

Was ist gute Soziale Arbeit?

Professionelle versus neosoziale Sicht in der Qualitätsdebatte

Text: Mechthild Seithe

Die Frage danach, was gute Soziale Arbeit ist, kann nur anhand von Qualitätskriterien beantwortet werden. Wenn ich bewerten soll, ob eine sozialarbeiterische Praxis gut ist, muss ich mich zunächst der theoretischen und konzeptionellen Grundaussagen besinnen, aus denen heraus ich ableiten kann, was gute Soziale Arbeit ist. Die spannende Frage ist: Von welchem Konzept gehe ich dabei aus?

Soziale Arbeit und gute Soziale Arbeit aus professioneller Sicht

Aus professioneller Sicht leitet sich die Antwort auf die Frage nach der guten Sozialen Arbeit ab

- aus dem theoretischen Konzept Sozialer Arbeit,
- aus den sich daraus ergebenden professionellen Zielen und Handlungsorientierungen sowie
- aus den wissenschaftlichen Erkenntnissen und dem Erfahrungswissen, die es erlauben, Wege zu beschreiben, auf denen diese Ziele erreicht werden können.

Mit dem Begriff Soziale Arbeit sind aus professioneller Sicht ethische, fachliche und auch politische Positionen und konzeptionelle Konstrukte verbunden. Diese werden hier in aller Knappheit skizziert und dabei ergeben sich Hinweise auf die jeweiligen Konsequenzen für eine aus fachlicher Sicht Gute Soziale Arbeit.

Die Profession Soziale Arbeit umfasst in ihrem Selbstverständnis bestimmte Kernelemente, die für sie zentral und essentiell sind. Eine gute Soziale Arbeit muss aus professioneller Sicht unabdingbar genau diese Kernelemente aufweisen, die im Folgenden kurz erläutert werden:

Kommunikation als zentrales Medium

Unabdingbar für die Soziale Arbeit ist die gegenseitige, partnerschaftliche Kommunikation als zentrale Tätigkeitsform. Soziale Arbeit beruht auf Verständigung, sie erstrebt Lösungen über Aushandlung, sie versucht, Lernprozesse zu initiieren und zu motivieren, das Ergebnis ihrer Tätigkeit ist eine Koproduktion. Der Aufbau von Vertrauen, Phasen der Motivierung der Klientel, Beziehungsarbeit und die Anregung von aktiver Bearbeitung der eigenen Lebenssituation durch die KlientInnen selber sind wesentliche Momente Sozialer Arbeit. Entscheidend bei der Frage nach der guten Sozialen Arbeit, ist also, ob es sich bei der Arbeit im Wesentlichen um eine kommunikative Arbeit

handelt und wie weit sie basiert auf dem bewussten und kontinuierlichen Schaffen von Vertrauen? Spielt z. B. Beziehungsarbeit eine Rolle? Ist die KlientIn aktiv an der Kommunikation beteiligt?

Alltagsorientierung als Alleinstellungsmerkmal

Soziale Arbeit hat den gesamten, ganzheitlichen Alltag ihrer Klientel im Blick und ist deshalb geeignete Ansprechpartnerin für alle denkbaren Probleme. Es gibt keine Themen die ausgeschlossen werden und es gibt keine Probleme, für die sie sich als «nicht zuständig» bezeichnet, sie ist also allzuständig – was nicht bedeutet omnipotent! Soziale Arbeit stellt sich und ihre Kompetenz für die Lebens- und Alltagsbewältigung der Menschen zur Verfügung. Deshalb ist auch der Alltag der Ort ihres Handelns. Entscheidend für die Frage nach der «Guten Sozialen Arbeit» ist hier, ob es gelingt, das konkrete Lebensumfeld der KlientInnen einzubeziehen und die Problemlösung in ihrem konkreten Alltag zu bewältigen?

Menschen- und Gesellschaftsbild der Sozialen Arbeit im fachlichen Verständnis

Konstituierend für die Soziale Arbeit sind vor allem ihr humanistisches Menschenbild, ihre Parteilichkeit für die Gruppe der sozial Benachteiligten und ihre lebensweltliche, sozialwissenschaftliche Sicht auf das Verhältnis von Individuum und Gesellschaft.

Das Menschenbild der Profession Soziale Arbeit beinhaltet unabdingbar das Prinzip der Subjektorientierung. Das bedeutet konkret u.a.: Es geht ihr im Rahmen des Mandates für ihre Klientel darum, sie zu aktivieren, ihre Würde, ihre Kompetenzen zu steigern – die sie selber brauchen, um ihr Leben zu bewältigen. Entscheidend ist, ob die Soziale Arbeit diesen und anderen emanzipatorischen und parteilichen Aufgaben für die Menschen gerecht wird.

In ihrem sozialwissenschaftlichen Konzept und Gesellschaftsbild geht Soziale Arbeit ferner aus von einem untrennbaren Zusammenhang von Individuum und Gesellschaft. Soziale Arbeit will die Probleme der Menschen nicht individualisieren, sondern sie ist sich der gesellschaftlichen Kontexte und Ursachen dieser Problemlagen bewusst. Konkret bedeutet das, dass Soziale Arbeit neben persönlicher Unterstützung, neben pädagogischen und individuellen Hilfen immer auch versuchen muss, gesellschaftliche Ursachen – und auch Lösungsmöglichkeiten – zu identifizieren und sich entsprechend aktiv für eine gesellschaftliche Verantwortung und für strukturelle und politische Lösungen einzusetzen.

Handlungsorientierung

Konstituierend für die professionelle Soziale Arbeit sind ausserdem ihre Handlungsorientierungen, die dem ethischen und dem fachlichen Kodex entsprechen und aus ihnen abgeleitet sind. In aller Kürze seien hier zwei der wesentlichen Orientierungen des Handelns genannt.



Mechthild Seithe,
Psychologin und Sozialarbeiterin, ist Hochschul-
lehrerin an der Fachhoch-
schule Jena D.



Zum einen gilt für Soziale Arbeit das Prinzip der Methodoffenheit. Das heisst: Wir haben keine fertigen, festgelegten Methoden. In der Sozialen Arbeit gilt: Die Wahl der Methode richtet sich flexibel und wissenschaftlich begründet nach Zielen, Rahmenbedingungen und vor allem nach den Menschen und ihren Möglichkeiten, und nicht umgekehrt.

Soziale Arbeit arbeitet des Weiteren ergebnisoffen. An der Entwicklung der Ziele, der Wege dorthin und an der Lösung ist immer auch die Klientin als Partnerin im Rahmen einer Aushandlung zu beteiligen. Damit kann das Ergebnis nicht vorher festgelegt werden. Eine Vorabdefinition, was als der Erfolg einer sozialarbeiterischen Intervention zu gelten habe widerspricht dem sozialarbeiterischen Prinzip der Ergebnisoffenheit.

Eine Prüfung der Qualität Sozialer Arbeit muss aus professioneller Sicht grundsätzlich all diese Fragen und Aspekte ins Visier nehmen. Gute Soziale Arbeit wäre demnach eine Praxis bzw. ein diese Praxis ermöglichendes Konzept, das diesen Fragen nach Fachlichkeit und ethischen Orientierungen der Profession standhalten kann. Das Mass der Umsetzung der fachlichen Kernelemente Sozialer Arbeit, ist demnach ausschlaggebend für ihre Qualität.

Soziale Arbeit und gute Soziale Arbeit aus neosozieller Perspektive

Was aber bedeutet gute Soziale Arbeit im Vergleich dazu aus neoliberaler Sicht und in einem neosoziellen Konzept?

Sachorientierte Dienstleistung und direktive Interaktion

Soziale Arbeit bleibt auch hier mehr oder weniger interaktiv, aber sie reduziert sich dabei auf eine sachorientierte Dienstleistung und eher direktive Kommunikation. Zwischenmenschliche Kommunikation wird im neosoziellen Konzept von Sozialer Arbeit nur mehr als Angebot von Informationen und als Abmachungen zur Selbstverpflichtung verstanden. Es geht nicht mehr um die Unterstützung der Menschen bei ihrer Persönlichkeitsentwicklung, sondern um ihre Unterstützung dabei, wieder nützliche Mitglieder der Gesellschaft zu werden. Die Kommunikation verläuft einseitig, direktiv und man scheut sich nicht, Sanktionen zur Durchsetzung der vorgegebenen Ziele zu nutzen. Beziehungsarbeit und Methoden der Beratung werden misstrauisch betrachtet und als überflüssig oder gar kontraproduktiv bewertet.

Effizienz als zentrales Steuerungsmoment für die neosoziale Arbeit

Gegenwärtig zeigt sich deutlich, dass eine professionelle Soziale Arbeit der neosozial orientierten Politik und Verwaltung zu teuer und wahrscheinlich auch zu wenig kontrollierbar ist. Diese Erkenntnis steuert massgeblich die Vorstellung von der notwendigen Qualität Sozialer Arbeit.

- Sie darf nicht teuer sein und sollte auf jeden Fall effizient sein, sich also «rechnen».
- Sie sollte möglichst schnell vonstattengehen, also wenig Zeit, denn das bedeutet, wenig Geld in Anspruch nehmen.
- Sie muss die im Sinne der neosoziellen Sozialpolitik erwünschten Ergebnisse bringen und Ziele einlösen. Was sich nicht rechnet, wird durch Nichtfinanzierung ausgeschaltet.

Menschen- und Gesellschaftsbild

Die neosoziale Soziale Arbeit geht von einem Menschen- und Gesellschaftsbild aus, bei dem der Einzelne ganz alleine selber verantwortlich ist für seine Probleme und die Pflicht hat, sein Humankapital zu pflegen und einzusetzen.

Die Unterstützung für KlientInnen ist zunehmend nur dann möglich, wenn die Betroffenen eine entsprechende Gegenleistung erbringen. Eine gesellschaftliche Verantwortung für gesellschaftlich bedingte Problemlagen wird vollständig geleugnet.

Handlungsorientierungen

Neosoziale Soziale Arbeit verzichtet darauf, die Bedingungen und Wege für eine Erreichung von Zielen fachlich – wissenschaftlich abzuleiten. Sie bestimmt diese entweder selber nach Haushaltslage oder sie orientiert sich an schnellen, angeblich hoch effektiven Methoden wie Case Management oder lösungsorientierter Beratung; also an Methoden, die möglichst klar strukturiert und damit durchsichtig genug sind, um an jeder Stelle Eingriffe in den Prozess zuzulassen und ihn kontrollierbar zu machen. Oder aber sie weist die Soziale Arbeit an, sich im Rahmen der Best Practice-Konzepte oder der Evidenzbasierung an Vorgaben zu halten, die sich als effektiv und effizient bewährt haben.

Bewertung der Vorstellungen einer guten Sozialen Arbeit aus fachlicher Perspektive

Die Gegeneinanderstellung zeigt deutlich, dass die Frage nach der guten Sozialen Arbeit völlig unterschiedlich beantwortet wird, je nachdem, ob sie professionell oder nach neosoziellen Vorstellungen konzipiert ist.

Als Vertreterin der professionellen Arbeit, erlaube ich mir, ganz kurz aus fachlicher Perspektive Stellung zu den Vorstellungen und Praktiken der neosoziellen Richtung zu beziehen:

- Fachliche Aspekte finden bei der Beurteilung der Qualität im neoliberalen Verständnis kaum oder nur nachgeordnet Beachtung. Soziale Arbeit wird hier nach dem Nützlichkeitsprinzip und dem Effizienzprinzip letztlich inhaltlich neu definiert.
- Wo aber das Prinzip der unbedingten Effizienz fachliche Aspekte dominiert und fachliche Argumente wegweisen kann (selbst entgegen der gesetzlichen Regelungen!) bleibt Professionalität auf der Strecke. Gute Soziale

Arbeit im fachlichen Sinne ist auf diese Weise in der Regel nicht erreichbar und wohl auch nicht gewollt.

- Wenn nicht das fachliche Denken für die Strukturierung der Arbeit zuständig ist, sondern diese durch Anweisungen und Rezepte aus Handbüchern, durch die Imitation sogenannter erfolgreicher Modelle oder über eine Standardisierung auf dem Wege empirischer Wahrscheinlichkeitskriterien zustande kommt, handelt es sich um einen Vorgang der Deprofessionalisierung. Autonome Fachlichkeit scheint unerwünscht.
- Wo die zu erreichenden Ergebnisse schon fest stehen, wo Ziele vorgegeben sind und nicht mit der Klientel entwickelt werden, da handelt es sich nicht um eine partizipative und an den Interessen und Möglichkeiten der Menschen orientierte Soziale Arbeit, sondern um kassierte Formen von Sanktionen, Druck und Verwaltungszwängen.
- Die individuelle Schuldzuschreibung an die Menschen für all ihre Problemlagen steht einer sozialarbeiterischen Sicht diametral entgegen.

Die neosoziale Politik verlässt sich bei der Frage nach der guten Sozialen Arbeit und ihrer Überprüfung ganz und gar auf die Betriebswirtschaft. Qualitätsmanagement ist im Wesentlichen eine betriebswirtschaftliche, die Praxis begleitende, steuernde Kontrolle von aussen. Sie hat ganz ein-

deutig ihren Ursprung nicht im Selbstverständnis und in der eigenen fachlichen Verantwortung der Profession.

Professionelle Soziale Arbeit aber kann sehr wohl selber ihre Qualität bewerten und Aussagen darüber treffen, was eine gute Soziale Arbeit ist. Sie kann das anhand der Frage, wie weit ihre wissenschaftlichen, fachlichen und ethischen Kernelemente im konkreten Fall umgesetzt werden. Aber, und hier liegt ein grosses Problem: Wie weit ist es heute Sache der Sozialen Arbeit selber, Ziele, Erfolg, Struktur- und Prozessvariablen aus dem fachlichen Konzept abzuleiten und umzusetzen? Und wie weit werden diese Kriterien für eine gute Soziale Arbeit von Politik und Verwaltung anerkannt? Das eigentliche Politikum in Sachen: «Was ist gute Soziale Arbeit und wer entscheidet darüber?» ist damit die Autonomiefrage der Profession Soziale Arbeit, also die Frage nach ihrem professionellen Recht, ihre «Kunst» nach ihren eigenen fachlichen Kriterien ausüben zu dürfen. Denn dies wäre der fachlich angemessene Weg zu einer guten Sozialen Arbeit.

Literatur

Seithe Mechthild – Was ist gute Soziale Arbeit?
2012

http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Vortrag_Zuerich_aktuell.pdf

Workshop Behindertenhilfe

Wie entsteht Lebensqualität für Menschen mit Behinderung?

Autonomie, Teilhabe und Inklusion sind die Leitmotive eines qualitätsschaffenden Entwicklungsdialogs in den Institutionen.

Was ist gute Soziale Arbeit, was erfordert sie, woran erkennt man sie – diese drei Fragen standen im Brennpunkt der Tagung von AvenirSocial. Unser Workshop bearbeitete sie, heruntergebrochen und methodisch erweitert, für die agogische Arbeit für und mit Menschen mit Behinderung; dies anhand der im Juni 2012 von der INSOS-Delegiertenversammlung verabschiedeten Charta Lebensqualität.

Heute werden immer mehr soziale Lebens- und Arbeitsbereiche – wie in der Industrie üblich und auch sinnvoll – mittels vordefinierter Leistungen und Abläufe normiert, um sie von aussen effizienter und kostengünstiger steuern zu können. Dieses Vorgehen entspricht der Denkweise des New Public Managements, wonach die (Finanz-) Politik das «Was» bestimmt; Fachkräften und Betroffenen verbleibt dagegen nur mehr eine auf das «Wie» der Umsetzung beschränkte Teilautonomie.

Aufforderung zum Umdenken

Sind weitere Good-Governance-Regeln wirklich das, was Einrichtungen für ihre tägliche Arbeit und Qualitätsentwicklung brauchen und von INSOS als Assistenz und Empowerment erwarten? Mit der Charta Lebensqualität wollte INSOS einen anderen Weg einschlagen und die drei Ebenen – agogische Arbeit, innerbetriebliche Zusammenarbeit und Dialog mit dem sozialen Umfeld – als interdependentes Ganzes angehen, was ein Umdenken erfordert.

Die Charta Lebensqualität ging von den Menschen mit Behinderung aus. Dies führte für die drei genannten Ebenen zu folgenden Schlüsselfragen: Wie entsteht Lebensqualität für, aber auch durch Menschen mit Behinderung? Wie können Menschen so zusammenarbeiten, dass die Arbeit selber für alle zu einem Lern- und Entwicklungsfeld wird? Welche fördernden und sichernden Rahmenbedingungen müssen Einrichtungen und Öffentlichkeit gemeinsam schaffen, dass Menschen mit Behinderung ein menschenwürdiges Dasein finden? Der Lösungsansatz der Charta – er wurde in einer breiten Vernehmlassung gutgeheissen – klingt einfach und pragmatisch: Autonomie,



Robert Züegg

ist Geschäftsleiter von Confidentia – Gesellschaft zur Förderung institutioneller Eigenverantwortung.

Teilhabe und Inklusion sind unerlässliche Elemente der Lebensqualität. Diese Leitmotive lassen sich aber nicht allgemein definieren und einführen, sondern müssen stets von Neuem inhaltlich situativ-schöpferisch bestimmt werden (vgl. Hall and Johnson «When should a process be art», Harvard Business Review, March 2009). Dies gelingt umso besser, je mehr die agogische Arbeit nicht als Angebot einer vordefinierten Dienstleistung begriffen wird, sondern die Leistung aus der aktiven Beziehung der Beteiligten heraus entsteht.

Keine neue Direktive

Die Charta ist somit keine neue Direktive und Messlatte von INSOS. Sie ist als Hilfe zur Selbsthilfe für Einrichtungen gedacht, die anhand dieser Leitmotive und der entsprechenden Richtziele ihr Verständnis davon und ihre Praxis weiterentwickeln wollen und einen qualitätsschaffenden Entwicklungsdialog darüber suchen, in und zwischen Einrichtungen sowie mit der Öffentlichkeit.

Der Beitritt zur Charta ist freiwillig. Er beinhaltet aber die Selbstverpflichtung, die drei Leitmotive eigenverantwortlich in der eigenen Konzeption und Praxis umzusetzen sowie ihre Wirksamkeit periodisch intern und extern zu evaluieren. Die Confidentia hat als erste akkreditierte Evaluationsstelle einen Ringversuch begonnen, um geeignete Verfahren, Kriterien und Indikatoren zu entwickeln, wie jene drei Leitmotive fruchtbar zu evaluieren sind, ohne Lebensqualität reduktionistisch quantitativ messen zu wollen. Das Ergebnis wird allgemein zugänglich gemacht werden.

www.insos.ch
www.wegezurqualitaet.info
www.confidentia.info