universität wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Die Erzeugung und Bewältigung von sozialer Vulnerabilität in der Sozialen Arbeit am Beispiel einer Einrichtung für wohnungslose Menschen in Wien

verfasst von / submitted by

Mathias Baldauf BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts (MA)

Wien, 2016 / Vienna 2016

Studienkennzahl lt. Studienblatt / degree programme code as it appears on the student record sheet:	A 066 905
Studienrichtung lt. Studienblatt / degree programme as it appears on the student record sheet:	Masterstudium Soziologie
Betreut von / Supervisor:	Ao. Univ.-Prof. Dr. Christoph Reinprecht

Danksagung

Ich möchte mich bei Herrn Reinprecht für die Betreuung bei meiner Masterarbeit und die anregenden Gespräche während des Forschungsverlaufs bedanken.

Ein Dankeschön gilt auch den InterviewpartnerInnen, die ihre Zeit geopfert haben um meine Fragen zu beantworten.

Ein herzliches Dankeschön geht an meine Familie, insbesondere an meine Eltern und Oma, die es mir ermöglicht haben zu studieren und mich mit Essenspaketen aus der Heimat verköstigten.

Der größte Dank gilt meiner Freundin Jasmine, für die geistige und emotionale Unterstützung während des Schreibens der Masterarbeit und das wunderbare Lektorat.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung i

Inhaltsverzeichnis ii

Einleitung 1

1. THEORETISCHER TEIL 3

1.1. DESTABILISIERTE SOZIALINTEGRATION 3

1.1.1. Lohnarbeit – Ein historischer Überblick 4

1.1.2. Der Wachstumsstaat 8

1.1.2.1. Wohlfahrtsregimes – Drei Typen 10

1.1.3. Drei Besonderheiten der „neuen sozialen Frage“ 12

1.1.4. Die Zonen der sozialen Kohäsion und die (Des-)Integrationspotenziale von Erwerbsarbeit 14

1.1.5. Definition von Prekarität und Prekarisierung 16

1.1.6. Soziale Exklusion und Entkoppelung 19

1.1.6.1. Soziale Exklusion, Entkoppelung und ökonomische Armut 20

1.1.7. Familie, Individualisierung und Negativer Individualismus 21

1.2. SOZIALE VULNERABILITÄT IN INTERAKTIONSSITUATIONEN 23

1.2.1. Die Auflösung der alten Kategorien von sozialer Vulnerabilität 23

1.2.2. Die Erzeugung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz 24

1.2.3. Schwaches Handeln (Weak Acting) 25

1.2.4. Rahmenbedingungen (Action Frameworks) 29

1.2.5. Kategorisierte Handlungsalternativen um Vulnerabilität zu bewältigen 33

1.2.6. Facetten der Situationsdefinition – Facing Social Vulnerability and Coming Through, Symbolischer Interaktionismus und die Erklärende Soziologie 36

1.3. PRODUKTIVITÄT SOZIALER KONFLIKTE 38

1.3.1. Reflexions- und Anzeigefunktion 39

1.3.2. Validierungsfunktion 40

1.4. NEW PUBLIC MANAGEMENT (NPM) 41

1.5. ÖKONOMISIERUNG DER SOZIALEN ARBEIT 43

2. EMPIRISCHER TEIL 44

2.1. FRAGESTELLUNGEN 44

2.2. ERHEBUNGSMETHODEN 44

2.2.1. Teilnehmende Beobachtung 45

2.2.2. Leitfadeninterviews/Narrative Interviews 45

2.2.3. Informelle Gespräche 46

2.3. AUSWERTUNGSMETHODEN 46

2.3.1. Qualitative Inhaltsanalyse 47

2.3.2. Themenanalyse 48
2.4. ERGEBNISSE DER ANALYSE 49
2.5. ERZEUGUNG VON VULNERABILITÄT AM ARBEITSPLATZ 50
2.5.1. Vertrauensverlust durch mangelnde Kommunikation 51
2.5.2. Flexibilität 53
2.5.3. Empathie als Unsicherheitsfaktor 54
2.5.4. Zeitlich versetzte Erzeugung von Unsicherheit(en) 57
2.5.5. EDV-gestützte Dokumentation 58
2.6. VERRINGERUNG VON VULNERABILITÄT AM ARBEITSPLATZ 60
2.6.1. Das Team als Dreh- und Angelpunkt 61
2.6.2. Freiheit 62
2.6.3. Supervision 63
2.6.4. Konflikte 65
2.7. HANDLUNGSALTERNATIVEN ZUR BEWÄLTIGUNG VON VULNERABLEN SITUATIONEN 68
2.7.1. Strategisches Handeln 68
2.7.2. Taktisches Handeln 70
2.7.3. Provisorisches Handeln 73
2.7.4. Listiges oder schlaues Handeln 75
2.7.5. Wütendes Handeln 77
2.7.6. Widerständiges Handeln 78
2.7.7. Schwaches Handeln 80
2.8. (DES-)INTEGRATIONSPOTENZIALE VON ERWERBSARBEIT 81
3. ZUSAMMENFASSUNG 83
4. LITERATURVERZEICHNIS & INTERNETQUELLEN 86
ANHANG 93
KURZFASSUNG 93
ABSTRACT 93
INTERVIEWFRAGEN 94
LEBENSLAUF 95

Einleitung

„Erwerbsarbeit bestimmt sowohl die persönliche Identität, als auch den sozialen Status, welcher in der Gesellschaft eingenommen wird“ (Penz 2010, S. 139). Sie stellt somit in industrialisierten Staaten einen zentralen Modus der Vergesellschaftung und der sozialen Integration dar und ist in Folge dessen weit mehr als ein Mittel um ein Einkommen zu erzielen (vgl. Castel und Dörre 2009, S. 15; zit. nach Penz 2010, S. 139). Ausgehend von diesen Überlegungen erschien es angebracht eine Arbeit über die Erzeugung und Bewältigung von sozialer Vulnerabilität in der Erwerbsarbeit zu schreiben. Damit sollen die Auswirkungen von oft prekärer Erwerbsarbeit im Kontext der aktuellen Arbeitswelt dargelegt werden. Vulnerabilität ist ein Begriff, der neben der Soziologie auch in der Psychologie, sowie in der Umwelt- und Katastrophenforschung, Anwendung findet, um nur einige Bereiche zu nennen. In der soziologischen Literatur wird meist mit einem erweiterten Konzept von Armut und Ressourcenmangel gearbeitet und folglich Vulnerabilität als ein „Zustand existentieller Gefährdung und Schutzbedürftigkeit“ (Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 310) definiert. In der Psychologie wird von Vulnerabilität und Resilienz gesprochen, um beispielsweise die Anfälligkeit für belastende Ereignisse, sowie die Widerstandfähigkeit gegenüber diesen, zu beschreiben (vgl. Laucht 2003, S. 67). In der Umwelt- und Katastrophenforschung bezeichnet Vulnerabilität „eine Exponiertheit gegenüber äußeren Störimpulsen“ (Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 310). Hierbei wird sowohl mit dem Begriff der sozialen, als auch mit jenem der klimatischen, Vulnerabilität gearbeitet (vgl. Collet et al. 2012). Vulnerabilität nimmt hierbei eine Rolle als „Brückenkonzept“ (Collet 2012, S. 13) ein, welches Aspekte der Sozialwissenschaften mit jenen der Naturwissenschaften verbindet.

Nach Castel (2000) wird soziale Vulnerabilität durch prekäre Beschäftigungsverhältnisse erzeugt, die in weiterer Folge die soziale Integration gefährden, da sich einerseits durch einen Individualisierungsprozess traditionelle Familienstrukturen immer weiter auflösen und daraus resultierend die soziale Einbindung oder Absicherung weniger gegeben ist. Andererseits ist die sozialstaatliche Absicherung bei in prekären Beschäftigungsverhältnissen stehenden Angestellten und ArbeiterInnen nicht in dem Maße gegeben, als dass sie fehlende familiäre Strukturen und Unterstützungsleistungen abfedern könnte. In Anlehnung an Castel argumentiert Soulet (2004), dass vulnerable Situationen in konkreten Interaktionssituationen geschaffen werden, ausgelöst dadurch, dass Regeln und Normen unklar werden und das Handeln unsicher wird. Als Ausweg werden Handlungsalternativen entworfen, um diese unsicheren Situationen bewältigen

zu können. Neben diesem Aspekt werden in folgender Arbeit Faktoren angeführt, die die Vulnerabilität der Angestellten erhöhen und verringern können. Das Ziel dieser Arbeit wird es sein, die angestellten SozialarbeiterInnen und SozialbetreuerInnen in den Vordergrund zu rücken und zu zeigen, wie sie in einer ökonomisierten Sozialen Arbeit vulnerabel gemacht werden, was in weiterer Folge ihre soziale Integration gefährden kann.

1. Theoretischer Teil

1.1. Destabilisierte Sozialintegration

Der folgende Abschnitt umreißt die Entwicklung der Lohnarbeit, um grundlegende Gedanken von Robert Castels Theorie destabilisierter Sozialintegration in einen historischen Rahmen zu betten und die Relevanz von Erwerbsarbeit für eine gelungene soziale Integration zu verdeutlichen. Er entwickelte die Theorie zwar großteils am Beispiel Frankreichs und teilweise auch Englands, die Probleme hingegen, mit denen auch die restlichen Staaten Westeuropas konfrontiert wurden, waren gemeinsame, wie „die Herausforderungen der Industrialisierung und den Faktoren der durch sie erzeugten gesellschaftlichen Dissoziierung“ (Castel 2000, S. 24). Die einzelnen nationalen Reaktionen darauf waren leicht unterschiedlich und zeitlich versetzt (vgl. ebd., S. 24f). Nichtsdestotrotz haben sich in Westeuropa Sozialstaaten[1] etabliert, deren Geschichte auf Gemeinsamkeiten in der Chronik der Lohnarbeit fußt. Da Castel die Entwicklung der Lohnarbeit aus einer historischen Perspektive im Sinne Durkheims darlegt, scheint es angebracht die Theorie vom geschichtlichen Standpunkt aus nachzuzeichnen.

Ich werde nicht auf die gesamte Geschichte der Lohnarbeit eingehen, da dies zu umfangreich und wenig zielführend für meine Arbeit wäre. Vielmehr möchte ich die Entwicklung der Lohnarbeit an drei Zeitabschnitten festmachen: Der Französischen Revolution, der Revolution von 1848 und der Zeit des Fordismus bis zur Mitte der 1970er Jahre. Der Grund besteht darin, dass diese Zeitspannen jeweils markante Veränderungen in der Sozialpolitik nach sich zogen. Nach diesem historischen Überblick, der den LeserInnen einen Eindruck von der Entwicklung der Lohnarbeit, vor allem in Hinblick auf soziale Integration geben soll, wird der Sozial- beziehungsweise Wachstumsstaat als Grundlage für soziale Absicherung und die drei Besonderheiten der „neuen sozialen Frage“ behandelt.

Anschließend gehe ich auf die Zonen der sozialen Kohäsion, beziehungsweise auf die (Des-) Integrationspotenziale von Erwerbsarbeit, ein. Prekarität und Prekarisierungsprozesse sollen

[1] Ich verwende ganz im Sinne Castels den Begriff „Sozialstaat“ und nicht „Wohlfahrtsstaat“, da Letztgenannter erstens impliziert, dass der Staat wohltätig ist und die EmpfängerInnen passiv ihre Gaben erhalten. Zweitens wurde der Begriff ursprünglich polemisch verwendet, um eine vermeintliche Unterwerfung unter den Staat anzuprangern (vgl. Castel 2000, S. 246f). Im Kapitel „Wohlfahrtsregimes – drei Typen“ werde ich den Begriff „Wohlfahrtsstaat“ verwenden, um mich an die Begrifflichkeit des Autors zu halten.

Gegenstand des darauffolgenden Kapitels werden. Des Weiteren werde ich die Begriffe Exklusion und Entkoppelung diskutieren und in Verbindung zu ökonomischer Armut setzen. Abgeschlossen wird der erste Theorieteil (1.1) mit zusätzlichen Faktoren, welche die soziale Vulnerabilität erhöhen können. Diese sind zwar nicht Gegenstand meines Forschungsvorhabens, jedoch bedeutungsvoll für das theoretische Verständnis.

1.1.1. Lohnarbeit – Ein historischer Überblick

1) Utopischer Kapitalismus in der liberalen Moderne

Nach der französischen Revolution nahm man an, dass die selbstregulierenden freien Märkte Positives zur gewonnen Freiheit der Menschen beitragen – ArbeiterInnen erhielten erstmals den Status von EigentümerInnen (Deutschmann 2009, S. 232) – und das Elend beenden würden, in dem viele lebten. De facto verfügten die Lohnabhängigen[2] nur über die negativen Attribute der Freiheit und waren von der Industrie abhängig (vgl. Castel 2000, S. 183). Eigentum beziehungsweise Privatvermögen stellten damals, sowie auch heute, die Grundvoraussetzungen für Freiheit und Unabhängigkeit dar (Castel 2004, S. 45), die ihnen damals jedoch verwehrt blieben. Die dynamischen Entwicklungen der Wirtschaft Ende des 18. Jahrhunderts wurden durch die Reformer extrapoliert, ohne jedoch mögliche gesellschaftliche Auswirkungen zu berücksichtigen (vgl. Castel 2000, S. 178f). Es begann entgegen der Annahme, dass nun die Armut wesentlich eingedämmt werden könnte, eine Ära von Turbulenzen und Konflikten (vgl. ebd., S. 189). Nach dem Zusammenbruch des „Ancien Régime“ war staatliche Regulierung verpönt. Vor 1789 waren Zünfte und Zwangsarbeit im Rahmen der Erwerbstätigkeit vorherrschend. Auch die Zwangsarbeit diente, neben dem Erhalt von Zünften, als Strategie der Eingrenzung – im Sinne von Integration, die durch harte Arbeit gefördert werden sollte – und nicht der Ausgrenzung (vgl. ebd., S. 52, S. 178f). Diese Politik wurde betrieben, um der „Landstreicherei“ entgegenzuwirken. Die Zeit war geprägt von Armut, die zu einem nicht vernachlässigbaren Teil darauf beruhte, dass jegliche Mobilität der Menschen, die auf Arbeitssuche waren, streng sanktioniert wurde. Die Menschen waren gezwungen ihre Dörfer zu verlassen, um Arbeit zu finden,

[2] Ich spreche an dieser Stelle noch von Lohnabhängigen, da zu diesem Zeitpunkt keine rechtliche soziale Absicherung besteht, sie kein Sozialeigentum besitzen und vollständig auf ihren Lohn angewiesen sind, um ihre Existenz zu sichern.

was jedoch oft deren Inhaftierung nach sich zog (vgl. ebd., S. 52). Damals war freie Arbeit, also Tausch der Arbeitskraft in Abhängigkeit von der Marktnachfrage, selten (vgl. ebd., S. 125). Das Aufkommen der Industrialisierung traf auf ein starres politisches System, das den wirtschaftlichen Anforderungen auf Mobilität der Bevölkerung nicht gerecht werden konnte. Durch den freien Markt im Liberalismus Frankreichs wurden die Lohnabhängigen in prekäre Wohn- und Beschäftigungsverhältnisse getrieben, da es keine rechtlich verankerten sozialen Absicherungen gab, welche im Fall von unverschuldeter Arbeitsunfähigkeit den Unterhalt sicherstellen konnten. Zudem unterboten sich die Lohnabhängigen in ihren Lohnforderungen gegenseitig, um einen Arbeitsplatz zu bekommen (vgl. ebd., S. 183). Die Situation des Proletariats zu Beginn der Industrialisierung war durch absolute Unsicherheit geprägt: Lohn am Existenzminimum, keine Arbeitsrechte, keine Sicherheit, die es erlaubt hätte die eigene sowie familiäre Zukunft abzusichern (Castel 2009, S. 23). Der Glaube daran, dass ein freier, selbst regulierender Markt ohne jegliche soziale Absicherung der Freiheit der Menschen zuträglich ist und zu einem Ende des Elends führt, entpuppte sich als Irrglaube und führte zum Pauperismus des 19. Jahrhunderts (vgl. Castel 2000, S. 178).

2) Patronage und die Revolution von 1848

Vor 1848 gab es quasi keine öffentliche Debatte zu den Fragen der Armut und der Arbeit. Massenhafte Armut (Pauperismus) nahm immer weiter zu und es stellte sich eine neue soziale Frage, deren Fokus sich auf die „neuen Armen“ richtete, die nun im Kernbereich der Gesellschaft saßen und nicht auf die „Vagabunden“ wie im „Ancien Régime“ (vgl. ebd. S. 192). Dennoch wurde das „Umherziehen“ als großes Problem gesehen, weshalb dieser Punkt Eingang in die Strategien zur Bekämpfung des Pauperismus fand. Dies geschah anhand von drei Moralisierungsstrategien, die im Kern die Ablehnung von staatlichen Interventionen tragen:

> „Fürsorge für die Armen mittels Techniken, die die Sozialarbeit im beruflichen Sinn des Begriffes vorwegnehmen; der Entwicklung von auf freiwilliger Basis beruhenden Spar- und Unterstützungseinrichtungen, welche man als die Anfänge einer Versicherungsgesellschaft sehen könnte; der Errichtung einer von den Arbeitgebern ausgeübten Patronage, die eine rationelle Organisation der Arbeit sowie sozialen Frieden garantieren soll.“ (ebd., S. 217)

Um dem Umherziehen der ArbeiterInnen Einhalt zu gebieten, wurde ein Arbeitsbuch eingeführt dessen Ziel in der Kontrolle der Wanderungsbewegungen von ArbeiterInnen lag (vgl. ebd.,

227). Die Lage der ArbeiterInnen besserte sich zwar, jedoch wurden ihrerseits die Rufe nach eigener Organisation immer lauter. Die ArbeiterInnenbewegung strebte nach Selbstbestimmung und war sich gewiss, dass sie keine Vormundschaft mehr brauchte (vgl. ebd., S. 232). Die Patronage, die vor 1848 als Sicherungssystem eingerichtet wurde, war gekennzeichnet durch „eine liebevolle Fürsorge" um die ArbeiterInnen – zumindest in der Theorie, denn es oblag den ArbeitgeberInnen, ob und in wie weit die Fürsorge realisiert wurde (vgl. ebd., S. 224). In Folge der Revolution von 1848 wurden langsam Tendenzen sichtbar, die auf eine Entwicklung in Richtung Sozialstaat hindeuteten. Die Hilfskassenbeiträge der ArbeitnehmerInnen wurden nicht mehr von ArbeitgeberInnen verwaltet, sondern die Beiträge mussten aus den Unternehmen ausgelagert werden, um zu verhindern, dass im Falle eines Bankrotts die Gelder nicht mehr verfügbar gewesen wären (vgl. ebd., S. 257).

3) Die Entwicklung der Lohnarbeitsgesellschaft im Fordismus

Vor der Zeit des fordistischen Lohnarbeitsverhältnisses war die Lage der LohnarbeiterInnen oft schlecht – sie waren billige Arbeitskräfte, litten unter Hunger und Elend und wurden im Falle von Arbeitslosigkeit auch inhaftiert, da ihnen auf der Suche nach Arbeit Landstreicherei vorgeworfen wurde (vgl. Castel 2000, S. 189; S. 289). Danach, besonders aber ab dem Ende des zweiten Weltkriegs, verbesserte sie sich deutlich. Die Fortschritte durch die Etablierung des fordistischen Lohnarbeitsverhältnisses können grob mit fünf Merkmalen beschrieben werden:

- Trennung zwischen jenen, die erwerbstätig sind, und den nicht oder teilweise Erwerbstätigen.
- Die Bindung der LohnarbeiterInnen an den Arbeitsplatz und die Rationalisierung des Arbeitsprozesses im Rahmen einer präzisen Zeitverwendung um „herumspazieren bei der Arbeit" zu vermeiden.
- Lohn als Grundlage für die Teilhabe an neuen Konsumformen und nicht nur um die Existenz zu sichern.
- Teilhabe am Sozialeigentum und an öffentlichen Dienstleistungen.
- Die Verankerung des Arbeitsrechts und somit die Errungenschaft des Kollektivvertrages (vgl. ebd., S. 286f).

4) Soziale Integration durch Lohnarbeit

In Frankreich wurde 1936 die Vierzigstundenwoche festgelegt und bezahlter Urlaub wurde, wenn auch nur im Rahmen von zehn Tagen im Jahr, eingeführt. Nun hatten ArbeitnehmerInnen auch Zeit um ihren Lohn für Urlaub zu verwenden (vgl. ebd., S. 299). Sie konnten nun ihre unwürdigen Lebensbedingungen weitgehend hinter sich lassen und eine relative Integration in der Unterordnung erreichen. Sie waren keine ProletarierInnen mehr, die im Elend lebten, sondern verzeichneten Lohnzuwächse und hatten Zugriff auf das Sozialeigentum, welches im Rahmen einer verpflichtenden Sozialversicherung eingeführt wurde.

In den 1960er und 1970er Jahren wuchs der tertiäre Arbeitssektor stark an und die darin Tätigen, welche vor allem in öffentlich-staatlichen Institutionen über eine sehr weitgehende Absicherung verfügten (vgl. ebd., S. 311), machten bereits den Großteil der ArbeitnehmerInnen aus. Die Entwicklung der Lohnarbeit führte dazu, dass die Bewertung der Menschen anhand ihres Beschäftigungsverhältnisses gemessen wird:

> „Der bzw. die Lohnabhängige wird entsprechend seines/ihres Beschäftigungsverhältnisses beurteilt und verortet, und von diesem Ort aus finden die Lohnabhängigen ihren gemeinsamen Nenner und existieren gesellschaftlich." (ebd., S. 325)

Beck (1986) hebt in seinem Werk „Risikogesellschaft" die Bedeutung der Erwerbsarbeit und des ausgeübten Berufes bei der Selbstidentifikation, beziehungsweise der Wahrnehmung des Gegenübers, hervor:

> „Nirgendwo wird vielleicht die Bedeutung, die Erwerbsarbeit für das Leben der Menschen in der industriellen Welt gewonnen hat, so deutlich wie an der Situation, in der zwei Unbekannte sich begegnen und fragen: „Was sind Sie?", und antworten nicht mit dem Hobby […], nicht mit der Religionszugehörigkeit […], nicht mit Bezug auf das Schönheitsideal […], sondern mit der größten Selbstverständlichkeit […] mit dem Beruf." (Beck 1986, S. 221)

„Auch heute resultiert gesellschaftlicher Status, Erfolg, Selbstbewusstsein und Macht aus der beruflichen Tätigkeit" (Lexmüller 2012, S. 32). Soziale Kontakte werden geknüpft, soziale Identität geschaffen „und durch eine regelmäßige Aktivität entsteht Sicherheit" (ebd., S. 32). Wenn die Arbeit schlecht organisiert ist, wirkt sich das negativ auf die körperliche und psychische Gesundheit aus und erzeugt Vulnerabilität (vgl. ebd., S. 32).

Seit den 1950er Jahren profitierten die LohnarbeiterInnen von der allgemeinen sozialen Absicherung, dem sozialen Netz, das die Mehrheit vor gesellschaftlichen Risiken schützt (Castel 2009, S. 21). Die soziale Unsicherheit wurde einerseits durch die Ausgestaltung von Strukturen kollektiver Absicherung, wie Kollektivvereinbarungen und Tarifverträgen, sowie kollektiver Garantien des Arbeitsrechts, und andererseits aufgrund der Installierung von Sicherungssystemen, minimiert und im Sozialstaat vereinigt (vgl. ebd., S. 24).

1.1.2. Der Wachstumsstaat

Grundlage für die soziale Absicherung ist laut Castel der Wachstumsstaat, der sich aus zwei Teilen zusammensetzt. Einerseits muss es sich um einen Sozialstaat handeln und andererseits muss ein stetes Wirtschaftswachstum vorliegen. Ein Teil der erwirtschafteten Erträge wird im Rahmen von Steuerabgaben vom Staat kumuliert und als Sozialeigentum jedem/r ArbeitnehmerIn zur Verfügung gestellt. Verkörpert wurde diese Symbiose im Keynesianismus, in dem der Staat wirtschaftliche Bereiche reguliert, Aufträge vergibt um ArbeitnehmerInnen in Beschäftigung zu halten, ihnen eine Garantie allgemeiner sozialer Sicherung gibt und nach Kompromissen zwischen den Anliegen von ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen sucht. Dadurch soll verhindert werden, dass UnternehmerInnen ihr Kapital zum groben Nachteil der ArbeitnehmerInnen erwirtschaften (vgl. Castel 2000, S. 325f). Gegenwärtig reduziert oder verhindert die „Krise“ Spielräume und die sozialen Errungenschaften mutieren aus der neoliberalen Perspektive zu Hindernissen (vgl. ebd., S. 351f). Das damalige Wirtschaftswachstum gestattete

> „bis zu einem gewissen Grad, die Aufstiegswünsche der Belegschaft und die Ziele der Unternehmensleitung auszubalancieren, indem es Einkommenssteigerungen ebenso wie die Zunahme der Sozialleistungen gewährleistete und die berufliche Mobilität und den sozialen Aufstieg der Arbeitnehmer förderte.“ (ebd., S. 351)

Soziale Unsicherheit, welche zu einer Massenerfahrung wurde, ist jedoch nicht nur auf die Wirtschaftskrise zurückzuführen, sondern einem funktionierenden Finanzmarkt-Kapitalismus geschuldet, welcher sich verstärkt in Kontinentaleuropa ausbreitet (vgl. Dörre 2009, S. 35). Die Schutzmechanismen, die durch den sozialen Kapitalismus (Sozialstaat) ermöglicht wurden, wurden auf die unterschiedlichen Sektoren wesentlich nach Geschlecht, Qualifikation und Na-

tionalität verteilt. „Insofern leistete der soziale Kapitalismus De-Kommodifizierung und Entprekarisierung nur annäherungsweise; vor allem Frauen, Migranten und formal weniger Qualifizierte verblieben häufig in minder geschützten Verhältnissen“ (ebd. S. 41).

Der Keynesianismus wurde durch die Ausbreitung des Finanzmarkt-Kapitalismus geschwächt. Dies ist der ausschlaggebende Faktor dafür, dass wirtschaftliche Stabilisierung und hohe soziale Sicherheit nicht mehr in dem Ausmaß gegeben sind. Der Ausgangspunkt für diese Entwicklung ist in den 1990er Jahren auszumachen, jedoch beschleunigte sich die Entwicklung ab dem Jahr 2000 unter den ÖVP-FPÖ (BZÖ)-Regierungen. Diese „Radikalisierung der wirtschafts- und sozialpolitischen Tendenzen der 1990er Jahre“ (Penz, 2010, S. 160) wirkte sich auf vier miteinander verwobene Bereiche aus:

- in der (vorrübergehenden) Ausschaltung der Gewerkschaft von politischen Entscheidungsprozessen
- im radikalen Abbau von Sozialleistungen durch drastische Reformen, insbesondere der Pensionsversicherung
- in der Überfüllung europäischer Vorgaben in der Fiskalpolitik zur Realisierung des „Nulldefizits“
- in der vollständigen Privatisierung von Industriekonzernen und Liberalisierung der *public services* (vgl. ebd., S. 160)

Nach Abwahl der ÖVP-FPÖ (BZÖ)-Regierung im Jahr 2007 wurde die Sozialpartnerschaft wiederbelebt, der Mindestlohn wurde schrittweise eingeführt und Kollektivvertragsänderungen wurden verhandelt, jedoch „änderte dies wenig an der neoliberalen Ausrichtung der Politik“ (ebd., S. 161f).

1.1.2.1. Wohlfahrtsregimes – Drei Typen

Die Folgende Tabelle gibt die drei Typen von Wohlfahrtsregimes (liberal, konservativ und sozialdemokratisch) nach Esping-Andersen (1990) wieder:

	Liberal	Konservativ	Sozialdemokratisch
De-Kommodifizierung (Schutz gegen Marktkräfte und Einkommensausfälle)	Schwach	Stark (für Klientel)	Stark
Residualismus (Anteil von Fürsorgeleistungen)	Stark	Stark	Schwach
Privatisierung (Anteil privater Ausgaben für Alter und Gesundheit)	Stark	Schwach	Schwach
Korporatismus/Etatismus (Anzahl von nach Berufsgruppen differenzierten Sicherungssystemen)	Schwach	Stark	Schwach
Umverteilungskapazität (Gleichheit der Leistungen)	Schwach	Schwach	Stark
Vollbeschäftigungsgarantie	Schwach	Schwach[3]	Stark

(vgl. Esping-Andersen 1990 zit. nach Bundesamt für politische Bildung 2016)

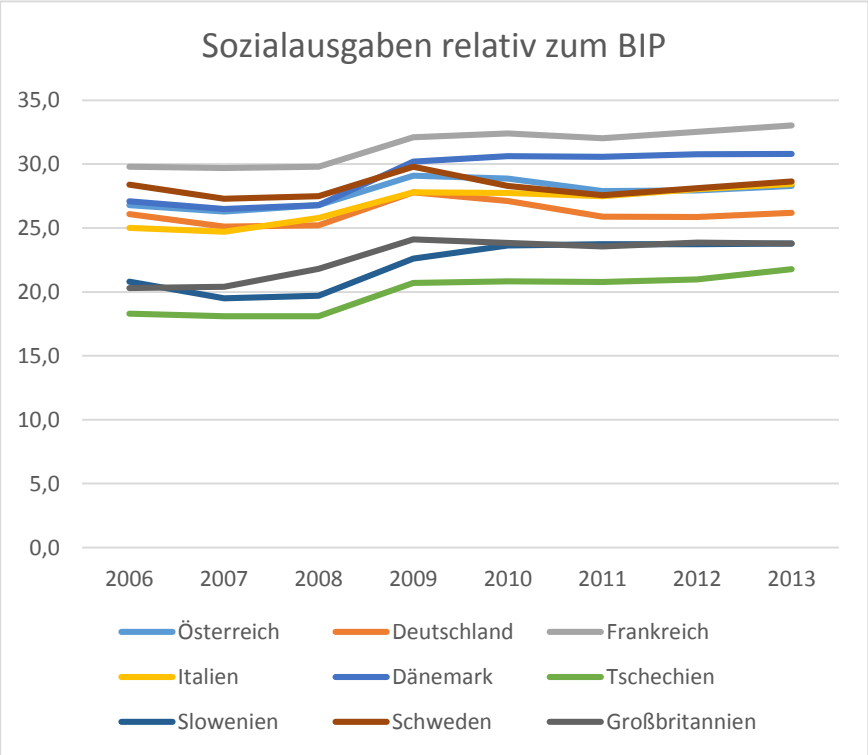
Wie ersichtlich wird, ist der Grad der De-Kommodifizierung in liberalen Wohlfahrtsstaaten (z.B. USA, Kanada) schwach ausgeprägt. Es wird vor allem die Rolle des freien Marktes und der Familie betont. Die sozialen Anspruchsrechte sind schwach ausgeprägt und mit Bedürftigkeit verbunden, wenn nicht sogar mit Stigmatisierung behaftet (vgl. Schmid 2010, S. 101).

Der konservative Wohlfahrtsstaat (z.B. Österreich, Deutschland, Frankreich) interveniert stärker, wenngleich auch meist temporär und aus paternalistischen und staatspolitischen Gründen, ist aber zugleich stark lohnarbeits- und sozialversicherungszentriert. Dies hat zur Folge, dass soziale Rechte an Klasse oder Schichtzugehörigkeit und Status gebunden sind. Die Warenförmigkeit der Arbeitskraft ist somit nur in mittlerem Maße abgeschwächt (vgl. ebd., S. 101).

[3] Schwach bedeutet hier, dass sich eine Spaltungstendenz abzeichnet: Stark für einen Teil der Bevölkerung und schwach für einen anderen (vgl. Schmid 2010, S. 100).

Sozialdemokratische Wohlfahrtsstaaten (Norwegen, Schweden, Dänemark) sind sozusagen universalistisch. Das heißt Gleichheit wird auf höchstem Niveau angestrebt und die Anspruchsrechte sind BürgerInnenrechte. Der Grad der De-Kommodifizierung ist hier sehr stark ausgeprägt (vgl. ebd., S. 101).

Kritikpunkte an dieser Klassifizierung sind die fehlende Beachtung des Geschlechts, der ethnischen Herkunft und der Migration (vgl. Walther 2011 S. 257). Diese müssen bei einer solchen Typisierung mitgedacht werden, um zu vermeiden, dass beträchtliche Bevölkerungsanteile nicht miteinbezogen werden.



Eigene Grafik - Quelle: OECD

Betrachtet man die Sozialausgaben von europäischen Staaten relativ zum Bruttoinlandsprodukt, wird deutlich, dass die Ausgaben ab dem Jahr 2008 fast ausschließlich zugenommen haben. Nun könnte man daraus schlussfolgern, dass die soziale Absicherung noch voll gewährleistet ist. Jedoch kann die quantitative Auswertung die Funktionen des Sozialstaates nicht adäquat erfassen (Atzmüller et al. 2015, S. 225f). Die „retrenchments" des Staates, die von neuen staatlichen Aktivitäten begleitet waren (aktivierende Arbeitsmarktpolitik), trugen „zur Re-Regulation der flexibilisierten Arbeitsmärkte des finanzgetriebenen Akkumulationsregimes und zur Prekarisierung der Arbeitsverhältnisse bei und zielten auf eine Rekommodifizierung" (ebd., S. 226) ab. In diesem Zusammenhang beschreibt Workfare „wesentliche Dimensionen einer grundlegenden Transformation der Regulation" (ebd., S. 226) von Ar-

beitsmärkten, Arbeitsverhältnissen und Beschäftigungsbedingungen. Dazu gehören die Regulierung von prekären und atypischen Arbeits- und Beschäftigungsverhältnissen und die Deregulierung arbeits- und sozialrechtlicher Regulierungen, die bisher die Einsatzmöglichkeiten der Ware Arbeitskraft begrenzten (vgl. ebd., S. 226). Die Sozialausgaben haben zwar zugenommen, kommen jedoch in Form von Unterstützungszahlungen immer mehr auf Arbeitslose (als Folge der Wirtschaftskrise) und in prekären Arbeitsverhältnissen stehende Personen zur Anwendung, um sie vor Armut zu bewahren. Die Lohnkosten werden somit auf den Staat umgelagert. Dass die Subventionierung von bestimmten (prekären) Beschäftigungsarten zu einem gängigen Verfahren geworden ist, stellen auch Boltanski und Chiapello (2003) fest. Ein beachtlicher Teil der Sozialausgaben kommt zudem der Mittelschicht in Gestalt von Pensionszahlungen, welche durch die demographischen Veränderungen immer mehr zunehmen, oder durch Ausgaben für den Bildungssektor zu Gute (vgl. Merkel 2001, S. 147).

1.1.3. Drei Besonderheiten der „neuen sozialen Frage“

Nach Castel (2000) besteht das augenblickliche Problem nicht nur in der Bildung einer „prekären Peripherie“, sondern auch in der „Destabilisierung der Stabilen“, welche die soziale Kohäsion gefährdet (vgl. Castel 2000, S. 357, S. 385). Unsicherheit im sozialen Gefüge wird erstens durch die Destabilisierung der ArbeitnehmerInnen erzeugt, welche deren Lebensstandard senkt, zweitens durch eine wachsende Zahl von Langzeitarbeitslosen und drittens durch die Bildung von permanent vom Arbeitsmarkt ausgeschlossenen Menschen (vgl. Castel 2000, S. 357f; Ranci 2010, p. 5).

Um dies näher zu erläutern wird im Folgenden auf die „neue soziale Frage“ eingegangen, welche im Hinblick auf Erwerbsarbeit auf den soeben genannten drei Besonderheiten beruht.

1) Destabilisierung der Stabilen

Ein Teil der integrierten ArbeiterInnenklasse und der abhängig Beschäftigten der Mittelklasse ist heute vom Absturz bedroht. Diese Zwischenklassen, und nicht der obere oder untere Teil der Gesellschaftspyramide, sind es, welche aufgrund der blockierten Aufwärtsmobilität gegenwärtig nicht allzu viel zu erwarten, jedoch einiges zu verlieren haben (vgl. Castel 2000, S. 357).

Der obere Teil der Gesellschaftspyramide kommt aufgrund von hohen privaten Vermögens kaum in die Situation, von prekären Wohn- oder Arbeitsverhältnissen betroffen zu sein. Bezogen auf die soziale Frage reicht es nicht aus, sie an ihren Rändern anzugehen und bei der Anprangerung der „Ausgegrenzten“ stehen zu bleiben (vgl. ebd., S. 357).

2) Sich einrichten in der Prekarität

Immer weniger Erwerbslose bewältigen heute den Wiedereinstieg in eine stabile Beschäftigung. Meist verhält es sich so, dass Arbeitslose zwischen Beschäftigung und Erwerbslosigkeit stehen und man bezogen auf einen durchaus beträchtlichen Teil der Bevölkerung von „ständiger Zeitarbeit“ sprechen kann, die vor allem junge Leute betrifft. Waren es früher beispielsweise benachteiligte Jugendliche aus Problemvierteln oder Kinder von MigrantInnen, ist nun eine breite Fraktion von jungen Leuten betroffen, die notgedrungen die Strategien des „von der Hand in den Mund leben“ anwenden (vgl. Castel 2000, S. 357f; 2004, S. 43). Die wiederkehrende Arbeitslosigkeit macht jedoch nicht nur für junge Leute eine bedeutende Dimension des Arbeitsmarktes aus (vgl. ebd., S. 385). Die Strategien des „von der Hand in den Mund leben“ erinnern stark an die Zeit des Pauperismus am Anfang des 19. Jahrhunderts, in der instabile Beschäftigungsformen und hohe Arbeitslosigkeit gang und gäbe waren, wenngleich heute das Ausmaß bei Weitem nicht so groß ist (vgl. Castel 2000 S. 357).

3) Prekärwerden der Beschäftigung

In den zunehmend prekären Beschäftigungsverhältnissen und im Anstieg der Arbeitslosigkeit wird ein Platzmangel in der Sozialstruktur sichtbar. Castel versteht hierbei Plätze als Positionen, an die gesellschaftliche Nützlichkeit und öffentliche Anerkennung geknüpft sind. Das Fehlen der Anerkennung hat schwerwiegende Folgen für die Betroffenen, denn diese „gesellschaftliche Nutzlosigkeit dequalifiziert sie auch im öffentlichen und politischen Leben“ (ebd. S. 359). Diesen „Überzähligen“ oder auch „Ausgegrenzten“ kommt in der gegenwärtigen Sozialstruktur eine Position zu,

> „die homolog ist zu derjenigen der Vierten Welt zu Zeiten der angehenden Industriegesellschaft: sie sind nicht an den Stromkreis des produktiven Austauschs angeschlossen, sie haben den Zug der Modernisierung verpaßt und bleiben mit ganz wenig Gepäck auf dem Bahnsteig zurück.“ (ebd., S. 359)

Tatsächlich durchziehen Prekarisierungsprozesse die Gesellschaftsstruktur auf breiter Front und betreffen sowohl leitende Angestellte, als auch VertreterInnen technischer Berufe und HochschulabsolventInnen. Infolge dessen werden sie abqualifiziert und im äußersten Fall entwertet (vgl. Castel 2009, S. 30).

1.1.4. Die Zonen der sozialen Kohäsion und die (Des-)Integrationspotenziale von Erwerbsarbeit

1) Castel spricht von vier „Zonen der sozialen Kohäsion“, welche ein hohes Maß an Durchlässigkeit besitzen. Castel weicht somit das Schichtmodell, welches in Ober-, Mittel-, und Unterschicht eingeteilt ist, auf. Es geht ihm weniger darum Individuen in Zonen zu verorten, „als vielmehr Prozesse aufzuklären, die ihren Übergang von der einen in die andere bewirken“ (Castel 2000, S. 14). Gleichwohl bemerkt er, dass ökonomisch besser Gestellte weniger gefährdet sind abzurutschen, dies aber gegenwärtig eher geschehen kann als noch Mitte der 1970er-Jahre.

Zone der Integration

Diese wird gebildet durch das Paar ›stabiles Arbeitsverhältnis – solides Eingegliedertsein in soziale Beziehungen‹ (vgl. ebd., S. 13). Ein Element des Paares kann ein Defizit des anderen abfedern, solange ein Ungleichgewicht nicht zu lange existiert.

Zone der Vulnerabilität (Verwundbarkeit)

Diese Zone ist von spezieller Relevanz für die Analyse Castels, da sie sich gegenwärtig immer mehr verbreitert und er in diesem Zusammenhang von der „Wiederkehr der sozialen Unsicherheit“ spricht (Castel 2009), die sich in prekären Arbeitsverhältnissen und einer Destabilisierung der Stabilen manifestiert und auf immer breiterer Front spürbar wird.

Zone der Fürsorge

In diese Zone fallen Menschen, die nicht arbeitsfähig und dennoch nicht „entkoppelt[4]“ sind. Ihnen ist finanzielle Unterstützung gewiss und sie sind auch in Form von Wohnheimen, Spitälern, Pflegeheimen und Ähnlichem sozial integriert (vgl. Castel 2000, S. 13f).

Zone der Entkoppelung

Während die Zone der Integration durch das Paar ›stabiles Arbeitsverhältnis – solides Eingegliedertsein in soziale Beziehungen‹ charakterisiert ist, ist hier das Negativ vorherrschend. Dieses wird gebildet durch das Paar ›Fehlender Arbeitsplatz (fehlende produktive Tätigkeit) – Mangel an gesellschaftlichen Beziehungen‹.

2) Nachfolgend werden neun typische Lagen zwischen Integration und Entkoppelung, beziehungsweise die *(Des-)Integrationspotenziale* von Erwerbsarbeit[5] (vgl. Dörre 2009, S. 48) beschrieben, die auf Castels Zonen der sozialen Kohäsion beruhen.

Zone der Integration

- Gesicherte Integration („Die Gesicherten“)
- Atypische Integration („Die Unkonventionellen“ oder „Selbstmanager“)
- Unsichere Integration („Die Verunsicherten“)
- Gefährdete Integration („Die Abstiegsbedrohten“)

Zone oder Prekarität

- Prekäre Beschäftigung als Chance / temporäre Integration („Die Hoffenden“)
- Prekäre Beschäftigung als dauerhaftes Arrangement („Die Realistischen“)

[4] Entkoppelung bedeutet in etwa so viel, wie nicht im Arbeitsmarkt integriert zu sein. Darauf werde ich in Punkt 1.1.6. näher eingehen.

[5] Deshalb fehlt in dieser subjektive Sichtweisen berücksichtigenden Auflistung der Zonen der sozialen Kohäsion die Zone der Fürsorge, wie ich sie weiter oben beschrieben habe.

- Entschärfte Prekarität („Die Zufriedenen“)

Zone der Entkoppelung

- Überwindbare Ausgrenzung („Die Veränderungswilligen“)
- Kontrollierte Ausgrenzung / inszenierte Integration („Die Abgehängten“)

Diese vertiefte Analyse der einzelnen Zonen der „sozialen Kohäsion“, erlaubt ein besseres Verständnis, wenn Castel schreibt, dass auch „Integrierte“ schnell in die Zone der Vulnerabilität beziehungsweise Zone der Prekarität bei Dörre (2009), rutschen können. Zudem wird der subjektive Charakter von Prekarität deutlich, wenn man zum Beispiel die Lage „entschärfte Prekarität“ betrachtet, in der Menschen durchaus zufrieden sein können, was sich mit veränderten Lebensumständen jedoch ändern kann. TeilzeitarbeiterInnen mit unbefristeten Arbeitsverträgen gelingt es noch, der Lebensplanung Kohärenz zu verleihen, sofern die Partnerschaften stabil sind (vgl. ebd., S. 53). Werden diese fragil oder fallen weg, kann es sein, dass sie aus der Kategorie „Die Zufriedenen“ herausfallen und plötzlich in der Zone der Entkoppelung zu verorten sind. Die reinen objektiven Kriterien reichen nicht aus um Prekarität zu attestieren, gleichwohl sie einen Hinweis darauf geben können.

1.1.5. Definition von Prekarität und Prekarisierung

1) Objektive Merkmale prekärer Arbeit (vgl. nach Rodgers 1989, S. 3f, zit. nach Pelizzari 2009, S. 38)

- Die Arbeitsplatzsicherheit, welche sich in einem kurzfristigen Zeithorizont (Zeitarbeit, befristete Arbeitsstelle), dem Risiko die Stelle zu verlieren und längerfristiger Planungsunsicherheit für die eigene Zukunft (z.B. Familienplanung, Hausbau) ausdrückt.
- Mangelnder Einfluss auf Kontrolle der Arbeitssituation, insbesondere auf den Rhythmus der Arbeit (z.B. unregelmäßige Arbeitspläne), jedoch auch auf gleichberechtigte Integration in die betriebliche Sozialhierarchie und Partizipationschancen am Arbeitsplatz.

- Schwache soziale und arbeitsrechtliche Absicherung, wie mangelhafte Kollektivverträge oder im Falle von Teilzeitarbeit geringere Einzahlung in das Sozial- und Pensionsversicherungssystem.
- Mangelnde Existenzsicherung durch niedrige Einkommen, entweder durch Unterbeschäftigung, Unterbezahlung oder aber wenn die Beschäftigten aufgrund von schwankenden Arbeitsvolumen ihr Gehalt nicht im Voraus kennen und dies Armut zur Folge haben kann.

Diese Merkmale sind objektiver Art und können sich aus subjektiver Sichtweise verändert darstellen. Ein/e Künstler/in kann durchaus ein niedriges Einkommen als akzeptabel empfinden, wenn es ihm/ihr wichtiger erscheint, keine fixierten Arbeitszeiten zu haben. Er/Sie würde dann die Arbeitssituation nicht als prekär bezeichnen, weil für ihn oder sie die Vorzüge der freien Zeiteinteilung überwiegen.

Eine Theorie, die Prekarität ganz zu erfassen vermag, muss in der Lage sein, Übergänge und Abstufungen zwischen stabilen und instabilen Erwerbslagen in Rechnung zu stellen und neben objektivierbaren Merkmalen auch subjektive Erwartungshaltungen berücksichtigen (vgl. ebd., S. 40f).

2) Erweiterung um Subjektivität

> „Als prekär kann ein Erwerbsverhältnis bezeichnet werden, wenn die Beschäftigten aufgrund ihrer Tätigkeit deutlich unter ein Einkommens-, Schutz- und soziales Integrationsniveau sinken, das in der Gegenwartsgesellschaft als Standard definiert und mehrheitlich anerkannt wird. […] prekär ist Erwerbsarbeit auch, sofern sie subjektiv mit Sinnverlusten, Anerkennungsdefiziten und Planungsunsicherheit in einem Ausmaß verbunden ist, das gesellschaftliche Standards deutlich zuungunsten der Beschäftigten korrigiert. Nach dieser Definition ist *Prekarität* nicht identisch mit vollständiger Ausgrenzung aus dem Erwerbssystem, absoluter Armut, totaler sozialer Isolation und erzwungener politischer Apathie. Vielmehr handelt es sich um eine relationale Kategorie, deren Aussagekraft wesentlich von der Definition gesellschaftlicher Normalitätsstandards abhängt. Wo unsichere Arbeit zum Dauerzustand wird und die Verrichtung solcher Tätigkeiten eine soziale Lage für gesellschaftliche Gruppen konstituiert, kann […] von der Herausbildung einer >Zone der Prekarität< gesprochen werden, die deutlich von der >Zone der Integration< mit geschützten Normarbeitsverhältnissen, aber auch von einer >Zone der Entkoppelung< […] abgrenzbar ist. Mit *Prekarisierung* soll indessen ein sozialer Prozess bezeichnet werden, über den die Erosion

> der Nomalitätsstandards auf die Integrierten zurückwirkt.“ (Brinkmann et al. 2006, S. 17, zit. nach Castel und Dörre 2009, S. 17)

Die Stärke dieser Definition liegt darin begründet, dass sie erstens Prekarität als relationale Kategorie auffasst und eine statische Kategoriebildung vermeidet, und zweitens Prekarisierung als Prozess beschreibt der auch auf die „Integrierten“ zurückwirkt. Mit anderen Worten kommt es zu einer Rückkopplung auf stabile Beschäftigungsverhältnisse, welche dadurch zusehends instabiler werden, wodurch bei den ArbeitnehmerInnen womöglich Ängste ausgelöst werden. Neben objektiven Kriterien, wie Anstellungsverhältnis, Gehalt oder sozialer Absicherungsstatus, werden auch subjektive Wahrnehmungen der ArbeitnehmerInnen in die Definition miteinbezogen und ermöglichen eine differenziertere Analyse von Prekarität.

Relational ist die Kategorie, weil einerseits Erwerbstätigkeit, welche nach ihren strukturellen Merkmalen als sicher gilt, für die einen als prekär eingestuft werden kann, jedoch andererseits auch ein als prekär zu bezeichnendes Beschäftigungsverhältnis im Bewusstsein der ArbeitnehmerInnen als erwünschte Erwerbstätigkeit bezeichnet werden (vgl. Pelizzari 2009, S. 41). Es hängt also auch von der individuellen Laufbahn beziehungsweise Vorgeschichte der Beschäftigten ab, ob die erfolgte Integration in den Arbeitsmarkt als sicher oder als prekär zu bezeichnen ist (vgl. ebd., S. 40f).

Die Unterscheidung von Prekarität und Prekarisierung als Prozess trennt die Zone der Verwundbarkeit, die von prekären Arbeitsverhältnissen durchzogen ist, von der Zone der Integration, in der Prekarisierungsängste vorhanden sind (vgl. Bartelheimer 2009, S. 133). Dennoch ist es durchaus legitim zu sagen, dass Prekarität überall ist und sich in Form von Furcht vor Flexibilisierung oder Arbeitsplatzverlust in den ArbeitnehmerInnen niederschlägt (vgl. Bourdieu 1998, S.99).

Serge Paugam (2009) weitet den Begriff der Prekarität gegenüber Dörre aus, indem er von einer „doppelten Prekarisierung“ spricht. Er beschreibt darin eine Prekarität der Beschäftigung – befristete Arbeitsverträge, Unsicherheit über berufliche Zukunft – und eine Prekarität der Arbeit, die gekennzeichnet ist von geringer Anerkennung und subjektiv wahrgenommener schlechter Bezahlung (Paugam 2009, S. 176). Letzteres ist jedoch keine Neuheit in dem Sinne, dass es Unzufriedenheit bezüglich der Arbeit nicht schon früher gab. Diese Definition von „Prekarität“ kann durchaus als problematisch gesehen werden (Dörre 2009), da der Begriff an Schärfe verliert.

Andererseits erfasst Prekarität als Prekarität der Arbeit nicht nur unsichere Beschäftigungsverhältnisse, befristete Verträge und Teilzeitarbeit, sondern reicht darüber hinaus in den Bereich der nicht ausreichend gut bezahlten Vollzeitanstellungen. Davon Betroffene werden als „Working Poor" bezeichnet, was so viel wie „trotz Einkommen kein Auskommen" (Verwiebe und Fritsch 2011, S. 6) bedeutet. Jedoch wird von Working Poor gesprochen, wenn man trotz einer Vollzeitanstellung unter die Armutsgrenze rutscht, welche nach objektiven Kriterien festgelegt wird. Nach Paugam reicht es – wie schon weiter oben erwähnt – aus, wenn die Bezahlung subjektiv als nicht ausreichend beurteilt wird.

Prekarität ist zuletzt nicht allein mit Unsicherheit und materiellem Mangel verbunden, sondern bewirkt vielfach Anerkennungsdefizite, die eine Schwächung der Zugehörigkeit zu sozialen Netzen bewirken, welche dringend erforderlich sind (Dörre 2009, S. 53).

1.1.6. Soziale Exklusion und Entkoppelung

In Bezug auf die „Überzähligen" vermeidet Castel bewusst den Begriff „der gesellschaftlich Exkludierten", da der Begriff suggeriere, dass jemand außerhalb der Gesellschaft steht. Viel mehr meint Exklusion nicht das Fehlen von sozialen Beziehungen, sondern soll als Gesamtheit von besonderen, weniger straff gespannten, Beziehungen zum Zentrum (zur sozialen Integration) verstanden werden (vgl. ebd., S. 385). „Die Entkollektivierung selbst ist eine kollektive Situation" (Castel, 2005, S. 66). Auch Stichweh sieht dies ähnlich, wenn er schreibt: „Alle Exklusion ist innergesellschaftlich und insofern Inklusion" (Stichweh 2009, S. 38).

Laut Castel gibt es zwei weitere Gründe dafür, nicht von Exklusion zu sprechen. Zum einen ist die analytische Reichweite des Begriffs recht gering und Menschen, sowie Gruppen, die weder die selbe Vergangenheit, noch die selbe Zukunft teilen, werden als „Ausgegrenzte" bezeichnet. Zum anderen ist Exklusion ein statischer Begriff, der den Betroffenen einen Zustand unterstellt, welcher nicht veränderbar ist (vgl. Castel 2009, S. 28f). Statt von Exklusion spricht Castel von Entkoppelung, „um hervorzuheben, dass es das sukzessive Abhängen der Betroffenen ist, das sie über den Rand der Gesellschaft hinaustreiben kann" (ebd., S. 29).

Ich schließe mich hier Castel zwar Großteils an, vor allem was die ungerechtfertigte Homogenisierung von Betroffenen betrifft, bin aber der Meinung, dass der Begriff Exklusion nicht unbedingt heißt, dass Menschen außerhalb der Gesellschaft stehen, sondern, dass die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben eingeschränkt wird und sie somit „desintegriert", im Sinne von (temporär) ausgegrenzt, werden. Soziale Exklusion durch Entkoppelung zu ersetzen, hätte den Nutzen, deutlich zu machen, dass Exludierte vom Zentrum „entbunden" wurden, jedoch in Abhängigkeit zu diesem stehen (vgl. Castel 2000, S. 385). Der Begriff Entkoppelung setzt die Lagen der Betroffenen zwar auch gleich (Arbeitslosigkeit), gibt aber einen Hinweis darauf, dass es sich hierbei weniger um einen statischen Zustand handelt. Zudem bedeutet soziale Exklusion nicht zwangsläufig Arbeitslosigkeit, sondern beinhaltet auch prekäre Beschäftigungsverhältnisse, welche unter anderem durch geringe Entlohnung charakterisiert sind. Die Begriffe können nicht synonym verwendet werden, da soziale Exklusion von der Zone der Entkoppelung in die Zone der Vulnerabilität hineinreicht. Die Begriffe sind sich in ihrer Bedeutung ähnlich, jedoch ist Entkoppelung ein enger gefasster Begriff.

Im nächsten Punkt werde ich darauf zu sprechen kommen, dass soziale Exklusion und Entkoppelung zu einem großen Teil aus ökonomischer Armut resultieren, welche durch Arbeitslosigkeit und prekäre Beschäftigungsverhältnisse erzeugt wird, was wiederum nur einen begrenzten Zugang zu finanziellen Ressourcen gestattet.

1.1.6.1. Soziale Exklusion, Entkoppelung und ökonomische Armut

Seit 1990 zeichnet sich die Tendenz ab, den Armutsbegriff, der angeblich „ökonomisch verengt" dargestellt wird, zu erweitern. Initiativen der EU-Kommission zielen darauf ab, den Armutsbegriff durch den Begriff „Soziale Exklusion" zu ersetzen, damit der Fokus im Hinblick auf kulturelle, politische und soziale Armut verbreitert wird. Die Marienthal-Studie hat gezeigt, dass dauerhafte Armut ein Zustand umfassender sozialer Exklusion ist, da der Mangel an finanziellen Mitteln auch weitere Bereiche des Lebens stark einschränkt (Deutschmann 2009, S. 225f). In Deutungen von Betroffenen stehen „Marginalisierungserfahrungen in erster Linie mit finanziellen Engpässen und einer schwierigen Arbeitsmarktanbindung in Verbindung" (ebd., S. 226). Das Medium Geld vermittelt demnach nicht nur den Zugang zu materiellen Gütern, sondern ermöglicht es auch Freunde und Bekannte einzuladen, kulturelle Angebote in Anspruch zu nehmen, politisch aktiv zu sein, Familienplanung zu betreiben und vieles mehr (vgl. ebd., S.

226). Deutschmann stützt seine These, dass dauerhafte Armut bereits soziale Exklusion ist, mit der Geldtheorie Simmels und begründet sie durch seine Ausführungen zur „latenten Dominanz des Geldmediums“ (ebd. S. 227f). Die Geldtheorie Simmels besagt, dass eine „Hierarchie“ der Medien möglich ist, wohingegen Luhmann dies ablehnt und davon spricht, dass die Funktionssysteme in ihrer Ungleichheit gleich sind und er somit Geld als dominanten Faktor in der Erzeugung von sozialer Exklusion ablehnt (ebd. S. 226f). „Es ist ein universales, kein nur „ökonomisches“ Medium, denn von ihm hängt direkt oder indirekt die Inklusion der Individuen […] ab“ (ebd., S. 227). Lexmüller (2012) schreibt, dass soziale Exklusion und Armut oft gemeinsam auftreten, jedoch ihrer Ansicht nach nicht unbedingt das Gleiche sind. Demnach bezeichnet Armut die Benachteiligung oder den Mangel an Ressourcen, während soziale Exklusion „eine Benachteiligung aus der Desintegration oder Nicht-Teilnahme am gesellschaftlichen Leben beschreibt“ (Lexmüller 2012, S. 35). Da sich die Benachteiligung und die Nichtteilnahme oft aufgrund von fehlenden finanziellen Mitteln ergeben, kann ökonomische Armut durchaus als Hauptfaktor für soziale Exklusion angesehen werden. Castel ist ähnlicher Ansicht, da laut ihm die Entkoppelung vom Zentrum bedeutet, dass durch Arbeitslosigkeit die finanziellen Ressourcen in großem Ausmaß verringert sind. Der Begriff Entkoppelung referiert somit ebenfalls auf die ökonomische Dimension von sozialer Exklusion, verdeutlicht hingegen, dass dies ein dynamischer Prozess ist.

1.1.7. Familie, Individualisierung und Negativer Individualismus

Vulnerabilität wird nicht nur durch Prekarität und Prekarisierungsprozesse in der Arbeitswelt erzeugt, sondern auch durch Individualisierung und die Auflösung alter Familienformen begünstigt. „The erosion of nation states and the „familiar territory“, […] has also made risk, fear an insecurity part of everyday life in modern times“ (Greve 2009, p. 150). Durch das geringere Eingebundensein in familiäre Strukturen und als Folge der fortschreitenden Individualisierung kann das soziale Kapital „geschwächt“ werden, was die Gefahr der Entkoppelung verstärkt:

> „they have the support to play this game or, as Pierre Bordieu would say, the capital, not only the financial capital, but also the social, relational and cultural capital, to which social rights and social property could be added. But for those who do not have these resources at their disposal, the demands of individualisation results in a loss of status, a return to vulnerability, and even a total disconnection with respect to collective belonging, which i have called disaffiliation.“ (Castel 2004, p. 49)

Castel spricht in diesem Zusammenhang vom „negativen“ Individualismus, der das Fehlen einer Kollektivzugehörigkeit bedeutet, welche die soziale Identität gewährleistet und die primäre Sicherung eines Individuums darstellt (vgl. Castel 2000, S. 403).

Des Weiteren ist negativer Individualismus von Mangelerscheinungen geprägt: „Ich spreche von „negativem“ Individualismus, weil er in Begriffen des Mangels – Mangel an Ansehen, Mangel an Sicherheit, Mangel an gesicherten Gütern und stabilen Beziehungen – durchdekliniert werden kann“ (ebd., S. 404). Dieser Mangel ist kennzeichnend für die Zone der Entkoppelung und führt zu Abhängigkeiten:

> „`Is the worker, the employee, an individual in a positive way?´ The answer is no. A person living or surviving by work alone cannot be an individual in his or her own right. The separation of property and work splits up into two conflicting ways of being an individual: individuals endowed with the ability to be independent, and those who remain in a position of subordination, and also of poverty and the indignity of social nonentities.“ (Castel 2004, p.46)

Um in einem positiven Sinn (Unabhängigkeit) in einer individualisierten Gesellschaft zu leben, ist Eigentum beziehungsweise Sozialeigentum vonnöten: „the individual needs property to exist positively because property makes it possible to exist by and for oneself, to escape dependence.“ (Castel 2004, p. 46)

Beck merkt an, dass viele Menschen mit Individualisierung Personwerdung, Einmaligkeit und Emanzipation gleichsetzen, jedoch den Stabilitätsverlust (Verlust von traditionalen Sicherheiten) und die Art der sozialen Einbindung nicht mitbedenken (Beck 1986, S. 206f). Die Auswirkungen von Individualisierung können von den einen gut genutzt werden, indem sie Freiheiten gewinnen und die Flexibilität im Arbeitsleben, die von ihnen verlangt wird, gut nutzen. Die anderen jedoch haben Schwierigkeiten mit den Herausforderungen umzugehen, sind stark verunsichert und gefährdet in die Zone der Entkoppelung abzurutschen. Soziale Vulnerabilität ist „multidimensional“ und gekennzeichnet durch Unsicherheit, welche die soziale Integration gefährdet und durch Arbeit, Familie (soziales Netzwerk), sowie Absicherungen durch das Sozialsystem, bestimmt wird:

> „The spread of new social risks therefore brings out the importance of social vulnerability. This is characterized by *an uncertain access to fundamental material resources* (a wage and/or welfare benefits) *and/or by the fragility of the family and community social networks.“* (Ranci 2010, p.18)

1.2. Soziale Vulnerabilität in Interaktionssituationen

Im Zweiten Abschnitt des theoretischen Teils werde ich erst auf die Auflösung alter Kategorien von sozialer Vulnerabilität eingehen. Im Anschluss werde ich die Erzeugung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz behandeln und die Theorie des schwachen Handelns erläutern. Des Weiteren werden Typen von Rahmenbedingungen beschrieben und Handlungsalternativen dargelegt, welche zur Anwendung kommen um in vulnerablen Situationen zu bestehen und um diese zu bewältigen. Zum Schluss werde ich den Aspekt der Situationsdefinition in der Theorie des schwachen Handelns mit zwei theoretischen Konzepten, in denen diese eine tragende Rolle spielt, vergleichen, um Ähnlichkeiten und Unterschiede aufzuzeigen.

1.2.1. Die Auflösung der alten Kategorien von sozialer Vulnerabilität

„Es gibt [...] zwei „Beschäftigungssegmente“, einen aus qualifizierten, besser bezahlten, besser abgesicherten und relativ stabilen Elementen gebildeten „primären“ Markt sowie einen „sekundären“, bestehend aus prekären, weniger qualifizierten, direkt den Nachfrageschwankungen ausgesetzten Beschäftigten“ (Castel, S. 355). Die Bezeichnung „relativ stabile Elemente“ verdeutlicht, dass auch in diesem Beschäftigungssegment durchaus die Gefahr besteht, in prekäre Verhältnisse zu geraten. Beck nimmt eine ähnliche Unterscheidung vor, wenn er von der Zweiteilung des Arbeitsmarktes spricht und zwischen standardisierten und entstandardisierten Einsatznormen der Arbeitskraft differenziert. Als standardisiert bezeichnet er den Normalarbeitsmarkt und dessen Einsatznormen, entstandardisiert nennt er den „risikogesellschaftlichen flexibel-pluralen Markt der Unterbeschäftigung“ (Beck 1986, S. 228). Durch mangelndes Wirtschaftswachstum und als Folge der Globalisierung, jedoch auch aufgrund des sich durchgesetzt habenden Finanzmarkt-Kapitalismus, wie Dörre (2009, S. 35) argumentiert, sind Menschen in stabilen Anstellungsverhältnissen zunehmend gefährdet in die Zone der Verwundbarkeit zu gelangen.

Angestellte haben keinen Einfluss darauf, ob das Unternehmen, für das sie arbeiten, abwandert und sie beispielsweise aus familiären Gründen nicht nachfolgen können oder wollen (Castel 2000, S. 385). Sie wären arbeitslos, was womöglich auch negative Auswirkungen auf familiäre sowie private Beziehungen hätte und somit würde die soziale Integration gefährdet. Castel schreibt hierzu:

> „These [die Kategorien; d.Verf.] now include people who were integrated in the world of work and have lost their status, or others, particulary young people, seeking employment and who are not able to find a stable place in society.“ (Castel 2004, p. 43)

Ein Zitat von Vivianne Châtel illustriert des Weiteren sehr gut, dass in Bezug auf die Destabilisierung die alten Kategorien der sozial vulnerablen Menschen nicht genügen und auch nicht nur die Entkoppelten von Vulnerabilität betroffen sein können:

> „this […] is not about people who are excluded – as per the usual categories – or people with a disability, or about […] drug-addicts, […] it is not about any of the categories usually understood as being vulnerable.“ (Châtel 2004, p. 5)

1.2.2. Die Erzeugung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz

Die Forderung nach Flexibilität und Mobilität, das Abhandenkommen von Vertrauen gegenüber dem Unternehmen (den Unternehmensstrukturen), sowie die fehlende Möglichkeit adäquat zu handeln, sich zu artikulieren und sich Gehör zu verschaffen erzeugen vulnerable Situationen am Arbeitsplatz. In diesem Zusammenhang sind auch Machtverhältnisse, die auf die Angestellten einwirken, nicht außer Acht zu lassen (vgl. Châtel, 2004, p. 7). Die soziale Kohäsion oder auch Integration wird gefährdet, wenn Handlungen eingeschränkt werden: „In refusing Others their dimension of an acting and speaking subject, that is to say of a responsible subject, as a principle of belonging to the world, it is the very possibility of social cohesion which is called into question“ (ebd., p. 14).

Weiters ist laut Châtel Vulnerabilität eine Konsequenz von Verantwortungsbewusstsein gegenüber anderen Menschen (Châtel 2004), welches in der sozialen Arbeit stark ausgeprägt ist, sich im Bestreben nach bestmöglicher Versorgung und Empathie äußert und eine große Involviertheit der MitarbeiterInnen bewirken kann (vgl. Mayerhofer 2012, S. 288).

Fokussiert man sich auf Vertrauen, wird eine Vulnerabilität sichtbar, die durch Vertrauensmissbrauch oder -bruch genährt wird. Sie führt zu Misstrauen gegenüber Vorgesetzten, MitarbeiterInnen und der Stabilität der Rahmenbedingungen, sowie zu Unsicherheit und mangelnder Vorhersehbarkeit von Konsequenzen der gesetzten Handlungen. Richtet man den Blick auf Flexibilität und Mobilität, wird eine Vulnerabilität sichtbar, die auf der Forderung nach steter Verfügbarkeit und Bereitschaft die Arbeit an verschiedenen Orten zu verrichten fußt. Flexibilität

meint hier, dass Arbeitszeiten nicht fixiert sind, oder die Arbeitstage keiner Regelmäßigkeit folgen. In beiden Fällen kommt es zu Einschränkungen, sei es in Bezug auf Familienplanung, die Planung von Aktivitäten mit Freunden oder Familienmitgliedern, oder das Fehlen von dauerhaften Beziehungen.

Flexibilität im Hinblick auf Soziale Arbeit bedeutet auch, dass de-standardisierte situationsspezifische Lösungen entworfen werden müssen, man flexibel auf Bedürfnisse von KlientInnen reagieren und die bestmögliche – wenn auch kurzfristige – Versorgung gewährleisten soll. Dies soll jedoch innerhalb von standardisierten Vorgaben geschehen, die angesichts der Komplexität von Bedürfnislagen oft kein ausreichend stabiles Umfeld liefern (vgl. Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 310f) und dazu führen, dass das Handeln unsicher wird. „Institutionelle Vorgaben, die auf die Befriedigung von Problemlagen der KlientInnen ausgerichtet sind, scheinen oftmals den Kontext zu ignorieren, in dem sie umgesetzt werden sollen“ (ebd., S. 320). Im Bewusstsein zur Lage des Arbeitsmarktes und der eigenen prekären Beschäftigung – Teilzeitarbeit, unregelmäßige Arbeitszeiten, die Befürchtung den Arbeitsplatz zu verlieren – werden Strategien entworfen, um in vulnerablen Situationen zu bestehen.

Soulet entwickelt seine Theorie wie Dörre auf Basis der Theorie der „destabilisierten Sozialintegration“ von Castel, plädiert jedoch für einen Begriff von Vulnerabilität, die in konkreten Handlungssituationen geschaffen wird. Vulnerabilität wird hier nicht als personen- oder gruppenbezogenes Merkmal verstanden, sondern durch soziale Beziehungen in konkreten Interaktionssituationen (SozialarbeiterIn/KlientIn, SozialarbeiterIn/Leitung der Einrichtung) erzeugt (vgl. Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 310).

1.2.3. Schwaches Handeln (Weak Acting)

Nachfolgend werden neun Prämissen dargelegt, um schwaches Handeln zu definieren.

- Wenn von „schwach“ gesprochen wird, ist damit nicht das Resultat der Handlung gemeint, sondern die schwachen Maßnahmen welche durch die Handlung gesetzt werden. Dass eine Handlung als schwach verstanden wird, weil sie das angestrebte Ziel nicht oder nur geringfügig erreicht, ist in diesem Zusammenhang nicht gemeint und weniger

von Bedeutung. Es wird von handeln (acting) und nicht von Handlung (action) gesprochen, da das Ergebnis der Handlung den Kern des Prozesses des schwachen Handelns überdecken könnte (vgl. Soulet 2004, p. 127f).

- Das Bestehen (coming through) in vulnerablen Situationen bezieht sich nicht auf das Vulnerabilität-Resilienz Konzept der Psychologie, also nicht darauf, wie sich Menschen sich aus Niedergeschlagenheit oder aus traumatisierten Zuständen befreien können und ins Leben zurückfinden. Somit sind psychische Ressourcen wie Durchhaltevermögen, Optimismus oder religiöser Glaube, die die Person befähigen vulnerable Situationen zu bewältigen, nicht von Interesse:

  > „So, it is not a question of seeking, or of postulating, an essential quality that a person who has come through is actually in possession of, such as a notion like resilience would suggest […], this capability of a person to not let themselves be demoralised and to overcome difficult ordeals." (ebd., p. 128)

  Die Frage, die hier gestellt wird, zielt viel mehr auf die Handlungsalternativen, oder die Arten des Handelns ab, die in vulnerable Situationen angewandt werden, als auf psychische Fähigkeiten von Betroffenen, die es ermöglichen solche Situationen zu bewältigen oder durchzustehen. Dies soll aber nicht bedeuten, dass Ressourcen hier nicht von Interesse sind, denn es kann durchaus danach gefragt werden, welche „Ressourcen und potentiell widerständigen Strategien in konkreten Handlungssituationen entstehen, kreiert werden und sich interaktiv entwickeln" (Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 312).

- Das Resultat der Handlung ist trotz dem Umstand, dass von schwachem Handeln gesprochen wird, „stark". Schwaches Handeln entsteht im Bewusstsein und bedeutet eben nicht, dass das Resultat schwach ist, sondern verändert die vulnerable Situation, in der sich eine Person befindet, zum Positiven. Schwaches Handeln bedeutet somit nicht, dass sich Betroffene an die Situation, in der sie sich befinden, anpassen oder regulierend eingreifen, sondern dass es zu einer Transformation kommt:

  > „it leads to a transformation of whatever was making the situation lived a vulnerable one." (ebd., p. 128)

- Schwaches Handeln entsteht aus Not (verminderte Handlungsfähigkeit) heraus, was jedoch nicht dazu führen darf, dass man Mitgefühl hat und diese Not als Ressource ansieht. Das mag abgestumpft klingen, bewahrt jedoch davor, die Reduktion der Handlungsfähigkeit als Bedingung für eine „Erlösung" aus einer vulnerablen Situation zu sehen. Nichtsdestotrotz entsteht schwaches Handeln in Situationen, in denen die Handlungsfähigkeit stark vermindert ist, und führt dazu, dass die Situation umdefiniert wird, man auf sich selbst bezogen handelt, sich selbst ändert:

  > „Nevertheless, we must draw upon this surpassing of the reduction in the power of acting, which is born of suffering, for one of the acting conditions, because of the working upon oneself that takes place, the working upon the definition of the situation in which one finds oneself and on one´s relation to the world." (ebd., p. 129)

- Das Überstehen von vulnerablen Situationen bezieht sich nicht auf das Bewältigen von extremen Situationen (ein Beispiel wäre hier Obdachlosigkeit), in denen Betroffene ihre Marginalisierung beenden können und in ein „geregeltes" Leben zurückfinden: Mit sozialen Beziehungen, sozialer Anerkennung, einem Arbeitsplatz und Anspruch auf soziale Absicherung. Viel mehr bezieht sich die Analyse auf alltägliche, „banale" Situationen, die sich trotzdem als sehr problematisch für Betroffene darstellen können:

  > What is aimed here is, […] to try to use the recourse to the notion of coming through for less extraordinary situations, situations which, all in all, are more banal, though problematic for the individual caught up in them." (ebd., p. 129)

  Banale Situationen können hier alltägliche Entscheidungen am Arbeitsplatz sein, welche Unsicherheit erzeugen können, da die Regeln, auf deren Grundlage gehandelt wird oder gehandelt werden sollte, nicht klar sind und sich daraus ein gewisses Risikopotenzial ergibt.

- Situation und Kontext von sozialer Vulnerabilität sind weit gefasst. Es geht jedoch nicht darum diese Ausdrücke auf eine angeborene Vulnerabilität – Sterblichkeit eines/r jedem/r – oder den Umstand, dass Menschen aufgrund der Individualisierung höheren Risiken ausgesetzt sind, auszudehnen. Ebenso wird Vulnerabilität nicht auf Armut oder Mangel an Anerkennung begrenzt oder an bestimmten Gruppen festgemacht, die einem hohen Risiko von sozialer Desintegration ausgesetzt sind:

> „The focus is not the person who – or the social category which – has been made vulnerable. This is certainly to avoid any exaggerated compassion, but especially, on a more basic level, to signify a fundamentally different analytical approach.“ (ebd., p. 129)

- Im Unterschied zu Castels Theorie „destabilisierter Sozialintegration“, welche durch eine immer breiter werdende „Zone der Vulnerabilität“ gekennzeichnet und zwischen der „Zone der Integration“ und der „Zone der Entkoppelung“ aufgespannt ist, wird hier der Fokus auf typische, alltägliche Situationen gerichtet, in denen Vulnerabilität und Unsicherheit in Folge von unklaren Regeln und Bedingungen erzeugt werden:

> „the notion of vulnerability therein [in der Theorie Castels; d. Verf.] is more indivative of a state of being undermined and weakened, explicative of the problems of contemporary societies, than of the typical situation of the weakening of the frameworks [...]“. (ebd., p. 130)

- Vulnerabilität existiert nicht an sich, ebenso wie „vulnerabel sein“ keine Eigenschaft von Menschen ist. Jedoch werden Menschen im Angesicht von bestimmten Umständen vulnerabel gemacht.

> „Während die erste Perspektive das Risiko essentialistisch den Subjekten anhaftet – als Desintegrationsrisiko […] konzentriert sich die zweite Perspektive auf das Risiko der Verletzung als eines, denen die Subjekte in einem bereits Vulnerabilität(en) herstellenden gesellschaftlichen Zusammenhang ausgesetzt sind […] (Hongler 2015, S. 144).

Vulnerabilität bezieht sich hier zwar auf die alten Kategorien, wie in Punkt 1.2.1. beschrieben, die Erzeugung eines Desintegrationspotenzials durch Rahmenbedingungen kann jedoch auf „banale“ Situationen am Arbeitsplatz übertragen werden. Vulnerabilität wird hier als relationale Kategorie verstanden, die in bestimmten Situationen erzeugt wird. Trotz der Bedeutung von strukturellen Analysen, beispielsweise in der Ungleichheitsforschung, in der bestimmte Gruppen oder Personen als vulnerabel bezeichnet werden – dies kann auf sozialpolitischer Ebene zu Verbesserungen für Betroffene führen – ist dieser Ansatz hier nicht nützlich, da er nicht hilft zu verstehen, wie Vulnerabilität in situationsspezifischen Interaktionen erzeugt wird (vgl. ebd., p. 130f).

- Vulnerabilität wird in diesem Kontext nicht so sehr als Zustand wie als Begleiterscheinung von konkreten Handlungen gesehen. Eine vulnerable Situation kann in diesem

Sinne als „Schwächung des Alltäglichen“, Schwächung der stabilen Strukturen, bezeichnet werden, welche die Basis der vorherigen und üblichen Handlungen erschüttert und als Folge Unsicherheit in Bezug auf gegenwärtiges und zukünftiges Handeln erzeugt. Anders gesagt werden in einer vulnerablen Situation die „Spielregeln“ unklar und soziale Normen inkohärent. Die Schwächung der Struktur und die Unklarheit bezüglich der Regeln führt zu zwei Konsequenzen:

- Erzeugung von Unvorhersehbarkeit, Unsicherheit, Ungewissheit.
- Die Ressourcen, die bisher genutzt wurden, sind nicht mehr relevant und werden inadäquat, angesichts der neuen Situation.

> „A situation of vulnerability is marked by a deficit of resources, making the action risky so far as its results are concerned. More precisely, the problematic character of such a situation invalidates the previous resources, or reveals an absence of resources, making the possibility of acting difficult.“ (ebd., p. 131f)

1.2.4. Rahmenbedingungen (Action Frameworks)

Soulet beschreibt drei Typen von Rahmenbedingungen, in denen die Handlungsfähigkeit und die Handlungssicherheit jeweils unterschiedlich ausgeprägt sind. Nachfolgend wird erstens der Typ der „Strukturellen Instabilität“ den man in einer anarchischen Gesellschaft verorten könnte, zweitens der Typ der „Instabilen Stabilität“, der in „Normalität“ vorherrschend ist und drittens der Typ der „Strukturellen Stabilität“, den man in einer „Totalen Institution“ wie einem Gefängnis oder einer Sekte findet, beschrieben (Soulet 2004, p. 134f).

Abschließend werden die Rahmenkonzepte schematisch dargestellt, um einen besseren Überblick zu gewähren.

1) Strukturelle Instabilität (structural instability)

Dieses Rahmenkonzept ist gekennzeichnet durch das Fehlen von Regeln und Strukturen, wodurch das Handeln nicht auf das Umfeld abgestimmt werden kann. Unsicherheit herrscht vor und ist somit das Einzige, was sicher ist. Die Handlung kann in keinen stabilen Rahmen gebettet

werden und birgt ein stetiges, unkalkulierbares Risiko in sich, welches die Handlungssicherheit untergräbt. Vorausschauendes Handeln ist nicht möglich, da sich das Setting stets verändern und somit die Handlung nicht auf zukünftige Ereignisse abgestimmt werden kann, da diese ungewiss sind (Soulet 2004, p. 134).

> „Everyting is shifting in the absence of explicit an durable norms. In face of the arbitrariness of the situations, it consequently becomes difficult to make forecasts, to put forward activity sequences. This context of mistrust, characterised by the certainty that everything is uncertain and by an extreme liability of the codes and of the framework, can limit a person to resignation […] or else lead to a form of acting having at its centre the reduction of uncertainty […]." (ebd., p. 134)

Diese Handlungsbedingungen könnten idealtypisch in einer anarchischen, unstrukturierten Umwelt angesiedelt werden, in der Rahmenbedingungen weitgehend fehlen. Um ein weniger drastisches Beispiel zu wählen: Georges Felouzis bezeichnet Universitäten als schwache Institutionen, in denen Regeln und Rahmenbedingungen fragil sind und Handeln von Unsicherheit geprägt ist (vgl. ebd., p. 134).

Nun ließe sich argumentieren, dass Menschen in einer Situation, in der gewöhnliche Referenzpunkte zu schwinden beginnen und große Unsicherheit darüber besteht, was der nächste Tag bringen wird, dazu veranlasst werden, ihre Handlungsbemühungen zu steigern und somit *strategisches Handeln* vorliegt.

> „When the individual is totally caught up in the game, when there is no escape, when there is nowhere left to move to seek other resources, his only alternatives are to abandon the game or to intensify his action capabilities." (ebd. p. 135)

Da jedoch, wie schon beschrieben, im Rahmenkonzept der strukturellen Instabilität weder die Regeln, noch eine eindeutige Identifikation der Ressourcen oder das Ende der unsicheren Lage klar auszumachen sind, kann dies nicht als strategisches Handeln bezeichnet werden (vgl. ebd., p. 135), gleichwohl – durch Steigerung der Handlungsbemühungen – der Versuch unternommen wird, Sicherheit herzustellen. Misstrauen gegenüber den eigenen Handlungen und den Rahmenbedingungen der Umwelt ist vorherrschend.

2) Instabile Stabilität (unstable Stability)

Hier kann man das Rahmenkonzept der „Normalität“ ansiedeln, welches genügend aber auch nicht übermäßig viele Regeln und Strukturen besitzt. Diese Rahmenbedingungen sind ausreichend zuverlässig, erlauben eine zumindest geringfügige Vorhersagbarkeit der Auswirkungen des Handelns und lassen Flexibilität zu. Die Auswirkungen der Handlung können aufgrund der Rahmenbedingungen in etwa abgeschätzt werden und lassen die Handlung sinnvoll werden. Das bestehende Risiko, welches diesem Typ immanent ist, ist weitgehend kontrollierbar und in Sicherheit gebende Bedingungen eingebettet (vgl. ebd., p. 133).

Soulet führt drei charakteristische Dimensionen dieses Typs an:

- Eine innere Sicherheit, basierend auf einem Gefühl der Kontinuität des Selbstverbundenseins und Vertrauen in die Stabilität der Umwelt.
- Autonomie der Handelnden, die sie verantwortlich macht für deren Handlungen und sie Konsequenzen erahnen lässt, mit denen sie sich identifizieren können.
- Durch die gegebenen Rahmenbedingungen wird der vollen Involvierung der Individuen in die getätigten Handlungen vorgebeugt. Sie sind zwar verantwortlich für ihre Handlungen, diese werden jedoch durch ihre Umwelt strukturiert und weitgehend abgesichert (vgl. ebd., p. 133).

In diesem Typ herrscht nicht Misstrauen vor, sondern Vertrauen in die Stabilität und in die Möglichkeit Positives durch die gesetzten Handlungen zu erreichen. Letzteres basiert auf dem Vertrauen in die eigenen Ressourcen und auf Selbstvertrauen.

> „We are in the heart of a model where confidence appears central, confidence in the stability of the framework, confidence in the possibility of developing an action which will bring results, confidence in one´s resources, but also where confidence is coupled with risk, as the latter is intimately linked to the capability of acting.“ (ebd., p. 133)

Das Charakteristische an diesem Modell ist der Umstand, dass für das Handeln eine Kombination von Stabilität und Instabilität vorliegen muss. Um das Risiko zu kontrollieren müssen zuverlässige (stabile) Bedingungen gegeben sein, die ein Mindestmaß an Vorhersagbarkeit gewährleisten zu können. Gleichzeitig ermöglicht das Risiko die Handlung, da dieses eine Art Freiraum schafft, in dem agiert werden kann. Die Schwierigkeit liegt darin, dass Risiko zu kontrollieren, um Unsicherheit im Handeln zu verhindern (vgl. ebd., p. 133).

> „Consequently, acting can only take the form of a calculation, of a weighing up of what is possible as regards what is probable, as it will inescapably lead to a modification of the stability/instability relationship, strengthening certain spheres of everyday life and weakening others.“ (ebd., p. 133)

Bei den Charakteristika der „instabilen Stabilität“ werden Ähnlichkeiten zu Giddens „Theorie der Strukturierung“ deutlich. Er spricht in diesem Zusammenhang von der Dualität von Struktur (vgl. Treibel 2006, S. 262). Demnach ermöglicht die Struktur das Handeln und schränkt es gleichzeitig ein. Ohne Strukturen liegt eine Desorientierung vor, die die Alltagsbewältigung nicht möglich machen würde. Zugleich setzen Strukturen dem Handeln Grenzen (vgl. ebd., S. 261).

3) Strukturelle Stabilität (Structral stability)

Dieses Rahmenkonzept ist geprägt von strikten Beschränkungen, die das Handeln einengen. Charakteristisch ist ein hohes Maß an Regelmäßigkeit und Routine, ein Übermaß an Regeln, welche das alltägliche Leben bestimmen, vereint mit einer beinahe unerschütterlichen Stabilität der Umweltbedingungen. Trotz dieser starken Strukturierung ist eine willkürliche Regeländerung oder Auslegung der Regeln nicht ausgeschlossen. Die Möglichkeit zur Veränderung der Rahmenbedingungen durch getätigte Handlungen ist minimiert und das Handeln hat keinen ersichtlichen Nutzen, trotz den potenziell verfügbaren Ressourcen.

In diesem Konzept herrscht nicht nur Vertrauen, sondern absolute Sicherheit[6] in Bezug auf die Stabilität der Umwelt vor. Das Handeln ist darauf ausgerichtet diese Stabilität zu umgehen, um sich „entfalten“ zu können. Dies geschieht vor allem in Form von Auflehnung und impliziert das Brechen von Regeln und den Versuch, die Rahmenbedingungen zu ändern (vgl. Soulet 2004, p. 134).

> „In this faith model, marked my the certainty that everything is stable, action supposes the circumvention of certainty and consequently takes, first and foremost, the form of dissidence, implying breaking with the rules of the game and the changing of the action framework, or the steering of a delicate course, based

[6] Ich habe hier „confidence“ mit Vertrauen und „faith“ mit absolute Sicherheit übersetzt, um den Unterschied zwischen den Typen „Instabile Stabilität“ und „Strukturelle Stabilität“ deutlich zu machen.

on the diversion of the rules inside of the action framework imposed.“ (ebd., p. 134)

Typical action frameworks: (Soulet 2004, p. 136):

	Structural instability	*Unstable stability*	*Structural stability*
Context Status	Certainty that everything is uncertain: mistrust	Relative uncertainty: confidence	Certainty that everything is stable: faith
Nature of the action	Acting supposes reducing the guaranteed uncertainty	Acting supposes working with risk while trying to control it	Action supposes getting around certainty

1.2.5. Kategorisierte Handlungsalternativen um Vulnerabilität zu bewältigen

Anschließend werden verschiedene Handlungsalternativen beschrieben, die in vulnerablen Situationen angewandt werden. Dies wird auch nützlich sein um schwaches Handeln weiter zu konzeptualisieren und von den folgenden Handlungsalternativen abzugrenzen. Am Ende der Beschreibung der jeweiligen Handlungsalternativen wird die Abgrenzung zu schwachem Handeln in einem Satz formuliert.

1) Strategisches Handeln (Strategic Acting)

Strategisches Handeln kann als archetypisch für Handlungen in Rahmenbedingungen von instabiler Stabilität bezeichnet werden. Diese Art des Handelns wird von einem Ziel getragen, welches unabhängig von den gegenwärtigen Begleitumständen verfolgt wird. Strategisches Handeln zielt somit nicht nur auf das Bewältigen der aktuellen Situation ab, sondern ist gekennzeichnet durch eine allgemeine Vorgehensweise, welche einen Weg zu dem zu erreichenden Ziel verwirklichen soll. Strategisches Handeln transformiert nicht nur die Situation, sondern

besitzt eine Reflexivität die es erlaubt die Auswirkungen der getätigten Handlungen abzuschätzen. „Strategic acting asks of weak acting whether it *is possible to have a goal without strategy"* (ebd., p. 136).

2) Taktisches Handeln (Tactical Acting)

Taktisches Handeln stellt das Gegenteil von strategischem Handeln dar. Handeln findet in diesem Zusammenhang in der aktuellen Situation statt und wird somit den Gegebenheiten immer wieder neu angepasst. Taktisches Handeln ist stark von den gegebenen Umständen abhängig und führt daraus resultierend nicht über die Situation, in der sich Betroffene befinden, hinaus. Es wird keine Strategie entworfen, die eine allgemeine Anwendung finden kann, denn taktisches Handeln ist „'knotted up in the context and cannot be detached from it'" und „'indissociable from the present instant, from particular circumstances and from a *way of doing',,* (De Certeau 1984; cited in ebd., p. 136).

Taktisches Handeln kann an folgenden Punkten festgemacht werden:

- Es wird in unsicheren Situation angewandt und die Handlung orientiert sich an den aktuellen Gegebenheiten.
- Es reicht nicht über die aktuelle Situation hinaus.
- Es enthält „prästrategische" Elemente in dem Sinn, als dass eine allgemeine Vorgehensweise entwickelt werden kann (vgl. ebd., p. 136f).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass taktisches Handeln zwar „prästrategische" Elemente beinhaltet, jedoch das langfristige Ziel der Handlung noch nicht feststeht, und es somit mehr ein kurzfristiges Behelfsmittel darstellt, um die aktuelle vulnerable Situation zu transformieren. „Tactical acting asks of weak acting whether a *transforming action can be rooted in circumstances"* (ebd., p. 137).

3) Provisorisches Handeln (Makeshift)

Charakteristisch hierfür ist die Arbeit mit Ressourcen, welche von einem/r Dritten entlehnt werden. Die Handlung, die gesetzt wird, ist nicht besonders effektiv strukturiert, da mit Ressourcen und Materialien gearbeitet wird, die nicht die eigenen sind. Kreativität entsteht nicht von innen

heraus, sondern wird durch den Handlungskontext auferlegt. Provisorisches Handeln ist Anpassung an die Situation und benötigt ein hohes Maß an Flexibilität und die Fähigkeit trotz der Situationsbezogenheit über die aktuelle Situation hinaus zu denken und zukünftige Ereignisse soweit wie möglich zu berücksichtigen.

> „Makeshift asks of weak acting whether *an action can be transforming when it is based on an absence of own resources, or rather, when the action takes its strength from resources which are foreign to the actor.“* (ebd., p. 137)

4) Listiges oder schlaues Handeln (Cunning)

Listiges Handeln basiert auf der Idee einen Erfolg für sich zu verbuchen und ist geprägt von reiner Rationalität. Gewieftheit und List sind Grundvoraussetzungen um einen Nutzen aus der aktuellen Situation für sich zu ziehen: „it is 'the opportunity that makes the thief'“ (ebd., p. 137). Dies kann jedoch negative Konsequenzen haben, da es gefährlich sein kann jemanden zu hintergehen, der eine höhere Position innehat und ein asymmetrisches Machtverhältnis gegeben ist. Listiges oder schlaues Handeln findet in einem Spannungsverhältnis zwischen den gegebenen Umständen und den symbolischen Beziehungen statt und reicht nicht über die gegebene Situation hinaus. Weder ist die Handlung illegal, noch äußert sich dadurch Delinquenz. Sie ist von einem Kosten-Nutzen-Kalkül geprägt, welches auf Gewinnmaximierung ausgerichtet ist und auch soziale Beziehungen nicht außer Acht lässt. „Cunning asks of weak action whether *a work of transformation can be based on a symbolic level without isolating Another“* (ebd., p. 137).

5) Wütendes Handeln (Rage)

Im Gegensatz zu den bisherigen Handlungsalternativen hat diese keinen situationstransformierenden Charakter. Wütendes Handeln bezieht sich nicht auf das Handeln gegenüber einer Person, sondern die Wut richtet sich vorwiegend nach innen: „Rage resembles an act of destruction, but especially an action on oneself, as destruction of self (ebd., p. 138). Das Fehlen eines Sinngehalts bezogen auf die gegenwärtige Situation, welche den oder die Handelnde/n mitbestimmt, ist neben der Schwierigkeit eine Erklärung für eine bestimmte soziale Gegebenheit oder

Beziehung zu finden ausschlaggebend für wütendes Handeln. „Rage asks of weak acting whether, *an action wich has no opponent and wich does not become destruction of self can be transforming"* (ebd., p. 138).

6) Widerständiges Handeln (Resistance)

Hierbei wird im Gegensatz zu wütendem Handeln ein Gegenüber benötigt, um ihn oder sie in einen „Streit" zu involvieren. Um Widerstand zu leisten, wird erst eine Alternative zur gegenwärtigen Situation entworfen, damit dieser auch begründet ist. „As there is no resistance or revolt without the regulating idea of the humanity ot the society that is desirable" (ebd., p. 138). Widerstand beinhaltet sowohl ein passives Element (Ablehnung) sowie ein aktives Element (Aufbau einer gewünschten Alternative).

> „Resistance asks of weak acting whether, *an action can go beyond a situation by means of the dual capability of taking a stand and producing a new identity which is individually produced without the existence of an outside opponent."* (ebd., p. 138)

Zum Abschluss dieses Kapitels ist es wichtig zu erwähnen, dass die Handlungsalternativen nicht losgelöst von strukturellen Gegebenheiten gesehen werden dürfen. Besonders tritt dies beim listigen oder schlauen Handeln zu Tage, da die Versuchung gegeben ist, diese Handlungsalternative als hinterlistig und rein eigennützig zu sehen. Bezieht man jedoch soziale Ungleichheiten, also die ungleichmäßige Verteilung von Ressourcen und Kapitalformen (soziales, ökonomisches und kulturelles Kapital), in die Betrachtung mit ein, wird deutlich, dass vulnerable Situationen individuell sind und eine moralische Wertung die Gefahr birgt, Menschen für ihre Handlungen zu verurteilen, ohne die strukturellen Hintergründe miteinzubeziehen (vgl. ebd., S. 154).

1.2.6. Facetten der Situationsdefinition – Facing Social Vulnerability and Coming Through, Symbolischer Interaktionismus und die Erklärende Soziologie

Schwaches Handeln kann angewandt werden, wenn es die Situation nicht erlaubt ausreichend Vorhersagen zu machen und relevante Ressourcen fehlen, um die Situation zu bewältigen. Es

kann keine Transformation der Gegebenheiten stattfinden, weshalb an der Situationsdefinition gearbeitet wird, man folglich auf sich selbst bezogen handelt: „Making Oneself Another“ (ebd., p. 141). Dies ist ein Prozess, der Zeit benötigt, sich jedoch von strategischem Handeln unterscheidet, da schwaches Handeln nicht unabhängig von den in der Situation gegebenen Bedingungen ist, wenngleich auch eine Transformation der Situation angestrebt wird. Die Situationstransformation hat diesbezüglich einen symbolischen Charakter, da an den Rahmenbedingungen nichts geändert wird (vgl. ebd., S. 141). Das Handeln greift somit nicht direkt in die Bedingungen von sozialer Ungerechtigkeit und sozialem Leid ein (vgl. Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 311). Dies wird deutlich durch den Ausdruck „Facing Things“ der eine Reflexivität meint, die dazu führen kann, dass die vulnerable Situation mit der Frage nach dem eigenen Selbstverständnis gekoppelt wird.

Die Theorie des schwachen Handelns baut zu einem nicht vernachlässigbaren Teil auf den Symbolischen Interaktionismus Meads, beziehungsweise Blumers auf. Die drei Prämissen des symbolischen Interaktionismus zeigen die Nähe des Ansatzes Soulets:

- Menschen handeln Dingen gegenüber aufgrund der Bedeutung, die diese Dinge für sie haben.
- Diese Bedeutung entsteht in einem Interaktionsprozess.
- Die Bedeutung ist historisch wandelbar.
  (Richter 2002, S. 76)

Wird auf sich selbst bezogen gehandelt, was bei Soulet einen Interaktionsprozess (man könnte sagen zwischen ME und I), eine Handlung darstellt, ändert sich die Bedeutung der gegebenen Situation. Um sozial integriert zu sein, muss die „neue Identität“ argumentiert und von anderen anerkannt werden. Diese Anerkennung findet im privaten Bereich durch signifikante andere, und in der Öffentlichkeit durch generalisierte andere statt (vgl. Soulet 2004, p. 150; vgl. Richter 2002, S. 67). „In other words, it is important that the actor is convincing in order to work the passage from a virtual identity wich is asserted, to a real recognised identity […] (Soulet 2004, p. 150).

Die Situationsdefinition spielt im „Grundmodell der drei Logiken“ von Esser (1993) eine tragende Rolle. Sie wird charakterisiert von der Frage, welche Handlungsalternativen, Erwartungen, Bewertungen und Orientierungen der Situationsdefinition zugrunde liegen (vgl. Treibel

2006, S. 146). Nach dieser Theorie stellt sich ein/e Handelnde/r die Frage nach der Rahmung, und nach der Rezeptwahl. Ersteres richtet den Fokus auf die Frage: Um welche Situation handelt es sich? Letzteres versucht die Mittel (Handlungsalternativen) zu bestimmen, mit denen das Ziel erreicht werden soll. Liegt eine Störung vor, wird eine andere Rahmung gesucht (Treibel 2006, S. 147). Schließlich verändern sich mit einer neuen Situationsdefinition (Reframing) die Wahrnehmung und das Verhalten. Im Gegensatz zur Theorie des schwachen Handelns wird die neue Situationsdefinition nicht durch Reflexivität und eine „innere Konversation" erlangt, sondern sie hängt im Wesentlichen von Interessen ab. Hier wird neben der Verbindung zu Schütz die zum Rational Choice-Ansatz deutlich.

Es lassen sich auch Parallelen zu den (Des-)Integrationspotenzialen identifizieren, welche durch subjektive Ansichten mitbestimmt werden. Die Situationsdefinition wird durch subjektive Einschätzungen bestimmt: Man kann aufgrund von Ressourcenmangel an der aktuellen Lage kaum etwas ändern, weshalb auf sich selbst bezogen gehandelt wird und man veränderungswillig, zufrieden oder hoffend ist.

1.3. Produktivität sozialer Konflikte

Konflikte werden in dem Augenblick, in welchem sie stattfinden, oft als anstrengend, mühsam und teils auch als gefährdend wahrgenommen. Jedoch ergeben sich aus Konflikten Möglichkeiten positive Veränderungen zu bewerkstelligen. Ein Konflikt kann nach Coser (2009) auf zwei Arten produktiv sein: durch die Modifizierung von Gesetzen und Regeln einerseits und andererseits werden durch die Anwendung dieser neuen Gesetze und Regeln neue Strukturen geschaffen (vgl. Coser 2009, S. 151). Konflikte besitzen sogenannte Reflexions- und Anzeigefunktionen, sowie eine Validierungsfunktion (vgl. Bark 2012, S. 79f, S. 82f). Somit führen Konflikte dazu das eigene Handeln in stärkerem Maße zu reflektieren, um in einem weiteren Schritt Verbesserungsvorschläge im Bereich der Organisation aufzeigen zu können, die die Rahmenbedingungen verändern können. Jedoch wird nur interveniert „ohne negative Sanktionen fürchten zu müssen" (ebd., S. 82f). Als negative Sanktion kann schon das bloße Nichtbeachten von Verbesserungsvorschlägen bezeichnet werden, da hierdurch Vulnerabilität erzeugt wird.

In der Sozialen Arbeit können Konfliktfelder auf Mikro-, Meso- und Makroebene lokalisiert werden. Auf Mikroebene treten Konflikte in konkreten Interaktionen in Erscheinung; auf Mesoebene können Konflikte hinsichtlich der Zuständigkeit unterschiedlicher Hilfssysteme identifiziert werden und auf Makroebene werden Konfliktfelder auf sozialpolitischer oder gesamtgesellschaftlicher Ebene sichtbar (vgl. Maar und Malyssek 2015, S. 163f). Hinsichtlich dieser Arbeit sind vor allem Konflikte auf Mikroebene von Interesse, da diese situationsbezogen, in konkreten Handlungen, auftreten.

1.3.1. Reflexions- und Anzeigefunktion

Das Anzeigen bestehender Normen und Regeln (Rahmenbedingungen) ist eine elementare Funktion sozialer Konflikte um einen Änderungsbedarf zu signalisieren und um auf alternative Möglichkeiten zu verweisen (vgl. Bark 2012, S. 79). „Die Reflexion bestehender Normen kann darüber hinaus auch zu Konflikten um die Richtigkeit und Angemessenheit der Normen selbst führen“ (Bark 2012, S. 79).

Konflikte um Normen und Regeln entstehen, wenn von mindestens einem/r der Beteiligten die Gültigkeit bestehender Normen angezweifelt wird. Der Konflikt wird in Folge dessen auf eine übergeordnete Ebene verlagert und „um solche Normen geführt, welche die Konfliktaustragung strukturieren sollen“ (ebd., S. 79). Das Resultat ist eine intensivere Betrachtung und Reflexion „der dem Konflikt zugrundeliegenden Normen und Regeln“ (ebd., S. 79). „Konflikte in Organisationen sind nicht […] dysfunktionale, irrationale Bestandteile, die eliminiert werden müssen“ (Nollmann 1997, S.132) da durch sie die Regeln und Normen ins Bewusstsein dringen und auf „defizitäre Zustände und Fehlentwicklungen aufmerksam“ (Bark 2012, S.79) machen, sowie als „mobile Alarmsignale“ fungieren (ebd., S. 81). Mit Konflikten sind nicht Aufruhr oder Revolution gemeint, sondern sie sind schon vorhanden, wenn ein „Nein“ kommuniziert wird. Infolge dessen werden die Regeln oder Normen zum Thema gemacht und ausverhandelt, um ein zukünftiges Konfliktpotenzial diesbezüglich zu minimieren.

> „Der allgemein eingeführte, auf dem kommunizierten „Nein“ basierende Konfliktbegriff nimmt ganz unterschiedliche Formen an, je nachdem, auf welches Vergesellschaftungsmuster er angewendet wird. Die Gleichsetzung von Konflikten mit rhetorischen oder physischen Auseinandersetzungen, hitzigen Debatten oder gar Aufruhe und Revolution ist *nur für nicht-organisierte und insofern 'ungeregelte' Interaktionen* plausibel.“ (Nollmann 1997, S. 133)

Schließlich ist die Funktion eines Konflikts nicht nur auf Wandel von sozialen Gegebenheiten ausgerichtet, sondern dient auch der Aufrechterhaltung und Stabilisierung derer (vgl. Bark 2012, S. 82).

1.3.2. Validierungsfunktion

Hierbei wird die Produktivität durch die Qualität der getroffenen Entscheidungen – Brauchbarkeit, Eignung oder Tauglichkeit – und durch die Immunisierung und Stabilisierung des Ergebnisses charakterisiert. Entscheidungen werden im Idealfall durch den Konsens aller Beteiligten gefällt, um ihn später weniger anfällig für „Angriffe" zu machen. „Erst die kollektive Konfliktaustragung erlaubt es, möglichst viele Aspekte, Probleme und relevante Informationen ins Bewusstsein zu bringen und […] auszudiskutieren" (ebd., S. 82). Zentrale Faktoren für die Erzeugung sinnvoller und valider Entscheidungen ist ein Funktionieren der Opposition sowie die Art und Äußerung der Kritik. Schwarz (2010) unterscheidet konstruktive und destruktive Kritik, wobei diese nicht losgelöst voneinander zu betrachten sind. Die destruktive Kritik hat den Sinn, erst einmal anzuzweifeln und sachliche Aspekte und Argumente vorzubringen. Sie hat ein höheres Leistungspotenzial als konstruktive Kritik und kann nicht ersetzt werden (Bark 2012, S. 84).

> „Erst in einer zweiten Stufe macht „konstruktive Kritik" einen Sinn, indem sie Alternativen anbietet. Die Ideologie, die nur „konstruktive Kritik" erlaubt, ist sehr oft eine Konfliktvermeidungsstrategie." (Schwarz 2010, S. 32, zit. nach Bark 2012, S. 84)

Bezüglich Konflikten wird eine Verbindung zu den Handlungsstrategien sichtbar, die ich weiter oben behandelt habe. Konflikte entstehen durch das widerständige Handeln (Resistance). Erst werden Normen, Gesetze oder Regeln negiert oder aktiv dagegen Widerstand geleistet, um anschließend alternative Vorschläge zu machen um die Situation zu transformieren.

1.4. New Public Management (NPM)

Dieses Steuerungsmodell ist gekennzeichnet durch Dezentralisierung der Aufgabenerledigung und Verantwortung und beinhaltet dezentrale Ressourcenbewirtschaftung und Ergebnisverantwortung. Die Steuerung erfolgt zentral über das Budget und mittels Bereitstellung von Controlling-Instrumenten. Die Budgetierung erfolgt produktorientiert, was bedeutet, dass der Ressourcenverbrauch der öffentlichen Leistung zugeordnet wird (vgl. Klug 2000, S. 43). Ressourcenverbrauch (Einsatz der Produktionsfaktoren):

Zuordnung zu Produkten	**Effizienz**
	(Wirtschaftlichkeit)
Haushaltsplan/Budget	**finanzielles Gleichgewicht**
	(Liquidität)
öffentliche Ziele	**Effektivität**
	(Wirksamkeit, Zweckmäßigkeit) (ebd., S. 43)

Der Unterschied zu der Zeit vor der Implementierung von NPM liegt darin, dass

- in den Kategorien Kosten/Erträge/Leistung gedacht wird.
- die Zukunft, und somit mittel- und langfristige Perspektiven, in die Betrachtung einbezogen werden.
- die Haushaltsplanung und der Vollzug output- beziehungsweise produktbezogen erfolgt (vgl. ebd., S. 43).

Die Kernelemente[7] des NPM (vgl. Klug 2000, S. 43f), die sich als systemprägend bezeichnen lassen, sind:

- Der Ressourceneinsatz (Faktor Input) erfolgt produkt- und leistungsbezogen.

[7] Ich erwähne hier nur sieben von neun Elementen, da dies einerseits genügen sollte um die Grundzüge des NPM verständlich zu machen und andererseits die Funktionale Haushaltsgliederung und die Verwaltungsorganisation bezüglich meiner Forschung nicht von Interesse sind und nicht wesentlich zum Verständnis des NPM beitragen.

- Die Leistungen oder auch Produkte sind auf die öffentlichen Ziele und Aufgaben ausgerichtet, welche auch mittel- und langfristig eine Perspektive aufweisen sollen. Dabei ist in besonderem Maße auf die Qualität der Dienstleistungen und die KundInnenzufriedenheit zu achten.
- Die Grundsätze der Zweckmäßigkeit (Effektivität), der Wirtschaftlichkeit (Effizienz) und der Aufrechterhaltung des finanziellen Gleichgewichtes (Liquidität/Haushaltsausgleich) sind soweit als möglich umzusetzen.
- Die Steuerung erfolgt durch ein dezentrales Kontraktmanagement oder, anders gesagt, über verbindliche Verträge. Eine Trennung zwischen Politik („Was“) und Verwaltung („Wie“) ist vorzunehmen.
- Aus der Dezentralisierung ergibt sich der Umstand, dass die Ressourcenverantwortung auf die einzelnen Fachbereiche im Rahmen von vorgegebenen Regeln bezüglich Geld, Personal und Sachmitteln übertragen wird. Die Kosten und Leistungen werden auf das „Produkt“ bezogen. Den einzelnen Fachbereichen werden die finanziellen Mittel „von oben herab“ zugeteilt. Dadurch können die Budgets eigenverantwortlich erstellt werden.
- Die zu erbringenden Leistungen sind hinsichtlich Menge, Qualität, Preis und Zielgruppe und damit bezüglich ihrer Kosten und Erträge genau zu definieren, um ein Wert- und Kostenbewusstsein zu erzeugen.
- Die Steuerung und Überwachung des Budgetvollzugs erfolgt über Controlling. Wird vom Haushaltsvollzug abgewichen, ist dies zu berichten und Gegenmaßnahmen sind zu ergreifen.

Das Steuerungsmodell hat auf die Soziale Arbeit insofern Auswirkungen, als dass sie zu einer Dienstleistung wird, welche KundInnenorientierung und Effizienz in den Vordergrund stellt und einen immer wieder zu erbringenden Nachweis über den Nutzen der Leistungen in Form von EDV-unterstützten Dokumentationen über KlientInnenkontakte, die das Erbringen der Leistung belegen sollen, fordert. In nachfolgendem Kapitel wird näher auf den „Dienstleistungscharakter“ und die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit eingegangen.

1.5. Ökonomisierung der Sozialen Arbeit

Organisationsmodelle – auch soziale Einrichtungen oder Dienste – orientieren sich zunehmend an Kriterien der Effizienz und Leistungskontrolle, wie sie im New Public Management angestrebt werden. Die Dezentralisierung ist gekennzeichnet durch Kontrakte, in denen die Funktionen von AuftraggeberInnen und -nehmerInnen festgeschrieben werden, mit dem Ziel, Effektivität und Effizienz zu gewährleisten und zu erhöhen (vgl. Oechler 2009, S. 71).

Ein konkretes Beispiel für die Implementierung von NPM ist das Projekt KL-QS des Landes Oberösterreich. Die Abkürzung steht für „Kunde, Leistung, Qualität und Steuerung“ (vgl. Wögrath 2011, S. 255). Das Projekt besteht aus zwei Teilen. Einerseits aus einem Leistungskatalog, in dem unter anderem die Zielgruppe, eine Auflistung der direkten und indirekten Leistungen, Kriterien zur Auswahl des Personals, sowie die Beschreibung der Leistungsdokumentation, festgelegt sind. Andererseits aus einer Definition von Qualitätsstandards. Diese lauten Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität (vgl. ebd., 259f). Diese Kriterien sind von den Trägerorganisationen verpflichtend einzuhalten um Fördergelder zu lukrieren, verpflichten den Leistungsförderer jedoch dem Leistungsvertrag der zwischen diesen Akteuren festgelegt wurde nachzukommen (vgl. ebd., 266).

Der Fonds Soziales Wien (FSW) folgt ähnlichen Prinzipien: „effizient, qualitätsvoll und sicher“ (FSW, 2016) und spricht ebenso wie in Bezug auf das Projekt KL-QS von KundInnen und KundInnenzufriedenheit. Durch das NPM implementierte Steuerungsmodell hat eine Standardisierung von Personalanforderungen, Dokumentation und Beschwerdemanagement stattgefunden (vgl. FSW 2014). Durch die Forderung nach Effizienz und Wirtschaftlichkeit wird der Dienstleistungscharakter von sozialen Einrichtungen deutlich. Oechler (2009) spricht diesbezüglich von einer Dienstleistungsqualität in der Sozialen Arbeit. Als Grundlage für staatliche Förderung reicht es nicht mehr aus den quantitativen Ausbau eines Institutionssystems nachzuweisen und mit christlichen Werten, Chancengleichheit oder Lebensqualität zu argumentieren, sondern es müssen „Leistungsnachweise in Form von Leistungsbilanzen“ (Oechler 2009. S.83) erbracht werden.

2. Empirischer Teil

2.1. Fragestellungen

- Wie wird soziale Vulnerabilität am Arbeitsplatz erzeugt und welche Faktoren können sie verringern?

- Welche Handlungsalternativen werden angewandt, um vulnerable Situationen zu bewältigen?

- Können Konflikt-Effekte attestiert werden, welche die Rahmenbedingungen für die Angestellten zum Positiven ändern?

2.2. Erhebungsmethoden

Die Erhebungsmethoden gliedern sich in teilnehmende Beobachtung, narrative Interviews und informelle Gespräche. Die Beobachtungen fanden über einen Zeitraum von einem halben Jahr statt und haben ergänzende Informationen zu den Interviews, sowie zu den informellen Gesprächen geliefert, um das Gesagte der Praxis gegenüber zu stellen und nicht verbal kommunizierte Handlungen sichtbar zu machen, welche die Interpretation der Interviews/Texte ergänzen.

Er wurden sechs Interviews durchgeführt, jeweils drei mit SozialarbeiterInnen und mit SozialbetreuerInnen, wobei drei Männer und drei Frauen interviewt wurden. Die Interviews fanden, bis auf eines, bei den GesprächspartnerInnen zu Hause statt. Darauf wurde Wert gelegt, um die künstliche Interviewsituation in einem gewohnten und emotional positiv behafteten Umfeld stattfinden zu lassen. Die Interviews waren in fünf Fragen gegliedert und dauerten im Schnitt 35 Minuten. Die GesprächspartnerInnen wurden im Vorhinein aufgeklärt, dass die Gespräche anonymisiert werden und sie sich so viel Zeit wie nötig nehmen können, um die Fragen zu beantworten. Bei drei Interviews wurde der Interviewaufbau etwas abgeändert, da in der Erzählung auf Fragen, die nachgereiht waren, schon früher eingegangen wurde und dies von meiner

Seite nach Beendigung der Fragebeantwortung aufgenommen wurde, um direkt dahin überzuleiten.

Im Zuge meiner Arbeit als Sozialbetreuer kam und kommt es immer wieder zu Gesprächen mit MitarbeiterInnen über verschiedenste Themen, die die Arbeitssituation oder auch KlientInnen betreffen, um nur einige Aspekte zu nennen. Dadurch war es mir möglich, auch außerhalb einer Interviewsituation Informationen beziehungsweise Daten zu sammeln, die ich in die Beschreibungen und Interpretationen einfließen lassen konnte. Dazu wurden nach Gesprächen Gedächtnisprotokolle angefertigt und sinngemäße Zitate festgehalten.

2.2.1. Teilnehmende Beobachtung

Die Beobachtungen dienten in erster Linie dazu, nicht verbal kommunizierte Handlungen festzuhalten. Da in Interviews für die GesprächspartnerInnen Selbstverständliches oft nicht erwähnt wird, erschien eine teilnehmende Beobachtung als sinnvoll. Die Vorgehensweise war hierbei die einer versteckten, unstrukturierten teilnehmenden Beobachtung (vgl. Girtler 1989 S. 103f). Während der Arbeitszeit wurden Beobachtungen durchgeführt, die im Nachhinein in kurzen Notizen festgehalten wurden. Besonderes Augenmerk wurde hierbei auf Interaktionen von SozialarbeiterInnen und SozialbetreuerInnen untereinander und auf Handlungen gegenüber KlientInnen gelegt. Konfliktsituationen, sowie unsichere Situationen, konnten mit Hilfe der Beobachtungen nachgezeichnet und analysiert werden, wenngleich sich eine gegebene Unsicherheit der beobachteten Subjekte in der Situation oft nur vermuten ließ. Diese Momente der Unsicherheit konnten erst nach den Interviews konkretisiert und mit den Beobachtungen verglichen werden.

2.2.2. Leitfadeninterviews/Narrative Interviews

Den Interviews lagen fünf Fragen zu Grunde, die sehr offen gestellt wurden. Ein Kennzeichen des narrativen Interviews ist, dass keine Strukturierung gegeben ist, sondern eine Eingangsfrage gestellt wird. Dadurch soll eine freie Erzählung generiert und unter anderem Relevanzstrukturen sichtbar gemacht werden (vgl. Hopf 2007, S. 355f). Den durchgeführten Interviews lag zwar

ein grober Leitfaden vor, dieser wurde aber flexibel gehandhabt und gab den GesprächspartnerInnen einen großen Spielraum, sich frei zu artikulieren. Somit sind die Interviews in ihrer Struktur zwischen Leitfadeninterviews und narrativen Interviews anzusiedeln. Ein Leitfaden wäre für das Forschungsvorhaben zu einengend gewesen, da neben theoretischen Vorannahmen, die der Bildung von Kategorien dienten, auch eine Offenheit gegenüber induktiven Kategorien angestrebt wurde. In ausschließlich narrativen Interviews hingegen wären womöglich zu wenige Inhalte angesprochen worden, um die Fragestellungen ausreichend beantworten zu können.

2.2.3. Informelle Gespräche

Neben den Beobachtungen und den Interviews ergab sich die Möglichkeit zu informellen Gesprächen, oder auch Alltagsgesprächen (vgl. Dellwing und Prus 2012, S.112), welche in Gedächtnisprotokollen festgehalten wurden. Durch diese informellen Gespräche konnte eine Verdichtung der erhobenen Daten erreicht werden, da manche Inhalte in einer Interviewsituation nicht angesprochen, beziehungsweise nicht durch die Fragestellung erfasst werden. Die Gespräche dienten somit vorrangig dazu, zusätzliche Informationen zu gewinnen.

2.3. Auswertungsmethoden

Um die durchgeführten Interviews auszuwerten, bediene ich mich zweierlei Methoden. Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring dient hierbei dazu, mithilfe der aus der Theorie abgeleiteten Kategorien die Texte zu strukturieren. Die Themenanalyse nach Froschauer/Lueger (2003) wird angewandt, um aus dem Material heraus Themenkategorien und Subkategorien zu entwickeln. Dabei wird auch auf die Abfolge der angesprochenen Themen und die Unterschiede in den Interviews eingegangen und diese analysiert. Die Interviews waren zwar grob strukturiert, es bestand für die GesprächsparternInnen jedoch die Möglichkeit eine Strukturierung vorzunehmen, da die Fragestellungen weit gefasst sind.

In den nachfolgenden zwei Kapiteln wird näher auf die Analyseverfahren eingegangen.

2.3.1. Qualitative Inhaltsanalyse

Die Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) lässt sich grob in drei verschiedene Verfahren gliedern, welche getrennt, aber auch gemeinsam angewandt werden können, um Texte und Materialen zu analysieren.

- Zusammenfassende Inhaltsanalyse: Ziel hierbei ist es das Material so zu reduzieren, dass nur die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben und ein überschaubares Korpus gebildet wird, welches ein Abbild der Grundgesamtheit ist.

- Explikation: Diese dient dazu, das Verständnis von unklaren Textstellen zu erweitern. Um dies zu erreichen, wird zusätzliches Material herangetragen, das die Textstelle erläutert, erklärt, ausdeutet.

- Strukturierung: Ziel dieser Analyse ist es bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern. Dies geschieht durch Anwendung von vorher festgelegten Ordnungskriterien und ermöglicht es im weiteren Verlauf einen Querschnitt durch das Material zu legen, beziehungsweise das Material aufgrund von bestimmten Kriterien einzuschätzen (vgl. Mayring 2010, S. 65).

In dieser Arbeit wird der Fokus auf die Strukturierung des Materials gerichtet sein. Damit wird erreicht, dass die vorab gebildeten Kategorien an das Material herangetragen werden, um in einem weiteren Schritt passende Textpassagen zu finden und zu interpretieren.

Da aufgrund der an quantitativen Methoden angelehnten Vorgehensweise der Inhaltsanalyse nach Mayring die zusammenfassende Inhaltsanalyse eventuell einschränkend wäre (Mayring, 2007, S. 474), wird neben diesem Analyseverfahren eine Themenanalyse nach Froschauer und Lueger (2003) durchgeführt. Diese zeichnet sich im Vergleich zur qualitativen Inhaltsanalyse durch eine stärkere Offenheit der Vorgehensweise im Analyseverfahren aus und ist somit zweckdienlicher für die Bildung und Interpretation von Themen- und Subkategorien. Außer dem eben erwähnten Aspekt wird durch ein freieres Interpretationsverfahren die Möglichkeit geschaffen, eine differenzierte Darstellung der Themen und Kernaussagen zu ermöglichen.

Die grundlegende Frage, die für eine qualitative Analyse gestellt werden muss, ist nicht diejenige nach der Anwendbarkeit einer Methode – hier wäre auch eine Beschränkung auf die Inhaltsanalyse möglich –, sondern die nach der Angemessenheit einer Methode für das Material und die Fragestellung (vgl. Mayring 2007, S. 474).

2.3.2. Themenanalyse

Im Rahmen dieser Arbeit ist es von Interesse die Einstellungen und Meinungen zu systematisieren und zu bestimmten Themen in ihrer Differenziertheit herauszuarbeiten, wozu sich neben der strukturierenden Inhaltsanalyse eine Themenanalyse anbietet (vgl. Froschauer und Lueger 2003, S. 158).

In einem ersten Schritt werden die Interviews einer Zusammenfassung unterzogen, um einen Überblick über die Themen, sowie deren Darstellungsweise und Zusammenhang, zu erhalten. Zudem werden die charakteristischen Elemente der Themendarstellung herausgearbeitet, um auf die Unterschiede in der Darstellung eingehen zu können (ebd., S. 159).

Die Analyse gliedert sich hierbei nach fünf Ausgangsfragen (ebd., S. 160f):

a) Was ist ein Thema und in welchen Textstellen kommt dieses zum Ausdruck?
b) Was sind zusammengefasst die wichtigsten Charakteristika eines Themas und in welchen Zusammenhängen taucht es auf?
c) In welcher Abfolge werden Themen zur Sprache gebracht?
d) Inwiefern tauchen Unterschiede in den Themen auf?
e) Wie lassen sich die besonderen Themencharakteristika in den Kontext der Forschungsfrage integrieren?

Nach dem eben beschriebenen Textreduktionsverfahren kommt das Codierverfahren zur Anwendung.

Dieses gliedert sich wie folgt (ebd. S. 163f):

a) Codierung der Textpassagen nach den enthaltenen zentralen Aussagen (Themenkategorien).

b) Analyse der Themenkategorien nach Subkategorien, die ihrerseits nach weiteren untergeordneten Kategorien abgesucht werden können.
c) Strukturierung der Themenkategorien, indem diese nach ihrer relevanten Bedeutung im Text, beziehungsweise für die Forschungsfrage, miteinander verbunden werden.
d) Verknüpfung der Themenkategorien mit Subkategorien.
e) Interpretation des hierarchischen Kategoriensystems, indem daraus Thesen zur Forschungsfrage abgeleitet werden, wobei die entsprechenden Textpassagen einer eingehenden Interpretation unterzogen werden können.
f) Vergleichende Analyse verschiedener Texte mit dem Ziel der Theoriebildung.

2.4. Ergebnisse der Analyse

Grundlage für die *Qualitative Inhaltsanalyse* ist die vorherige Konstruktion, beziehungsweise Ableitung von Kategorien aus den theoretischen Vorannahmen.

Mehrere Hauptkategorien und Subkategorien wurden vorab gebildet. Nach der Analyse der Texte wurden folgende beibehalten:

- Handlungsalternativen
    - Strategisches Handeln
    - Taktisches Handeln
    - Provisorisches Handeln
    - Listiges oder schlaues Handeln
    - Wütendes Handeln
    - Widerständiges Handeln
    - Schwaches Handeln
- Erzeugung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz
    - Vertrauensverlust durch mangelnde Kommunikation
    - Flexibilität
- Konflikte (diese wurde im weiteren Verlauf der Analyse der Kategorie „Verringerung von Vulnerabilität“ untergeordnet)
- (Des-)Integrationspotenziale von Erwerbsarbeit
    - Die Gesicherten

- Die Zufriedenen

Die durchgeführte *Themenanalyse* hatte zum Ziel ergänzende, induktiv gebildete Kategorien zu generieren, um offen für nicht theoretisch abgedeckte Aspekte zu sein.

Nach der eingehenden Analyse der Interviews wurden folgende Kategorien entwickelt:

- Erzeugung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz
  - Empathie als Unsicherheitsfaktor
  - Zeitlich versetzte Erzeugung von Unsicherheit(en)
  - EDV-gestützte Dokumentation

- Verringerung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz
  - Team als Dreh- und Angelpunkt
  - Freiheit
  - Supervision
  - Konflikte

In den nachfolgenden Kapiteln wird nun näher auf die eben beschriebenen Kategorien eingegangen

2.5. Erzeugung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz

Die wesentlichen Faktoren, die Vulnerabilität erzeugen sind nach Châtel (2004) der *Vertrauensverlust durch mangelhafte Kommunikation*, basierend auf der fehlenden Möglichkeit sich zu artikulieren und sich Gehör zu verschaffen, sowie die Forderung nach *Flexibilität* und Mobilität. Die Subkategorie Mobilität wird bei dieser Analyse nicht miteinbezogen, da diese nicht festgestellt werden konnte. Bei der Themenanalyse kristallisierten sich weitere Kategorien heraus. *Empathie*, die in der Sozialen Arbeit gefordert wird (Dahlvik und Reinprecht), erzeugt in Interaktionssituationen Unsicherheit. Diese wird bei den Befragten öfters *zeitlich versetzt* erzeugt und steht im Zusammenhang mit der Reflexion des eigenen Handelns. Zudem erwies sich die *EDV-gestützte Dokumentation* als Faktor, der die Vulnerabilität der Angestellten erhöht.

2.5.1. Vertrauensverlust durch mangelnde Kommunikation

> „Da ist es mir schon schlecht gegangen, dass muss ich ehrlich sagen. Weil für mich war es immer wichtig, dass ich mehr Stunden bekomme, weil ich halt einfach auch mehr Geld brauche. Ich habe dann irgendwie […] mit meinen Chefs geredet und habe gesagt, dass ich ihnen jetzt also diese Frist setze […] und bis dahin mehr Stunden bräuchte, weil sich das finanziell einfach nicht anders ausgeht. Sonst muss ich mir einen anderen Job suchen […]. Ich war wirklich auf diese fünf Stunden angewiesen und ein anderer Kollege hat auch gemeint, dass er mehr Geld braucht. Es ist dann eben keine Entscheidung getroffen worden […]. Da ist echt nicht mit Argumenten gekommen worden, sondern es ist einfach nur gesagt worden: „OK wir können es nicht entscheiden und wir haben es mit der Bereichsleitung abgesprochen und es wird jetzt verlost". Und das war echt ein fetter Dämpfer, weil ich habe die Stunden natürlich nicht bekommen. Und ich weiß, dass es meinem Kollegen auch ziemlich scheiße damit gegangen ist, weil er auch in einer beschissenen Situation war natürlich. Aber das war ziemlich bitter für mich." (I2)

Durch die Teilzeitarbeit im Ausmaß von 20 Stunden in der Woche bedingt hatte die Befragte nicht ausreichende finanzielle Mittel zur Verfügung, um ihren Lebensunterhalt zu finanzieren. Die Vorgesetzten wurden im Vorhinein darüber informiert, dass sie „halt einfach mehr Geld brauche", denn sonst müsste sie sich „einen anderen Job suchen". Nachdem fünf Stunden frei wurden, hoffte sie diese übernehmen zu können. Ein Kollege war jedoch auch daran interessiert. Die Vorgesetzten „sind echt nicht mit Argumenten gekommen", sondern haben mit der Bereichsleitung abgesprochen, dass die Stunden verlost werden. Dass sie die Stunden nicht bekommen hatte, „war ein echt fetter Dämpfer" für die Befragte. Aber nicht nur ihr, sondern auch ihrem Kollegen ist es „scheiße damit gegangen". Der eigentliche Grund dafür, dass es der Gesprächspartnerin nach dieser Entscheidung schlecht gegangen ist, liegt zum einen darin begründet, dass sie mehr finanzielle Mittel benötigte. Die Arbeitssituation kann diesbezüglich als prekär angesehen werden. Was hier jedoch zum anderen betont wird, ist, dass seitens der Leitung kein Versuch vorgenommen wurde zu argumentieren, weshalb sie oder ihr Kollege die Stunden bekommen sollten. Zugleich wurde diese Möglichkeit den Angestellten nicht geboten. Die Kommunikation spielte sich zwischen den Vorgesetzten der Befragten und der Bereichsleitung ab, die die Wohnungslosenhilfe koordiniert. Dadurch, dass kein klärendes Gespräch gesucht wurde, sondern die InteressentInnen an den zusätzlichen Stunden vor die Tatsache gestellt wurden, dass jetzt „verlost" wird, wurde das Vertrauen der Befragten in die Vorgesetzten erschüttert. Es gab bezüglich der Aufteilung von zusätzlichen Stunden keine Regeln, weshalb ein Auslosen wahrscheinlich als fair betrachtet wurde, obwohl den Vorgesetzten im Vorhinein mitgeteilt wurde, dass es ohne zusätzliche Stunden unvermeidbar wäre, sich eine andere Arbeitsstelle

zu suchen. Das Fehlen der Regeln erzeugte bei den Vorgesetzten eine unsichere Situation, weshalb sie sich zusammen mit der Bereichsleitung zu diesem Vorgehen entschlossen. Dieses Verhalten der Vorgesetzten löste bei einigen Angestellten Unmut aus, wie aus Beobachtungen ersichtlich wurde. Das folgende Zitat gibt den Grundtenor dazu wieder: „Das ist die Aufgabe der Leitung das zu entscheiden, dazu sind sie da. Verlosen ist einfach feig.“ (InfP)

Dass trotz dieses Vorfalls das Vertrauen in die Leitung weiter besteht zeigt sich in folgendem Zitat:

> „Also ich habe kein Problem. Ich verstehe mich gut mit der Leitung […]. Ich finde, dass da auch eine gute Gesprächsbasis da ist, was mir halt auch wichtig ist. Wenn ich das Gefühl habe, dass ich mit der Leitung über etwas reden muss, dass ich das auch kann, ohne dass ich mir da irgendwelche Hintergedanken machen muss, ob das dann irgendwie falsch aufgefasst wird.“ (I2)

Die Befragte besitzt ein gut ausgeprägtes Vertrauen in die Leitung, da „eine gute Gesprächsbasis da ist und sie frei mit der Leitung „über etwas“ reden kann, ohne dass Sanktionen befürchtet werden. Die Befragte zeigt im weiteren Verlauf des Interviews Verständnis dafür, dass die Leitung „dazu neigt Verantwortung an die höhere Stelle abzugeben“. Da dies jedoch der „einzig negative Aspekt“ ist, scheint das von der Befragten akzeptiert zu werden. Diese Haltung kann auch durch den Umstand erklärt werden, dass die Befragte ein paar Wochen nach dem Verlosen aufgrund der Karenz einer Kollegin fünf Mehrstunden erhalten hat.

Folgendes Ereignis, das beobachtet werden konnte, hat bei den Angestellten große Unsicherheit erzeugt:

Ein Angestellter wurde nach einem groben Regelverstoß, der von MitarbeiterInnen an die Einrichtungsleitung gemeldet wurde, entlassen. Nachdem die Entlassung erfolgte, wurden die Angestellten darüber informiert, was Misstrauen gegenüber der Leitung auslöste. Da nicht versucht wurde, das Problem intern zu lösen, sondern „die sofort zur Bereichsleitung gegangen sind“ (InfP), zeigten sich die Angestellten irritiert von der Vorgehensweise. Usus ist eigentlich, dass erst versucht wird Probleme intern abzuklären. In diesem Fall waren erstens die Personen, die den Angestellten bei der Leitung gemeldet hatten, unbekannt und zweitens war die Vorgangsweise der Leitung in der Wahrnehmung der Angestellten nicht korrekt. In Folge dessen verschlechterte sich die Beziehung zur Leitung in der Form, als dass Unsicherheit herrschte „was man jetzt überhaupt noch sagen kann“. Der Vertrauensverlust äußerte sich hier als Hemmung, etwaige Probleme offen anzusprechen. Auch die eigene Arbeitsplatzsicherheit wurde in

Zweifel gezogen. Zudem war die Stimmung im Team eine Zeit lang getrübt, da niemand wusste, wer den Mitarbeiter bei der Leitung gemeldet hatte. Es wurde nicht nur das Vertrauen in die Leitung beschädigt, sondern auch unter den MitarbeiterInnen verbreitete sich Unsicherheit darüber, ob sie nicht auch früher oder später „angeschwärzt" (InfP) würden.

Es zeigt sich ein Vertrauensverlust, der im Wesentlichen darauf basiert, dass es keine Kommunikation über die Vorgehensweise der Leitung gab. Die Angestellten wurden vor vollendete Tatsachen gestellt, ohne dass nur ein Wort darüber gesprochen wurde, wie es schlussendlich zu dieser Entscheidung gekommen ist.

2.5.2. Flexibilität

Flexibilität bezüglich der Dienstzeiten ist in der untersuchten Einrichtung eine unumgängliche Forderung. Bedingt dadurch, dass täglich geöffnet ist und auch an Sonn- und Feiertagen und mindestens drei Angestellte – normalerweise sind es fünf – anwesend sein müssen, sind unregelmäßige Dienste die Regel. Dabei variiert die Dienstdauer von 5 ¾ Stunden bis zu 9 Stunden am Tag. Zudem sind die Dienste nicht gleichmäßig über die Woche verteilt, wie folgendes Zitat deutlich macht:

> „Heute ist der sechste Tag in Folge, zum Glück habe ich momentan keinen Partner, sonst ginge das nicht mit so vielen Diensten. Ich komme heim und möchte 24 Stunden niemanden sehen. So lange dauert es, bis ich halbwegs erholt bin." (InfK)

Die Unregelmäßigkeit der Dienste hat zur Folge, dass in manchen Wochen sechs Tage gearbeitet werden muss, in anderen Wochen ein- bis zweimal. Durch dieses unregelmäßige Arbeiten wird die soziale Integration zu einem gewissen Maß gefährdet, da als Folge dessen eine Interaktion mit Familie, Freunden und Bekannten erschwert wird. Die Zeit nach der Arbeitswoche wird zur Erholung genutzt. Bedingt durch den hohen Lärmpegel bei der Arbeit, welcher durch die KlientInnen erzeugt und durch eine schlechte Akustik in der Einrichtung verstärkt wird, möchte die Befragte „24 Stunden niemanden sehen". Ein weiterer Aspekt, der zu diesem Rückzug führt, ist ein hohes Maß an Kommunikation mit den KlientInnen. Nachstehendes Zitat unterstreicht dies: „Wenn ich nach Hause komme, möchte ich oft nicht reden." (InfP)

Vor ein paar Monaten waren noch beinahe alle Dienste für 5 ¾ Stunden bemessen, was zur Folge hatte, das die Belastung durch regelmäßige 6-Tage-Wochen für die Befragten groß war:

> „Positiv verändert hat sich, dass wir jetzt mehr lange Dienste haben statt kurzen. Sonst wärst du sechs Mal die Woche dort gewesen. Ich hätte das nicht mittragen können. Nein, das bekomme ich nicht hin, weil sechs Tage, selbst, wenn die Arbeit in Ordnung ist und die Klienten in Ordnung sind und die Kollegen in Ordnung sind, ist das zu viel.“ (I1)

Die Erholungsphasen waren bedingt durch die kurzen 5 ¾ Stunden Dienste zu kurz für den Befragten. Er spricht davon, dass er das auf Dauer nicht „mittragen“ könnte, selbst wenn Arbeit, KollegInnen und KlientInnen „in Ordnung“ sind. Durch die teilweise Umstellung des Dienstplanes, konnte die Belastung für die Angestellten verringert und die Möglichkeit zur gesellschaftlichen Teilhabe verbessert werden.

Dass die Verlängerung der Dienstzeiten in den Augen der Angestellten nicht ausreichend ist, zeigte sich bei einer Team-Sitzung. Einige Angestellte sprachen sich für ein Dienstrad[8] aus, um eine Regelmäßigkeit in den Arbeitsalltag bringen zu können.

Dadurch, dass den Befragten der Dienstplan über ein ganzes Quartal im Vorhinein bekannt ist, ist ein Planen von Aktivitäten möglich. Erschwert wird das jedoch durch kurzfristiges Einspringen für erkrankte Angestellte. Dies ist zwar nicht vorgeschrieben, wird aber trotzdem praktiziert, um am Monatsende ein höheres Gehalt zu erhalten. Die Planbarkeit von Aktivitäten wird somit für diejenigen eingeschränkt, die die zusätzlichen Arbeitstage benötigen, um ihren Lebensunterhalt bestreiten zu können.

2.5.3. Empathie als Unsicherheitsfaktor

Folgendes, etwas längeres, Zitat illustriert gut die Ausbreitung beziehungsweise „Zirkulation von Vulnerabilität“ in einer konkreten Interaktionssituation (vgl. Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 320) und zeigt, wie Empathie Unsicherheit bei den Angestellten erzeugen kann:

[8] Gemeint ist hierbei eine Art Schichtplan, bei dem die Diensttage und -zeiten gleichmäßig über das Jahr verteilt zirkulieren.

> Ganz was Banales […]. Irgendwie sagt der Klient, er steht draußen und sagt irgendwie irgendwas von Kurva[9] zu einer Kollegin und schaut dabei eine Kollegin an und die Kollegin sagt: „Kurva sagst du nicht zu mir, du kommst hier nicht hinein“, weil sie sich nicht als Kurva beschimpfen lassen will. Ja, dann ist die Situation weitergegangen. Es war ein Klient, den ich relativ gern gemocht habe und ich habe gewusst der schimpft wirklich viel herum, aber es war sonst noch nie was Anderes. Und dann sind natürlich einige Klienten zu mir gekommen, weil sie mitbekommen haben, dass mich die Situation, es hat geregnet draußen und es war kalt, der Klient ist sehr fertig und hat sich vor die Einrichtung ins Nasse gesetzt und ist einfach dort sitzen geblieben. Dann sind schon die Kollegen von dem hergekommen, die in der Einrichtung waren und haben gesagt: „Bitte lasst ihn hinein schaut euch den mal an, wir kümmern uns die ganze Zeit um den, der kann sich aber nicht um sich selber kümmern, der stirbt da draußen, der sitzt im Regen und der wird sich nicht mehr bewegen heute“ […]. Dann war das halbe Team so: „Lasst den doch rein, der verreckt uns da draußen“, das andere halbe Team war: „Ja das ist ein Entscheid und was willst du jetzt? Das ist getroffen und wenn das seine Freunde sind, dann sollen sie bitte hinausgehen und ihm aufhelfen und woanders mit ihm hingehen“, was sie ja auch nicht getan haben. Das war echt eine Situation, wo ich wirklich unsicher war und zwar aus dem Grund, weil er mir leidgetan hat, einfach voll […]. Das Team war gespalten, die Leute da draußen sind hundertmal hergekommen und haben mir erklärt: „Der hat Kurva gesagt, aber […] er hat einfach über das Wetter geschimpft und hat halt Kurva gesagt.“ Ja was glaubst du jetzt? Zu wem hilfst du jetzt und was willst du selber glauben und was willst du dem glauben und was willst der glauben? Und die Kollegin war in dem Fall auch hundertprozentig sicher, dass er zu ihr Kurva gesagt hat. Also was tust du […]? Und irgendwann ist er dann eh gegangen, nach geraumer Zeit aber das warn zwei, drei, vielleicht vier Stunden, die irgendwie sehr unsicher waren von meiner Stellung her. Wie soll ich reagieren von den Kollegen her? Wie gehen die jetzt damit um, weil die halben Kollegen waren so, der einen Kollegin hat es voll leidgetan, die andere hat gesagt: „Ja aber was ist jetzt? Fällt ihr mir jetzt in den Rücken? Das geht auch überhaupt nicht und ich mein, ich mache den Job jetzt auch schon lang und sowas geht gar nicht!“ und ja. Die war dann auch verunsichert, weil sie gesagt hat: Vorher waren auch alle dafür jetzt sind alle dagegen, aber ich sehe das doch schon so.“ Also das war ein bisschen, das war eine sehr unsichere Situation.“ (I5)

Bereits der erste Satz „ganz was Banales“ zeigt, dass Unsicherheit und Verwundbarkeit in alltäglichen Situationen entstehen, die auf den ersten Blick vollkommen harmlos erscheinen und vermeintlich durch Routine gelöst werden können. Eine Kollegin des/der GesprächspatnerIn wurde vermeintlich als „Kurva“ beschimpft und verweigert dem Klienten drauf hin den Zutritt

[9] Kurv(w)a bedeutet im Tschechischen, im Bosnisch-Kroatisch-Serbischen, sowie im Polnischen „Hure“ beziehungsweise „Schlampe“ (Quelle: Langenscheidt, dict.cc). Ein Mitarbeiter der Einrichtung, der Serbokroatisch spricht, sagte zu mir: „Weißt du, das ist die Bedeutung für Hure und das versteht man im gesamten slawischen Sprachraum. Das ist aber nicht nur eine persönliche Beleidigung, sondern vielmehr so, als wenn du eine Situation als „scheiße“ bezeichnest, oder „fuck“ sagst. Kurva kann man für vieles verwenden. Es kommt auf die Situation an. Das ist manchmal nicht so eindeutig klar für Leute, die deutsch sprechen“. (InfD)

zur Einrichtung. Dies wird von dem Gesprächspartner jedoch nicht als ausreichender Grund empfunden, um dem Klienten den Zutritt zu verweigern, da der Klient immer viel schimpft und weil zu dem Klienten eine emotionale Beziehung aufgebaut wurde: „ein Klient, den ich relativ gern gemocht habe." Auch der Umstand, dass er „fertig war", es draußen geregnet hat und es kalt war, hat dazu beigetragen Mitleid mit dem Klienten zu haben. Das Mitleid steht in dieser Situation den Regeln gegenüber, denn bei Beleidigung von Angestellten oder KlientInnen wird für eine bestimmte Zeit ein Hausverbot ausgesprochen.

Die Empathie der Angestellten führte in diesem Fall dazu, dass das „Team voll gespalten war." Ein Teil des Teams wollte den Klienten in die Einrichtung holen, damit er sich etwas erholen kann. Der andere Teil beharrte auf dem Hausverbot, da dies erstens durch die Regeln vorgegeben ist und zweitens der Entscheid dazu nicht revidiert werden sollte, da dadurch Unglaubwürdigkeit entstehen kann. Außerdem wurde darauf verwiesen, dass „seine Freunde […] ihm helfen sollen." Begünstigt durch die gegenteilige Darstellung der Freunde des Klienten: „er hat einfach über das Wetter geschimpft", wurde der Befragte gänzlich verunsichert: „Ja was glaubst du jetzt? Zu wem hilfst du jetzt und was willst du selber glauben und was willst du dem glauben und was willst der glauben […]? Also was tust du?" Die Unsicherheit hat sich im Verlauf der Situation auf die restlichen Angestellten ausgebreitet. Die Angestellte, die vom Klienten vermeintlich beleidigt wurde, war daraufhin auch unsicher darüber, ob ihre Handlung vertretbar war: „Ja aber was ist jetzt? Fällt ihr mir in den Rücken?" Dies kann als Folge davon angesehen werden, dass die Angestellten Mitgefühl mit dem Klienten bekamen und unsicher wurden, ob das die richtige Entscheidung war. Ihnen erschien die Beschimpfung nebensächlich gegenüber der Tatsache, dass es dem Klienten schlecht ging.

Einige der KlientInnen verfügen über keine Ausweisdokumente, da ihnen die nötigen Unterlagen für eine Beantragung fehlen oder die finanziellen Mittel hierfür nicht ausreichen. Bei Letzterem werden soweit als möglich Mittel zur Verfügung zu gestellt, da ohne Reisepass die Arbeits- und Wohnungssuche nicht möglich ist. Des Weiteren können behördliche Briefe nicht entgegengenommen, beziehungsweise abgeholt, werden. Fehlen die nötigen Unterlagen für eine Beantragung eines Reisepasses, wird versucht diese vom Magistrat oder Botschaften anzufordern. Immer wieder kommt es vor, dass KlientInnen behördliche Briefe auf dem Postamt abholen müssen. Da dies bei fehlendem Ausweis nicht möglich ist, ist es gang und gäbe, dass

ein/e Angestellte/r als IdentitätszeugIn agiert. Dieses Vorgehen ist durchaus legitim, jedoch liegt hin und wieder der Fall vor, dass die Identität eines/r Klient/in nicht restlos geklärt werden kann. Die Einrichtungsleitung bittet daraufhin eine/n Angestellte/n die Identität des/der Klient/in zu bezeugen. Die Angestellten zögern mitunter dies zu machen, da es rechtliche Konsequenzen haben könnte. Durch das Wissen, dass sich die KlientInnen in einer ausweglosen Situation befinden, wird bei den Angestellten Mitgefühl erzeugt. Meist findet sich jemand, um die Identität zu bezeugen, wobei die Angestellten dann öfters ein „mulmiges Gefühl" haben (InfL). Die Einrichtungsleitung deckt zwar das Vorgehen, trotzdem sind die rechtlichen Konsequenzen für die Angestellten nicht genau abschätzbar.

2.5.4. Zeitlich versetzte Erzeugung von Unsicherheit(en)

Bei der Analyse zeigte sich, dass Unsicherheit oft zeitlich versetzt, „im Nachhinein", als Folge von Reflexion der eigenen, in der Arbeit getätigten Handlungen entsteht:

> „Ich muss ehrlich sagen, dass das im Nachhinein ist bei mir. Also wenn ich in eine Situation hineingehe, dann schaue ich, dass ich so selbstbewusst wirke, wie es nur geht. Und eigentlich ist es dann eher so im Nachhinein, dass ich mir denke: „Das war jetzt echt übertrieben von mir, oder das hätte jetzt echt nicht sein müssen." (I2)

Die Erzeugung von Unsicherheit findet nach einer „Situation" statt. Durch Reflexion der eigenen Haltung werden mögliche Handlungsalternativen[10] in ähnlichen, zukünftigen, Situationen entworfen.

Unsicherheit entsteht auch durch die Kommunikation mit KollegInnen. Diese wird bei einigen Befragten „mit nach Hause genommen", beziehungsweise nachträglich dort produziert:

> „Wenn ich dann viel rede, bin ich nachher sehr unsicher, ob ich das richtig gesagt habe. Ob ich das überhaupt hätte sagen müssen. Eigentlich immer nachher. Das ist auch das Einzige was ich mit nach Hause nehme. Nicht die Geschichten von KlientInnen, das kann ich alles sehr leicht für mich vom Beruf trennen. Sofort, wenn ich zur Tür rausgehe. Irgendwie wie ich mit meinen KollegInnen umgehe […], das nehme ich mit nach Hause und denke darüber nach." (I4)

[10] Auf die Handlungsalternativen werde ich im Verlauf dieser Arbeit noch zu sprechen kommen.

„Nicht die Geschichten von KlientInnen“ werden als belastend erfahren, sondern die Unsicherheit „ob ich das richtig gesagt habe […] oder überhaupt hätte sagen müssen“. Hier wird das Bemühen um ein gutes Verhältnis zu den KollegInnen sichtbar, das sich in der Analyse als wichtiger Faktor erwies, um Vulnerabilität zu senken.

> „Es gibt natürlich auch Arbeitskollegen, mit denen du Meinungsverschiedenheiten hast und du denkst dir im Nachhinein: „Geh scheißen!“ Dann zeigt sich vielleicht auf lange Sicht, dass es doch was gebracht hat, weil du dann ja selber auch reflektierst und dir denkst: Naja, vielleicht war ich auch ein bisschen grob. Untereinander schaut man natürlich, dass man es sich richtet.“ (I5)

2.5.5. EDV-gestützte Dokumentation

Die Einstellung gegenüber EDV-gestützter Dokumentation lässt sich als ambivalent bezeichnen. Die GesprächspartnerInnen betonten in den Interviews sowohl die Vorteile, als auch die Nachteile, und gingen auch darauf ein, dass diese Art der Dokumentation bezüglich Datenschutz sehr kritisch gesehen werden sollte.

> „Also nützlich finde ich es in dem Sinn, dass einfach alle KollegInnen über alle Geschehnisse, die waren, informiert sind. Ich finde, dass man nicht alles sofort eintragen muss. Ich sehe das schon skeptisch […]. Die Frage ist, wer hat da noch Zugriff darauf, vor allem, wenn es dann um KlientInnen geht, die mit vollem Namen und Geburtsdatum aufgelistet sind. Wo wirklich keine Ahnung wer alles Zugriff hat und das aus datenschutzrechtlichen Gründen ein bisschen fragwürdig ist.“ (I2)

Hier wird sowohl die Nützlichkeit der EDV-gestützten Dokumentation, als auch die Unsicherheit der Befragten bezogen auf Datenschutz, deutlich. Die Dokumentation von Geschehnissen ist für die Arbeit unumgänglich, damit man stets über Hausverbote, erfolgte Beratungsgespräche und Fortschritte, beziehungsweise Rückschläge, bei der Betreuung im Bilde sein sollte. Die Befragte weiß jedoch nicht „wer da noch Zugriff“ hat und befürchtet außerdem, dass sich die Entkoppelung der KlientInnen durch eine genaue Dokumentation manifestieren könnte:

> „Bei uns sind Leute, die nicht einhundertprozentig unbescholten sind und die schon im Gefängnis waren. Wenn das einfach immer dokumentiert wird, weiß ich nicht, ob es dann für diejenigen leichter oder schwerer wird. Es gibt auch ein Leben nach der Obdachlosigkeit […] aber wenn sowas mal digital ist, dann bekommst du das vielleicht noch schwerer los. Ich bin ein Freund von ganz normalen Büchern […], es muss nicht immer alles digital sein.“ (I2)

Die schlechte soziale Stellung der KlientInnen erzeugt bei der Befragten Unsicherheit bei der Dokumentation. Zu viele Informationen könnten die Zielsetzung der Wiedereingliederung behindern, da die KlientInnen hierdurch „gläsern" (I6) werden und ihrer Chancen auf den Arbeits- und Wohnungsmarkt gemindert werden könnten.

Nicht nur der Aspekt des Datenschutzes wird bei den Interviews angesprochen, sondern auch der des Erbringens eines Nachweises über die getätigte Arbeit:

> „Einerseits finde ich es notwendig, weil du bist mit vielen Leuten, die teilweise nur wenige Stunden da sind. Es ist super, wenn du gleich nachlesen kannst, dass der und der Hausverbot hat, weil du musst irgendwie vorbereitet sein in deiner Arbeit. Für das ist es gut. Pervers finde ich es, wenn du merkst, dass zum Beispiel gesagt wird: „Ja, solche Sachen tragt ihr ein, dass die vom FSW sehen, dass wir da eine Arbeit haben. Weil wenn nichts eingetragen ist, dann glauben die, wir arbeiten ja nichts". (I5)

Der Befragte betont ebenfalls die Notwendigkeit für eine Dokumentation von arbeitsrelevanten Geschehnissen, geht aber zusätzlich noch darauf ein, dass diese auch dazu da ist einen Arbeitsnachweis zu erbringen. Der Befragte bezeichnet diese Nutzung der Dokumentation als „pervers".

Nachstehendes Zitat macht deutlich, dass die Dokumentation grundlegend für die Legitimation einer Einrichtung ist. Die Datenerhebung rückt in den Vordergrund und der FSW verkennt dabei, dass es in manchen Einrichtungen aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist, die erforderlichen Daten in ausreichender Menge zu erheben und niederzuschreiben:

> „Beim FSW ist es so, dass man ausreichend dokumentieren muss. Heute war eine Besprechung. Bei uns passt alles, weil wir können im Verhältnis mehr dokumentieren. Die größeren Einrichtungen haben da oft weniger Zeit, weil sie mehr zu tun haben. Der FSW beanstandet das, obwohl er weiß, dass sich das nicht ausgeht. Die werden dann ermahnt, mehr zu protokollieren." (InfB)

Die Unsicherheit, die durch die Dokumentation bei den Angestellten erzeugt wird, ist auch mangelnder Information geschuldet:

> „Ich weiß nicht, also ich habe keine Ahnung, was der FSW wirklich für Vorgaben macht, wieviel Betreuung oder wieviel Betreuungstermine wir erledigen müssen um im Plansoll zu sein." (I1)

Ein weiteres Zitat verdeutlicht, wie unzureichend die Angestellten über die Verwendung der erhobenen Daten informiert sind:

> „Ja was passiert denn eigentlich mit den Daten? Ich weiß auch nicht, wer die Daten dann wieder liest, wie die Daten ausgewertet werden. Ich bekomme nur mit: „Schreibt, macht die Einträge, damit die sehen, wir arbeiten was.“ Aber wer, der FSW? Gibt’s da einen Typen, der das checkt? Ich weiß auch nicht, was passiert.“ (I5)

Die mangelnde Information, verbunden mit der Sorge den Arbeitsplatz verlieren zu können, wenn nicht genug Daten in das EDV-System eingespeist werden, führt dazu, dass die Angestellten viel dokumentieren um einen Arbeitsnachweis und eine Legitimation für ihre Arbeit abzuliefern. Gleichzeitig sind sie jedoch darum bemüht den KlientInnen durch die Dokumentation nicht zu schaden. Belanglose Einträge sind die Folge, die am eigentlichen Ziel der Qualitätssicherung vorbeigeht. Bei manchen Angestellten wird der Eindruck erweckt, dass sich KollegInnen dadurch profilieren:

> „Und dann merkst du, dass sich die Leute über das profilieren: „So, ich mache viele Einträge, ich arbeite viel.“ (I5)

Der Druck, der vom FSW an die Einrichtungsleitung bezüglich der Dokumentation ausgeübt wird, wird auf die Angestellten übertragen. Sie sind sich bewusst, dass ausreichend Einträge über Gespräche, Kontakte, Vorkommnisse und Weiteres den Fortbestand der Einrichtung und somit auch ihrer Arbeitsstelle legitimieren. Zusätzlich wird durch den Druck des FSW innerhalb des Teams Unmut erzeugt, da Angestellte, die besonders viel dokumentieren, bei anderen in einem negativen Licht erscheinen und ihnen unterstellt wird, sie würden sich „profilieren“.

2.6. Verringerung von Vulnerabilität am Arbeitsplatz

Das Team spielt eine herausragende Rolle bei der Wahrnehmung der Arbeitssituation und beeinflusst die Zufriedenheit der Angestellten wesentlich. Des Weiteren bietet es sozialen Rückhalt in unsicheren Situationen. Weitere Themen, die angesprochen wurden, sind die *Freiheiten*, die die Angestellten bei der Arbeit genießen und die *Supervision*, die von den Meisten – wenn auch mit Einschränkungen – positiv konnotiert wird, da sie hilft, die emotionale Belastung zu verringern. Auch *Konflikte* tragen dazu bei Vulnerabilität zu senken, da als deren Folge Regeln abgeändert oder geklärt werden können und folglich eine Verringerung von unsicheren Situationen stattfindet.

2.6.1. Das Team als Dreh- und Angelpunkt

Die positive Wahrnehmung des Teams wurde bei allen GesprächspartnerInnen deutlich. Die Erwähnung des Teams fand in den Interviews gleich zu Beginn statt. Das zeigt, welche Relevanz es für die GesprächsparnterInnen hat:

> „Was mir taugt, das ist jetzt aber mein ganz persönliches Ding, sind die KollegInnen. Dass man echt ein normales Umfeld hat. Leute, mit denen man auch privat auf ein Bier gehen möchte." (I5)

Durch die Möglichkeit, auch privat mit den „KollegInnen" „auf ein Bier" zu gehen, wird die soziale Integration gefördert. Es können durch die guten Beziehungen zu den KollegInnen Aktivitäten außerhalb der Arbeitsstelle durchgeführt werden, die einer sozialen Exklusion entgegenwirken.

Der Befragte schätzt das „normale Umfeld", in dem er arbeitet. Die gemeinsame Arbeit und das „auf sich verlassen können" generiert jedoch auch Reibungspunkte zwischen den KollegInnen:

> „Was mir nicht gefällt ist, wenn ich mitkriege, dass laut meinem Ermessen Kollegen eine Situation überhaupt nicht abchecken, wo ich glaube ich checke sie gerade voll ab und dann kommt irgendwer daher und fuchtelt mir in eine Situation hinein. Oder ich denke mir: „Das ist jetzt aber nicht angemessen reagiert". Oder irgendwer nützt seine Machtposition aus." (I5)

Das Verhältnis zwischen den KollegInnen bestimmt maßgeblich, ob die Arbeit in einem positiven Licht erscheint oder in einem negativen:

> „Also das finde ich total wichtig, dass ich mich im Team wohl fühle. Weil das Team für mich schon eine sehr große Rolle spielt […]. Wenn das Team nicht funktioniert, dann kann die gesamte Situation nicht funktionieren." (I2)

Für die Befragte ist es grundlegend, sich mit den anderen KollegInnen gut zu verstehen, da das Team „schon eine sehr große Rolle spielt". Die Funktionsfähigkeit des Teams wird explizit angesprochen und zugleich verdeutlicht, dass, wenn „das Team nicht funktioniert", die gesamte Situation unbefriedigend wäre. Hierbei beschränkt sich die Aussage nicht auf Konfliktsituationen zwischen Angestellten und KlientInnen, sondern kann auf die Arbeitssituation erweitert werden.

> „Ja die Kollegen passen. Ich bin in einem spitzen Team drinnen, bis auf zwei Ausnahmen […], und ich verstehe mich mit den meisten sehr gut und das Arbeiten mach ziemlich viel Spaß.“ (I1)

Dem Befragten mach das Arbeiten „ziemlich viel Spaß“, da er in „einem spitzen Team“ ist. Trotz der „zwei Ausnahmen“ wird die Arbeitssituation als sehr gut beschrieben. Dass sich sämtliche Angestellte untereinander sehr gut verstehen ist bei einer Team-Größe von über 20 Personen nicht sehr wahrscheinlich. Die „zwei Ausnahmen“ beeinträchtigen die Wahrnehmung über die Arbeitssituation kaum, sondern heben für den Befragten das Verhältnis zu den übrigen KollegInnen positiv hervor.

Eine herausragende Stellung nimmt das Team bei Konflikten ein. Wird ein Standpunkt kollektiv vom Team getragen, sind Änderungen bezüglich der Rahmenbedingungen eher zu bewerkstelligen. Die Einrichtungsleitung nimmt die Vorschläge ernster und ist bemühter Verbesserungen anzubieten:

> „Also, wenn man sagt: „Nein, wir haben da jetzt ein Problem damit.“ Dann wird von Seiten der Einrichtung schon darauf geschaut, also wenn mehr Leute involviert sind, dass es für die Leute passt. Weil wenn durchgängig 20 Leute angefressen sind, das geht ja nicht.“ (I5)

2.6.2. Freiheit

Das Thema Freiheit bei der Arbeit trat bei der Analyse deutlich hervor. Die GesprächspartnerInnen betonen die Möglichkeit ihre Handlungen in einem bestimmten Rahmen frei setzen zu können:

> „Ich muss sagen, dass wir es hier eigentlich ziemlich gut haben. Das ist natürlich der Sozialbereich, da ist alles auch ein bisschen anders. Man kann das nicht direkt vergleichen mit einer normalen Firma. Das ist natürlich auch so, weil, wenn du psychologisch überfordert wirst, ist es dann dafür auch alles ein bisschen lockerer […]. Das haben die Chefs ziemlich gut verstanden […]. Das mag ich sehr gerne, dass ich individuell entscheiden kann, was wichtig ist in einem Fall mit dem ich arbeite.“ (I4)

Der Befragte verdeutlicht hier, wieso die Arbeit im „Sozialbereich“ „lockerer“ ist als in einer „normalen Firma“. Die Freiheit individuell zu entscheiden wird hier als Ausgleich für psychologische Überforderung angeführt.

> „Ich finde, ich jetzt als Mitarbeiterin habe eigentlich einen relativ großen Spielraum. Wie ich jetzt in gewissen Situationen umzugehen habe, entspricht natürlich einer Norm, keine Frage. Allerdings, wie ich dann in Situationen hineingehe und wie ich die bewältige, ist mir eigentlich frei gelassen." (I2)

Die Angestellten handeln zwar nach Regeln und Normen, diese lassen ihnen jedoch einen großen Spielraum, um situationsbezogene Entscheidungen zu fällen, die mitunter von den Regeln abweichen können. Da dies von der Einrichtungsleitung toleriert wird, ist das Risiko, welches dieses Vorgehen in sich birgt, gut abschätzbar. Dies mag paradox erscheinen, da die Regeln und Normen in manchen Situationen an Klarheit einbüßen und folglich Unsicherheit erzeugt wird. Durch die Freiheit das Handeln individuell anzupassen können jedoch Situationen entschärft und die Vulnerabilität gesenkt werden, da man darauf vertrauen kann, dass die Handlungen, die gesetzt werden, innerhalb einer Art Toleranzrahmen ablaufen, der den Angestellten Sicherheit bietet.

Die Freiheit, eigenständige Entscheidungen treffen zu können, wirkt sich positiv auf die Arbeitsdefinition aus. Diese Freiheit war zu Beginn, als die Einrichtung eröffnet wurde, noch eingeschränkter, da das Konzept der Einrichtung Vorrang vor den individuellen Entscheidungen der Angestellten hatte. Mittlerweile hat sich dies zum Positiven für die Angestellten entwickelt:

> „Wir nehmen alles lockerer. Und eigentlich ist der rote Faden die Freiheit, die wie hier in der Arbeit haben […]. Das ist voll fein. Das mag ich echt gern". (I4)

2.6.3. Supervision

Supervision wird von den Angestellten meist sehr geschätzt um eine Sicht von außen zu bekommen und Anregungen und Vorschläge umzusetzen, falls diese als passend empfunden werden. Eine wesentliche Rolle spielt die Supervision bei emotionaler Belastung:

> „Also eine Situation, auf die das sicher zutrifft, waren zwei Selbstmorde, die relativ knapp hintereinander waren. Wenn man so will mit der totalen Verzweiflung der Leute, die denen nahegestanden sind. Ich hatte zum Teil große Probleme mit dieser Masse an Leid […]. Irgendwann war das dann einfach zu viel. Das hat sich stark ausgewirkt. Wir haben dann mit langen Nachbesprechungen, Vorbesprechungen geklärt, wie wir vorgehen. Und dann Supervision natürlich. Das hat alles sehr geholfen, sozusagen selber reflektiert zu sein. Vom anderen zu hören, dass das zu viel ist, man sich abgrenzen muss." (I6)

Nach zwei Selbstmorden hatte der Befragte „große Probleme mit dieser Masse an Leid“. Die emotionale Belastung wurde auf Dauer „dann einfach zu viel“ und „hat sich stark ausgewirkt“. Vorbesprechungen und Nachbesprechungen dienten dazu, das Vorgehen mit den KollegInnen abzustimmen. Die Supervision, in Verbindung mit den Besprechungen, hat geholfen „selber reflektiert zu sein“ und Vorschläge zum Umgang mit der Situation von anderen zu erhalten und umzusetzen.

Manche Befragte sind zwar grundsätzlich positiv gegenüber der Supervision eingestellt, merken jedoch an, dass diese manchmal das eigentliche Ziel verfehlt. Ein Befragter führt diesbezüglich ein Beispiel aus seiner Vergangenheit an:

> „Ich bin mal von der Sozialakademie weggeschickt worden. Eigentlich bin ich schon vorher gegangen. Ich habe damals in Südafrika gearbeitet, in den Gefängnissen. Ich bin dann zurückgekommen und habe dann Supervisionsstunden machen müssen. Da bin ich mit drei Mädchen dagesessen und wir haben Supervision gehabt […]. Ich habe dann erzählt und die Mädchen haben Geschichten erzählt und die haben dann zu weinen angefangen. Ich habe das niemals verstanden. Der Lehrer hat gemeint: „Du bist kein guter Sozialpädagoge, du weinst nicht und du redest zu wenig über deine Gefühle.“ Ich bin sofort von der Akademie gegangen.“ (I4)

Der Befragte verließ die Sozialakademie, da ihm vorgehalten wurde, dass er „kein guter Sozialpädagoge“ sei, da er nicht „weint“ und er „zu wenig über […] Gefühle“ rede. Forcierte Kommunikation, durch die Einrichtungsleitung oder auch Supervision, wird bei manchen Befragten als negativ wahrgenommen:

> „Ich finde, dass wir das auch ganz gut machen in Team-Sitzungen oder auch in der Supervision […]. Ich weiß jetzt nicht, ob nur Positives oder auch Negatives […]. Es ist natürlich schon so, dass man viel lernt, aber ich weiß nicht, ob das ausnahmslos gut ist, wenn man dann immer wieder wiederholt und wieder thematisiert. Ob man dann nicht zu sicher wird in seinen Handlungen […] oder ob man nicht in gewisser Weise abstumpft […], man da nicht eine gewisse falsche Sicherheit entwickelt.“ (I2)

Hier wird betont „dass man viel lernt“, jedoch auch die Gefahr gesehen wird, dass man „zu sicher wird in seinen Handlungen“ und „in gewisser Weise abstumpft“. Die Supervision hilft zwar dabei, „dass man viel lernt“, kann aber auch, bedingt durch den Umstand, dass „immer wieder wiederholt“ wird, zu einem Mangel an Empathie führen und eine „falsche Sicherheit“ in gewissen Situationen bei den Befragten hervorrufen.

Auch Probleme können durch diese Art der Kommunikation konstruiert werden:

> „Wenn man so viel […] forciert reden muss, dann holst du Sachen rauf, die eigentlich nicht besprochen werden müssten. Damit machst du dann Sachen viel größer, als sie sein müssen […]. Forciert reden ist glaub ich kontraproduktiv und das ist schon ein Sozialbereich-Problem. Man muss immer über alles reden." (I4)

Der Befragte erläutert, dass als Folge von forcierter Kommunikation „Sachen viel größer" werden, „als sie sein müssen". Dies wird als kontraproduktiv wahrgenommen und als „Sozialbereich-Problem" beschrieben. Es wird von den Angestellten erwartet, dass sie „immer über alles reden" müssen, obwohl darin oft nicht nur kein Nutzen gesehen wird, sondern dies dazu führen kann, dass an sich kleine Probleme oder Meinungsverschiedenheiten hochstilisiert werden.

2.6.4. Konflikte

Das Anzeigen von Normen und Regeln ist ein wesentlicher Bestandteil von sozialen Konflikten. Dabei werden diese zum Thema gemacht und ausverhandelt, um in Zukunft das Konfliktpotential zu senken. Nach dem Ausverhandeln werden die neuen oder abgeänderten Regeln und Normen einer Prüfung unterzogen oder, anders gesagt, validiert.

Bei den Befragungen und der Analyse der Texte hat sich gezeigt, dass Konflikte zwischen den Angestellten oder der Leitung nicht nur akzeptiert werden, da sie unausweichlich sind, sondern da in ihnen ein Veränderungspotenzial erkannt wird. Durch Konfliktsituationen konnte beinahe immer eine Verbesserung oder Klärung der Umstände erreicht werden.

> „Ich glaube, ich bin sehr froh über Konflikte […]. Konflikte gehören einfach dazu […]. Also, wenn mit den Chefs was gewesen ist, hat es sich schon immer irgendwie geändert, wie sie sich verhalten und wie sie kommunizieren […]. Und selbst dann, wenn es an einem Punkt dann auf einmal explodiert, ist das gut glaube ich. Das gehört dazu […]. Also ich bin schon ein Fan von Konflikten." (I4)

Der Befragte ist „sehr froh über Konflikte". Am Ende des Zitats bekräftigt er seine Aussage und bezeichnet sich als „Fan" von Konflikten. Wären die Konflikte mit der Leitung weniger produktiv, wäre die Einstellung des Befragten gegenüber Konflikten womöglich nicht so positiv. Da sich das Verhalten und die Kommunikation der „Chefs" durch Konflikte verbessert,

treten die produktiven Aspekte in den Vordergrund. Selbst „wenn es an einem Punkt dann auf einmal explodiert“, sieht der Befragte das Potenzial zur Veränderung, denn dieser Punkt markiert für ihn einen Anfang von Aushandlung und Reflexion über die Ursachen.

Sehr deutlich wird nachfolgend davon gesprochen, wie wichtig Konflikte sind, um den sozialen Zusammenhalt im Team zu stärken:

> „Also es gibt schon immer wieder Spannungen und Konflikte, die auch manchmal zwischen einzelnen Personen sehr heftig ausgefallen sind. Es war möglich, den Konflikt auszuleben und zu bearbeiten […]. Dadurch, dass das möglich ist, verschlechtert sich die Situation nicht dauerhaft. Es gibt diesen Konflikt, der ausgetragen wird […] und im Idealfall ist er dann nachher gelöst oder die Leute wissen, woran sie sind. Es gibt nichts Schlimmeres, wenn ein Konflikt sich manifestiert. Dann bilden sich zum Teil Gruppen und es ist alles unterschwellig. “ (I6)

Spannungen und Konflikte, die auch manchmal „sehr heftig ausgefallen sind“, kommen immer wieder vor. Es gibt einen Raum für Konflikte, der es ermöglicht, Meinungsverschiedenheiten zu artikulieren und „auszuleben“. Dadurch wird zumindest eine weitere Verschlechterung der Situation verhindert, wenn nicht sogar eine Lösung erfolgen kann. Nicht ausgetragene Konflikte führen zu einer Verhärtung der Fronten, woraufhin sich Gruppen herauskristallisieren können. „Es ist alles unterschwellig“ lässt sich so interpretieren, dass es zu einer Art Mobbing kommen kann, durch das sich der Unmut unter den Gruppen äußert.

Wenn ein Konflikt zu spät erkannt, beziehungsweise ausgetragen, wird, ist es durchaus möglich, dass keine Lösung mehr gefunden werden kann und als Konsequenz die ausgemachten „Schuldigen“ ihren Arbeitsplatz wechseln:

> „Wie hatten damals einen Konflikt zwischen mehreren Parteien, der nicht gut aufgearbeitet war und lange nicht zum Ausbruch gekommen ist. Das hat die Arbeitssituation dermaßen unerträglich gemacht, dass ich und auch andere überlegt haben zu kündigen. Im Endeffekt ist dann eingeschritten worden […], aber es hat alles nichts geholfen. Es ist alles ständig weiter unterschwellig am Brodeln gewesen […], bis die agierenden Personen gegangen sind“. (I6)

Der Konflikt hatte keinen Raum und ist „nicht zum Ausbruch gekommen“. Als Folge dessen wurde die Arbeitssituation dermaßen in Mitleidenschaft gezogen, dass einige Angestellte kündigen wollten. Erst durch ein Einschreiten, wahrscheinlich der Einrichtungsleitung, ist ein Versuch erfolgt, den Konflikt zu klären. Aufgrund des mangelhaften Aufarbeitens von vorangegangenen Meinungsverschiedenheiten und wegen dem langen „unterschwelligen Brodeln“ war

in dieser Situation keine Lösung mehr möglich. Dies hat schlussendlich dazu geführt, dass einige Personen, die in den Konflikt verwickelt waren „gegangen sind".

Dass die ausverhandelten Inhalte Zeit benötigen, um einer Validierung unterzogen zu werden, zeigt folgendes Zitat:

> „Manche Konflikte haben durchaus was gebracht, ja. Weil dadurch einiges klarer geworden ist, bezüglich der Arbeit. Bei anderen wiederum muss man erst schauen, ob sie was bringen." (I1)

Betont wird hier, dass Konflikte „was gebracht" haben, weil Regeln „dadurch klarer geworden" sind. Im zweiten Teil des Zitats wird die Prozesshaftigkeit von Konflikten ersichtlich. Es wurden bereits andere Regeln oder Normen entwickelt und angewandt. Die Eignung oder Tauglichkeit wurde bisher noch nicht überprüft. Die Validierung der neuen Regeln oder Normen steht noch aus, da erst erprobt werden muss, ob sie tauglich sind, damit das Konfliktpotenzial verringert werden kann. Dennoch erscheinen dem Befragten Konflikte als geeignetes Mittel Veränderungen herbeizuführen.

Die Betrachtung von Konflikten zwischen Angestellten und KlientInnen unterscheidet sich von jener bei Konflikten zwischen KlientInnen und Angestellten. Positive Veränderungen für die KlientInnen können kaum attestiert werden, wohingegen die Angestellten einen Nutzen aus Konflikten ziehen können, um „Abläufe zu optimieren", oder „daraus zu lernen, damit man weiß, wie es besser geht" (I2):

> „Also meistens mit Klienten, wenn es Konflikte gibt, ist da nie irgendetwas bereinigt, habe ich so das Gefühl […]. Bei Kleinigkeiten eher, als bei großen Sachen. Für Klienten verbessert sich glaube ich einfach nichts durch die Konflikte." (I5)

Konflikte zwischen Angestellten und KlientInnen werden im äußersten Fall dadurch gelöst, dass den KlientInnen ein Hausverbot ausgesprochen wird. Dies geschieht im Normalfall dann, wenn die Angestellten beleidigt oder bedroht werden. Dadurch wird die Konfliktlösung unmöglich gemacht, weshalb „da nie irgendetwas bereinigt" wird. Bei „Kleinigkeiten" kann für die KlientInnen zwar eine Verbesserung erreicht werden, was jedoch Strukturen und Regeln betrifft, verbessert sich „einfach nichts".

2.7. Handlungsalternativen zur Bewältigung von vulnerablen Situationen

Ausgehend von den Forschungsfragen lag ein Augenmerk auf den Handlungsalternativen, die zur Anwendung kommen, um vulnerable, beziehungsweise unsichere, Situationen zu bewältigen. Wie nachfolgend gezeigt wird, werden verschiedene Handlungsalternativen in unterschiedlichsten Situationen angewandt. Die Analyse erfolgte anhand der in Punkt 1.2.5. beschriebenen kategorisierten Handlungsalternativen nach Soulet (2004). Schwaches Handeln wird nachfolgend nicht als eigene Kategorie angeführt, sondern unter den Punkt 2.7. subsumiert, da es als Handlungsalternative angesehen werden kann.

2.7.1. Strategisches Handeln

Strategisches Handeln ist von den Begleitumständen unabhängig und hat ein klar formuliertes Ziel. Es ist gekennzeichnet von einer allgemeinen Vorgehensweise, die gewählt wird, um das Ziel zu erreichen.

In der Analyse war eine Lokalisierung von strategischem Handeln nur eingeschränkt möglich. Der Grund besteht darin, dass eine allgemeine Vorgehensweise oft nur angenommen werden kann. Da der Unterschied von strategischem Handeln zu anderen Handlungsalternativen oft nur schwer auszumachen ist, wird folgend auf jene Interviewpassagen eingegangen, die strategisches Handeln am ehesten repräsentieren.

Ein Gesprächspartner erläuterte seine Vorgehensweise bei der Arbeit wie folgt:

> „Und ich mach das halt so und man hat mir noch nie gesagt, dass ich es falsch gemacht habe. Ich glaube, dass es so gut funktioniert. Ich frage nicht nach, weil dann könnte es sich ändern.“ (I4)

Hier wird darauf vertraut, dass die Arbeit gut gemacht wird, da sich die Einrichtungsleitung noch nie über die Vorgehensweise beschwert hat. „Ich glaube“ zeigt ein gewisses Maß an Unsicherheit, die jedoch durch das Vertrauen in die Leitung, oder auch in die eigenen Fähigkeiten nur gering ausgeprägt ist. Am Schluss dieser Aussage, hat der Gesprächspartner gelacht, da er sich womöglich bewusst ist, dass sein in die eigenen Fähigkeiten vertrauendes Vorgehen durchaus auch nicht den Regeln entsprechen könnte, er sich diese Freiheit jedoch nicht nehmen lassen will, indem er bei der Leitung nachfragt, ob sein Vorgehen regelkonform ist.

Eine allgemeine Vorgehensweise liegt vor, die zum Ziel hat, nicht in den Freiheiten beschnitten zu werden. Die Schwierigkeit strategisches Handeln auszumachen zeigt sich hier, wenn man listiges oder schlaues Handeln berücksichtigt. Die Handlung ist zwar darauf ausgerichtet den eigenen Vorteil zu sichern, ist aber zugleich gekennzeichnet von einer allgemeinen Vorgehensweise, die sich unabhängig von den Begleitumständen zeigt.

Strategisches Handeln tritt nicht nur auf individueller Ebene auf, sondern kann sich auf die ganze Einrichtung beziehen. Es liegt sozusagen eine Strategie der Institution vor, welche darauf abzielt, den KlientInnen, die es wünschen, soweit als möglich Anonymisierung zu garantieren:

> „Also wir zählen sozusagen unsere Nutzer mit. Von denen wir keine Datenschutzerklärungen haben, die scheinen auf, aber scheinen als anonym auf, damit wir auch nachweisen können, das so und so viele Leute zu uns kommen […]. Die kommen ja und auch wenn sie jetzt bei uns keine Möglichkeit haben am Sozialstaat teilzunehmen, sind sie ja trotzdem da und nutzen die Kontaktstelle […]. Also, das ist schon offiziell das Ganze. Man müsste es theoretisch in Einzelfällen anders machen. Also, es ist nicht verboten, aber es ist auch nicht ganz der korrekte Weg, wie vorgegeben. Also gut, sozusagen außerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen können wir uns auch nicht entziehen, das ist auch klar. Den Entgeltvorgaben des FSW können wir uns auch nicht entziehen, das ist auch klar. Wir können nur innerhalb dieses Systems ausloten, wie weit man gehen kann.“ (I6)

Die Vorgaben des FSW sind offensichtlich klar formuliert, wenn gesagt wird: „Man müsste es theoretisch in Einzelfällen anders machen“. Der Grund, weshalb dieses Vorgehen von Seiten des FSW nicht sanktioniert wird, liegt wahrscheinlich darin, dass es einfach nicht praktikabel wäre, zu verlangen, dass nicht anonymisiert wird. Dies würde dazu führen, dass die Einrichtung von denjenigen KlientInnen, die eine Anonymisierung verlangen, nicht mehr genutzt wird und sie auf der Straße wären, was gegen den eigentlichen Sinn einer Einrichtung für wohnungslose Menschen spräche. Durch die Aussage: „Es ist nicht verboten, aber es ist auch nicht ganz der korrekte Weg, wie vorgegeben“, wird deutlich, dass die Regeln hier doch einen gewissen Spielraum geben, in dem agiert werden kann. Eine Anonymisierung ist nicht erwünscht, explizit verboten ist sie auch nicht, da dies aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich ist. Dies wird von der Einrichtung genutzt, um einerseits zu verhindern, dass die KlientInnen auf der Straße sind, was auch im Interesse des FSW ist. Andererseits wird auch das Recht auf Anonymisierung und Datenschutz betont. Eine Anonymisierung wird in Einzelfällen zwar geduldet, weil die Einrichtung diese „Anonymisierten“ trotzdem als KlientInnen vorweisen kann. Nicht

klar jedoch scheint, bis zu welchem Grad dies vom FSW geduldet wird, denn, wenn nicht ausreichend Daten erhoben werden, fehlt die Legitimationsgrundlage für die Einrichtung. Letztendlich muss auch der FSW die getätigten Ausgaben rechtfertigen und belegen können. Somit befindet sich die Einrichtung auf einer Gratwanderung. Es wird fortwährend ausgelotet „wie weit man gehen kann", „innerhalb dieses Systems". Das Ziel dieser Vorgehensweise der Einrichtung liegt vorrangig darin, im Interesse der nach den alten Kategorien von Vulnerabilität „per se verwundbaren" KlientInnen zu handeln, denn es wird ein gewisses Risiko eingegangen, die Anonymisierung soweit als möglich zu gewährleisten. Das Risiko, das in Kauf genommen wird, scheint gut abschätzbar zu sein. Zudem wird das Risiko nicht von Einzelnen getragen, sondern von der Institution, wodurch die individuelle Vulnerabilität in Grenzen gehalten wird. Würde es zu Problemen mit dem FSW kommen, die gefährdend für den Fortbestand der Einrichtung wären, würde die Strategie wahrscheinlich verworfen, oder durch eine andere ersetzt werden.

2.7.2. Taktisches Handeln

Taktisches Handeln zeigte sich bei der Analyse der Interviews vor allem dann, wenn eine neue unbekannte Situation aufgetreten ist. Dies ist nicht weiter überraschend da noch keine von den Begleitumständen losgelöste Strategie angewandt werden kann. Dies könnte auch auf provisorisches, listiges oder schlaues Handeln zutreffen. Der Unterschied besteht jedoch darin, dass weder Ressourcen anderer genutzt werden, noch vorwiegend im Eigeninteresse gehandelt wird. Folgendes Zitat handelt von einem Gewaltvorfall in der Einrichtung und beschreibt, wie die Gesprächspartnerin als Unbeteiligte darauf reagiert hat:

> „Und zwar war das wie ein Klient bei uns in der Einrichtung ein Fenster eingeschlagen hat. Ich war nicht direkt in der Situation dabei, sondern ich bin genau gekommen wie die Situation vorbei war. Ich habe gedacht, es hat irgendwer einen Stein geworfen oder irgendwas dagegen geschleudert. Ich habe nicht gewusst, dass der das selber mit seinem Ellenbogen eingeschlagen hat. Ich bin hineingekommen und dann war komplettes Tohuwabohu, kompletter Wirbel. Alle MitarbeiterInnen natürlich komplett aus dem Häuschen. Ich bin dann nur irgendwie hinein, hab gesagt: „OK, was ist passiert?" Ich wollte unbedingt meine KollegInnen, wie soll ich sagen, hinaus bekommen. Ich habe dann gesagt: „Na komm, wir gehen ins Büro quasi ein bisschen hinunterkommen." Ich habe in der Situation auch nicht wirklich gewusst wie ich reagieren soll. Die wollten das aber überhaupt nicht, weil die wollten noch darüber reden. Ich war also in dieser

> Situation einfach komplett überfordert, ich habe nicht gewusst, was ich jetzt machen soll […]. Ich habe mich dann hinter die Bar gestellt und habe einfach mal diesen ganzen Betrieb weitergeführt. Komplette Überforderung, das war irgendwie nicht leicht […]. Ich weiß nicht, ob ich richtig oder falsch reagiert habe, aber es war für mich definitiv eine schwierige Situation.“ (I2)

Die Gesprächspartnerin hat in der Interaktion ihre Taktik geändert. Sie kam nach dem Gewaltvorfall in die Einrichtung und musste sich erst einmal ein Bild von der Lage machen, da erst nicht klar war, was überhaupt passiert ist. „Tohuwabohu“ und „kompletter Wirbel“ erschwerten es, sich einen Überblick zu verschaffen. Erst wurde versucht die KollegInnen zu beruhigen, indem dazu animiert wurde, ins Büro zu gehen und „ein bisschen hinunterzukommen“. Als diese Taktik nicht funktionierte, sich in der Interaktion keine Alternativen angeboten haben und die Gesprächspartnerin „einfach komplett überfordert“ war, war die einzige praktikable Lösung, den Betrieb in der Einrichtung aufrecht zu halten, beziehungsweise weiterzuführen. Durch die Überforderung und die Unsicherheit darüber, wie zu handeln sei, schien es am besten das zu tun, was gewohnt ist. In der Situation konnten keine eigenen oder fremden Ressourcen genutzt oder aktiviert werden. Die Unsicherheit hat sich zeitlich über einen längeren Zeitraum gehalten und besteht auch heute noch fort. Trotz dem „Nachspielen“, was man in gewalttätigen Situationen macht, und dem „einhundertmaligen“ Abklären, was in solchen Situationen zu tun ist, fehlt es an Informationen „was man dann eigentlich macht, wenn genau so etwas war und die Situation vorbei ist.“ (I2)

Dass in neuen Situationen oft den Begleitumständen entsprechend gehandelt wird, wird auch von einem weiteren Gesprächspartner erwähnt:

> „Mit Klienten, die aggressiv sind, ist es fast immer so, dass man nachher denkt: Scheiße, hätte ich das anders gemacht, vielleicht wäre er dann nicht ausgezuckt. Oder hätte ich anders geredet, wäre das leichter gegangen.“ (I4)

Was auffällt ist, dass das eigene Handeln reflektiert wird und versucht wird, es zu optimieren, damit in Zukunft solche Situationen vermieden werden können. Der Befragte versucht ausgehend von bisherigen Vorgehensweisen, eine Strategie zu entwickeln, um zukünftig anders zu handeln, mit dem Ziel ein „Auszucken“ zu verhindern. Der Befragte sucht bei sich selbst den Grund dafür, dass eine Situation eskaliert ist.

Im vorliegenden Fall kann die Reflexion des Handelns zu einem Großteil darauf zurückgeführt werden, dass der Befragte ein großes Interesse an Professionalisierung hat. Dieses Interesse

begrenzt sich jedoch nicht nur auf die eigene Person, sondern wird auch von KollegInnen gefordert:

> „Aber für mich ist irgendwie die Professionalisierung noch wichtiger und wie man mit Kollegen beredet, was man besser machen kann. Also, das was ich so mit einer Kollegin so berede […], da geht es um den Kontakt zu ihren Klienten. Ich weiß halt nicht, wie weit ich gehen kann, ich bin kein Chef." (I4)

Der Befragte hat eine Vorstellung, wie mit KlientInnen umzugehen ist und wie nahe man sie emotional an sich heranlassen darf. Diese Gespräche bergen für den Befragten eine Unsicherheit, da er nicht weiß, „wie weit" er gehen kann. Die angestrebte Professionalisierung steht einem Unsicherheitsfaktor gegenüber. Unsicherheit, inwieweit die Beziehung zu der Kollegin durch zu viele Ratschläge wie durch einen „Chef" gefährdet werden könnte.

Ein weiteres Beispiel dafür, wann taktisches Handeln Anwendung findet, wird folgend beschrieben. Die Gesprächspartnerin befand sich in einer für sie besonders vulnerablen Situation. Als sie gerade angestellt wurde, musste sie ins Krankenhaus eingeliefert werden:

> „Zum Beispiel, weil ich beim Vorstellungsgespräch nicht gesagt habe, dass ich Multiple Sklerose habe. Weil ich hatte zwei Jahre überhaupt keine Probleme damit. Ich habe gedacht ich nehme mein Medikament und ich werde überhaupt keine Probleme haben. Und während der Probezeit musste ich ins Krankenhaus. Ich war zweieinhalb Wochen im Krankenstand […]. Also, als ich im Spital war, wusste ich nicht, was ich mit dieser Situation machen soll, wenn ich zur Arbeit zurückgehe, oder zurückgehen darf. Und weil sie mich nicht gekündigt haben, habe ich das mit ihnen besprochen und mich entschuldigt und ich denke, das war das Beste, was ich machen konnte. Ich sagte ihnen, dass sie mich auch sofort kündigen können. Ich weiß, gesetzlich geht das nicht, aber trotzdem. Und ich habe im Spital zirka zwei Tage überlegt, was ich machen soll, aber ich denke, das war eine gute Entscheidung, dass ich mit ihnen gesprochen habe. Und sie haben das verstanden und überhaupt kein Problem damit gehabt." (I3)

Die Befragte lag im Krankenhaus und wusste nicht, wie sie in dieser Situation handeln sollte. Sie entschied sich dazu, das Gespräch zu suchen, sich zu entschuldigen und bot der Leitung sogar an sie zu kündigen, obwohl ihr bekannt war, dass das gesetzlich nicht erlaubt ist. Die Taktik wurde situationsangepasst entwickelt. Sie zielte im Wesentlichen darauf ab, den Gesundheitszustand zu schildern und die Kündigung anzubieten. Die Entschuldigung folgte aufgrund der Tatsache, dass eine chronische Erkrankung beim Vorstellungsgespräch nicht erwähnt wurde. Das Verschweigen der Erkrankung könnte auch der Kategorie listiges oder schlaues Handeln zugeordnet werden, da auf den ersten Blick der eigene Vorteil im Vordergrund steht.

Dies geschieht bei dieser Analyse nicht, da davon ausgegangen werden kann, dass bei einem Erwähnen der Erkrankung eine Anstellung weniger wahrscheinlich ist und man folglich nicht von Eigennutzen in einem egoistischen Sinn sprechen kann. Zudem liegt ein längerfristiges Ziel vor, das über die Situation hinausreicht, nämlich eine Arbeitsstelle zu bekommen und diese zu halten. Nimmt man an, dass die Grunderkrankung bei Vorstellungsgesprächen stets verschwiegen würde, läge hier strategisches Handeln vor. Da jedoch über den Zeitraum von zwei Jahren keine Symptome vorlagen, wurde das Erwähnen der Krankheit für die Befragte obsolet, da sie annahm, dass mit der Einnahme der Medikamente eine fortwährende Symptomfreiheit garantiert wäre.

2.7.3. Provisorisches Handeln

Bei diesem Handlungstyp werden Ressourcen und Materialen von Dritten entlehnt. Da diese nicht die eigenen sind, wird flexibel gehandelt und versucht zukünftige Ereignisse soweit als möglich abzuschätzen.

> „Als zwei Männer zu mir gekommen sind und gesagt haben, dass es sie juckt. Ich habe gesagt, das sind Flöhe oder irgendwas, aber ich hatte keine Ahnung, wie Flöhe aussehen, wie Läuse aussehen und so weiter. Danach habe ich ihnen vorgeschlagen, dass sie unsere Ärztin besuchen sollen. Sie haben die Ärztin besucht und sie hat festgestellt, dass sie Scabies[11] haben und ich habe nicht verstanden was Scabies sind […]. Danach habe ich im Internet nachgelesen und dann habe ich schon gewusst, was das genau ist. Aber sie sollten irgendwas oder Medikamente verschrieben bekommen, oder irgendwas erledigen. Ja und danach habe ich mit der Chefin gesprochen und sie hat vorgeschlagen, dass ich irgendwelche Organisationen anrufen soll. Ich habe dann einen Termin bekommen und ihnen gesagt sie sollen alleine hinfahren. Ich habe als erstes geklärt, was ich mit ihnen machen soll. Ich habe dann mit ihnen geredet […] und ich habe einen Vorschlag von der Chefin bekommen und im Internet nachgeschaut, angerufen. Alleine kann ich manchmal irgendwas nicht lösen, dazu brauche ich Hilfe.“ (I3)

Erst herrschte Ratlosigkeit darüber vor, um was für eine Erkrankung es sich handelt. Da das Symptom „jucken“ war, dachte die Befragte erst an Flöhe, war sich hierbei aber unsicher, da sie nicht wusste, wie Flöhe oder Läuse aussehen. Sie verwies die Männer an die Ärztin, die die Krankheit identifizieren konnte. Die Gesprächspartnerin hatte nicht genau verstanden, was

[11] Scabies ist die medizinische Bezeichnung für Krätze. Hierbei handelt es sich um eine Hauterkrankung, die durch die sogenannte Krätzmilbe ausgelöst wird (Quelle: Landesgesundheitsamt Niedersachsen).

denn nun Scabies sind. Daraufhin recherchierte sie im Internet um sich Klarheit zu verschaffen. Die Befragte war noch nie in so einer Situation und wusste nicht, an wen sie sich wenden sollte, um die zwei Männer behandeln zu lassen. Da es sich um eine ansteckende Krankheit handelt, mussten die zwei Männer die Einrichtung verlassen. Zudem fehlen der Ärztin vor Ort die Möglichkeiten um die Milben zu entfernen (InfF). Die „Chefin" schlug vor, eine Organisation anzurufen, von der sie wusste, dass dort eine Behandlung erfolgen kann. Ein Termin wurde vereinbart und mit den Männern die weitere Vorgehensweise besprochen. Anhand dieser Situation kann gut gezeigt werden, wie von Unsicherheit Betroffene auf fremde Ressourcen und Materialen zurückgreifen. Die „Chefin" konnte durch ihre Erfahrungen helfen, das Bewältigen der Situation zu erleichtern. Erst hat die Befragte jedoch auf das Internet zurückgegriffen, um in Erfahrung zu bringen, um was für eine Erkrankung es sich handelt. Die Ärztin hat es ihr zwar erklärt, da die Muttersprache der Gesprächspartnerin jedoch nicht Deutsch ist, hatte sie womöglich Schwierigkeiten, das Problem genau zu erfassen. Durch die Recherche konnte sie sich Klarheit verschaffen. Die Befragte untermauert den Umstand, dass diese Vorgehensweise oft gewählt wird, beziehungsweise gewählt werden muss, indem sie sagt: „Alleine kann ich manchmal irgendwas nicht lösen, dazu brauche ich Hilfe".

Um die Situation zur Gänze zu lösen, reicht es nicht aus die Ressourcen und Materialen anderer zu nutzen. Ein wichtiger Faktor sind die KlientInnen, denn sie müssen aktiv werden, sprich ins Spital oder Hygienezentrum gehen, damit eine Behandlung erfolgen kann. Flexibilität ist hier von Nöten, da aufgrund der Labilität der KlientInnen die Vorgehensweise mitunter geändert werden muss (vgl. Soulet 2004, p. 156).

Diese Handlungsalternative ist gerade in der Sozialen Arbeit unumgänglich, da die Situationen stets individuell sind und die Fachhochschulen nur eine allgemeine Ausbildung anbieten können, die nicht ausreichend auf Wohnungslosenhilfe eingeht und auch nicht eingehen kann, da die Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit breit gefächert sind. Folgendes Zitat macht dies deutlich und zeigt auch, dass es selbstverständlich ist provisorisch zu handeln:

> „Da war ein gewisser Unsicherheitsfaktor, weil ich mich einfach in dem Feld, ja bis auf das was ich in der FH gelernt habe, eigentlich nicht wirklich ausgekannt habe. Was habe ich gemacht um das zu beheben? Ich habe einfach getan, also einfach […] viel telefoniert, wenn ich was nicht gewusst habe. Stellen angerufen, die es besser wissen, oder ich habe Kollegen gefragt. Die Situation hat sich dann relativ gut beheben lassen […]. Wenn ich was nicht weiß, dann rufe ich an. Also, das ist mir eigentlich relativ wenig zu blöd. Und ich bekomme meistens […] die Informationen die ich brauche, um mit den Klienten arbeiten zu können." (I1)

Die Ressourcen Dritter helfen hier „um mit den Klienten arbeiten zu können“. Gleichwohl wurde bei den Beobachtungen offensichtlich, dass dies oft nur einen eingeschränkten Nutzen hat. Viele Klienten leiden unter Abhängigkeiten und verschiedensten Beeinträchtigungen, die es sehr oft erschweren den KlientInnen zu helfen. Es scheitert häufig an der Umsetzung der ausgemachten Ziele. Der Gesprächspartner geht im Verlauf des Interviews auch darauf ein:

> „Ja, sie sind teilweise unwillig irgendwas an ihrer Situation zu ändern.“ (I1)

Der Ausdruck „teilweise unwillig“ verweist darauf, dass den KlientInnen in manchen Fällen widerständiges Handeln attestiert wird. Der Umstand, dass viele KlientInnen an Süchten und psychischen Problemen leiden, tritt hierbei in den Hintergrund. Eigenverantwortlichkeit wird von den KlientInnen nicht nur gewünscht, sondern eingefordert. Castel (2000) unterscheidet in dem, was er „Handicapologie“ nennt, arbeitsfähige Arme und arbeitsunfähige Arme (Castel 2000, S. 28). Die Arbeitsunfähigkeit ist seit dem Mittelalter ein Kriterium für das Hilfeleisten durch andere. Das Einfordern von Eigenverantwortlichkeit und dem Willen etwas zu ändern weist darauf hin, dass arbeitsfähigen Armen auch heute, wenn auch in abgemilderter Form, mehr Unverständnis für ihre Lage entgegengebracht wird, als arbeitsunfähigen.

2.7.4. Listiges oder schlaues Handeln

Dieser Handlungstyp stellt den Eigennutzen in den Vordergrund und reicht nicht über die aktuellen Gegebenheiten hinaus. Der Vorteil, den man sich verschaffen will, lässt soziale Beziehungen nicht außen vor, sondern kalkuliert die möglichen Auswirkungen mit ein. Anders gesagt wird dieser Handlungstyp angewandt, wenn keine oder nur geringe soziale Sanktionen befürchtet werden, beziehungsweise der Umgebung kein Schaden zugefügt wird. Rahmenbedingungen werden umgangen, jedoch ohne dass die gesetzten Handlungen illegal wären. Nachstehendes Zitat zeigt, wie sich dies in der Sozialen Arbeit äußern kann:

> Es ist zum Beispiel so: Wir haben Regeln, die zur Hälfte vom Magistrat kommen und zur Hälfte von uns kommen, die aber dazu da sind uns eigentlich selber ein bisschen abzusichern. Die Hauptwohnsitzbestätigung zum Beispiel, wo ich manchmal sage: „Ja passt schon“ und so, obwohl das von den Regeln aber nicht erlaubt ist, wo ich aber denke, wie sonst? Der Typ läuft halt voll gegen das System an. Ein System, das eigentlich weiter geht als das, was das Magistrat von uns verlangt. Und das sind wir selber, obwohl wir eine Einrichtung sind, die helfen soll. Das ist eigentlich eine Wand, wo man dagegen läuft und das soll ja

> nicht so sein. Nur um uns selber ein bisschen mehr abzusichern, finde ich das blöd. Das mach ich dann halt nicht […]. Wenn es jetzt trotzdem Sinn macht eine [Hauptwohnsitzbestätigung; d. Verf.] zu geben, dann mach ich das. Es ist auch noch nie vorgekommen, dass jemand zu mir gekommen ist und gesagt hat: „Dass hättest du nicht machen dürfen." Zum Glück, ja, aber man muss da schon ein bisschen spielen mit den Regeln, glaube ich. Ich kann nicht alles korrekt machen, wenn ich etwas erreichen will." (I4)

Die Rahmenbedingungen, die von der Einrichtung vorgegeben sind, reichen über die Vorgaben, wann eine Hauptwohnsitzbestätigung ausgestellt werden kann, hinaus, um „uns eigentlich selber ein bisschen besser abzusichern". Das Risiko soll dadurch gesenkt werden, gleichzeitig engt sich jedoch der Handlungsspielraum ein. Dieser wird vom Gesprächspartner als zu einschränkend wahrgenommen, um den KlientInnen adäquat zu helfen und damit selbst etwas erreichen zu können. Die Vorgaben verfehlen laut dem Befragten das Ziel: „Das ist eigentlich eine Wand, wo man dagegen läuft und das soll ja nicht so sein". In dieser Situation könnte ebenso widerständiges Handeln zur Anwendung kommen, um in weiterer Folge zu versuchen die Rahmenbedingungen abzuändern. Der Befragte umgeht die Regeln, indem er individuell entscheidet: „Wenn es jetzt trotzdem Sinn macht eine […] zu geben, dann mach ich das" und gleichzeitig Stillschweigen darüber bewahrt. Er ist sich sehr wohl bewusst, dass dies negative Konsequenzen haben könnte, denn er wurde „zum Glück" noch nie darauf angesprochen. Die vorgegebenen Regeln werden oftmals als nicht passend empfunden, weshalb man diese umgeht: „Man muss schon ein bisschen spielen mit den Regeln, glaube ich". Der Umstand, dass noch nie jemand gesagt hat: „Das hättest du nicht machen dürfen", weist darauf hin, dass die Einrichtungsleitung das Vorgehen des Befragten womöglich akzeptiert. Für diese Auslegung spricht, dass es kürzlich zu Problemen bezüglich der Hauptwohnsitzbestätigung gekommen ist. Die zuständige Magistratsabteilung sandte eine E-Mail, in der darauf hingewiesen wurde, dass ein Formfehler besteht und dieser ausgebessert werden muss. Die Einrichtungsleitung sichtete daraufhin die Hauptwohnsitzbestätigungen und war lediglich darum bemüht, den Fehler auszubessern. Keine/r der Angestellten wurde auf eine unsachgemäße Ausstellung aufmerksam gemacht. Die Regeln erschweren die sozialarbeiterische Tätigkeit und engen die Möglichkeit des Helfens ein. Ein standardisiertes Vorgehen ist oft nicht sinnvoll, da meist situationsspezifisch gehandelt werden muss, damit eine optimale Hilfestellung gegeben werden kann.

Der Befragte führt sein Vorgehen weiter aus und rechtfertigt es dadurch, dass die Organisation um die Schwierigkeit weiß, stets nach den Regeln zu handeln:

> „Ich verstehe, dass die Organisation das verlangt, aber dann müssen sie auch verstehen, dass die Mitarbeiter manchmal sagen: „Hey, ich schätze die Situation komplett anders ein und ich scheiß darauf“. Und wenn es dann kommt, dass ich mich verantworten muss, brauche ich keine Angst zu haben. Ich glaube die Grenze muss halt sein, das nicht illegal zu machen, oder es sollte der Arbeit deiner Kollegen nicht schaden.“ (I4)

Zwei Kriterien werden angeführt, die bei der Umgehung von Regeln nicht verletzt werden dürfen: Erstens darf die Handlung nicht illegal sein und zweitens darf den KollegInnen nicht geschadet werden. „Und wenn es dann kommt, dass ich mich verantworten muss, brauche ich keine Angst zu haben“ verweist auf Vertrauen in die Leitung und deren Fähigkeit, Situationen einzuschätzen. Das Umgehen der Regeln wird vom Befragten als „richtig“ empfunden, wenn seiner Einschätzung nach das Einhalten keinen Nutzen hätte. Dass nicht regelkonforme Handlungen situationsspezifisch getätigt werden, ist für die Angestellten manchmal nicht vermeidbar:

> „Klar umgeht man manchmal auch was. Ich glaube, das ist ganz natürlich. Es gibt sozusagen so Sonderfälle, wo man vielleicht Dinge nicht hundertprozentig nach Vorgabe macht. Das heißt aber nicht, dass man sie falsch macht […]. Und es gibt auch Dinge, zu denen man jetzt nicht überzeugt ist, vielleicht. Man setzt sie aber trotzdem um, weil es Konzept ist. Ich glaube, das ist immer so eine Mischung aus umsetzen und in Härtefällen anders machen […] und dann findet man halt einen kreativen Weg.“ (I6)

In „Härtefällen“, welche durch die Regelungen nicht ausreichend abgedeckt sind, wird ein „kreativer Weg“ entwickelt, um diese zu umgehen. Der Befragte betont, dass auch, wenn die Vorgaben nicht „hundertprozentig“ umgesetzt werden, dies keineswegs heißt, dass man „falsch“ handelt. Man handelt nach einer Art „Mischung“ aus „umsetzen“ und „anders machen“. Umgesetzt wird demnach, wenn es situationsabhängig nicht nötig erscheint, die Rahmenbedingungen zu umgehen, beziehungsweise wenn weitreichende Sanktionen befürchtet werden.

2.7.5. Wütendes Handeln

Wütendes Handeln ist nicht auf ein gegenüber gerichtet, sondern die Wut richtet sich nach innen. Diese Handlungsalternative besitzt keinen situationstransformierenden Charakter.

Die Feststellung von wütendem Handeln erschwerte sich bei der Analyse, da sich die Wut hierbei nach innen richtet. Es konnte jedoch eine Begebenheit ausgemacht werden, die für diese Kategorie als passend erscheint:

> „Also, ich habe die Situation selber ganz gut gemeistert. Ich wurde angespuckt von einem Klienten und das habe ich eigentlich gut gemeistert, bis der draußen war. Also, deeskalierend und so weiter. Wie der dann draußen war, wie die Spannung dann abgefallen ist, da habe ich die Bürotür ruiniert, indem ich sie ziemlich stark zugeschlagen habe. Ja da habe ich mir schon gedacht: OK. Das hat was in dir ausgelöst, da musst du nachhaken, da musst du mal drauf schauen. Weil, nicht, dass dann vielleicht etwas Anderes fliegt, als die Tür.“ (I1)

Der Befragte konnte die Wut, die durch das „Anspucken“ ausgelöst wurde, während der Situation noch unterdrücken. Als „die Spannung dann abgefallen ist“ äußerte sich die Wut über den Klienten durch das „zuschlagen“ der Bürotür. Die Handlung hat nichts an der Situation geändert, da diese abgeschlossen war und der Klient die Einrichtung schon verlassen hatte. Die Wut richtete sich vielmehr nach innen, da interaktionsspezifisch keine andere Handlungsalternative entwickelt werden konnte. Dieser Vorgang löste im Nachhinein beim Befragten einen Prozess aus: „Das hat was in dir ausgelöst“ und „da musst du mal drauf schauen“ sind Indizien dafür, dass der Gesprächspartner versuchte, eine alternative Vorgehensweise in ähnlichen Situationen zu entwickeln, damit diese in Zukunft transformiert werden können, um zu verhindern „das dann vielleicht etwas Anderes fliegt, als die Tür“.

2.7.6. Widerständiges Handeln

Im Gegensatz zu wütendem Handeln wird ein „Gegenüber“ benötigt um Widerstand zu leisten. Diese Art des Handelns basiert auf zwei Elementen: Ein Passives, welches sich durch Ablehnung äußert, und ein Aktives, das darauf ausgerichtet ist die Gegebenheiten abzuändern.

Der unzureichend ausgearbeitete Dienstplan hat einen Befragten dazu veranlasst, Widerstand zu leisten:

> „Außer, dass eben der Dienstplan, dass sie da einfach ungeschickt sind und Vorschläge werden quasi relativ abgeschmettert […]. Die Chefs können den Dienstplan nicht ordentlich schreiben.“ (I1)

Auf die Vorschläge wurde nach Meinung des Befragten nur unzureichend eingegangen: „Vorschläge werden quasi relativ abgeschmettert". „Relativ" deutet darauf hin, dass zumindest etwas auf den Befragten eingegangen wurde. Eine gewisse Selbstaufwertung des Befragten wird sichtbar, wenn er sagt: „Die Chefs können den Dienstplan nicht ordentlich schreiben". Diese Aussage legt nahe, dass der Gesprächspartner eine genaue Vorstellung davon hat, wie der Dienstplan zu schreiben wäre, um ihn „besser" zu machen.

Ein anderer Anlass für widerständiges Handeln wird nachstehend beschrieben:

In der Einrichtung werden Medikamente an KlientInnen ausgegeben, die vorher von der Ärztin verschrieben wurden. Die Ausgabe erfolgt durch die Angestellten, da die Ärztin nicht durchgängig in der Einrichtung anwesend ist. Als problematisch hat sich eine dadurch ausgelöste Situation erwiesen:

> „Damals ist er [ein Klient; d. Verf.] vor der Tür gelegen, als wir zugesperrt haben. Und das war eine Kombination von Alkohol und Tabletten, die er sich selber eingesteckt hat und noch die Tabletten, die ich ihm dazu gegeben habe. Wir haben ihn dann noch ein bisschen begleitet und er war ansprechbar […]. Dann habe ich die Entscheidung getroffen […], ich will absolut nichts mit Medikamenten machen. Ich habe das einfach nicht gelernt." (I4)

Als der Klient nach der Medikamentenausgabe vor der Tür lag und er noch ansprechbar war, fasste der Befragte den Entschluss „nichts mit Medikamenten zu machen", da er den Umgang „nicht gelernt" hat. Die Ausgabe erfolgt zwar nach strengen Regeln, trotzdem wäre es eigentlich nicht erlaubt, so zu handeln. Der Grund, weshalb es eine Medikamentenausgabe gibt, ist dadurch begründet, da ansonsten die KlientInnen die Medikamente oft verlieren, oder auch verkaufen würden. Die rechtliche Grundlage hierfür ist eigentlich nicht gegeben, aber „wenn wir es nicht machen, macht es keiner. Und das nutzt den KlientInnen auch nicht. Es ist halt einfach so." (InfM)

Die Regeln innerhalb der Einrichtung, wann und wie die Medikamente auszugeben sind, sind zwar eindeutig, die Unsicherheit bezüglich der rechtlichen Absicherung, „falls etwas passiert", und der eigenen mangelhaften Ausbildung, macht die Angestellten vulnerabel in und nach der Interaktion. Der Befragte verweigert die Ausgabe von Medikamenten, um seine eigene Vulnerabilität zu begrenzen. Dieses Vorgehen konnte auch bei anderen Angestellten beobachtet werden. Das passive Element ist in diesem Fall zugleich das aktive, da die Lösung darin besteht die Ausgabe zu verweigern und keine alternative Regelung entworfen werden kann.

2.7.7. Schwaches Handeln

Schwaches Handeln kann dann stattfinden, wenn die Anwendung der Handlungsalternativen die Vulnerabilität nicht senken kann. Schwaches Handeln entsteht im Bewusstsein durch einen Prozess der Reflexivität, der Zeit benötigt. Diese Art der Handlung ist ein Handeln auf sich selbst bezogen. Dadurch, dass man sich selber „ändert", wird eine neue Situationsdefinition entworfen, die die Not lindert. Die Situation wird transformiert, wodurch die Vulnerabilität gesenkt oder bewältigt wird.

> „Also, bevor der Gedanke so richtig kommt, dass ich mir das jetzt zu Herzen nehme und mir denke: „Ich habe jetzt den Fehler begangen", ja denke ich mir genau das: „Was soll ich machen, das System arbeitet so und so und ich schaue auch wo ich bleibe." Und ich mache die Arbeit gerne und es gibt Regeln, an die muss ich mich halten. Es tut mir leid, wenn Leute das nicht akzeptieren können. Und überhaupt, wenn Leute durchfallen, weil sie es einfach nicht gelernt haben […]. Ja, aber in dem Moment wo ich an den Punkt komme, wo ich mir denke: „Also, was soll ich jetzt machen" […]. Es ist wie es ist, ich werde es [das System; d. Verf.] nicht ändern können, für mich passt es so grundsätzlich." (I5)

Die Regeln schützen den Befragten davor sich selbst zu denken, dass er jetzt einen Fehler begangen hat. Die Regeln schränken den Handlungsspielraum aber zugleich ein: „Es gibt Regeln, an die muss ich mich halten." In diesem Zitat wird einerseits sichtbar, dass die Regeln dabei helfen das eigene Vorgehen zu legitimieren bei gleichzeitiger Minimierung des Risikos, dass der Befragte sich „das jetzt zu Herzen nehmen" muss. Andererseits wird ein Wunsch nach Abänderung des Systems angedeutet: „Es ist wie es ist, ich werde es nicht ändern können, für mich passt es so grundsätzlich". Wären die nötigen Ressourcen vorhanden, könnte „das System" geändert werden, sodass die den KlientInnen auferlegte Vulnerabilität gemindert werden könnte und sie folglich den Status als KlientInnen ablegen könnten. Der Befragte hat Mitleid mit den KlientInnen, da er weiß, in was für einer Situation sie sich befinden und sie Regeln oft „einfach nicht akzeptieren können". Die Vulnerabilität der KlientInnen geht auf den Befragten über; sie „zirkuliert" (vgl. Dahlvik und Reinprecht 2014, S. 320). Die Situation wird umdefiniert: „Es ist, wie es ist, ich werde es nicht ändern können, für mich passt es so grundsätzlich." Am Ende dieses Satzes hat der Gesprächspartner gelacht und noch angefügt:

> „Eigentlich eine ziemliche Arschlochsicht aus einer anderen Perspektive." (I5)

Hier zeigt sich, dass die eigene Situationsdefinition zwar hinterfragt wird, die Rahmenbedingungen für den Befragten aber keinerlei Alternativen eröffnen, anders zu handeln. Ihm bleibt

folglich nur der Ausweg eine anderweitige Situationsdefinition zu entwerfen: „Ich bin ja auch nur ein Rad in dem System“. (I5)

2.8. (Des-)Integrationspotenziale von Erwerbsarbeit

Bei der Analyse der Interviews zeigten sich zwei der insgesamt neun von Dörre (2009) beschriebenen (Des-)Integrationspotenziale.

Die Kategorie *„die Gesicherten“* ist gekennzeichnet durch eine Vollzeitanstellung, regelmäßige Dienste und unbefristete Dienstverträge. Dieser Kategorie konnten, abgesehen von den unregelmäßigen Dienstzeiten und einer Wochenarbeitszeit von nur 35 Stunden, zwei Angestellte zugeordnet werden. Sie arbeiten 35 Stunden pro Woche und haben unbefristete Dienstverträge. Eine wöchentliche Arbeitszeit von 35 Stunden kann in diesen beiden Fällen wie eine Vollzeitanstellung betrachtet werden, da eine Zuordnung zu einer anderen Kategorie das Anstellungsverhältnis weniger korrekt beschreiben würde. Objektiv betrachtet wären unregelmäßige Dienstpläne und weniger als 40 Stunden pro Woche Kriterien, von prekärer Arbeit zu sprechen. Subjektiv betrachtet, scheint dies hier aber nicht der Fall zu sein, da sich beide sehr zufrieden mit ihrer Arbeit zeigten:

> „Ich bin ziemlich glücklich hier“ […] hier wird es mir frei gelassen, das zu machen, wo ich glaube, dass das das Richtige ist“ (I4) […] „und dafür kriege ich viel Geld“ (I3)

In diesen zwei Interviews wurde weder das Thema der finanziellen Absicherung negativ erwähnt, noch über unregelmäßige Arbeitszeiten, Wochenend- und Feiertagsdienste gesprochen.

Der Kategorie *„die Zufriedenen“* konnten vier GesprächspartnerInnen zugeordnet werden. Sie arbeiten zwischen 15-30 Stunden pro Woche und haben ebenfalls unbefristete Dienstverträge. Ein Befragter, der 15 Stunden arbeitet, studiert noch und zeigte sich sehr zufrieden mit dem Arbeitspensum, da er zusätzlich Studienbeihilfe bezieht und die Arbeit seinen Studienfortschritt kaum negativ beeinflusst. Zwei andere Befragte haben sich bewusst dazu entschieden 30 Stunden pro Woche zu arbeiten. Die GesprächspartnerInnen begründeten dies damit, dass das „genug Geld ist und man noch Freizeit hat“. Die vierte Befragte arbeitet 25 Stunden die Woche und zeigte sich ebenfalls zufrieden. Bei der Frage, wie die Angestellten ihre Arbeitssituation

definieren, gab es bei diesen vier Interviews ausgehend von objektiven Merkmalen Hinweise auf Prekarisierung. Nach subjektiven Standpunkten kann kein prekäres Beschäftigungsverhältnis festgestellt werden. Dies könnte einerseits so gedeutet werden, dass hier das „sich Einrichten in der Prekarität" vollzogen wurde. Andererseits lässt eine rein objektive Betrachtungsweise subjektive Präferenzen außer Acht. Eine Befragte, der das Forschungsvorhaben erläutert wurde, meinte:

> „Also, soziale Integration wird meiner Meinung nach eher durch einen Vollzeitjob gefährdet, als durch Teilzeitarbeit. Dann habe ich ja gar keine Zeit mehr mich mit Leuten zu treffen." (InfO)

Am Ende dieser Aussage hat die Befragte zwar gelacht, da sie sich bewusst ist, dass es ohne finanzielle Mittel schwer ist am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben. Das Zitat zeigt aber sehr gut die Subjektivität in der Wahrnehmung darüber, was denn nun ein prekäres Arbeitsverhältnis ist.

Dass die individuelle Laufbahn oder Vorgeschichte die Wahrnehmung, wann eine Arbeitsstelle als sicher oder prekär zu bezeichnen ist, maßgeblich beeinflusst, illustriert nachstehendes Zitat:

> „Für mich ist meine Arbeitssituation super, weil das gerade für mich eine der besten Arbeiten ist, die ich je gemacht habe. Ich würde sagen, ich verdiene mittelmäßig gut. Ich habe vorher am Bau gearbeitet und lauter Scheißdreck. Als Tischler verdienst du 1200€ und das habe ich hier für 25 Stunden, was ich in der Tischlerei für 40 Stunden habe. Kein schweres Schleppen mehr. Ich bin sehr zufrieden mit dieser Situation." (I5)

Die Arbeitssituation ist „super", weil im Vergleich zu den vorherigen Anstellungen die Bezahlung um einiges höher ist, beziehungsweise für das gleich hohe Gehalt weniger gearbeitet werden muss. Auch das Fehlen der schweren körperlichen Arbeit fördert die Zufriedenheit des Befragten.

Ein anderes Beispiel, wie sehr die individuelle Vorgeschichte die Einstellung zur Arbeit prägt, zeigt sich hier:

> „Ich bin zum ersten Mal zufrieden, weil ich das machen kann, was ich studiert habe […]. Die Bezahlung ist auch gut […]. Ich kann das tun, was ich gelernt habe. Vorher habe ich als Zimmermädchen gearbeitet, aber sie waren voll unmenschlich zu mir. Ich kann mich also nicht beschweren." (I3)

Durch die Möglichkeit, die gelernte Arbeit auszuüben, ist die Befragte „zum ersten Mal zufrieden“. Das Gehalt wird als „gut“ bezeichnet, ausschlaggebend für die positive Arbeitsdefinition scheint jedoch die Möglichkeit zu sein, das im Studium Gelernte umzusetzen. Auf Menschlichkeit und Freundlichkeit untereinander wird im Verlauf des Interviews mehrmals hingewiesen und auch darauf, dass das bei vorherigen Arbeiten nicht immer der Fall war.

3. Zusammenfassung

Ziel dieser Arbeit war es, Menschen, die in der Sozialen Arbeit tätig sind, in den Fokus zu rücken. Ausgehend von der Theorie destabilisierter Sozialintegration nach Castel (2000) sind auch Menschen, die eine Arbeit haben, zusehends von Prekarisierungsprozessen betroffen und befinden sich immer häufiger in der Zone der Vulnerabilität. Die alten Kategorien von sozialer Vulnerabilität, wie beispielsweise Obdachlosigkeit, waren bei dieser Arbeit nicht von Interesse, wenngleich Analysen diesbezüglich immense Wichtigkeit für sozialpolitische Entwicklungen haben. Bei dieser Analyse ging es vielmehr darum, die Arbeitsumstände und Rahmenbedingungen der in der Sozialen Arbeit Angestellten in den Vordergrund zu rücken und zu zeigen, dass auch vermeintlich nicht vulnerable Menschen in konkreten Interaktionssituationen verwundbar gemacht werden können. Die wesentlichen Faktoren, die für die Erzeugung und die Minderung von Vulnerabilität ausschlaggebend sind, konnten identifiziert werden. Dies geschah einerseits anhand theoretischer Überlegungen ausgehend von Châtel (2004). In ihrem Text werden der Vertrauensverlust durch mangelnde Kommunikationsmöglichkeiten und Flexibilität als wesentliche Kriterien angeführt. Bei der Analyse wurde gezeigt, dass diese in der Sozialen Arbeit auch eine wesentliche Rolle spielen und die soziale Integration gefährden können. Vor allem zeigte sich hierbei die Forderung nach Flexibilität als einschränkend bezüglich der Freizeitgestaltung der Angestellten. Andererseits wurden durch die Themenanalyse weitere Kategorien gebildet, die Vulnerabilität am Arbeitsplatz erzeugen, beziehungsweise erhöhen. Empathie, die in der Sozialen Arbeit eine wesentliche Rolle spielt, steht oft den Regeln der Einrichtung gegenüber. Die Angestellten können in manchen Situationen nicht nach eigenen Kriterien agieren, um den KlientInnen emotional gerecht zu werden, da die Regeln dies unterbinden. Folglich sind die Angestellten darauf angewiesen alternative Handlungen zu entwickeln, wenn sie diese für sie vulnerablen Situationen bewältigen wollen. Unsicherheit entsteht nicht nur in einer aktuellen Situation, sondern kann auch zeitlich versetzt erzeugt werden. Die Angestellten führten

hierbei insbesondere Gespräche mit KollegInnen an, welche im Nachhinein (zu Hause) Unsicherheit darüber erzeugen, ob angemessen kommuniziert wurde. Als letzter wesentlicher Faktor für die Erzeugung von Vulnerabilität wurde die EDV-gestützte Dokumentation identifiziert. Diese bietet zwar viele Vorteile, wie von den Angestellten durchwegs betont wurde, jedoch zeigte sich ein hohes Maß an Skepsis bezüglich des Datenschutzes. Dies führt dazu, dass teilweise rudimentär dokumentiert wird, um in weiterer Folge zu verhindern, dass die KlientInnen gläsern werden und sich etwaige Nachteile ergeben, die die Entkoppelung der EinrichtungsbesucherInnen manifestieren könnten. Da der FSW ausführliche Dokumentationen verlangt, damit die jeweiligen Einrichtungen Legitimationsnachweise erbringen, stehen die Angestellten diesbezüglich vor einem Problem. Um die Persönlichkeitsrechte der KlientInnen zu wahren und gleichzeitig einen Arbeitsnachweis zu erbringen werden, wie schon erwähnt, neben anonymisierten auch belanglose Einträge gemacht. Letzteres Vorgehen wird von einigen Angestellten jedoch als negativ wahrgenommen, da sie vermuten, dass sich einige Kolleginnen über diese Einträge versuchen zu profilieren. Neben Faktoren, die Vulnerabilität erzeugen, traten bei der Analyse Faktoren hervor, die Vulnerabilität verringern können. Das Team beeinflusst maßgeblich die Arbeitsdefinition. Ein gutes Verhältnis untereinander stärkt nicht nur die soziale Integration, sondern ermöglicht es den Angestellten, auch die Regeln im Rahmen von Konfliktsituationen zum Positiven zu verändern. Die Möglichkeit weitgehend frei zu agieren verringert die Vulnerabilität, da das Risiko abgeschätzt werden kann und Vertrauen gegenüber der Leitung besteht. Supervision hilft den Angestellten bei emotionaler Belastung, kann jedoch auch negative Auswirkungen zeigen, wenn die Kommunikation unter den Angestellten zu stark forciert wird. Konflikte in der Einrichtung werden von den Befragten als sehr nützlich angesehen und sind in weiterer Folge dazu geeignet Rahmenbedingungen zu thematisieren und abzuändern. Des Weiteren wurde veranschaulicht, mit welchen Handlungsalternativen die Angestellten vulnerable Situationen bewältigen. Diese Handlungsalternativen werden meist situationsspezifisch entwickelt – eine Ausnahme stellt hierbei strategisches Handeln dar –, indem sowohl eigene, als auch fremde, Ressourcen aktiviert werden. Zu sämtlichen von Soulet (2004) entwickelten Handlungsalternativen konnten Beispiele in den Texten gefunden werden, die dazu geeignet sind zu zeigen, wie konkrete vulnerable Situationen bewältigt werden können. Einen besonderen Stellenwert nimmt hierbei schwaches Handeln ein, da es zwar einen situationstransformierenden Charakter besitzt, jedoch nicht direkt als Handlung in Erscheinung tritt, sondern als Änderung der Situationsdefinition wirksam wird. Dass es zur Feststellung von Prekarität nicht ausreichend ist, objektive Kriterien heranzuziehen, konnte bei der Einordnung der Angestellten

in die von Dörre (2009) entwickelten Kategorien gezeigt werden. Die Angestellten zeigten sich zufrieden mit der Arbeit in der Einrichtung, obwohl objektiv festgestellt wurde, dass es sich vermehrt um prekäre Beschäftigung handelt.

Diese Arbeit soll als Anregung für weitere qualitative, sowie quantitative, Forschungsansätze gesehen werden. Des Weiteren wäre es wünschenswert, wenn die Ergebnisse dieser Forschungsarbeit so weit als möglich in sozialpolitische Überlegungen miteinbezogen würden. Dies soll dazu dienen, die Arbeitssituation und die soziale Integration von Angestellten und ArbeiterInnen in verschiedensten Berufssparten zu verbessern, beziehungsweise den politisch und ökonomisch Verantwortlichen zu verdeutlichen – bezogen auf sozialstaatliche Absicherung und Arbeitsbedingungen –, dass ein Arbeitsplatz nicht unbedingt bedeuten muss, dass die soziale Integration dauerhaft gegeben ist und, dass diesbezüglich Handlungsbedarf besteht.

4. Literaturverzeichnis & Internetquellen

Atzmüller, Roland. 2015. Transformation der „zeitgemäßen Arbeitskraft“ und Krisenbewältigung. In *Die Zeitgemäße Arbeitskraft. Qualifiziert, aktiviert, polarisiert*. Hrsg. Brigitte Aulenbacher, Birgit Riegraf. 195-310. Weinheim: Beltz Juventa.

Bark, Sascha. 2012. *Zur Produktivität sozialer Konflikte.* Wiesbaden: Springer.

Bartelheimer, Peter. 2009. Warum Erwerbsausschluss kein Zustand ist. In *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung – Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Hrsg. Robert Castel, Klaus Dörre. 131-144. Frankfurt: Campus.

Beck, Ulrich. 1986. *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne.* 40 Jahre Edition Suhrkamp 2003. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

Bourdieu, Pierre. 1998. *Gegenfeuer. Wortmeldungen im Dienste des Widerstands gegen die neoliberale Invasion.* Konstanz: UKV Universitätsverlag.

Boltanski Luc und Ève Chiapello. 2003. *Der neue Geist des Kapitalismus.* Konstanz: UVK Universitätsverlag.

Brinkmann, Ulrich, Klaus Dörre und Silke Röbenack. 2006. *Prekäre Arbeit. Ursachen Ausmaß, soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse.* Hrsg. Friedrich-Ebert-Stiftung. Bonn: bub Bonner Universitätsbuchdruckerei.

Castel, Robert. 2000. *Die Metamorphosen der sozialen Frage. Eine Chronik der Lohnarbeit.* Konstanz: UVK Universitätsverlag.

Castel, Robert. 2004. Indivudals without supports. In *Coping an Pulling Through. Action Processes in Vulnerable Situations.* Hrsg. Vivianne Châtel, Marc-Henry Soulet. 43-50. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.

Castel, Robert. 2005. *Die Stärkung des Sozialen. Leben im neuen Wohlfahrtsstaat.* Hamburg: Hamburger Edition.

Castel, Robert. 2009. Die Wiederkehr der sozialen Unsicherheit. In *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung – Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Hrsg. Robert Castel, Klaus Dörre. 21-34. Frankfurt: Campus.

Castel, Robert, Klaus Dörre. 2009. Einleitung. In *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung – Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Hrsg. Robert Castel, Klaus Dörre. 11-18. Frankfurt: Campus.

Châtel, Vivianne. 2004. Acting in a Situation of Social Vulnerability. Constucting the Problem. In *Coping an Pulling Through. Action Processes in Vulnerable Situations.* Hrsg. Vivianne Châtel, Marc-Henry Soulet. 5-27. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.

Certeau, Michel de. 1984. *The Practice of Everyday Life.* Berkley: University of California Press.

Collet, Dominik Thore Lassen und Ansgar Schanbacher. 2012. Einleitung – Eine Umweltgeschichte des Hungers. In *Handeln in Hungerkrisen. Neue Perspektiven auf soziale und klimatische Vulnerabilität.* Hrsg. Dominik Collet, Thore Lassen, Ansgar Schanbacher. 3-12. Göttingen: Universitätsverlag.

Collet, Dominik. 2012. „Vulnerabilität" als Brückenkonzept der Hungerforschung. In *Handeln in Hungerkrisen. Neue Perspektiven auf soziale und klimatische Vulnerabilität.* Hrsg. Dominik Collet, Thore Lassen, Ansgar Schanbacher. 13-25. Göttingen: Universitätsverlag.

Coser, Lewis A., 2009. *Theorie sozialer Konflikte*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Dahlvik, Julia und Christoph Reinprecht. 2014. Zirkulation von Vulnerabilität. Wie in Hausbesuchen der Altenpflege soziale Unsicherheit erzeugt und bewältigt wird. In *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, Heft 39:307-323. Wiesbaden: Springer.

Deutschmann, Christoph. 2009. Geld als universales Inklusionsmedium moderner Gesellschaften. In *Inklusion und Exklusion: Analysen zur Sozialstruktur und sozialen Ungleichheit*. Hrsg. Rudolf Stichweh, Paul Windolf. 223-240. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Dörre, Klaus. 2009. Prekarität im Finanzmarkt-Kapitalismus. In *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung – Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Hrsg. Robert Castel, Klaus Dörre. 35-64. Frankfurt: Campus.

Dellwing Michael und Robert Prus. 2012. *Einführung in die interaktionistische Ethnografie. Soziologie im Außendienst.* Wiesbaden: Springer.

Esping-Andersen, Gøsta. 1990. Three Worlds of Welfare Capitalism. Cambridge: Polity.

Froschauer, Ulrike und Manfred Lueger. 2003. *Das Qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme.* Wien: Facultas.

Girtler, Roland. 1989. Die „teilnehmende unstrukturierte Beobachtung" – ihr Vorteil bei der Erforschung des sozialen Handelns und des in ihm enthaltenen Sinns. In *Teilnehmende Beobachtung. Werkstattberichte und methodologische Reflexionen.* Hrsg. Reiner Aster, Hans Merkens, Michael Repp. 103-113. Frankfurt: Campus.

Greve, Bent. 2009. Risk and Welfare. In *Living in Dangerous Times. Fear, Insecurity, Risk and Social Policy.* Hrsg. David Denney. 150-153. Chichester: Blackwell Publishing.

Hongler, Hanspeter. 2015. *Risiko und Soziale Arbeit. Diskurse, Spannungsfelder, Konsequenzen.* Hrsg. Samuel Keller. Wiesbaden: Springer.

Hopf, Christel. 2007. Qualitative Inhaltsanalyse. In *Qualitative Forschung. Ein Handbuch.* Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Ines Steinke. 349-360. 5. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Klug, Friedrich. 2000. Die Öffentliche Finanzkontrolle im New Public Management. In *New Public Management. Fallbeispiele aus Österreich.* Hrsg. Ilan Fellmann. 43-50. Wien: Österreich.

Laucht, Manfred. 2003.Vulnerabilität und Resilienz in der Entwicklung von Kindern. Ergebnisse der Mannheimer Längsschnittstudie. In *Bindung und Trauma. Risiken und Schutzfaktoren für die Entwicklung von Kindern.* Hrsg. Karl Heinz Brisch, Theodor Hellbrügge. 53-71. Stuttgart: Klett-Cotta.

Lexmüller, Doris. 2012. *Zeitarbeit und psychosoziale Gesundheit. Eine qualitative Analyse.* Gesundheits-Wissenschaften Paper. Linz: Oberösterreichische Gebietskrankenkasse.

Maar, Katja und Jürgen Malyssek. 2015. Konfliktfelder und Konfliktpotenziale in der Wohnungslosenhilfe. Herausforderungen für die Soziale Arbeit. In *Konflikte – theoretische und praktische Herausforderungen für die Soziale Arbeit.* Hrsg. Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit (DGSA), 163-168. Opladen: Barbara Budrich.

Mayerhofer, Hemma. 2012. *Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive.* Wiesbaden: Springer.

Mayring, Philipp. 2007. Qualitative Inhaltsanalyse. In *Qualitative Forschung. Ein Handbuch.* Hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff, Ines Steinke. 468-475. 5. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Mayring, Philipp. 2010. *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 11. Auflage. Weinheim: Beltz.

Merkel, Wolfgang. 2001. Soziale Gerechtigkeit und die drei Welten des Wohlfahrtskapitalismus. In Berliner Journal für Soziologie, Heft 2:135-157.

Nollmann, Gerd. 1997. *Konflikte in Interaktion, Gruppe und Organisation. Zur Konfliktsoziologie der modernen Gesellschaft.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

Oechler, Melanie. 2009. *Dienstleistungsqualität in der Sozialen Arbeit. Eine rhetorische Modernisierung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Paugam, Serge. 2009. Die Herausforderung der organischen Solidarität durch die Prekarisierung von Arbeit und Beschäftigung. In *Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung – Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts*. Hrsg. Robert Castel, Klaus Dörre. 175-196. Frankfurt: Campus.

Pelizzari, Alessandro. 2009. *Dynamiken der Prekarisierung – Atypische Erwerbsverhältnisse und milieuspezifische Unsicherheitsbewältigung.* Konstanz: UVK.

Penz, Otto. 2010. Vom Sozial- zum Wettbewerbsstaat. Arbeitsbeziehungen und politische Regulation in Österreich. In *Neoliberalismus und die Krise des Sozialen. Das Beispiel Österreich.* Hrsg. Andrea Grisold, Wolfgang Maderthaner, Otto Penz. 139-178. Wien: Böhlau.

Ranci, Costanzo. 2010. Social Vulnerability in Europe. In *Social Vulnerability in Europe. The new configuration of social risks.* Hrsg. Constanco Ranci. 3-24. Milan: palgrave macmillan.

Richter, Rudolf. 2002. *Verstehende Soziologie.* Wien: Facultas.

Rodgers, Garry. 1989. Precarious Work in Western Europe. The state of the debate. In *Precarious jobs in labour market regulation. The Growth of atypical employment in Western Europe.* Hrsg. Garry Rodgers, Janine Rodgers. 1-16. Genf: International institute for Labour Studies.

Schmid, Josef. 2010. *Wohlfahrtsstaaten im Vergleich. Soziale Sicherung in Europa: Organisation, Finanzierung, Leistungen und Probleme.* 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Stichweh, Rudolf. 2009. Leitgesichtspunkte einer Soziologie der Inklusion und Exklusion. In *Inklusion und Exklusion: Analysen zur Sozialstruktur und sozialen Ungleichheit*. Hrsg. Rudolf Stichweh, Paul Windolf. 29-42. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Soulet, Marc-Henry. 2004. Facing Social Vulnerability an Coming Through. Towards a Theory of Weak Acting. In *Coping an Pulling Through. Action Processes in Vulnerable Situations.* Hrsg. Vivianne Châtel, Marc-Henry Soulet. 127-169. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.

Treibel, Annette. 2006. *Einführung in soziologische Theorien der Gegenwart.* 7. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Verwiebe, Roland und Nina-Sophie Fritsch. 2011. Working poor: Trotz Einkommen kein Auskommen – Trend- und Strukturanalysen für Österreich im europäischen Kontext. In *SWS-Rundschau* 51.Jg Heft 1:5-23.

Walther, Andreas. 2011. Konstruktionen von Hilfebedarf im internationalen Vergleich. Lebenslaufregimes als Bezugsrahmen für die vergleichende sozialpädagogische Forschung. In

Empirische Forschung und soziale Arbeit. Ein Studienbuch. Hrsg. Gertrud Oelerich, Hans-Uwe Otto. 253-270. Wiesbaden: Springer.

Wögrath, Thomas. 2011. Steuerung und Planung der Wohnungslosenhilfe in Oberösterreich. In *Festschrift 20 Jahre BAWO. Wohnunglosenhilfe von A bis Z.* Hrsg. BAWO – Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe. 255-267. Wien: Eigenverlag.

Internetquellen:

Fonds Soziales Wien (FSW):

http://wohnen.fsw.at/ueber uns/ Zugriff: 14.04.2016

Fonds Soziales Wien (FSW): Ergänzende spezifische Richtlinie für Qualitätskriterien und –standards im Mobilitätskonzept:

http://www.fsw.at/downloads/foerderwesen_anerkennung/foerderrichtlinien/ergaenzend/Erg_spez_RL_Qualitaetskriterien_Standards_im_Mobilitaetskonzept_V1_0.pdf Version 2014, Zugriff: 19.04.2016

Landesgesundheitsamt Niedersachsen:

http://www.nlga.niedersachsen.de/portal/live.php?navigation_id=6634&article_id=19315&_psmand=20 Zugriff: 04.07.2016

OECD:

http://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/government-social-spending_20743904-table1 Zugriff: 16.04.2016

Bundesamt für politische Bildung:

www.bpb.de/system/files/pdf/ZBWAW0.pdf Zugriff am 01.05.2016

Wörterbücher/Übersetzungen

www.dicct.cc

www.de.langenscheidt.com

Anhang

Kurzfassung

Durch die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit im Zuge der Implementierung des „New Public Management“ und die zunehmend prekären Arbeitsverhältnisse wird die soziale Integration der Angestellten gefährdet. Theoretisch basiert die Arbeit auf der Theorie destabilisierter Sozialintegration (Castel 2000) und dem Werk: „Facing Social Vulnerability and Coming Through“ (Soulet 2004). Castel beschreibt eine zunehmendes Prekärwerden der Arbeitsverhältnisse. Diese Prekarität ist in der Zone der Vulnerabilität zu verorten, die sich zwischen der Zone der Integration (stabiles Arbeitsverhältnis) und der Zone der Entkoppelung (fehlender Arbeitsplatz) befindet. Soulet beschreibt schwaches Handeln und typisiert Handlungsalternativen, die in vulnerablen (unsicheren) Situationen angewandt werden können. Vulnerabilität wird hierbei in konkreten Interaktionssituationen erzeugt. Die Handlungsalternativen werden anhand von Beispielen illustriert und veranschaulichen, wie vielfältig und oft spontan auf unsichere Situationen reagiert werden kann, um diese zu bewältigen. Bei der Analyse der Interviews wurden Faktoren identifiziert, welche soziale Vulnerabilität am Arbeitsplatz erzeugen: Flexibilität, Empathie, mangelnde Kommunikation und die EDV-gestützte Dokumentation. Zudem konnte festgestellt werden, dass Unsicherheit im Handeln oft zeitversetzt erzeugt wird. Faktoren, die Vulnerabilität verringern, konnten ebenfalls identifiziert werden: Das Team, Freiheit, Supervision und Konflikte. Letztere sind dazu geeignet die Rahmenbedingungen zu ändern, um die Vulnerabilität der Angestellten zu senken. Bei der Beurteilung von Prekarität zeigte sich, dass rein objektive Kriterien nicht ausreichen um diese festzustellen, sondern auch subjektive Ansichten miteinbezogen werden müssen.

Abstract

Through economisation of social work in the course of the implemantation of „New Public Management“ and the increasing number of uncertain labour conditions, the employees´ social integration is at risk. Theoretically, the Master´s Thesis is based on Robert Castels theory of destabilized social integration (2000) and Soulets work „Facing Social Vulnerability

and Coming Through“ (2004). Castel describes a mounting number of precarious labour conditions. This precariousness can be found in the zone of vulnerability, which takes place between the zone of integration (solid and safe labour conditions) and the zone of decoupling (unemployment). Soulet discusses weak acting and descibes action alternatives which can be used in vulnerable (uncertain) situations. In this theory, vulnerability is produced in specific situations of interaction. Some examples illustrate the various action alternatives which can be used and also shows how diversely and spontaneously they can be generated to cope vulnerable situations. Through the analysis of the interviews, factors which generate vulnerability at the workplace could be determined: Flexibility, empathy, a lack of communication, and the IT-documentation. In addition, it could be shown that uncertainty can be produced delayed. Factors which reduce vulnerability could also be identified: the team, freedom, supervision and conflicts. The latter ones are suitable to change the frameworks in which the employees act and furthermore to reduce their vulnerability. In the assessment of precarious labour conditions it is not enough to use objective criteria to ascertain precarity, and therefore, subjective views should be considered.

Interviewfragen

- Wie würdest du deine Arbeitssituation beschreiben?
- Gibt es etwas, was dir an deiner Arbeit besonders gefällt, beziehungsweise etwas, was dir gar nicht gefällt und hat es sich in letzter Zeit verändert?
- Erzähl mir bitte etwas über Situationen, in denen du unsicher darüber warst, wie du vorgehen solltest. Was hast du dann gemacht?
- Wenn du an Situationen denkst, in denen du deiner Meinung nach nicht adäquat gehandelt hast oder handeln konntest: Kommt es vor, dass es dich nach der Arbeit beschäftigt?
- Wie ist es für dich mit dem EDV-gestützten Dokumentationssystem zu arbeiten?
- Wenn du jetzt an Konflikte denkst, hat sich dadurch deine Arbeitssituation in manchen Bereichen verbessert?

Lebenslauf