

Auszug aus:

Pantucek, Peter (1998): Lebensweltorientierte Individualhilfe. Eine Einführung für Soziale Berufe. Freiburg im Breisgau.

4. Grundbegriffe

{#MAÜbersicht ME#}

Im vorangegangenen Kapitel stellte ich Theoriebezüge her und skizzierte die Konzeption einer lebensweltorientierten Individualhilfe vorerst noch recht allgemein. Im nun folgenden Kapitel werde ich einige zentrale Begriffe der Individualhilfe diskutieren. Ist der Begriff Klient in der Sozialen Arbeit sinnvoll, was sind die Voraussetzungen, unter denen wir jemanden als Klienten bezeichnen können? Dies sind die Fragen, die in Abschnitt 4.1. gestellt werden. Das Lebensfeld wird im Abschnitt 4.2. als Aktionsraum sowohl des Klienten als auch der Individualhilfe beschrieben. Schließlich stelle ich im Abschnitt 4.3. dar, dass die Organisation, für die der Sozialarbeiter tätig ist, nicht nur Auftraggeberin, sondern auch ein Werkzeug der Individualhilfe ist. Ein zentraler Begriff der Fallarbeit ist das „Problem“. Ein Verständnis für die Differenz zwischen der Bedeutung in der Alltagssprachlichen und der fachsprachlichen Verwendung versuche ich im Abschnitt 4.4. zu entwickeln. Ähnliches gilt für den „Fall“. Bei aller scheinbaren Klarheit erweist sich auch dieser Begriff als komplex (Abschnitt 4.5.). Sodann werden mit „Beratung“, „Alltagsrekonstruktion“ und „Alltagsbegleitung“ drei verschiedene Intensitäten der Individualhilfe vorgestellt (Abschnitt 4.6.). Schließlich gehe ich der Frage nach der Freiwilligkeit im Beratungs- und Unterstützungsprozess nach (4.7.).

4.1. KLIENTEN

Die Klientin, der Klient, sind das Gegenüber des Sozialarbeiters. Sie sind der wichtigste Faktor in der Individualhilfe, um sie geht es, zu ihrem Nutzen findet die Veranstaltung statt. Die KlientInnen sind EmpfängerInnen einer Dienstleistung, NachfragerInnen nach Informationen und Unterstützung. Ohne KlientInnen keine Soziale Arbeit.

Der Begriff „Klient“ ist schillernd und in der Fachdiskussion nicht unumstritten. Bisweilen wird er deswegen durch andere Termini ersetzt, z.B. „Betroffene“, oder „Adressaten“. Das dem Lateinischen entlehnte Wort bedeutete ursprünglich „der Schutzbefohlene“, womit im antiken Rom Bürger mit geringen Rechten bezeichnet wurden, die einem Patrizier zu Dienst verpflichtet waren. Jener hatte allerdings umgekehrt auch eine Fürsorgepflicht gegenüber seinem „Klienten“. Heute ist der Ausdruck mit anderer semantischer Akzentuierung geläufig für die Auftraggeber bzw. Kunden freiberuflich tätiger Personen. Rechtsanwälte haben KlientInnen, wie man weiß. Die Verwendung des Begriffs in der Sozialen Arbeit schließt an das Anwalt-Klient-Verhältnis an. Es schwingt die Asymmetrie der Beziehung mit, wie auch die Vertragsbasis und die Verpflichtung der Professionellen auf die wohlverstandenen Interessen ihrer KlientInnen. Die relative Klarheit der Beziehung zwischen Anwalt und – zahlungskräftigem – Klientel fehlt allerdings der Sozialarbeiter-Klient-Beziehung häufig. Die Rechte der KlientInnen der Sozialen Arbeit sind diffuser, der Vertrag mit den Professionellen ist nicht immer explizit und nicht immer sehr freiwillig geschlossen. Die Klientel der Sozialarbeit ist allerdings auch selten zahlungskräftig. KlientInnenrechte werden in diesem Buch mehrfach angesprochen (zusammenfassend S. 278ff.).

{#MABegriffsklärung ME#}

Eine eindeutige Klärung des Klientenbegriffs steht in der Sozialarbeit immer noch aus. Es ist keineswegs klar, wer unter welchen Voraussetzungen und ab wann Klient des Sozialarbeiters ist. Zur Illustration ein Beispiel:

Die Direktorin einer Schule macht die Schulsozialarbeiterin auf einen hyperaktiven Schüler aufmerksam. Die Sozialarbeiterin spricht daraufhin mit dem Klassenlehrer über dessen Schwierigkeiten, trotz der ständigen auffälligen und nervenden Aktionen des Schülers so etwas wie Unterricht zustande zu bringen. Sie empfiehlt eine Kontaktaufnahme zu den Eltern und erklärt sich bereit, beim nächsten Elterngespräch dabei zu sein, zu moderieren. Sie berichtet der Direktorin von der Vereinbarung. Das Kind hat die Sozialarbeiterin noch gar nicht gesehen. Ein Angebot des Klassenlehrers, es aus der Klasse zu holen, damit sie es sehen und sprechen könne, lehnte die Kollegin ab.

Wer ist hier Klient und ab wann? Die Direktorin? Der Klassenlehrer? Das Kind, um das es ja schließlich zu gehen scheint? Die Eltern? Oder das „System Schule“, das „System Familie“?

Allen Pincus und Anne Minahan etwa bezeichneten in ihrem „methodenintegrativen Ansatz“ jene Personen als KlientInnen, mit denen eine explizite Arbeitsübereinkunft abgeschlossen werden kann (Pincus/Minahan 1980a, 1980b); bis zum Abschluss eines Arbeitsvertrags gelten sie als potentielle KlientInnen. Diese Personen müssen nicht immer die Hauptbetroffenen einer als problematisch definierten Situation sein. In unserem Beispiel könnte also der Klassenlehrer Klient werden, nicht das Kind (mit dem Schüler ist ja keine Vereinbarung zu Stande gekommen), und nicht das „System Schule“ (denn „System“ ist ein abstrakter Begriff, mit ihm kann man nichts vereinbaren).

Wenn Sie spontan auf den Schüler bzw. dessen Familie als Klienten getippt haben, sind Sie der Sichtweise der Individualhilfe näher. Meines Erachtens macht es Sinn, den Klienten-Begriff auf die Hauptbetroffenen, also jene Person anzuwenden, „um die es eigentlich geht“. Und spontan finden Sie und finde ich, dass es um die Person geht, die von Ausschluss (Exklusion) bedroht ist.

Unter Exklusion ist hier ein Prozess der Isolation oder des Isoliert-Werdens verstanden, des sukzessiven Ausschlusses eines Menschen, seiner Marginalisierung. Mit Sozialarbeit soll dem Ausschluss entgegengewirkt werden. Die Direktorin in unserem Beispiel ist nicht bedroht, der Klassenlehrer hat zwar gewisse Schwierigkeiten, aber seine Probleme sind nur eingeschränkt Thema der Bearbeitung, nämlich soweit sie für den Schüler relevant sind. Dieser scheint in Gefahr zu sein, er wird als „Störung“ benannt.

Die Sozialarbeiterin betrachtet also in der geschilderten Situation den Schüler als ihren „Schützling“. Klient ist er allerdings noch nicht. Dazu müsste mit ihm erst Kontakt aufgenommen werden, um ihm die Möglichkeit zu geben, auf den Prozess Einfluss zu nehmen. Der Schüler ist also vorerst potentieller Klient. Auf seine Interessen wird man von Beginn an Bedacht nehmen müssen, und ganz allgemein heißt das, dass Ausschlussprozesse möglichst verhindert werden sollen. Den Mitbetroffenen – in unserem Beispiel also zunächst dem Klassenlehrer – bei der Bewältigung seiner Schwierigkeiten mit dem Schüler zu helfen, kann ein guter Schritt zur Vermeidung von Ausgrenzung sein. Die Rolle der Sozialarbeiterin gegenüber dem Lehrer wird die einer kollegialen Beraterin bzw. Konsultantin sein. Alternativ zu der soeben vorgeschlagenen Aufschlüsselung schlägt Peter Lüssi (1992, 106f.) vor, in einem solchen Fall von Sozialarbeit ohne Klient zu sprechen.¹

{#MARechte ME#}

Aus dem KlientInnen-Status ergeben sich gegenüber dem Sozialarbeiter bzw. dem sozialen Dienst (Einrichtung, Maßnahme) Rechte. Da die Beziehung SozialarbeiterIn – KlientIn asymmetrisch ist, sind in der professionellen Ethik eine Reihe von Pflichten der SozialarbeiterInnen und Rechte der KlientInnen formuliert, die vor Schaden und Übervorteilung schützen sollen (siehe dazu genauer die Ausführungen S. 286ff.).

KlientIn zu sein bzw. als KlientIn Sozialer Arbeit bezeichnet zu werden, kann aber auch unerfreuliche individuelle und soziale Konsequenzen haben. Sich selbst einzugestehen, nun „Fall“ für eine Sozialeinrichtung zu sein, ist für viele Menschen eine nur schwierig zu bewältigende Zäsur im Selbstkonzept. KlientIn der Sozialen Arbeit zu werden und zu sein, heißt für viele, sich dort wieder zu finden, wo sie nie hinkommen wollten. So mancher Mensch, der nun selbst professionelle Hilfe in Anspruch nehmen muss, hat vielleicht sogar bisher in jenen, die dies taten, Lebensuntüchtige oder Schmarotzer gesehen. Die Individualhilfe muss mit diesen Hindernissen rechnen, mit einer Selbstabwertung („Selbststigmatisierung“) der Betroffenen.

Eine unerwünschte Nebenwirkung sozialarbeiterischer Beschäftigung mit Menschen ist die „Klientifizierung“ als Prozess der sozialen Isolierung und Stigmatisierung Betroffener (Kardorff 1986; siehe auch die Dokumentation 4, S. 118f.). Hier ist die Paradoxie angesprochen, dass jemand dadurch, dass er als „Fall für“ das Jugendamt, Sozialamt usw. gilt, zwar einerseits Zugang zu Hilfe erhält, andererseits aber abgestempelt, eben stigmatisiert, wird. Diese Abstempelung befestigt vorerst einmal den sozialen Ausschluss und erschwert Integration.

Auch wenn es überflüssig scheinen mag, das gesondert zu betonen, sei hier noch einmal festgehalten, dass die Klientinnen in der Individualhilfe das selbstverständliche Recht haben, respektvoll behandelt zu werden, passende Unterstützung und Hilfe zu erhalten, dass ihre Entscheidungsmöglichkeiten und ihre Selbständigkeit durch die Hilfe erweitert werden und dass ihnen maximale Beteiligung am Veränderungsprozess ermöglicht wird. Nur so kann garantiert werden, dass der Nutzen für die Betroffenen den möglichen Schaden durch die

¹ Das scheint mir nicht ganz schlüssig, die Aktionen der Sozialarbeiterin haben ja sehr wohl einen Fokus, sie sind auf das Wohl des Schülers ausgerichtet. Eine völlig klientInnenlose Soziale Arbeit scheint mir nicht denkbar.

Klientifizierung überwiegt.

4.2. LEBENSFELD

Unter dem Begriff „Lebensfeld“ von KlientInnen wird die objektiv vorhandene soziale Welt verstanden, innerhalb derer sie ihren Alltag organisieren (müssen). Dazu gehören die für sie relevanten Personen und Institutionen, die materiellen Bedingungen ihrer Existenz, wie Einkommen, Wohnung usw., sowie die dort herrschenden immateriellen Bedingungen: Regeln, Denkmuster und Verhaltensstile, kulturelle Standards.

Was unterscheidet nun das Lebensfeld von der Lebenswelt? Ich differenziere hier zwischen den beiden Begriffen, da „Lebenswelt“ sich immer auch auf die Konstruktion im Kopf der Person bezieht. Als Lebenswelt ist die Welt zu verstehen, wie sie für die einzelnen erscheint und die sie sich konstruieren. Sie ist immer eine subjektive Welt. Mit Lebensfeld hingegen ist der soziale Nahraum des Subjekts gemeint, die Bedingungen, wie sie ihm jetzt vorausgesetzt sind, vorerst einmal unabhängig davon, wie die Person sie sieht. In diesem Buch werde ich dann, wenn die Sichtweise und Subjektivität einer Person, meist der KlientInnen, mitgemeint ist, von Lebenswelt sprechen. Wenn hingegen „nur“ von der Welt (dem sozialen Raum) um sie die Rede sein soll, nennen wir sie Lebensfeld².

{#MAAktionsräume ME#}

Die jeweils gegebene Position der KlientInnen im Lebensfeld einschließlich der inhärenten Logik, der Möglichkeitsräume nennen wir „Situation“. Mit dem Lebensfeld und den situativen Ausprägungen sind den KlientInnen die Aktionsräume vorgegeben. Für die Individualhilfe sind diese gleichermaßen wie die Personen selbst Gegenstand des Interesses und – im Rahmen der Feldarbeit – Handlungsraum für sozialarbeiterische Interventionen. Der Sozialarbeiter nimmt auch in der Individualhilfe nicht nur auf den Klienten, sondern auch auf das Lebensfeld Einfluss. Dessen Strukturen zu kennen, Feldkompetenz zu besitzen, ist eine Voraussetzung für erfolgreiche Soziale Arbeit. Und wie bereits das Erscheinen des Sozialarbeiters in der Lebenswelt des Klienten die Situation verändert, so ist bereits der erste Auftritt im Lebensfeld eine Intervention (siehe genauer die Ausführungen zur Feldarbeit S. 225ff.).

4.3. SOZIALE ORGANISATION, SOZIALER DIENST

Soziale Arbeit wird i.d.R. von Organisationen angeboten – im deutschsprachigen Raum ist freiberufliche Sozialarbeit eine sehr seltene Ausnahme. Die Sozialen NPOs (Nicht-Profitorientierte Organisationen) erfüllen nicht nur die Rolle der Geldbeschaffung. Sie organisieren im Auftrag der Gesellschaft, des Staates oder der SpenderInnen die soziale Tätigkeit. Damit bringen sie gesellschaftliche Ziele und Werte zum Ausdruck. Wie die Justiz ein Ausdruck der Rechtsstaatlichkeit ist oder zumindest sein sollte, verkörpern soziale Organisationen die sozialen Werte.

Für die Individualhilfe bieten die institutionellen und organisatorischen Rahmenbedingungen die Möglichkeiten zum professionellen Handeln und stellen die materiellen und immateriellen Ressourcen für das Klientel zur Verfügung. Unter den materiellen Ressourcen werden Geld- und Sach- sowie soziale Dienstleistungen subsummiert, als immaterielle Ressourcen gelten zum Beispiel die Kenntnisse des ausgebildeten Personals; die Kontakte und Kontaktmöglichkeiten, Einfluss und Einflussmöglichkeiten, die durch die Institution gegeben sind; Orientierungswissen („gewusst wo“), Rechtswissen, Prestige der Einrichtung usw. Sie können als „soziales Kapital“ und als „symbolisches Kapital“ zusammengefasst werden (Bourdieu 1983), die über die Institution den SozialarbeiterInnen für die Arbeit mit den KlientInnen zugänglich sind.

Die Organisation bietet also einen Rahmen, formuliert die Ziele, sichert Autorität, gibt Rückhalt und macht Ressourcen zugänglich. Gleichzeitig sichert sie durch ihre Bekanntheit, dass potentielle KlientInnen den Weg zur Sozialen Arbeit finden. Das Image des jeweiligen Sozialen Dienstes in der Zielgruppe bestimmt weitgehend, wie (und ob überhaupt) NachfragerInnen den SozialarbeiterInnen am Beginn des Unterstützungsprozesses, vor allem beim Erstkontakt, gegenübertreten und welche Hoffnungen und/oder

² Björn Kraus (2004) schlägt für das, was ich hier unter dem Terminus „Lebensfeld“ fasse, den Begriff „Lebenslage“ vor.

Befürchtungen sie dabei hegen. In den Institutionen und Organisationen der Sozialen Arbeit sehen und erfahren Menschen nicht nur ein mögliches Hilfe- und Unterstützungsangebot. Diese Organisationen sind für sie auch Repräsentanten gesellschaftlicher Verhaltensstandards, Normen, Werte. Was wir als das doppelte Mandat der Sozialen Arbeit beschrieben haben (siehe die Ausführungen S. 85), und auch als Widerspruch zwischen Hilfe und Kontrolle, kehrt hier wieder als Ambivalenz des Bildes, das Menschen von sozialen Organisationen haben. Wenn nun die Soziale NPO ein Werkzeug der Individualhilfe ist, wie wir hier behaupten, dann gibt es natürlich auch Möglichkeiten, dieses Werkzeug zu schärfen und präziser zu machen. Die Sozial-Management-Debatte arbeitet sich an diesem Ziel ab (z.B. Schwarz 1994, oder sehr kompakt Kühn 1995).

Die Vermittlung der gesellschaftlichen Standards und der Hilfen an die KlientInnen ist günstigenfalls nur die eine Seite der Tätigkeit sozialer Organisationen. Sie können und sollen auch in der umgekehrten Richtung als Medien fungieren, indem sie Informationen über die Lebensbedingungen und Bedürfnisse von KlientInnen und Klientengruppen in die gesellschaftlichen Wahrnehmungs- und Entscheidungsprozesse einspeisen: Den Anliegen benachteiligter und gehandicapter Bevölkerungsgruppen Öffentlichkeit verschaffen, Wissen über Nöte, Bedürfnisse und Rechte sowie über erforderliche Maßnahmen in das politische System tragen. Auch in diesem Sinne lassen sich die sozialen Dienste als ein Werkzeug der Sozialen Arbeit verstehen.

{#MAOrganisation der Unterstützung ME#}

Organisationen entwickeln eine Eigenlogik. Wir alle kennen die oft beklagten Nachteile bürokratischer Organisation. Das Wissen über die Lebenswelten ihrer KlientInnen, die Nähe zu den Kunden der sozialen Organisation, kommt nicht von selbst, sondern muss erarbeitet werden. Das Konzept der lebensweltorientierten Sozialen Arbeit sieht dafür einige organisatorische Voraussetzungen:

- (a) Niedrigschwelligkeit (möglichst leichter Zugang von NachfragerInnen zu den Angeboten)
- (b) Lebensweltnähe (örtliche und zeitliche Anpassung an die Alltagsstruktur der Zielgruppe)
- (c) Offenheit (Bereitschaft, von der Zielgruppe, vom Klientel zu lernen)
- (d) Klarheit (bei der Darstellung der Ziele, Möglichkeiten und Angebote)
- (e) Verlässlichkeit (eine Kultur des selbstverständlichen Einhaltens von Abmachungen und Versprechungen)
- (f) Und, wie Jona Rosenfeld (1996) bei einem Vortrag in Berlin ergänzte: Erfolgreich sind unter anderem jene Einrichtungen, die keine Geheimnisse vor ihren Klienten haben. Womit wir über die Organisation wieder bei Methodik und Ethik gelandet wären.

Über die Sozialen Organisationen inszeniert sich Sozialarbeit in der Gesellschaft, gestaltet sie ihr Angebot und ihre Annäherung an die Klienten. Die Selbstinszenierung der Organisation entscheidet über die Zugangsbedingungen für die potentiellen Klienten. Vor allem die lebensweltorientierte Sozialarbeit schenkt dieser Ausgestaltung des Auftretens der Organisation große Aufmerksamkeit (für die Jugendhilfe z.B. ausbuchstabiert von Hans Thiersch 1992). Man kann die Grundregel als Inszenierung von Niedrigschwelligkeit bezeichnen. Niedrigschwellig sind Einrichtungen, deren Nutzung dem Klienten leicht gemacht wird, bei denen ihnen der Zugang durch möglichst wenig Barrieren (schwierige Erreichbarkeit, strenge oder enge Aufnahmekriterien, Spezialisierung, lange Wartezeiten usw.) erschwert werden.

Die Sozialarbeit mit ihrer Flexibilität in der Gestaltung von Settings hat viele Möglichkeiten und bereits gute Erfahrungen mit dieser institutionellen Annäherung an die Klienten. Hier sei zum Beispiel auf Streetwork verwiesen, eine Form nachgehender und niedrigschwelliger Arbeit, die ein bemerkenswertes methodisches Konzept für die Annäherung an die Welt der potentiellen KlientInnen entwickelt hat (siehe dazu Fellöcker/Bernardis 1998, Hincziza 1998).

{#MARespektvolle Kommunikation ME#}

Selbst traditionelle und für ihre bürokratische Einbindung verschriene Institutionen wie das Jugendamt bzw. der ASD sind schon sehr nahe an den Lebenswelten der Klientinnen. Flächendeckend vorhanden, in manchen Fällen unumgebar, mit einem (für KlientInnen nicht nur bedrohlichen, sondern auch attraktiven) Einflusspotential ausgestattet, haben sie einige hervorragende Voraussetzungen für lebensweltnahe und wirkungsvolle Sozialarbeit, die relativ leicht weiterentwickelt werden könnten: Durch Außenstellen an leicht zugänglichen Orten (z.B. Einkaufszentren); durch Serviceorientierung und weiteren Abbau stigmatisierender Elemente; durch den Ausbau einer respektvollen Kommunikation mit den KlientInnen als BürgerInnen; durch Maßnahmen, um Kindern den Zugang zu Hilfe zu erleichtern; durch aktive Kommunikation mit der Öffentlichkeit – um nur einige Maßnahmen zu nennen. Die Selbstinszenierung der Sozialarbeiterinnen beinhaltet dann wesentlich zwei Formen: Offenheit für Kontakte durch Präsenz im Feld und leichte Erreichbarkeit einerseits, Umstieg auf klare und geschützte (nicht-öffentliche, störungsfreie, konzentrierte) Beratungsinszenierungen andererseits.

Lebensweltorientierung legt also eine Überprüfung des institutionellen Settings nahe. Auch dieses wird die

nötige Balance zwischen Nähe und Distanz finden müssen: Nicht unglaublich anbieternd, aber leicht erreichbar und nutzbar, wenn nötig. KlientInnen müssen derzeit auch in Sozialeinrichtungen noch immer in entwürdigend hässlichen Warteräumen unnötig lange warten, werden bloß weitergeschickt, es werden ihnen die einfachsten Kontroll- und Konsumentenrechte vorenthalten. Soziale Arbeit sollte versuchen, sie vor solchen institutionell organisierten Unterwerfungsritualen zu bewahren.

Oder, noch einmal anders formuliert: Lebenswelt- und KlientInnenorientierung als Haltung, die Respekt vor und Auseinandersetzung mit den Welten und Sichten des Klientels zu kultivieren versucht, ist folgerichtig bestrebt, den institutionellen Kontext der Sozialen Arbeit (den Habitus, das Auftreten der Institution) so zu gestalten, dass dieser Respekt sichtbar wird.

4.4. DAS PROBLEM

{#MASOZIALE PROBLEME ME#}

„Soziale Probleme“ haben viele Namen und man kann ihre Entstehung, ihr Erscheinungsbild, ihre Funktion und ihre mögliche Lösung unter verschiedenen theoretischen Gesichtspunkten betrachten und erklären (siehe dazu ausführlich Sidler 1989). Es kommen dabei jeweils zwei Seiten in den Blick: die objektive Seite der realen Ungleichheit, Armut, Abhängigkeit usw., aber auch die andere Seite der gesellschaftlichen Wahrnehmung und Definition von Problemen: Was wird warum als Problem wahrgenommen, dann wie bezeichnet und erklärt. Alltagstheorien und wissenschaftliche Gesellschaftstheorien, aber auch Ideologien bieten Erklärungsmuster und entwickeln mehr oder weniger illusionäre Vorschläge zur möglichst endgültigen Lösung und/oder Vermeidung sozialer Probleme. Der Sozialen Arbeit werden manche soziale Probleme zugeordnet, ihre Zuständigkeit dafür behauptet. Silvia Staub-Bernasconi (1994) versucht sie zu klassifizieren in Ausstattungsprobleme, Austauschprobleme, Machtprobleme und Wertprobleme.

Ich möchte einen pragmatischen Zugang vorschlagen: Für die Individualhilfe soll das als Problem bezeichnet werden, was Beteiligten als Problem erscheint und sie als solches definieren. Probleme für die Soziale Arbeit sind Probleme der Alltagsorganisation, der Lebensführung von Menschen. Wenn ihr Alltag die Alltäglichkeit verliert, er nicht mehr mit dem Wissensvorrat (Schütz/Luckmann 1984) zu bewältigen ist, der ihnen zur Verfügung steht oder in ihrem lebensweltlichen Umfeld leicht zu besorgen ist, dann haben wir es mit einem

{#MASchwierige Alltagsorganisation ME#}

für die Individualhilfe relevanten Problem zu tun:

(a) Eine Lebenssituation behält für eine Person ihren Alltagscharakter, solange die Lösung anstehender Aufgaben mittels der zur Verfügung stehenden Routinen (noch) möglich ist. Es sind vorerst einmal die Betroffenen selbst, die erkennen, dass ihnen ihr Alltag „entgleitet“, dass nichts mehr gelingt oder sie „nicht mehr ein und aus wissen“. Wenn die Lösungsversuche Misserfolge produzieren, zerfällt für den Menschen (bzw. für sein Bewusstsein oder sein „psychisches System“) der Alltagscharakter der Lebenssituation. In diesem Sinne ist die Alltäglichkeit, das „Unproblematische“ einer Situation, wesentlich eine Frage der individuellen Wahrnehmung und Situationseinschätzung, die anhand lebensweltlich (und damit auch gesellschaftlich-historisch- kulturell) und biografisch zur Verfügung stehender Normalitätsvorstellungen und Situationsdefinitionen geleistet wird.

(b) Andererseits ist die Alltäglichkeit aber auch eine Konvention zwischen dem Individuum und anderen Menschen aus dessen Lebenswelt, eine (manchmal stillschweigende) Abmachung darüber, was unter den gegebenen Umständen als routiniert und routinisierbar, als „normal“ erachtet wird. Hierbei geht es also auch um die Bereitschaft und Fähigkeit der lebensweltlichen anderen, bestimmte Integrationsleistungen zu erbringen (z.B. einen geistig Behinderten in ihrer Umgebung zu „ertragen“).

(c) Alltag im Sinne von problemloser Bewältigung und Normalität ist aber auch abhängig von gesellschaftlichen Setzungen. Normalitätsdefinitionen bzw. Definitionen von tolerierbarem oder nicht-tolerierbarem Verhalten bzw. gesellschaftlich tolerierbaren oder nicht-tolerierbaren Lebenslagen werden von Machträgern vorgegeben. Macht ist hier im Sinne von Niklas Luhmann (1988, 19ff.) als gesellschaftliches Medium zur Selektion von Handlungsalternativen gemeint. Bestimmte Lebenslagen oder Verhaltensweisen können dabei ein prinzipielles Einschreiten bei öffentlichem Bekanntwerden verlangen (z.B. grobe Kindesmisshandlung). Andere Lebenslagen hingegen gelten möglicherweise zwar als unerwünscht, sind aber bestenfalls Anlass für gesellschaftliche Intervention, wenn Betroffene selbst sie als prekär definieren (z.B.

Prostitution). Letztere stellen daher grundsätzlich akzeptierte Alltagsvarianten dar, deren mangelnde soziale Wertschätzung für die Betroffenen zusätzliche subjektive Schwierigkeiten bringen kann (zum gesellschaftlichen Definitions- und Thematisierungsprozess sozialer Probleme siehe Sidler 1989).

Gesellschaftliche Instanzen können als prekär definieren und damit im Rahmen ihrer Befugnisse zum Ziel ihrer Interventionen machen:

- (a) betroffene Individuen, worauf mit folgenden Interventionsformen reagiert wird: individualisierte Strafformen mit dem Ziel der „Besserung“; Therapien; Einzelfallsozialarbeit u.ä. (Foucault 1992),
- (b) den Alltag von Individuen, Einfluss genommen wird auf den Ort (Gefängnisse, Heime), Struktur (Familientherapie, Scheidung) materielle Ausstattung (Sozialhilfe, Wohngeld), sonstige Ausstattung.
- (c) die „important others“, die ebenfalls beeinflusst werden können (z.B. Erziehungsberatung)
- (d) gewisse Individualitätsformen („der Kriminelle“) durch Ächtung und durch Strafsysteme,
- (e) abstrakt definierte Lebenslagen („Obdachlosigkeit“, „Drogenabhängigkeit“), worauf Interventionen auf der Ebene der Sozialpolitik (aber teilweise auch wie bei beim vorigen Typus des Strafrechts) entwickelt wurden.

Die je einzelnen Individuen erstellen ihre eigene Prekaritäts- oder Normalitätsdefinition gewissermaßen in einem inneren Dialog zwischen „Ich“, der gewählten „Individualitätsform“ (als internalisiertem gesellschaftlichem Möglichkeitstypus), und ihrem erlebten Alltag (Lebensvollzügen, Handlungsanforderungen) unter Zuhilfenahme von Typisierungen und Problemlösungsstrategien. Der sich ankündigende Wechsel von einer Individualitätsform zu einer anderen (z.B. Gymnasiast zu Lehrling, Arbeiterin zu Frühpensionistin) kann dabei positiv bewertet oder schlicht akzeptiert, aber auch als bedrohlich abgelehnt werden.

Die verschiedenen Möglichkeiten, wer (zuerst) eine soziale Situation oder Lebenslage als problematisch definieren kann, lassen sich auch verstehen als verschiedene Anlässe für die Soziale Arbeit, mit Personen und/oder Problemen befasst zu werden. Diese unterschiedlichen Anlässe wiederum stellen für die Individualhilfe verschiedene Ausgangssituationen mit je spezifischen Anforderungen an ihre Ausgestaltung dar, worauf im nächsten Abschnitt näher einzugehen sein wird.

Auch Nachbarn, Familienangehörige, Institutionen, die mit den Betroffenen zu tun haben, können den Eindruck haben, dass „nichts mehr passt“, dass es mit den Betroffenen Schwierigkeiten gibt, mit ihnen „bergab geht“ oder dass anscheinend etwas passiert, was wichtigen gesellschaftlichen Normen widerspricht (z.B. Misshandlung). Auch sie können als erste das Problem definieren: Es ist immer eine Irritation des Alltags, des normalen Verlaufs des (Zusammen-)Lebens.

{#MALebenslagen ME#}

Natürlich kann nicht übersehen werden, dass es gesellschaftlich benachteiligte Orte bzw. Lebenslagen gibt, in denen Menschen unter den jetzigen gesellschaftlichen Bedingungen besonders leicht und oft mit ihrer Lebensorganisation in Schwierigkeiten kommen (Arbeitslosigkeit, Armut, bestimmte körperliche und psychische Beeinträchtigungen usw.). Für unsere Aufgabe der individualisierten Unterstützung ist aber vor allem die individuelle, konkrete Seite der Alltagsbewältigung interessant.

Im Sinne einer alltags- und lebensweltorientierten Sozialen Arbeit heißt bei einem Alkoholkranken das Problem nicht Alkoholsucht, sondern: Wie kann der Klient unter den Bedingungen seiner Alkoholabhängigkeit und der gegebenen Lebenssituation sein Leben so organisieren, dass es möglichst wieder Alltagscharakter gewinnt, d.h. von ihm weitgehend selbstbestimmt und selbstverantwortlich geführt werden kann? Sie erkennen, dass eine solche Problemformulierung nicht notwendigerweise auf Alkoholabstinenz als Ziel verweist, dieses Ziel aber auch nicht von vornherein ausschließt. Analog kann dieses Muster auf andere Arbeitsbereiche der Individualhilfe angewendet werden.

Wenn wir pragmatisch die subjektive Seite betont haben und ein individualhilferelevantes Problem dort sehen, wo es als solches formuliert wird, müssen wir auch darauf verweisen, dass wir es eben vorerst nur mit Problemdefinitionen zu tun haben, mit Versuchen, zu beschreiben, worum es gehen könnte. Diese Versuche sind notwendig wieder subjektiv. Von ein und demselben Sachverhalt, ein und der selben Lebenssituation, können sehr verschiedene Beschreibungen existieren. Die Hauptbetroffenen sehen ihre Situation anders als die Angehörigen, diese wieder anders als ein Jurist oder eine Ärztin, als die Beamten des Sozialamtes, und diese wieder anders als die Sozialarbeiterin. Individualhilfe ist auch Arbeit an den Problembeschreibungen: in einem Verhandlungsprozess, diskursiv, unterstützen die Sozialarbeiter die Entwicklung von nicht-ausgrenzenden Beschreibungen, von solchen, die eine Perspektive der Integration und Veralltäglichung bieten. Problembeschreibungen fördern, die eine Veränderungsperspektive bieten, auch das ist Teil des Methodeninventars (siehe dazu z.B. die Techniken des „Normalisierens“ S. 201f. und des „Reframing“ S. 205f.).

4.5. DER FALL

Im Lexikon der schillernden Begriffe darf der „Fall“ nicht fehlen. Vorerst scheint das Wort vordergründig evident zu sein: Jeder glaubt zu wissen, wovon man spricht, wenn man von einem „Fall“ spricht. Die jahrelange Auseinandersetzung mit ersten, in Informationspraktika erstellten Fallberichten von Sozialarbeitstudentinnen und -Studenten lässt mich vermuten, dass im vorerst noch alltagssprachlichen Verständnis der Fall als die Einheit von Klient und Problem gesehen wird. Die Berichte enthalten in der Regel eine Beschreibung der Person, ihrer Biographie, des derzeit aktuellen Problems und eine Prognose.

Für den reflektierten Einsatz professioneller Hilfe scheint mir dies aber noch unzureichend zu sein. Dazu eine Vorüberlegung: „Fall“ kann sinnvollerweise nicht bloß ein anderes Wort für „KlientIn“ sein. Das wäre offensichtlich nicht stimmig und weckt unerfreuliche Assoziationen: Wer will schon als Fall wahrgenommen werden, wer will den Vorwurf auf sich sitzen lassen, jemanden „nur“ als Fall wahrzunehmen. Burkhart Müller (1993a) spielt mit dem Wort und weist auf

{#MAFall von/Fall für ME#}

seine verschiedenen Bezüge hin. Etwas kann ein „Fall von“ sein, d.h. das konkrete Vorkommen von etwas Typischem, bereits vorweg typisierten, z.B. ein Fall von Arbeitslosigkeit, Multipler Sklerose, Trennungstreit usw. Ich kann es (die Situation) aber auch unter dem Aspekt betrachten, dass es ein „Fall für“ eine Sozialarbeiterin oder eine Institution ist. Mit dieser zweiten Deutung will ich mich nun befassen.

„Fall“ wäre dann ein Wort für die Situation, vor der und in der die SozialarbeiterInnen stehen, die sie bearbeiten müssen. Die Situation hat einen Aufforderungscharakter für die Profis. Sie können in ihr nicht nicht-handeln, denn auch das Nichtstun kann ihnen als Entscheidung zugerechnet werden, müssen sie gegebenenfalls vor sich und anderen rechtfertigen. Diese Situation ist relativ klar abgegrenzt zu anderen Situationen, mit denen sie zu tun haben. In der Regel wird „Fall für Fall“ abgearbeitet. Im Fall erscheinen die SozialarbeiterInnen als Akteure.

Wenn wir nun zu unserem Beispiel der ersten Fallberichte von StudentInnen zurückkehren, dann scheinen sie aus dieser Perspektive gar keine Fallberichte mehr zu sein. Sie lassen nämlich den Blick auf die SozialarbeiterInnen, die ja den Fall erst zum Fall machen, vermissen. Definiert man den Fall als die Handlungssituation der SozialarbeiterInnen, müsste eine Fallbeschreibung also folgende Elemente enthalten:

- (a) den institutionellen Kontext, in dem der Sozialarbeiter bzw. die Sozialarbeiterin agiert,
- (b) eine Beschreibung, warum (auf wessen Veranlassung) die SozialarbeiterInnen mit der Situation konfrontiert sind bzw. wer zuerst was als Problem definiert hat,
- (c) die Eckdaten der beteiligten Personen – der KlientInnen selbst und der wichtigen anderen,
- (d) die bekannte Vorgeschichte,
- (e) den bisherigen Verlauf des Einzelhilfeprozesses, das Setting, die Vereinbarungen mit den KlientInnen,
- (f) die Entwicklung der Situation der KlientInnen seit der Zusammenarbeit mit den SozialarbeiterInnen,
- (g) die derzeit anstehenden Fragen, Themen, Probleme für die KlientInnen,
- (h) die derzeit anstehenden Fragen, Themen, Probleme für die SozialarbeiterInnen,
- (i) Ausblick in die Zukunft: mögliche Entwicklungen, Chancen, Risiken.

Nun wird nicht jeder Fallbericht alle diese Elemente enthalten, weil so manches als bekannt vorausgesetzt wird (z.B. der institutionelle Kontext) oder im Zusammenhang mit dem Zweck des Fallberichts relativ bedeutungslos erscheint (z.B. der Anlass der Befassung bei einem Bericht, der etwas Geld für den Klienten bei einer karitativen Organisation locker machen soll). Ich habe damit aber ein Verständnis des „Falles“ skizziert, das nicht mehr die Person des Klienten bzw. der Klientin mit dem „Fall“ gleichsetzt, sondern selbstbeobachtend und selbstreflexiv die SozialarbeiterInnen einbezieht. Einen Fall beschreiben heißt immer auch: sich selbst und die eigene Situation beschreiben.

4.6. DIE DREI INTENSITÄTEN DER FALLARBEIT

Ich habe oben das Ziel der Individualhilfe ganz allgemein als „Alltag wiederherstellen“ definiert, somit ist nach den Einstiegsbedingungen (definiertes Problem) auch ein Zeitpunkt für den Ausstieg benannt. Wenn für die KlientInnen das Leben wieder funktioniert, wieder Alltagscharakter angenommen hat, ist es Zeit für die Hilfeprofis, den Prozess abzuschließen. So bescheiden dieses Ziel klingen mag, ist diese Markierung doch folgenreich, sollte entlastend für die ExpertInnen und für die KlientInnen wirken. Dem Schutz der KlientInnen

dient sie, weil sie eine Kolonialisierung ihres Lebensraumes durch die ExpertInnen ausschließt. Die Hilfeprofis schützt sie vor einer unendlichen Verstrickung in die Fälle.

Die Entscheidung darüber, wann das Ziel erreicht ist, können die KlientInnen treffen oder die SozialarbeiterInnen, sie werden sich darüber verständigen, aber nicht immer in Form eines Gesprächs. Viele KlientInnen ziehen es zum Beispiel vor, einfach nicht mehr vorzusprechen und verzichten auf einen formellen Abschluss des Betreuungsprozesses. Wenn wir uns daran erinnern, dass soziale Probleme auch vom gesellschaftlichen Umfeld von KlientInnen definiert werden können, so folgt daraus, dass jene Instanzen, die einen Unterstützungsprozess veranlassen können, auch für seine Fortsetzung oder Wiederaufnahme sorgen können. In Fällen von Pflichtklientenschaft liegt es nicht im Ermessen der KlientInnen, wann der Hilfeprozess endet. Selbst die SozialarbeiterInnen können nicht frei über das Ende z.B. einer Betreuung im Rahmen der Bewährungshilfe entscheiden. Das lebensweltliche Umfeld der KlientInnen und die interessierten gesellschaftlichen Institutionen (im Falle der Bewährungshilfe die Justiz) beeinflussen also nicht nur die KlientInnen, sondern auch den Unterstützungsprozess selbst und treffen Entscheidungen über dessen mögliches Ende. Wir werden uns in der Folge mit der Frage der „Freiwilligkeit“ unter diesen Bedingungen noch auseinandersetzen müssen.

{#MAIntensitäten der Unterstützung ME#}

Vorerst möchte ich aber eine weitere Differenzierung einführen. Es handelt sich um die verschiedenen Intensitäten des Engagements der SozialarbeiterInnen, ihrer Interventionen im Fall:

- (a) Beratung: die Sozialarbeiterin agiert nur in der direkten Interaktion mit der Klientin. Sie hält Distanz zu deren Lebensfeld und setzt dort keine Interventionen;
- (b) Alltagsrekonstruktion: die Sozialarbeiterin greift vorübergehend in die Lebenswelt der Klientinnen mit dem Ziel ein, die Bedingungen für eine gelingende Alltagsbewältigung zu verbessern;
- (c) Alltagsbegleitung: der Sozialarbeiter agiert für längere Zeit im Lebensfeld der Klienten, ohne unmittelbar eine Perspektive für den Rückzug oder das Ende der Hilfe und Unterstützung zu haben.

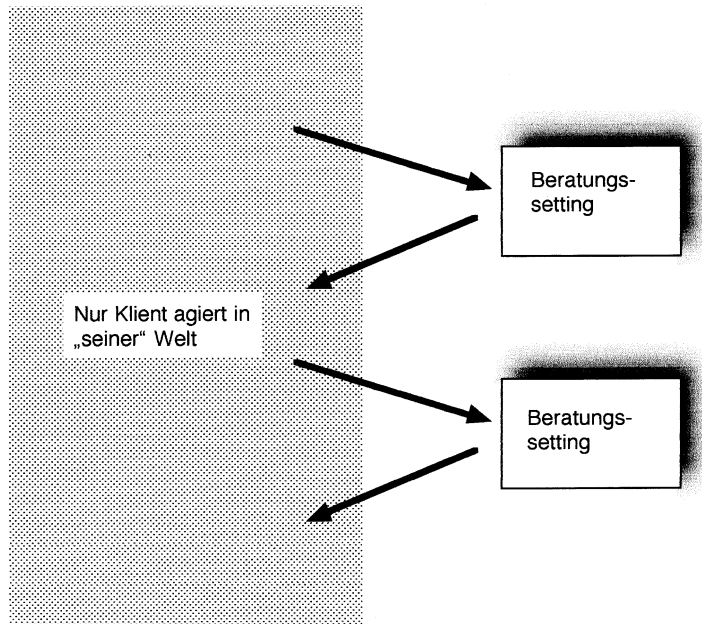
{#MABeratung ME#}

Ad (a): Beratung ist selbstverständlicher Bestandteil jedes Individualhilfeprozesses. Das beratende Gespräch sollte den Klienten bei seinen Versuchen unterstützen, seine Situation mittels eigener Aktivitäten zu ordnen bzw. erträglicher zu gestalten. Beratung allein ist die gelindeste Form der Intervention, da die SozialarbeiterInnen im Lebensfeld der KlientInnen nicht sichtbar wird. Es bleibt den KlientInnen überlassen, welche Informationen über den Unterstützungsprozess sie an ihr Umfeld weitergeben. Mögliche Erfolge können sie sich selbst zurechnen (siehe Abbildung 8, S. 112).

Abbildung 8: Beratung

Lebenswelt
des Klienten

Soziale Organisation
Sozialarbeiter



Seite 112 Abbildung einfügen

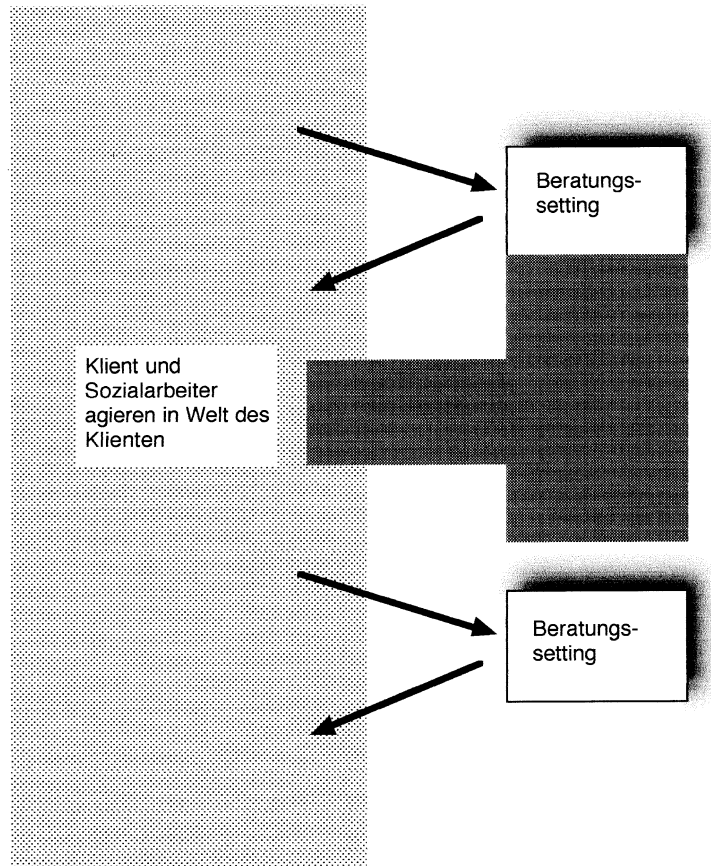
{#MAAlltagsrekonstruktion ME#}

Ad (b): Alltagsrekonstruktion nenne ich jene für die Individualhilfe charakteristische Form des Unterstützungsprozesses, in der neben der Beratung der KlientInnen professionelle Interventionen im Feld gesetzt werden. Die SozialarbeiterInnen bleiben nicht abstinente, sondern treten selbst als Akteure auf, werden im Umfeld der KlientInnen sichtbar. Die Interventionen können von der Beantragung einer Sozialhilfeleistung bis zu ausführlichen Gesprächen oder Verhandlungen mit Verwandten oder Institutionen gehen (zur Vielfalt der Interventionsmöglichkeiten im Feld siehe die Ausführungen S. 256ff.). Die Alltagsrekonstruktion zielt auf eine Reparatur oder Veränderung der Umweltbedingungen für die KlientInnen. Währenddessen läuft der Beratungsprozess weiter. Die Sitzungen sind gleichzeitig ein Steuerungsgremium für den Veränderungsprozess, sie dienen der gemeinsamen Planung, Kontrolle und Evaluation der Aktionen von SozialarbeiterIn und KlientIn im Feld. Ist die Veränderung erfolgreich abgeschlossen oder zumindest initiiert, können sich die SozialarbeiterInnen wieder zurückziehen. Sie waren bloß vorübergehend Gast in der Lebenswelt der KlientInnen (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9: Alltagsrekonstruktion

Lebenswelt
des Klienten

Soziale Organisation
Sozialarbeiter



Ad (c): Unter bestimmten Bedingungen benötigen Klienten dauerhafte Unterstützung durch soziale Fallarbeit. Sie müssen ihr Leben unter besonders schwierigen Umständen gestalten, die nicht kurz- oder mittelfristig veränderbar sind und die sie überfordern oder gefährden. Ein längerfristig angelegter Unterstützungsprozess kann ihnen aber eventuell ermöglichen, ein relativ selbstbestimmtes Leben zu führen. Charakteristisch für diese Form der Arbeit sind: Regelmäßige Präsenz der SozialarbeiterInnen im Feld, keine oder nur eine vage Aussicht auf Rückzug. Die HelferInnen werden dauerhaft Teil der Lebenswelt des Klienten, erhalten z.B. die Rolle von „künstlichen Verwandten“. Das Ausmaß der Präsenz kann je nach Fall sehr unterschiedlich sein. Sachwalterschaft („Betreuung“) muss aufgrund der genannten Kriterien als Form der Alltagsbegleitung gesehen werden, hat eine zwar wichtige, aber oft niederfrequente Präsenz im Feld. Die Alltagsbegleitung von Psychiatriepatienten hingegen kann sehr intensiv sein (siehe Weigand 1991) und ganz im Wortsinn eine Begleitung durch weite Strecken des Alltags umfassen (siehe Abbildung 10).

4.7. FREIWILLIGKEIT

Ich habe bereits angedeutet, dass Individualhilfe nicht immer unter Bedingungen der Freiwilligkeit begonnen wird, sondern dass es auch Formen der Pflichtklientenschaft gibt. Die Ausführungen über die Problemdefinition weisen darauf hin, dass es nicht nur juristische Gründe gibt, die zu nicht ganz selbstbestimmten Kontakten von KlientInnen zu SozialarbeiterInnen führen.

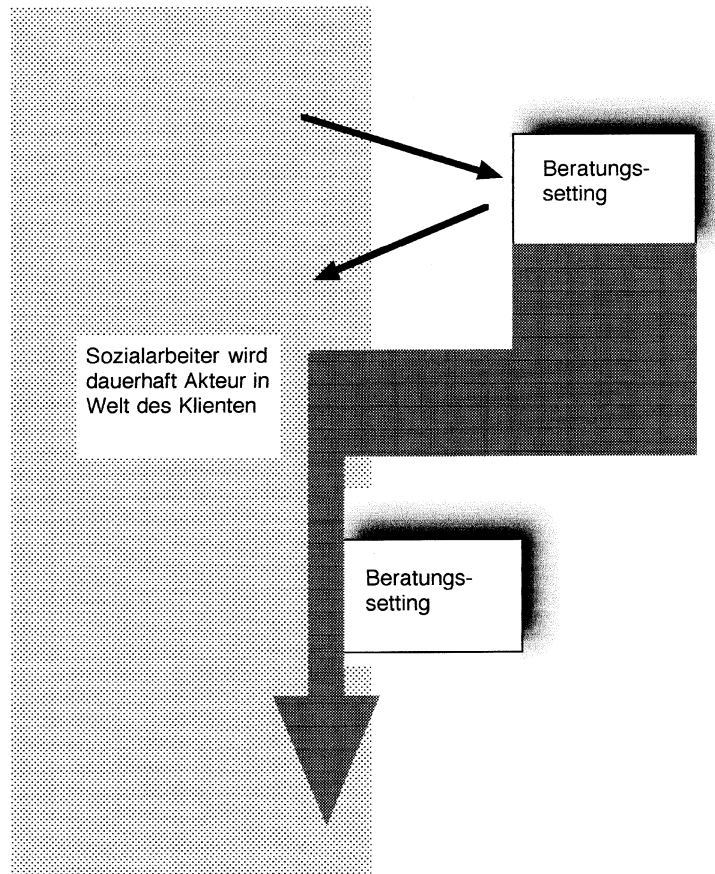
Ganz allgemein gedacht bietet Freiwilligkeit sicher günstige Voraussetzungen für Unterstützungsarbeit. Die Chance auf eine kooperative Beziehung zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn ist günstig, die eigene Entscheidung des Betroffenen, Hilfe in Anspruch zu nehmen, lässt auf einen bereits vorhandenen Veränderungswillen hoffen. Außerdem entspricht die Vorstellung von selbst nachfragenden KlientInnen einem demokratischen Idealbild: Die freien BürgerInnen als selbstbewusste KundInnen und KonsumentInnen einer professionellen Dienstleistung, nicht als Opfer aufdringlicher staatlicher Befürsorgung. Die Voraussetzungen

für die Realisierung des dialogischen Prinzips, nämlich der Etablierung einer temporären Ich-Du-Beziehung zweier gleichberechtigter Subjekte (Buber 1992, 271ff.), scheinen gegeben.

Abbildung 10: Alltagsbegleitung

Lebenswelt
des Klienten

Soziale Organisation
Sozialarbeiter



Einschränkend ist allerdings festzustellen, dass die Freiwilligkeit im Kontext der Individualhilfe immer nur relativ sein kann. Die Klientin, die einen Sozialen Dienst aufsucht, macht dies nicht ohne Not. Sie steht unter irgendeiner Form von Druck, sonst machte ihre Nachfrage ja gar keinen Sinn. Weiters bedeutet die Kontaktaufnahme auf Basis einer freien Entscheidung des Klienten noch keineswegs, dass er weiß, worauf er sich einlässt, und er hat (oder kennt) möglicherweise auch gar keine Alternativen. Die vermeintliche Freiwilligkeit entsteht in einer Notlage der Betroffenen. Sie entscheiden sich zwar selbst zur Kontaktaufnahme mit der Sozialen Arbeit, zweifelsohne wäre es ihnen in der Regel aber lieber, dies nicht tun zu müssen. Zugespielt gesagt: Der Zwang ist der Kontaktaufnahme vorgelagert, liegt in der aktuellen Lebenssituation. Die (mehr oder weniger) freiwillige Inanspruchnahme der Beratung schafft also zwar eine nicht ungünstige Ausgangssituation, in der Folge wird die selbstbestimmte Mitarbeit der KlientInnen allerdings immer wieder erst herzustellen, um sie zu werben sein.

In all den anderen Fällen, in denen Sozialarbeit aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen, ihres gesellschaftlichen Auftrags oder der Intervention von lebensweltlich Anderen mit KlientInnen in Kontakt tritt, ist das von Dritten definierte Problem der Anlass für die „Fallwerdung“. Die Kooperation der Hauptbetroffenen, der potentiellen KlientInnen, mag zwar noch nicht oder jedenfalls noch nicht freiwillig gegeben sein, es spricht aber viel dafür, sie als Ziel anzustreben.

Die Kolleginnen und Kollegen einer Kriseneinrichtung für Kinder und Jugendliche formulierten das für sich und ihre Arbeit so: Freiwilligkeit ist nicht eine Voraussetzung, die gegeben oder nicht gegeben ist. An der

Freiwilligkeit des Kontakts und der Veränderung muss man arbeiten, um sie muss man beständig werben.

ANREGUNGEN ZUR DISKUSSION, FRAGEN

- (1) Diskutieren Sie die Vor- und Nachteile des Klienten-Status (unter Einbeziehung der Argumente von Kardorff aus den Materialien).
- (2) Versuchen Sie zu begründen, weshalb man die Institutionen als Werkzeuge der Individualhilfe bezeichnen kann.
- (3) Beschreiben Sie einen Ihnen bekannten „Fall“. Versuchen Sie dabei das skizzierte selbstreflexive Fallverständnis anzuwenden und finden Sie heraus, wer in diesem Fall was als Problem definiert.
- (4) Diskutieren Sie die Bedeutung der Freiwilligkeit in der Einzelfallarbeit und stellen Sie Überlegungen an, wie Klienten vor Verletzungen ihres Rechts auf Selbstbestimmung und persönliche Integrität unter den Bedingungen nicht-freiwilliger Betreuung geschützt werden könnten.

LITERATUR ZUR VERTIEFUNG

Natürlich liegt es nahe, am Ende eines Kapitels über Grundbegriffe für weiteres Nachschlagen Fachlexika zu empfehlen, in denen Artikel zu den zentralen Begriffen des Fachs enthalten sind. Für die Sozialarbeit ist das in erster Linie das vom *Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge* herausgegebene Fachlexikon der Sozialen Arbeit.

Darüber hinaus sind für eine nähere Auseinandersetzung mit dem „Klienten“-Begriff die Ausführungen *Ernst von Kardorffs* unter dem Stichwort „Klienten“ in dem von Günter Rexilius und Sigurd Grubitzsch herausgegebenen Sammelband „Psychologie“, Göttingen, interessant, im Kontrast dazu sicher auch *Peter Lüssis* „Systemische Sozialarbeit“. Bern.

Die verschiedenen Aspekte des Begriffspaares „Soziale Probleme“ beschreibt Nikolaus Sidler in seinem Buch „Am Rande leben – Abweichen – Arm sein“. Freiburg. Für ein näheres Verständnis des Lebensweltbegriffs bleibt der Rückgriff auf den Klassiker unersetzbar: *Alfred Schütz und Thomas Luckmann*: Strukturen der Lebenswelt. Frankfurt am Main.