

Zeitschrift: Zeitschrift für öffentliche Fürsorge : Monatsschrift für Sozialhilfe : Beiträge und Entscheide aus den Bereichen Fürsorge, Sozialversicherung, Jugendhilfe und Vormundschaft

Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe

Band: 92 (1995)

Heft: 9

Artikel: Der Aufbau einer Dokumentation : Klassifikationssystem Polyvalente Sozialarbeit

Autor: Schleicher, Hannes

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-838325>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 10.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Der Aufbau einer Dokumentation

Klassifikationssystem Polyvalente Sozialarbeit

Im Bereiche sich polyvalent verstehender Sozialarbeit fällt Information an, die in ihrer Vielfalt und Menge kaum zu überschauen ist. Hannes Schleicher stellt im folgenden Beitrag dar, nach welchen Überlegungen in einem städtischen Sozialdienst vorgegangen wurde, um die Informationsflut durch den Aufbau einer umfassenden Dokumentation zu bewältigen und das gesammelte Wissen für die tägliche Praxis nutzbar zu machen.

Beratungs- und Dienstleistungsangebote, Tarifordnungen, häufig ändernde gesetzliche Grundlagen und Richtlinien, neue, spezifische Problemlagen und Methoden – die Informationsflut konfrontiert uns ständig mit der grossen Menge ungelöster sozialer Probleme und mit unserem Unvermögen, *alles zu wissen*, was gewusst werden sollte für eine qualifizierte Beratung einerseits und für weisungsgemässes Verwaltungs-Handeln andererseits. Neue MitarbeiterInnen sind erschlagen von der Gewalt der Informationsflut und sie brauchen Zeit, bis sie sich souverän auf ihre beruflichen Qualifikationen besinnen können.

Die individuelle Reaktion ist die mehr oder weniger unbewusste Selektion, geprägt von der momentanen subjektiven Belastung in der Einzelhilfe, von Einzelschicksalen, die uns zufällig beschäftigen. Nur das Zwingende, Verbindliche *müssen* wir registrieren. Übrig bleiben Blickfeldverengungen, inadäquate Spezialisierungen und eingeschliffene Privat-Wege. Die Angebotspalette polyvalenter Sozial-

arbeit reduziert sich zum Richtlinienkatalog.

Die Pflicht und die Kür?

Nicht zuletzt wohl angeregt durch die EDV-Welle in Verwaltung und Sozialarbeit werden zurzeit vielerorts Dokumentationen konzipiert. Primär werden sie wohl mit dem Ziel finanziert, das kurzfristig weisungskonforme Verhalten (die *Pflicht*) überhaupt zu ermöglichen.

Hiermit ist aber noch nicht garantiert, dass die Qualität unserer Beratungsarbeit im Sinne der *Kür* auch etwas davon profitiert. Hierfür muss auch das sozialarbeiterische, das Ressourcen- und Hintergrundwissen ganz eingebaut werden.

Gedankliche und materielle Investition in ein umfassendes Dokumentationssystem zahlt sich mittelfristig aus. Sie liegt im Interesse von Effizienz und personen-unabhängiger Qualität unserer Dienstleistungen (Rechtsgleichheit auch im Bereich immaterieller Hilfe). Und sie entlastet vom täglichen Ärger des Suchens.

Sinnvoll ist es zum heutigen Zeitpunkt, den Aufbau von Dokumentationen zu koordinieren. Eine gemeinsame Grundstruktur erlaubt, kommunales, regionales oder überregionales Wissen gemeinsam zu erfassen und zu verteilen, die Infrastruktur gemeinsam zu betreuen.

Gründliche Gedanken hat man sich hierzu vor nunmehr 10 Jahren im Sozialdienst Bern West des Städtischen Fürsorgeamtes gemacht. Es wurde ein Raster entwickelt, das zwar noch (insbesondere technologischer) Weiterentwicklung bedarf, das in seinen Grundzügen aber bewährt und in der Lage ist, der scheinbar uferlosen Datenmenge im Bereich der öffentlichen Fürsorge eine umfassende Ordnung zu geben².

Das System wurde entwickelt nach einer Bestandesaufnahme damals bestehender Klassifikationssysteme und aufgrund von Diskussionen mit Fachleuten. Der Komplexität der Materie ist es angemessen, wenn es für das Verständnis des Grundkonzeptes zunächst einer gewissen Abstraktionsleistung bedarf.

Anforderungen

KlientInnen der öffentlichen Fürsorge zeichnen sich häufig dadurch aus, dass sie in *mehreren* Lebensbereichen massgebliche Defizite aufweisen.

- Es genügt in der Regel nicht, krank zu sein, um mit der öffentlichen Fürsorge in Berührung zu kommen, es bedarf noch eines weiteren sich erfüllenden Risikos mehr (z. B. Arbeitslosigkeit).
- Es gibt viele Alleinerziehende, die nicht von uns unterstützt werden müssen, vielleicht haben sie eine gute Aus-

bildung mit der Möglichkeit flexibler Arbeitsbedingungen oder ihr soziales Netz ist sehr intakt.

Deshalb will es uns nie recht gelingen, unsere Klientschaft zu typisieren, was doch den emotionalen Aufwand des Individualisierens so verringern könnte³. Und auch deshalb erscheint uns unser Sozialversicherungsnetz so lückenhaft, weil es auf bestimmte, typisierte und immer nur einzelne Risiken abstellt und bei der kumulierten Verwirklichung von mehreren Risiken schnell aus dem Konzept kommt. Unsere Klientschaft scheint hier oft nicht hineinzupassen!

1. Problembereiche

Wir haben es in der Sozialarbeit mit einem Katalog sozialer Risiken, typischer Problemlagen, zu tun⁴, die *kumuliert* aufzutreten pflegen.

Reaktionsebenen

Auf soziale Probleme kann der Sozialstaat, so die sozialpolitische Lehre, auf drei Ebenen reagieren:

- mit *Gesetzen*, vorbeugend z. B. das Arbeitsrecht, Mietrecht usw.
- mit (Sozial-) *Versicherungen* z. B. AHV, IV, BVG, Krankenkassen usw.
- mit individueller *Fürsorge*. Einzel-Hilfe, Beratung, Betreuung, Unterstützung durch öffentliche, kirchliche, private Träger.

² Das heisst zum Beispiel, dass kein Ordner «Varia» übrigbleibt, in dem sich alles Wichtige sammelt.

³ Meines Erachtens aus sozialpolitischer Sicht ein Irrweg. Gefragt ist vielmehr ein offensiverer Umgang mit dieser Vielfalt und die hierfür geeigneten Arbeitsinstrumente.

⁴ Sozialarbeit ist gesellschaftlich gesehen als Symptomtherapie konzipiert. Wir sollten akzeptieren, dass sie sich an dem orientieren muss, was als «Mangel» definiert wird.

Diese drei Ebenen der Massnahmen können mit unserem Problemkatalog gedanklich zu einer Tabelle der folgenden Art kombiniert werden:

| | Gesetz | Versicherung | Fürsorge |
|-------------|--------|--------------|----------|
| Alter | | | |
| Krankheit | | | |
| Invalidität | | | |
| Arbeit | | | |
| ... | | | |

Diese Grundstruktur lässt sich konsequent wie folgt ausbauen:

Auf die Ebene «*Gesetz*» gehört all das, was für unsere Arbeit verbindlichen Charakter hat: neben Bundes- und kantonalen Gesetzen auch Verordnungen, Weisungen, Richtlinien aller Stufen bis hin zu zwingenden Vorschriften administrativer Art, die es innerhalb unserer Institution, unseres Arbeitsteams usw. zu beachten gilt.

Auf die Ebene «*Versicherung*» gehört alles, was nach dem Versicherungsprinzip funktioniert oder daran geknüpft ist, also auch das AHV-*Gesetz*, kantonale Ergänzungsleistungen, Privatversicherungen usw.

Auf die Ebene «*Fürsorge*» gehört alles Individualisierende, was immer in der Beratung als Angebot zur Verfügung steht: weite Teile der sozialen Infrastruktur, Adressen und Jahresberichte von Beratungsstellen, Handlungsansätze und Vorschläge zum konkreten Vorgehen usw.

Den drei Interventionsebenen vorangestellt wurde eine Rubrik «*Grundlagen*» zum betreffenden Problembereich: wis-

senschaftliche, etwa soziologische, wirtschaftliche, medizinische, statistische Angaben zum Thema.

Als z.B. Mitte der achtziger Jahre Ergebnisse der AIDS-Forschung auch in unserem Beruf breiter rezipiert wurden, musste dieses Wissen an zunächst interventions-unabhängiger Stelle eingeordnet werden können.

In die Rubrik Grundlagen gehören etwa auch Dienstleistungsangebote, solange sie noch nicht für die Einzelhilfe direkt nutzbar gemacht werden können, etwa weil sie noch im Projekt-Stadium sind.

Der Katalog von Problembereichen kann und muss laufend verlängert, der Zeit angepasst werden. Hierdurch ergibt sich eine praxisnahe Aufgliederung der Gesamtmenge von Daten.

Sie ist nun zwar umfassend und verspricht auch Vollständigkeit, aber sie ist nie eindeutig im Sinne einer klaren Zuordnung. Überschneidungen sind typisch, denn typisch für unsere Praxis sind ja die kumulierten Risiken, die *Mehrfachproblemlagen*.

Unter die einzelnen Problembereiche können also kaum Menschen subsummiert werden⁵, sondern nur Aspekte ihres Gesamtproblems.

Sind Frauenflüchtlinge primär Frauen oder mehr Flüchtlinge? Krankenzimmer für obdachlose Kranke oder für kranke Obdachlose? Sozialversicherungsabkommen: behinderte AusländerInnen oder ausländische Behinderte?

⁵ Die Soziologie der Etikettierungen («labeling approach») zeigt, dass es ein Akt der Gewaltausübung ist, Menschen zu kategorisieren, d. h. sie unter ein Merkmal zu subsummieren, das damit als dominierendes Merkmal hervorgehoben wird. Das wird den Wechselfällen des Lebens nicht gerecht. Es mag verwaltungstechnisch effizient sein, ist aber fachlich nicht zu rechtfertigen. Ein-Themen-Parteien mag es gegeben haben, Ein-Themen-Sozialarbeit gibt es nicht!

Die einzelnen Problembereiche dienen also nur als Einstieg auf der Suche nach Information. Das assoziierende «Blättern» in der Klassifikation im Sinne einer *lateralen Suchbewegung* soll uns dann von eingeschliffenen Problemwahrnehmungen und Kategorisierungen weg zu ganzheitlicher Betrachtungsweise hinführen und unsere berufliche Kreativität beim Aufspüren von Handlungsansätzen anregen.

Die konsequente Anwendung übersichtlicher EDV-Programme wird dies ermöglichen.

Konkret

- Jedem Dokument wird ein dreistelliger *Code* zugeordnet. Die erste Ziffer (1.) besagt, dass wir uns im Teil «Problembereiche» befinden, die zweite bezeichnet den Problembereich selbst, die dritte Ziffer zeigt an, ob wir auf der Ebene Grundlagen, Gesetz, Versicherung oder Fürsorge sind (siehe Kasten nächste Spalte).
- Eine *Stichwort-Kartei* erleichtert umgekehrt das schnelle Auffinden einzelner Themenbereiche und Institutionen:

kantonal-bernische Armutsstudie → 1.1.0

Betäubungsmittelgesetz → 1.12.1

Artisana → 1.4.2

Notunterkünfte → 1.14.3

SKöF → 1.1.3

betriebsrechtl. Existenzminimum → 1.2.1

Hilflosenentschädigung → 1.5.2

- *Querverweise* verbinden die einzelnen Bereiche miteinander, wo immer ihre Thematiken zusammenhängen.

1. Problembereiche

- | | |
|------|-------------------------------|
| 1.1 | Armut |
| 1.2 | Schulden |
| 1.3 | Arbeit |
| 1.4 | Krankheit |
| 1.5 | Invalidität |
| 1.6 | AusländerInnen ⁶ |
| 1.7 | Flüchtlinge ⁶ |
| 1.8 | Minderheiten ⁶ |
| 1.9 | Kinder ⁶ |
| 1.10 | Alter |
| 1.11 | Frauen ⁶ |
| 1.12 | Sucht |
| 1.13 | Kriminalität |
| 1.14 | Wohnen |
| 1.15 | Kirche |
| 1.16 | Quartier |
| 1.17 | Schule |
| 1.18 | Vormundschaft |
| 1.19 | Steuern |
| 1.20 | Haushalt |
| 1.21 | Familie |
| 1.22 | Alleinerziehende ⁶ |
| 1.23 | Fremdplazierung |
| 1.24 | Tod |
| 1.25 | Militär |
| 1.26 | Sexualität |
| 1.27 | ... |

z. B.:

1.4.2 Krankenkassen

1.3.2 Arbeitslosenversicherung

1.6.1 Ausländergesetzgebung

1.9.1 Kindesschutzmassnahmen

1.11.3 frauenspezifische Beratungsstellen

1.12.4 ...

⁶ Dies sind sprachliche Konzessionen. Es geht ja gerade nicht um Menschen (s. oben), sondern um typische Problemlagen und die diesbezüglichen Ressourcen. Exakter würde es also heissen: Migration, Ethnische Konflikte, Patriarchat usw.

2. Institution

Verbleiben auf den ersten Blick noch all jene Dokumente, die innerhalb unserer jeweiligen Institution angefertigt werden: Sitzungsprotokolle, Daten zur Organisation selbst – alles, was Aufbau- und Ablauforganisation regelt und festschreibt.

Selbstverständlich ist es unverzichtbar, beispielsweise die Protokolle einer Kommission oder eines bestimmten Gremiums gesamthaft sammeln und im Längsschnitt betrachten zu können. Inhaltlich aber, zumal in der unmittelbaren KlientInnenarbeit, erlebe ich solche Chroniken als wenig hilfreich, für *diese* Praxis können sie nur schwerlich verfügbar gemacht werden.

Ebenfalls auf EDV stütze ich meine Hoffnungen, solche Papiere könnten gewissermassen elektronisch in Streifen geschnitten und direkt dem/den betreffenden Problembereich(en) zugeordnet werden: eine direkt integrierte Beschlusskartei⁷.

Es erscheint also sinnvoll, im Sinne einer *Hilfskonstruktion* eine gesonderte Kategorie über unsere Verwaltung selbst einzuführen. Sie stellt aber nur einen anderen möglichen Zugang zu den weitgehend identischen Inhalten dar, die schon im 1. Teil (Problembereiche) an- resp. abgelegt sind. Hier verbleibt der inhaltliche Schwerpunkt, die fachlich zentralen Anliegen unserer Arbeit und damit auch unserer Dokumentation.

Im Sinne der dargestellten Lateralität sollten wir so auf dem Zugang über ein konkretes Problem in der Einzelhilfe etwa auf *alle* hierfür in unserer Institution relevanten Informationen und Normen stossen. Die SKöF-Richtlinien etwa (oder gemeindespezifische Bemessungsregeln) würden sich wie ein Band durch die ganze Grundstruktur ziehen, ebenso administrative Gepflogenheiten, Kompetenzordnungen, Dienstwege, Zuständigkeiten, Protokollauszüge, Grundsatzpapiere usw.⁸.

3. Sozialarbeit

Auch unsere Berufs-Spezifika und unser methodisches Fachwissen muss in diesen Komplex prinzipiell integriert werden, damit Kriterien der Sozialarbeit nicht zu einer Kür verkommen, für die sich noch Zeit erübrigen lässt oder eben nicht. So würden wir z. B. im Bereich Schulden dem Hinweis begegnen, dass vor Inangriffnahme einer Schuldensanierung grundsätzlich eine systemisch orientierte Gesamtschau der familiären Konstellation erfolgen sollte.

Dieser 3. Teil könnte von oder in enger Zusammenarbeit mit den Ausbildungsstätten aufgebaut und betreut werden.

Untrennbares

Die ineinander verwobene und verflochtene Erfassung der drei Kapitel

⁷ ... in einer Windows-Benutzeroberfläche beispielsweise über ein Kästchen überall und jederzeit zu befragen.

⁸ Wir haben dieses Problem bisher nur sehr unvollständig gelöst, weil uns zuwenig technische Hilfsmittel zu Verfügung stehen. Viele Querverweise in Form von roten Karten verbauen die gute Übersicht.

1. PROBLEMBEREICHE
2. INSTITUTION
3. SOZIALARBEIT

ist anspruchsvoll und ungewohnt, weil uns gemeinheın das Zerlegen komplexer Dinge ihr Verständnis zu erleichtern scheint. Ich bin aber überzeugt, dass sich die fachliche Qualität unserer Arbeit nur dann wird erhalten lassen, wenn ihren Standards der gebührende Stellenwert innerhalb der institutionellen Zwänge eingeräumt wird – auch unserer gestressten Aufnahmebereitschaft und Wahrnehmung zuliebe.

Kernstück und Hauptbestandteil sind die Problembereiche (Teil 1), mit denen wir uns zu befassen haben. Von hier aus führen verzweigte Wege in die Normen und Standards, die uns unser Auftraggeber einerseits (Teil 2) und unser Beruf andererseits (Teil 3) auferlegt.

Zusammenfassung

Eine Dokumentation für polyvalente Sozialarbeit soll beitragen zu einer möglichst berechenbaren, willkürfreien Ressourcenzuteilung auch jenseits der materiellen Unterstützung. Berechenbarkeit⁹ und Transparenz unseres Vorgehens und unserer Ent-

scheide sind mir ein Anliegen, weil ich überzeugt bin, dass das *Individualisieren in der Vielfalt* ein Wesensmerkmal von Sozialarbeit unter den derzeitigen Bedingungen ist, bleiben wird und muss.

Die geforderte Praxisnähe kann mit der nötigen fachlichen und sozialpolitischen Differenziertheit vereinbart werden, indem Soziale Problemfelder als Basiskategorien umschrieben werden.

Ressourcen-Orientiertheit, nicht Kategorisierung und Typisierung unserer Klientschaft: Damit aus Problemkategorien nicht KlientInnenkategorien herdefiniert werden, muss auf die Vernetzungsmöglichkeiten moderner Datenverarbeitungstechnologien gebaut werden.

So sollte ein System entstehen, das unsere assoziativen und intuitiven Fähigkeiten nicht ersetzt, sondern das sie nutzt als kreatives Potential für zielgerichtete Sozialarbeit.

Vorliegender Versuch, diesen Anforderungen zu genügen, versteht sich als Vorschlag und Diskussions-Eröffnung. Ich freue mich auf Reaktionen auf fachlicher Ebene und auch auf solche von EDV-SpezialistInnen, die in der Lage und bereit sind, derartige Konzepte technologisch umzusetzen.

*Hannes Schleicher, Bern
Sozialarbeiter HFS, Supervisor BSO,
cand. iur.*

⁹ Andere Disziplinen, z. B. die Jurisprudenz, verfügen schon seit Jahrzehnten über ausgebaute Klassifikations-Systeme, die weitestgehende Kongruenz ihrer Entscheide gewährleisten helfen.