Holle beschnitten. Dennoch, in den Bereichsteams finden sich durchaus Elemente der Selbstreflexion zu dem gesamten Prozess mit der TAK. Vor allem in jenen Phasen, wo sie gemeinsam nach passenden Möglichkeiten und Strategien im Umgang mit der TAK suchen.

Die methodische Anknüpfung an den Faktoren aus dem Lebenszusammenhang der Klientinnen (Kriterium fünf) ist bei Frau Holle gegeben. Die Arbeit in der Abteilung bietet den TAK Erfahrungs- und Lernorte. Über die Erfahrungen können TAK sowohl mit den Arbeitsanleiterinnen als auch mit der Sozialarbeiterin sprechen. Mit der Kombination aus Einzelgesprächen mit den TAK und Rückmeldungen/Reflexionen der anderen Schlüsselkräfte in den Bereichsteamsitzungen kann die Sozialarbeiterin ein umfassendes Bild zur Situation der TAK im Innen und im Außen gewinnen.

Spezifisch für den Bereich der stellvertretenden Arbeitsmarktinklusion sind z.B. Reflexion über ethische Standards zum Thema Arbeitsbedingungen (Stichwort: Working Poor, Zeitarbeit, Flexibilisierung) und eine Auseinandersetzung mit den Realitäten der Arbeitswelt (vorliegenden Arbeitsbedingungen, die ev. scharf an der ethischen Grenze liegen), dennoch

ggf. eine Basis für die Entwicklung der Klientin in Richtung nachhaltiger Arbeitsinklusion darstellen.

Mit dem Grundsatz der Freiheit zur Methodenwahl kann die Sozialarbeiterin bei Frau Holle multimethodisch vorgehen und sich auf die Alltagswelt der Klientin einlassen.

10 Die Organisation zwischen Zweck und Möglichkeit

Mit diesem Teil zeichne ich ein Gesamtbild aus Befunden der Systemtheorie (Kapitel 2 und 4) und den Ergebnissen meiner empirischen Arbeit. An der Entscheidung für ein bestimmtes Zweckprogramm orientieren sich bei zweckprogrammierten Organisationen alle weiteren Entscheidungen (vgl. Abschnitt 3.2.4). Entlang dieser kann das Organisationsgeschehen entschlüsselt, sortiert, strukturiert und für weitere Beobachterinnen nachvollziehbar gemacht werden. Vor allem die Besonderheit der stellvertretenden Inklusion, dass das Ziel nur in anderen Systemen („Draußen“) erreicht werden kann (vgl. Abschnitt 4.1), bildet eine unumgehbare Voraussetzung für die Organisationsgestaltung. Eine Stabilisierung der Organisation durch Konzentration auf das Zweckprogramm erfolgt. Die Strategie der Sozialen Arbeit ist es dabei, Möglichkeiten für Möglichkeiten (Abschnitt 10.2) zu erzeugen.

Zwischen diesen Polen konnte ich das große Paradox von Organisationen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit nachzeichnen: Alle Bemühungen der Organisation zielen darauf ab, dass die Klientinnen Inklusion im Außen erreichen. Gleichzeitig besteht aber im Innen kein Einfluss darauf, welche Prozesse im Außen angestoßen werden. An dieses allgemeine Paradox schließen sich bei der Organisation Frau Holle zwei spezifische Paradoxa an:

1. Das Phänomen des „Hier Herinnen“ als Antwort auf das Zweckprogramm des Zieles der (Re-)Inklusion im Außen.
2. Die zweifache, auf den ersten Blick widersprüchliche Rolle der Sozialarbeit innerhalb der Organisation: Einerseits in Form der von Vertraulichkeit gestützten „Dichten Grenze“ rund um die Interaktionssysteme Sozialarbeiterin-Klientin und andererseits in Form der die Organisation durchfließenden Erscheinung von Sozialarbeit als „Saft der Zwiebel“.

Fundament und Rahmen für die Organisation sind die Ausrichtung am Zweckprogramm sowie die Funktion Sozialer Arbeit, beschrieben als Erzeugung einer Möglichkeit für eine Möglichkeit (vgl. Fuchs 2000:161). Im Organisationsgeschehen ist das gemeinsame Erleben von TAK und den SAK Grundlage jeglicher Interventionsversuche. Die Interventionen konzentrieren sich auf zwei Elemente: (1) Veränderungen der Adressabilität und (2) Beobachtungsfähigkeit der Klientinnen. Im stellvertretenden Raum wird Kompetenzerwerb, die Arbeit an den Problemen der Alltagsbewältigung der Klientinnen und die stellvertretende Auseinandersetzung mit dem allgemeinen Arbeitsmarkt möglich. Orientierung für die

Programmgestaltung bieten die Teilnahmebedingungen des Arbeitsmarktes, die wiederum nur durch entsprechende Kopplungen für die Organisation sichtbar werden. Kopplungen bestehen nicht nur mit Erwerbsarbeitsorganisationen, sondern auch mit weiteren Systemen wie der Arbeitsmarktverwaltung, dem Gesundheitssystem oder Interaktionssystemen der Klientinnen. Mit der Orientierung am Alltag der Klientinnen kann das Geschehen in der Organisation der Lebensweltorientierten Sozialarbeit zugeordnet werden.

10.1 Ausrichtung am Zweckprogramm

Wie in Abschnitt 3.2.4 ausgeführt, verstehen VertreterInnen der Systemtheorie Organisationen als, über regel- oder zweckgebundene Entscheidungsprogramme geführte Soziale Systeme (vgl. Lambers 2010:102). Auf der Suche nach dem Zweck von Organisationen der stellvertretenden Arbeitsmarktinklusio finden sich für Frau Holle in der dazugehörigen AMS Richtlinie folgende Aussagen:

„Ziel ist die Integration von am Arbeitsmarkt benachteiligten Personen.“ (AMS Österreich 2013b:5)

„Durch die Bereitstellung von relativ geschützten befristeten Arbeitsplätzen soll die nachhaltige Integration von schwer vermittelbaren Personen in den Arbeitsmarkt gefördert werden (Vermittlungsunterstützung).“ (AMS Österreich 2013b:5)⁸⁵

Als Zielgruppe werden in beiden Richtlinien schwer vermittelbare Personen mit meist eingeschränkter Produktivität genannt (vgl. AMS Österreich 2013b:7 oder AMS Österreich 2013a:7).

Durch den Fördervertrag, der auf eine dieser Richtlinien basiert, ist das Zweckprogramm mit der Inklusion der Transitarbeitskräfte in Erwerbsarbeit festgelegt. Sie bildet das Fundament für jede weitere Entscheidungskommunikation. Systemtheoretisch finden wir die Besonderheit der Sozialen Arbeit wieder, dass es sich eben um stellvertretende Inklusion handelt und echte Inklusion nur im anderen (Funktions-)System bzw. deren Organisationen vollzogen werden kann (siehe dazu Abschnitt 4.1). Soziale Arbeit „[...] inkludiert stellvertretend. Aber damit nimmt sie sich eines Problems an, dass nicht das ihre ist, und erzeugt ein Ersatzproblem, nämlich das, der stellvertretenden Inklusion das nicht das der Restgesellschaft ist.“ (Baecker 1994:103)

⁸⁵In der Richtlinie des AMS zu SÖB werden folgende Aufgaben festgelegt:

- *„Die befristete Beschäftigung von schwer vermittelbaren Personen (Transitfunktion mit bewusst gestaltetem Einstieg und Ausstieg)*
- *Die Bereitstellung eines Pakets von sozialpädagogischen und weiteren unterstützenden Angeboten, das darauf ausgerichtet ist, die Vermittlungsfähigkeit der auf Transitarbeitsplätzen beschäftigten Personen entscheidend zu verbessern.“*

(AMS Österreich 2013a:6)

Die Kernkategorie „Hier Herinnen“ (Kapitel 7) thematisiert genau diese Differenz zwischen der Arbeit im Inneren der Organisation und dem Bereich außerhalb der Organisationsgrenzen. Die Schlüsselarbeitskräfte verwenden als Synonym für die Organisation das Wort „Herinnen“. Ein schönes systemtheoretisches Bild, welches sich so in der Wortwahl der SAK und im Selbstverständnis der Organisation wieder findet. Klientinnen sollen im Inneren auf das Außen vorbereitet werden und das Ziel der „Integration“, so wie sie es nennen, liegt im Außen.

Der „Integrationsauftrag“ dominiert die Rahmenbedingungen. Das gesamte Handeln der SAK ist auf diesen Auftrag ausgerichtet. Dafür findet man viele Hinweise z.B. wenn schon von Beginn an immer in den Bereichsteams Einhalt geboten wird zu schauen, wie lange die TAK schon da ist, wie viel Zeit noch bleibt, wann denn mit OP schon begonnen werden sollte, oder dass eine SAK sagt: „Sie gehören raus. Sie sollen sich gar nicht zu sehr wohlfühlen hier.“ Das sind Entscheidungen, die verdeutlichen, dass die Exklusion aus der stellvertretenden Inklusion das eigentliche Ziel ist.

Die Planung der Angebotsgestaltung im „Hier Herinnen“ (Abschnitt 7.4.2) lässt doch auf vielfältige Kopplungen schließen. Mit den Elementen der „Sichtbarmachung von Arbeitstugenden“ greift die Organisation auf ein Konzept der Bezugssysteme zurück. „Stellvertretende Anpassungsprozesse“ setzen voraus, dass im System auf Basis von Kopplungen bekannt ist, wofür stellvertretend ein Rahmen geboten werden soll. Mit „Außeneinsätzen“ werden ganz gezielt Schritte aus dem Innen geplant.

10.2 Erzeugung einer Möglichkeit für eine Möglichkeit

Fuchs (2000) sieht in der Erzeugung einer Chance auf Inklusion die Funktion Sozialer Arbeit. Dies ist die zweite große Prämisse, die auf die Arbeit der untersuchten Organisation angewendet werden kann.

„Seine Funktion wäre [... die... Anm. lpe] Erzeugung der Bedingung der Möglichkeit dieser Chance. Das ist, wie schnell zu sehen ist, eine doppelte Modalisierung: die Erzeugung der Möglichkeit für eine Möglichkeit.“(Fuchs 2000:161)

Eine direkte Inklusion in Erwerbsarbeit ist im „Hier Herinnen“ nicht möglich, da es sich im Rahmen von Sozialer Arbeit ja um stellvertretende Inklusion handelt. Das System der Sozialen Arbeit (und damit die Organisationen, die an dieses System primär gekoppelt sind) leistet keine (Re-)Inklusion, sondern erarbeitet eben Chancen auf (Re-)Inklusion.

„Was immer man davon halten mag, diese Einschätzung bietet Gelegenheit zur Distanzierung von der Selbstbeschreibung der ‚heißen Zellen‘ von Sozialer Arbeit. Sie ist jedenfalls nicht moralisch belastet und offeriert Prüfmöglichkeiten. Schließlich lassen sich die Felder der Sozialen Arbeit daraufhin abtasten, ob sie doppelte Modalisierung betreiben und ob die Tätigkeiten, die sich typischerweise dort finden, sich als Restitution von Inklusionschancen beschreiben lassen oder nicht.“(Fuchs 2000:162)

Wo werden nun im Rahmen von Frau Holle „Möglichkeiten für Möglichkeiten“ geschaffen? Der erste, einfachere Bereich ist durch den Kompetenzerwerb abgesteckt. „Einstellende“ Organisationen unterstellen, dass potentielle Mitglieder über individuelle Voraussetzungen verfügen sollen, die diese in anderen Kontexten der Gesellschaft erwerben: Rechtsfähigkeit, Gesundheit, Kompetenzen ⁸⁶, Wissen. Sie sehen dabei nicht, dass viele dieser Voraussetzungen gerade nur in Mitgliedschaftsrollen gegen Bezahlung erworben werden können (vgl. Drepper & Tacke 2010:277f). An diesen Punkten haben Organisationen der stellvertretenden Inklusion durchaus ihren Sinn, denn dort können Individuen diese Voraussetzungen erarbeiten und somit ihre Adresse verbessern. Diese Elemente konnte ich bei Frau Holle in jedem Fall identifizieren. Kompetenzen können nur im konkreten Handeln eines Individuums erworben werden. Diese Möglichkeiten der stellvertretenden Arbeit unterscheiden Angebote wie GBP deutlich von reinen Beratungsangeboten der Sozialen Arbeit. Neben den Potentialen der Tätigkeit gibt es bei Frau Holle die Möglichkeit Bildungszertifikate (z.B. Hauptschulabschluss), formale Qualifikationen (z.B. Tagesmutterausbildung) oder formal bestätigbare Berufserfahrung zu erwerben.

Der zweite Bereich Möglichkeiten für Möglichkeiten zu schaffen ist etwas komplizierter. Dazu greife ich auf zwei Konzepte der Systemtheorie zurück: Beobachtung und Soziale Adresse. Im Rahmen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit stellen SAK den TAK ihre Beobachtungen zur Verfügung um die Beobachtungsfähigkeit dieser zu erweitern. Weitere Beobachtungsmöglichkeiten werden durch Außeneinsätze wie Praktika geschaffen. Dabei bleibt es nicht bei den Beobachtungen der TAK, die SAK versuchen diese gemeinsam zu rekonstruieren, zu analysieren und weitere Handlungsalternativen daraus abzuleiten. Die Soziale Adresse ist ein zugeschriebenes Erwartungsbündel an Individuen. Sie verfügen über mehrere Soziale Adressen in den verschiedenen differenzierten Gesellschaftsbereichen (siehe Abschnitt 2.4). Im Zentrum der stellvertretenden Inklusion steht die Adressierung als potentielle Leistungsrollenträgerin, als Mitarbeiterin. Aufbauend auf der stellvertretenden Beobachtung im „Hier Herinnen“, wird den TAK innerhalb der Organisation eine hypothetische Adresse als Arbeitnehmerin zugewiesen und an der Verbesserung dieser gearbeitet (z.B. durch den oben genannten Kompetenzerwerb, der Arbeit an den Problemen der Alltagsbewältigung oder der stellvertretenden Auseinandersetzung mit dem Arbeitsmarkt).

Dort wo Möglichkeiten geschaffen werden, können sie gleichzeitig auch verhindert werden. Dies passiert, wenn repressive Elemente eingesetzt werden (z.B. Wenn eine TAK dazu gedrängt wird, eine Stelle anzunehmen, sie das dann tut, aber nach zwei Wochen das Handtuch wirft und in der Probezeit das Unternehmen verlässt.), eine enge Berufsperspektive verfolgt wird oder die Arbeit zu stark bei Elementen der Standardisierung bleibt (vgl. dazu Abschnitt 9.2.3).

⁸⁶alle vier Arten: Sozialkompetenzen (z.B. Konfliktfähigkeit), Fachkompetenzen (z.B. Kochrezepte), Selbstkompetenzen (z.B. Pünktlichkeit, Phantasie) und Methodenkompetenzen (z.B. Einteilen von Arbeitsschritten)

10.3 Arbeit an der Sozialen Adresse

Möglichkeiten entstehen im Innen, die Übertragbarkeit dieser im Außen ist für das Ziel der Inklusion zentral. Doch wie kann das möglich werden? Durch das Konzept der Sozialen Adresse bzw. der „Reorganisation von Adressabilität“ (vgl. Fuchs 2000:162).

Mit dem Konzept der Sozialen Adresse lassen sich Auswirkungen der Unterbrechung von Organisationsmitgliedschaften gegen Geld (= Arbeitslosigkeit) und ihre Relevanz auf die Beobachtung der Formbarkeit des individuellen Arbeitsvermögens durch Arbeitsorganisationen erklären.

„Sie [Anm. lpe: die Soziale Arbeit] arrangiert und re-arrangiert soziale Umwelt für psychische Systeme, sie arrangiert und re-arrangiert soziale Adressen, die durch den Spill-over Effekt (Generalisierungsfolgen von Exklusionen) beschädigt erscheinen oder von Beschädigung bedroht sind. Die Individuen (Sozialarbeiter/Sozialpädagoge) mögen dann darauf hoffen, daß die Arbeit an den Adressen (via strukturelle Kopplung) zugleich durchschlägt auf die Individuen in der Umwelt des Systems.“ (Fuchs 2000:166)

Die Arbeit mit den TAK innerhalb der Organisation bietet Potential, dass Veränderungen bei der Klientin auch ausserhalb der Organisation beobachtbar werden und sich somit die soziale Adresse verbessert. Im Innen erfolgt eine Beobachtung der Formbarkeit des individuellen Arbeitsvermögens, im Außen eine Beobachtung der Bewerberin. Eine beschädigte Adresse ist einerseits durch Zuschreibungen erkennbar. TAK verfügen programmatisch schon über eine beschädigte Adresse, indem sie den Zielgruppenbestimmungen der Projekte entsprechen: Sie werden vom AMS als schwer vermittelbare Personen mit eingeschränkter Produktivität eingestuft. Das Aufzählen von Defiziten und Vermittlungshindernissen als Merkmale der Individuen ist gängige Praxis um die Zielgruppen zu beschreiben. So kann es passieren, dass durch die Zuweisung zu einer Maßnahme die Exklusion im Lebenslauf erst recht dauerhaft sichtbar und die Soziale Adresse beschädigt wird (vgl. Bommes & Scherr 2000:135). In Abschnitt 2.4.2 geht es um die Frage nach den Karrierepfaden, die Klientinnen der Sozialen Arbeit zugerechnet werden. Liegt also in einer „Sozialarbeits-Klientinnen-Karriere“ nicht eher die Gefahr der Verfestigung der stellvertretenden Inklusion anstatt einer Ermöglichung von Inklusion?

Innerhalb von Frau Holle erfolgt eine Einschätzung der SAK über eine mögliche Inklusion der TAK. Dabei wird die soziale Adresse, aber auch die Bedingungen am Ersten Arbeitsmarkt diskutiert. Diese Einschätzungen erfolgen auf Basis der Beobachtungen, die das gemeinsame Erleben innerhalb der Organisation ermöglichen. Die Interpretation und Reflexion der Beobachtungen lässt einen Spielraum zwischen laienhaftem und professionellem Handeln, zwischen emotionalem und überlegtem Handeln, zwischen standardisierten, erprobten und individuellen, neuen Reaktionsmustern (vgl. dazu Abschnitt 9.2).

Auf Basis von Beobachtungen werden „Themen“, die vor der Arbeitsaufnahme bearbeitet werden müssen identifiziert. Offen bleibt, wer die „Themen“ erkennt und worin die be-

schädigte Adresse liegt.

Die Soziale Arbeit nach dem Konzept der Lebensweltorientierung (Abschnitt 9.3.2) zeichnet die Arbeit an/mit beiden Seiten (Klientin und Umfeld) aus. Mit der Adressentheorie wird dieser Eigenschaft Sozialer Arbeit entsprochen. Die Soziale Adresse bringt die Person in ihrem Lebensfeld in den Blick. Mit der Sozialen Adresse werden die Kopplungen des Individuums zu verschiedenen Systemen deutlich. Die Soziale Adresse wird ja sogar vom Außen, von den Sozialen Systemen definiert. Sie entsteht durch Beobachtungen und Zuschreibungen von Individuen durch Soziale Systeme. Fehlt der Aspekt der Kopplung, dann kann schnell der Geruch einer „Personenverbesserungsagentur“ (vgl. Fuchs 2000:162) entstehen.

Woran lässt sich nun festmachen, dass Sozialarbeit Arbeit an der Adressabilität von Individuen ist, die die Sozialen Bezüge mitdenkt? Dieses schwierige Konzept kann ich am Besten mit Beispielen aufzeigen. Die Sozialarbeiterin weist der TAK keine Schuld zu. Sie sieht die Person in ihrer Situation und weist bestimmtem beobachteten Verhalten eine *Funktion* zu:

Beispiel 1: Eine Klientin wohnt bei ihren Eltern. Dadurch nimmt sie große Abhängigkeiten in Kauf, die ihre soziale Adresse verschlechtern. Erkennbar wird dies durch die Adressierung der TAK als „In der Kindesrolle drinnen“. Die Sozialarbeiterin erarbeitet mit der Klientin den Hintergrund dieser Situation: die Mutter unterstützt die Alleinerzieherin bei der Betreuung ihrer drei Kinder. Somit schafft sie Abhängigkeit zu den Eltern gleichzeitig Möglichkeiten für Erwerbsarbeit. Durch Erschließen von alternativen Kinderbetreuungsmöglichkeiten, kann die Sozialarbeiterin das Beobachtungs- und Handlungsspektrum der Klientin erweitern und Entscheidungsmöglichkeiten in Richtung mehr Unabhängigkeit schaffen.

Beispiel 2: Die Outplacementmitarbeiterin beschreibt eine TAK als „unmotivierte Verweigerin“ (stellvertretende Adressierung), da sie alle vorgeschlagenen Stellenangebote mit verschiedensten Gründen ablehnt. Fragt die Sozialarbeiterin nach der Funktion des Verhaltens (natürlich nicht direkt) erfährt sie, dass die Klientin auf die Einbürgerung ihres Ehemannes sehnsüchtig wartet. Sie erhofft sich dadurch eine geringere Notwendigkeit selbst Geld zu verdienen, da in ihrem traditionellen Rollenbild der Mann diese Aufgabe für die Familie übernehmen soll. In diesem konkreten Fall setzt die Sozialarbeiterin zunächst auf die Zeit und vereinbart mit der TAK eine bestimmte Wartezeit ohne Druck auf Bewerbungen, da sie noch einige Monate Arbeitszeit im GBP hat. Gleichzeitig versucht sie in der Beratung mit den Emotionen der Frau zur Rückkehr des Mannes zu arbeiten, bestimmte Szenarien zu entwickeln und die Frau auf diese vorzubereiten.

Beispiel 3: Die Sozialarbeiterin erhält im Bereichsteam die Information, dass eine TAK durch schmutzige und unangenehm riechende Kleidung auffällt und den Auftrag die TAK

zu mehr Hygiene zu motivieren. Zunächst klärt die Sozialarbeiterin ab, ob die TAK überhaupt Möglichkeiten hat, Wäsche zu waschen. Dabei erfährt sie, dass die Waschmaschine vor zwei Monaten kaputt gegangen ist und die TAK kein Erspartes hat, um sich eine neue zu kaufen. Die Sozialarbeiterin erweitert die Möglichkeitsräume der TAK und stellt mit ihr einen Antrag bei dem Sofortfonds einer karitativen Organisation für Geld zum Kauf einer neuen Waschmaschine. Als dieses genehmigt wurde, belässt sie der TAK gleichzeitig die Möglichkeit den Kauf, Anlieferung und Installation selbst zu organisieren.

Beispiel 4: Eine Klientin gibt an, sie könne nur Mo-Fr von 8-12 Uhr arbeiten. Die Arbeitsanleiterin pocht darauf, dass diese Arbeitszeiten mit dem von ihr angestrebten Beruf nicht zusammenpassen. Die Tätigkeit im Einzelhandel bringt Nachmittags- und Abendöffnungszeiten sowie Samstagsarbeit unweigerlich mit sich. Die Sozialarbeiterin erarbeitet mit der Klientin den Grund für ihr Beharren auf die Arbeitszeiten: Kinderbetreuungszeiten. Sie knüpft daran einerseits eine Wissensvermittlung um Betreuungseinrichtungen mit erweiterten Öffnungszeiten, bzw. engagiert sich mit der TAK dabei, an der örtlichen Volksschule Nachmittagsbetreuung einzurichten und erschließt Informationen zu finanziellen Zuschüssen für Kinderbetreuung. Andererseits arbeitet sie mit der Klientin an dem Rollenbild der TAK als Mutter und alternativen Sichtweisen.

An diesen Beispielen lässt sich gut die Basis der Interventionen erkennen: Das gemeinsame Erleben von TAK und SAK im Rahmen der Organisation.

10.4 Basis der Interventionen: Gemeinsames Erleben im Rahmen der Organisation

Arbeitsanleiterinnen und TAK arbeiten an Kundinnenaufträgen in einem „geschützten Rahmen“ (vgl. AMS Österreich 2013b:5). Das Verhalten von TAK beobachten, eine Einschätzung zu ihren Kompetenzen, „Themen“ oder Problemen zu treffen und Interventionsstrategien davon abzuleiten, ist innerhalb der Organisation möglich. Die Strategien der Organisation Frau Holle auf Basis des „Hier Herinnen“ (Abschnitt 7.4) zeigen das ganz deutlich. Jede Organisation findet dafür ihre eigenen Entscheidungen und Umsetzungen. Ob diese sozialarbeiterischen Kriterien entsprechen, ist zu prüfen (einen Ansatz dazu habe ich in Kapitel 9 vorgenommen).

Im Herinnen von Frau Holle entsteht eine sehr hohe Beziehungsdichte (die Netzwerkkarte verdeutlicht dies in Ansätzen vgl. Abbildung 6.4). Im Rahmen dieses Beziehungsnetzwerks agieren Schlüsselkräfte wie Transitarbeitskräfte. Für die TAK stellt das Netzwerk eine große Veränderung dar, was wiederum in der TAK Veränderungen anregen kann. Effekte daraus können durch die Erweiterung der Möglichkeiten von TAK in echte Inklusion übertragbar gemacht werden. Wenn z.B. ein Konflikt zwischen TAK zum Anlass genommen wird, das individuelle Handlungsrepertoire bei Konflikten zu erweitern.

Stellvertretende Inklusion hält es aus, wenn TAK sich darin üben, ihr Verhaltensrepertoire zu erweitern. Wenn sie z.B. lernen Arbeitsanweisungen anzunehmen oder Konflikte mit Kolleginnen konstruktiv auszutragen. Erweiterungen des Verhaltensrepertoires der TAK führen zu einer Verbesserung der Sozialen Adresse. Wenn es in der Organisation gelingt, in den Kommunikationen über die TAK Strategien zu schaffen, die den TAK Möglichkeiten geben, dann ist damit schon ein wichtiger Grundstein zum Schaffen von Möglichkeiten gelegt. Von Seiten der Sozialarbeit können dazu z.B. Techniken des Spiegels eingesetzt werden.

Beobachtungen

Zum Thema Beobachtung lassen sich zwei Seiten differenzieren. Einerseits die Beobachtungen innerhalb des stellvertretenden Raumes und andererseits die Beobachtungen in den anderen Systemen. Viele der Strategien von Frau Holle basieren auf den Beobachtungsmöglichkeiten, die das „Hier Herinnen“ gibt. Die SAK beobachten die TAK und weisen ihnen stellvertretend eine Soziale Adresse zu.

Die SAK stellen den TAK ihre Beobachtungen zur Verfügung. Zur TAK selbst und zum Arbeitsmarkt als Teil der Lebenswelt. Die Sozialarbeit in der Organisation weitet das Beobachtungsspektrum auf andere Aspekte der Alltagsbewältigung aus. So entsteht ein Gesamtbild zur TAK (Entscheidung der Organisation) durch die Zusammenführung verschiedener Beobachtungen. Dies ist ein aufwändiger Prozess, aber wichtige Basis für die Erzeugung von Möglichkeiten für Möglichkeiten. Soziale Arbeit hilft ihren Klientinnen Beobachtungsdefizite zu bearbeiten (vgl. Hafen 2004). Klientinnen beobachten ihr Lebensfeld und so werden Elemente des Lebensfeldes zur Lebenswelt. Durch Veränderungen in der Beobachtung verändert sich die subjektive Lebenswelt. Dadurch lässt sich die Seite der Klientin erklären, wie Sozialarbeit Hilfpotential wecken kann. Ein Ansatz, der Aspekte der Systemtheorie (Beobachtung) mit Aspekten der Lebensweltorientierung (Lebenswelt-Lebensfeld) verbindet und in der empirischen Arbeit Bestätigung findet. Denn die SAK arbeiten sehr stark mit dem zur Verfügung stellen von Beobachtungen. Und die Sozialarbeiterin hat dabei eben eine besondere Rolle, weil sie ihre Beobachtungen auf andere Aspekte der Lebenswelt ausweitet und damit Sozialarbeit erst wirklich ermöglicht, denn sonst wäre es ja nur „Hilfe nach der Notform“ wie Ilse Arlt es benennt.

Zu analysieren ist bei diesen Prozessen die Art und Weise, wie Klientinnen mit den Beobachtungen der SAK konfrontiert werden. Wie sanft/schonend/wertschätzend werden die Beobachtungsdefizite ergänzt/bearbeitet? Oder ist es eher ein Drängen oder Ziehen (Push/Pull) in eine bestimmte Richtung? Antwort ergibt sich aus dem Erfolg/Misserfolg der Interventionen und der Nachhaltigkeit. Da wird deutlich, ob es gelungen ist, im klassischen Sinn „die Klientinnen dort abzuholen wo sie stehen“ oder nicht. Weil eben der Inklusionserfolg kann nur von der TAK und einer Organisation durch Mitgliedschaft erreicht werden!

10.5 Kopplungen

Mit Kopplungen zu Organisationssystemen und Interaktionssystemen in der Umwelt der Organisation (auch TAK gehören zur Umwelt der Organisation (vgl. Abschnitt 3.2.2) und in der Umwelt der TAK versucht die Organisation Interventionschancen zu erhöhen. Gäbe es den Aspekt der Kopplungen nicht, wären Organisationen der Sozialen Arbeit reduziert auf ein „People processing“, das nicht den von mir gewählten Kriterien professioneller Sozialarbeit (Abschnitt 9.3.2) entspräche.

10.5.1 Kopplungen zu TAK

Kopplungen zu den Transitarbeitskräften werden in Form von Interaktionssystemen unterhalten. Dennoch bleibt die Frage, wie Kopplungen gestaltet werden, dass Intervention möglich ist? Die Rolle der TAK birgt Unsicherheiten zur Intervention und für Interventionserfolge. Bei Frau Holle wird mit diesen Unsicherheiten so umgegangen, dass sie das formale Ziel etwas abschwächen und die Verantwortung für Inklusion bei den TAK lassen. Als Aufgabe/Ziel wird es gesehen „Samen als Basis“ für eine erfolgreiche Inklusion in Erwerbsarbeit zu setzen (siehe Abschnitt 7.2.1). Die Entwicklung liege jedoch in der Verantwortung der TAK. In der Interventionstheorie Willke (2005) findet sich hierfür eine theoretische Argumentation: es ist unmöglich zu steuern, in welche Richtung sich eine TAK entwickelt. Es ist aber sehr wohl möglich eine gute Basis für Interventionen zu bilden: nämlich durch ein genaues Anknüpfen am Alltag/in der Lebenswelt der TAK.

Die Inklusion in Erwerbsarbeit wird im Außen von anderen Funktionssystemen bzw. ihren Organisationen geleistet. Dies reduziert die Erfolgskontrolle der Organisation wesentlich. Schon bei Interventionen im Innen besteht wenig Kontrolle, doch beim Übertritt ins Außen besteht gar kein Einfluss mehr. Fuchs diskutiert dieses Phänomen als die „Hoffnung auf ein Durchschlagen“ (vgl. Fuchs 2000). Willke (2005:9) geht grundsätzlich von dem „Problem der Unwahrscheinlichkeit gelingender Intervention“ aus. In der Verbindung von Intervention und System sieht er den Kern der Schwierigkeiten bei Interventionen. Das Konzept von Veränderung belässt den entscheidenden Aspekt für die Erzeugung von Möglichkeiten bei den Klientinnen und Organisationen, also in der Umwelt: „Nicht der Eingreifende (Intervenierende) verändert das zu verändernde System, sondern dieses kann nur sich selbst verändern.“ (Willke 2005:29)

Nur die Klientin selbst kann am ersten Arbeitsmarkt eine Mitgliedschaftsrolle übernehmen. Die individuelle Eigenbeschreibung der In-/Exklusionslage ist Basis für das Verhalten der TAK. Je nach Selbsteinschätzung ihrer Chancen auf Inklusion gestaltet sich ihre Beziehungen im Rahmen der stellvertretenden Inklusion.⁸⁷

„Man kann politisch versuchen die Aussichten von benachteiligten Jugendlichen durch

⁸⁷Die TAK können ja selbst sehr gut abschätzen, welche Chancen auf Erwerbsarbeit sie haben. Aber diese Einschätzung erfolgt ja am Status Quo (z.B. nach 40 erfolglosen Bewerbungen).

berufliche Fördermaßnahmen zu verbessern, aber man kann ihnen politisch keine entsprechenden Abschlüsse zuteilen.“(Bommes 2001:246)

Parallel dazu lässt sich sagen: Man kann versuchen Individuen mehr Orientierung am ersten Arbeitsmarkt zu geben, ihre Adressierbarkeit zu verbessern, ihr Kompetenzprofil durch Fortbildung und Praxiserfahrung zu verbessern, Energien durch das Lösen von Problemen der Alltagsbewältigung freizusetzen, *aber* man kann ihnen keine Erwerbsinklusion zuteilen/aufzwingen. Zumindest nicht im zur Zeit herrschenden Regelsystem am ersten Arbeitsmarkt, bei dem die Organisationen mit bestimmten Vorstellungen an Leistungsfähigkeit und Einsatzbereitschaft von Mitarbeiterinnen Individuen einstellen und es ihnen möglich ist, aus einer Gruppe von Individuen zu wählen.

Nichtsdestotrotz gibt es mehr oder weniger repressive Elemente, die TAK von der Übernahme einer Mitgliedschaftsrolle zu überzeugen. Bildlich gesprochen kann sie einen Weg selbst gehen, aber auch mehr in Richtung Ziel gezogen oder geschoben werden. Eine Steigerung der Attraktivität eines Ziels ist auf vielen Wegen möglich, Zwang zählt ggf. auch dazu.⁸⁸

10.5.2 Programmgestaltung orientiert sich am Arbeitsmarkt

Mit der Auswahl von drei „frauentypischen“ Tätigkeitsbereichen orientiert sich die Programmgestaltung von Frau Holle zunächst einmal grundlegend an den aktuellen Gegebenheiten am Arbeitsmarkt. Vor allem in ländlichen Regionen ist der Arbeitsmarkt nach wie vor sehr stark nach Geschlechtern segregiert (mehr dazu in Abschnitt 5.4.3). Frauen finden Erwerbsarbeit eher in bestimmten Bereichen. Küche, Bürotätigkeiten und Einzelhandel gehören in jedem Fall dazu. In den kleineren Strukturen finden wir ebenfalls die Ausrichtung am allgemeinen Arbeitsmarkt vor. Im Rahmen der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung haben die TAK bestimmte Regeln einzuhalten, wie z.B. im Falle von Krankheit eine Bestätigung der Ärztin vorzulegen, Gehaltsauszahlungen am Ende des Monats abzuwarten, begrenzte Urlaubstage, Arbeitszeitaufzeichnung und Einhalten von Arbeitszeiten und Pausenregelungen. Es wird erwartet, dass sich TAK in eine bestimmte Hierarchie einordnen. Mit den Bereichsleiterinnen sind Vorgesetzte definiert, die Geschäftsführerin ist ebenfalls im Arbeitsalltag als übergeordnete Ebene präsent.

Durch diese Maßnahmen versucht die Organisation stellvertretende Bedingungen für Organisationen am ersten Arbeitsmarkt zu bieten. Dabei besteht ein gewisser Spielraum: so kann z.B. eine TAK zunächst im Detail von der Bereichsleiterin in ihrer Arbeit angeleitet werden, ab einer gewissen Zeit jedoch, kann diese Unterstützung eingestellt werden. Als eine Art Test, ob die TAK nun schon bereit ist, Kompetenzen für eine Tätigkeit im „Draußen“ erworben hat. Oder auch als Prüfung, wenn eine TAK sehr hohe Arbeitsmarktziele hat, die einer (Re-)Inklusion entgegen stehen. Dann bekommt die TAK Gelegenheit ihre

⁸⁸Und hier kommen die Kriterien über professionelle Sozialarbeit ins Spiel.

Aufgaben selbstständig zu erledigen und zu zeigen, ob sie das wirklich kann, also berechtigt bestimmte Stellen anstrebt (z.B. wenn eine TAK in der Abteilung Büro sich als Sekretärin eines Geschäftsführers bewerben will, dann in der stellvertretenden Arbeitsumgebung an bestimmten Rechercheaufgaben scheitert).

Damit richtet sich der Blick auf das zweite große Paradox der Organisation „Frau Holle“. Einerseits gilt es, sich an den Bedingungen des ersten Arbeitsmarktes auszurichten, um möglichst große Adressierungspotentiale zu erwecken. Auf der anderen Seite jedoch grenzt sich die Organisation mit dem „Hier Herinnen“ besonders zu den Bedingungen im Außen ab.

Die Sozialarbeit innerhalb der Organisation dient dabei wieder als Container für diesen Spagat.

10.5.3 Alternativen zur Erwerbsarbeit

Gleichzeitig sind sich die Klientinnen durchaus bewusst, dass nicht alle TAK zu Ende der Transitbeschäftigung Inklusion in Erwerbsarbeit erreichen. Alternativen sind z.B. die weitere stellvertretende Inklusion (wenn auch nur durch finanzielle Transferleistungen durch das AMS), die dauerhafte/vorübergehende Exklusion aus der Erwerbsarbeit und Inklusion in andere Funktionssysteme wie dem Gesundheitssystem oder Bildungssystem, oder die Konzentration auf das Interaktionssystem Familie als gesellschaftlich akzeptiertere Formen von Arbeitsmarktexklusion (z.B. Kindererziehung oder Pflege älterer Angehöriger, Umschulung oder Langzeittherapie).

Die Aussicht auf alternative Möglichkeiten im Außen hat auch darauf Konsequenzen, wie sich die TAK Herinnen verhalten. Die einzelnen TAK haben verschiedene Rollen bei diesem Zusammenspiel, so bringt das Outplacement besonders große Instabilität für die TAK. Durch die Erfordernisse des Outplacements werden TAK zum Blick nach Außen gezwungen. Das für die TAK aufgebaute stabile Innensystem kommt ins Ruckeln.

Durch die Vorgabe der zwingend befristeten stellvertretenden Inklusion ist klar, dass es irgendwo im Gesellschaftssystem für die TAK weiter gehen muss. Neben der Inklusion in Erwerbsarbeit müssen Alternativen mitgedacht werden. Zu diesen Alternativen zählen weitere stellvertretende Inklusion (ggf. reduziert auf finanzielle Transferleistungen durch das AMS), vorübergehende oder dauerhafte Exklusion aus Erwerbsarbeit mit gleichzeitiger Inklusion in gesellschaftlich akzeptierte Alternativen wie das Gesundheitssystem, Bildungssystem oder das Interaktionssystem Familie. Eine weitere Exklusion aus der Erwerbsarbeit ohne Alternativen birgt große Gefahren des Spillovers und Exklusion aus weiteren gesellschaftlichen Systemen.

Vermittlungshindernisse können als ein Ergebnis von Kopplungsversuchen beschrieben werden: Denn wo sonst hätten Sie beobachtet werden können, als beim misslungenen

Aufeinandertreffen von Individuum und Organisation. Soziale Adresse ist der Moment der Kopplung von Kommunikation und psychischem System. Vermittlungshindernisse müssen als Basis für die Arbeit an der Sozialen Adresse und der Beobachtungsfähigkeit,⁸⁹ da sie eine Fremdsicht auf die TAK darstellen. Sie können aber dazu zählen oder vielleicht dazu führen.

⁸⁹Passen die Bewerbungsbemühungen zur aktuellen Sozialen Adresse oder wird diese durch laufende Absagen nur weiter beschädigt? Dieser Zusammenhang ist deutlich: wenn sich Absagen z.B. auf das psychische System auswirken, die Hoffnung schwindet und Depressionen Platz macht. identifiziert werden. Vermittlungshindernisse sind nicht identisch mit Problemen der Alltagsbewältigung der Klientinnen (die Themenstellungen in der Sozialen Arbeit).

11 Conclusio

11.1 Rückblick auf die Forschungsfragen

Am Ende der Arbeit stehe ich wieder ganz am Anfang und richte meinen Blick auf die Forschungsfragen.

- Wie gestaltet sich eine Organisation der Sozialen Arbeit im Rahmen der stellvertretenden Inklusion in Erwerbsarbeit?
- Wie positioniert sich Sozialarbeit innerhalb dieser Organisation?
- Welche speziellen Rahmenbedingungen finden sich zur Einzelfallarbeit vor?

11.1.1 Frage 1: Gestaltung einer Organisation

Organisationen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit bauen auf das Paradox, dass das Ziel nur im Außen der Organisation erreicht werden kann (siehe Kapitel 10). Frau Holle hat einen bestimmten Weg im Umgang mit diesem Paradox gefunden. Kernelement ist hier starke Abgrenzung des „Hier Herinnen“ (siehe Kapitel 7), eines Innenraums der Organisation, der bewusst als stellvertretender Raum zum ersten Arbeitsmarkt erhalten wird. Im Innen werden Elemente der Beobachtung intensiv genutzt, um Rückschlüsse aus der stellvertretenden Inklusion auf die Inklusion am ersten Arbeitsmarkt ziehen zu können. Je mehr eine Organisation die eigene Geschichte als Grundlage für Entscheidungen heranzieht und je weniger sie Umweltbeobachtungen dabei berücksichtigt, desto dichter wird die Grenze der Organisation, desto mehr schließt sie sich mit Eigenbezügen von der Umwelt ab. Organisationen der Sozialen Arbeit definieren durch Entscheidungen so selbst, was für sie ein Problem der Hilfe ist und mit welchen Strategien darauf reagiert werden kann (vgl. Scherr 2001:230). Genau dieses Phänomen konnte ich mit meiner Untersuchung beobachten.

Zu mehreren Gelegenheiten wurde ich gefragt: Braucht es wirklich ein Herinnen, einen Schonraum, um auf das harte Draußen vorzubereiten? Ist das nicht ein Widerspruch? Müsste es nicht so sein, dass im Innen eine Kopie vom harten Außen besser wäre, um üben zu können, wie es draußen ist? Die Organisation Frau Holle hat dies für sich anders gelöst. Auf Basis des Herinnens kann es gelingen, eine Atmosphäre zu schaffen, in der Sozialarbeit möglich ist.

11.1.2 Frage 2: Positionierung der Sozialarbeit innerhalb der Organisation

Bei der Beantwortung dieser Frage stoße ich auf ein weiteres großes Paradox der Organisation Frau Holle: Die Sozialarbeit hat eine zweifache, auf den ersten Blick widersprüchliche Position innerhalb der Organisation. Einerseits in Form der von Vertraulichkeit gestützten „Dichten Grenze“ (siehe Abschnitt 9.2.3) rund um die Interaktionssysteme Sozialarbeiterin-Klientin und andererseits in Form der die Organisation durchfließenden Erscheinung von Sozialarbeit als „Saft der Zwiebel“ (siehe Abschnitt 7.4.5).

Das Interaktionssystem Sozialarbeiterin - Transitarbeitskraft ist durch das Verständnis von Vertraulichkeit in Form einer „dichten Grenze“ geschützt. Doch nicht nur in dieser Form bildet die Sozialarbeit eine Art „Container“ in der Organisation Frau Holle. Die Organisation muss Dinge tun, die sie nicht kann (das erste Paradox siehe Kapitel 10). Es ist kein direkter Zugriff der Organisation auf Inklusionsbedingungen möglich. Weder auf die Individuen (TAK), noch auf die Umwelt. Dieser Organisationszweck bringt die Organisation in Konflikt und dieser Konflikt wird in der Sozialarbeit „geparkt“. Sozialarbeit ist nichtsdestotrotz Teil der Organisation. Die Organisation hat somit ihr Problem in eine „Stabstelle“ ausgelagert.

Aber wie geht das mit dem Bild der „Sozialarbeit als Saft in der Zwiebel“ zusammen? Die Machtposition, die die Sozialarbeit in der Organisation Frau Holle hat, ermöglicht erst den Erhalt der dichten Grenze zur Fallarbeit. Die Organisation gibt Macht an die Soziale Arbeit ab, weil sie eben die Containerfunktion für die Organisation übernimmt.

Wie kann eine Organisation die so nach innen gerichtet ist, (Re-)inklusion im Außen leisten? Damit ist ein weiteres Paradox angesprochen: die Ausbildung eines „Hier Herinnen“ als Antwort auf das Ziel im Außen der Organisation. Dieses Phänomen baut auf die Illusion, dass mit Interventionen im Innen alles steuerbarer, handhabbarer und beobachtbarer ist. Damit wird es für die TAK im „Hier Herinnen“ oft ganz schön dicht/eng. Der Aspekt der TAK, die ihre eigenen Entscheidungen treffen zeigt der Organisation die Grenzen dieses Konzepts auf. Auf der anderen Seite funktioniert die Illusion. Es kann gelingen, durch die Beobachtungen im Innen die entsprechenden Impulse für Veränderungen im zu intervenierenden System (den TAK) zu geben.

Es liegt ein differenziertes Bild zu den Elementen der stellvertretenden Arbeit, d.h. zu der Arbeit an den Aufträgen von Kundinnen vor. Die Rolle dieser für Organisationen der stellvertretenden Inklusion bleibt weiterhin unklar. Auf der einen Seite weist die Organisation ein Selbstverständnis eines „Unternehmens“ auf, ordnen sich Sozialarbeitstermine und Fortbildungsangebote dem Arbeitsalltag unter. Auf der anderen Seite entsteht der Eindruck, die Arbeit an den Kundinnenaufträgen ist eher ein Mittel zum Zweck (damit eben die stellvertretende Arbeit vorhanden ist) und das Erwirtschaften von Umsätzen in

den verschiedenen Abteilungen eher zweitrangig.⁹⁰

Im AMS als diffus beobachtete Problemlagen von Frauen „Wir wissen nicht weiter, bei der Frau stimmt etwas nicht.“ werden durch die Arbeit im GBP konkreter bearbeitbar. Der Aufbau von Hilfeprogrammen der Organisation ist entlang der Vereinbarungen mit dem AMS entworfen. Die Aspekte der Sozialen Arbeit innerhalb der Organisation werden jedoch durch das schriftliche Material nicht nachvollziehbar. Für die Projektanträge reicht es, die drei Bereiche Beschäftigung und Qualifizierung, Sozialbetreuung und Outplacement nebeneinander stehen zu lassen, ohne die Anteile der einzelnen Bereiche an den Organisationsaufgaben zu verdeutlichen oder geschweige denn die Zusammenhänge, das Ineinandergreifen der Abteilungen in der Arbeit mit den Transitarbeitskräften nachvollziehbar zu machen. Dies mag einerseits daran liegen, dass es sehr schwierig ist, das komplexe Zusammenspiel organisationsinterner Abläufe und Interventionsversuche zu beschreiben. Andererseits liegt es sicherlich an dem großen Stellenwert der Vertraulichkeit in der Sozialarbeit und der dementsprechenden Zurückhaltung bei schriftlicher Sozialarbeit. Die mächtige Position der Sozialarbeit innerhalb der Organisation kann man nur erfassen, wenn man in der Organisation Beobachtungen anstellen darf. Sie ist normalerweise für die Umwelt nicht einsehbar. Daher besteht die Gefahr, dass die Potentiale des Systems Sozialer Arbeit unterschätzt werden und nicht als Kopplungsvariante in Betracht gezogen wird. Deutlich wird mit diesen Forschungsergebnissen auch, dass die Funktion der Sozialen Arbeit nicht an einzelnen Sozialarbeiterinnen innerhalb von Arbeitskontexten festzumachen ist, sondern vor allem durch die Organisation geprägt wird. Dies ermöglicht für weitere Fragestellungen neue Blickwinkel einzunehmen und im Sinne eines Inklusiven Professionsverständnisses (siehe 4.3) die Auswirkungen der Organisationen der Sozialen Arbeit auf die Berufsausübung berufsfremder Sozialarbeiterinnen näher zu betrachten.

11.1.3 Frage 3: Rahmenbedingungen zur Einzelfallarbeit

Die Organisation hat ein spezifisches Verständnis von professioneller Berufsausübung entwickelt entlang dessen Sozialarbeit praktiziert wird. Ich konnte dieses auf Basis meiner Auswertungen in Kapitel 9 benennen und der Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit gegenüber stellen. Mit der Entzifferung der Alltäglichkeit der Transitarbeitskräfte ist eine Basis für professionelle Sozialarbeit gelegt. Die Sozialarbeit greift auf einen, innerhalb der Organisation etablierten Raster/Katalog an „Themen“ zurück. Professionell ist es, wenn es gelingt, zwischen der Individualisierung und Standardisierung die jeweils passende Position des Reglers zu finden.

Trotz umfangreicher Bemühungen bleiben Transitarbeitskräfte in der Publikumsrolle. Die Publikumsrolle ist typisch für Klientinnen der Sozialen Arbeit, der Normalfall. Alles andere wäre eine Überraschung. Gestützt durch den Status als sozialversicherungspflichtige

⁹⁰Dies ist jedoch vorsichtig zu betrachten, da die Fallorganisation ein Gemeinnütziges Beschäftigungsprojekt ist und damit programmatisch geringere Eigenerwirtschaftung erwartet wird.

Beschäftigte übernehmen sie als Publikum Leistungen für die Organisation. Gleichzeitig haben TAK aber nicht die Möglichkeiten durch ihr Gedächtnis und ihre Kommunikation an Entscheidungen der Organisation direkt mitzuwirken. Sie werden von der Organisation als Klientinnen adressiert und andere Organisationen der Sozialen Arbeit finden Anschluss an diese Adresse.

Die Illusion der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung mag nicht darüber hinwegtäuschen, dass TAK immer noch Klientinnen sind und stellvertretende Inklusion eben stellvertretend ist und nicht echte Inklusion in eine Mitgliedschaftsrolle. D.h. die Anmeldung bei der Sozialversicherung als Arbeitnehmerin ist nicht das Kriterium für die Mitgliedschaftsrolle, die Adressierung als Klientin mit einer beschädigten Sozialen Adresse ist stärker, was wiederum Folgen für die Adressierung der TAK am allgemeinen Arbeitsmarkt haben kann. Darauf ist in den Programmen und Projektkonzepten von Organisationen am zweiten Arbeitsmarkt Rücksicht zu nehmen.

Die Zielvorgabe der Organisation der stellvertretenden Inklusion liegt im Außen. Bei Frau Holle beispielsweise beobachtbar durch das Konzept des „Samen setzen.“ Alle Ergebnisse in Bezug auf die Adressierbarkeit der TAK dürfen über eines nicht hinwegtäuschen: Die Adressierung als Arbeitssuchende setzt offene Stellen in Organisationen am Arbeitsmarkt voraus! Arbeitsstellen müssen im Außen vorhanden sein, Bedingungen erfüllen, die zur Lebenswelt der TAK passen und noch dazu von ihnen beobachtet werden. So ist das Konzept der Sozialen Adresse zwar auf der einen Seite für Soziale Arbeit verwertbar/umsetzbar. Auf der anderen Seite jedoch ist es kritisch, wenn auf die gesellschaftlichen Realitäten am Arbeitsmarkt vergessen wird. In der stellvertretenden Inklusion kommen diese leicht aus dem Blickfeld, bzw. kommen sie in einer mitunter umstrittenen Weise in den Blick: Wenn TAK in Berufsbereiche geleitet werden, in denen eben Beobachtungen von offenen Stellen möglich sind. An diesem zwiespältigen Verhältnis ist nicht nur schon so manche Sozialarbeiterin gescheitert, es stellt auch einen Widerspruch zu Kriterien professioneller Sozialarbeit dar.

Der Umgang mit Daten und Dokumentation spielt eine große Rolle für die Professionalität der Sozialen Arbeit. Prägt die Arbeit/Methodik/Möglichkeiten. Es herrscht ein differenziertes Verhältnis zwischen den Aspekten Vertraulichkeit, Datenschutz und Kriterien professioneller Sozialarbeit im Zusammenhang mit Dokumentation. Wenn Akten vernichtet werden und die neue Sozialarbeiterin mit einem weißen Blatt die Arbeit mit den Klientinnen fortsetzt, gibt die Organisation auf der einen Seite Raum und Möglichkeit, dass die Sozialarbeiterin ihre Ansätze neu nach Innen bringt. Gleichzeitig nimmt sie die Potentiale an Professionalisierungsprozesse der Vorgängerin anschließen zu können. Dieses Verhältnis ließe sich in weiteren Forschungen kritisch diskutieren. Unter dem Argument der Vertraulichkeit werden schriftliche Elemente Sozialer Arbeit reduziert (um nicht zu sagen ausgehungert) und damit gleichzeitig Kompetenzen für diese Form der Arbeit eingeschränkt. Doch nicht nur für die professionelle Berufsausübung ist der Aspekt der

Schriftlichkeit relevant. Zur Fortsetzung der Organisation trägt das Zusammenspiel zwischen Mitgliedern und Organisation bei. Die Umwandlung des persönlichen Gedächtnisses in ein Organisationsgedächtnis erfolgt durch die Aktenführung. Es ist eine der wichtigsten Aufgaben des Managements, diese Prozesse zu ermöglichen (vgl. Luhmann 2000:86). Denn durch Aktenführung werden Entscheidungsprämissen der Organisation transparent und für die Organisation handhab- und steuerbar. Gleichzeitig ist in der alltäglichen Praxis der Organisationen Sozialer Arbeit zu beobachten, dass schriftliche Formalitäten dazu führen, dass für die Arbeit mit den Klientinnen kaum mehr Zeit bleibt. Zwischen diesen beiden Polen gilt es ein optimales Maß zu finden. Moderne Techniken wie computerunterstützte Dokumentation und Diagnoseinstrumente können dabei helfen.⁹¹

11.2 Ausblick

Die Entwicklungen in dieser Arbeit geben mir Anlass über weitere, anknüpfende Forschungsthemen nachzudenken. So ist es zunächst Niklas Luhmann selbst, der mögliche weitere Fragen stellt, die zu Organisationen der Sozialen Arbeit passen:

„Das führt einerseits zu der Frage: wie kommt man zu immer neuen Projekten, um die Mitarbeiter zu beschäftigen, und wie weit muss auf die Fluktuation der Projekte mit einer Fluktuation der Mitarbeiter reagiert werden? Und weiter: wie können Projekterfahrungen erinnert und für weitere Projekte nutzbar gemacht werden? Projektförmig arbeitende Organisationen bezahlen für hohe Varietät der Aufgaben mit hohen Vergessensquoten. Erledigte Projekte werden vergessen, obschon sie weiterhin brauchbare Erfahrungen abwerfen könnten.“ (Luhmann 2000:273)

Meine Hypothese dazu ist, dass sich projektförmig arbeitende Organisationen entlang einiger weniger Mitglieder entwickeln. Wenn diese lang genug Einfluss in Entscheidungen der Organisation getragen haben, müssen sie auch gar nicht mehr da sein. Dies wäre eine Erklärung dafür, dass in manchen Organisationen mit Methoden und Techniken der Sozialen Arbeit gearbeitet wird, obwohl gar keine Sozialarbeiterinnen beschäftigt werden.

Das Phänomen des Creamings in Zusammenhang mit der Unmöglichkeit der Zweckerfüllung von Organisationen der stellvertretenden Inklusion zu bringen, wäre ein weiterer möglicher Forschungsbereich. Organisationen beobachten ja sehr wohl, welche Klientinnen bessere Voraussetzungen für eine Re-(Inklusion) mitbringen als andere. Man könnte versuchen dies systemtheoretisch zu beschreiben und daraus Maßnahmen gegen Creaming bzw. für breiteren Zugang zu Angeboten der Sozialen Arbeit abzuleiten.

In Organisationen der stellvertretenden Inklusion in Arbeit finden sich Elemente der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit. Das Verhältnis dieser beiden Varianten der Sozialen

⁹¹Sichere Lösungen zum Thema Datenschutz vorausgesetzt.

Arbeit innerhalb einer Organisation könnte damit sehr gut untersucht werden. Dieser Forschungsimpuls liegt jedoch eher entgegen dem aktuellen Trend der Sozialen Arbeit, die beiden Begriffe unter einem Dach zusammenzufassen. Und wenn man die Arbeitsanleitung als Sozialpädagogisches Arbeiten definiert, dann käme das Phänomen von Sozialer Arbeit durch Nicht-Sozialarbeiterinnen noch mehr in den Blick.

Das Verhältnis der Elemente Datenschutz, Vertraulichkeit und Dokumentation und ihr Zusammenspiel im Rahmen professioneller Sozialer Arbeit liegt mir für die Zukunft besonders am Herzen. Eine wissenschaftliche Diskussion über die Notwendigkeit schriftlicher Aspekte der Sozialen Arbeit erscheint mir unumgänglich. Dieses Thema ist jedoch generell ein Stiefkind der Sozialarbeit und ihrer Wissenschaft. Auf der einen Seite sehe ich die Möglichkeiten, die sich aus der Dokumentation von Gesprächen für die Entwicklung von Strategien der konkreten Fallarbeit und der Entwicklung der Sozialen Arbeit an sich ergeben. Das geschriebene Wort wirkt in mehrfacher Hinsicht. Einerseits beim Schreiben, wenn sich die Sozialarbeiterin die Wortwahl überlegen muss. Ob sie damit die Geschehnisse in der Beratung wiedergibt und welche Aspekte wiedergegeben werden. Andererseits beim Lesen und Reflektieren, wo man bei der ausführlichen Dokumentation auf Erinnerungen zurückgreifen kann. Auf der anderen Seite stehen die Gefahren, welche Castel (2002) in den Blick bringt. Er befürchtet eine Bestimmung von Hilfebedürftigen durch das Auswerten von Risikofaktoren mittels Datenbanken. Der Anteil der Sozialen Arbeit zur Befüllung dieser Datenbanken kann durchaus erheblich sein.

Einen wichtigen Aspekt für zukünftige Forschung ergab das Gespräch mit der Sozialarbeiterin. Sie leitet einen Unterschied zwischen der beruflichen Tätigkeit auf der Stelle der Sozialarbeiterin und dem „Sein einer Sozialarbeiterin“ in der Organisation von ihrem Erleben ab. Es wäre sehr interessant, wie sich dieses Verhältnis von Sozialarbeiterinnen in anderen Organisationen darstellt, ob es Ähnlichkeiten oder Unterschiede gibt. Es wäre ein wichtiger nächster Schritt, ausgehend von vorliegender Arbeit zum Verhältnis von Organisation und professioneller Sozialer Arbeit weitere Forschungen durchzuführen. Mit entsprechenden Ressourcen ausgestattet, um von der gegenstandsbezogenen Ebene einer Organisation breiter werden zu können.

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen

1.1	Theoretischer Hintergrund.	4
1.2	Forschungsfeld Sozialer Arbeit.	5
6.1	Modell Ebene 1.	92
6.2	Modell Ebene 2.	93
6.3	Modell Ebene 3.	94
6.4	Netzwerkkarte TAK.	122
6.5	Ablauf TAK.	125
7.1	Kernkategorie „Hier Herinnen“.	128
7.2	Beziehungen AMS - Frau Holle.	130

Tabellen

I	Abkürzungen und ihre Bedeutung.	i
5.1	Feldphasen der Erhebung.	78
5.2	Vermittlungsquote Frau Holle.	83
5.3	Erreichte und geplante Eigenerwirtschaftung in Euro. Frau Holle.	83
6.1	Angebotene Leistungsbereiche.	118
6.2	Mit der TAK.	119
6.3	Hinter den Kulissen.	121

Literaturverzeichnis

- Abraham, Martin; Büschges, Günter** (2009): Einführung in die Organisationssoziologie. Studienskripten zur Soziologie. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 4. Auflage.
- Abraham, Martin; Hinz, Thomas** (2008): Wozu Arbeitsmarktsoziologie? In: Abraham, Martin; Hinz, Thomas (Hrsg.): Arbeitsmarkt-Soziologie. Probleme, Theorien, empirische Befunde, Kapitel 1. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. Auflage, S 11–16.
- Achatz, Juliane** (2008): Die Integration von Frauen in Arbeitsmärkten und Organisationen. In: Wilz, Sylvia Marlene (Hrsg.): Geschlechterdifferenzen - Geschlechterdifferenzierungen. Ein Überblick über gesellschaftliche Entwicklungen und theoretische Positionen, Hagener Studentexte zur Soziologie. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 105–138.
- Altmann, Jörg** (2009): Volkswirtschaftslehre. Lucius & Lucius, Stuttgart, 7. Auflage.
- AMS Österreich** (2013a): Bundesrichtlinie für die Förderung Sozialökonomischer Betriebe. AMS Österreich, Wien.
http://www.ams.at/_docs/001_soeb_RILI.pdf abgefragt am 02.09.2013
- AMS Österreich** (2013b): Bundesrichtlinie Gemeinnützige Beschäftigungsprojekte. AMS Österreich, Wien.
http://www.ams.at/_docs/001_gbp_RILI.pdf abgefragt am 02.09.2013
- AMS Österreich** (2010): Vorstandsrichtlinie zur Vergabe von Bildungsmaßnahmen (BM1). AMS Österreich, Wien.
http://www.ams.at/_docs/001_bm1_2010_RILI.pdf abgefragt am 4.4.2011
- Arnegger, Manuel; Spatscheck, Christian** (2008): Der Begriff der Ökonomisierung im Kontext der Sozialen Arbeit - Die Vermessung eines umkämpften Terrains. In: Spatscheck, Christian; Arnegger, Manuel; Kraus, Sibylle; Mattner, Astrid; Schneider, Beate (Hrsg.): Soziale Arbeit und Ökonomisierung. Analysen und Handlungsstrategien., Nummer 6 von *Praxis * Theorie * Innovation - Berliner Beiträge zu Bildung, Gesundheit und Sozialer Arbeit*. Schibri-Verlag, Berlin, Milow, Strasbourg, S 9–25.
- Avenirsocial** (2011): Fachgruppe Schulsozialarbeit Avenirsocial! Online, Flyer.

- Baecker, Dirk** (1994): Soziale Hilfe als Funktionssystem der Gesellschaft. In: Zeitschrift für Soziologie (Jg. 23)(Nr. 2): S 93–110.
- Baecker, Dirk** (2010): Die Texte der Systemtheorie. Erscheint in: Ochs, Matthias; Schweizer-Rothers, Jochen (Hrsg.), Handbuch der systemischen Forschung, in Vorb.. <http://www.dirkbaecker.com/Texte.pdf> abgefragt am 09.02.2012
- Balz, Hans-Jürgen; Benz, Benjamin; Kuhlmann, Carola** (Hrsg.) (2012): Soziale Inklusion. Springer VS, Wiesbaden.
- Bango, Jenö** (2001): Sozialarbeitswissenschaft heute: Wissen, Bezugswissenschaften und Grundbegriffe. Lucius & Lucius, Stuttgart.
- Bardmann, Theodor M.; Hermsen, Thomas** (2000): Luhmanns Systemtheorie in der Reflexion Sozialer Arbeit. In: Merten, Roland (Hrsg.): Systemtheorie Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven, Lehrtexte Erziehung. Leske + Budrich, Opladen, S 87–112.
- Becker-Lenz, Roland; Busse, Stefan; Ehlert, Gudrun; Müller, Silke** (Hrsg.) (2009): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. Auflage.
- Bereswill, Mechthild; Ehlert, Gudrun** (2012): Soziologie und Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. VS Verlag für Sozialwissenschaften, 4. Auflage, S 337–343.
- Bergmann, Nadja; Lechner, Ferdinand; Matt, Ina; Riesenfelder, Andreas; Schelepa, Susanne; Willsberger, Barbara** (2011): Evaluierung der überbetrieblichen Lehrausbildung ÜBA in Österreich. Bericht, L&R Sozialforschung, Wien. http://www.lrsocialresearch.at/files/Endbericht_UeBA_Evaluierung_final_LR.pdf abgefragt am 03.04.2014
- Besio, Cristina; Pronzini, Andrea** (2010): Inside Organizations and Out. Methodological Tenets for Empirical Research Inspired by Systems Theory. In: FQS Forum:Qualitative Sozialforschung (11)(3): Art. 16. <http://www.qualitative-research.net/> abgefragt am 10.05.2012
- Biffi, Gudrun** (1994): Evaluierung von Instrumenten der experimentellen Arbeitsmarktpolitik. Forschungsbericht, Im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, Wien. http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/1994_gudrun_biffi_experimentelleAMP_evaluation.pdf abgefragt am 02.11.2013
- BMASK** (2010): Arbeitsmarktpolitik im Jahr 2009. Jahresbericht, BMASK.

http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/2/7/9/CH0690/CMS1249975678352/arbeitsmarktpolitik_2009_deutsch.web.pdf abgefragt am 20.10.2010

Bode, Ingo; Brose, Hanns-Georg (2001): Zwischen den Grenzen. Intersystemische Organisationen im Spannungsfeld funktionaler Differenzierung. In: Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden, S 112–140.

Böllert, Karin (2006): Die Produktivität des Sozialen – den sozialen Staat aktivieren. In: Böllert, Karin; Hansbauer, Peter; Hasenjürgen, Brigitte; Langenohl, Sabrina (Hrsg.): Die Produktivität des Sozialen – den sozialen Staat aktivieren. Sechster Bundeskongress Soziale Arbeit. VS Verlag, Wiesbaden, S 15–27.

Bommes, Michael (2001): Organisation, Inklusion und Verteilung. Soziale Ungleichheit in der funktional differenzierten Gesellschaft. In: Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden, S 236–258.

Bommes, Michael; Scherr, Albert (1996): Soziale Arbeit als Exklusionsvermeidung, Inklusionsvermittlung und/oder Exklusionsverwaltung. In: Merten, Roland; Sommerfeld, Peter; Koditek, Thomas (Hrsg.): Sozialarbeitswissenschaft - Kontroversen und Perspektiven. Luchterhand, Neuwied, S 93–120.

Bommes, Michael; Scherr, Albert (2000): Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. Grundlagentexte Soziologie. Juventa Verlag, Weinheim; München.

Bommes, Michael; Tacke, Veronika (2001): Arbeit als Inklusionsmedium moderner Organisationen. Eine differenzierungstheoretische Perspektive. In: Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden, S 61–83.

Bora, Alfons (2001): Öffentliche Verwaltungen zwischen Recht und Politik. Die Multireferentialität organisatorischer Kommunikation. In: Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden, S 170–191.

Bösch, Valerie; Jandl-Gartner, Tanja; Jellasitz, Robert; Nagl, Ingrid; Röhlich, Sigrid; Schweighofer, Johannes (2013): Aktive Arbeitsmarktpolitik in Österreich 1994-2013. Forschungsbericht, BMASK, Wien.

http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/2/7/9/CH2124/CMS1249975678352/doku_aamp_1994-2013_webversion.pdf abgefragt am 02.11.2013

Breuer, Franz (2010): Reflexive Grounded Theory. Eine Einführung für die Forschungspraxis. VS Verlag, Wiesbaden, 2. Auflage.

- Buestrich, Michael; Burmester, Monika; Dahme, Heinz-Jürgen; Wohlfahrt, Norbert** (2008): Die Ökonomisierung Sozialer Dienste und Sozialer Arbeit. Entwicklung, Theoretische Grundlagen, Wirkungen, Nummer 18 von *Grundlagen der Sozialen Arbeit*. Schneider Verlag, Hohengehren.
- Burghardt, Heinz; Enggruber, Ruth** (Hrsg.) (2010): Soziale Dienstleistungen am Arbeitsmarkt in professioneller Reflexion Sozialer Arbeit. Band 12 in Schriftenreihe des Fachbereichs Sozial- und Kulturwissenschaften der Fachhochschule Düsseldorf. Transfer aus den Sozial- und Kulturwissenschaften. Frank&Timme Verlag für wissenschaftliche Literatur, Berlin.
- Burzan, Nicole; Lökenhoff, Brigitta; Schimank, Uwe; Schöneck, Nadine M.** (2008): Das Publikum der Gesellschaft. Inklusionsverhältnisse und Inklusionsprofile in Deutschland. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.
- Butler, Ian** (2002): A Code of Ethics for Social Work and Social Care Research. In: *British Journal of Social Work*, (32): S 239–248.
- Castel, Robert** (2002): Von der Gefährlichkeit zum Risiko: Auf dem Weg in eine postdisziplinäre Ordnung? In: Online-Magazin für Philosophie und Praxis: S o.S.
<http://www.episteme.de/htmls/Castel.html> abgefragt am 10.05.2002
- Charmaz, Kathy** (2006): *Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi.
- Chassé, Karl August; von Wensierski, Hans-Jürgen** (Hrsg.) (2008): *Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Grundlagentexte Soziale Berufe*. Juventa Verlag, Weinheim; München, 4. aktualisierte Auflage.
- Dausien, Bettina** (2006): Machen Frauen Karriere? Gedanken zum Diskurs über Geschlecht, Beruf und „Work-Life-Balance“. In: Schlüter, Anne (Hrsg.): *Bildungs- und Karrierewege von Frauen. Wissen - Erfahrungen - biographisches Lernen*, Band 2 in *Frauen- und Genderforschung in der Erziehungswissenschaft*. Verlag Barbara Budrich, Opladen, S 54–76.
- DBSH (Hrsg.)** (2009a): *Berufsbild für Sozialarbeiter/innen und Sozialpädagogen/innen* (mit den Abschlüssen Diplom, Bachelor und Master. Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V., Rungestraße 22 - 24 10179 Berlin.
http://www.dbsh.de/Berufsbildnovellierung-Endfassung_Jan_2009.pdf abgefragt am 01.12.2010
- DBSH (Hrsg.)** (2009b): *Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V.* online, Essen.
http://www.dbsh.de/grundlagenheft_-PDF-klein.pdf abgefragt am 01.12.2010

- Degener, Theresia; Mogge-Grotjahn, Hildegard** (2012): „All inclusive“? Annäherungen an ein interdisziplinäres Verständnis von Inklusion. In: Balz, Hans-Jürgen; Benz, Benjamin; Kuhlmann, Carola (Hrsg.): Soziale Inklusion. Grundlagen, Strategien und Projekte in der Sozialen Arbeit. Springer VS, Wiesbaden, S 59–78.
- Dewe, Bernd** (1998): „Lebenswelt“ - eine Orientierung für Sozialarbeit? In: Pantucek, Peter; Monika, Vyslouzil (Hrsg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. SozAKTIV, St. Pölten, S 13–28.
- Dewe, Bernd** (2006): Professionsverständnisse – eine berufssoziologische Betrachtung. In: Pundt, Johanne (Hrsg.): Professionalisierung im Gesundheitswesen. Positionen – Potenziale – Perspektiven. Hans Huber Verlag, Bern, S 23–35.
- Dewe, Bernd** (2009): Reflexive Sozialarbeit im Spannungsfeld von evidenzbasierter Praxis und demokratischer Rationalität - Plädoyer für die handlungslogische Entfaltung reflexiver Professionalität. In: Becker-Lenz, Roland; Busse, Stefan; Ehlert, Gudrun; Müller, Silke (Hrsg.): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. Auflage, S 89–112.
- Dewe, Bernd; Ferchhoff, Wilfried; Scherr, Albert; Stüwe, Gerd** (1995): Professionelles soziales Handeln. Soziale Arbeit im Spannungsfeld zwischen Theorie und Praxis. Juventa Verlag, 2. Auflage.
- Dewe, Bernd; Ferchhoff, Wilfried; Scherr, Albert; Stüwe, Gerd** (1996): Sozialpädagogik, Sozialarbeitswissenschaft, Soziale Arbeit? Die Frage nach der disziplinären und professionellen Identität. In: Puhl, Rita (Hrsg.): Sozialarbeitswissenschaft. Neue Chancen für eine theoriegeleitete Soziale Arbeit. Juventa Verlag, Weinheim; München, S 111–126.
- Dewe, Bernd; Schwarz, Martin P.** (2013): Beraten als professionelle Handlung und pädagogisches Phänomen. Verlag Dr. Kovac, Hamburg, 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage.
- Dietrich, Hans; Abraham, Martin** (2008): Eintritt in den Arbeitsmarkt. In: Abraham, Martin; Hinz, Thomas (Hrsg.): Arbeitsmarkt-Soziologie. Probleme, Theorien, empirische Befunde, Kapitel 3. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. Auflage, S 69–98.
- Drepper, Thomas; Tacke, Veronika** (2010): Zur gesellschaftlichen Bestimmung und Fragen der Organisation „personenbezogener sozialer Dienstleistungen“. Eine systemtheoretische Sicht. In: Klatetzki, Thomas (Hrsg.): Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven. VS Verlag, Wiesbaden, S 241–283.
- Enggruber, Ruth** (2010): Professionelle Grundlagen Sozialer Arbeit für den Arbeitsmarkt. Professionstheoretische Verständigungen und Überblick. In: Burghardt, Heinz;

- Enggruber, Ruth (Hrsg.): Soziale Dienstleistungen am Arbeitsmarkt in professioneller Reflexion Sozialer Arbeit, Band 12 in Schriftenreihe des Fachbereichs Sozial- und Kulturwissenschaften der Fachhochschule Düsseldorf. Transfer aus den Sozial- und Kulturwissenschaften. Frank&Timme Verlag für wissenschaftliche Literatur, Berlin, S 13–59.
- Farzin, Sina** (2006): Inklusion Exklusion. Entwicklungen und Probleme einer systemtheoretischen Unterscheidung. transcript Verlag, Bielefeld.
- Flösser, Gaby; Otto, Hans-Uwe** (1991): Schlußfolgerungen für die Organisationsentwicklung in personenbezogenen sozialen Diensten. In: Sozialarbeit zwischen Routine und Innovation. Walter de Gruyter, Berlin, New York, S 179–190.
- Froschauer, Ulrike** (2009): Artefaktanalyse. In: Kühl, Stefan; Stodtholz, Petra; Taffertshofer, Andreas (Hrsg.): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und Qualitative Methoden. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 326–347.
- Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred** (2009a): Interpretative Sozialforschung: Der Prozess. facultas.wuv, Wien.
- Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred** (2009b): Qualitative Organisationsdiagnose als Grundlage für Interventionen. In: Frank, Hermann (Hrsg.): Corporate Entrepreneurship, Kapitel 8. facultas.wuv, Wien, 2. überarbeitete und erweiterte Auflage, S 249–304.
- Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred** (2012): Qualitative Organisationsanalyse. In: Ochs, Matthias; Schweitzer, Jochen (Hrsg.): Handbuch Forschung für Systemiker. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S 286–296.
- Fuchs, Peter** (1997): Adressabilität als Grundbegriff der soziologischen Systemtheorie. In: Soziale Systeme, (3): S 57–79.
- Fuchs, Peter** (2000): Systemtheorie und Soziale Arbeit. In: Merten, Roland (Hrsg.): Systemtheorie und Soziale Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven, Lehrtexte Erziehung. Leske + Budrich, Opladen, S 157–176.
- Gahleitner, Silke-Brigitta; Effinger, Herbert; Kraus, Björn; Miethe, Ingrid; Stövesand, Sabine; Sagebiel, Juliane** (Hrsg.) (2010): Disziplin und Profession Sozialer Arbeit. Entwicklungen und Perspektiven. Band 1 in Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit. Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills.
- Hadamek, Claus** (2008): Wohlfahrtsstaat und Gesellschaft. Eine systemtheoretische Analyse der sozialwissenschaftlichen Wohlfahrtsstaatsforschung und die Theorie funktionaler Differenzierung. Dissertation, University of Tromsø, Faculty of Social Sciences, Tromsø.

- Hafen, Martin** (2004): Luhmann in der Sozialen Arbeit oder: Wie kann die soziologische Systemtheorie für die professionelle Praxis genutzt werden? In: Mäder, Ueli; Daub, Claus-Heinrich (Hrsg.): Soziale Arbeit: Beiträge zu Theorie und Praxis. edition gesowip, Basel, S 203–231.
- Heiner, Maja** (2004): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart.
- Heiner, Maja** (2010): Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten. Ernst Reinhard Verlag, München, Basel, 2. Auflage.
- Hillebrandt, Frank** (2012): Hilfe als Funktionssystem für Soziale Arbeit. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 235–248.
- Hinz, Thomas; Abraham, Martin** (2008): Theorien des Arbeitsmarktes: Ein Überblick. In: Abraham, Martin; Hinz, Thomas (Hrsg.): Arbeitsmarkt-Soziologie. Probleme, Theorien, empirische Befunde, Kapitel 2. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. Auflage, S 17–68.
- Hitzler, Ronald; Honer, Anne** (1997): Einleitung: Hermeneutik in der deutschsprachigen Soziologie heute. In: Hitzler, Ronald; Honer, Anne (Hrsg.): Sozialwissenschaftliche Hermeneutik. Leske + Budrich, Opladen, S 7–30.
- Hollstein-Brinkmann, Heino** (2012): Systemische Forschung in der Sozialen Arbeit. In: Ochs, Matthias; Schweitzer, Jochen (Hrsg.): Handbuch Forschung für Systemiker. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S 71–88.
- Jurczyk, Karin** (2008): Geschlechterverhältnisse in Familie und Erwerb: Widersprüchliche Modernisierungen. In: Wilz, Sylvia Marlene (Hrsg.): Geschlechterdifferenzen - Geschlechterdifferenzierungen. Ein Überblick über gesellschaftliche Entwicklungen und theoretische Positionen, Hagener Studententexte zur Soziologie. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 63–104.
- Karls, James M.; O’Keefe, Maura** (2008): Person-in-Environment System Manual. National Association of Social Workers, 2nd Edition.
- Karls, James M.; Wandrei, Karin E.** (1992): PIE: A new Language for Social Work. In: Social Work (37)(1): S 80–85.
- Klatetzki, Thomas; Tacke, Veronika** (2005): Einleitung. In: Klatetzki, Thomas; Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und Profession, Organisation und Gesellschaft. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 7–30.

- Kleve, Heiko** (1999a): Paradigmawechsel in der Systemtheorie und postmoderne Sozialarbeit. In: Merten, Roland (Hrsg.): Systemtheorie Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven, Lehrtexte Erziehung. Leske + Budrich, Opladen, S 47–66.
- Kleve, Heiko** (1999b): Soziale Arbeit als stellvertretende Inklusion. Eine ethische Reflexion aus postmodern-systemischer Perspektive. In: Pantucek, Peter; Monika, Vyslouzil (Hrsg.): Die moralische Profession. Menschenrechte & Ethik in der Sozialarbeit. Soz-AKTIV, St. Pölten, S 67–86.
- Kleve, Heiko** (2003): Geschichte, Theorie, Arbeitsfelder und Organisationen Sozialer Arbeit. Reader an der Alice-Salmomon-Fachhochschule Berlin.
<http://www.ash-berlin.eu/hsl/docs/2427/Reader.doc> abgefragt am 23.11.2010
- Krieger, Wolfgang** (2010): Die Pluralität systemischer Ansätze in der Sozialen Arbeit. Grundlagen, historische Linien, Entwicklungsprozesse und Forschungsperspektiven. In: Gahleitner, Silke-Brigitta; Effinger, Herbert; Kraus, Björn; Miethe, Ingrid; Stövesand, Sabine; Sagebiel, Juliane (Hrsg.): Disziplin und Profession Sozialer Arbeit. Entwicklungen und Perspektiven, Nummer 1 von *Schriftenreihe der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit e.V.* Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills, S 139–154.
- Kühl, Stefan** (2010): Die formale Seite der Organisation. Überlegungen zum Konzept der entschiedenen Entscheidungsprämissen. Working Paper.
http://www.uni-bielefeld.de/soz/forschung/orgsoz/Stefan_Kuehl/pdf/Formale-Seite-Workingpaper-1-25052010-endgultig.pdf abgefragt am 18.07.2014
- Kuhlmann, Carola** (2012): Der Begriff der Inklusion im Armuts- und Menschenrechtsdiskurs der Theorien Sozialer Arbeit - eine historisch-kritische Annäherung. In: Balz, Hans-Jürgen; Benz, Benjamin; Kuhlmann, Carola (Hrsg.): Soziale Inklusion. Grundlagen, Strategien und Projekte in der Sozialen Arbeit. Springer VS, Wiesbaden, S 35–58.
- Lambers, Helmut** (2010): Systemtheoretische Grundlagen Sozialer Arbeit. Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills.
- Lamnek, Siegfried** (2010): Qualitative Sozialforschung. Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 5. überarbeitete Auflage.
- Limbrunner, Alfons** (2004): Soziale Arbeit als Beruf. Berufsinformationen und Arbeitshilfen für Ausbildung und Praxis. Juventa Verlag, Weinheim; München.
- Lueger, Manfred** (2010): Interpretative Sozialforschung: Die Methoden. facultas.wuv, Wien.
- Lueger, Manfred; Keßler, Alexander** (2009): Organisationales Lernen und Wissen: Eine systemtheoretische Betrachtung im Kontext von Corporate Entrepreneurship. In:

- Frank, Hermann (Hrsg.): Corporate Entrepreneurship, Kapitel 3. facultas.wuv, Wien, 2. überarbeitete und erweiterte Auflage, S 83–123.
- Luhmann, Niklas** (2000): Organisation und Entscheidung. Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen/Wiesbaden.
- Maas, Olaf** (2007): Die Soziale Arbeit als Funktionssystem der Gesellschaft? - Eine systemtheoretische Analyse. Dissertation, Fakultät für Sozial- und Verhaltenswissenschaften der Friedrich-Schiller-Universität Jena, Jena.
<http://www.db-thueringen.de/servlets/DocumentServlet?id=9291> abgefragt am 18.02.2011
- May, Michael** (2010): Aktuelle Theoriediskurse Sozialer Arbeit. Eine Einführung. VS Verlag für Sozialwissenschaften, 3. Auflage.
- Merten, Roland** (2000): Soziale Arbeit als autonomes Funktionssystem der modernen Gesellschaft? Argumente für eine konstruktive Perspektive. In: Merten, Roland (Hrsg.): Systemtheorie Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven, Lehrtexte Erziehung. Leske + Budrich, Opladen, S 177–206.
- Miller, Tilly** (2001): Systemtheorie und Soziale Arbeit. Entwurf einer Handlungstheorie. Band 2 in Dimensionen Sozialer Arbeit und der Pflege. Lucius & Lucius, Stuttgart.
- Müller, Burkhard** (2012): Professionalität. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch, Nummer 4. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 955–974.
- Muraitis, Audris Alexander; von Schlippe, Arist** (2012): Fragen lernen - Worauf achtet eine empirisch-systemische Organisationsforschung? In: Ochs, Matthias; Schweitzer, Jochen (Hrsg.): Handbuch Forschung für Systemiker. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S 90–103.
- obds** (2004): Handlungsfelder der Sozialarbeit. oesterreichischer berufsverband der sozialarbeiterInnen, Mariahilferstraße 81/I/14; 1060 Wien, Stand 17.10.2004.
<http://www.sozialarbeit.at/images/MEDIA/documents/handlungsfelder%20der%20sozialarbeit.pdf> abgefragt am 10.05.2011
- Ochs, Matthias** (2012): Systemisch forschen per Methodenvielfalt - konzeptuelle Überlegungen und Anwendungsbeispiele. In: Ochs, Matthias; Schweitzer, Jochen (Hrsg.): Handbuch Forschung für Systemiker. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S 395–420.
- Otto, Hans-Uwe; Böllert, Karin; Brönstrup, Horst; Flösser, Gaby; Hard, Gabriele; Wellinger, Ann** (1991): Sozialarbeit zwischen Routine und Innovation. Professionelles Handeln in Sozialadministrationen. Walter de Gruyter, Berlin, New York.

- Pantucek, Peter** (1998a): Einige methodische Konsequenzen des lebensweltorientierten Zugangs. In: Pantucek, Peter; Vyslouzil, Monika (Hrsg.): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. SozAKTIV, St. Pölten, S 87–106.
- Pantucek, Peter** (1998b): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für soziale Berufe. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau.
- Pantucek, Peter** (2007): Sozialraum und Professionalisierung der Sozialen Arbeit. In: Haller, Dieter; Hinte, Wolfgang; Kummer, Bernhard (Hrsg.): Jenseits von Tradition und Postmoderne. Sozialraumorientierung in der Schweiz, Österreich und Deutschland. Juventa Verlag, Weinheim; München.
<http://www.pantucek.com/texte/200705sozialraumProfession1.html> abgefragt am 26.06.2011
- Pantucek, Peter** (2008): Kein Fall ohne Feld. Raum und Zeit: Überlegungen zu den Dimensionen des Sozialen. In: sozialmagazin, (12): S 28–37.
- Pantucek, Peter** (2009a): Institutionskritik, Individualisierung, Gesellschaft. Ilse Arlts Denken als Anregung. In: Pantucek, Peter; Maiss, Maria (Hrsg.): Die Aktualität des Denkens von Ilse Arlt. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 47–60.
- Pantucek, Peter** (2009b): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit. Böhlau Verlag, Wien, Köln, Weimar, 2. verbesserte Auflage.
- Pantucek, Peter** (2010): Generalisierung und Spezialisierung Sozialer Arbeit in Österreich. Referat auf der Jahrestagung der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit (DG-SA), 27.11.2010, Freiburg im Breisgau.
<http://www.pantucek.com/images/stories/pdf/generalisierung.pdf> abgefragt am 11.05.2011
- Pantucek, Peter** (2011): Person in Environment System Manual. Deutsche Version. FH St.Pölten/Ilse Arlt Institut für Soziale Inklusionsforschung, St.Pölten.
- Pantucek, Peter** (2012a): Soziale Diagnostik für den Arbeitsmarkt. In: Hausegger, Trude (Hrsg.): Arbeitsmarktbezogene Diagnostik und Wirkungsorientierung. Böhlau Verlag, Wien, Köln, Weimar, S 173–184.
- Pantucek, Peter** (2012b): Welche Professionalität? Über Gegenstand und Missverständnisse. Unveröffentlichtes Manuskript. geplante Veröffentlichung 2013.
- Pantucek, Peter; Vyslouzil, Monika** (Hrsg.) (1998): Theorie und Praxis Lebenswelt-orientierter Sozialarbeit. SozAKTIV, St. Pölten.
- Peled, Einat; Leichtentritt, Ronit** (2002): The Ethics of Qualitative Social Work Research. In: Qualitative Social Work (1)(2): S 145–169.

- Preisendörfer, Peter** (2011): Organisationssoziologie. Grundlagen, Theorien und Problemstellungen. VS Verlag, Wiesbaden, 3. Auflage.
- Rahner, Sven** (2014): Architekten der Arbeit. Positionen, Entwürfe, Kontroversen. edition Körber-Stiftung, Hamburg.
- Rennie, David L.** (2005): Die Methodologie der Grounded Theory als methodische Hermeneutik: Zur Versöhnung von Realismus und Relativismus. In: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung (6. Jg.)(1): S 85–104.
http://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/27919/ssoar-zbbs-2005-1-rennie-die_methodologie_der_grounded_theory.pdf?sequence=1
abgefragt am 03.05.2012
- Riemann, Gerhard** (2005): Unzeitgemäße Überlegungen zur Überwindung von Denkverboten und Berührungängsten in der Sozialpädagogik und Sozialen Arbeit - oder auch: Wer sind „wir“? In: Der Pädagogische Blick (13)(2): S 101–108.
- Scherr, Albert** (2001): Soziale Arbeit als organisierte Hilfe in der funktional differenzierten Gesellschaft. In: Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden, S 215–235.
- Schimank, Uwe** (2001): Funktionale Differenzierung, Durchorganisation und Integration der modernen Gesellschaft. In: Tacke, Veronika (Hrsg.): Organisation und gesellschaftliche Differenzierung. Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden, S 19–38.
- Schmid, Tom** (2009): Ilse Arlt und Gösta Esping-Anderson: Das Insider-Outsider Problem in der Sozialpolitik. In: Pantucek, Peter; Maiss, Maria (Hrsg.): Die Aktualität des Denkens von Ilse Arlt. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, S 135–162.
- Schütz, Alfred; Luckmann, Thomas** (2003): Strukturen der Lebenswelt. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz.
- Schweitzer, Jochen; Ochs, Matthias** (2012): „Forschung für Systemiker“ oder „systemisch forschen“? Unser Buchtitel als erkenntnistheoretisches Problem und forschungspraktische Herausforderung. In: Ochs, Matthias; Schweitzer, Jochen (Hrsg.): Handbuch Forschung für Systemiker. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, S 17–32.
- Seifert, Ruth** (2013): Eine Debatte Revisited: Exklusion und Inklusion als Themen der Sozialen Arbeit. In: inklusion-online.net.
<http://www.inklusion-online.net/index.php/inklusion-online/article/view/25/25> abgefragt am 13.02.2014
- Sommerfeld, Peter** (2000): Soziale Arbeit als sekundäres Primärsystem und der „very strange loop“ sozialarbeiterischer Profis. In: Merten, Roland (Hrsg.): Systemtheorie

Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven, Lehrtexte Erziehung. Leske + Budrich, Opladen, S 115–136.

Sommerfeld, Peter (2004a): Kurzinterview mit Peter Sommerfeld. Thema: Betriebliche Sozialberatung. online.
http://www.sozialarbeit.ch/kurzinterviews/peter_sommerfeld.htm abgefragt am 02.01.2012

Sommerfeld, Peter (2004b): Soziale Arbeit - Grundlagen und Perspektiven einer eigenständigen wissenschaftlichen Disziplin. In: Mühlum, Albert (Hrsg.): Sozialarbeitswissenschaft. Wissenschaft der Sozialen Arbeit., Band 9 in Schriftenreihe der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit e.V. Lambertus-Verlag, Freiburg im Breisgau, S 175–203.

Sommerfeld, Peter (2010): Entwicklung und Perspektiven der Sozialen Arbeit als Disziplin. In: Gahleitner, Silke-Brigitta; Effinger, Herbert; Kraus, Björn; Miethe, Ingrid; Stövesand, Sabine; Sagebiel, Juliane (Hrsg.): Disziplin und Profession Sozialer Arbeit. Entwicklungen und Perspektiven, Band 1 in Schriftenreihe der Deutschen Gesellschaft für Sozialarbeit e.V. Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills, S 29–44.

Statistik Austria (2014): Voll- Teilzeiterwerbstätige und Teilzeitquote. online.
http://statistik.gv.at/web_de/statistiken/arbeitsmarkt/arbeitszeit/teilzeitarbeit_teilzeitquote/index.html abgefragt am 18.06.2014

Staub-Bernasconi, Silvia (2007): Vom beruflichen Doppel- zum professionellen Trippelmandat. Wissenschaft und Menschenrechte als Begründungsbasis der Profession Soziale Arbeit. In: SIO.
http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Vom_Doppel-_zum_Tripelmandat.pdf abgefragt am 14.03.2014

Stichweh, Rudolf (1988): Inklusion in Funktionssysteme der modernen Gesellschaft. In: Mayntz, Renate; Rosewitz, Bernd; Schimank, Uwe; Stichweh, Rudolf (Hrsg.): Differenzierung und Verselbständigung: Zur Entwicklung gesellschaftlicher Teilsysteme, Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung, Köln. Campus Verlag, Frankfurt/Main; New York, S 261–294.

Strauss, Anselm L.; Corbin, Juliet (1990): Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques. SAGE Publications, Newbury Park, CA.

Strübing, Jörg (2008): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung. Band Band 15 in Qualitative Sozialforschung. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. überarbeitete und erweiterte Auflage.

- Struck, Olaf** (2008): Betrieb und Arbeitsmarkt. In: Abraham, Martin; Hinz, Thomas (Hrsg.): Arbeitsmarkt-Soziologie. Probleme, Theorien, empirische Befunde, Kapitel 6. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 2. Auflage, S 169–198.
- Terfloth, Karin** (2006): Inklusion und Exklusion – Konstruktion sozialer Adressen im Kontext (geistiger) Behinderung. Dissertation, Universität zu Köln, Heilpädagogische Fakultät, Köln.
<http://kups.ub.uni-koeln.de/2225/> abgefragt am 22.03.2014
- Thiersch, Hans** (2005): Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. Juventa Verlag, Weinheim; München, 6. Auflage.
- Thiersch, Hans; Treptow, Rainer** (2011): Zur Identität der Sozialen Arbeit.
- Thole, Werner** (Hrsg.) (2012): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden, 4. Auflage.
- Trube, Achim** (2005): Casemanagement als Changemanagement? Zur ambivalenten Professionalisierung Sozialer Arbeit im aktivierenden Sozialstaat. In: Dahme, Heinz-Jürgen; Wohlfahrt, Norbert (Hrsg.): Aktivierende soziale Arbeit. Theorie - Handlungsfelder - Praxis. Schneider Verlag, Hohengehren/Baltmannsweiler, o.S.
- Uecker, Horst** (o.J.): Adressentheorie und professionelle Soziale Arbeit in der modernen Gesellschaft – das Beispiel des taktvollen Handelns. online.
http://www.sozialarbeit.ch/dokumente/sa_adressentheorie.pdf abgefragt am 03.03.2011
- von Schlippe, Arist; Schweitzer, Jochen** (2003): Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen, 9. Auflage.
- von Spiegel, Hiltrud** (2004): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Ernst Reinhard Verlag, München, Basel.
- Weick, Karl E.** (1969): The Social Psychology of Organizing. Topics in Social Psychology. Addison-Wesley Publishing Company, Reading, Massachusetts.
- Wendt, Wolf Rainer** (1998): Wirtschaften müssen wir allemal. Ökonomie ist kein Gegner - Soziale Arbeit hat sie nötig. In: Blätter der Wohlfahrtspflege (11+12).
- Willke, Helmut** (2001): Systemtheorie III: Steuerungstheorie. Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH, Stuttgart, 3. bearbeitete Auflage.
- Willke, Helmut** (2005): Systemtheorie II: Interventionstheorie. Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH, Stuttgart, 4. bearbeitete Auflage.
- Willke, Helmut** (2006): Systemtheorie I: Grundlagen. Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft mbH, Stuttgart, 7. überarbeitete Auflage.

WKO (2014): Die zehn häufigsten Lehrberufe. online.

http://wko.at/statistik/jahrbuch/LL_Top10.pdf abgefragt am 18.04.2014

Yin, Robert K. (2009): Case study research: design and methods, Nummer 5 von *Applied social research methods*. SAGE Publications, 4. Auflage.

Zech, Rainer (2013): Organisation, Individuum, Beratung. Systemtheoretische Reflexionen. Band 8 in Interdisziplinäre Beratungsforschung. Vandenhoeck & Ruprecht.