



Kooperation zwischen Sozial- arbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe

Eine gesprächsanalytische Untersuchung von Sozialhilfegesprächen

Master-Thesis von Fabienne Rotzetter

An der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz

Eingereicht bei Prof. Dr. Stefan Schnurr

Zum Erwerb des Masters of Arts in Sozialer Arbeit

Aarau, Juli 2013

Abstract

Kooperation von Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten in der Sozialhilfe ist ein zentrales Thema. Nur durch eine gelingende Zusammenarbeit dieser Akteure kann die Sozialhilfe als Strategie der Armutsbekämpfung Wirkung erzielen. In der vorliegenden Arbeit wird dieser Kooperation deshalb sowohl theoretisch als auch empirisch auf den Grund gegangen. Weil der Begriff an sich begründungsbedürftig ist, wird zunächst theoriegeleitet ein heuristisches Kooperationsmodell entwickelt. Im Zentrum der Arbeit steht die gesprächsanalytische Untersuchung echter Sozialhilfegespräche, welche entlang der entwickelten Heuristik auf hinderliche und förderliche Interaktionsdynamiken hin untersucht werden. Vor dieser Detailanalyse wird ausführlich auf den Forschungsstand in der Sozialhilfe eingegangen, um die Kontextbedingungen der Gespräche entsprechend zu berücksichtigen. Dadurch wird deutlich, dass Kooperation in der Sozialhilfe unter strukturellen Restriktionen leidet, welche den Interagierenden die Zusammenarbeit erschweren. Die Untersuchung der Gespräche zeigt dann, dass sich sowohl hinderliche als auch förderliche Interaktionsdynamiken finden lassen. Allerdings überwiegen - wie es aufgrund der schwierigen Rahmenbedingungen zu erwarten war - die kooperationsbeeinträchtigenden Dynamiken. Kooperation, die in der vorliegenden Arbeit als wechselseitiges Verstehen, wechselseitiges Vertrauen und gemeinsamen Nutzen verstanden wird, ist unter den gegebenen Umständen nur bedingt möglich.