Wie viel Misstrauen verträgt die Soziale Arbeit?

Autor(en): **Niehaus, Susanna / Krüger, Paula**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **113 (2016)**

Heft 4

PDF erstellt am: **19.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-840154

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Wie viel Misstrauen verträgt die Soziale Arbeit?

Fälle von Sozialhilfemissbrauch sorgen für heftige Debatten in Medien und Politik. In der Folge stehen das System Sozialhilfe und dessen Klientel unter scharfer Beobachtung. Ein Forschungsteam der Hochschule Luzern untersuchte, wie latentes Misstrauen die Sozialarbeitenden beeinflusst.

In den letzten zehn Jahren fand eine ausgedehnte Missbrauchsdebatte bezüglich der Sozialleistungssysteme IV und Sozialhilfe statt, die angefacht wurde durch die mediale Verbreitung von Skandalfällen. Die Forderung der Bevölkerung nach Transparenz erscheint vor diesem Hintergrund legitim, denn sie hat ein Recht darauf, zu erfahren, wofür Steuergelder verwendet werden.

Ist das Misstrauen gerechtfertigt? In der Schweiz beziehen über eine Viertelmillion Menschen Sozialhilfe, hinzu kommen nach seriösen Schätzungen genauso viele, die zwar hilfsbedürftig sind, sich aber nicht an den Staat wenden. Die Quote unrechtmässigen Sozialhilfebezugs bewegt sich seit Jahren um die ein bis zwei Prozent, selten handelt es sich um Fälle eindrucksvollen Ausmasses. Dennoch gerieten Sozialhilfebeziehende durch die mediale Skandalisierung spektakulärer Einzelfälle unter den Generalverdacht des Sozialschmarotzertums. Entsprechend gross war der politische Druck auf die Sozialbehörden, das beschädigte Ansehen der wirtschaftlichen Sozialhilfe wieder herzustellen. Eine einschneidende Massnahme war die Entscheidung für den Einsatz polizeilich ausgebildeter Sozialhilfedetektive. Hierdurch sollte u.a. das verloren gegangene Vertrauen in das soziale Sicherungssystem wieder gestärkt werden.

Die Gemüter mag diese Massnahme beruhigt haben, dem Ansehen der Sozialen Arbeit als Profession dürfte sie geschadet haben. Das in dieser sozialpolitischen Entscheidung zum Ausdruck kommende Misstrauen richtete sich nämlich ebenso gegen die Institution Sozialhilfe. Durch das Einschalten Fachexterner wird die Funktionsfähigkeit des Sicherungssystems selbst in Zweifel gezogen, muss doch ein System, von dem angenommen wird, dass es auf fachexterne Hilfe angewiesen ist, schutzlos erscheinen und dessen Mitarbeitende nicht kompetent genug.

Unter Generalverdacht: Mitarbeitende der Sozialämter haben mit dem Misstrauen gegenüber der Sozialhilfe zu kämpfen. Bild: I.Hess

INFORMATIONEN ZUR STUDIE

Für das Forschungsprojekt «Wie viel Misstrauen verträgt die Soziale Arbeit?» wurden verschiedene Untersuchungsmethoden kombiniert, um der Komplexität des Phänomens gerecht zu werden. Es wurden 59 Dossiers von Sozialhilfebeziehenden sowie 338 Ermittlungsberichte analysiert und 34 Interviews mit fallführenden Sozialarbeitenden und Führungspersonen geführt. Ferner wurden 136 mit Fallführung betraute Mitarbeitende eines Sozialdienstes einer Schweizer Stadt schriftlich befragt. Ergänzend gaben 137 Bürgerinnen und Bürger mit und ohne Sozialhilfeerfahrung zu ihren Erfahrungen und Annahmen schriftlich Auskunft. Das Projekt wurde vom Schweizerischen Nationalfonds gefördert.

Diesen Schaden für ihre Profession beklagten auch Sozialarbeitende, die im Rahmen einer Studie der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit befragt wurden. Untersucht wurde, welche unerwünschten Nebenwirkungen auftreten, wenn der politische Druck auf eine Sozialbehörde, ihre Kompetenz bei der Missbrauchsbekämpfung unter Beweis zu stellen, beherrschend wird.

Innerhalb der untersuchten Sozialbehörde führte dieser Druck zu einer Kultur des Misstrauens: Der Druck von aussen wurde an die Mitarbeitenden weitergegeben und wirkte in der Organisation fort. Die Führung erliess eine Vielzahl neuer Regeln, der Aufwand für die Überprüfung, Absicherung und Kontrolle der Fälle stieg stark an. Viele Mitarbeitende werteten diese Massnahmen als mangelndes Zutrauen der

Führung in ihre Fähigkeiten. Dadurch war das Verhältnis auch Jahre nach der vorerst letzten Hochphase der öffentlichen Missbrauchsdebatte noch angespannt: Rund die Hälfte der befragten Sozialarbeitenden war sich zum Zeitpunkt der Untersuchung unsicher, ob sie nach einem Fehler Rückendeckung vom Arbeitgeber bekommen würde. Entsprechend gross waren die Unsicherheit und Furcht vor Fehlern, 80 Prozent der Interviewten berichteten hiervon.

Mehr Misstrauen

Und diese Furcht hat weitergehende Konsequenzen. Steigt nämlich der Druck auf die fallführenden Sozialarbeitenden, möglichst viele Missbräuche aufzudecken, dann steigt auch das generalisierte (das vom Einzelfall unabhängige) Misstrauen gegenüber der Klientel. Acht Prozent der befragten Sozialarbeitenden gaben an, bereits grundsätzlich der Klientel gegenüber misstrauisch zu sein, weitere acht Prozent gaben an, teilweise Schwierigkeiten zu haben, neuen Bezügerinnen und Bezügern Vertrauen entgegenzubringen. Beschleunigt wird diese Entwicklung durch Benchmarking, ein organisationsinternes Leistungsranking (Wer deckt die meisten Missbrauchsfälle auf?).

Wer generalisiertes Misstrauen entwickelt hat, ist als Sozialarbeiter oder Sozialarbeterin im engeren Sinne nicht mehr arbeitsfähig. Sozialarbeiter können nur helfen, wenn die Klienten und Klientinnen ihre sehr persönlichen Probleme offenlegen. Dafür braucht es zwingend Vertrauen – und zwar beidseitig. Mit naiver Vertrauensseligkeit hat dies nichts zu tun. Die Sozialhilfe bewegt sich von jeher im Spannungsfeld zwischen Hilfe und Kontrolle. Kontrolle ist aber nicht mit Misstrauen zu verwechseln.

Misstrauen hat eine ganz andere Qualität, ist ängstlich bis feindselig. Wer misstrauisch ist, zweifelt die Aufrichtigkeit des Gegenübers an. Der Fokus liegt nicht mehr darauf, einen Verdacht ergebnisoffen zu prüfen, vielmehr geht es darum, negative Erwartungen zu bestätigen. Beispielsweise wird die Unterstützung gekürzt, um die Reaktion der Person darauf zu erfahren. Wehrt sie sich nicht, wird dies als Beweis für mangelnde Bedürftigkeit gewertet. Oder ein Termin wird früh morgens angesetzt, um zu testen, ob die Person auch dann noch pünktlich erscheint. Jene, die das System missbrauchen wollen, erwischt man auf diese Weise weniger, denn wer etwas im Schilde führt, bemüht sich um Unauffälligkeit. Fortbleiben wird aber etwa, wer unter Depressionen leidet. Misstrauen ist grundsätzlich nicht dazu geeignet, das Gegenüber besser zu durchschauen, weil es den Blick auf wenig hilfreiche Hinweise verengt und zur einseitigen Bestätigung eigener Vorannahmen führt.

Misstrauen lässt sich nicht verstecken

Misstrauen lässt sich im persönlichen Gespräch zudem nicht verstecken und vergiftet so die Arbeitsbeziehung. Sozialarbeitenden, deren Selbst- und Fremdverständnis zu einem grossen Teil der Helferrolle entspricht, kann es erhebliche Rollenkonflikte bescheren, wenn die Furcht vor dem öffentlichen Scheitern eine misstrauische Grundhaltung forciert oder diese sogar von einer Behördenleitung erwartet wird. Alle Interviewten thematisierten Rollenkonflikte und 90 Prozent der schriftlich befragten Mitarbeitenden gaben an, dass es vorkomme, dass sie entgegen ihrer eigenen Überzeugungen handeln müssten.

Nun sind Ergebnisse aus einem Kanton oder einer Behörde nicht repräsentativ für die ganze Schweiz, und es war auch nicht das Anliegen der Studie, eine Aussage darüber zu treffen, was in Schweizer Sozialbehörden abläuft. Die belegten ungünstigen sozialen Prozesse können jedoch grundsätzlich überall auftreten. Und zwar dann, wenn eine Institution unter Druck gerät, ihre Kompetenzen bei der Missbrauchsbekämpfung besonders unter Beweis stellen zu müssen. Positiv hervorzuheben ist die Bereitschaft einer Sozialbehörde einer Schweizer Stadt, die Auswirkungen dieses Drucks genauer analysieren zu lassen. Letztlich liegt es in der Verantwortung jeder einzelnen Behörde, sich ernsthaft damit auseinanderzusetzen, wie innerhalb der eigenen Organisation mit dem Thema der Arbeit im Spannungsfeld zwischen Vertrauen und Misstrauen umgegangen wird.

Konstruktive Fehlerkultur nötig

Werden unerwünschte Nebenwirkungen sozialpolitischer Entscheidungen nicht reflektiert, könnte dies ungünstige Folgen haben, die kaum dazu angetan sein dürften, das Vertrauen in das System Sozialhilfe wieder zu stärken. Wichtig erscheint es, den in der Untersuchung deutlich gewordenen Rollenkonflikt Sozialarbeitender nicht noch zu verstärken: Misstrauen darf nicht zur Routine werden. Organisationen, die dies verhindern möchten, brauchen eine konstruktive Fehlerkultur: Mitarbeitende benötigen Rückendeckung von ihren Vorgesetzten, aus Fehlern sollte man lernen können, ohne sich davor über alle Massen fürchten zu müssen. Seitens der Führung braucht es hierfür Zutrauen in die Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der Mitarbeitenden; zu viele Vorschriften machen die Arbeit nicht besser, sondern allenfalls komplizierter. Die Soziale Arbeit verträgt zwar berechtigte Kontrollen, Misstrauen aber nicht.

Susanna Niehaus
Professorin Hochschule Luzern
Paula Krüger
Dozentin Hochschule Luzern