

Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Master of Arts in Sozialer Arbeit mit Schwerpunkt Soziale Innovation

Master Thesis

**„Es gibt die Guten, es gibt die Schlechten und es gibt die Dazwischen“**

Bilder über Sozialarbeitende und Soziale Arbeit aus Sicht von Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit in der Stadt Zürich

Olten, im Januar 2017

Eingereicht durch:

Aurelia Spring

Matrikelnummer: 08-287-369

Eingereicht bei:

Prof. Dr. phil. Eva Büschi

## **Abstract**

Negative Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit werden in Theorie und Praxis als Ursache für eine schwierige Erreichbarkeit von Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit mit einem abhängigen Konsummuster gesehen. Jedoch liegen keine Untersuchungen vor, die sich mit der Frage beschäftigen, welche Bilder diese Adressaten und Adressatinnen tatsächlich haben. Die vorliegende Masterthesis möchte diese Forschungslücke für die Stadt Zürich schliessen. Vor dem Hintergrund lebensweltorientierten Forschens und einer Konzeption des Bildbegriffs wurden hierzu zehn episodische Interviews und neun episodische Gespräche geführt sowie fünf Beobachtungssequenzen vorgenommen. Die Auswertung erfolgte in Anlehnung an die Grounded Theory.

Die Ergebnisse zeigen acht Bilder über Sozialarbeitende und Soziale Arbeit, die sowohl arbeitsbereichsspezifisch oder -unspezifisch sind als auch differenzierte – positive wie auch negative – Bewertungen von Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit enthalten. Anknüpfend an diese Bilder werden mögliche Implikationen für die niederschwellige Drogenarbeit, beispielsweise eine Stärkung des akzeptanzorientierten Arbeitsansatzes, diskutiert und es wird aufgezeigt, wie positive Fremdbilder und damit die Erreichbarkeit gefördert werden kann.

## **Inhaltsverzeichnis**

1 Einführung und Fragestellung .....	6
1.1 Ziele und Fragestellung der Arbeit.....	8
1.2 Klärung von Begrifflichkeiten .....	9
1.3 Relevanz für die Soziale Arbeit.....	10
1.4 Aufbau der Arbeit.....	11
2 Forschungsstand .....	12
3 Theoretische Fassung des Begriffes Bild .....	14
3.1 Aspekte von Lebenswelt und Erfahrung für den Bildbegriff.....	14
3.2 Der Bildbegriff in der wissenschaftlichen Literatur.....	16
3.3 Soziale Wahrnehmung und der Prozess der Personenwahrnehmung .....	17
3.4 Theoretisch gefasster Bildbegriff .....	18
4 Niederschwellige Soziale Arbeit und die Lebenswelt ihrer Adressaten und Adressatinnen	19
4.1 Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit.....	19
4.1.1 Definition, Funktion und Zielgruppe niederschwelliger Sozialer Arbeit.....	19
4.1.2 Arbeitsweisen und Grundhaltungen niederschwelliger Sozialer Arbeit .....	20
4.2 Skizzierung der Lebenswelt von Konsumierenden illegalisierter psychoaktiver Substanzen mit einem abhängigen Konsummuster.....	22
5 Methodisches Vorgehen.....	24
5.1 Grundlagen und Forschungszugang .....	24
5.2 Feldzugang .....	25
5.3 Methodik .....	26
5.3.1 Datenerhebung und Durchführung.....	26
5.3.1.1 Episodische Interviews.....	27
5.3.1.2 Teilnehmende Beobachtung und ero-epische Gespräche.....	30
5.3.2 Datenauswertung .....	32
5.4 Reflexion und Grenzen des methodischen Vorgehens.....	35

6 Ergebnisse – bestehende Bilder und ihre Beschaffenheit .....	37
6.1 Anmerkung zum Sprachgebrauch in den Bildern .....	37
6.2 Bilder über Sozialarbeitende .....	38
6.2.1 Das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ .....	38
6.2.1.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	38
6.2.2 Das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden .....	44
6.2.2.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	45
6.2.3 Das Bild der Sozialarbeitenden als Schubladisierende .....	48
6.2.3.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	48
6.2.4 Das Bild von Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen.....	50
6.2.4.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	50
6.3 Bilder über Sozialarbeitende, Handlungskonzepte und spezifische Angebote .....	51
6.3.1 Das Bild des Case Managements und dessen Sozialarbeitende als zugewandte Interessensvertretung .....	51
6.3.1.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	52
6.3.2 Das Bild des bürokratischen und unpersönlichen Sozialamtes und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden.....	54
6.3.2.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	54
6.4 Bilder über Soziale Arbeit.....	57
6.4.1 Das Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin der gesellschaftlichen Ordnung .....	57
6.4.1.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	58
6.4.2 Das Bild der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt .....	60
6.4.2.1 Die Beschaffenheit des Bildes.....	60
7 Diskussion der Bilder .....	62
7.1 Allgemeine Diskussionspunkte zu den Bildern .....	62
7.2 Diskussion einzelner Bilder .....	63
7.3 Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Bilder.....	68
7.3.1 Gemeinsamkeiten der Bilder .....	68
7.3.1.1 Übergeordnete Gemeinsamkeiten .....	68
7.3.1.2 Inhaltliche Gemeinsamkeiten .....	69
7.3.2 Unterschiede der Bilder.....	70
7.3.2.1 Übergeordnete Unterschiede .....	70
7.3.2.2 Inhaltliche Unterschiede.....	71

7.4 Die Lebenswelt als Rahmung der Bilder.....	74
8 Implikationen für die niederschwellige Drogenarbeit.....	75
8.1 Implikationen mit Fokus auf die Arbeit mit Adressaten und Adressatinnen .....	75
8.1.1 Stärkung der Akzeptanzorientierung als inhaltlicher Arbeitsansatz .....	75
8.1.2 Machtthematik reflektieren und analysieren .....	76
8.2 Implikationen auf der Ebene von Handlungskonzepten und Angeboten.....	77
8.2.1 Beibehaltung und Stärkung des Case Managements.....	77
8.2.2 Angebote aktiv weiterdenken und -entwickeln.....	78
8.3 Implikationen auf gesellschaftlicher und politischer Ebene.....	78
8.3.1 Repolitisierung niederschwelliger Drogenarbeit.....	78
9 Exkurs: Folgerungen für forschungsmethodische Herangehensweisen.....	80
10 Fazit und Ausblick .....	83
10.1 Zusammenfassung der Ergebnisse .....	83
10.2 Kritische Würdigung und weiterführende Fragen.....	85
Literaturverzeichnis.....	88
Anhang .....	96
Anhang A: Interviewleitfaden.....	96
Anhang B: Transkriptionsregeln .....	98
Anhang C: Exemplarische Interviewtranskriptionen .....	99
Anhang D: Exemplarische Ausschnitte Protokolle (Gespräche, Beobachtungen).....	105
Anhang E: Exemplarische Auswertung (Bild „machtbeladene Sozialarbeitende“.....)	107

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Grafischer Abriss des Auswertungsverfahrens (eigene Darstellung) .....	35
Abb. 2: Überblick über das Bild „Die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“.	39
Abb. 3: Überblick über das Bild „machtbeladene Sozialarbeitende“ .....	45
Abb. 4: Überblick über das Bild „Sozialarbeitende als Schubladisierende“.....	48
Abb. 5: Überblick über das Bild „Sozialarbeitende als Sesselkleber und Sesselkleberinnen“ .....	50
Abb. 6: Überblick über das Bild „Case Management und dessen Sozialarbeitende als zugewandte Interessensvertretung“ .....	52
Abb. 7: Überblick über das Bild „Das bürokratische, unpersönliche Sozialamt und dessen interessenslose Sozialarbeitende“ .....	54
Abb. 8: Überblick über das Bild „Soziale Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung“	58
Abb. 9: Überblick über das Bild „Drogenarbeit als stillstehendes Projekt“ .....	60
Abb. 10: Gemeinsamkeiten der guten Sozialarbeitenden und der Case Manager und Case Managerinnen.....	69
Abb. 11: Gemeinsamkeiten der schlechten Sozialarbeitenden und der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt.....	69
Abb. 12: Unterschiede der Case Manager und Case Managerinnen und der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt .....	72
Abb. 13: Unterschiede der guten Sozialarbeitenden und der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt.....	72
Abb. 14: Differenzierung in „Gute, Schlechte und diejenige Dazwischen“ .....	73

## 1 Einführung und Fragestellung

In der Disziplin der Sozialen Arbeit finden in Forschungen die Perspektiven der Adressaten und Adressatinnen verstärkt Beachtung (vgl. Graßhoff 2015: 97). Insbesondere der wissenschaftstheoretische Ansatz der Alltags- und Lebensweltorientierung bzw. die Adressaten- und Adressatinnenforschung<sup>1</sup> stellt die Sichtweisen der Adressaten und Adressatinnen ins Zentrum von Forschungen, beabsichtigt, Adressaten und Adressatinnen in Forschungen Artikulationsräume zu eröffnen, richtet den Blick aber gleichzeitig auf gesellschaftliche Verhältnisse und Hilfsangebote. Gefragt wird beispielsweise nach Diskrepanzen zwischen lebensweltlichen Erfahrungen von Adressaten und Adressatinnen und Angeboten der Sozialen Arbeit oder nach Erfahrungen von Adressaten und Adressatinnen mit dem Handeln von Sozialarbeitenden und Sozialpädagogen sowie Sozialpädagoginnen (vgl. Grundwald/Thiersch 2010: 110, Schimpf 2012: 235ff.). Die Bedeutung dieser Forschung für die Soziale Arbeit wird insbesondere in der Reflexion beruflicher Selbstverständnisse gesehen, die im Zuge von Kenntnissen über Erfahrungen und Bilder der Adressaten und Adressatinnen mit und im System der sozialen Hilfen möglich wird (vgl. Grundwald/Thiersch 2010: 110).

Trotz diesen Entwicklungen werden Adressaten und Adressatinnen der Sozialen Arbeit, die für die Forschung als hard-to-reach gelten, weiterhin kaum in Forschungen einbezogen. Laut Borde (2010: 251) findet der Begriff hard-to-reach „(...) Anwendung bei Gruppen wie z.B. (...) Drogenabhängigen, HIV-Positiven, psychisch Kranken, Obdachlosen, Prostituierten oder Illegalisierten“. Als Erklärungen für die Unterrepräsentation in Untersuchungen würden sich Forschende eines stigmatisierenden Bildes von „(...) benachteiligten, unkooperativen und schliesslich auch aufgrund eines angenommenen Misstrauens gegenüber dominanten Institutionen unerreichbaren Menschen (...)“ bedienen, ohne Ausschlussgründe in ungeeigneten Zugangs- und Datenerhebungsmethoden zu sehen (vgl. ebd.: 251f.).

Durch die Unterrepräsentation der Personen in Forschungen bleibt der Anspruch lebensweltorientierter Forschung uneingelöst, zu untersuchen, wie diese Adressaten und Adressatinnen die Professionellen der Sozialen Arbeit und die Soziale Arbeit sehen. Im Bereich der niederschweligen Drogenarbeit drängt sich diese Frage besonders auf, da sie mit Adressaten und Adressatinnen konfrontiert ist, deren Erreichbarkeit für Hilfe erschwert ist, wobei die Ursache dafür in Literatur und Praxis übereinstimmend in schlechten Bildern und Erfahrungen mit

---

<sup>1</sup> Die Adressaten- und Adressatinnenforschung stellt eine Weiterentwicklung des lebensweltorientierten Forschungsansatzes dar. In ihren Kerngehalten sind die beiden Forschungsansätze identisch (vgl. Schimpf 2015: 97). In den folgenden Ausführungen wird vom lebensweltorientierten Forschungsansatz gesprochen, dabei ist die Adressaten- und Adressatinnenforschung aber jeweils mitgedacht.

dem System der sozialen Hilfe vermutet werden. Mayrhofer (2012: 148) beispielsweise spricht davon, dass Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Angebote u.a. Personen sind, die „(...) aufgrund negativer Erfahrungen mit Hilfsangeboten bzw. Hilfseinrichtungen eine ablehnende Haltung diesen gegenüber [einnehmen] (...)“ und betont, dass die Erreichbarkeit u.a. aufgrund erlebter Ablehnung und Abwertung von Seiten des Hilfssystems erschwert sei. Stark (2012: 3) berichtet in einem Artikel zu Niederschwelligkeit in der Wohnungslosenhilfe von Schwellenängsten der Adressaten und Adressatinnen, die u.a. aufgrund von Enttäuschungen und schlechten Bildern über das Hilfssystem zustande kommen.

Der Schluss liegt nahe, dass solche Bilder durch mannigfaltige Berührungspunkte und Vorerfahrungen der Adressaten und Adressatinnen mit diversen Einrichtungen der sozialen Hilfen sowie den Professionellen entstehen (zum Beispiel Heime, psychiatrische Kliniken und Krankenhäuser, Sozialdienste, Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, Arbeitsvermittlungszentren, Invalidenversicherung, Justiz, Streetwork, Gassenküchen usw.). Auf der Grundlage der phänomenologischen Soziologie nach Schütz und Luckmann (2003) kann angenommen werden, dass Adressaten und Adressatinnen der niederschwelligen Drogenarbeit in ihrer Lebenswelt sowohl unmittelbare als auch mittelbare Erfahrungen mit Professionellen der Sozialen Arbeit und der Sozialen Arbeit in einem Wissensvorrat ablegen, der als Schema für Typisierungen weiterer Erfahrungen im System der sozialen Hilfen und zur Weltauslegung dient. Dabei sind Bilder über Personen (Sozialarbeitende) und ihre Berufe (Soziale Arbeit) als solche Typisierungen zu verstehen (vgl. Abels 2009: 61-64, Keller 2009: 83f.).

Wird angenommen, dass Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit schwer erreicht werden, weil sie spezifische Bilder und schlechte Erfahrungen mit dem System der sozialen Hilfen und den darin tätigen Professionellen haben, so muss sich die niederschwellige Drogenarbeit dringend mit diesen Bildern auseinandersetzen, um in der Arbeit mit Adressaten und Adressatinnen darauf reagieren zu können. Systematische Untersuchungen über (Vor-)Erfahrungen liegen aber genauso wenig vor wie zur Frage, welche individuellen oder gemeinsamen Bilder von Sozialer Arbeit und Sozialarbeitenden, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen bei den Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit bestehen und mit welchem Fremdbild sich Sozialarbeitende der niederschwelligen Drogenarbeit konfrontiert sehen. Ebenfalls nicht erforscht ist, ob die (Vor-)Erfahrungen tatsächlich nur negativ sind und ob die Bilder in pauschaler Weise bestehen oder Differenzierungen – beispielsweise nach Arbeitsfeld oder nach gesetzlicher und freiwilliger Sozialarbeit – aufweisen.



## 1.1 Ziele und Fragestellung der Arbeit

Es wird das Ziel verfolgt, im Sinne des lebensweltorientierten Forschungsansatzes Bilder über Professionelle der Sozialen Arbeit und die Soziale Arbeit aus Sicht von Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit in der Stadt Zürich zu erforschen.<sup>2</sup> Die Untersuchungsgruppe gilt für die Forschung als schwer erreichbar, unter anderem aufgrund schwieriger Terminadhärenz oder des Einflusses psychoaktiver Substanzen. Deshalb ist eine Eröffnung von Artikulationsräumen für diese Untersuchungsgruppe besonders wichtig. Insofern hat die Arbeit einen emanzipatorischen Charakter. Im Mittelpunkt stehen diejenigen Konsumierenden illegalisierter psychoaktiver Substanzen in ihrer Lebenswelt, „(...) deren soziale Lage sich alltagsweltlich als weit ‚am Rand der Gesellschaft‘ liegend charakterisieren lässt“ (Mayrhofer 2012: 9) und deren Lebenswelt in der Drogenszene geprägt ist von Hektik, Stigmatisierung und dem fehlenden Legalstatus eines Teils der konsumierten Substanzen. Die Fragestellung und die Unterfragestellungen lauten folgendermassen:

**Welche Bilder haben Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit mit einem abhängigen Konsummuster in der Stadt Zürich von Sozialarbeitenden, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen und von der Sozialen Arbeit?**

Unterfragestellung A	Welche Bilder von Sozialarbeitenden, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen und der Sozialen Arbeit sind in Erzählungen der Adressaten und Adressatinnen vorhanden?
Unterfragestellung B	Inwiefern gibt es Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Bildern?
Unterfragestellung C	Inwiefern bestehen innerhalb der Bilder Differenzierungen (zum Beispiel bezüglich Arbeitsfeld)?
Unterfragestellung D	Welche Implikationen für die niederschwellige Drogenarbeit lassen sich daraus ableiten?

Die Fragestellung macht klar, dass das Erkenntnisinteresse in der Beschreibung von Bildern aus Sicht der Betroffenen liegt und nicht in deren Erklärung (Unterfragestellung A, B und C). Es geht darum zu erfahren, wie die Betroffenen Professionelle und die Soziale Arbeit sehen. Dabei interessieren weniger die separaten Bilder der einzelnen Forschungsteilnehmenden als vielmehr ihre geteilten Bilder. Für die Perspektive der Sozialarbeitenden, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen stellen diese Bilder gleichzeitig ihr Fremdbild dar, dessen Kenntnis zur Reflexion sozialarbeiterischer Selbstverständnisse genutzt werden kann. Implikationen, die sich daraus ergeben, sind daher ebenfalls ein Erkenntnisinteresse (Unterfragestellung D), sind aber im Vergleich zu den Bildern der Adressaten und Adressatinnen von sekundärer Na-

---

<sup>2</sup> Die Eingrenzung der Fragestellung auf die Stadt Zürich liegt in Möglichkeiten des Feldzuganges begründet (Kapitel 5.2).

tur und werden nur andiskutiert. Darüber hinaus macht die Fragestellung deutlich, dass das Erkenntnisinteresse sowohl auf der Ermittlung von Bildern auf der Ebene der Personen (Sozialarbeitende) als auch auf der Ebene der Profession (Soziale Arbeit) liegt. Ferner wird am Rande die Bedeutung der gewählten Zugangs- und Datenerhebungsmethoden für den Einbezug von schwer erreichbaren Adressaten und Adressatinnen in Forschungen diskutiert.

Die Erforschung der Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit mit der interessierenden Untersuchungsgruppe erfordert angepasste Zugangs- und Datenerhebungsmethoden. Zur Erforschung der Fragestellungen A, B und C wurden episodischen Interviews, informelle Gespräche sowie Beobachtungssequenzen eingesetzt und das Datenmaterial wurde in Anlehnung an die Grounded Theory nach Glaser und Strauss (2010) ausgewertet. Die Fragestellung D wird vor dem Hintergrund der ermittelten Bilder theoretisch abgehandelt.

## 1.2 Klärung von Begrifflichkeiten

Der weitfassende und wertneutrale Begriff *Bild* – der in Kapitel 3 ausführlich diskutiert wird – kann in einer ersten Schärfung als die subjektiv konstruierte, dynamische und strukturierte Ganzheit von Vorstellungen, Wahrnehmungen, Erfahrungen, Meinungen, Kognitionen und Gefühlen beschrieben werden, die eine Person oder mehrere Personen von einer Gegebenheit (zum Beispiel Person, Situation, Beruf) besitzen (vgl. Bernsdorf 1969: 444, Kleining 1961: 146). Demgegenüber ist das Fremdbild „(...) die Vorstellung über eine Person aus Sicht einer anderen Person (...)“ resp. Gegebenheit (Institut für Interkulturelle Kompetenz & Didaktik 2016). Die begriffliche Unterscheidung zwischen Bild und *Fremdbild* ist eine Perspektivenfrage und wichtig, weil die Diskussion von Implikationen für die niederschwellige Drogenarbeit den Perspektivenwechsel erfordert.

Ferner wird in der Fragestellung die *Soziale Arbeit* (Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation) verstanden als Profession, die „(...) ein heterogenes Konglomerat von differenzierten fachspezifischen Tätigkeiten [umfasst]. Sie alle drehen sich um das Vorbeugen, Lindern und Lösen von Problemen, welche im Zusammenhang mit der Einbindung von Menschen in die Sozialstruktur (...) entstehen können“, wobei die Aufgabe Sozialer Arbeit die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit der betroffenen Individuen und Gruppen ist (vgl. *avenirsocial* 2014: o.S.). Sozialarbeitende, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen und Fachleute der Soziokulturellen Animation sind die Professionellen, die in den vielfältigen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit tätig sind.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Aufgrund leichter Leserlichkeit wird in den folgenden Ausführungen von Sozialarbeitenden gesprochen, dabei aber Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen sowie Fachleute der Soziokulturellen Animation jeweils mitgedacht.

*Niederschwellige Drogenarbeit* als Arbeitsfeld Sozialer Arbeit kann beschrieben werden als „(...) szenennahes und akzeptanzorientiertes Unterstützungsangebot für drogenabhängige Menschen“, bei dem es darum geht, „(...) die körperlichen, psychischen und sozialen Schädigungen, die sich aus dem Konsum illegaler Drogen (...) ergeben können, zu lindern (...)“ (Schneider 2006: o.S.). Angebote niederschwelliger Drogenarbeit zeichnen sich durch tiefe Anforderungen zur Inanspruchnahme aus, sind der suchtpolitischen Säule der Schadensminderung zuzuordnen und richten sich an Konsumierende psychoaktiver Substanzen<sup>4</sup>.

Als *Adressaten* und *Adressatinnen* werden allgemein Personen bezeichnet, die von der Sozialen Arbeit adressiert werden und welche die Angebote der Sozialen Arbeit nutzen (vgl. Graßhoff 2015: 8). Im Gegensatz zu den Begriffen Klient und Klientin soll mit dem Adressaten- und Adressatinnenbegriff eine paternalistische und passive Konnotation vermieden und ein aktives Eigenhandeln der Adressaten und Adressatinnen betont werden (vgl. Bitzan/Bolay 2013: 36). Als Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit sind Personen mit einem abhängigen Konsummuster im Bereich illegalisierter psychoaktiver Substanzen gemeint, die niederschwellige Angebote aufsuchen. Ein *abhängiges Konsummuster* bedeutet, dass der Konsum illegalisierter psychoaktiver Substanzen psychische, physische und soziale Auswirkungen hat und mit einem Kontrollverlust über den Konsum sowie dem Drang nach der Substanz einhergeht (vgl. Eidgenössische Kommission für Drogenfragen 2006: 40ff.).

### **1.3 Relevanz für die Soziale Arbeit**

Die Relevanz der Fragestellung ist in folgenden Punkten zu sehen:

(1) Wie bereits oben beschrieben, liegen kaum Forschungen zum Thema von Bildern über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit aus Sicht von Betroffenen vor. Es gibt in diesem Bereich eine Forschungslücke, deren Schliessung wichtig ist, damit die Profession der Sozialen Arbeit und die Sozialarbeitenden im Allgemeinen und Sozialarbeitende der niederschweligen Drogenarbeit im Spezifischen ihre Selbstverständnisse reflektieren und wenn nötig kritisieren und verändern können. Im Zusammenhang mit lebensweltorientierter Forschung erachten beispielsweise Grundwald und Thiersch (2010: 11) genau solche Forschungen zu Erfahrungen der Adressaten und Adressatinnen und zu ihren Bildern als zentral, weil sich die Soziale Arbeit so „(...) in der Verbindung mit den AdressatInnen im Spiegel sieht“.

---

<sup>4</sup> Als psychoaktive Substanzen werden solche bezeichnet, die einen Effekt auf das Gehirn des Menschen haben, unabhängig ihres Legalstatus (zum Beispiel Alkohol, Opiate, Koffein, Kokain, Ecstasy, Cannabis, LSD). Illegalisiert sind dabei diejenigen Substanzen, deren Anbau, Herstellung, Einführung und in Verkehr bringen im schweizerischen Betäubungsmittelgesetz verboten wird. Welche Substanzen als legal oder illegal bestimmt werden, hat nichts mit ihren biochemischen Eigenschaften als vielmehr mit soziokulturell und historisch geprägten Deutungsprozessen zu tun, worauf der Begriff *illegalisiert* verweist (vgl. Eidgenössische Kommission für Drogenfragen 2006: 26f.).

(2) Die Relevanz der Arbeit wird zudem in der direkten Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit gesehen, für die Implikationen diskutiert werden sollen. Kenntnisse über bestehende Fremdbilder können wichtige Implikationen für die Fallkonstruktion darstellen, die sich in der niederschwelligen Drogenarbeit insofern speziell vollzieht, als der Vertrauensaufbau eine besondere Rolle spielt. Kenntnisse über Fremdbilder können helfen, diesen gezielter zu gestalten, indem beispielsweise ungünstigen Fremdbildern bewusst und schnell entgegengewirkt wird und indem Professionelle Anhaltspunkte dafür erhalten, welche Haltungen beim In-Kontakt-Kommen mit den Adressaten und Adressatinnen besonders herausgestellt werden sollen.

(3) Nicht zuletzt ist die Relevanz der Fragestellung darin zu sehen, dass darauf abgezielt wird, die Sichtweisen von Adressaten und Adressatinnen zu ermitteln, die für die Forschung als äusserst schwer zu erreichen gelten. Gerade aber diese Adressaten und Adressatinnen in Forschungen einzubeziehen und ihnen einen Artikulationsraum zu eröffnen, erscheint im Hinblick auf die Reflexion von Selbstverständnissen wertvoll und wichtig.

#### **1.4 Aufbau der Arbeit**

Nach der Einleitung wird der Forschungsstand zu Bildern über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit dargelegt (*Kapitel 2*). In *Kapitel 3* wird der Begriff Bild unter Hinzunahme von Konzepten aus der Soziologie und Psychologie theoretisch geschärft. In *Kapitel 4* erfolgt die Beschreibung von Niederschwelligkeit und der Lebenswelt ihrer Adressaten und Adressatinnen als wichtige fachliche Rahmungen. Dadurch wird der Verstehungsrahmen für die Ergebnisse und die Ausgangslage für die Diskussion geschaffen. In *Kapitel 5* werden der lebensweltorientierte Forschungsansatz sowie das methodische Vorgehen dargelegt. Hierbei wird ein besonderer Fokus auf die Beschreibung von Anpassungen in den Zugangs- und Datenerhebungsmethoden gelegt, durch welche der Einbezug der Untersuchungsgruppe möglich wurde. Der Schwerpunkt der Arbeit, nämlich die Ergebnisse der empirischen Untersuchung und deren Diskussion, ist Inhalt des *Kapitels 6*. Die Diskussion der Bilder erfolgt im *Kapitel 7*, das auch zur Beantwortung der Frage- und Unterfragestellungen A, B und C dient, bevor im *Kapitel 8* Konsequenzen für die niederschwellige Drogenarbeit aufgezeigt und diskutiert werden (Unterfragestellung D). Wichtige Erkenntnisse für den Einbezug der für die Forschung schwer erreichbaren Adressaten und Adressatinnen werden im Sinne eines Exkurses im *Kapitel 9* erörtert. Die Arbeit schliesst mit einem Fazit und Ausblick (*Kapitel 10*).

## 2 Forschungsstand

Nachdem im vorherigen Kapitel an das Thema herangeführt und die Fragestellung dargelegt wurde, wird in diesem Kapitel der spärliche Forschungsstand zu Bildern über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit beschrieben.

Wie in der Einleitung bereits erwähnt, bestehen mittlerweile diverse Forschungen, welche die Sichtweisen der Adressaten und Adressatinnen Sozialer Arbeit in den Blick nehmen (für einen Überblick siehe zum Beispiel Schaarschuch/Oelerich 2005) und etwa deren Lebenswelt erforschen (vgl. u.a. Bernard 2013, Steckelberg 2010) oder spezifische Arbeitsbereiche oder Angebote der Sozialen Arbeit im Fokus haben. Aufgrund von Ähnlichkeiten mit vorliegendem Untersuchungsgegenstand ist hierzu die Studie von Mücher (2010) ausdrücklich zu erwähnen, in der danach gefragt wird, wie wohnungslose Jugendliche sozialpädagogische Hilfsangebote erleben und in Anspruch nehmen. Dabei werden Einstellungen gegenüber Strassensozialarbeitenden herausgefiltert (zum Beispiel anfänglich skeptische Einstellung aufgrund negativer Vorerfahrungen mit dem Hilffsystem und nicht genauer ausgeführte diffuse Bilder über Strassensozialarbeit). Ferner beschäftigen sich Koller und Nägeli (2005) in ihrer Diplomarbeit mit dem Bild der Sozialen Arbeit aus Sicht von männlichen (ehemaligen) Asyl Suchenden mit dem Thema. Jedoch liegen keine veröffentlichten Publikationen vor, die sich explizit mit dem Gesamtbild über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit aus Sicht von Betroffenen befassen.

Hingegen liegen einige – wenn auch nicht viele – Studien zum Bild der Sozialen Arbeit aus Sicht der Öffentlichkeit vor (vgl. Hamburger 2012: 1009). Drei repräsentative und gross angelegte Studien zum Bild der Gesellschaftsmitglieder in Deutschland wurden von Skiba (1969), Flösser (1994) und dem Deutschen Bundesverband für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Heilpädagogik (1998) durchgeführt und kommen – trotz knapp dreissigjähriger Zeitspanne – zum übereinstimmenden Schluss, dass die Soziale Arbeit insgesamt als ein nicht professioneller Bereich angesehen werde, der von Sozialarbeitenden ein hohes Mass an Idealismus und Gefühlsbetontheit erfordere, und dass die Profession wenig Prestige genieße (vgl. Hamburger 2012: 1009, Straub 2010: 209). Dass die Studien in der Folge nicht in weiteren Forschungen weiterverfolgt wurden, deutet Straub (2010: 205) als Indiz, dass die Soziale Arbeit wenig Interesse an Selbstevaluation habe.

Im englischen Sprachraum wurde das Bild der Öffentlichkeit über die Soziale Arbeit ebenfalls untersucht (vgl. Gibelman 2004, LeCroy/Stinson 2004). In ihrer Studie kommen LeCroy und Stinson (2004: 172f.) zum Schluss, dass das Bild zwar besser als erwartet sei, die Soziale Ar-

beit jedoch noch immer stark mit altmodischen Aufgaben (u.a. Armenfürsorge), dem Bereich der Wohnungslosenhilfe sowie Kindsmisshandlungen in Verbindung gebracht werde.

Weitere Forschungsarbeiten sind zum Bild anderer Berufsgruppen über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit zu verzeichnen. Insbesondere liegen verschiedene Studien zum Bild von Journalisten und Journalistinnen oder der Medien vor, in denen ein althergebrachtes Bild über Aufgaben der Sozialen Arbeit bestehe und der Professionalität wenig Gewicht beigemessen werde (vgl. Bambusch 2002, Gurzeler/Landergott 2006).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass zwar Forschungen vorliegen, die das Bild über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit zum Gegenstand haben. Im Fokus der Erkenntnisinteressen liegen dabei aber Bilder der Gesellschaftsmitglieder und Gesellschaftsgruppen sowie Angehöriger anderer Berufsgruppen. Keine Beachtung hingegen findet in der Forschung das Bild über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit aus Sicht einzelner Adressaten- und Adressatinnengruppen. In diesem Bereich ist also eine Forschungslücke vorhanden, die mit der vorliegenden Forschung gefüllt werden soll.

Vor dem Hintergrund dieses dünnen Forschungsstandes erstaunt es kaum, dass der Begriff des Bildes in der Literatur eher fragmentiert beschrieben ist und der Begriff eine genauere Betrachtung sowie eine theoretische Schärfung benötigt, was Inhalt des nächsten Kapitels ist.

### 3 Theoretische Fassung des Begriffes Bild

Wie bereits erwähnt, liegt für den Begriff Bild keine theoretische Bestimmung vor. In der Literatur ist er weit gefasst und bedarf daher einer Schärfung, um nachfolgend als theoretische Konzeption zu fungieren. Diese wird im folgenden Kapitel durch drei Zugänge angestrebt: Als Erstes wird der Bildbegriff vor dem Hintergrund des Verständnisses von Lebenswelt und Erfahrung von Schütz und Luckmann (2003) betrachtet und sein konstruktivistischer Charakter verdeutlicht. Zweitens werden gängige Beschreibungen des Begriffs herangezogen. Als Drittes folgt die Skizzierung des Prozesses der Personenwahrnehmung, der in der Sozialpsychologie beschrieben wird, um abschliessend den Begriff aus den drei Zugängen fassbar zu machen.

#### 3.1 Aspekte von Lebenswelt und Erfahrung für den Bildbegriff

Als Grundlage für die Begriffsschärfung dienen *einzelne* Aspekte der phänomenologischen Soziologie nach Schütz und Luckmann (2003), die sich damit beschäftigen, wie sich die Welt im Bewusstsein der Menschen konstruiert.

Schütz und Luckmann (2003) gehen davon aus, dass die Konstruktion sozialer Wirklichkeit in der Lebenswelt der Menschen stattfindet. Die Lebenswelt wird dabei beschrieben als „(...) der Wirklichkeitsbereich, an der (sic!) der Mensch in unausweichlicher, regelmässiger Wiederkehr teilnimmt“ (Schütz/Luckmann 2003: 29). Die Lebenswelt ist also der alltägliche Bereich, den der Mensch als gegeben und selbstverständlich vorfindet und in dem sein Denken und Handeln stattfindet, sie ist in dem Sinne ein „(...) unbefragter Boden der natürlichen Weltanschauung“ (ebd.). Nur in seiner Lebenswelt kann sich der Mensch mit seinen Mitmenschen verständigen und konstruiert nicht nur eine individuelle Wirklichkeit, sondern auch eine soziale, die mit Mitmenschen geteilt wird (vgl. Abels 2009: 50, Schütz/Luckmann 2003: 29ff.).

In der als selbstverständlich wahrgenommenen Lebenswelt macht der Mensch Erfahrungen, die er vor dem Hintergrund seiner Biografie und zeitlichen, räumlichen sowie sozialen Begebenheiten miteinander in eine sinnhafte Verbindung bringt (vgl. Schütz 1974: 105f., Schütz/Luckmann 2003: 165).<sup>5</sup> Die Erfahrungen lagern sich im Bewusstsein des Menschen ab und schaffen ein subjektives Relevanzsystem und ein Deutungsschema, in das alle neuen Er-

---

<sup>5</sup> Unterschieden werden muss zwischen unmittelbaren und mittelbaren Erfahrungen (vgl. Schütz/Luckmann 2003: 101). Erstere setzt im Gegensatz zu mittelbaren Erfahrungen einen direkten Kontakt zu Mitmenschen (zum Beispiel Sozialarbeitenden) voraus. Letztere beruht auf Ableitungen von unmittelbaren Erfahrungen oder Übermittlungen anderer Personen. Je mittelbarer eine Erfahrung ist, desto höher ist ihr Grad an Anonymität (vgl. ebd.: 115ff.). Das Spektrum von Erfahrungen reicht von direkten Interaktionen mit Menschen, über mittelbare Erfahrungen mit Institutionen (zum Beispiel Einrichtungen der sozialen Hilfe, deren Mitarbeitende unmittelbar erfahren werden könnten) bis zu vagen Einstellungen von Institutionen oder Kulturgebilden, die nie unmittelbar erfahren werden können (zum Beispiel die Soziale Arbeit) (vgl. ebd.: 115f.).

fahrungen eingeordnet werden (vgl. Schütz/Luckmann: 33). Beschrieben wird dies folgendermassen:

Jeder Schritt meiner Auslegung der Welt beruht jeweils auf einem Vorrat früherer Erfahrung: sowohl meiner eigenen unmittelbaren Erfahrung als auch solcher Erfahrungen, die mir von meinen Mitmenschen, vor allem meinen Eltern, Lehrern usw. übermittelt wurden. All diese mitgeteilten und unmittelbaren Erfahrungen schliessen sich zu einer gewissen Einheit in der Form meines Wissensvorrats zusammen, der mir als Bezugsrahmen für den jeweiligen Schritt meiner Weltauslegung dient. Alle meine Erfahrungen in der Lebenswelt sind auf dieses Schema bezogen, so dass mir die Gegenstände und Ereignisse in der Lebenswelt von vornherein in ihrer Typenhaftigkeit erscheinen (...). (ebd.)

Typen sind charakteristische Aspekte und Attribute beispielsweise von Personen, Vorgängen, Handlungen oder Situationen (vgl. ebd.: 204). Sowohl unmittelbare als auch mittelbare Erfahrungen beinhalten Typen. Da aber bei letzteren der Mitmensch nicht unmittelbar erfahren wird, erfolgt die Typisierung in einem abstrakteren Auslegungsprozess (vgl. ebd.: 122). Sowohl Vorstellungen von Personen als auch von Professionen sind also im Wissensvorrat abgelegte Typen (vgl. Keller 2009: 84) und durch unmittelbare und/oder mittelbare Erfahrungen beeinflusst. Zusammenfassend lässt sich also festhalten, dass sich in der Lebenswelt das Wissen über die Welt sowie Deutungsprozesse über die Welt konstruieren.

Doch welche Erkenntnisse zu Lebenswelt, Erfahrungen und Typen sind für die Schärfung des Bildbegriffs bedeutend? Eine erste Erkenntnis ist diejenige, dass sich Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit in der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen konstruieren. Teil ihrer Lebenswelt ist dabei neben der Drogenszene auch die niederschwellige Drogenarbeit, in der sehr lebensweltnah agiert und unmittelbar interveniert wird. Erfahrungen, die unmittelbar bzw. mittelbar mit Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit gemacht werden, legen sich in einem Wissensvorrat der Adressaten und Adressatinnen ab. Weitere Erfahrungen mit Sozialarbeitenden und dem System der sozialen Hilfen werden in bestehende Typen im Wissensvorrat eingeordnet. Da Typen als Vorstellungen beschrieben werden, können auch Bilder als Typen verstanden werden, die im Wissensvorrat über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit abgelegt sind. Dabei ist davon auszugehen, dass Bilder über Sozialarbeitende durch unmittelbare (direkte Interaktionen) und mittelbare Erfahrung (zum Beispiel durch Erzählungen anderer Personen von der Drogenszene oder durch eigene Ableitungen aus unmittelbaren Erfahrungen) entstehen, während Bilder über die Soziale Arbeit einzig in mittelbarer Erfahrung zustande kommen können. Zweitens ist festzuhalten, dass die Wirklichkeit und damit auch die Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit im Sinne von Schütz und Luckmann (2003) immer konstruiert und mit Mitmenschen geteilt sind.



### 3.2 Der Bildbegriff in der wissenschaftlichen Literatur

Für den Begriff Bild besteht, wie bereits erwähnt, keine Bestimmung im Sinne einer Theorie. Der Begriff Bild – der ursprünglich aus der Marktforschung stammt, jedoch zunehmend in den Sozialwissenschaften Verbreitung fand – wird in der sozialwissenschaftlichen Literatur fast ausschliesslich unter dem Terminus „Image“ diskutiert. Image führt auf den lateinischen Ausdruck „Imago“ zurück, der so viel wie Bild, Abbild, Vorstellungsbild oder Traumbild bedeutet (vgl. PONS 2016). Die Begriffe Bild und Image können synonym verwendet werden „(...) wenn man unter Bild nicht nur die wahrgenommenen, sondern auch die vorgestellten, ausgedachten, vermuteten Eigenschaften und Eigenarten einer Gegebenheit versteht und die Bewertung und Deutung des Erlebten einbezieht“ (Kleining 1961: 146).<sup>6</sup> In dieser Aussage ist angedeutet, dass Bilder in der Auseinandersetzung des Subjektes mit seiner Umwelt entstehen und die Art sind, wie eine Gegebenheit einem Menschen subjektiv erscheint (vgl. ebd.).

Bilder werden beschrieben als die „(...) Gesamtheit aller Wahrnehmungen, Vorstellungen, Ideen und Bewertungen, die ein Subjekt von einem Objekt besitzt“ (ebd.). Gegenstand von Bildern sind u.a. Meinungen, Auffassungen, Ansichten, Gefühle über Objekte, von denen das Subjekt weiss oder die erlebt werden, „(...) etwa die eigene Person (...), andere Menschen, eine Institution (...), eine Tätigkeit (...), die Welt als Ganzes“ (Bernsdorf 1969: 444). Ein Bild ist dabei immer eine sozial und kulturell unplanvoll verarbeitete und gedeutete Vorstellung der Wirklichkeit und damit eine Konstruktion, die persönliche, soziale und kulturelle Wert- und Normvorstellungen beinhaltet (vgl. ebd.: 444f.).

Bilder können sowohl individuell als auch gruppenspezifisch oder gesellschaftsweit geteilt sein. Mit Kollektiv-Images sind Bilder angesprochen, die in einer sozialen Gruppe in gleicher Art bestehen (vgl. Kleining 1961: 147f.) und in vorliegender Forschungsarbeit interessieren.<sup>7</sup> Bilder beinhalten eine kognitive und affektive sowie eine personale wie soziale Seite und lenken das Verhalten und Handeln von Personen (vgl. Johannsen 1971: 35).

Ferner werden Bilder als „(...) anfänglich mehr dynamisches, im Laufe seiner Entwicklung sich (...) verfestigendes und mehr und mehr zur Stabilität und Inflexibilität neigendes, aber immer beeinflussbares mehrdimensionales System“ beschrieben (ebd.). In diesem Sinne sind

---

<sup>6</sup> Da der Begriff Image aber auf den ersten Blick zumeist mit Marketing assoziiert wird, wird in den Ausführungen konsequent der weniger bedeutungsbeladene deutsche Begriff Bild verwendet.

<sup>7</sup> In seinen Ausführungen zu Images beschreibt Kleining (1961: 147f.), dass in Untersuchungen zu Bildern bei Angehörigen einer sozialen Gruppe das Kollektiv-Image dieser herausgearbeitet werden könne, indem aus den einzelnen Bildern die gemeinsamen Aspekte herauskristallisiert werden. In diesem Sinne stelle das Kollektiv-Image den „(...) kleinsten Nenner aller Einzelimages dar“ und müsse im Einzelprotokoll jeder einzelnen Untersuchungsperson zu finden sein, „(...) wenn auch die individuellen Ausprägungen unter sich voneinander abweichen“ (ebd.).

Bilder keine starren Konstrukte oder extreme Werturteile, sondern veränderbare ganzheitliche Vorstellungen.

Die Begriffe Bild und Fremdbild sind sich nah und meinen – aus unterschiedlichen Perspektiven – das Gleiche. Das Fremdbild bezieht sich auf die Gesamtheit der Wahrnehmungen, Vorstellungen oder Bewertungen über eine Person aus Sicht einer *anderen* Person. Zur Verdeutlichung: Konsumierende illegalisierter psychoaktiver Substanzen haben beispielsweise das *Bild* von Sozialarbeitenden, dass diese faul seien. Für die Sozialarbeitenden ist dieses Bild ihr *Fremdbild*. Im Begriff Bild ist der Begriff Fremdbild also immer mitgedacht.

### **3.3 Soziale Wahrnehmung und der Prozess der Personenwahrnehmung**

Mit der Terminologie vom Bild als Gesamtheit der Wahrnehmung verweist der Begriff auf das Konzept der sozialen Wahrnehmung der Sozialpsychologie. Soziale Wahrnehmung umschließt die Urteilsbildung über Personen, Gruppen, soziale Sachverhalte und Ereignisse „(...) als Ergebnisse interner kognitiver Mechanismen und sozialer Interaktionen“ (Kopp/Steinbach 2016: 366). Ferner bezeichnet soziale Wahrnehmung die Repräsentation äusserer Begebenheiten, die durch Vorstellungen, Hypothesen, Werte, Normen, Gefühle und Einflussnahme anderer Menschen beeinflusst ist (vgl. ebd.).

Ein bei der Entstehung von Bildern über *Personen* bedeutendes Konzept aus dem Bereich der sozialen Wahrnehmung ist dasjenige der sozialen Eindrucksbildung und der darin beschriebene Prozess der Personenwahrnehmung. Im Prozess der Personenwahrnehmung wird das Bild über eine Person aufgebaut, wobei dieses stets subjektiv, konstruiert, gefiltert und nie ganz abgeschlossen, sondern Bestandteil von Interaktion ist (vgl. Delhees 1994: 89). Wirklich ist die Wahrnehmung des Gegenübers nur im Erleben des einzelnen Menschen und „[i]m Prozess der Personenwahrnehmung spielen auf der Personenseite bisherige Erfahrungen, persönliche und gesellschaftliche Interessen, Wertvorstellungen, Erziehung, sozioökonomische Faktoren, Vorurteile und andere Einflüsse eine entscheidende Rolle“ (ebd.: 94). Die Wahrnehmung des Gegenübers besteht stets aus einem Bündel von Informationen. Die Informationen sind dabei immer selektiv und kommen durch eigene Beobachtungen des Gegenübers, durch Informationen Dritter und durch aktivierte Gefühle zustande (vgl. ebd.: 95ff.). Die selektionierten Informationen über das Gegenüber werden transformiert in affektive Schemata (Gefühle, die das Gegenüber in uns weckt, aktivieren ein früheres Beziehungsmuster), Vorurteilssysteme (kognitive und emotionale Rückschlüsse von äusseren Merkmalen auf Eigenschaften) und implizite Persönlichkeitstheorien (subjektive, unreflektierte Annahmen über Zusammenhänge zwischen verschiedenen Persönlichkeitsmerkmalen) (vgl. ebd.: 97). Diese wiederum bringen

die Urteile über Eigenschaften, Fähigkeiten, Werte und Motive des Gegenübers hervor und stellen eine Gefühlsbeziehung zum Gegenüber her (zum Beispiel Sympathie resp. Antipathie). In ihrer Gesamtheit stellen sie das Bild des Gegenübers dar. Die Bilder können entweder stabil sein oder sich durch korrektive Erfahrungen verändern (vgl. ebd.).

Bei der Personenwahrnehmung spielt ferner die Tendenz eine Rolle, nach der wir Personen aufgrund gemeinsamer Merkmale in eine Gruppe einteilen (zum Beispiel Angehörige eines gleichen Berufes), was soziale Kategorisierung genannt wird. Diese hilft einerseits, die Informationsverarbeitungsprozesse effizient zu gestalten, kann aber andererseits auch zu Stereotypisierungen führen (Generalisierungen über Gruppe von Personen aufgrund zugeschriebener gemeinsamer Eigenschaften) (vgl. Pendry 2014: 112f.).

### **3.4 Theoretisch gefasster Bildbegriff**

Aus den oben dargelegten unterschiedlichen Zugängen zum Bildbegriff kann die Schärfung des Begriffs folgendermassen vorgenommen werden:

#### **Der Begriff Bild und Fremdbild**

Der Rahmen für Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit ist die Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit. Die Bilder entstehen und bestehen in der Lebenswelt. Vielfältige unmittelbare und mittelbare Erfahrungen mit Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit – die durch die Biografie der Adressaten und Adressatinnen, Hypothesen, Werte, Normen und den Einfluss anderer Personen beeinflusst sind – werden in einem Wissensvorrat zu Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit abgelegt, der als Deutungsrahmen für die Weltauslegung fungiert und in Typen oder eben Bilder strukturiert ist. Bilder kommen also durch die unmittelbare und/oder mittelbare Auseinandersetzung der Adressaten und Adressatinnen mit Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit zustande. Sie sind das Ergebnis von Interaktionen *und* von kognitiver Auseinandersetzung. In diesem Sinne sind Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit als die Ganzheit aller Erfahrungen, Vorstellungen, Ideen oder Gefühle der Adressaten und Adressatinnen zu verstehen. Gegenstand der Bilder können sowohl Sozialarbeitende als auch die Soziale Arbeit sein, wobei bei ersteren Prozesse der Personenwahrnehmung und bei letzterer mittelbare Erfahrungen eine wesentliche Rolle spielen. Bilder beinhalten stets eine Bewertung von Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit und weisen eine gewisse Dynamik auf, weshalb sie veränderbar sind. Bilder sind immer individuell und sozial konstruiert und kein Abbild der „Realität“. Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit verfügen sowohl über individuelle Bilder als auch über kollektive Bilder in der Gruppe von Konsumierenden. Vorwiegend letztere stehen im Fokus des Interesses. Nicht zuletzt lenken Bilder ihr Handeln und Verhalten. Anzunehmen ist beispielsweise, dass sie das Aufsuchen von sozialen Hilfsangeboten, das In-Kontakt-Treten mit Sozialarbeitenden und die Interaktion beeinflussen. Bilder von Adressaten und Adressatinnen über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit stellen für Sozialarbeitende ihr Fremdbild dar.

Bild als weitgefasster und neutraler Begriff bringt den Vorteil mit sich, in Forschungen „(...) ohne zu starke begriffliche Einengung Vorstellungsbilder von irgendeiner Begebenheit in ihrer Dynamik, Struktur, Bedingtheit und Wirkung zu erfassen und miteinander zu vergleichen“ (Bernsdorf 1969: 444) und lässt damit eine Offenheit gegenüber der Beschaffenheit der zu erforschenden Bilder zu. In Anbetracht des unerforschten Feldes erscheint dies wichtig. Die Offenheit zeigt sich zudem darin, dass der Begriff sowohl positive, neutrale wie auch negative Vorstellungen und unterschiedliche Einflüsse (Meinungen, Urteile, Gefühle usw.) miteinzuschliessen vermag. Dies beispielsweise in Abgrenzung zum Begriff „Vorurteil“, der enger gefasst ist und sich auf „[e]in hochgradig verfestigtes, durch neue Erfahrung oder Information nur schwer veränderbares Urteil über Personen, Ereignisse oder Objekte (...)“ bezieht (Kopp/Schäfer 2010: 345) und den Blick für die vorliegende Forschung zu stark eingeschränkt hätte.

## **4 Niederschwellige Soziale Arbeit und die Lebenswelt ihrer Adressaten und Adressatinnen**

Die vorliegende Master Thesis beschäftigt sich damit, welche Bilder Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit von der Sozialen Arbeit und von Sozialarbeitenden haben und möchte damit auch aufzeigen, welchen Bildern sich Sozialarbeitende der niederschweligen Drogenarbeit gegenüber sehen und welche Implikationen sich daraus ergeben. Eine wichtige fachliche und theoretische Rahmung stellen daher Erkenntnisse zur niederschweligen Sozialen Arbeit sowie deren Arbeitsweisen und Grundhaltungen dar, die im folgenden Kapitel ausgeführt werden. Ebenfalls Platz findet in diesem Kapitel die Beschreibung der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit, weil sich in dieser die Bilder bilden und sie nur vor dem Hintergrund dieser eingeordnet und verstanden werden können. Darüber hinaus vermitteln die Ausführungen zur Lebenswelt einen Eindruck von der Untersuchungsgruppe.

### **4.1 Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit**

Die Niederschwelligkeit wird nachfolgend anhand ihrer Definition und Funktion, ihrer Zielgruppen sowie ihren Arbeitsweisen und Grundhaltungen beschrieben.

#### ***4.1.1 Definition, Funktion und Zielgruppe niederschwelliger Sozialer Arbeit***

Niederschwellige Soziale Arbeit kann definiert werden als Teilbereich der Sozialen Arbeit, in dem niedrige Anforderungen zur Inanspruchnahme von Hilfe an die Adressaten und Adressatinnen gestellt werden (vgl. Mayrhofer 2012: 147). Damit ist beispielsweise gemeint, dass Hilfseinrichtungen räumlich gut erreichbar sind, an Adressaten und Adressatinnen geringe Anforderungen an die Zeitdisziplin gestellt werden, kaum Verbindlichkeiten gefordert sind sowie persönliche Verfassungen der Adressaten und Adressatinnen akzeptiert werden (vgl. ebd.: 159-176). Damit ist niederschwellige Soziale Arbeit eine Zugangsmethode, die eine Nähe zur Lebenswelt ihrer Adressaten und Adressatinnen aufweist.

Niederschwellige Angebote richten sich an Personen, die zwar Hilfe annehmen würden, „(...) an die aber bestimmte Anforderungen nicht herangetragen werden können, die üblicherweise Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Hilfe sind (...)“, wie zum Beispiel Zeitstrukturen einhalten zu können oder nüchtern zu sein, oder an Personen, die wegen negativen Vorerfahrungen mit Angeboten der sozialen Hilfe und Sozialarbeitenden eine ablehnende Haltung diesen gegenüber einnehmen (ebd.: 148). Konsumierende illegalisierter psychoaktiver Substan-

zen mit einem abhängigen Konsummuster stellen also eine klassische Zielgruppe niederschwelliger Sozialer Arbeit dar.

Niederschwellige Angebote haben die Funktion, schwer erreichbare Adressaten und Adressatinnen der Sozialen Arbeit zu erreichen und sie an Angebote der sozialen Hilfen anschlussfähig zu machen und Zugänge zu diesen zu eröffnen. Mit anderen Worten geht es also um ein Andocken an die Zielgruppe und um das Erhalten bzw. Stabilisieren der Adressierung von schwer erreichbaren Adressaten und Adressatinnen um – teilweise in einem weiteren Schritt – konkrete Probleme zu bearbeiten (vgl. ebd.: 153f.). Eine weitere – im Hilffssystem oft als problematisch bezeichnete – Funktion ist die Sicherung öffentlicher Ordnung, da mit der Bereitstellung von niederschwelligen Aufenthaltsräumen, Notschlafstellen usw. „(...) die Randbereiche der Gesellschaft weniger sichtbar (...)“ gemacht werden (vgl. ebd.: 157).

Das Adressieren der Zielgruppe geschieht im Bereich der niederschwelligen Drogenarbeit insbesondere durch die Bereitstellung von Angeboten der Schadensminderung (zum Beispiel Konsumräume) kombiniert mit niederschwelligen Treffpunkten und Beratung im medizinischen und sozialen Bereich.

#### ***4.1.2 Arbeitsweisen und Grundhaltungen niederschwelliger Sozialer Arbeit***

Das Andocken an die Zielgruppe geht mit einer spezifischen Form der Fallkonstruktion und bestimmten Arbeitsweisen einher. Ist eine Hilfsbedürftigkeit identifiziert, so geht es um ein Ins-Gespräch-Kommen mit dem Adressaten oder der Adressatin, wobei höchst unverbindliche Kommunikationsformen angewendet werden (zum Beispiel Smalltalk). In einem nächsten Schritt wird ein Vertrauensaufbau angestrebt, der mit uneingeschränkter persönlicher Wertschätzung gegenüber dem Adressaten oder der Adressatin erreicht werden soll. Erst dann folgt eine rollenspezifische Kommunikation, wie beispielsweise eine Erstberatung, wobei auch hier auf die Aufrechterhaltung von Unverbindlichkeit geachtet wird. Wird ein Übertritt in eine höherschwellige Einrichtung notwendig (zum Beispiel Sozialamt), so werden den Adressaten und Adressatinnen häufig persönliche Kontaktpersonen vermittelt oder es erfolgt eine Begleitung in diese Einrichtungen, um Problematiken der Schwellen abzuschwächen (vgl. ebd.: 208-211). Da Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit Handeln und Verhalten leiten, ist davon auszugehen, dass sie bei dieser Fallkonstruktion eine wesentliche Rolle spielen.

Die niederschwellige Drogenarbeit ist oftmals (aber nicht automatisch) eng mit dem inhaltlichen Arbeitsansatz der Akzeptanzorientierung verbunden (vgl. ebd.: 188). Gemeint ist damit die Akzeptanz verschiedener Lebensentwürfe mit oder ohne Konsum illegalisierter psychoak-

tiver Substanzen, die bedingungslose Zusicherung von Unterstützung ohne Abstinenzziel sowie das Vermeiden von moralisierenden und bevormundenden Haltungen gegenüber Konsumierenden (vgl. akzept 1999: 13ff.). Ziel ist die Verminderung bzw. Linderung von sozialen, psychischen und somatischen Problemlagen. Als zwei wichtige Prinzipien können die Anerkennung der Konsumierenden als mündige und selbstbestimmungsfähige Subjekte sowie die Wahrung und der Schutz der Autonomie und Würde der Konsumierenden angesehen werden, wobei letzteres beispielsweise die Ablehnung von Sanktionen zu Verhaltensänderungen bedeutet (vgl. 12ff.). Eine Orientierung an den Bedürfnissen der Adressaten und Adressatinnen ist genauso Teil akzeptanzorientierter Drogenarbeit, wie die Aufforderung an Sozialarbeitende, ein politisches Mandat wahrzunehmen (Entkriminalisierung von Konsumierenden, Legalisierung der Substanzen). Im Rahmen der akzeptanzorientierten Drogenarbeit wird gegenüber den Adressaten und Adressatinnen zudem eine anwaltschaftliche Haltung eingenommen, die darauf „(...) gerichtet [ist], die Interessen und sozialen Rechte relativ machtloser Klienten gegenüber Entscheidungsträgern im Kontext asymmetrischer Machtstrukturen zu vertreten, ihre Interessen gegen Widerstand durchzusetzen und sie vor Missbrauch und Benachteiligung zu schützen“ (Rieger 2003: 99). Anwaltschaftlichkeit hängt also eng mit einer Interessensvertretung zusammen.

Nicht zuletzt liegt der akzeptanzorientierten Drogenarbeit das Konzept der Lebensweltorientierung nach Thiersch (2009) zu Grunde.<sup>8</sup> Wie die akzeptanzorientierte Drogenarbeit geht diese von den Erfahrungen der Adressaten und Adressatinnen aus, lehnt allgemeine Moralvorstellungen ab und zielt auf einen gelingenderen Alltag der Adressaten und Adressatinnen (zum Beispiel Verminderung sozialer, psychischer und somatischer Schäden, kontrollierter Konsum, Schutz vor Stigmatisierung) (vgl. Thiergärtner 2015: 3).

---

<sup>8</sup> Für detaillierte Ausführungen zur lebensweltorientierten Sozialen Arbeit siehe Thiersch (2009).

## **4.2 Skizzierung der Lebenswelt von Konsumierenden illegalisierter psychoaktiver Substanzen mit einem abhängigen Konsummuster**

Wie bereits dargelegt, stellt die Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit die Rahmung für die Bilder über die Sozialarbeitenden und die Soziale Arbeit dar. Deswegen wird sie im Folgenden beschrieben.<sup>9</sup>

Die Lebenswelt der hier interessierenden Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit spielt sich in der Drogenszene in Zürich ab, wobei die Eingebundenheit in die Gesellschaft je nach Person variiert, soziale Kontakte aber vorwiegend in der Szene vorhanden sind (vgl. Bernard 2013: 217, Braun et al. 1995: 34, 39). Drogenszene kann verstanden werden als „(...) die Umgebung in örtlicher und personeller Hinsicht, in der mit Drogenverkauf, -erwerb und -konsum zusammenhängende Aktivitäten von Drogenhändlern und -konsumenten stattfinden“ (Uhl/Springer 1997: 9). Der Drogenszene in Zürich sind Personen zugehörig, die zwar häufig in einem Substitutionsprogramm sind, jedoch weiterhin einen Beikonsum anderer Substanzen aufweisen wie zum Beispiel Kokain, Crack, Heroin, Benzodiazepine, Cannabis oder Alkohol. Auffallend ist zudem eine hohe Prävalenzrate für das Vorliegen komorbider psychischer Störungen (vgl. Schmid/Strasser/Fehr 2014: 30, Storni/Schmid 2008: 10ff.). Subjektive Einschätzungen zum Gesundheitszustand finden sich keine, jedoch sind Abszesse, HIV, Hepatitis C oder Atemwegserkrankungen häufig (vgl. Bernard 2013: 239ff., Braun et al. 1995: 63).

Die Lebenswelt ist geprägt durch den fehlenden Legalstatus eines Teils der konsumierten Substanzen und einen daraus entstehenden Beschaffungsdruck unter illegalisierten Bedingungen sowie durch unsichere Lebens- und Wohnverhältnisse (Wohnungslosigkeit, betreute Wohnformen) (vgl. Bernard 2013: 81, 223). Der mehrmals tägliche Erwerb, Konsum und die Finanzierung der (illegalisierten) Substanzen sind im Alltag ständig präsent und strukturieren den Tagesablauf (vgl. Bernard 2013: 165, 167, 223, Weber 2011: 148). Dies bedeutet, dass die Lebenswelt der Konsumierenden von einer ausgeprägten Hektik, einer Rastlosigkeit und kaum bestehenden Leer- und Erholungszeiten geprägt ist. Fehlende Schlaf-Wach-Rhythmen und Aktivitäten auch in der Nacht sind charakteristisch. Als tägliche Alltagsroutinen werden der Gang zu Heroinabgabestellen und Substitutionsbehandlungen sowie der Aufenthalt in den

---

<sup>9</sup> Die Beschreibung der Lebenswelt hat den Charakter einer Annäherung an diese und greift nur einige zentrale Aspekte auf, da in der Schweiz für die Zeit nach der Auflösung der offenen Drogenszene in Zürich in den frühen 1990er Jahren keine Untersuchungen vorliegen. Einige aktuellere Untersuchungen zur Lebenswelt in offenen Drogenszenen liegen aus Deutschland vor. Während einige Aspekte dieser und älterer Untersuchungen aus der Schweiz übernommen werden können, sind andere nicht mehr aktuell oder zu fest mit dem Charakter einer offenen Drogenszene verbunden, die so in der Schweiz unter den momentanen Bedingungen nicht mehr vorzufinden sind.

Kontakt- und Anlaufstellen gesehen (vgl. Bernard 2013: 165f., Braun et al. 1995: 56, Weber 2011: 139ff., Dörrlamm 2008: 277).

Ferner ist die Lebenswelt durch vielfältige legale und illegale Finanzierungsstrategien geprägt. Neben Einnahmequellen durch Lohn, Sozialhilfe oder Invalidenrenten gehören dazu beispielsweise Sexarbeit, Tagelöhneri, Dealertätigkeiten, Diebstähle sowie das Ausleihen von Geld und private Unterstützung (vgl. Bernard 2013: 222, Storni/Schmid 2008: 8f.). Konsumierende bewegen sich nicht nur durch illegale Finanzierungsstrategien, sondern bereits durch den Erwerb illegalisierter psychoaktiver Substanzen in der Illegalität. Sie sind dadurch in ihrer Alltagswelt mit einer Kriminalisierung konfrontiert. Diese hat häufige Polizeikontrollen sowie Inhaftierungen zur Folge, wobei von Konsumierenden die Möglichkeit gesehen wird, sich davon zumindest ein Stück weit durch den Aufenthalt in einer Kontakt- und Anlaufstelle zu schützen (vgl. Braun et al. 1995: 61, Herzig/Feller 2008: 14, Locicero et al. 2012: 29f., Weber 2011: 142).

Des Weiteren ist die Lebenswelt charakterisiert durch Stigmatisierung und soziale Marginalisierung durch die Gesellschaft, die sich bis in Hilfssysteme fortsetzen können. Gözl (2004: 167) hält fest, dass sich „[b]ei Drogenabhängigen (...) häufig zwei oder mehr Stigmata [überlagern] und so ein nahezu unüberwindbares Hindernis für soziale Akzeptanz [schaffen]“ und ihnen eine besondere Verachtung entgegengetragen werde. Diese Personen tragen neben dem Stigma Sucht beispielsweise auch dasjenige der fehlenden Selbstkontrolle, der Willensschwäche, der Kriminalität oder der ansteckenden Infektionskrankheiten.

Die skizzenhafte Ausführung der Lebenswelt macht deutlich, wieso die Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit für Forschungen als schwer erreichbar gelten. Psychische Komorbiditäten, psychische und soziale Instabilität, erschwerte Absprachefähigkeit, schwierige Terminadhärenz, Einfluss psychoaktiver Substanzen, Misstrauen oder prekäre Lebenssituationen sind alles Faktoren, die einen Einbezug der Untersuchungsgruppe in Forschungen erschweren, mit einem hohen Mass an Unsicherheit und Unvorhersehbarkeit bezüglich der Durchführbarkeit von Forschungen einhergehen bzw. angepasste Zugangs- und Datenerhebungsmethoden erfordern.

Trotz der Vielschichtigkeit der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit darf keinesfalls vergessen werden, dass diese Personen trotz des abhängigen und intensiven Konsums als handlungsfähige Subjekte zu betrachten sind, die über vielförmige Handlungskompetenzen, Werte, Grundsätze, Selbsthilfepotenziale und Strategien verfügen, um den Alltag zu bewältigen (vgl. Bernard 2013: 82, Schneider 2000: 21).



## **5 Methodisches Vorgehen**

Im Folgenden werden zuerst grundlegende Überlegungen zum methodischen Vorgehen angestellt sowie der Ansatz des lebensweltorientierten Forschens beschrieben, bevor das konkrete methodische Vorgehen dargelegt wird. Anschliessend wird das Vorgehen reflektiert und es werden Begrenzungen aufgezeigt.

### **5.1 Grundlagen und Forschungszugang**

Dem Forschungsvorhaben liegt ein qualitatives Forschungsdesign zu Grunde, da sich ein solches besonders für die Rekonstruktion von sozialem Wissen (wie zum Beispiel Weltanschauungen, Denkstyle, Bilder) aus Sicht der Untersuchungsgruppe eignet (vgl. Schweizerische Akademie für Geistes- und Sozialwissenschaften 2010: 18) und daher zur Fragestellung, welche Bilder Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit mit einem abhängigen Konsummuster in der Stadt Zürich von der Sozialen Arbeit und den Sozialarbeitenden haben, eine Passung aufweist. Zudem eignet sich für die Fragestellung ein offenes qualitatives Vorgehen, weil das Forschungsfeld unerforscht ist.

Wie bereits dargelegt, besteht die Untersuchungsgruppe aus Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit, die für Forschungen als schwer zu erreichen gelten. Der Fokus liegt auf Personen, die eine akute Suchtproblematik haben und in hohem Mass von der Gesellschaft ausgeschlossen sind. Dies erfordert ein methodisches Vorgehen, das sich an den Besonderheiten und der Lebenswelt der Untersuchungsgruppe ausrichtet und sich unterschiedlicher Zugangs- und Datenerhebungsmethoden bedient. Um den Anspruch, die schwer erreichbaren Adressaten und Adressatinnen einzubeziehen, einlösen zu können, wird auf den lebensweltorientierten Forschungsansatz zurückgegriffen. Dieser stellt die Sichtweise der Adressaten und Adressatinnen konsequent in den Mittelpunkt und ruft dazu auf, Forschungspraktiken und -methoden zu finden „(...) die geeignet sind, Räume zu eröffnen, in welchen die Adressat/innen Zugang zu ihrem eigenen Erleben und ihren Sichtweisen finden und diese artikulieren können“ (Schimpf 2012: 237). Hierzu braucht es „(...) offene – akzeptierende – die herrschenden Hierarchien kritisch reflektierende Zugänge zu den Subjekten“, damit diese ein emanzipatorisch-kritisches Potenzial entfalten können (vgl. ebd.: 238). Ermöglicht wird dadurch die Wahl niederschwelliger Vorgehensweisen und Zugänge zur Untersuchungsgruppe, die Erreichbarkeit und Beteiligung zulassen (vgl. Borde 2010: 252).

Gegenstand dieses Ansatzes ist die soziale Wirklichkeit von Personen in ihrem Alltag, immer aber unter Beachtung ihrer „(...) zeitlichen, räumlichen und sozialen Lebenszusammenhänge und -verhältnisse (...)“ (Schimpf 2012: 236). Im Rahmen solcher Forschungen werden Frage-

stellungen bearbeitet, die eine Reflexion und Weiterentwicklung der Hilfsangebote und der Sozialen Arbeit ermöglichen, wie dies bei der Frage nach den Bildern der Fall ist (vgl. Grunwald/Thiersch 2010: 110, Schimpf 2012: 235). Lebensweltorientierte Forschung beinhaltet neben der Berücksichtigung der Lebenswelt der Subjekte immer auch institutionskritische Lesearten (vgl. Schimpf 2012: 233).

Der lebensweltorientierte Forschungsansatz ermöglicht aber nicht nur ein angepasstes methodisches Vorgehen, die Ermittlung der Bilder aus Sicht der Adressaten und Adressatinnen und die Reflexion sozialarbeiterischer Selbstverständnisse. Der Forschungsansatz passt auch durch seine Lebensweltnähe zu der Erforschung von Bildern, weil diese in der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen konstruiert werden und in ihr wirksam sind.

Nicht zuletzt weist lebensweltorientierte Forschung eine Nähe zu Biografieforschung auf, die sich für lebensgeschichtliche Äusserungen interessiert „(...) in denen subjektive, individuelle Erfahrungen zum Ausdruck kommen (...)“ (von Felden 2008: 11). Da bei der Konstruktion von Bildern in der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen biografische Erfahrungen eine wesentliche Rolle spielen und die Bilder auch anhand biografischer Erfahrungen artikuliert werden, kann die Master Thesis ferner in der Biografieforschung verortet werden.

## **5.2 Feldzugang**

Der Zugang zum Feld wurde über die Kontakt- und Anlaufstelle Selnau (K&A Selnau) der Stadt Zürich erschlossen, in der die Autorin zum Zeitpunkt der Datenerhebung als Sozialarbeiterin tätig war. Die K&A Selnau – als eine von vier Kontakt- und Anlaufstellen (K&A) in der Stadt Zürich – ist ein Angebot der Schadensminderung und niederschweligen Drogenarbeit. Die Zielgruppe sind langjährige Konsumierende (illegalisierter) psychoaktiver Substanzen. In der K&A Selnau werden 365 Tage im Jahr Konsumräume (Injektions- und Inhalationsräume) für selbst mitgebrachte Substanzen, sozialarbeiterische Information und Beratung, Gesundheitsversorgung, Aufenthaltsmöglichkeiten, Spritzentausch, Wasch- und Duscmöglichkeiten, Kleiderbörse, günstige Verpflegungsmöglichkeiten sowie Beschäftigungsmöglichkeiten angeboten (vgl. Stadt Zürich 2016). Ebenfalls installiert ist ein Case Management, das auf die niederschwellige K&A angepasst ist und sich den Arbeitsweisen niederschwelliger Drogenarbeit und der akzeptanzorientierten Haltung bedient sowie auf Freiwilligkeit beruht. Die Anzahl der Adressaten und Adressatinnen in den K&As beläuft sich auf rund 800 Personen, von denen ca. 75 % Männer und 25 % Frauen sind. Das Durchschnittsalter liegt bei ca. 43 Jahren und die meisten Adressaten und Adressatinnen benutzen alle vier K&As täglich oder mehrmals in der Woche (vgl. Stadt Zürich 2013).

Der Feldzugang über den eigenen Arbeitsort zu erschliessen birgt zwar Risiken, aber auch entscheidende Vorteile. Die Risiken liegen in der Verflechtung der Rollen als Sozialarbeiterin und Forschende und darin, dass die Forschungsteilnehmenden in ihren Aussagen möglicherweise vorsichtig sind, da sie unabhängig von der Untersuchung in einer Arbeitsbeziehung mit der Forscherin stehen. Dieses Risiko wurde insofern minimiert, als keine Interviews oder Gespräche mit Adressaten und Adressatinnen geführt wurden, von denen die Autorin Bezugsperson war. Die Adressaten und Adressatinnen wurden über die Forschungstätigkeit informiert. Die Rollen im Team wurden bewusst kommuniziert, sodass für die Teammitglieder transparent war, wann die Autorin als Forschende im Feld war. Das Risiko der Verflechtung relativierte sich zudem, weil die Autorin die Arbeitsstelle gekündigt hatte und die Adressaten und Adressatinnen zum Zeitpunkt der Felderschliessung bereits über den Weggang informiert waren, was für ehrliche Aussagen sicherlich förderlich war.

Der entscheidende Vorteil des gewählten Feldzugangs ist darin zu sehen, dass zwischen der Forscherin und den Adressaten und Adressatinnen bereits ein Vertrauensverhältnis bestand, was entscheidend für den Zugang zu dieser Untersuchungsgruppe ist. Beispielsweise kann davon ausgegangen werden, dass das Misstrauen gegenüber Forschenden oder die Angst vor stigmatisierenden Erfahrungen eine untergeordnete Rolle spielte. In der Untersuchung gelang es so, Zugang zu einigen Adressaten und Adressatinnen zu schaffen, der externen Forschenden in dieser Tiefe höchstwahrscheinlich nicht offen gestanden wäre.

Der Feldzugang über die K&A Selnau hatte zudem den Vorteil, dass in dieser niederschweligen Einrichtung ein passendes niederschwelliges Vorgehen durchgeführt werden konnte. Beispielsweise waren keine Terminvereinbarungen für Interviews notwendig, weil die Adressaten und Adressatinnen meist täglich in der K&A Selnau anzutreffen sind.

### **5.3 Methodik**

Nachdem der Feldzugang geklärt ist, folgen nun die Beschreibungen der gewählten Datenerhebungsmethoden und der Durchführung der Datenerhebung. Ebenso dargelegt werden die Auswertungsmethode und das Auswertungsverfahren, mittels derer die kollektiven Bilder herausgearbeitet wurden.

#### ***5.3.1 Datenerhebung und Durchführung***

In der Untersuchungsgruppe lassen sich formelle Interviewsettings nur mit einem Teil der Adressaten und Adressatinnen realisieren. Andere sind dazu unter anderem aufgrund Beschaffungsdruck, Suchtdruck und der allgemein hektischen Lebenswelt oder aufgrund Misstrauen gegenüber formellen Settings nicht in der Lage oder nicht bereit. Um diese Adressaten und

Adressatinnen nicht aus der Forschung auszuschliessen, sondern im Sinne des emanzipatorischen Anspruchs ihre Sichtweisen in den Mittelpunkt zu rücken, ist es notwendig, nicht nur über Interviews, sondern über unterschiedliche Methoden zu den Daten zu gelangen. Daher besteht das methodische Vorgehen aus einer Kombination von episodischen Interviews und einer teilnehmenden Beobachtung, die als Kernstück ero-epische Gespräche beinhaltet.

#### *5.3.1.1 Episodische Interviews*

Die Wahl von episodischen Interviews als Datenerhebungsmethode liegt in Vorbehalten zu narrativen-biografischen Interviews begründet, die sich für die Fragestellung auf den ersten Blick anbieten könnten, weil die Bilder in lebensgeschichtlichen Erzählungen über Erfahrungen mit Sozialarbeitenden transportiert werden können. Narrativ-biografische Interviews müssen aber aus Überlegungen der Untersuchungsgruppenangemessenheit abgelehnt werden, da sie zu sehr an ein therapeutisches Setting erinnern (vgl. Stehr 2015: 127) und dies bei der Untersuchungsgruppe vermutlich Abwehrhaltungen hervorrufen könnte. Lange Stegreiferzählungen ohne Zwischenfragen sind aufgrund der Verfassung der Adressaten und Adressatinnen sowie aufgrund des Einflusses der psychoaktiven Substanzen (Konzentrationsfähigkeit, roter Faden) schwierig einzuhalten. Ein derart formelles Interviewsetting wäre von der schnelllebigen und hektischen Alltagswelt der Untersuchungsgruppe weit entfernt.

Demgegenüber bieten sich zur Ermittlung der Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit episodische Interviews an, weil sie eine Kombination aus Narration und Befragung erlauben, was weitgehend einer Alltagskommunikation entspricht (vgl. Lamnek 2010: 332). Episodische Interviews erfassen auf der Grundlage von gemachten Erfahrungen der interviewten Person sowohl narrativ-episodisches (Wissen, das aus unmittelbarer Erfahrung hervorgegangen ist und Erinnerungen an konkrete Situationen beinhaltet) als auch semantisches Wissen (aus den Erfahrungen abgeleitetes Wissen, abstrahierte Annahmen, Generalisierungen und subjektive Deutungen) (vgl. Flick 2010: 239, Lamnek 2010: 331f.). Im episodischen Interview sind sowohl Aufforderungen zum Erzählen von konkreten Situationen als auch Fragen nach subjektiven Definitionen und abstrakten Zusammenhängen integriert. Dabei stehen umgrenzte Situationen und Erfahrungen im Mittelpunkt, die für die Fragestellung relevant sind. Zwischenfragen der interviewenden Person sind erlaubt, sie dienen dazu, die „(...) extrem einseitige und künstliche Situation narrativer Interviews (...)“ durch einen offenen Dialog zu ersetzen (vgl. Flick 2010: 244f., Lamnek 2010: 331f.).

Episodische Interviews werden anhand eines Leitfadens geführt, der sowohl die Erzählaufforderungen als auch Fragen nach den subjektiven Definitionen enthält. Ein erster Teil des Inter-

views ist der Erzählphase gewidmet, bevor dann Fragen nach subjektiven Definitionen und abstrahierten Annahmen im Mittelpunkt stehen (vgl. Flick 2010: 240f.).

Das episodische Interview passt wegen der Absicht, sowohl Erfahrungswissen als auch subjektive Definitionen zu erfahren, zur Fragestellung. Die Erzählaufforderungen zielen auf die Erfahrungen im Hilffssystem, durch die sich Bilder konstruieren. Subjektive Definitionen hingegen erlauben, abstrahierte Vorstellungen und Meinungen zu Sozialer Arbeit und Sozialarbeitenden zu ermitteln. Zudem sind wichtige Bedingungen gewährleistet, um Interviews mit dieser Untersuchungsgruppe durchzuführen, wie zum Beispiel kurze Erzählmöglichkeiten, Zwischenfragen zur Fokussierung auf das Thema oder die Nähe zur Alltagskommunikation.

#### *Konkrete Durchführung der episodischen Interviews*

Die Rekrutierung der Interviewteilnehmenden erfolgte niederschwellig in der K&A Selnau. In möglichst grosser Anlehnung an ein theoretical sampling, bei dem auf einen vorab bestimmten Auswahlplan verzichtet wird (vgl. Strübing 2011: 154), wurde die Anfrage und Auswahl der Interviewteilnehmenden schrittweise nach theoretischen Überlegungen vorgenommen. Von einem theoretical sampling im engeren Sinne kann jedoch nicht die Rede sein, weil teilweise diejenigen Adressaten und Adressatinnen interviewt werden mussten, die zur besagten Zeit in der K&A Selnau vorzufinden sowie für ein Interview bereit und in der Lage waren.

Mögliche Interviewteilnehmende wurden frühzeitig unverbindlich angefragt und wiederkehrend auf eine Interviewteilnahme angesprochen. Termine für die Interviews wurden – ausser in einem Fall – keine vereinbart, um keinen Erwartungsdruck zu generieren und Enttäuschungen darüber zu vermeiden, Termine nicht einhalten zu können. Vielmehr wurde kurzfristig besprochen, ob ein Interview am Folgetag angestrebt werden soll oder die Interviews wurden gleich nach der Anfrage spontan durchgeführt. An den Interviewtagen wurden die Interviewzeitpunkte flexibel und spontan an die Verfassung und an die Aktivitäten (u.a. Substanz- oder Geldbeschaffung, Konsum) der Adressaten und Adressatinnen angepasst. Dies konnte in einigen Fällen bedeuten, dass ganze Tage mit der gemeinsamen Suche nach dem passenden Zeitpunkt investiert wurden. Der Interviewort wurde gemeinsam mit den Interviewpersonen besprochen und war meistens in einem Besprechungszimmer der K&A Selnau oder im Freien. Ein Interview fand auf Wunsch des Interviewpartners in einem betreuten Wohnheim statt.

Insgesamt wurden zehn Interviews geführt, deren Länge und Dichte aufgrund der verschiedenen – und teilweise äusserst schlechten psychischen und physischen – Verfassung der Interviewteilnehmenden unterschiedlich sind. Es wurden drei Frauen und sieben Männer inter-

viewt, wobei das Alter der Interviewteilnehmenden zwischen 45 und 59 Jahren liegt.<sup>10</sup> Neben dem Alter und dem Geschlecht wurde in der Untersuchungsgruppe auf eine Diversität nach Substanzkonsum, Konsumform, Nationalität, Kontakte zu Hilfseinrichtungen, Einkommensart und Wohnform geachtet.

Zu Beginn der Interviews wurden die Teilnehmenden mit der Interviewform vertraut gemacht, über den Ablauf informiert, Anonymität zugesichert sowie das Einverständnis für die Audioaufnahme eingeholt. Betont wurde, dass nur Fragen beantwortet werden sollen, mit denen die Teilnehmenden einverstanden und dass Unterbrüche jederzeit in Ordnung sind.

Anschliessend wurde das Interview anhand eines Leitfadens und entsprechend den zwei Phasen episodischer Interviews durchgeführt (siehe Anhang A). In der Interviewdurchführung zeigten sich die folgenden notwendigen Anpassungen an die Untersuchungsgruppe:

- Zwei Interviews mussten unterbrochen werden, weil die Interviewteilnehmenden zwischendurch eine Dosis Heroin bzw. Kokain konsumieren mussten, um sich wieder auf das Interview konzentrieren zu können. Beide Interviews wurden nach einer Pause weitergeführt.
- Es zeigte sich in einigen Interviews die Notwendigkeit, Fragen häufig zu wiederholen und eine direktive Interviewführung anzuwenden, einerseits aufgrund Konzentrationsschwierigkeiten oder schlechter psychischer Verfassungen und andererseits aufgrund ausschweifenden Erzählungen, insbesondere nach zeitnahe Konsum von Kokain.
- Die Lebensweltnähe in der Datenerhebung erforderte es, teilweise vom eigentlichen Thema abzukommen und mit den interviewten Adressaten und Adressatinnen über andere Angelegenheiten zu sprechen, um dann zum eigentlichen Thema zurückzufinden. Eine Interviewteilnehmerin zeigte zum Beispiel während des Interviews ihren Schmuck oder mit einem Teilnehmer wurde ein Gespräch über Legalisierungsmodelle der illegalisierten Substanzen geführt.

Am Ende der Interviews wurde als Dank ein Coop-Gutschein sowie eine Packung Zigaretten abgegeben. Im Anschluss wurden die Interviews anonymisiert und wörtlich in hochdeutsche Sprache transkribiert (für exemplarische Transkriptionen siehe Anhang C).

---

<sup>10</sup> Jüngere Adressaten und Adressatinnen waren schwierig für eine Interviewteilnahme zu rekrutieren. Zum einen hielten sich während der Datenerhebungsphasen erstaunlich wenig junge Konsumierende in der K&A auf (einige waren inhaftiert, andere in Entzugskliniken, wiederum andere blieben zu dieser Zeit fern). Zudem verstarb eine jüngere Person, die für ein Interview zugesagt hatte. Zum anderen waren die jüngeren Personen nicht zu Interviews, jedoch zu ero-epischen Gesprächen bereit. Der Einbezug jüngerer Adressaten und Adressatinnen wurde also durch diese Methode vorgenommen.

### 5.3.1.2 *Teilnehmende Beobachtung und ero-epische Gespräche*

Um solche Adressaten und Adressatinnen in die Forschungsarbeit einzubeziehen, die mit den Interviews nicht erreicht werden können, wurde neben den episodischen Interviews eine spezifische Art der teilnehmenden Beobachtung durchgeführt, die von Girtler (1992, 1996) für die Ethnologie und Soziologie beschrieben wird.

Es handelt sich um eine Methode teilnehmender Beobachtung, in der ein grosses Gewicht auf ero-epischen Gesprächen<sup>11</sup> liegt. Damit ist gemeint, dass Forschende an der Alltagswelt der Personen, für die sie sich interessieren, teilnehmen, sie beobachten und eingehende Gespräche durchführen. Die teilnehmende Beobachtung wird definiert als

(...) Prozess, in dem die Anwesenheit des Beobachters in einer sozialen Situation zum Zwecke wissenschaftlicher Erhebungen unterhalten wird. Der Beobachter steht in unmittelbarer persönlicher Beziehung zu den Beobachteten, und indem er mit ihnen an ihrem natürlichen Lebensbereich partizipiert, sammelt er Daten. (Schwartz/Schwartz 1955 zit. in Girtler 1992: 47)

In der Beobachtung kann sich der Grad der Teilnahme von einer passiven bis zu einer aktiven Teilnahme erstrecken (vgl. Girtler 1992: 48). Das Beobachtete wird in Protokollen strukturiert und festgehalten (vgl. ebd.: 133ff.). Beobachtet werden können neben Verhalten und Handeln der interessierenden Personen auch Gespräche zwischen Personen.

Ero-epische Gespräche sind gemäss Girtler (1996: 222) informelle Gespräche über das interessierende Thema in der Alltagswelt der Person, bei denen beide Personen fragend und erzählend mitwirken und sich Forschende als ganze Personen in die Gespräche einbringen. Girtler (1996: 224f.) betont:

Die Fragen im „ero-epischen“ Gespräch sind also grundsätzlich nicht vorgeplant, wie bei den sogenannten „standardisierten Interviews“, sondern sie ergeben sich aus der jeweiligen Situation. (...) Beim ero-epischen Gespräch steht der Partner unter keinem Druck des Antwortenmüssens. Die Situation ist eine lockere, in der nicht selten während des Erzählens gegessen oder getrunken wird.

Der Zugang über teilnehmende Beobachtung und ero-epische Gespräche ermöglichte es, Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit in die Forschung einzubeziehen, die besonders weit am Rande der Gesellschaft stehen und beispielsweise akute psychische Erkrankungen aufweisen. Mit der Beobachtung von Gesprächen zwischen Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit sowie zwischen diesen und Sozialarbeitenden über andere Sozialarbeitende und über die Soziale Arbeit eröffnet sich ein anderer und unmittelbarer Zugang zu den Bildern der Untersuchungsgruppe, sodass auch im *Alltag* und *unterei-*

---

<sup>11</sup> Das Wort ero-episch beinhaltet das griechische Wort Erotema, was so viel heisst wie fragen oder nachforschen, als auch das Wort Epos, was Erzählung bedeutet (vgl. Girtler 1996: 219).

*nander* explizierte Bilder Einfluss in die Forschung finden und nicht nur solche, die in einer „künstlichen“ Interviewsituation erzählt werden.

Ein Vorteil von ero-epischen Gesprächen liegt neben der lockeren und alltagsnahen Atmosphäre auch darin, dass die Gespräche mitten in der Lebenswelt (zum Beispiel mitten im Aufenthaltsraum der K&A Selnau) geführt werden können und die Gesprächsdauer flexibel an die Untersuchungsgruppe angepasst werden kann. Indem sich Forschende als ganze Personen einbringen, ist eine Anknüpfung an Arbeitsformen niederschwelliger Drogenarbeit möglich, die hinsichtlich des Zugangs zu den Adressaten und Adressatinnen erfolversprechend sind.

Ziel der teilnehmenden Beobachtung war also, aus Gesprächen der Adressaten und Adressatinnen untereinander oder mit Sozialarbeitenden in der K&A Selnau Bilder zu ermitteln und in den ero-epischen Gesprächen mit solchen Personen zu sprechen, die nicht in der Lage sind, ein episodisches Interview zu geben oder dies nicht wollen.

#### *Konkrete Durchführung der teilnehmenden Beobachtung und der ero-epischen Gespräche*

Insgesamt wurden neun ero-epische Gespräche geführt, die zwischen einem kurzen fünfminütigen Austausch bis zu einem vierzigminütigen eingehenden Gespräch variierten. Die Gespräche fanden zumeist im Aufenthaltsraum der K&A Selnau bei einem Kaffee oder Morgen- bzw. Mittagessen und damit mitten im regen Betrieb der Einrichtung statt. Drei Gespräche wurden im Injektionsraum geführt, während die Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen die Substanzen für die Konsumation aufbereitet haben. Die Auswahl der Gesprächspartner wurde wiederum möglichst entsprechend des *theoretical samplings* vorgenommen, wobei auch hier ein Teil der Gespräche zufällig und bei sich ergebenden Möglichkeiten geführt wurden. Es wurde speziell darauf geachtet, mit jüngeren Leuten Gespräche zu führen, da diese für die episodischen Interviews nicht gewonnen werden konnten. Die Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen waren zwischen 22 und 52 Jahre alt. Zu Beginn des Gespräches wurden sie über Inhalt und Ziel der Forschungsarbeit transparent informiert. Ferner entstand aus zwei vorerst ero-epischen Gesprächen die Bereitschaft, ein Interview zu geben. Die ero-epischen Gespräche wurden nicht aufgezeichnet, sondern in Notizen festgehalten, die zeitnah nach den Gesprächen deskriptiv und interpretationsfrei in Gesprächsprotokolle verarbeitet wurden (für ein exemplarisches Gesprächsprotokoll siehe Anhang D).

Bei den ero-epischen Gesprächen zeigten sich folgende untersuchungsgruppenspezifische Besonderheiten:

- Für die hektische Lebenswelt bezeichnend war, dass die Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen das Geschehen in der Einrichtung während der Gespräche stets im



Auge behielten. Die Gespräche wurden oft abrupt beendet, wenn ein anderes Bedürfnis vordringlich war. Nicht wenige der Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen kamen aber später oder nach einigen Tagen noch einmal auf die Autorin zu, um das Gespräch fortzuführen oder noch etwas zu ergänzen.

- Während der Gespräche wurde auch über andere Themen gesprochen, die für die Adressaten und Adressatinnen wichtig waren. Ein Gesprächspartner erzählte beispielsweise von seinem von Krieg und Diktatur gezeichneten Herkunftsland. In den Gesprächen war manchmal eine beratende Funktion gefragt, zum Beispiel, wenn Gesprächspartner oder Gesprächspartnerinnen nach Ratschlägen fragten. Hierbei ist sicherlich die Verflechtung der Rolle als Sozialarbeiterin und Forscherin zu sehen, wengleich auch Steckelberg (2010: 63f.) von beratenden Interventionen in Interviews in niederschweligen Forschungen berichtet, die aufgrund der Lebensweltnähe notwendig seien.

Bei der Durchführung der teilnehmenden Beobachtung bestand das Interesse nicht in einer völlig offenen Beobachtung der Lebenswelt in der K&A Selnau, sondern spezifisch darin, Gespräche zu beobachten, die Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit vermitteln. Es wurde also eine fokussierte und selektive Beobachtung angestellt, in der die Beobachtungsperspektive auf die Fragestellung eingeeengt ist (vgl. Flick 2010: 288). Die Beobachtungssequenzen wurden in Protokollen festgehalten. Protokolliert wurden der Inhalt der Gespräche, der Kontext und die Gesprächsteilnehmenden (für ein exemplarisches Beobachtungsprotokoll siehe Anhang D).

Die Beobachtung wurde an verschiedenen Tagen durchgeführt, wobei insgesamt fünf Beobachtungsprotokolle über unterschiedlich lange Gespräche erstellt wurden. Drei der Gespräche haben zwischen Adressaten und Adressatinnen stattgefunden und zwei der Gespräche zwischen Adressaten und Adressatinnen und Sozialarbeitenden der K&A Selnau. Während der Beobachtungen wurde eine passive Teilnahme gewählt. Dementsprechend war die Forscherin zwar Handelnde im Feld, nahm jedoch keinen aktiven Einfluss auf die Gespräche. Aufgrund forschungsethischer Überlegungen, wonach verdeckte Beobachtungen problematisch sind (vgl. Flick 2010: 286f.), wurde an einer Pinnwand mittels eines schriftlichen Aushangs über die Beobachtungen informiert.

### ***5.3.2 Datenauswertung***

Nachdem die Zugangs- und Datenerhebungsmethoden geklärt sind, wird im folgenden Unterkapitel das Interpretationsverfahren dargelegt, bevor zum Schluss das methodische Vorgehen einer Reflexion unterzogen wird.

Das erhobene Material besteht aus zehn transkribierten episodischen Interviews, neun Gesprächs- sowie fünf Beobachtungsprotokollen. Die Namen der Forschungsteilnehmenden sowie die Namen von Adressaten und Adressatinnen, Sozialarbeitenden und Hilfseinrichtungen, die in den Erzählungen erwähnt wurden, sind umfassend anonymisiert. Mit der Kombination der Datenerhebungsmethoden konnte eine ausreichend tiefe Datenlage erreicht werden, auch wenn die Dichte und Länge der unterschiedlichen Daten variieren.

Die verschiedenen Daten wurden in der Auswertung gleich gewertet. Das heisst, es wurde innerhalb des Datenmaterials weder eine Hierarchisierung vorgenommen noch wurde ein Teil des Datenmaterials nur ergänzend hinzugezogen. Vielmehr erfolgte eine strukturierte Auswertung aller Datenarten. Der Grund dafür liegt im Anspruch, auch die Sichtweise von besonders schwer erreichbaren Personen in die Forschung einzubeziehen, da dieser Anspruch die Anerkennung der Gleichwertigkeit der Adressaten und Adressatinnen beinhaltet, unabhängig davon, mit welcher Erhebungsmethode sie erreicht werden können.

Die Auswertung der Daten wurde in Anlehnung an die Grounded Theory nach Strauss und Corbin (1996) in der Auswertungssoftware MAXQDA vorgenommen. Die Grounded Theory benutzt als Forschungsmethode „(...) eine systematische Reihe von Verfahren (...), um eine induktiv abgeleitete, gegenstandsverankerte Theorie über Phänomene zu entwickeln“ oder ein konzeptionelles Ordnen von Daten zu ermöglichen (vgl. ebd.: 8, 17). In der Grounded Theory sind alle Formen von Daten zugelassen, sofern sie dazu dienen, das Phänomen zu erforschen (vgl. Hofmann et al. 2014: o.S.). Dies bedeutet, dass sowohl die Interviews als auch die Beobachtungs- und Gesprächsprotokolle mit der Grounded Theory ausgewertet werden konnten. Das Interpretationsverfahren der Grounded Theory lässt sich wie folgt skizzieren: Beim offenen Kodieren werden die Daten in einem ersten Schritt aufgebrochen und konzeptualisiert, d.h. den Textstellen werden Begriffe – sogenannte Konzepte – zugeordnet und ähnliche Phänomene werden unter gleichen Konzepten subsumiert. Anschliessend werden die Konzepte gruppiert, zu sogenannten Kategorien gebündelt und mit konzeptuellen Namen versehen (vgl. Strauss/Corbin 1996: 45ff.). Im nächsten Schritt – dem axialen Kodieren – geht es um die Verfeinerung und Differenzierung der Kategorien. Besonders relevante Kategorien werden ausgewählt und mit möglichst vielen Textstellen angereichert. Mit dem Kodierparadigma werden die Beziehungen zwischen den Kategorien herausgearbeitet (Mittel-Zweck, Ursache-Wirkungs-, zeitliche oder räumliche Beziehungen) (vgl. Flick 2010: 393ff.). Beim selektiven Kodieren schliesslich geht es darum, die Kategorien in eine Grounded Theory – namentlich eine Kernkategorie – zu integrieren. Die Kernkategorie ist dabei das zentrale Phänomen, um das alle Kategorien gruppiert und integriert sind (vgl. ebd.: 94).

Die Auswertung erfolgte *in Anlehnung* an das Auswertungsverfahren der Grounded Theory. Das Ziel der Auswertung war nicht die Entwicklung einer gegenstandsverankerten Theorie, sondern ein konzeptionelles Ordnen, um dadurch die Bilder ermitteln zu können. Das Auswertungsverfahren wurde gewählt, da die Fragestellung weitgehend unerforscht ist und sich daher eine induktive Auswertungsmethode anbietet. Ferner zielt die Methode auf ein tiefes Verständnis von Inhalt und Gestalt des Textes. Nicht zuletzt ist das Verfahren offen und explorativ und lässt eine Datenvielfalt zu (vgl. Corbin 2011: 71, Flick 2010: 400). Folgende Ausführungen zeigen, wie die Ermittlung der Bilder konkret vorgenommen wurde, und machen die Abweichungen zur Grounded Theory deutlich.

In einer ersten Phase des offenen Kodierens wurden die Textstellen detailgetreu und differenziert mit Konzepten gekennzeichnet und anschliessend in Kategorien gruppiert. Dabei zeigte sich, dass beim erhobenen Material das vorerst detailgetreue Vorgehen wichtig ist. Einerseits, weil im Material viele Szenenausdrücke vorhanden sind und andererseits, weil die Erzählungen – unter anderem durch den Einfluss der psychoaktiven Substanzen – auf den ersten Blick teilweise bruchstückhaft erschienen. Mit einem detailgetreuen Vorgehen konnte eine Nachvollziehbarkeit in den Erzählungen hergestellt werden. Anschliessend wurden die Konzepte zu Kategorien gruppiert. Beim offenen Kodieren zeigte sich bereits eine erste Abweichung zur Grounded Theory. Es wurde nicht vollkommen offen an das Material herangegangen. Vielmehr war der Blick auf vorhandene Bilder fokussiert und die Konzepte und Kategorien wurden diesem Fokus entsprechend benannt. Dieser Fokus hatte zur Folge, dass nur relevante Textstellen ausgewertet wurden. Textstellen, in denen über andere Themen gesprochen wurde (beispielsweise den Schmuck einer Interviewteilnehmerin), wurden nicht ausgewertet.

Im axialen Kodieren wurden die Kategorien weiter verfeinert, zueinander in Beziehung gesetzt und weiter gebündelt. Auch hier standen die Bilder und ihre Beschaffenheit im Fokus und nicht deren Ursachen, Entstehungsfaktoren, Konsequenzen oder Beziehungen. Deswegen wurde auf eine klassische Anwendung des Kodierparadigmas verzichtet. Beim axialen Kodieren wurde die Beschaffenheit der Bilder ausgearbeitet und in diversen Memos festgehalten.

Beim selektiven Kodieren wurde das axiale Kodieren entsprechend der Grounded Theory auf ein höheres Abstraktionsniveau gesetzt. Anstelle der Entwicklung von *einer* Kernkategorie wurden die Kategorien hierbei mit Hilfe einer Typenbildung in Anlehnung an Kelle und Kluge (2010: 91-107) zu den Bildertypen gebündelt.<sup>12</sup> Dies bedeutet, dass die Merkmalsausprä-

---

<sup>12</sup> Das Erkenntnisinteresse lag nicht in der Ermittlung *eines* zentralen Bildes, sondern in der Ermittlung verschiedener bestehender Bilder. Mit nur einer Kernkategorie hätten die Charakteristiken, Gemeinsamkeiten und Unterschiede der vielfältigen Bilder nicht abgebildet werden können, weshalb verschiedene Kernkategorien – oder eben Bildtypen – entwickelt wurden.

gungen der einzelnen Kategorien miteinander verglichen, die passenden Kategorien zusammengeführt und die Bildtypen voneinander abgegrenzt wurden. Abbildung 1 verdeutlicht das angewendete Auswertungsverfahren bildlich:

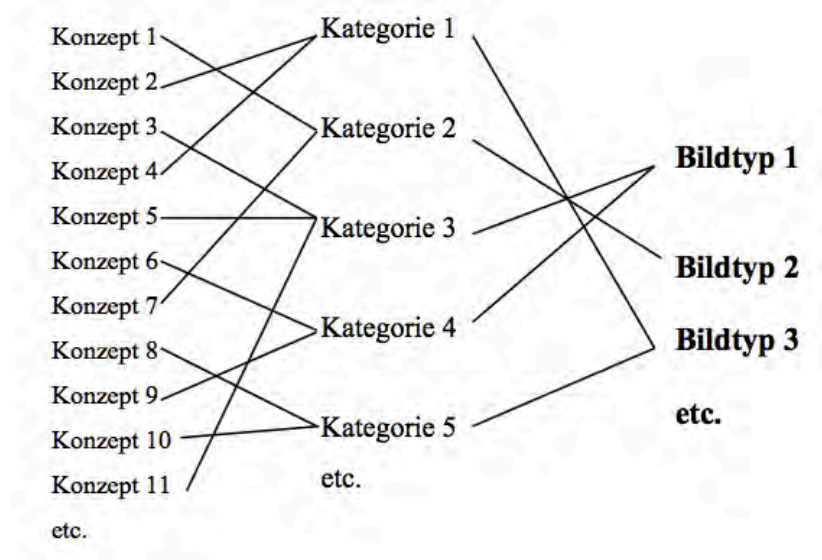


Abb. 1: Grafischer Abriss des Auswertungsverfahrens (eigene Darstellung)

Die Interviews und die Gesprächs- sowie Beobachtungsprotokolle wurden nicht separat voneinander ausgewertet und anschliessend miteinander verglichen. Die Auswertung des Materials folgte aufeinander aufbauend, was bedeutet, dass ein erstes Interview offen und axial kodiert wurde und im folgenden Material sogleich auf bereits entwickelte passende Kategorien zurückgegriffen wurde, wiederum neue entwickelt wurden und allmählich zum selektiven Kodieren übergegangen wurde. Zwischen den verschiedenen Kodierformen wurde hin- und herpendelt, wobei das vorerst äusserst detailgetreue Vorgehen mit der Zeit einem offeneren Bündeln der Konzepte und Kategorien gewichen ist. Dieses übergreifende Interpretieren konnte gewählt werden, da das Erkenntnisinteresse nicht in der Ermittlung separater Bilder der einzelnen Forschungsteilnehmenden liegt, sondern, wie Kleinig (1961: 147f.) beschreibt, in kollektiven Bildern (für eine exemplarische Auswertung siehe Anhang E).

#### **5.4 Reflexion und Grenzen des methodischen Vorgehens**

Der Zugang zur Untersuchungsgruppe am eigenen Arbeitsort machte wegen des bestehenden Vertrauensverhältnisses der Forscherin zu den Adressaten und Adressatinnen das Forschungsvorhaben erst möglich. Die daraus entstehenden Verflechtungen der Rollen als Sozialarbeiterin und Forscherin machen jedoch eine Reflexion dieser Zugangsweise notwendig. Ein wichtiger Reflexionspunkt ist hinsichtlich der Balance zwischen Nähe und Distanz zu den Forschungsteilnehmenden zu sehen. Da die Forscherin die Adressaten und Adressatinnen

gekannt hat und niederschwellige Arbeitsweisen auf das methodische Vorgehen übertragen hat, bestand eine weitaus geringere Distanz zu den Forschungsteilnehmenden und zum Forschungsgegenstand, als dies der Fall ist, wenn Forschende nicht am eigenen Arbeitsplatz forschen. Die Grenzen zwischen einer Forschungsbeziehung und einer Arbeitsbeziehung waren oft fließend, alleine deswegen, weil die Forscherin in den Augen der Adressaten und Adressatinnen eine Vertreterin der Sozialen Arbeit und eine ihnen bekannte Sozialarbeiterin ist. Besonders wichtig erschien daher, den Rollenwechsel von der Sozialarbeiterin zur Forscherin jeweils bewusst zu vollziehen, um kongruent in der Rolle der Forscherin auftreten zu können. Wenn auch gemeinsam Erlebtes zwischen der Forscherin und den Adressaten und Adressatinnen bei der Gewinnung für ein Interview oder ein Gespräch äusserst hilfreich war, so schien es umso wichtiger, bei der Datenerhebung den Forschungsteilnehmenden bewusst offen entgegenzutreten und gemeinsam Erlebtes zurückzustellen.

Wichtig ist des Weiteren zu bedenken, dass die Verflechtung der Rollen möglicherweise das Erzählverhalten der Forschungsteilnehmenden beeinflusst hat und nicht alle Aspekte von Bildern offengelegt wurden. Vor dem Hintergrund, dass eine Forschung mit dieser Untersuchungsgruppe anderweitig kaum möglich gewesen wäre, ist dies jedoch vertretbar.

Neben der Zugangsmethode bringen auch die Datenerhebungsmethoden spezifische Begrenzungen mit sich. Die Grenzen der episodischen Interviews zeigten sich insbesondere darin, dass aufgrund des Einflusses psychoaktiver Substanzen einige Personen ausschweifend oder unzusammenhängend erzählten. Die klar umgrenzten Erzählaufforderungen relativierten dies jedoch und die Schwierigkeit bei episodischen Interviews, wonach Erfahrungen lediglich benannt und nicht erzählt werden, offenbarte sich kaum (vgl. Flick 2010: 244).

Bei den ero-epischen Gesprächen hingegen lagen die Grenzen der Datenerhebungsmethode darin, dass ein wenig zielgerichtetes Fragen zu wenig thematisch passenden Erzählungen führen kann, weshalb ein geschicktes Fragen notwendig war, um gute Erzählungen zu entlocken, wie dies Girtler (1996: 218) betont. Bei der teilnehmenden Beobachtung hingegen liegt eine Grenze darin, dass nur einzelne zufällige Sequenzen durchgeführt wurden und nicht von einer Sättigung der Informationen in den Beobachtungen ausgegangen werden kann.

Nicht zuletzt bleibt festzuhalten, dass die Ergebnisse in ihrer Reichweite insofern limitiert sind, als sie sich auf die Forschungsteilnehmenden beziehen und lediglich auf Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit von Adressaten und Adressatinnen der Kontakt- und Anlaufstellen der Stadt Zürich hindeuten.

## **6 Ergebnisse – bestehende Bilder und ihre Beschaffenheit**

Im folgenden Kapitel werden die empirischen Ergebnisse dargestellt. Bevor die ermittelten kollektiven Bilder erörtert werden, sollen einige Besonderheiten zum Sprachgebrauch der Forschungsteilnehmenden angemerkt werden, die sich in der Analyse zeigen und die für das Verstehen der Bilder wichtig sind. Anschliessend werden die ermittelten Bilder – aufgeteilt in solche, die über Sozialarbeitende (6.2), über Sozialarbeitende sowie Angebote der Sozialen Arbeit (6.3) oder über die Soziale Arbeit (6.4) bestehen – beschrieben. Entsprechend des Erkenntnisinteresses liegt der Fokus auf der Beschreibung der Beschaffenheit der Bilder und nicht auf Erklärungen oder den Entstehungsfaktoren. Die unterschiedlichen Bildtypen werden entlang der in der Analyse entwickelten Kategorien beschrieben, da sich auf dieser Ebene die Beschaffenheit der Bilder deutlich zeigen und veranschaulichen lässt (siehe Abb. 1).

### **6.1 Anmerkung zum Sprachgebrauch in den Bildern**

Im Auswertungsprozess der Bilder wurden drei sprachliche Auffälligkeiten offensichtlich, die der Darstellung der Bilder vorangestellt werden sollen.

(1) Die Forschungsteilnehmenden sprachen – unabhängig von der Erhebungsmethode – jeweils von „Sozis“ oder „Sozialarbeiter“ als Ausdruck für Sozialarbeitende. Die Begriffe scheinen als Sammelbegriff für sozial Tätige zu fungieren. Keine Erwähnung fanden die Begriffe Sozialpädagogen oder Sozialpädagoginnen, auch wenn diese in den Erzählaufforderungen der Interviews verwendet wurden. Dies hat zur Konsequenz, dass in den Bildern keine Unterscheidung zwischen Sozialarbeitenden und Sozialpädagogen oder Sozialpädagoginnen vorgenommen werden kann. Genauso wenig kann ausgeschlossen werden, dass unter den Sammelbegriffen auch Personen mit einer anderen Ausbildung im Sozial- oder Gesundheitsbereich subsumiert sind (beispielsweise Psychiatriefachpersonen).

(2) Eine weitere Besonderheit im Sprachgebrauch zeigt sich darin, dass die Forschungsteilnehmenden häufig von „ihr“ oder „die“ als die Sozialarbeitenden und von „wir“ als die Konsumierenden psychoaktiver Substanzen (oftmals von den Forschungsteilnehmenden als „Junkies“, „Drögeler“ oder „Giftler“ bezeichnet) sprachen. Die klare Unterscheidung zwischen „ihr“ und „wir“ deutet möglicherweise auf eine Abgrenzung zu den Sozialarbeitenden hin und auf ein Zugehörigkeitsgefühl zu einer Gruppe, die den Sozialarbeitenden gegenübersteht. Es scheint die Wahrnehmung zu bestehen, dass die Sozialarbeitenden zu einem Personenkreis gehören und die Konsumierenden psychoaktiver Substanzen zu einem anderen Personenkreis. Die Unterscheidung hängt möglicherweise auch damit zusammen, dass die Interviewerin sel-

ber Sozialarbeiterin ist. Die klare Einteilung in „ihr“ und „wir“ ist sowohl in positiven als auch in negativen Erzählungen über Sozialarbeitende zu finden.

(3) In den Bildern sind viele Szenenausdrücke zu finden, welche die Lebenswelt als Hintergrund der Bilder sichtbar machen. Die Szenenausdrücke werden in den folgenden Ausführungen zu den Bildern jeweils in einer Fussnote erklärt.

## **6.2 Bilder über Sozialarbeitende**

Als eine erste Art von Bildern sind solche auszumachen, die sich auf Sozialarbeitende als Personen und beispielsweise auf ihre Eigenheiten, Eigenschaften, Fähigkeiten oder Handlungsweisen beziehen. Hierbei zeigen sich folgende Bilder: „Die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“, „die machtbeladenen Sozialarbeitenden“, „die Schubladisierenden“ sowie „die Sesselkleber und Sesselkleberinnen“.

### ***6.2.1 Das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“***

Als Erstes wird nachfolgend das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ dargelegt. Dieses Bild besteht nicht aus einzelnen voneinander unabhängigen Aussagen der Forschungsteilnehmenden zu guten, zu schlechten oder zu neutralen Sozialarbeitenden. Vielmehr ist dieses Bild als Ganzes zu verstehen, weil die Kategorien „die Schlechten“, „die Guten“ und „diejenigen Dazwischen“ in den Aussagen der Forschungsteilnehmenden aufeinander bezogen sind und in einer Kategorie immer auch die anderen Kategorien angesprochen werden. Aussagen der Forschungsteilnehmenden über die Guten geben beispielsweise Rückschlüsse auf die Schlechten. Folgende Aussage verdeutlicht diese Ausführungen:

*„Es gibt die Guten, es gibt die Schlechten und es gibt die Neutralen, die weder Sympathie noch, ja.“ (Interview F, Zeile 58)*

Die Kategorien die Guten sowie die Schlechten bewegen sich dabei auf konträren Polen, während sich diejenigen Dazwischen zwischen diesen beiden Polen befinden.

Das Bild findet sich in allen Interviews und ist auch in den ero-epischen Gesprächen sowie in einem Beobachtungsprotokoll deutlich hervorgetreten. Es bezieht sich auf Sozialarbeitende aus den unterschiedlichsten Arbeitsfeldern.

#### ***6.2.1.1 Die Beschaffenheit des Bildes***

Im Folgenden wird die Beschaffenheit des Bildes dargelegt. Nachstehende Abbildung 2 gibt einen ersten Überblick über die Kategorien und Konzepte, aus denen das Bild besteht.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Bei diesem Bild zeigt sich die Beschaffenheit weniger auf der Ebene der Kategorien als vielmehr auf der Ebene der Konzepte, weshalb diese – im Unterschied zu allen anderen Bildern – ebenfalls dargestellt sind.



Abb. 2: Überblick über das Bild „Die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“

In diesem Bild beschreiben die Forschungsteilnehmenden die **schlechten** Sozialarbeitenden als Personen, denen eine Sensibilität für die Situation der Adressaten und Adressatinnen fehlt. Dies bedeutet, dass weder eine Feinfühligkeit noch eine Achtsamkeit oder eine Offenheit gegenüber der Lebenssituation und Alltagswelt der Adressaten und Adressatinnen auszumachen ist. Ein Interviewpartner beschreibt dies im Zusammenhang mit einer niederschweligen Einrichtung der Suchthilfe beispielsweise folgendermassen:

*„Und das ist- wenn du obdachlos bist, dann bist du angewiesen auf solche Institutionen. Aber das wird von den Leuten, die hier arbeiten, manchmal gar nicht wahrgenommen.“ (Interview D, Zeilen 14-18)*

Damit einher geht die Charakterisierung von schlechten Sozialarbeitenden als interessenlos gegenüber den Adressaten und Adressatinnen, was ein Interviewpartner folgendermassen ausdrückt:

*„Anderen wiederum könnte ich nicht egal sein.“ (Interview G, Zeile 78)*

Mit Interessenslosigkeit meinen die Forschungsteilnehmenden, dass die Schlechten nicht (richtig) zuhören oder sich in ihrer Körperhaltung oft von den Adressaten und Adressatinnen



abwenden würden. Die Vorstellung von schlechten Sozialarbeitenden geht aber teilweise über diese Feststellung als interessenslos hinaus, wenn davon die Rede ist, dass schlechte Sozialarbeitende gegenüber den Adressaten und Adressatinnen Abneigung zeigen oder ihnen sogar Hass entgegenbringen würden. Damit wird diesen Sozialarbeitenden eine starke Antipathie oder gar Feindschaft gegenüber den Adressaten und Adressatinnen zugeschrieben. Auffallend ist, dass diesbezüglich Erzählungen kaum an konkreten Erlebnissen festgemacht werden, sondern eher ein diffuses Gefühl zum Ausdruck bringen, was aber die Präsenz dieser Vorstellung von den Schlechten keineswegs mindert.

Als schlecht werden auch diejenigen Sozialarbeitenden beschrieben, welche die Adressaten und Adressatinnen ungleich behandeln. Dieses Konzept des Bildes wird insbesondere an Erfahrungen in den K&As und der Notschlafstelle festgemacht, wo die Sozialarbeitenden in der direkten Interaktion mit anderen Adressaten und Adressatinnen stehen und aus der Beobachtung der Interaktionen ein Vergleich zur Behandlung von einem selber angestellt werden kann. Hierbei liegt das Gefühl zugrunde, dass sich gewisse Adressaten und Adressatinnen mehr erlauben dürfen als andere. Die folgende Erzählung über eine Notschlafstelle verdeutlicht dies:

*„Die einen können sich erlauben, um zehn vor Eins zu kommen und wenn ich zwei Minuten ab halb komme, weil der Bus (...) drei bis vier Minuten zu früh fährt (...). Und dann komme ich mit dem nächsten Bus und der kommt genau Punkt an und dann sollte ich aber bereits oben in der Notschlafstelle sein. Mit dem Hinauflaufen respektive mit dem Heraufspringen komme ich dann halt etwa zweiunddreißig oben an. Und dann heisst es ‚du sorry, aber du hast für heute Hausverbot, du kannst morgen wieder kommen‘.“ (Interview D, Zeilen 235-249)*

Im Zuge des Bildes „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ werden die Schlechten auch als urteilende Personen charakterisiert, die voreingenommen sind und starke Vorurteile über die Adressaten und Adressatinnen haben. Ein Urteil wird dabei grundsätzlich – unabhängig davon, ob es positiv oder negativ ist – als ein Merkmal von schlechten Sozialarbeitenden bezeichnet und damit verbunden sind Gefühle der Machtlosigkeit.

Ein weiteres Charakteristikum der Kategorie „die Schlechten“ ist die Wahrnehmung der Schlechten als launische Personen:

*„Einerseits ist sie so zufrieden und plötzlich am anderen Tag ist sie ‚u huere stierig‘.“ (Interview A, Zeilen 210-211)*

Damit wird eine Unberechenbarkeit von schlechten Sozialarbeitenden angesprochen, bei der nie sicher ist, wann eine gute Stimmung in eine schlechte kippen wird. Dies bedeutet zudem, dass das Gegenüber der Laune dieser Sozialarbeitenden ausgesetzt ist.

Ferner scheint die Vorstellung zu bestehen, dass die Berufsmotivation von schlechten Sozialarbeitenden in einer Machtlust liegt. Mit der Machtlust ist mehr als nur eine Machtstellung angesprochen, die sich aus der Position als Sozialarbeitende ergibt. Vielmehr scheint sich die

Machtlust tatsächlich auf etwas sehr Lustvolles, Geniesserisches und Freudiges zu beziehen, wobei die Tätigkeit als Sozialarbeitende von solchen Personen bewusst gewählt werde, um eine Befriedigung ihrer Machtlust zu erlangen. Während einer Beobachtungssequenz wurde beispielsweise aufgrund konkreter Erfahrungen in Kinderheimen geäußert, dass in diesen vor allem „*machtgeile*“ Sozialarbeitende arbeiten würden.

Die Schlechten werden als scharfe, kontrollierende und sanktionierende Sozialarbeitende beschrieben. Ein Forschungsteilnehmer berichtet in einem ero-epischen Gespräch von den sehr strengen Sozialarbeitenden in einer K&A, die „*jeden Seich*“ kontrollieren und auf nicht konformes Verhalten sogleich mit einem Hausverbot reagieren würden. In einem weiteren ero-epischen Gespräch wird hierbei der Begriff der Nulltoleranz als typisch für die schlechten Sozialarbeitenden genannt.

Konträr zu diesen Ausführungen über die Schlechten lässt sich das Bild der Forschungsteilnehmenden über die Guten beschreiben. Auffallend dabei ist, dass hierzu sowohl Erzählungen über konkrete Erfahrungen und Erlebnisse zu finden sind, die Kategorie „die Guten“ aber auch an hypothetischen Überlegungen deutlich wird, die als eine Art Wunschvorstellung von Sozialarbeitenden gesehen werden kann und das ausdrücken, was Sozialarbeitende in den Augen der Forschungsteilnehmenden eigentlich sein sollten. Die Kategorie „die Guten“ wird daher unterschieden in real Gute und hypothetisch Gute, wobei es zwischen diesen zwei Kategorien sowohl Überschneidungen als auch Unterschiede gibt.

**Die real Guten** werden von den Forschungsteilnehmenden als anwaltschaftliche Sozialarbeitende beschrieben. Konkret heisst dies, dass die Wahrnehmung besteht, dass gute Sozialarbeitende die Adressaten und Adressatinnen darin unterstützen, ihre Rechte und ihren Willen durchzusetzen und zwar auch gegenüber Sozialarbeitenden von anderen Institutionen (vor allem gegenüber Beiständen und Beiständinnen sowie Sozialarbeitenden der wirtschaftlichen Sozialhilfe). Die Ausführungen der Forschungsteilnehmenden beziehen sich dabei auf ihnen bekannte Sozialarbeitende ausschliesslich aus dem nicht-gesetzlichen Arbeitsbereich. Was mit einer anwaltschaftlichen Funktion gemeint ist, kann mit folgendem Ausschnitt aus einem Gesprächsprotokoll verdeutlicht werden:

*Der Adressat sagt, diese Sozialarbeiterin könne man nicht beschreiben, die sei so super, „mamma mia“. Sie habe geschaut, dass das Diaphin<sup>14</sup> bezahlt wird, obwohl er illegal in der Schweiz sei. Davor habe er sehr Angst gehabt, sie habe ihm die Angst genommen und mit ihm Arbeit gesucht, Adressen für Internetcafés gegeben, Adressen von Bibliotheken und vieles mehr. Und sie unterstütze ihn sehr, auch bei den Problemen mit dem Zimmer. Sie habe dem Sozialarbeiter von der <wirtschaftlichen Sozialhilfe> Briefe geschrieben, diese habe der Sozialar-*

---

<sup>14</sup> Zur Erklärung: Diaphin ist die chemische Bezeichnung für Heroin. Das Medikament wird im Rahmen der heroingestützten Behandlung als Substitut für Heroin abgegeben.

beiter aber ignoriert. Sie sei hartnäckig gewesen und habe ihn sehr eng unterstützt. (Gesprächsprotokoll F, Zeilen 39-41)

Eng damit verbunden ist die Wahrnehmung von guten Sozialarbeitenden als urteilsfrei und akzeptierend. Diese Sozialarbeitenden seien vorurteilsfrei, würden nicht moralisieren und den Konsum von illegalisierten psychoaktiven Substanzen einfach als gegebene Normalität hinnehmen sowie auch Lebensvorstellungen und Meinungen der Adressaten und Adressatinnen akzeptieren, ohne diesen aber gleichgültig gegenüber zu stehen:

*„Ob es ihm [dem Sozialarbeiter] nun gefällt oder nicht, oder ihr. Das hat dann keinen Einfluss, du wirst einfach einmal akzeptiert (...).“ (Interview H, Zeilen 156-159)*

In die gleiche Richtung zielt die Beschreibung der real guten Sozialarbeitenden als masshaltende Sozialarbeitende. Damit sind Sozialarbeitende gemeint, die manchmal ein Auge zudrücken, auch wenn – wie dies ein Adressat in einem ero-epischen Gespräch ausdrückt – *„man etwas gesehen habe“* und so im Sinne der Adressaten und Adressatinnen pragmatisch und stillschweigend Graubereiche ausnützen würden, ohne ein Aufsehen darum herum zu machen. Als typisch für die real Guten wird darüber hinaus erwähnt, dass diese jeweils aktiv auf die Adressaten und Adressatinnen zugehen und Kontakt aufnehmen würden, was als ein starkes Engagement wahrgenommen wird. Gute Sozialarbeitende würden nicht reagieren, sondern vorausschauend agieren und hierbei von sich aus mit den Adressaten und Adressatinnen in Kontakt treten, echtes Interesse an ihnen zeigen, aktiv nachfragen, sich nicht abwimmeln lassen und an gewissen Themen hartnäckig dranbleiben. Zudem würden für die Adressaten und Adressatinnen alle Möglichkeiten ausgeschöpft und das Beste aus einer Situation herausgeholt. Typisch hierbei sei, dass die Unterstützung über das „Normale“ hinausgehe und oftmals institutionelle Regeln umgangen werden. Folgende Aussage steht exemplarisch hierfür:

*„Oder nun die Schuhe zum Beispiel ((zeigt auf die Schuhe)). Es hatte keine Schuhe in meiner Grösse, oder.<sup>15</sup> Und nun ist einer der Sozialarbeiter in den Dosenbach gegangen und sagte, dass er einen Klienten habe der obdachlos ist und nur die schweren Winterschuhe habe und nun werde es Sommer, ob sie ein paar günstige Schuhe haben. Dann hiess es, ja ich könne diese für zehn Franken haben. Dann brachte er mir diese und die sind grandios. (...) Oder dann, dass der eine Sozialarbeiter sagt, er habe mehr als zwanzig Kilo abgenommen, er habe Kleider, welche er nicht mehr anziehen kann. Und falls ich wolle, könne ich die haben. Das musst du dann halt anonym machen, aber das ist cool ((schläft ein)).“ (Interview D, Zeilen 472-486)*

Des Weiteren werden die real Guten als freundliche und menschliche Sozialarbeitende wahrgenommen, die sich durch Verlässlichkeit und echte Empathie, Interesse sowie die Bereitschaft, sich mit ihrem Gegenüber auseinanderzusetzen und zu diskutieren, auszeichnen. Mit menschlich scheint eine wohlwollende Haltung gemeint zu sein, was bedeutet, sich – im Unterschied zu den schlechten Sozialarbeitenden – nicht als Autoritätsperson zu zeigen oder auf-

---

<sup>15</sup> Zur Erklärung: Die Aussage bezieht sich auf das Kleiderlager in einer K&A, in dem es keine leichten Sommerschuhe für den Interviewteilnehmer hatte.

zuspielen. Die Verlässlichkeit zeigt sich sowohl hinsichtlich des zeitlichen Verlaufs der Arbeitsbeziehung als auch in konkreten Situationen. Letzteres illustriert folgende Aussage:

*„Es geht ja um das, wenn ich hingehe und ein Problem anspreche, ob es nun auch über das Sozialamt selber ist und sie sagt, ‚ok wir schauen das zusammen an‘ und ich merke dann, sie möchte auch, nicht einfach nur Sprüche und nachher hinausschieben, das schaue ich als sehr kompetent an, das muss ich sagen.“ (Interview I, Zeilen 95-97)*

Nicht zuletzt scheinen die Forschungsteilnehmenden der Meinung zu sein, dass die guten Sozialarbeitenden eine Nähe zur Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen – insbesondere zur Drogenszene – aufweisen. Diese Nähe führe dazu, dass Sozialarbeitende reale Einblicke in den Alltag der Adressaten und Adressatinnen erfahren würden und nicht nur theoretisches Wissen darüber hätten, wodurch die Unterstützung an die Bedürfnisse der Adressaten und Adressatinnen angepasst werden könne. In folgendem Ausschnitt aus einem Gesprächsprotokoll wird darauf Bezug genommen:

*Es habe nicht mit Lebenserfahrung zu tun, ob jemand ein guter Sozialarbeiter ist, aber mit der Erfahrung, dass man nahe an der Szene ist. (Gesprächsprotokoll I, Zeilen 110-111)*

Die Beispielaussagen zu der Vorstellung über die real guten Sozialarbeitenden machen deutlich, dass diese Vorstellung durch reale Erfahrungen und Erlebnisse mit Sozialarbeitenden zustande kommen. Wie bereits oben beschrieben, bezieht sich die Beschreibung der **hypothetisch Guten** nicht auf tatsächliche Erfahrungen mit Sozialarbeitenden, sondern ist vielmehr eine Darstellung, wie die Guten sein müssten oder mit anderen Worten, wie die Wunsch-Sozialarbeitenden aussehen. Deutlich wird dies am Gebrauch der Konjunktivform in den Erzählungen der Forschungsteilnehmenden, wie beispielsweise das Wort „wäre“ in folgendem Ausschnitt aus einem Gesprächsprotokoll:

*Ein guter Sozialarbeiter wäre für ihn einer, der einen ernst nehme, den es interessiert, bei dem man das Gefühl habe, dass er authentisch sei, der ehrlich rüber kommen würde. (Gesprächsprotokoll E, Zeilen 15-16)*

Wie die real Guten werden auch die hypothetisch Guten in gleicher Weise als menschlich, verlässlich, interessiert und anwaltschaftlich beschrieben. Eine weitere Facette der Kategorie der hypothetisch guten Sozialarbeitenden ist, dass diese die Lebenssituation der Adressaten und Adressatinnen mit ihren Interventionen optimieren und Rat geben würden. Die Vorstellung von Sozialarbeitenden als Ratgeber und Ratgeberinnen bedeutet, dass gute Sozialarbeitende Personen sein sollten, die breitgefächerte Empfehlungen, Tipps, Hinweise oder Ideen geben können. Hierbei wird ihre Rolle nicht als vollkommen aktiv gesehen, sondern eher als eine Art von unverbindlichem Anstoss, mit dem die Adressaten und Adressatinnen dann weiterfahren können, wie sie möchten.

Ferner lässt sich die Kategorie der hypothetisch Guten damit beschreiben, dass diese ihre eigene Machtposition reflektieren würden. Diese Wunschvorstellung scheint daher zu kommen, dass für die Forschungsteilnehmenden Vertrauen, das sie Sozialarbeitenden entgegenbringen, etwas sehr Kostbares und Zerbrechliches sei und mit einer Abgabe der Macht über die eigene Situation zu tun habe. Sozialarbeitende, die ein Bewusstsein darüber haben und zeigen, dass sie um diese Kostbarkeit wissen sowie die unausweichliche Machtposition gegenüber den Adressaten und Adressatinnen kommunizieren, gehören zu den hypothetisch Guten:

*„Und das Vertrauen, wie soll ich sagen, dass er es ernst nimmt, was das heisst, wenn ein Mensch dir vertraut. (...) Auch selbst dann wenn du das einmal missbrauchst, zu sagen, ‚ja gut nun gebe ich es zu, nun sage ich halt da stopp, ich bin nun am längeren Hebel‘ ok, aber zeigen können, dass du um das weisst.“ (Interview J, Zeilen 50-66)*

Zwischen den beiden Polen von gut und schlecht findet sich die Kategorie „**diejenigen Dazwischen**“, die von den Interviewteilnehmenden als teilnahmslose Sozialarbeitende beschrieben werden. Gemeint sind damit Sozialarbeitende, die sich eher durch eine gleichgültige Haltung gegenüber den Adressaten und Adressatinnen auszeichnen, kein grosses Engagement oder kein besonderes Interesse am Gegenüber haben, wenig Motivation und eine Beliebigkeit in ihrer Arbeit zeigen sowie alleine um des Geldes Willen arbeiten gehen. Dies verdeutlicht folgende Beispielaussage:

*„Und nein es gibt nachher die, die einfach kommen, um ihren Job zu machen und nachher wieder nach Hause gehen. Wie wenn sie in einem Blumengeschäft oder auf einer Baustelle arbeiten würden.“ (Interview F, Zeilen 156-157)*

Diejenigen Sozialarbeitenden werden als eher neutral und farblos beschrieben, wenn auch mit einem leicht negativen Anstrich, da die Forschungsteilnehmenden von Sozialarbeitenden durchaus ein spezielles Interesse am Sozialbereich und am Menschen erwarten und dies scheinbar als Unterscheidungskriterium zu anderen Berufen ansehen.

Zum Schluss bleibt festzuhalten, dass die ausführlich beschriebenen Charakteristiken in ihrer Gesamtheit das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ ausmachen.

### **6.2.2 Das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden**

Ein weiteres, in allen Datenarten präsent Bild der Forschungsteilnehmenden kann mit „die machtbeladenen Sozialarbeitenden“ bezeichnet werden. Das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden scheint bei verschiedenen Forschungsteilnehmenden deutlich zu bestehen, unabhängig davon, ob diese gesamthaft eher ein positives oder eher ein negatives individuelles Bild von Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit haben. Das Bild entfaltet sich fast ausschliesslich anhand der Erzählung von konkreten Beispielen des erlebten Machtmissbrauchs durch Sozialarbeitende und scheint sich zudem insbesondere auf die niederschwellige Dro-

genarbeit (vorwiegend K&A, vereinzelt niederschwelliges betreutes Wohnen) und in einem weitaus geringeren Masse auf das Sozialamt sowie gar nicht auf weitere Arbeitsbereiche zu beziehen.

### 6.2.2.1 Die Beschaffenheit des Bildes

Das Bild scheint von der Vorstellung geprägt zu sein, dass bei den Sozialarbeitenden eine Anhäufung von Macht bestehe, die bewusst hergeführt und eingesetzt werde und nicht alleine aufgrund der Position der Sozialarbeitenden gegenüber den Adressaten und Adressatinnen gegeben sei. Diese Machtanhäufung wird mit dem Begriff „machtbeladen“ repräsentiert. Folgende Abbildung 3 gibt einen Überblick über das Bild:

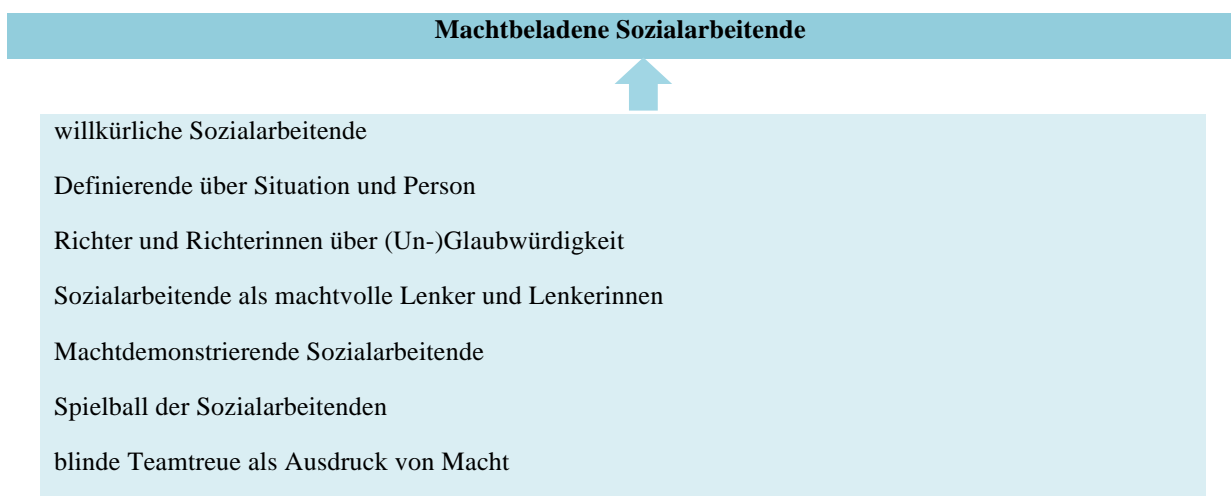


Abb. 3: Überblick über das Bild „machtbeladene Sozialarbeitende“

Das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden beinhaltet die Vorstellung, dass diese in ihrem Verhalten und Handeln sehr willkürlich, d.h. beliebig, eigenmächtig und unsystematisch sind und ihrem Handeln kein sachlicher Anlass, sondern Lust und Laune zu Grunde liegt.

Das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden beinhaltet zudem die Erfahrung, dass Sozialarbeitende über eine Definitionsmacht über Personen und Situationen verfügen. Sozialarbeitende bestimmen, wie eine Situation ausgelegt wird, ohne einzubeziehen, wie der Adressat oder die Adressatin die Situation wahrnimmt. Folgende Erzählung über eine Situation in einer K&A veranschaulicht dies:

*„Also letztens ist mir hier passiert, mit dem Urteil gegen mich, dass eine Sozi-Frau sagte, sie habe nun gerade gesehen, dass ich einer Frau ein Glas an den Kopf werfen wollte. Und das stimmt einfach nicht, ich würde dies nie tun, nicht einmal ansatzmässig. Niemals. Und dass es dann nach der Sitzung oder was auch immer da war über das-, hat es geheissen, ich habe dieser Frau Münzen an den Kopf werfen wollen. (...) Dass wir uns gegenseitig nicht gerade wirklich mögen, das finde ich nicht so schlimm, man kommt schon aneinander vorbei. Aber dass die dann so viel Recht bekommt und ich überhaupt nicht gefragt werde über das, in keiner Richtung, sondern es gibt einfach den Stempel (...).“ (Interview H, Zeilen 216-224)*

Eine solche Definitionsmacht zeigt sich aber nicht nur in Bezug auf Situationen, sondern auch in Bezug auf Personen. Die Sozialarbeitenden hätten die Macht zu definieren, über welche

Fähigkeiten und Ressourcen ein Adressat oder eine Adressatin verfüge oder – bezüglich dem Konsum illegalisierter psychoaktiver Substanzen – in welchem Zustand er oder sie sich befinde:

*„Oder dass einmal einer sagt, äh, ‚du bist total verladen‘<sup>16</sup> und ich sage ‚he, du liegst völlig falsch, ich habe seit gestern Abend nichts mehr konsumiert.‘ ‚Ja erzähl du uns das nur, wir haben es unabhängig voneinander beide gefunden, du bist total breit.‘“ (Interview H, Zeilen 138-140)*

In eine ähnliche Richtung zielt die Vorstellung, dass Sozialarbeitende Richter und Richterinnen über die Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit der Adressaten und Adressatinnen seien. Während sich das Bild der definitionsmächtigen Sozialarbeitenden eher auf die allgemeine Beurteilung von Situationen und die Verurteilung von Personen bezieht, zeigt sich diese Kategorie eher im Zusammenhang von konflikthaften Situationen zwischen Sozialarbeitenden und Adressaten und Adressatinnen sowie in daraus entstehenden Disziplinierungen. Es besteht die Wahrnehmung, dass die Sozialarbeitenden bei vermuteten Regelverstößen eigenmächtig und unwiderruflich über die Glaubwürdigkeit der Adressaten und Adressatinnen entscheiden, wie folgende Erzählung illustriert:

*„Ich war ja die Krankenschwester hier. Ich habe allen die Knälle<sup>17</sup> gemacht und bei allen getroffen, weil ich eine ruhige Hand hatte und es eben konnte. (...) Und äh, dann hat er [der Sozialarbeiter] einmal behauptet, dass er mir zugeschaut habe- also ich habe am <Name eines Kollegen> immer am Rücken den Knall gemacht und war fertig und ging raus. Und dann kommt er eine halbe Stunde später und sagt, er habe mir zugeschaut wie ich bei <Name eines Kollegen> gestochen habe, ein wenig Stoff reingelassen habe und den Resten mit Blut in den Deckel gespritzt habe und ich das dann genommen habe. (...) Er [der Kollege] wusste ja, was er in den Knall getan hatte und es ist ihm eingefahren<sup>18</sup>. Und dann kam er und sagte, wenn sie das gemacht hätte, dann wäre mir das ja aufgefallen, weil dann hätte ich nichts gemerkt. Aber er [der Sozialarbeiter] behauptete das einfach steif und fest.“ (Interview E, Zeilen 108-119)*

Dass die Sozialarbeitenden als mit Macht beladen beobachtet werden, zeigt sich im Datenmaterial des Weiteren in der Wahrnehmung der Sozialarbeitenden als machtvolle Lenker und Lenkerinnen. Aus ihrer Position heraus können Sozialarbeitende auf den Lebensverlauf der Adressaten und Adressatinnen Einfluss nehmen und diesen lenken. Die Lenkungkraft wird in diesem Bild negativ assoziiert und es besteht die Vorstellung, dass es sich oft um eine Lenkung in eine schlechte Richtung handelt (zum Beispiel Initiierung einer Beistandschaft als Autonomieeinschnitt). Zudem scheint die Wahrnehmung zu bestehen, dass die Lenkungkraft bei einzelnen Sozialarbeitenden liege und nicht auf mehrere verteilt sei, was wiederum der Willkür Vorschub leiste. Beispielsweise berichtet die Forschungsteilnehmerin, die von einem Sozialarbeiter bezichtigt wurde, bei einer Assistenzinjektion einen Teil der Substanz entwen-

---

<sup>16</sup> Zur Erklärung: „total Verladen“ bedeutet, unter starkem Einfluss der psychoaktiven Substanz sein.

<sup>17</sup> Zur Erklärung: Das Wort „Knall“ steht in der Drogenszene umgangssprachlich für die Injektion der Substanz mittels einer Spritze. In den K&A können sich Konsumierende bei der Injektion assistieren. Dies bedeutet, dass ein oder eine Konsumierende jemandem die Substanz spritzt, der oder die beispielsweise aufgrund einer langen Konsumvergangenheit Schwierigkeiten hat, eine geeignete Vene zu finden.

<sup>18</sup> Zur Erklärung: „Einfahren“ heisst, der Adressat hat die Wirkung psychoaktiven Substanz gespürt.

det und selber konsumiert zu haben, dass dies ihre Lebenssituation in eine ungünstige Richtung gelenkt habe, weil aufgrund des Verbotes der Assistenzinjektionen ihre Beschaffungsquelle für die Substanzen weggefallen sei.<sup>19</sup> Nicht nur hinsichtlich des Lebensverlaufes wird die Lenkungs-kraft von Sozialarbeitenden wahrgenommen, sondern auch in Gesprächen, die von den Sozialarbeitenden in die von ihnen gewünschte Richtung gelenkt werden und bei denen Adressaten und Adressatinnen keinen Einfluss auf den Gesprächsverlauf haben:

*„(...) aber es kommt dann bald einmal eine Weiche und es zieht mich einfach immer mehr zu ihr und zu dem, was sie sagen möchte und dann ist halt die Zeit schon wieder zu knapp (...). Und ja Dankeschön, es hat mich gefreut.“ (Interview H, Zeilen 99-101)*

Ferner ist im Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden die Ansicht präsent, dass Sozialarbeitende ihre Macht oft bewusst demonstrieren. Die Sozialarbeitenden werden als Personen erlebt, die in einer klaren und unerschütterlichen sowie undiskutablen Machtposition stehen und dies gegenüber den Adressaten und Adressatinnen durch ihr Handeln und ihre Aussagen deutlich vermitteln, wie folgende Aussage exemplarisch illustriert:

*„Dann kommt die Position von ‚da bin ich, ich bin da der Profi und du bist dort‘.“ (Interview J, Zeilen 104-105)*

Im Zuge der Machtdemonstration vermuten die Forschungsteilnehmenden, dass sie für die Sozialarbeitenden eine Art Spielball seien. Diese Wahrnehmung zeigt sich vor allem im Beispiel, bei dem Konsumierende an andere K&As in der Stadt Zürich verwiesen werden, wenn eine K&A aufgrund eines grossen Andrangs oder eines medizinischen oder psychiatrischen Notfalls vorübergehend und spontan geschlossen ist. Für die Adressaten stellt dies ein Hin- und Herschieben dar, wie dies mit einem Spielball gemacht wird:

*„Ich meine die Stadt macht ja die Zulaufstellen-, die können ja glücklich sein, dass die Leute dort drinnen Drogen konsumieren und nicht auf der Strasse, oder. Und wenn du dann aber das Spiel merkst, dann denkst du, ja scheisse was soll nun diese Scheisse. Sie wollen, dass du dort rein gehst, um zu konsumieren, dass es keinen Abfall und keine „Lampe“ gibt und dann pissen sie dir trotzdem ans Bein ran (...).“ (Interview I, Zeilen 163-166)*

Ein Spiel ist dabei ein Unterhaltungsmedium und damit etwas Amüsantes. Der Spieler oder die Spielerin hat die Macht über das Objekt, mit dem gespielt wird (zum Beispiel einen Spielball). Daraus lässt sich die Interpretation ableiten, wonach Sozialarbeitende als Spieler oder Spielerinnen angesehen werden, die mit den Adressaten und Adressatinnen ein amüsantes Spiel treiben. Die Adressaten und Adressatinnen sind als Objekte des Spiels den Sozialarbeitenden jedoch ausgeliefert.

Zum Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden gehört auch die Wahrnehmung, dass Sozialarbeitende ihren Teammitgliedern blind trauen würden und am Handeln eines Teammitgliedes

---

<sup>19</sup> Zur Erklärung: Assiiert jemand einem Konsumierenden beim intravenösen Konsum, so erhält er oder sie ein vorher vereinbarter Anteil der Substanz. Assistenzinjektionen sind also eine Beschaffungsquelle für die Substanzen.



niemals Kritik ausgeübt werde. Durch diese negative Loyalität werde um das Team eine machtvolle Mauer errichtet, die aus dem Team ein festes und unbeeinflussbares Gefüge mache. Neben der Machtballung bei den einzelnen Sozialarbeitenden wird eine solche also auch beim Team gesehen.

### **6.2.3 Das Bild der Sozialarbeitenden als Schubladisierende**

Als weiteres Bild wurde aus dem Datenmaterial das Bild von Sozialarbeitenden als Schubladisierende herausgearbeitet. Damit ist gemeint, dass Sozialarbeitende von den Interviewteilnehmenden als Personen wahrgenommen werden, die Personen und Informationen sehr schnell kategorisieren, sich Klischeevorstellungen bedienen und Schubladendenker und Schubladendenkerinnen seien.

Das Bild wird sowohl allgemein in Bezug auf die Person als Adressat oder Adressatin der Sozialen Arbeit als auch spezifisch in Bezug auf die Person als Konsumierende von illegalisierten psychoaktiven Substanzen beschrieben und bezieht sich auf alle Arbeitsfelder.

#### **6.2.3.1 Die Beschaffenheit des Bildes**

Folgende Abbildung 4 zeigt das Bild mit seinen Kategorien auf:

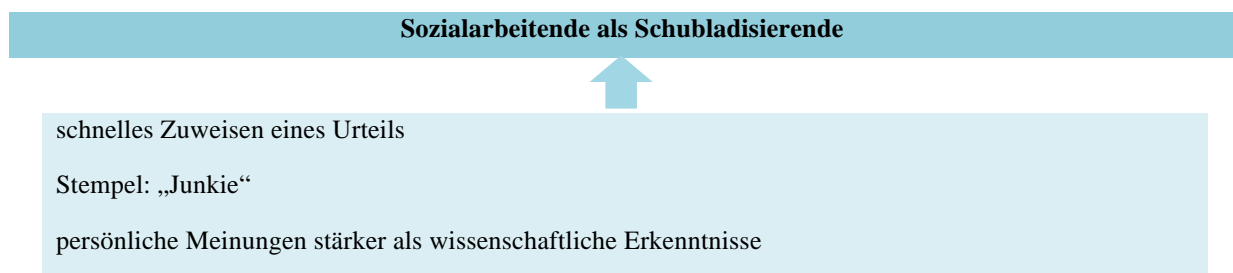


Abb. 4: Überblick über das Bild „Sozialarbeitende als Schubladisierende“

Über schubladisierende Sozialarbeitende besteht die Meinung, dass sich diese einer schnellen Urteilszuweisung an Adressaten und Adressatinnen bedienen würden. Beispielsweise scheint das Bild einer Interviewteilnehmerin durch die Erfahrung aus den 1980er Jahren auf einem Sozialamt geprägt zu sein, als die Sozialarbeiterin, die den Anspruch auf wirtschaftliche Sozialhilfe abklären sollte, sie schnell als unglaubwürdig taxiert habe, ohne sich dabei ein differenziertes Bild von ihr als Person und ihrer Situation gemacht zu haben.

Zudem seien bei Sozialarbeitenden Sympathie bzw. Antipathie gegenüber den Adressaten und Adressatinnen bedeutend. Sei ein Adressat oder eine Adressatin den Sozialarbeitenden nicht sympathisch, werde dieses Urteil aufrechterhalten und beeinflusse die weitere Beziehung massgeblich, wie ein Ausschnitt aus einem Gesprächsprotokoll zeigt:

*Manchmal sei es von Anfang an klar, dass Sympathie oder Antipathie herrsche, dies sei bei Sozialarbeitenden so. Wenn einer finde, er sei keine gute Person, dann bleibe dies auch so. (Gesprächsprotokoll F, Zeilen 31-33)*

Im gesamten Datenmaterial wird ersichtlich, dass die Forschungsteilnehmenden der Ansicht sind, dass schnell zugewiesene Urteile eine grosse Beständigkeit aufweisen und dass ein Entkommen aus diesen Urteilen als äusserst schwierig erlebt wird. Vielmehr nehmen die Forschungsteilnehmenden die Sozialarbeitenden als sehr nachtragend und in ihren gebildeten Urteilen unbeweglich wahr. Beispielsweise berichtet eine Interviewteilnehmerin davon, dass sie vor ein paar Jahren in einer K&A Einkaufsgeld entwendet habe und ihr dies von einigen Sozialarbeitenden noch heute vorgehalten werde, obwohl sie das Geld am nächsten Tag zurückgebracht habe.

Neben diesem Zuweisen von Urteilen, das unabhängig vom Konsum illegalisierter psychoaktiver Substanzen erlebt wird, werden Sozialarbeitende als Personen beschrieben, die einen Stempel „Junkie“ verwenden. Die Forschungsteilnehmenden sind der Meinung, dass Sozialarbeitende über ein klares und pauschalisierendes Bild von Konsumierenden illegalisierter psychoaktiver Substanzen verfügen: Sozialarbeitende hätten das Bild von Konsumierenden als Lügner und Lügnerinnen, als Personen also, denen nie Glauben geschenkt werden könne. Zudem seien sie der Meinung, dass Personen mit einer Abhängigkeitserkrankung in jeder Situation eine kriminelle Energie zeigen und jegliches Geld für den Kauf von psychoaktiven Substanzen ausgeben würden.

Ferner besteht die Ansicht, dass aufgrund dieses Stempels Konsumierende illegalisierter psychoaktiver Substanzen von Sozialarbeitenden anders behandelt würden als Adressaten und Adressatinnen, die nicht konsumieren. Manifest zeigt sich diese Ansicht an Aussagen, die sich auf die niederschwellige Arbeitsintegration beziehen. Beispielsweise wird ausgeführt, dass Sozialarbeitende den Konsumierenden die geleisteten Arbeitsstunden im Gegensatz zu den Nicht-Konsumierenden keinesfalls in der Hälfte des Arbeitstages ausbezahlen würden, weil die Ansicht bestehe, dass das Geld sogleich für die Substanzen ausgegeben würde.

Das Bild von Sozialarbeitenden, die sich des Stempels „Junkie“ bedienen, lässt sich des Weiteren dadurch beschreiben, dass von diesen Sozialarbeitenden eine Reduktion der Adressaten und Adressatinnen auf ihren Konsum von illegalisierten psychoaktiven Substanzen und auf die Abhängigkeitserkrankung festzustellen sei. Einerseits bedeute dies, dass gewisse Sozialarbeitende – wenn sie von der Abhängigkeitserkrankung Kenntnis erhalten – gegenüber dem Adressat oder der Adressatin mit einer starken Zurückweisung reagieren. Andererseits heisse dies aber auch, dass Sozialarbeitende die Abhängigkeitserkrankung eines Adressaten oder einer Adressatin als bestimmendes Merkmal seiner oder ihrer Person ansehen würden und die diversen anderen Merkmale, die eine Person ausmachen, aberkennen würden. Hierzu folgende Beispielaussage:

„Nein eben, man ist Konsument, fertig. Und von dem gehen sie aus, egal was ich für einen Background habe. Ob ich nun eine gute Schulbildung habe, eine gute Ausbildung sonst oder so, das spielt dann alles keine Rolle mehr.“ (Interview G, Zeilen 133-136)

Des Weiteren zeichnet sich das Bild der Sozialarbeitenden als Schubladisierende dadurch aus, dass die persönlichen Meinungen in Bezug auf Abhängigkeitserkrankungen stark ausgeprägt sind und wissenschaftlichen Erkenntnissen wenig Beachtung geschenkt wird. Gemeint ist damit, dass die eben beschriebenen Meinungen und Vorstellungen der Sozialarbeitenden über Konsumierende illegalisierter psychoaktiver Substanzen mit einem abhängigen Konsummuster losgelöst von wissenschaftlichen Erkenntnissen und der Anerkennung der Abhängigkeit als Erkrankung seien und mehr als von Mythen und Klischees durchzogen wahrgenommen würden. Explizit angesprochen wird dabei der Mythos von „wer mit dem Konsumieren aufhören will, der kann“. Bezeichnend für diese Kategorie ist folgende Aussage:

„Die finden einfach, hört doch auf mit Drogen (...)’ oder. So diese Meinung, sage ich nun. Weil Drogen ist ja als eine Krankheit ausgestellt worden, weil es auch unter Krankheiten geht, oder. Dann sollen sie es auch so behandeln, wie Krankheiten.“ (Interview A, Zeilen 275-277)

#### **6.2.4 Das Bild von Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen**

Forschungsteilnehmende bezeichnen Sozialarbeitende als Sesselkleber und Sesselkleberinnen. Dieses Bild bezieht sich ausschliesslich auf Sozialarbeitende in den K&As der Stadt Zürich, die teilweise seit den 1990er Jahren in dieser Institution oder in ähnlichen Einrichtungen der Schadensminderung arbeiten.

##### *6.2.4.1 Die Beschaffenheit des Bildes*

Das Bild beinhaltet die Kernaussage, dass einige Sozialarbeitende in den K&As lustlos an ihrer Arbeitsstelle festhalten würden, ohne jüngeren Mitarbeitenden Platz zu machen. Diese Kernaussage kann mit dem Begriff des Sesselklebers oder der Sesselkleberin aufgegriffen werden. Der Begriff beinhaltet dabei eine zeitliche Dimension, weil Sozialarbeitende erst im Laufe der Zeit zu Sesselklebern und Sesselkleberinnen werden. Was das Bild genau beinhaltet, zeigt folgende Abbildung 5:

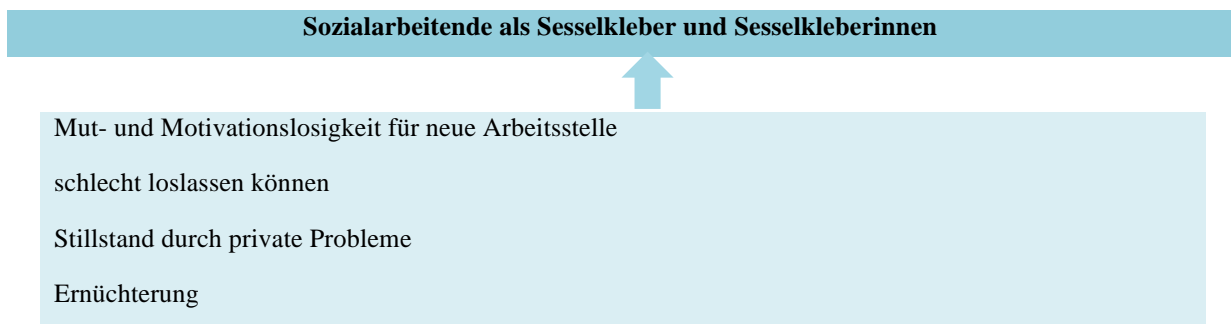


Abb. 5: Überblick über das Bild „Sozialarbeitende als Sesselkleber und Sesselkleberinnen“

Die Forschungsteilnehmenden formulieren die Ansicht, dass Sesselkleber und Sesselkleberinnen Sozialarbeitende seien, die aufgrund eigener Mut- und Motivationslosigkeit einen Wechsel der Arbeitsstelle ausser Acht lassen würden, obwohl sie mit ihr möglicherweise nicht zufrieden seien. Da die Arbeitsstellensuche sowie die Einarbeitung an einer neuen Arbeitsstelle Unsicherheit bedeute, brauche ein Stellenwechsel Mut. Das Loslassen einer sicheren Arbeitsstelle falle ihnen schwer. Auch werden Sesselkleber und Sesselkleberinnen als Sozialarbeitende beschrieben, die einen Stellenwechsel zu lange hinausgeschoben hätten und aufgrund ihres Alters keine realistische Chance mehr sehen würden, eine neue Arbeitsstelle zu erhalten. Letztere würden sich durch das Abwarten der Pensionierung auszeichnen, ohne sich an ihrer Arbeitsstelle motiviert einzubringen.

Sesselkleber seien Sozialarbeitende, die sich aufgrund vermuteter privater Probleme in einem Stillstand befinden würden, an ihrer Arbeitsstelle Sicherheit erfahren und deswegen an dieser festhalten würden, wie folgende Aussage illustriert.

*„Gewisse Leute, ich weiss nicht ob aufgrund persönlicher Probleme oder was sonst in ihrem Leben ist, die sind in einem gewissen Stillstand und ähm ja, die sind nun hier einfach Sesselkleber.“ (Interview C, Zeilen 230-232)*

Zudem wird im Zusammenhang mit Sesselklebern und Sesselkleberinnen ein Bild von ernüchterten Sozialarbeitenden gezeichnet, die zu Beginn der sich verändernden Drogenpolitik Anfang der 1990er Jahre aktiv an der Gestaltung der K&As mitgewirkt haben, ihre suchtpolitischen Visionen mit der festen Installierung und Etablierung der K&As aber verloren hätten. Die Sesselkleber und Sesselkleberinnen werden als energielos in der täglichen Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen, als ausgelaugt und abgearbeitet beschrieben sowie als Personen, die keine neuen Ideen und keine Dynamik mehr einzubringen vermögen, die schnell aggressiv und genervt erscheinen, die zu den langjährigen Adressaten und Adressatinnen gefestigte Bilder haben und nicht zuletzt nur noch eine Arbeit nach Protokoll verrichten würden.

### **6.3 Bilder über Sozialarbeitende, Handlungskonzepte und spezifische Angebote**

Eine zweite Art von Bildern bezieht sich gleichzeitig auf Sozialarbeitende als Personen wie auch auf Angebote der Sozialen Arbeit. Namentlich ist dies das Bild über das Case Management und dessen Sozialarbeitende als zugewandte Interessensvertretung und das Bild über das bürokratische Sozialamt und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden.

#### ***6.3.1 Das Bild des Case Managements und dessen Sozialarbeitende als zugewandte Interessensvertretung***

Aus den Gesprächs- und Beobachtungsprotokollen sowie aus den Interviews kristallisiert sich ein spezifisches Bild über das Angebot des Case Managements (CM) in den K&As sowie

über dessen Sozialarbeitende (die Case Manager und Case Managerinnen) als zugewandte Interessensvertretung heraus.

Das Bild über das CM und dessen Sozialarbeitende zeigt sich insbesondere bei drei Forschungsteilnehmenden, die ein CM in Anspruch genommen haben oder in Anspruch nehmen. Auffallend erscheint, dass diese Forschungsteilnehmenden gleichzeitig eine starke Vorstellung von den machtbeladenen Sozialarbeitenden äussern. Es ist zu erkennen, dass sich das Bild entlang von Abgrenzungsversuchen zur restlichen Sozialarbeit in den K&As – die ja stark mit der Machtthematik in Verbindung gebracht wird – manifestiert:

*„Also wenn etwas wichtig ist, dann vor dem Case Management unabhängig von der Person und von meiner Situation, rein das Angebot wie das beschrieben ist, lieber nicht vier fünf Personen hier drinnen<sup>20</sup>, die Verbot geben können, die Türschliessungen machen können, die dir sagen können ‚halt das Maul‘ (...).“ (Interview J, Zeilen 350-352)*

### 6.3.1.1 Die Beschaffenheit des Bildes

Im Überblick präsentiert sich das Bild des CM und dessen Sozialarbeitenden als zugewandte Interessensvertretung folgendermassen (Abbildung 6):

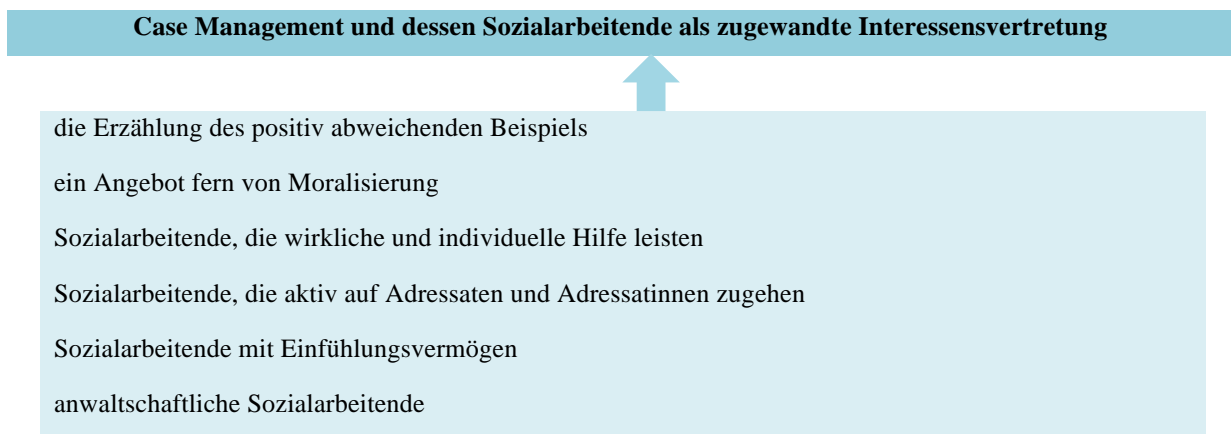


Abb. 6: Überblick über das Bild „Case Management und dessen Sozialarbeitende als zugewandte Interessensvertretung“

Das Bild ist von der Ansicht geprägt, dass es sich beim CM um ein **positiv abweichendes Beispiel** von Angeboten der Sozialen Arbeit (inklusive der restlichen Sozialarbeit in den K&As) handelt, wie folgende Interviewpassage verdeutlicht:

*„Nein also ich muss sagen, ich finde es etwas vom Besten an Angeboten, wenn man das umschreibt, auch mit diesen Kompetenzen und wie weit, dann ist für mich das Case Management ja das, bei welchem ich auch weniger Angst vor einem Machtmissbrauch habe oder so oder dass ich mich in Hände begeben aus denen ich dann nicht mehr- weisst du wie ich meine, oder Infos die ausgetauscht werden. Wirklich, während dem ich bei allem anderen nicht sicher bin.“ (Interview J, Zeilen 142-146)*

Während alle anderen Angebote als bevormundend beschrieben werden, scheint über das CM die Ansicht zu bestehen, dass dieses Angebot ein gangbarer Mittelweg zwischen enger Unterstützung und der Wahrung der eigenen Autonomie sei. Das Bild ist geprägt von der Überzeu-

<sup>20</sup> Zur Erklärung: Mit hier drinnen ist die K&A gemeint.

gung, dass beim CM der Adressat oder die Adressatin im Sinne einer Interessensvertretung mit seinen oder ihren Wünschen, Bedürfnissen und Interessen im Mittelpunkt stehe und sich der Adressat oder die Adressatin dem Angebot jederzeit entziehen könne. Im Gegensatz hierzu besteht das Bild von anderen Angeboten der Sozialen Arbeit als eine unaufhaltsame und automatisierte Hilfsmaschinerie, wobei die Adressaten und Adressatinnen über den Verlauf und den Abschluss der Unterstützung nicht (mit)entscheiden können.

Das Bild lässt sich des Weiteren durch die Kategorie beschreiben, dass das CM ein Angebot darstelle, das von Moralisierung absehe. Das Angebot beinhalte keine wertenden Aspekte und mache keine in Stein gemeisselten Vorgaben, wie beispielsweise die Erreichung gewisser Ziele. Vielmehr steht auch hier der Adressat oder die Adressatin mit seinen oder ihren Vorstellungen von Unterstützung sowie mit seinem oder ihrem Interesse im Mittelpunkt:

*„Es ist einfach genau das, bei dem es einfach auf dich drauf ankommt. Was brauchst du und machst du mit oder nicht. (...) Da ist keine Moral vorhanden, du darfst Fehler machen, du darfst schwach sein, es geht nicht darum.“ (Interview J, Zeilen 120-124)*

Die Ansicht vom CM als frei von Moralisierung zeigt sich auch in der Überzeugung, dass ein Abbruch des CM kein Ausschlusskriterium sei, um später erneut ins CM einzutreten. Vielmehr würden die Sozialarbeitenden die Adressaten und Adressatinnen wieder in das Angebot aufnehmen, ohne sie für den Abbruch zu verurteilen.

Ferner beinhaltet das Bild die Beschreibung der Case Manager und Case Managerinnen als Personen, die wirkliche und individuelle Hilfe leisten, womit gemeint ist, dass auf die Adressaten und Adressatinnen eingegangen wird und der Unterstützungsprozess nicht nach einem Schema F durchgeführt wird. Im Zuge dessen erwecken verschiedene Aussagen den Eindruck, dass die Case Manager und Case Managerinnen als die „richtigen“ Sozialarbeitenden angesehen werden und das verkörpern, was in den Augen der Forschungsteilnehmenden Sozialarbeitende eigentlich sein sollten. Während einer Beobachtungssequenz wurde beispielsweise einem Gespräch zugehört, in dem ein Adressat einem anderen Adressaten geraten hat, sich betreffend Wohnungsverlust an eine Case Managerin oder einen Case Manager zu wenden, weil die „*eben richtige Sozis seien, die helfen würden*“.

Des Weiteren werden die Case Manager und Case Managerinnen als Personen beschrieben, die aktiv auf die Adressaten und Adressatinnen zugehen und Interventionen initiieren, um das Interesse der Adressaten und Adressatinnen durchsetzen zu können und die über ein grosses Einfühlungsvermögen verfügen sowie in der Lage sind, die Bedürfnisse und das Wohlergehen der Adressaten und Adressatinnen wahrzunehmen und hieraus eine starke anwaltschaftliche Funktion gegenüber anderen Sozialarbeitenden entwickeln. Folgende Aussage illustriert dies:

„Ich weiss, ich kann sagen, ‚komm mit‘ oder ‚hilf mir‘ (...). Die Brille, die mir zum Beispiel verneint wurde zu zahlen, klappte mit der Case Managerin und zwar anstandslos. Geld für eine Wohnungseinrichtung, da hiess es zuerst ((ablehnendes Geräusch)), anstandslos mit der Case Managerin.“ (Interview J, Zeilen 134-137)

Die beschriebenen Kategorien zeigen deutlich, dass die Forschungsteilnehmenden vom CM und den Case Managern und Case Managerinnen ein durchwegs positives Bild haben, weil das Gefühl besteht, in ihren Interessen vertreten zu werden.

### **6.3.2 Das Bild des bürokratischen und unpersönlichen Sozialamtes und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden**

Neben demjenigen des CM wird von verschiedenen Forschungsteilnehmenden ein weiteres Bild gezeichnet, das sich auf ein konkretes Arbeitsfeld und die darin tätigen Sozialarbeitenden bezieht. Namentlich ist dies das Bild vom bürokratischen und unpersönlichen Sozialamt und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden. Wenn auch das Bild in seinen einzelnen Kategorien Gemeinsamkeiten zu anderen ermittelten Bildern aufweist (insbesondere zum Bild „die schlechten Sozialarbeitenden“), so liegt das Abgrenzungskriterium darin, dass in den Aussagen jeweils die Konnotation mitschwingt, dass das Sozialamt und dessen Sozialarbeitende eine abweichende Form von Sozialarbeit sei. Teilweise scheint gar implizit in Frage gestellt zu sein, ob es sich dabei um Sozialarbeit handle, wie folgende Beispielaussage illustriert:

„Ja gut, es war das Sozialamt. Und das ist etwas anderes als eine Sozialarbeiterin im Sinn von, weisst du, wenn du Hilfe brauchst.“ (Interview J, Zeilen 28-29)

#### **6.3.2.1 Die Beschaffenheit des Bildes**

Die Beschaffenheit des Bildes lässt sich durch folgende Kategorien beschreiben:

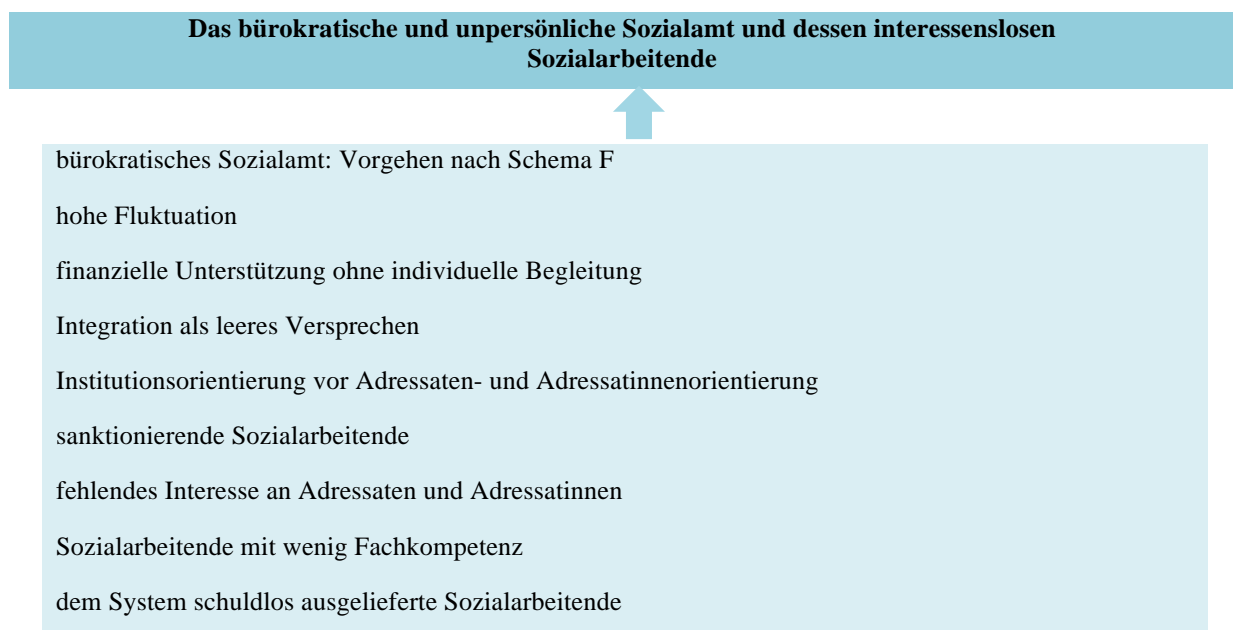


Abb. 7: Überblick über das Bild „Das bürokratische, unpersönliche Sozialamt und dessen interessenslose Sozialarbeitende“

Eine Kernaussage im Bild ist die Wahrnehmung des Sozialamtes als äusserst bürokratisch. In den Erzählungen über das Sozialamt wird insbesondere auf komplizierte, zermürbende und langwierige Prozesse bei der Sozialamtsanmeldung hingewiesen, wobei die Sozialarbeitenden stets routinehaft und mechanisch – eben nach einem Schema F – vorgehen würden. Dies zeige sich in stereotypen und standardisierten Fragen (zum Beispiel „haben Sie schon einmal wegen Arbeit geschaut?“), die keinen Bezug zur individuellen Situation aufweisen würden.

Darüber hinaus sei für Sozialamtsmitarbeitende bezeichnend, dass sie gebetsmühlenartig immer wieder die gleichen allgemeinen Ratschläge geben, auch wenn diese für die Adressaten und Adressatinnen keine Nützlichkeit haben:

*Der eine Adressat erzählt dem anderen Adressaten, dass er in sechs Monaten aus seiner Wohnung raus müsse (...). Alle Mieter müssten raus, das stresse ihn total. Und „die“ auf dem Sozialamt komme immer wieder mit „BeWo“<sup>21</sup>. Er wolle kein BeWo und er brauche kein BeWo. Immer blättere sie in ihren Unterlagen, schaue ihn kaum an und komme immer wieder mit dem gleichen „Schmarren“.* (Beobachtungsprotokoll A, Zeilen 4-8)

Ebenfalls Bestandteil dieses Bildes ist, dass auf dem Sozialamt eine immense Angestelltenfluktuation herrsche, dass also Sozialarbeitende ihre Stellen auf dem Sozialamt schnell wieder wechseln würden oder aber Burnouts hätten und die Adressaten und Adressatinnen deswegen einem grossen Durchlauf von Sozialarbeitenden ausgesetzt seien. Die anwesenden Sozialarbeitenden seien zudem sehr häufig abwesend und telefonisch nicht zu erreichen.

Auch wird erlebt, dass das Sozialamt lediglich finanzielle Unterstützung biete, individuelle Betreuung aber nicht vorzufinden sei. Gemeint ist damit die Wahrnehmung, dass die Sozialarbeitenden ihre Unterstützung auf das Administrative – namentlich das Finanzielle – beschränken und persönliche Betreuung im Sinne von Beratung und Unterstützung an andere Stellen auslagern würden:

*„Also ich weiss nicht, für was sie [die Sozialarbeiterin auf dem Sozialamt] zuständig ist. Ich glaube, in diesem Moment ist sie nur noch zuständig um zu schauen, dass das Geld, dass sie rausgibt, dass da alle Kriterien erfüllt sind. Sobald es darum geht, irgendetwas an die Hand zu nehmen, sei dies nun wegen der Sucht oder der Arbeit oder diesem und jenem, da ist sie meistens nur der Vermittler (...). Dann ist das so ein bisschen auf die administrative Rolle hinunter geschraubt, ja.“* (Interview C, Zeilen 169-173)

Damit verbunden ist die Ansicht, dass Sozialämter und Sozialarbeitende Integrationsversprechen nicht einlösen, die der Name *Sozialamt* eigentlich vermuten lasse. Der Wortteil „Sozial“ verweise auf einen gemeinsamen Prozess und die ursprüngliche Idee des Sozialamtes sei die Integration von Personen mit Problemlagen in die Gesellschaft gewesen. Unterstützung bei einer Integration sei vom Sozialamt aber nicht zu erwarten, auch dann nicht, wenn sich jemand um Integration bemühe, wie ein Beispiel aus einem Gesprächsprotokoll zeigt:

---

<sup>21</sup> Zur Erklärung: BeWo ist die Abkürzung für Betreutes Wohnen der Stadt Zürich.



*Er fände aber „doof“, dass man zu wenig habe, wenn man arbeite und Sozialgeld beziehe. An seinem Arbeitsort habe es eine Kantine gehabt und vom Sozialamt habe er 8 Franken für die Verpflegung bekommen. Es seien immer alle in die Kantine gegangen, das konnte er natürlich nicht mit den 8 Franken. Und so sei man dann halt nicht richtig integriert. (Gesprächsprotokoll I, Zeilen 87-90)*

Sozialarbeitende auf den Sozialämtern werden des Weiteren als Personen beschrieben, die typischerweise dem Interesse des Sozialamtes höhere Priorität einräumen als dem Interesse der Adressaten und Adressatinnen. Es wird beispielsweise wahrgenommen, dass das Sozialamt die Adressaten und Adressatinnen mit dem Ziel der eigenen Kostenentlastung in die Invalidenversicherung abschieben wollten, ohne die realistischen Chancen für den Erhalt einer Invalidenrente zu berücksichtigen.

Die Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt werden als sanktionierend beschrieben. Expliziert wird die Erfahrung, dass ungewolltes und nonkonformes Verhalten (beispielsweise zu spät zum Termin erscheinen) schnell in Form von finanziellen Kürzungen bestraft werde und womöglich bestehende Spielräume ungenutzt bleiben würden. Hierbei wird von einem Forschungsteilnehmenden die Redewendung „Zuckerbrot und Peitsche“ ins Spiel gebracht, die in Bezug auf das Sozialamt so gedeutet werden kann, dass bei normkonformem Verhalten die Leistungen erbracht werden, auf Regelverstöße jedoch harte Sanktionen folgen und eine starke Einflussnahme der Sozialarbeitenden auf das Aussprechen der Sanktionen besteht.

Häufig schreiben die Forschungsteilnehmenden den Sozialarbeitenden der Sozialämter fehlendes Interesse an den Adressaten und Adressatinnen zu. Die Forschungsteilnehmenden erkennen kein Engagement in der Fallarbeit und kein Interesse, mehr über das Leben der Adressaten und Adressatinnen zu erfahren, geschweige denn, daran Anteil zu nehmen.

Nicht nur werden die Sozialarbeitenden als uninteressiert beschrieben, ihnen wird auch nur wenig Fachkompetenz zugeschrieben, wie folgende Interviewpassage illustriert:

*„Aber ehrlich gesagt, an dem was sie macht und heraus lässt habe ich das Gefühl, die hat keinen Schimmer vom Ganzen. Echt nicht.“ (Interview H, Zeilen 195-196)*

Fachkompetenz wird hierbei verstanden als gut ausgeprägte berufsspezifische Fähigkeiten und Kenntnisse der Sozialen Arbeit. Fehlende Fachkenntnisse würden sich insbesondere in Bezug auf die Lebenssituation in der „Drogenszene“ zeigen. Die Forschungsteilnehmenden beschreiben die Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt als weit weg von ihren tatsächlichen Lebensbedingungen:

*Sie meinte, dass er doch gerne bei der Langstrasse sein müsse, weil da ja die Drogen verkauft würden. Sie habe eine „so schräge Vorstellung“ vom Drogenmarkt, wie das funktioniere und wo man zu Drogen komme ((beide lachen)). Sie müsste einmal ein paar Tage in die K&A kommen und dann wüsste sie was läuft. Von ihm verlange sie aber, dass er alles sehr genau nehme, aber selber habe sie ‚keinen Blassen‘ von seiner Lebenssituation. (Beobachtungsprotokoll E, Zeilen 6-9)*

Sozialarbeitende auf Sozialämtern würden ihre Arbeitsstellen nicht aufgrund von ausgewiesener Fachkompetenz erhalten, sondern durch Zufall oder Glück.

Obwohl bis hierhin ein sehr negatives Bild vermittelt wird, haben die Forschungsteilnehmenden aber auch die Vorstellung, dass Sozialarbeitende auf dem Sozialamt dem System schuldlos ausgeliefert seien. Gründe für die fehlende Zeit und die ausbleibende individualisierte Unterstützung werden in zu hohen Fallzahlen gesehen. Diesen strukturellen Ursachen scheinen die Forschungsteilnehmenden Verständnis entgegenzubringen.

Nachdem nun die ermittelten Bilder über Sozialarbeitende sowie das CM und die Sozialämter beschrieben wurden, werden im Folgenden zwei Bilder dargelegt, die sich explizit und ausschliesslich auf die Soziale Arbeit als Profession beziehen. Zum einen ist dies ein Bild über die Soziale Arbeit im Allgemeinen und zum anderen ein Bild über die Soziale Arbeit im niederschweligen Drogenbereich.

## **6.4 Bilder über Soziale Arbeit**

Nicht zuletzt sind zwei Bilder auszumachen, die sich vorwiegend auf die Soziale Arbeit als Profession beziehen. Konkret handelt es sich dabei um das Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin der gesellschaftlichen Ordnung sowie um das Bild der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt. Diese zwei Bilder werden im Folgenden dargelegt.

### ***6.4.1 Das Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin der gesellschaftlichen Ordnung***

Aus dem Datenmaterial konnte ein Bild von der Sozialen Arbeit herausgearbeitet werden, für das die Bezeichnung „Sozialarbeit als Wärterin der gesellschaftlichen Ordnung“ gewählt wurde. Hierbei wird ein Bild der Sozialen Arbeit gezeichnet, deren Funktion die Sicherstellung der gesellschaftlichen Ordnung und Hierarchie ist. Eine Wärterin ist als eine Instanz zu sehen, die über Personen – in diesem Fall die Konsumierenden psychoaktiver Substanzen der K&As – wacht und sie umsorgt, mit Macht ausgestattet ist und geltende Regeln festlegen kann.

Das Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin der gesellschaftlichen Ordnung wird vorwiegend in zwei Interviews deutlich, weshalb dieser Bildtyp im Gegensatz zu den anderen Bildtypen wenig datenmaterialübergreifend entwickelt wurde und mit äusserster Vorsicht als ein kollektives Bild bezeichnet werden kann. Auffallend scheint, dass die zwei Interviewteilnehmer in den Interviews immer wieder Bezüge zu der früheren offenen Drogenszene herstellen und die Soziale Arbeit als Akteurin im sozialpolitischen Bereich wahrzunehmen scheinen. Ebenfalls augenfällig ist, dass die Ausführungen zu diesem Bild oft einen leicht ironischen Unterton haben.

### 6.4.1.1 Die Beschaffenheit des Bildes

Folgende Abbildung 8 zeigt, wie sich das Bild zusammensetzt:

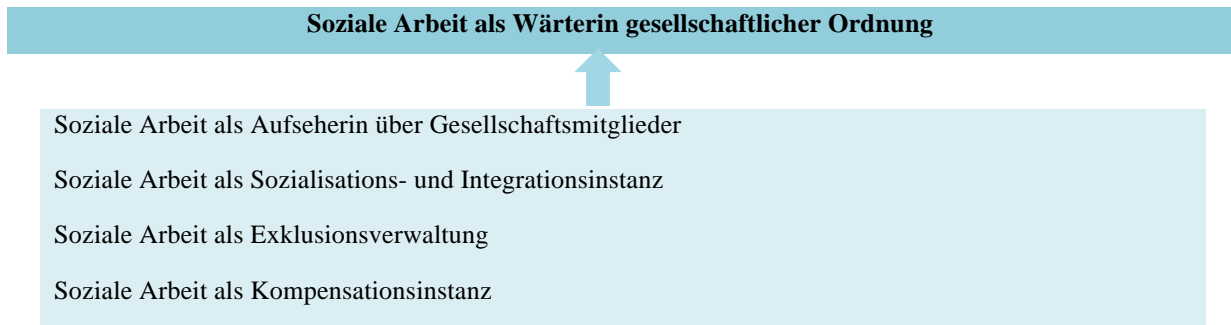


Abb. 8: Überblick über das Bild „Soziale Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung“

Die Kategorie, wonach die Soziale Arbeit als Aufseherin über die Gesellschaftsmitglieder charakterisiert wird, wird anhand der offenen Drogenszene in Zürich Anfang der 1990er Jahren expliziert, wobei hierbei eine Selbstbeschreibung der Drogenszene als Zoo beinhaltet ist:

*„Ich bin froh, dass es sie [die Soziale Arbeit] gibt (--). Was würde man sonst tun mit uns zum Beispiel, oder. Wir müssten auf uns selber schauen und das gäbe wieder ein Chaos, oder. Das hat man alles auch schon probiert, oder. ‚Geht mal auf das Inseli<sup>22</sup> dort, oder und wir machen dann zu und dann könnt ihr dann schauen‘. Aber das führt in die Anarchie ((lacht)). Wenn man uns nur die Zügel ein bisschen loslässt, dann geht es schon rund, oder. Also seid ihr auch ein bisschen Wärter, oder ((lacht)). (...) Ja, wir sind euer Zoo.“ (Interview G, Zeilen 2010-216)*

Ein Zoo kann assoziiert werden mit der Gefangenschaft unterschiedlichster Tiere, die zur Schau gestellt werden und auf die Handlungen von Aufsehern angewiesen sind, um überleben zu können. Das Bild des Zoos hat etwas mit der Beschneidung des Lebens in Freiheit zu tun, anstelle derer eingegrenzte Gehege mit geregelten Abläufen gesetzt werden. Ein Aufseher oder eine Aufseherin ist legitimiert, die Aufsicht und die Macht über die Tiere zu haben. Werden diese Assoziationen auf das Bild übertragen, dann ist es die Funktion der Sozialen Arbeit, bestimmte Gruppen der Gesellschaft in geordnete Bahnen zu lenken, diese Gruppen zu beobachten und zu betreuen, über sie zu wachen und gegenüber den Gruppen gesellschaftlich konstruierte Regeln durchzusetzen.

Zum Bildcharakteristikum der Sozialen Arbeit als Aufseherin gehört aber auch die Aufforderung an die Gesellschaftsmitglieder, sich konform zu verhalten, indem die Soziale Arbeit aus ihrer Position als Aufseherin heraus mit dem Zurschaustellung der Adressaten und Adressatinnen eine abschreckende Wirkung erzielen wolle:

*„Und ich habe das Gefühl, es ist so, dass man die auch braucht um dem Ottonormalbürger die Warnung hinstellen kann, ‚siehst du, also wenn ihr nicht funktioniert, wenn ihr nicht mitmacht, dann gibt es nur noch das, dann*

---

<sup>22</sup> Zur Erklärung: Mit dem „Inseli“ (Insel) ist die Stadtzürcher Parkanlage Platzspitz gemeint, in der sich von 1988 bis 1992 die offene Drogenszene befand. Der Platzspitz hat einen inselähnlichen Charakter, weil er sich in einer Schmalen Landzunge zwischen den zwei Flüssen Limmat und Sihl befindet und wird in der Drogenszene oft als „Inseli“ bezeichnet.

*gibt es nur noch der zweite Arbeitsmarkt, dann bist du abgestempelt und dann bist du nichts mehr' und so.“ (Interview C, Zeilen 100-102 )*

Damit einher geht die Kategorie der Sozialen Arbeit als Sozialisations- und Integrationsinstanz. Der Sozialen Arbeit wird eine sozialisierende Funktion zugerechnet, wobei Sozialisation immer mit gesellschaftlich konstruierten Werten und Normen zu tun hat, die eine Person verinnerlichen soll. Hierbei ist die Wärterin besorgt um die Übernahme der Werte und Normen. Neben der Sozialisationsfunktion wird die Soziale Arbeit als eine Integrationsinstanz verstanden, wobei es darum geht, gewissen Personen, die am Rande der Gesellschaft stehen, wieder etwas mehr in die Gesellschaftsmitte zu verhelfen, dabei aber nicht wirklich auf Veränderungen im gesellschaftlichen Gefüge hinzuwirken.

Das Bild der Sozialen Arbeit wird denn auch als Exklusionsverwaltung beschrieben. Darunter wird verstanden, dass die Soziale Arbeit Teil der gesellschaftlichen Strukturen und Regeln ist und diese repräsentiert. Daher habe die Soziale Arbeit eine Mitschuld, wenn anstelle von Graubereichen, in denen sich die Adressaten und Adressatinnen bewegen und arrangieren könnten, eine Zweiklassengesellschaft entstehe, nämlich diejenigen innerhalb und diejenigen ausserhalb der klaren Strukturen:

*„In anderen Ländern, ich sehe es in Griechenland, da gib es einen Schwarzmarkt, nicht nur einen Arbeitsschwarzmarkt, es gibt auch sonst so Grauzonen, in denen sich Leute, die nicht ausgebildet sind und nicht so leistungsfähig sind mitbereichern können. Mir scheint, dies wird hier total unterbunden. (...) Das führt dann aber dazu, dass wir wirklich die totale Zweiklassengesellschaft haben.“ (Interview C, Zeilen 96-100)*

In engem Zusammenhang mit den bisher beschriebenen Kategorien steht diejenige der Sozialen Arbeit als Kompensationsinstanz. Gemeint ist damit, dass die Soziale Arbeit soziale Problematiken – wie abhängige Konsummuster beim Konsum illegalisierter psychoaktiver Substanzen – zwar für die Betroffenen durchaus gut bearbeitet, gleichzeitig aber der Gesellschaft die Verantwortung für eine Solidarität mit diesen Gruppen abnehme und damit im Auftrag der Gesellschaft fehlende Solidarität kompensiere und Ungleichheiten lediglich individuell ausgleiche, statt gesellschaftliche Strukturen zu kritisieren, wie die folgende Interviewpassage verdeutlicht:

*„Oder eben es ist fast ein bisschen die Gefahr, wenn du<sup>23</sup> zu gut bist, dass sich ein anderer dann vielleicht umso dreister bereichert, das Elend oder die Schwierigkeiten von anderen umso gelassener in Kauf nimmt. Weil er das Gefühl hat, er könne sich auf deinem Rücken dann abstützen und sagen ‚ja gut, du bist ja auch noch da‘. Und da muss man als Sozialarbeiter einfach aufpassen, dass du nicht anfängst, den Dreck wegwischst, welchen Andere mutwillig kreieren und dich dann auch noch fürs Saubermachen bezahlen.“ (Interview C, Zeilen 277-281)*

---

<sup>23</sup> Zur Erklärung: Wird die Aussage im Zusammenhang der gesamten Interviewpassage gesehen, wird klar, dass mit dem „du“ die Soziale Arbeit gemeint ist.

### **6.4.2 Das Bild der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt**

Neben diesem allgemeinen Bild zur Sozialen Arbeit ist ein spezifisches Bild über die Drogenarbeit zu erkennen. Wie bereits das vorherige Bild wurde auch dieses Bild insbesondere in zwei Interviews deutlich. Das Bild bezieht sich ausschliesslich auf die niederschwellige, akzeptanzorientierte und schadensmindernde Drogenarbeit in der Stadt Zürich. Das Bild wird in einem zeitlichen Vergleich von der noch jungen schadensmindernden Drogenarbeit der 1990er Jahre und der Drogenarbeit heute dargelegt und stellt daher ein Bild dar, das sich im Laufe der Zeit verändert hat.

#### **6.4.2.1 Die Beschaffenheit des Bildes**

Die Kernaussage dieses Bildes ist die Feststellung, dass die Drogenarbeit als eine Soziale Arbeit wahrgenommen wird, die nicht mehr in Bewegung ist, nichts Neues mehr hervorbringt und nicht weiterkommt, sondern in einem Projektstatus stagniert. Die folgende Abbildung 9 gibt einen Überblick, anhand welcher Kategorien die Beschaffenheit des Bildes beschrieben werden kann.

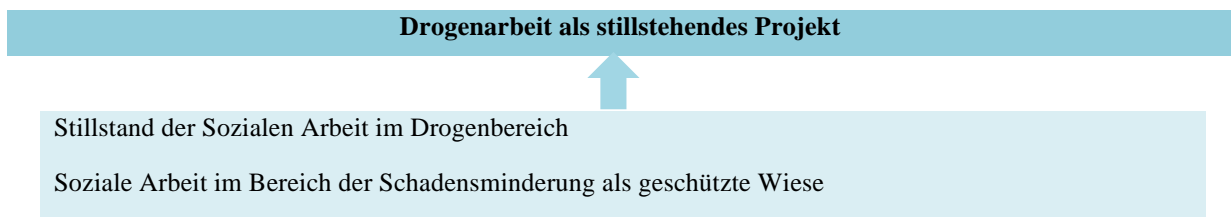


Abb. 9: Überblick über das Bild „Drogenarbeit als stillstehendes Projekt“

Während die Soziale Arbeit in den frühen 1990er Jahren als eine treibende und aktivistische Kraft hinter der Installierung von Angeboten der Schadensminderung wahrgenommen wurde, besteht heute die Ansicht eines Stillstands der Sozialen Arbeit im Drogenbereich. Im Laufe der Zeit sei das Anfangsengagement abgeflacht und die Soziale Arbeit wurde zunehmend als stillstehend wahrgenommen, weil die Projekte nicht mehr weiterentwickelt wurden. Die Angebote der Sozialen Arbeit im niederschweligen Drogenbereich werden heute weder als Projekte noch als fest installierte Angebote, sondern als profillos bezeichnet.

In der Drogenarbeit sei mit der Institutionalisierung der Angebote an die Stelle von Kampf und Engagement zunehmend eine Bequemlichkeit getreten, was so weit zu gehen scheint, dass die Soziale Arbeit im Bereich der schadensmindernden Angebote von Forschungsteilnehmenden als geschützte Wiese angesehen wird. Eine geschützte Wiese kann dabei als separierter Bereich beschrieben werden, der zwar vielfältig und gepflegt, aber nicht aufwendig bearbeitet ist und in den nicht alle Einblick nehmen können. Daher kann nach eigenem Gutdünken und ohne grosse Kontrolle von aussen gearbeitet werden. Entsprechend wird wahrge-

nommen, dass Sozialarbeitende aus dem Bereich Sucht und Drogen die Thematisierung gewisser Fragen und Themen in der Öffentlichkeit aus Angst vor Kritik und aus Angst, eine gewisse bequeme Lage aufgeben zu müssen, vermeiden:

*„Und was ich einfach schlimm finde, die ganze Drogenfrage hat einmal so viel öffentliches Interesse gehabt. Und das ist der Grundstein, warum wir nun hier alles tun und machen können. Die Öffentlichkeit wird seit da aber ja nicht mehr angezapft, ja nicht. Weil es gäbe sicher Kritik, es gäbe Kritik von rechts. Die würden sagen, das sei Kuschelpädagogik und so und die anderen würden es lieber schon lange legal haben. Aber ich finde die Diskussion wegen dem nun so zu untergraben- das ist einfach weil ihr da gut ausgestattet sind. Viel Geld, gute Location und so, um die zweihundert Leute abzufedern.“ (Interview C, Zeilen 196-201)*

Im Bild über die Drogenarbeit der Forschungsteilnehmenden wäre die Soziale Arbeit hierbei aber in der Pflicht, die suchtpolitische Errungenschaft der Öffentlichkeit zu vermitteln und sich für drogenpolitische Lösungen – insbesondere hinsichtlich Legalisierung – einzusetzen:

*„Speziell die Sozialarbeitenden in den Drogeninstitutionen würde ich da total in der Pflicht sehen, das Thema hinauszutragen und zu sagen, dass wir noch keine Lösung haben.“ (Interview C, Zeilen 205-206)*

In diesem Bild ist der Wunsch nach einer Drogenarbeit zu erkennen, die sich nicht nur mit den individuellen Problemen der Konsumierenden beschäftigt, sondern sich für eine Veränderung des Systems und der Drogenpolitik in der Schweiz einsetzt und in der Öffentlichkeit die Interessen der Konsumierenden vertritt.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit vielfältige und differenzierte Bilder bestehen. Diese werden in einem nächsten Schritt nun diskutiert, einem Vergleich unterzogen und mit theoretischen und empirischen Befunden in Beziehung gesetzt.

## 7 Diskussion der Bilder

Nachdem die Bilder und ihre Beschaffenheit beschrieben wurden, folgt die Diskussion der Bilder unter Hinzunahme punktuell ausgewählter theoretischer und empirischer Bezüge. Teil der Diskussion ist zudem die Besprechung von Gemeinsamkeiten und Unterschieden zwischen den Bildern sowie die Lebenswelt als Rahmen der ermittelten Bilder.

Der Diskussion vorausgeschickt werden muss, dass im Folgenden keine Wertung der Bilder oder gar Relativierungen dieser aus dem Blickwinkel der Sozialen Arbeit vorgenommen werden. Im Sinne des emanzipatorischen Potenzials ist die Absicht, die Sichtweisen der Adressaten und Adressatinnen in den Mittelpunkt zu stellen und den Bildern Akzeptanz als ihre subjektive Wirklichkeit entgegenzubringen.

### 7.1 Allgemeine Diskussionspunkte zu den Bildern

Die Ergebnisse zeigen eine Vielfalt sowohl an positiven wie auch negativen Bildern über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit von Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit in der Stadt Zürich, wobei die Bilder in unterschiedlichen Datenmaterialien vorzufinden sind. Die Bilder weisen einen hohen Grad an Differenziertheit und in der Gesamtheit wenig Pauschalisierung auf. Es bestehen nicht nur spezifische Bilder über unterschiedliche Arbeitsbereiche, sondern auch vielfältige und differenzierte Bilder über Sozialarbeitende. Ein Bild von dem *typischen* Sozialarbeiter oder der *typischen* Sozialarbeiterin ist nicht auszumachen und Sozialarbeitende scheinen als keine einheitliche Berufsgruppe, sondern als individuelle Personen wahrgenommen zu werden. Die wahrgenommene Heterogenität zwischen Sozialarbeitenden erstaunt insofern nicht, als verschiedene empirische Studien aufzeigen, dass in der Sozialen Arbeit eine Buntheit an beruflichen Stilen, Selbstverständnissen und Habitus vorliegen (vgl. Lutz 2010: 84ff., Pfadenhauer 2009: 7).

Die Bilder schliessen vielfältige Erfahrungen der Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit in ihrer Lebenswelt mit verschiedenen Sozialarbeitenden und Angeboten sowie in verschiedenen Arbeitsbereichen mit ein, die im Verlaufe ihres Lebens unmittelbar oder mittelbar gemacht wurden, ihren Wissensvorrat über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit strukturieren sowie die Auslegung weiterer Erfahrungen bestimmen.

In den Bildern ist zudem eine Bewertung von Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit zu erkennen. Enthalten sind sowohl Aussagen über Werte von Sozialarbeitenden (zum Beispiel Menschlichkeit) als auch über Eigenschaften (zum Beispiel interessiert vs. interessenslos). Zudem enthalten die Bilder Erklärungswissen, beispielsweise über die gesellschaftliche Funktion der Sozialen Arbeit. Indem auch Wunschbilder über Sozialarbeitende und die Soziale

Arbeit vorhanden sind, schliessen die Bilder ferner klare Erwartungen und Erwartungshaltungen an Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit mit ein.

Nach diesen allgemeinen Anmerkungen hat das nächste Unterkapitel zum Ziel, ausgewählte Aspekte der Bilder zu diskutieren und mit Diskursen der Sozialen Arbeit zu verknüpfen. Insbesondere interessieren dabei Aspekte, die in der Literatur wiederzufinden sind sowie die Frage, wie diese vor dem Hintergrund der Bilder zu betrachten sind.

## **7.2 Diskussion einzelner Bilder**

Im Bild der **machtbeladenen Sozialarbeitenden** wird das Thema des Machtgefälles zwischen Sozialarbeitenden und Adressaten und Adressatinnen expliziert, was auch im theoretischen Diskurs der Sozialen Arbeit unter Hinzunahme zahlreicher Machttheorien von Weber über Foucault bis zu Bourdieu diskutiert wird (vgl. u.a. Kraus/Krieger 2014, Sagebiel/Pankofer 2015). Jedoch zeigt sich in der Bewertung der Macht eine gewichtige Differenz zur fachlichen Diskussion. Urban-Stahl (2009: 81) hält fest, dass Macht von Sozialarbeitenden nicht per se negativ sein muss, weil Existenz von Macht noch nichts über das Ausüben der Macht aussage. In einem solch positiven Machtverständnis wird die Macht als positive Einflussnahme von Sozialarbeitenden auf Adressaten und Adressatinnen und deren Lebenssituation verstanden (vgl. Herwig-Lempp 2009: 31). Die Forschungsteilnehmenden gehen im Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden mit diesem Gedanken zwar insoweit einig, als Sozialarbeitende in ihren Augen über eine grosse Lenkungs kraft verfügen, jedoch ist diese Einflussnahme in ihrem Bild keineswegs positiv, sondern negativ konnotiert, weil Sozialarbeitende das eigene Leben oftmals in eine ungünstige Richtung lenken würden.

Ferner scheint der Aspekt, dass sich das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden vorwiegend auf den niederschweligen Kontext bezieht, insofern bemerkenswert, als niederschwellige Soziale Arbeit lebensweltnah und meist akzeptanzorientiert ausgerichtet ist und in diesen Ansätzen autoritäre Hierarchien, Machtverhältnisse und Entmündigungen explizit abgelehnt werden und das Recht auf Autonomie der Adressaten und Adressatinnen gross geschrieben wird (vgl. akzept 1999: 8, 14). Nichtsdestotrotz nehmen die Adressaten und Adressatinnen gerade in Einrichtungen der niederschweligen und akzeptanzorientierten Drogenarbeit die Machtthematik besonders wahr. Hierbei ist also eine eklatante Differenz zwischen den Grundsätzen akzeptanzorientierter Drogenarbeit und dem Machtbild der Adressaten und Adressatinnen festzustellen, welche die Fragen aufwirft, wie Sozialarbeitende akzeptanzorientierte Drogenarbeit umsetzen und ob dieses Bild dermassen auf niederschwellige Einrichtungen bezogen ist, weil diese Machtsituationen unmittelbar in der Alltagswelt spürbar sind.



Hingegen ist in Angeboten, die eher punktuell für eine kurze Dauer besucht werden (zum Beispiel Beratungsgespräche) die Macht nur in beschränktem Rahmen spürbar.<sup>24</sup>

Zudem scheint im Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden die Kategorie „Spielball der Sozialarbeitenden“ bemerkenswert zu sein, da diese auf die Funktion niederschwelliger Sozialer Arbeit verweist, die nicht nur in der Eröffnung des Zugangs zu Hilfe und in der Problembearbeitung liegt, sondern auch ordnungspolitisch ist, indem sie „(...) Randbereiche der Gesellschaft weniger sichtbar (...)“ macht (Mayrhofer 2012: 157). Vermutlich wird diese Doppelfunktion niederschwelliger Drogenarbeit von den Adressaten und Adressatinnen deutlich wahrgenommen, was möglicherweise ebenfalls zu Gefühlen der Ausgrenzung als spezielle Gruppe der Gesellschaft führen kann.

Während im Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden die Machtthematik explizit angesprochen ist, wirft hingegen das Bild der **Sozialarbeitenden als Schubladisierende** das Licht auf Themen der Stereotypisierung und Stigmatisierung durch Sozialarbeitende, indem es impliziert, dass Sozialarbeitende in Klischees bzw. Stereotypen<sup>25</sup> denken. Interessant für dieses Bild sind Aussagen von Hohmeier (1975: 16), der betont, dass in Organisationen der Sozialen Arbeit Zuschreibungsspezialisten tätig seien, „(...) die hauptberuflich mit der Definition und Zuordnung von Personen, ihren Klienten, betraut sind“. Die vorgenommene Zuordnung der Personen gehe dabei oftmals mit einer Stigmatisierung der Adressaten und Adressatinnen einher, wobei dahinter sogenannte Alltagstheorien stünden, die als starre Aussagen über Adressaten und Adressatinnen und über die Ursache des Unterstützungsbedarfes verstanden werden müssen und in der Regel nicht den Vorstellungen der Adressaten und Adressatinnen entsprechen. Alltagstheorien beruhen kaum auf wissenschaftlichem Wissen oder empirischen Erfahrungen, sondern sind kulturell, ökonomisch und sozial beeinflusst oder können aus einer flüchtigen Beurteilung des Adressaten oder der Adressatin entstehen (vgl. ebd.). Das Bild der Schubladisierenden ist geprägt von der Vorstellung, dass Sozialarbeitende Eigenschaftszuschreibungen aufgrund des Konsums illegalisierter psychoaktiver Substanzen vornehmen (Stempel: „Junkie“) und dass ihr Bild über Konsumierende äusserst starr sei. Hinsichtlich der Abhängigkeitsproblematik seien persönliche Meinungen stärker als wissenschaftliche Erkenntnisse. Diese Vorstellungen verweisen durchaus auf Alltagstheorien von Sozialarbeitenden, die im Kontakt mit Adressaten und Adressatinnen zum Ausdruck kommen.

---

<sup>24</sup> Abgesehen von diesen zwei Erklärungsversuchen ist es auch möglich, dass die Forschungsteilnehmenden insbesondere von Machtbildern in den niederschweligen Einrichtungen berichten, weil die Forschung in diesem Kontext durchgeführt wurde.

<sup>25</sup> Ein Stereotyp wird als starres und verallgemeinerndes Bild von Personen oder Personengruppen verstanden, das „(...) nicht nur in geringem Ausmass mit der Realität übereinstimmt, sondern vor allem dadurch zustande kommt, dass wir zuerst urteilen und dann erst hinschauen“ (vgl. Six-Materna/Six 2008: o.S.).

Das Bild, das bei den Forschungsteilnehmenden über das **Case Management** der K&As und dessen Sozialarbeitende besteht, vermag aus dem Blickwinkel des kontroversen fachlichen Diskurses über CM in der Sozialen Arbeit erstaunen. CM, verstanden als ein vorgegebenes „(...) Handlungskonzept zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich“ (Netzwerk Case Management Schweiz 2014: 5) wird in der Literatur häufig als zu technologisch und als Ausdruck der Ökonomisierung der Sozialen Arbeit und der damit einhergehenden Markt-, Effizienz- und Wettbewerbsorientierung kritisiert (vgl. Galuske 2007: 333, Heite 2008: 180-184). Ferner macht Seithe (2012: 298) darauf aufmerksam, dass „[der] Klient, um den es eigentlich bei allem geht, in den durchstrukturierten Arrangements von CM und Qualitätsmanagement letztlich oft eine eher marginale, untergeordnete Rolle [spielt]“ und dies wohl kaum einen partizipativen Umgang mit Adressaten und Adressatinnen anrege (vgl. ebd.: 212).

Offensichtlich ist, dass diese Kritikpunkte und das ermittelte Bild über das CM in einem Widerspruch stehen. Die Forschungsteilnehmenden zeichnen ein äusserst positives Bild vom CM als ein gangbarer Mittelweg zwischen enger Unterstützung und Autonomiegewährung anstelle einer Ausrichtung nach der Eigenverantwortung. Das CM in den K&As wird darüber hinaus als individuell angepasste und dynamische Hilfe angesehen, wobei die Adressaten und Adressatinnen bedingungslos im Mittelpunkt stehen würden und nicht standardisierten Unterstützungsprozessen ausgesetzt seien. Diese Widersprüche zur Literatur müssen vor dem Hintergrund erklärt werden, dass das CM in den K&As an das niederschwellige Setting angepasst ist und sich niederschwelliger Arbeitsformen bedient (keine Terminvereinbarungen, aufsuchende Arbeit in den Anlaufstellen, Freiwilligkeit, Unverbindlichkeit, wiederkehrendes Zugehen auf die Adressaten und Adressatinnen etc.). Diese Erklärung stärkt Hölzmann (2004: 14f.), der zum Schluss kommt, dass eine Vereinbarkeit von CM und akzeptanzorientierter Drogenarbeit möglich sei, insbesondere wenn das CM mit motivierender Gesprächsführung<sup>26</sup> und deren Menschenbild kombiniert werde, in welcher der Respekt gegenüber den Adressaten und Adressatinnen sowie die Autonomie der Ratsuchenden gewahrt werden und die Adressaten und Adressatinnen mit ihren Bedürfnissen und Vorstellungen von Unterstützung im Mittelpunkt stehen. Eine Vereinbarkeit von CM und akzeptanzorientierter Drogenarbeit sei darüber hinaus möglich, weil eine flexible Anpassung des CM an niederschwellige Arbeitswei-

---

<sup>26</sup> Motivierende Gesprächsführung wird bei Adressaten und Adressatinnen eingesetzt, die im Hinblick auf eine Veränderung ihrer Situation ambivalent sind. Die Veränderungsbereitschaft soll in verschiedenen dynamischen Phasen der Veränderungsmotivation (Absichtslosigkeit, Absichtsbildung, Vorbereitung, Handlung, Rückfall, Aufrechterhaltung) gefördert werden (vgl. Hölzmann 2014: 13). Für weitere Ausführungen siehe Miller und Rollnick (2009).

sen und Maximen der akzeptanzorientierten Drogenarbeit vorgenommen werden könne (ebd.).

Beim Bild des **bürokratischen Sozialamtes und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden** entsteht insgesamt der Eindruck von unpersönlichen, distanzierten, interessenslosen Sozialarbeitenden, die nach standardisierten Vorgehensweisen handeln. Interessant erscheint dieses Bild der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt insofern, als Müller de Menezes (2012: 267f.) als *eine* Art und Weise des Handelns von Sozialarbeitenden ein sogenanntes Verwaltungshandeln ausmacht, das weitgehend auf das Bild der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit über Sozialarbeitende auf dem Sozialamt zutrifft. Verwaltungshandeln sei charakterisiert durch „(...) Formalisierung, d.h. Befolgung von organisationalen Vorgaben (...), Standardisierung und Routinisierung von Vorgehensweisen (...)“ (ebd.: 267). Die Arbeitsbeziehung sei distanziert und sachlich und besprochene Themen würden sich vorwiegend auf rechtliche Fragen, Finanzen und Arbeit beschränken. Bei davon abweichenden Themen steht lediglich eine vernetzende Funktion im Vordergrund (vgl. ebd.: 267f.). Das Verwaltungshandeln bedeutet eine Orientierung an der Institution und deren Vorgaben und nicht an den Bedürfnissen der Adressaten und Adressatinnen (vgl. ebd.). Auch wenn auf dem Sozialamt neben Verwaltungshandeln ebenso gegensätzliche Interaktionsmodi bestehen, kann das Bild der Forschungsteilnehmenden eindeutig in den Modus des Verwaltungshandelns eingeordnet werden.

Während sich die bereits diskutierten Bilder auf Sozialarbeitende oder Angebote der Sozialen Arbeit richten, bezieht sich das Bild der **Sozialen Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung** auf die gesellschaftliche Funktion der Sozialen Arbeit. Beachtenswert ist, dass auch diese von Forschungsteilnehmenden wahrgenommen und in Bildern strukturiert wird, obwohl die gesellschaftliche Funktion nicht als unmittelbarer alltäglicher Erfahrungsrahmen mit Sozialarbeitenden und Angeboten der Sozialen Arbeit angenommen werden kann.

Wird das Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung betrachtet, so fallen hierbei frappante Parallelen zu Standpunkten der kritischen und der neo-marxistischen Ansätze über die Funktion der Sozialen Arbeit auf. Diese wird in solchen Ansätzen als systemstabilisierend und -reproduzierend beschrieben. Die Soziale Arbeit fungiere beispielsweise als Sozialisations-, Kompensations- und Disziplinierungsagentur. Unter der Sozialisationsagentur wird verstanden, dass Soziale Arbeit gültige Werte und Normen der Gesellschaft unhinterfragt reproduziere (vgl. Schmidt 1981: 187). Diese Funktionsbestimmung ist dem ermittelten Bild immanent, indem die Funktion der Wärterin in der Sorge um die Übernahme gesellschaftlicher Werte und Normen durch die Adressaten und Adressatinnen beschrieben

wird. Eine Kompensationsagentur hingegen bedeutet, dass die Soziale Arbeit „(...) Mängel, Widersprüche und Ungerechtigkeiten“ des Systems individuell ausgleiche, ohne auf Veränderungen der gesellschaftlichen Ordnung hinzuarbeiten, sondern diese absichere (vgl. Schmidt 1981: 187). Auch hierbei sind die Bezüge zum ermittelten Bild in der Meinung offensichtlich, dass die Soziale Arbeit Probleme von Betroffenen zwar individuell bearbeite, gleichzeitig aber keine Veränderung der Gesellschaft anstrebe und diese von der Verantwortung für eine Solidarität zu den Betroffenen entlasten würde. Die Charakterisierung der Sozialen Arbeit als Disziplinierungsagentur schliesslich meint, dass „Sozialarbeit (...) direkt für die Anpassung der Klienten an die bestehenden Gesellschaftsstrukturen und indirekt für die Anpassung der Nicht-Klienten [sorgt], indem sie abweichendes Verhalten als schlecht behandelt und damit als abschreckend brandmarkt“ (Schmidt 1981: 187). Diese These wird im Bild in der Kategorie „Soziale Arbeit als Aufseherin über Gesellschaftsmitglieder“ deutlich aufgenommen.

Die Bilder der **Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen** sowie der **Drogenarbeit als stillstehendes Projekt** können gemeinsam betrachtet werden. In beiden Bildern kommt zum Ausdruck, dass in der niederschweligen Drogenarbeit kein Antrieb mehr festzustellen sei und sowohl die langjährigen Mitarbeitenden als auch die Angebote stagnieren würden. Diese zwei Bilder zeigen eine Dynamik auf, da sie sich über die Zeit hinweg verändert haben. Zu Beginn bestand das Bild von einer aktivistischen und politischen Sozialen Arbeit im niederschweligen Drogenbereich, deren Sozialarbeitende sich aktiv an den progressiven Umbrüchen der Suchtpolitik beteiligt haben. Diesen Bildern ist eine Sehnsucht nach dem ehemaligen Engagement der Sozialarbeitenden und der früheren Ausrichtung der Drogenarbeit immanent.

Diese Diskussion der Bilder macht deutlich, dass im Diskurs der Sozialen Arbeit zwar einige Aspekte der Bilder aufgegriffen werden, ohne aber den Blickwinkel der Adressaten und Adressatinnen miteinzubeziehen. Mit der Verknüpfung der Bilder mit Aspekten der Literatur wurde versucht, die Adressaten- und Adressatinnenperspektive einzubringen und Differenzen sowie Gemeinsamkeiten zur Literatur aufzuzeigen.

### **7.3 Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Bilder**

In einem nächsten Schritt geht es nun darum, die Frage zu klären, inwiefern es Gemeinsamkeiten, Unterschiede und Differenzierungen zwischen und innerhalb der Bilder gibt. Dies ist wichtig, um einen Gesamteindruck zu bekommen. Die Analyse von Gemeinsamkeiten und Unterschieden der Bilder können ferner hilfreich sein, um zu erkennen, worin gewichtige Themen liegen. Es kann beispielsweise angenommen werden, dass Themen, die sich in mehreren Bildern zeigen, für die Adressaten und Adressatinnen eine grosse Bedeutung haben.

#### **7.3.1 *Gemeinsamkeiten der Bilder***

Die kollektiven Bilder weisen sowohl eine Gemeinsamkeit auf einer übergeordneten Ebene als auch spezifische Gemeinsamkeiten innerhalb der Bilder auf, die anhand einer Gegenüberstellung der Kategorien verdeutlicht werden können. Bevor auf letztere eingegangen wird, soll in einer allgemeineren Form auf die Machtthematik eingegangen werden, die sich explizit oder implizit als roter Faden durch beinahe alle Bilder zieht.

##### *7.3.1.1 Übergeordnete Gemeinsamkeiten*

Explizit oder implizit vorzufinden ist die Machtthematik im Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden, im Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“, im Bild der Sozialarbeitenden als Schubladisierende, im Bild über das Sozialamt und dessen Sozialarbeitende sowie im Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung. Neben dem Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden verweist das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ explizit auf die Machtthematik. In letzterem wird Machtlust als Motivation von schlechten Sozialarbeitenden und Machtreflexion als Kennzeichen guter Sozialarbeitenden beschrieben. Implizit ist die Machtthematik im Bild der Sozialarbeitenden als Schubladisierende enthalten, weil Zuschreibungen durch Sozialarbeitende von den Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit als machtvoll erlebt werden und sie den Konsequenzen, die sich daraus ergeben, machtlos ausgeliefert sind.

Im Bild über das Sozialamt ist die Machtthematik beispielsweise im Zusammenhang mit Sanktionen als Machtmittel zu sehen (vgl. Kategorie „sanktionierende Sozialarbeitende“). Im Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung wiederum ist die Machtthematik einerseits darin zu finden, dass sich eine Wärterin durch eine Machtstellung auszeichnet sowie Regeln fest- und durchsetzt. Andererseits ist die Machtthematik aber auch darin zu sehen, dass hinter gesellschaftlichen Ordnungen Machtstrukturen liegen und die Soziale Arbeit als eine machtvolle Instanz dieser Ordnungen angesehen wird. Insgesamt scheint in den Bildern der Adressaten und Adressatinnen also eine starke explizite und implizite Verbindung

zwischen Macht und Sozialarbeitenden sowie der Sozialen Arbeit zu bestehen, die je nach Bild unterschiedlich ausdifferenziert ist. Neben diesem roten Faden, der sich durch einen grossen Teil der Bilder zieht, sind inhaltliche Querverbindungen auch auf der Ebene der Kategorien der einzelnen Bilder zu sehen.

### 7.3.1.2 Inhaltliche Gemeinsamkeiten

Beispielsweise zeigen sich deutliche Gemeinsamkeiten zwischen dem Bild über das CM und dessen Sozialarbeitenden und dem Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ (in der Kategorie „die Guten“). Die folgende Tabelle zeigt dies auf:

<b>Die GUTEN, die Schlechten, diejenigen Dazwischen</b>		<b>CM und dessen Sozialarbeitenden</b>
Die real und hypothetisch Guten: freundliche, menschliche Sozialarbeitende		Sozialarbeitende mit Einfühlungsvermögen
Die real und hypothetisch Guten: anwaltschaftliche Sozialarbeitende		anwaltschaftliche Sozialarbeitende
Die real Guten: aktiv kontaktaufnehmende Sozialarbeitende	==	Sozialarbeitende, die aktiv auf Adressaten und Adressatinnen zugehen
Die real Guten: urteilsfreie und akzeptierende Sozialarbeitende		Angebot fern von Moralisation
<p><b>Gemeinsamkeiten der zwei Bilder:</b> Bei der Gegenüberstellung der Bilder wird deutlich, dass das Bild über das CM und dessen Sozialarbeitenden in seiner Grundtendenz eine äusserst grosse Übereinstimmung zu den realen und hypothetisch Guten aufweist. Der Quervergleich führt noch einmal pointiert den ausgesprochen positiven Charakter des Bildes über das CM und die Case Manager und Case Managerinnen vor Augen. Es kann vermutet werden, dass freundliche und menschliche Sozialarbeitende über Einfühlungsvermögen verfügen und sich diese Kategorien daher ähnlich sind. Ferner hat die anwaltschaftliche Haltung in beiden Bildern eine prominente Stellung. Positiv assoziiert ist sowohl beim einen wie auch beim anderen Bild das aktive Zugehen auf die Adressaten und Adressatinnen und dass Sozialarbeitende im Interesse der Adressaten und Adressatinnen agieren und Themen hartnäckig verfolgen. Ebenso sind beide Bilder geprägt von der Erfahrung, dass diese Sozialarbeitenden frei von Moralisation seien und eine akzeptierende Haltung innehätten.</p>		

Abb. 10: Gemeinsamkeiten der guten Sozialarbeitenden und der Case Manager und Case Managerinnen

Des Weiteren sind zwischen dem Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ inhaltliche Verbindungen zum Bild des Sozialamtes zu erkennen. Hierbei steht insbesondere die Kategorie die Schlechten im Fokus.

<b>Die Guten, die SCHLECHTEN, diejenigen Dazwischen</b>		<b>Sozialamt und dessen Sozialarbeitenden</b>
Die Schlechten, diejenigen Dazwischen: fehlendes Interesse an Adressaten und Adressatinnen		fehlendes Interesse an Adressaten und Adressatinnen
Die Schlechten: Scharfe, kontrollierende und sanktionierende Sozialarbeitende	==	sanktionierende Sozialarbeitende
<p><b>Gemeinsamkeiten der zwei Bilder:</b> Die Gemeinsamkeiten der zwei Bilder zeigen sich insofern, als sowohl die als schlecht bezeichneten Sozialarbeitenden und diejenigen Dazwischen als auch Sozialarbeitende auf dem Sozialamt als Personen beschrieben und wahrgenommen werden, die kaum ein Interesse an den Adressaten und Adressatinnen zeigen, sich nicht mit diesen und ihren Lebenssituationen auseinandersetzen und einen eher teilnahmslosen Eindruck machen würden. In beiden Bildern wird die Thematik der Sanktionen offensichtlich, über die keine gute Meinung zu bestehen scheint.</p>		

Abb. 11: Gemeinsamkeiten der schlechten Sozialarbeitenden und der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt

Die grossen Ähnlichkeiten in bedeutenden Punkten zwischen dem Bild über das CM und die guten Sozialarbeitenden sowie zwischen dem Bild über das Sozialamt und die schlechten So-

zialarbeitenden lässt die Vermutung entstehen, dass das CM und die Case Manager und Case Managerinnen – so wie es in den K&As der Stadt Zürich praktiziert wird – von den Forschungsteilnehmenden als Paradebeispiel für gute Sozialarbeitende und für eine gute Soziale Arbeit angesehen wird. Demgegenüber scheint durch die Parallelen zu den schlechten Sozialarbeitenden das Bild über das Sozialamt in den Augen der Forschungsteilnehmenden in seiner Grundintention eher einem Paradebeispiel für negatives Handeln von Sozialarbeitenden und negative Soziale Arbeit nahezukommen.

### **7.3.2 Unterschiede der Bilder**

Wie die Gemeinsamkeiten zeigen sich auch die Unterschiede in einer übergeordneten und einer spezifischen Hinsicht, wie nachfolgende Ausführungen verdeutlichen.

#### *7.3.2.1 Übergeordnete Unterschiede*

In übergeordneter Hinsicht differenzieren sich die Bilder dadurch, ob sie sich lediglich auf Sozialarbeitende, sowohl auf Sozialarbeitende als auch auf Angebote der Sozialen Arbeit oder lediglich auf die Soziale Arbeit beziehen. Zur ersten Art gehört das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“, das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden, der Sozialarbeitenden als Schubladisierende und der Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen. Zur zweiten Art hingegen können die Bilder des CM und dessen Sozialarbeitenden als zugewandte Interessensvertretung, des bürokratischen und unpersönlichen Sozialamtes und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden gezählt werden. Zur dritten Art schliesslich gehören die Bilder der Sozialen Arbeit als Wärterin der gesellschaftlichen Ordnung und der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt.

Ein weiterer Unterschied auf einer übergeordneten Ebene zeigt sich darin, dass einige der Bilder als vorwiegend negativ und andere als vorwiegend positiv bezeichnet werden können, andere wiederum sowohl negative als auch positive Aspekte beinhalten. Das Bild des CM und dessen Sozialarbeitenden ist durchwegs positiv, während beispielsweise dasjenige der Sesselkleber und Sesselkleberinnen negativ konnotiert ist.

Ein Unterschied besteht zudem darin, dass sich einige Bilder auf spezifische Arbeitsbereiche von Sozialarbeitenden beziehen oder aber darin, dass einzelne Bilder gleichzeitig für verschiedene Arbeitsbereiche zu bestehen scheinen. Dies bedeutet, dass sowohl arbeitsfeldspezifische als auch arbeitsfeldunspezifische Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit auszumachen sind. Unter ersterem müssen dabei die Bilder der Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen, des CM und dessen Sozialarbeitenden, des Sozialamts und dessen Sozialarbeitenden sowie der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt gefasst werden. Letz-

teres hingegen schliesst folgende Bilder mit ein: „Die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“, die Sozialarbeitenden als Schubladisierende sowie die Soziale Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung. Das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden kann nicht eindeutig zugeordnet werden. Zwar bezieht es sich fast ausschliesslich auf den niederschwelligen Arbeitsbereich, verweist aber an einzelnen Stellen auf weitere Arbeitsfelder (insbesondere das Sozialamt).

Ferner fällt auf, dass die meisten der Bilder zwar aufeinander bezogen sind und in gegenseitiger Abgrenzung zueinander zu bestehen scheinen, einzelne Bilder aber isolierter dastehen als andere. Das Bild über das CM beispielsweise wurde von den Forschungsteilnehmenden in klarer Abgrenzung zu anderen Angeboten der Sozialen Arbeit beschrieben und die Case Manager und Case Managerinnen wurden häufig als Gegenbeispiele für die Sozialarbeitenden genannt, die von den Forschungsteilnehmenden als „schlecht“ charakterisiert werden. Das Bild der Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen hingegen besteht vermutlich eher isoliert für sich und kann lediglich zum Bild der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt in Bezug gesetzt werden.

#### *7.3.2.2 Inhaltliche Unterschiede*

Neben diesen eher übergeordnet feststellbaren Unterschieden zeigen sich konkrete inhaltliche Unterschiede auf der Ebene der Kategorien zwischen oder innerhalb der Bilder.

Markante inhaltliche Unterschiede offenbaren sich zwischen dem Bild des CM und dessen Sozialarbeitenden als zugewandte Interessensvertretung und dem Bild des bürokratischen und unpersönlichen Sozialamtes und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden. Zwar werden beide Angebote und die darin tätigen Sozialarbeitenden als eine Art abweichend von anderen Angeboten und Sozialarbeitenden charakterisiert. Während beim CM diese Abweichung aber positiv angesehen wird, ist sie beim Sozialamt negativ formuliert. Mit folgenden Tabellen sollen die Kategorien dargestellt werden, in denen es inhaltliche Unterschiede gibt.



<b>CM und dessen Sozialarbeitende</b>		<b>Sozialamt und dessen Sozialarbeitende</b>
Sozialarbeitende, die wirkliche und individuelle Hilfe leisten		bürokratisches Sozialamt: Vorgehen nach Schema F finanzielle Unterstützung ohne individuelle Begleitung
Sozialarbeitende, die aktiv auf Adressaten und Adressatinnen zugehen	↔	fehlendes Interesse an Adressaten und Adressatinnen
anwaltschaftliche Sozialarbeitende		Institutionsorientierung vor Adressaten- und Adressatinnenorientierung
<p><b>Inhaltliche Unterschiede:</b> Die Vorstellung vom CM, in dem individuelle Unterstützung gegeben werde und ein aktives, wiederkehrendes Zugehen auf die Adressaten und Adressatinnen wahrgenommen wird, steht im Gegensatz zum Bild über das Sozialamt, in dem standardisierte anstelle von individueller Unterstützung praktiziert werde und in der Interessenslosigkeit der Sozialarbeitenden, deren passive Haltung zum Ausdruck komme. Ferner kann die Institutionsorientierung auf Seiten der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt als eine Art Antithese zu einem anwaltschaftlichen Verständnis der Adressaten- und Adressatinnenarbeit im Rahmen des CM verstanden werden. Während bei ersterer der Blick weg von den Adressaten und Adressatinnen hin zu Kostensparnissen oder Effizienz gerichtet wird, steht bei letzterem der Mensch mit seinen Bedürfnissen und Rechten im Mittelpunkt, die durch eine anwaltschaftliche Haltung zu vertreten sind.</p>		

Abb. 12: Unterschiede der Case Manager und Case Managerinnen und der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt

Des Weiteren weisen – im Umkehrschluss zu oben dargestellten Gemeinsamkeiten – das Bild des Sozialamtes und dessen Sozialarbeitenden und die Kategorie „die Guten“ des Bildes „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“ Unterschiede auf:

<b>Die GUTEN, die Schlechten, diejenigen Dazwischen</b>		<b>Sozialamt und dessen Sozialarbeitende</b>
Die real und hypothetisch Guten: interessierte Sozialarbeitende		fehlendes Interesse an Adressaten und Adressatinnen
Die real und hypothetisch Guten: anwaltschaftliche Sozialarbeitende		Institutionsorientierung vor Adressaten- und Adressatinnenorientierung
aktiv kontaktaufnehmende Sozialarbeitende	↔	fehlendes Interesse an Adressaten und Adressatinnen
Die real Guten: masshaltende Sozialarbeitende		sanktionierende Sozialarbeitende
Die real Guten: verlässliche Sozialarbeitende		hohe Fluktuation
<p><b>Inhaltliche Unterschiede:</b> Indessen das Bild vom Sozialamt von der Wahrnehmung und Vorstellung geprägt ist, dass die Sozialarbeitenden ein fehlendes Interesse an den Adressaten und Adressatinnen haben, zeigt sich dies im Bild über die real sowie hypothetisch Guten diametral anders: hierbei werden die Sozialarbeitenden als ernsthaft interessiert beschrieben. Fehlendes Interesse steht zudem der Vorstellung von aktiv kontaktaufnehmenden Sozialarbeitenden entgegen, da damit eine eher passive Haltung verbunden ist. Ebenfalls ein Unterschied offenbart sich darin, dass die guten Sozialarbeitenden als massvoll im Aussprechen von Sanktionen wahrgenommen werden und auch einmal über ein nicht konformes Verhalten hinweg schauen würden, während auf dem Sozialamt Sanktionen ein häufiges Mittel der Bestrafung darstellen würden. Gute Sozialarbeitende würden sich ferner durch eine Verlässlichkeit auszeichnen. Wird davon ausgegangen, dass Verlässlichkeit eine Kontinuität in der Arbeitsbeziehung braucht, dann stellt auch dieser Punkt einen Unterschied zum Sozialamt dar, in dem eine hohe und schnelle Fluktuation wahrgenommen wird, die einer Kontinuität in der Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen und damit einer Verlässlichkeit entgegensteht.</p>		

Abb. 13: Unterschiede der guten Sozialarbeitenden und der Sozialarbeitenden auf dem Sozialamt

Diese Unterschiede und Differenzierungen der zwei Bilder zeigen erneut auf, dass das Bild vom Sozialamt und dessen Sozialarbeitenden deutlich negativ konnotiert zu sein scheint.

Bei der Betrachtung der Bilder wird deutlich, dass die meisten Bilder in ihrer Grundausrichtung und im Gesamteindruck entweder eher positiv oder negativ sind. Anders ist dies beim Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“, das sich inhaltlich sowohl in positive wie auch in negative Aspekte differenziert. Auffallend ist, dass sich die negativen

Aspekte in der Kategorie „die Schlechten“ immer als positive Aspekte in der Kategorie „die (hypothetisch) Guten“ spiegeln und damit in ihrer Gegensätzlichkeit aufeinander bezogen sind. Folgende Tabelle verdeutlicht dies:

Die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen		
Die Schlechten	Die real Guten	Die hypothetisch Guten
Machtlust als Motivation		Machtposition reflektierende Sozialarbeitende
urteilende Sozialarbeitende	↔ urteilsfreie und akzeptierende Sozialarbeitende	
scharfe, kontrollierende und sanktionierende Sozialarbeitende	↔ masshaltende Sozialarbeitende anwaltschaftliche Sozialarbeitende	↔ anwaltschaftliche Sozialarbeitende menschliche Sozialarbeitende
fehlende Sensibilität für die Situation der Adressaten und Adressatinnen	↔ Nähe zur Lebenswelt	
launische Sozialarbeitende	↔ freundliche, menschliche Sozialarbeitende	
fehlendes Interesse an Adressaten und Adressatinnen	↔ interessierte Sozialarbeitende aktiv kontaktaufnehmende Sozialarbeitende	↔ interessierte Sozialarbeitende
Sozialarbeitende mit Abneigung gegenüber Adressaten und Adressatinnen	↔ freundliche, menschliche Sozialarbeitende engagierte Sozialarbeitende	
ungleich behandelnde Sozialarbeitende	↔ verlässliche Sozialarbeitende	↔ verlässliche Sozialarbeitende

**Inhaltliche Gegensätzlichkeit:** Die Tabelle zeigt deutlich, dass die Schlechten und die real sowie hypothetisch Guten auf gegensätzlichen Polen liegen. Das Gegenteil von dem, was die Schlechten ausmacht, macht die real oder die hypothetisch Guten aus.

Abb. 14: Differenzierung in „Gute, Schlechte und diejenige Dazwischen“

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Bilder der Adressaten und Adressatinnen eine Vielfalt und Differenziertheit ausweisen. Sie differenzieren sich nach verschiedenen Arbeitsbereichen in positive und negative Bilder und bestehen sowohl für Sozialarbeitende als Personen als auch für Angebote und für die Soziale Arbeit als Profession. Durch einen Grossteil der Bilder zieht sich die Machtthematik als roter Faden, wobei sich aber davon unabhängig diverse Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Bildern zeigen. Gewisse Aspekte der Bilder werden in der Literatur der Sozialen Arbeit aufgegriffen, wenn auch nicht aus Perspektive der Adressaten und Adressatinnen. Einige dieser Aspekte weisen eine Passung zur Literatur auf, andere hingegen divergieren davon.

#### **7.4 Die Lebenswelt als Rahmung der Bilder**

Die Bilder müssen nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit verstanden werden, da ihre Lebenswelt den Rahmen der Bilder formiert. Einige der im Kapitel 3.3 beschriebenen Aspekte der Lebenswelt spiegeln sich in den Bildern explizit wieder.

Insbesondere Erfahrungen von Stigmatisierung und Ausgrenzung als wichtiges Charakteristikum der Lebenswelt von Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit ist in den Bildern sichtbar. Es zeigt sich deutlich, dass Stigmatisierungserfahrungen im Hilffssystem gemacht werden und dass sich Adressaten und Adressatinnen auch in diesem mit Stigmata, wie beispielsweise demjenigen der Willensschwäche, konfrontiert sehen. Der Schluss liegt nahe, dass solche Stigmatisierungserfahrungen und das Gefühl, nicht zur Gesellschaft dazuzugehören, einen wichtigen Erfahrungsrahmen für die Bilder – insbesondere das Bild der Sozialarbeitenden als Schubladisierende – darstellen.

Immer wieder blitzen in den Bildern Aspekte der Lebenswelt auf, wonach diese durch den fehlenden Legalstatus der Substanzen und ein Leben am Rande der Gesellschaft geprägt ist. Die Kriminalisierung und Illegalisierung als Erfahrungsrahmen für die Bilder wird in einzelnen Erzählungen innerhalb der Bilder deutlich (zum Beispiel illegale Einnahmequellen). Die Vermutung liegt nahe, dass sich durch die Umstände der Kriminalisierung die Sehnsucht nach einer Sozialen Arbeit manifestiert, die sich erneut für drogenpolitische Änderungen starkmacht und in der Sozialarbeitende tätig sind, die den Adressaten und Adressatinnen als Ausgrenzte der Gesellschaft eine Stimme sowohl im Bereich der Sozialen Arbeit als auch in der Gesellschaft verleihen (anwaltschaftliches Verständnis).

Zudem ist verschiedentlich ein Einfluss der Hektik der Alltagswelt auf die Bilder zu erkennen. Sozialarbeitende, von denen die Meinung besteht, dass sie auf diese Eigenschaft der Lebenswelt eingehen (zum Beispiel durch aktives wiederkehrendes Zugehen auf die Adressaten und Adressatinnen sowie durch Akzeptanz des hektischen Konsums) scheinen andere Bilder hervorzubringen, als solche, die dies nicht tun. Solche skizzierten Verknüpfungen der Bilder mit der Lebenswelt zeigen deren Wichtigkeit für das Entstehen und Bestehen der Bilder auf.

Die Darstellung der Ergebnisse und die Diskussion der Bilder beinhalten viele Anhaltspunkte, um Selbstverständnisse der Sozialen Arbeit und der niederschwelligen Drogenarbeit zu reflektieren und weiterzudenken. Sie geben Hinweise, wie die Erreichbarkeit gefördert und Vertrauensverhältnisse von Sozialarbeitenden zu Adressaten und Adressatinnen gezielter aufgebaut werden können. Überlegungen dazu werden im nächsten Kapitel angestellt.

## **8 Implikationen für die niederschwellige Drogenarbeit**

Nachdem die kollektiven Bilder beschrieben und diskutiert worden sind, steht im folgenden Kapitel die Frage im Vordergrund, welche Implikationen sich aus den Ergebnissen für die niederschwellige Drogenarbeit – insbesondere in den K&As der Stadt Zürich – ergeben bzw. welche Konsequenzen diese Fremdbilder für Sozialarbeitende nach sich ziehen könnten. Hierbei ist geistig der Wechsel von der Perspektive der Adressaten und Adressatinnen (Bilder) hin zur Perspektive der Professionellen notwendig (Fremdbilder).

Nicht zu vergessen ist der Anspruch des lebensweltorientierten Forschungsansatzes, eine institutionskritische Leseart einzunehmen, was ebenfalls Absicht dieses Kapitels ist.

Die Bilder lassen sowohl Überlegungen für Implikationen zu, die sich auf die Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen beziehen als auch für solche, die Handlungsansätze und Angebote oder die gesellschaftlich politische Ebene tangieren.

### **8.1 Implikationen mit Fokus auf die Arbeit mit Adressaten und Adressatinnen**

Implikationen der Forschungsergebnisse sind in Bezug auf die Arbeit mit Adressaten und Adressatinnen, die Stärkung der Akzeptanzorientierung sowie die Reflexion und Analyse der Machtthematik zu nennen.

#### ***8.1.1 Stärkung der Akzeptanzorientierung als inhaltlicher Arbeitsansatz***

Die Bilder geben vielfältige Anhaltspunkte, wie Sozialarbeitende der niederschweligen Drogenarbeit in der direkten Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen ungünstigen Fremdbildern entgegenwirken und Vertrauensprozesse gezielter anregen können. Bei der Betrachtung der Bilder wird klar, dass Sozialarbeitende mit akzeptierenden, wertfreien Haltungen und mit einem anwaltschaftlichen Unterstützungsverständnis, in dem das Gegenüber nicht schubladisiert, die Machtposition reflektiert und auf aktuelle Erkenntnisse zu Abhängigkeitsproblematiken zurückgegriffen wird, als positiv erlebt werden. Des Weiteren wird eine einfühlsame, interessierte, verlässliche und engagierte Art sowie eine Sensibilität für die Lebenssituation der Betroffenen als positiv beschrieben sowie Sozialarbeitende, die aktiv auf Adressaten und Adressatinnen zugehen und an einer Nähe zur Lebenswelt der Betroffenen interessiert sind. In der Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen gilt es, diese positiven Aspekte von Beginn weg herauszustellen, um so eine tragfähige Arbeitsbeziehung und Vertrauen aufbauen zu können.

Die als positiv erlebten Eigenschaften, Haltungen und Fähigkeiten finden sich in den Leitlinien der akzeptierenden Drogenarbeit (vgl. akzept 1999) wieder. Insbesondere die Akzeptanz

unterschiedlicher Lebensentwürfe, das Verständnis von sozialarbeiterischem Handeln als wechselseitigen, transparenten, verlässlichen und aktiven Prozess, die Berücksichtigung und das Interesse an individuellen Lebenswelten, das anwaltschaftliche Unterstützungsverständnis, die Verpflichtung, Stigmatisierungen im Hilfssystem entschieden entgegenzutreten, sowie der Einbezug eines ganzheitlichen Verständnisses vom Konsum illegalisierter psychoaktiver Substanzen bilden wichtige Referenzpunkte hierzu (vgl. ebd.: 14, 18f.).

Durch eine Intensivierung und eine verstärkte Kopplung der Niederschwelligkeit mit akzeptanzorientierten Arbeitsweisen kann negativen Fremdbildern entgegengewirkt und Vertrauen gezielter hergestellt werden. Dies wird jedoch nur dann der Fall sein, wenn Sozialarbeitende dabei eine Authentizität aufweisen. Dafür wiederum ist eine Verinnerlichung akzeptanzorientierter Selbstverständnisse wichtig, die über eine offene Auseinandersetzung mit den Grundlagen akzeptanzorientierter Drogenarbeit im Team und durch stetige Reflexionen über eigenes fachliches Handeln, über spezifische Situationen aus der täglichen Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen und über Dilemmata akzeptanzorientierter Drogenarbeit (ordnungspolitische Funktion) gefördert werden soll (vgl. ebd.: 22).

### ***8.1.2 Machtthematik reflektieren und analysieren***

Weitere Implikationen ergeben sich aus dem Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden, das sich vorwiegend auf die K&As bezieht. Negative Machtausübung, Willkür oder Machtdemonstrationen – wie dies von Adressaten und Adressatinnen empfunden wird – sind in der niederschweligen Drogenarbeit und der Sozialen Arbeit allgemein abzulehnen. Wichtig erscheint, dass sich Sozialarbeitende niederschwelliger Drogenarbeit der Machtthematik nicht verschliessen oder sie als falsche Wahrnehmungen oder Übertreibungen von Adressaten und Adressatinnen bagatellisieren. Eine Offenheit gegenüber der Machtthematik ist wichtig, weil Machtprozesse häufig nicht einfach wahrzunehmen und erst mit einer Distanz zu Handlungssituationen zu erkennen sind (vgl. Sagebiel/Pankofer 2015: 161).

Konkrete Implikationen, die sich aus dem Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden ableiten lassen, sind wiederkehrende Reflexionen und offene Auseinandersetzungen mit der Thematik in Teambesprechungen und Supervisionen. Eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Thematik kann durch eine Machtanalyse erreicht werden, in der es in einem ersten Schritt darum geht, mit Hilfe von Analyseinstrumenten Machtkonstellationen, Machtsituationen und

Machthandlungen auf verschiedenen Ebenen aufzuschlüsseln und darauf aufbauend konkrete Handlungsalternativen herbeizuführen (vgl. ebd.).<sup>27</sup>

## **8.2 Implikationen auf der Ebene von Handlungskonzepten und Angeboten**

Des Weiteren zeigen sich auf der Ebene von Handlungskonzepten und Angeboten weitere mögliche Implikationen der Forschungsergebnisse.

### ***8.2.1 Beibehaltung und Stärkung des Case Managements***

Das äusserst positive Bild des CM und der Case Manager und Case Managerinnen in den K&As der Stadt Zürich zeigt die Wichtigkeit, das CM beizubehalten oder gar zu stärken. Insbesondere das aktive und nachgehende Bemühen, Adressaten und Adressatinnen zu erreichen sowie Grundhaltungen von Akzeptanz, Empathie und Anwaltschaftlichkeit sind hierbei positiv herauszustreichen. Dieses Handlungskonzept fördert die Akzeptanz für eine Inanspruchnahme von Hilfe sowie den Vertrauensaufbau zu Sozialarbeitenden. Die Wichtigkeit, den Adressaten und Adressatinnen bereits zu Beginn Akzeptanz und Wertschätzung entgegenzubringen, betonen auch Schmid, Schu und Vogt (2012: 46) in ihren Ausführungen zu CM in der niederschweligen Suchthilfe, da diese Haltungen für vertrauensvolle und tragfähige Arbeitsbeziehungen äusserst förderlich sind.

Die Tatsache, dass sich das Bild des CM in Abgrenzung zur Schichtarbeit<sup>28</sup> in den K&As manifestiert, lässt jedoch die Frage aufkommen, inwieweit eine geeignete Koppelung und Vernetzung des CM und der Schicht vorhanden ist und inwieweit Schnittstellen geklärt sind. Vor dem Hintergrund, dass Koproduktion auf der Einzelfallebene im CM umso besser gelinge, „(...) je mehr auf der Ebene der Hilfe- und Versorgungssysteme Kooperation und Vernetzung stattfindet“ (ebd.: 9), erscheint es empfehlenswert, Schnittstellen zwischen dem CM und der Schicht einer (erneuten) Betrachtung zu unterziehen und zu klären. Ein Teil dieser Schnittstellenklärung könnte allenfalls darin liegen, das Verständnis von und für das CM bei allen Mitarbeitenden der K&As zu stärken und auf gemeinsame Selbstverständnisse und Grundhaltungen in den gesamten K&As hinzuwirken, damit der Wahrnehmung der Adressaten und Adressatinnen über eine – pointiert formuliert – Spaltung der K&As in CM und Schicht entgegengewirkt werden kann. So könnte ein gesamthaft positives Fremdbild geför-

---

<sup>27</sup> Konkrete Modelle und Instrumente der Machtanalysen (auch für die Teamebene) stellen Sagebiel und Pankofer (2015) vor.

<sup>28</sup> Als Schicht wird in den K&As die direkte Arbeit mit den Adressaten und Adressatinnen in den Einrichtungen bezeichnet. Auf der Schicht arbeiten also diejenigen Sozialarbeitenden, welche die Adressaten und Adressatinnen während ihres Aufenthaltes in der Einrichtung begleiten, unterstützen und beraten. Demgegenüber haben die Case Manager und Case Managerinnen ihr Büro nicht direkt in der Einrichtung, sondern in einem oberen Stockwerk. Jedoch halten auch sie sich oft aufsuchend in den K&As auf, um die Adressaten und Adressatinnen, die im CM sind, anzutreffen.

dert werden, von dem insgesamt ein positiver Effekt auf die Erreichbarkeit und den Vertrauensaufbau erwartet werden kann.

### ***8.2.2 Angebote aktiv weiterdenken und -entwickeln***

Die Bilder der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt und dasjenige der Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen geben Anlass, den aktuellen Stand der niederschweligen Drogenarbeit kritisch zu betrachten. Vor dem Hintergrund dieses Fremdbildes müssen sich Vertretende der niederschweligen Drogenarbeit fragen, ob tatsächlich Tendenzen des Stillstandes auszumachen sind und ob Angebotsentwicklungen sowie innovative Ideen, die auf neue Entwicklungen reagieren, auf sich warten lassen. Aus Fachkreisen ist gegenüber niederschwelliger Drogenarbeit ebenfalls zunehmend die Kritik zu vernehmen, dass ihre Akteure und Akteurinnen im Zuge von Sparprogrammen und steigendem Legitimationsdruck mit einem Rückzug reagieren und sich einem Selbsterhaltungszweck verschreiben (vgl. Akeret 2014: 4, Schneider 2004: 17). Demgegenüber unterstreichen die Bilder die Forderung nach einer innovativen Weiterentwicklung niederschwelliger Angebote sowie nach einem aktiven und selbstbewussten Herantreten an zukünftige Herausforderungen.

Entwicklungen sind zum Beispiel aufgrund der sich verändernden Altersstruktur und der heterogenen Zielgruppe der K&As bedeutend, die zunehmend adäquate pflegerische Versorgungen und den Abbau von räumlichen Zugangsschwellen (zum Beispiel Rollstuhlgängigkeit) erforderlich machen (vgl. Akeret 2014: 5ff.). Herausforderungen zeigen sich auch aufgrund neuer Substanzen und Konsumformen. Zu klärende Fragen stellen sich zudem bezüglich der Erreichbarkeit jüngerer Adressaten und Adressatinnen, die vorwiegend inhalativ konsumieren und sich momentan kaum in den K&As bewegen. Nicht zuletzt gilt es, Forschung und Evaluation zu nutzen, um niederschwellige Drogenarbeit wissenschaftlich besser zu verankern und gesellschaftlich sowie politisch weiterhin zu legitimieren (vgl. ebd.).

## **8.3 Implikationen auf gesellschaftlicher und politischer Ebene**

Nicht zuletzt lässt sich aus denjenigen Bildern, die sich auf die gesellschaftliche Funktion der Drogenarbeit und der Sozialen Arbeit beziehen, eine Repolitisierung niederschwelliger Drogenarbeit und ein Appell nach einem politischen Selbstverständnis formulieren.

### ***8.3.1 Repolitisierung niederschwelliger Drogenarbeit***

In den Bildern wird deutlich, dass Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit als Teil der gesellschaftlichen Verhältnisse wahrnehmen. Eine Verstärkung der akzeptanzorientierten Haltung im unmittelbaren Kontakt

mit den Adressaten und Adressatinnen sowie die Weiterentwicklung der Angebote reichen deshalb nicht aus, um ungünstigen Fremdbildern entgegenzuwirken. Vielmehr sind auch Implikationen anzudenken, die sich auf ihre gesellschaftliche Rolle und Funktion beziehen. Angesprochen ist hiermit eine Repolitisierung von Sozialarbeitenden der niederschweligen Drogenarbeit. Damit ist die Forderung gemeint, sich erneut – wie in den 1980er und 1990er Jahren – in Öffentlichkeit und Politik für die Interessen der Adressaten und Adressatinnen einzusetzen, sich kritisch in Diskurse einzubringen, einen klaren Standpunkt zu vertreten, sich untereinander zu vernetzen<sup>29</sup> sowie drogenpolitische Lösungsvorschläge und Visionen auszuarbeiten. Dabei ist diese Forderung im Diskurs um niederschwellige und akzeptanzorientierte Drogenarbeit zwar nicht neu, sie erhält aber mit den erforschten Bildern weiter an Gewicht. Schneider (2004: 27) beispielsweise hält fest:

Drogenhilfe sollte ihren resignativen Rückzug aus der Drogenpolitik beenden, kritische Gegenöffentlichkeit herstellen, sonst werden wir Reparaturbetrieb, Elendsverwalter und Konstrukteur und Regulator von sichtbaren, sozialen Problemen bleiben. Eine wirklich ‚akzeptierende‘ Drogenarbeit mit dem Ziel einer weitergehenden Normalisierung der Lebensbedingungen von drogengebrauchenden Menschen wird aber erst dann gelingen, wenn drogenpolitische Veränderungen umgesetzt wurden (personenbezogene Entkriminalisierung, substanzbezogene Legalisierung).

Die Wahrnehmung eines politischen Engagements im Rahmen akzeptierender Drogenarbeit durch Sozialarbeitende ermöglicht es Adressaten und Adressatinnen, Sozialarbeitende als Personen wahrzunehmen, die zwar in gesellschaftlichen Strukturen und Aufträgen sowie im Dilemma zwischen Hilfe und Kontrolle eingebunden sind, diesen Rahmenbedingungen aber im Interesse der Adressaten und Adressatinnen kritisch begegnen und sich anwaltschaftlich für Veränderungen einsetzen.<sup>30</sup> Dies wiederum kann sich förderlich auf die Erreichbarkeit der Adressaten und Adressatinnen durch die niederschwellige Drogenarbeit und auf den Vertrauensaufbau zwischen Sozialarbeitenden und Adressat oder Adressatin auswirken.

Die vorgeschlagenen Implikationen müssen mit Sozialarbeitenden der niederschweligen Drogenarbeit verfeinert, diskutiert und konkretisiert werden. Wie gezeigt wurde, ist aber durchaus denkbar, dass sie in ihrer Gesamtheit zukünftig positive Fremdbilder stärken und negative Fremdbilder vermindern und wichtige Anhaltspunkte zur Reflexion des Selbstverständnisses genutzt werden können.

---

<sup>29</sup> Als konkretes Vernetzungsgefäss von Sozialarbeitenden aus der niederschweligen Drogenarbeit besteht in Zürich seit den 1990er Jahren die sogenannte Gassenkonferenz, die in Zukunft wieder vermehrt für eine politische Vernetzung genutzt werden könnte.

<sup>30</sup> Dieses Verständnis verweist im Übrigen auf ein kritisches Verständnis Sozialer Arbeit, das von Wyss (2014) folgendermassen beschrieben wird: „Die heute vorherrschende soziale Arbeit erweist sich zunehmend als eine, die sich höchst unsozial gegenüber den Ausgegrenzten der Gesellschaft verhält. (...) Eine kritische soziale Arbeit setzt sich von einer derart repressiven sozialen Arbeit dadurch ab, dass sie dem vorherrschenden ‚Unsozialen‘ der sozialen Arbeit eine gleichsam ‚soziale‘ soziale Arbeit entgegensustellen versucht.“



## **9 Exkurs: Folgerungen für forschungsmethodische Herangehensweisen**

Aus der vorliegenden Forschungsarbeit lassen sich nicht nur Implikationen für niederschwellige Drogenarbeit formulieren, sondern auch Folgerungen für forschungsmethodische Herangehensweisen bei der Untersuchungsgruppe, die im Diskurs als schwer erreichbar definiert wird. Es handelt sich dabei um Erkenntnisse zu geeigneten Zugangs- und Datenerhebungsmethoden, die im Folgenden umrissen werden und sich auf Personen beziehen, die in einer hohen Masse von sozialem Ausschluss betroffen sind. Mit der Fokussierung auf diese Untersuchungsgruppe soll keinesfalls dazu beigetragen werden, die Gruppe als defizitär, unkooperativ, homogen und misstrauisch zu stigmatisieren und als schwer erreichbar zu definieren, wie dies in forschungsmethodischen Diskursen allzu oft der Fall ist (vgl. Borde 2010: 251). Vielmehr geht es darum aufzuzeigen, dass die Erreichbarkeit „(...) eine Frage des Standortes, des Standpunktes, des Wissens und Könnens sowie der Wege und Instrumente ist“ (ebd.: 250f.). Wichtige Erkenntnisse zeigen sich in folgenden Punkten:

(1) Zugang zur Untersuchungsgruppe muss direkt in der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen und mittels niederschwelliger Vorgehensweisen geschaffen werden. Über Small-Talk und informelle Gespräche kann mit potenziellen Forschungsteilnehmenden in Kontakt getreten und Vertrauen aufgebaut werden, wobei mit der Zeit die Anfrage für eine Teilnahme an der Forschung möglich wird. Die Rekrutierung für Interviews verlangt von den Forschenden die Bereitschaft zu Geduld, Zeitinvestition, zu wiederkehrendem Zugehen sowie zu Unverbindlichkeit in den Vereinbarungen. Ferner sind Kenntnisse der niederschweligen Arbeitsweisen notwendig. Forschende müssen zum Beispiel in der Lage sein, Möglichkeiten für Small-Talk zu identifizieren, die Chance für ein Ins-Gespräch-Kommen zu nutzen und zu erkennen, wann der Zeitpunkt für eine Anfrage günstig ist.

(2) Bei der Datenerhebung sind ebenfalls Anlehnungen an niederschwellige Arbeitsmethoden empfehlenswert. Es bietet sich zum Beispiel an, Interviews oder Gespräche an bestehende Angebote oder Strukturen der Einrichtung zu koppeln (anschliessend an Beschäftigungseinsätze oder in Konsumpausen). Ferner sollen keine verbindlichen Termine für Interviews vereinbart werden, sondern Interviewzeitpunkte situativ an momentane (Tages-)Verfassungen der Adressaten und Adressatinnen angepasst werden, was von den Forschenden eine hohe Flexibilität und einen hohen Zeitaufwand verlangt. Zudem empfehlen sich Interviewformen, die keine zu langen Erzählungen generieren, da aufgrund des Einflusses psychoaktiver Substanzen oder schlechter psychischer Verfassungen eine Fokussierung und eine Konzentration auf ein Thema schwierig sein kann. Je nach Gegenüber empfiehlt es sich, anstelle von formel-

len Interviews ero-epische Gespräche durchzuführen. Es zeigt sich, dass es in der Datenerhebung teilweise angebracht ist, die strikte Forscher- und Forscherinnenrolle zu Gunsten einer gewissen Nähe zu den Forschungsteilnehmenden zu verlassen und sich ihnen als ganze Person zu zeigen. Steckelberg (2010: 63f.) beschreibt dies in Bezug auf Interviews mit wohnungslosen jungen Frauen anschaulich und passend:

Das Ablenken zu banalen Themen (...) war manchmal ebenso passend, wie Erzähltes in seltenen Fällen auch mal zu kommentieren oder sogar (...) kurz aus meinem Leben zu erzählen. Wichtig ist bei dieser Zielgruppe, über ein breites Repertoire zu verfügen, von der zurückhaltenden Einstellung klassischer narrativer Interviews über dialogische Gesprächsführung bis in Ausnahmefällen hin zu einem Verhalten, das ich als intervenierend bezeichnen würde.

(3) Nicht nur die Antizipation niederschwelliger Arbeitsweisen ist wichtig, sondern auch diejenige der akzeptanzorientierten Haltung. Eine Akzeptanz gegenüber der hektischen und oftmals unvorhersehbaren Alltagswelt und gegenüber situativen Schwankungen betreffend der Bereitschaft zur Forschungsteilnahme sowie gegenüber Unterbrechungen oder Abbrüchen von Interviews und Gesprächen ist bedeutend, um die Datenerhebungen zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnehmen zu können. Um eine akzeptanzorientierte Haltung vertreten zu können, braucht es von Forschenden die Fähigkeit, mit vorübergehender Ablehnung – beispielsweise bei einem Abbruch eines informellen Gespräches – wertfrei umzugehen.

(4) Um zu einer möglichst vielfältigen Datenlage zu kommen und um alle Adressaten und Adressatinnen, die an der Forschung teilnehmen möchten, einbeziehen zu können, empfiehlt sich eine Kombination von informellen und eher formellen Erhebungsmethoden, die in der Durchführung an die hektische Alltagswelt und die Abhängigkeitsthematik der Adressaten und Adressatinnen angepasst werden müssen.

Diese Ausführungen ermöglichen, einen Bogen zum oben angeführten Zitat von Borde (2010: 250f.) zu schlagen, wonach die Erreichbarkeit vom Standort und Standpunkt, von Wissen und Können sowie von Wegen und Instrumenten der Forschenden abhängt: Es empfiehlt sich, einen *Standort* für die Forschung in der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen zu wählen, beispielsweise in niederschweligen Einrichtungen der Suchthilfe. Der *Standpunkt* der Forschenden muss die Haltung beinhalten, dass der Einbezug dieser Untersuchungsgruppe in Forschungen wichtig ist. Es muss die Bereitschaft bestehen, sich nicht nur als Forscher und Forscherin, sondern als ganze Person auf den Kontakt zu der Untersuchungsgruppe einzulassen, einen Vertrauensaufbau zu initiieren, Geduld und Zeit aufzuwenden sowie der Untersuchungsgruppe wertfrei und akzeptierend zu begegnen und mit situativer Ablehnung umzugehen. Des Weiteren ist *Wissen* über niederschwellige und akzeptanzorientierte Arbeitsweisen

und -methoden sowie Wissen zur Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen wichtig sowie zu relevanten Kriterien von Datenerhebungsmethoden (nicht zu formell, keine zu langen Erzählungen, Kombinationsmöglichkeiten). Neben der Anwendung dieses Wissens sind notwendige Fähigkeiten und Eigenschaften in Flexibilität, Geduld und informellen Kommunikationsformen zu sehen. Die *Wege*, um eine Erreichbarkeit herzustellen, müssen wiederum niederschwellig ausgerichtet sein, ein hohes Mass an Unverbindlichkeit aufweisen und verschiedene Schlaufen beinhalten. Als *Instrument* schliesslich empfiehlt sich eine Kombination verschiedener Datenerhebungsmethoden, ohne dabei aber zielgruppenspezifisch definierte Erhebungsmethoden zu entwickeln, „(...) weil damit der als kritisch zu bewertenden Tendenz zugearbeitet wird, verschiedene Zielgruppen durch spezifische Eigenschaften und Bedarfe zu definieren“ (Steckelberg 2010: 227).

## 10 Fazit und Ausblick

Im abschliessenden Teil dieser Arbeit werden die Ergebnisse zusammengefasst, eine kritische Würdigung vorgenommen sowie weiterführende Fragen formuliert.

### 10.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Das Ziel der Master Thesis war hauptsächlich, kollektive Bilder von Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit in der Stadt Zürich über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit zu ermitteln und zu beschreiben sowie Gemeinsamkeiten, Unterschiede und Differenzierungen der Bilder herauszuarbeiten. Es wurde zudem – wenn auch untergeordnet – das Ziel verfolgt, Implikationen für die niederschwellige Drogenarbeit abzuleiten und zu diskutieren sowie Folgerungen für Forschungen mit sogenannt schwer erreichbaren Adressaten und Adressatinnen zu formulieren. Die Hintergrundfolie der Arbeit bildete der lebensweltorientierte Forschungsansatz, der offene und akzeptierende Zugänge zur Untersuchungsgruppe ermöglicht sowie die Sichtweisen der Adressaten und Adressatinnen mit emanzipatorischer Absicht konsequent in den Mittelpunkt stellt, dabei aber auch institutionskritische Lesearten der Ergebnisse beabsichtigt (vgl. Schimpf 2012: 237f.).

Als theoretische Rahmung fungierte eine geschärfte Konzeption des Bildbegriffes. In dieser werden Bilder als Ganzheit aller Erfahrungen, Vorstellungen, Ideen oder Gefühle verstanden, wobei der Rahmen für die Bilder die Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen darstellt. In der Lebenswelt kommen die Bilder durch eine kognitive und interaktionale Auseinandersetzung mit Sozialarbeitenden zustande und bilden ein Deutungsschema für weitere Erfahrungen mit Sozialarbeitenden und dem Hilffssystem (vgl. Kleining 1961: 146, Schütz/Luckmann 2003: 33).

Die übergeordnete Fragestellung der Arbeit lautete: **Welche Bilder haben Adressaten und Adressatinnen der niederschwelligen Drogenarbeit mit einem abhängigen Konsummuster in der Stadt Zürich von der Sozialen Arbeit und Sozialarbeitenden, Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen?**

In den Erzählungen der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit in der Stadt Zürich sind vielfältige und differenzierte Bilder über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit auszumachen. Folgende acht kollektive Bilder konnten herausgearbeitet werden: Das Bild „die Guten, die Schlechten und diejenigen Dazwischen“, das Bild der machtbeladenen Sozialarbeitenden, das Bild von Sozialarbeitenden als Schubladisierende, das Bild von Sozialarbeitenden als Sesselkleber und Sesselkleberinnen, das Bild vom Case Management und dessen Sozialarbeitenden als zugewandte Interessensvertretung, das Bild vom bürokratischen

und unpersönlichen Sozialamt und dessen interessenslosen Sozialarbeitenden, das Bild der Sozialen Arbeit als Wärterin gesellschaftlicher Ordnung und das Bild der Drogenarbeit als stillstehendes Projekt. Es zeigte sich, dass Bilder sowohl hinsichtlich Sozialarbeitenden als Personen, als auch hinsichtlich der Sozialen Arbeit als Profession bestehen.

Eine wesentliche Gemeinsamkeit der Bilder besteht in der Machtthematik, die sich in unterschiedlicher Form und Ausprägung wie ein roter Faden durch verschiedene Bilder zieht und in den Bildern insgesamt prominent vertreten ist. Darüber hinaus sind als inhaltliche Querverbindungen Gemeinsamkeiten in der Beschreibung von Sozialarbeitenden als einfühlsam, anwaltschaftlich, aktiv kontaktaufnehmende, urteilsfrei und akzeptierend, oder Beschreibungen, die das exakte Gegenteil betreffen zu sehen. Diese Aspekte scheinen wichtige Kriterien für die Bewertung und Typisierung von Sozialarbeitenden zu sein, besonders weil sich die Gemeinsamkeiten entlang dieser Kriterien zeigen.

Unterschiede bei den Bildern zeigen sich insofern, als einige auf spezifische Angebote und Arbeitsbereiche bezogen sind, andere wiederum arbeitsbereichs- und angebotsunabhängig bestehen oder sowohl das eine als auch das andere einschliessen. Ferner differenzieren sich die Bilder dadurch, dass sich einige lediglich auf Sozialarbeitende als Personen, andere gleichzeitig auf Sozialarbeitende, Angebote und die Soziale Arbeit beziehen und wiederum andere lediglich die Soziale Arbeit als Profession einschliessen.

Des Weiteren sind ein Teil der Bilder durchwegs positiv, andere negativ oder gleichzeitig negativ und positiv konnotiert. Hierbei fielen in der Analyse vor allem das Bild über das CM und die Case Manager und Case Managerinnen sowie das Bild des Sozialamtes und der dort tätigen Sozialarbeitenden auf, die von den Forschungsteilnehmenden als eine Art Prototypen für positiv bzw. negativ bewertete Sozialarbeitende und Soziale Arbeit formuliert wurden.

Es wurde ferner gezeigt, dass die Bilder vor der Lebenswelt der Adressaten und Adressatinnen gesehen und verstanden werden müssen. Deutlich wurde, dass Stigmatisierung und Ausgrenzung, der Legalstatus von psychoaktiven Substanzen sowie die hektische Alltagswelt der Konsumierenden als wichtige Kennzeichen der Lebenswelt in den Bildern wiederzufinden sind und somit für das Entstehen und Bestehen der Bilder wichtig erscheinen.

Alle Bilder beinhalten eine klare Bewertung von Sozialarbeitenden und der Sozialen Arbeit und führen Sozialarbeitenden ihr Fremdbild deutlich vor. Dadurch lassen sie kritische Betrachtungen Sozialer Arbeit und die Reflexion von Selbstverständnissen zu. Zudem sind wichtige Hinweise für die niederschwellige Drogenarbeit und die Sozialarbeitenden ableitbar, beispielsweise wie tragfähige Arbeitsbeziehungen zu den Adressaten und Adressatinnen besser aufgebaut werden können und wie negativen Fremdbildern entgegengewirkt werden kann.

Als Implikationen wurden eine Stärkung akzeptanzorientierter Arbeitsweisen, eine stetige Reflexion der Machtthematik, die Stärkung des CM, mutige und innovative Weiterentwicklungen von Angeboten sowie eine Repolitisierung der Sozialarbeitenden der niederschweligen Drogenarbeit benannt.

Als wichtige Erkenntnisse für das forschungsmethodische Vorgehen mit dieser Untersuchungsgruppe kann festgestellt werden, dass das Forschungsdesign flexibel an die Untersuchungsgruppe angepasst werden muss und niederschwellige Zugänge und kombinierte Datenerhebungsmethoden geeignet sind. Von Forschern und Forscherinnen ist die Bereitschaft notwendig, als ganze Person und nicht nur in der Rolle des Forschers oder der Forscherin aufzutreten. Erforderlich sind – neben Kenntnissen zu niederschweligen Arbeitsweisen und zu akzeptanzorientierter Drogenarbeit – zudem viel Geduld sowie Wertschätzung, Wertfreiheit und Akzeptanz gegenüber den Adressaten und Adressatinnen und ihrer Lebenswelt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Ergebnisse sowohl die Bilder von Adressaten und Adressatinnen der niederschweligen Drogenarbeit in der Stadt Zürich aufzeigen als auch Implikationen für die Praxis skizzieren und Folgerungen für Forschungen mit dieser Untersuchungsgruppe festhalten.

## **10.2 Kritische Würdigung und weiterführende Fragen**

Die Arbeit ist als ein erster Beitrag zur Schliessung der Forschungslücken zu verstehen, die hinsichtlich von Bildern über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit aus Sicht der Adressaten und Adressatinnen besteht. Der Begriff Bild hat sich durch seine Offenheit bewährt, besonders weil mithin positive, neutrale und negative Vorstellungen eingeschlossen werden und offen an die Analyse der Bilder herangetreten werden konnte. Ein geschlossener Begriff (wie zum Beispiel Vorurteil) wäre der Vielfältigkeit der Ergebnisse vermutlich nicht gerecht geworden und hätte den Blickwinkel zu sehr auf gewisse Aspekte verengt.

Die Reichweite der Ergebnisse ist vorwiegend auf die Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit und insbesondere diejenigen der Kontakt- und Anlaufstellen in der Stadt Zürich begrenzt. Es kann aber vermutet werden, dass die Bilder in ähnlicher Weise in anderen Städten mit ähnlichen Strukturen in der Drogenhilfe und für das Hilffssystem allgemein bestehen und folglich nicht nur Anhaltspunkte zur Reflexion sozialarbeiterischer Selbstverständnisse in Zürich bieten. Eine Generalisierbarkeit der Ergebnisse kann hingegen nicht vollzogen werden und war keinesfalls Ziel der qualitativen Untersuchung.

Darüber hinaus ist wichtig festzuhalten, dass die formulierten Implikationen in keiner Weise abschliessend sind. Vielmehr müssen sie in einem gemeinsamen Prozess mit Sozialarbeiten-

den der niederschweligen Drogenarbeit vertieft, konkretisiert, erweitert und modifiziert werden, um für die Praxis handlungsleitend werden zu können.

Durch das angepasste methodische Vorgehen wurde es möglich, Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit mit einem abhängigen Konsummuster in die Forschung einzubeziehen, die im forschungsmethodischen Diskurs als hard-to-reach bezeichnet werden und die in hohem Masse von der Gesellschaft ausgeschlossen sind. Die positiven Reaktionen der angefragten Forschungsteilnehmenden machten deutlich, dass eine Partizipation an Forschungen durchaus gewünscht wird und mit der kombinierten Datenerhebung Personen ein Artikulationsraum für ihre Erfahrungen, Meinungen und Vorstellungen über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit eröffnet werden konnte, die bis heute noch wenig Beachtung in Forschungen finden. Dies zeigt, dass der Einbezug von Untersuchungsgruppen, die als schwer erreichbar gelten, vielmehr mit geeigneten Zugangs- und Datenerhebungsmethoden und Anstrengungen von Forschenden zu tun hat als mit Eigenschaften der Adressaten und Adressatinnen selbst, die durch Forschende zugeschrieben werden. Der lebensweltorientierte Forschungsansatz vermag hierzu eine wertvolle Hintergrundfolie zu bieten, indem der Blickwinkel stets auf die Erhebung der Sichtweisen der Betroffenen gerichtet bleibt und eine Offenheit gegenüber erfolgversprechenden Zugangs- und Datenerhebungsmethoden möglich ist. Die Sichtweise der Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit wurde also konsequent in den Mittelpunkt gestellt, gleichzeitig aber auch die Bedeutung für Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit beachtet.

In Anbetracht der Ergebnisse wurde der Anspruch lebensweltorientierten Forschens eingelöst, Erkenntnisse zu Erfahrungen und Bildern der Adressaten und Adressatinnen über Sozialarbeitende und die Soziale Arbeit zu generieren und Material bereitzustellen, um berufliche Selbstverständnisse zu reflektieren. Dies ist wichtig, weil wir das Bewusstsein über uns selber nur entwickeln, wenn wir uns aus der Perspektive der Mitmenschen sehen (vgl. Mead 1934 zit. nach Abels 2009: 170). Dies gilt ebenso für Sozialarbeitende und die Profession der Sozialen Arbeit, die bis anhin vor allem mit der eigenen Entwicklung und Legitimierung beschäftigt zu sein schien.

Im Rückblick auf die Ergebnisse und die Ausführungen ergeben sich Fragen, die in weiterführenden Forschungen bearbeitet werden könnten. Die Frage nach Entstehungsfaktoren für die Bilder ist interessant, um beispielsweise Beziehungen zwischen Biografien und Bildern ergründen zu können. Zudem ist ein Blick darauf, wie Bilder das Handeln der Adressaten und Adressatinnen lenken, lohnenswert. Im Datenmaterial zeichnen sich diesbezüglich verschiedene Strategien und Handlungsformen ab. Deutlich ist zum Beispiel, dass Adressaten und

Adressatinnen Sozialarbeitenden ausweichen oder in der Interaktion äusserst zurückhaltend sind, wenn sie ein schlechtes Bild von ihnen haben. Demgegenüber scheinen sich die Adressaten und Adressatinnen aktiv und bewusst Sozialarbeitende auszusuchen, die einem positiven Bild entsprechen.

Interessant ist ferner die Frage, welche Funktionen die Bilder und ihre Aufrechterhaltung für die Adressaten und Adressatinnen niederschwelliger Drogenarbeit hat. Hierbei wäre es zum Beispiel spannend zu untersuchen, ob negative Vorerfahrungen und negative Bilder zur Rechtfertigung sich selber gegenüber dienen können, um mit Sozialarbeitenden nicht in Kontakt treten zu müssen und Unterstützung vermeiden zu können.

Nicht zuletzt erscheint es im Anschluss an die vorgestellten Bilder der Adressaten und Adressatinnen bedeutend, Selbstbilder von Sozialarbeitenden über sich und die Profession zu befragen, um Selbst- und Fremdbilder einander gegenüber zu stellen und einem Vergleich zu unterziehen. Damit würde der Bogen von Fremd- zu Selbstbildern geschlossen und eine ganzheitliche Auseinandersetzung mit dem Thema ermöglicht.



## Literaturverzeichnis

- Abels, Heinz (2009). *Wirklichkeit. Über Wissen und andere Definitionen der Wirklichkeit, über uns und Andere, Fremde und Vorurteile*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Akeret, René (2014). Schadensminderung!. In: *SuchtMagazin*. 40. Jg. (2). S. 4-7.
- akzept (1999). *Leitlinien der akzeptierenden Drogenarbeit*. Berlin: akzept Bundesverband. URL: [http://www.akzept.org/pdf/aktuel\\_pdf/akzept\\_LeitlinienNr.3.pdf](http://www.akzept.org/pdf/aktuel_pdf/akzept_LeitlinienNr.3.pdf) [Zugriffsdatum: 23. September 2016].
- avenirsocial (2014). *Berufsbild der Professionellen Sozialer Arbeit*. URL: [http://www.avenirsocial.ch/cm\\_data/AS\\_Berufsbild\\_DE\\_def.pdf](http://www.avenirsocial.ch/cm_data/AS_Berufsbild_DE_def.pdf) [Zugriffsdatum: 5. Oktober 2016].
- Bambusch, Kirsten (2002). Die Journaille. Die Sozialarbeit aus der Sicht einer Lokalredakteurin. In: *Sozialmagazin*. Jg. 27 (7/8). S. 28-29.
- Schweizerische Akademie für Geistes- und Sozialwissenschaften (Hg.) (2010). *Methoden qualitativer Sozialforschung. Manifest*. Bern: SAGW Eigenverlag.
- Bernard, Christiane (2013). *Frauen in Drogenszenen. Drogenkonsum, Alltagswelt und Kontrollpolitik in Deutschland und den USA am Beispiel Frankfurt am Main und New York City*. Wiesbaden: Springer VS.
- Bernsdorf, Wilhelm (1969). *Wörterbuch der Soziologie*. 2. Aufl. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.
- Bitzan, Maria/Bolay, Eberhard (2013). Konturen eines kritischen Adressatenbegriffs. In: Graßhof, Gunther (Hg.). *Adressaten, Nutzer, Agency. Akteursbezogene Forschungsperspektiven in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS. S. 35-52.
- Borde, Theda (2010). Erreichbarkeit – eine Frage des Standpunkts. In: Labonté-Roset, Christine/Hoefert, Hans-Wolfgang/Cornel, Heinz (Hg.). *Hard to Reach. Schwer erreichbare Klienten in der Sozialen Arbeit*. Berlin/Milow/Strasburg: Schibri-Verlag. S. 250-259.
- Braun, Norman/Diekmann, Andreas/Weber, Jonas Peter/Zahner, Claudia (1995). *Die Berner Drogenszene*. Bern/Stuttgart/Wien: Verlag Paul Haupt.
- Corbin, Juliet (2011). Grounded Theory. In: Bohnsack, Ralf/Marotzki, Winfried/Meuser, Michael (Hg.). *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung*. 3. Aufl. Opladen/Framington Hills: Budrich. S. 70-75.
- Delhees, Karl (1994). *Soziale Kommunikation. Psychologische Grundlagen für das Miteinander in der modernen Gesellschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Deutscher Berufsverband für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Heilpädagogik (1998). Die Zustimmung zur Sozialen Arbeit ist höher, als von der Politik vermutet. Erste Ergebnisse einer empirischen Befragung zum Stellenwert der Sozialarbeit in der Bevölkerung und Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse. Essen: Selbstverlag.
- Dörrlamm, Martin (2008). Drogenhandel zwischen Mythos und Alltag in der Frankfurter Strassenszene. In: Wense, Bernd (Hg.). Drogenmärkte. Strukturen und Szenen des Kleinhandels. Frankfurt/New York: Campus Verlag. S. 253-273.
- Eidgenössische Kommission für Drogenfragen (2006). Von der Politik der illegalen Drogen zur Politik der psychoaktiven Substanzen. Bern: Verlag Hans Huber.
- Falcato, Luis/Beck, Thilo/Meili, Daniel (2009). Psychische Symptombelastung opiatabhängiger Personen in substitutionsgestützter Behandlung bei Eintritt und im 12 Monats-Verlauf. URL:  
[http://www.arud.ch/tl\\_files/arud/rechte\\_spalte/infomaterial/publikationen/2009\\_Falcato\\_Symptombelastung\\_SFP.pdf](http://www.arud.ch/tl_files/arud/rechte_spalte/infomaterial/publikationen/2009_Falcato_Symptombelastung_SFP.pdf) [Zugriffsdatum: 6. Oktober 2016].
- Flick, Uwe (2010). Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 3. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Flösser, Gaby (1994). Soziale Arbeit jenseits der Bürokratie. Über das Managen des Sozialen. Neuwied: Luchterhand.
- Frank, Alexandra/Lammers, André/Falcato, Luis (2009). Wie beschreiben Therapeuten einer ambulanten, drogenmedizinischen Einrichtung belastende Patienten und wie reagieren sie darauf? Eine explorative Studie. Poster präsentiert am Swiss Addiction Research Day IV. Basel. URL:  
[http://www.arud.ch/tl\\_files/arud/rechte\\_spalte/infomaterial/publikationen/2009\\_Frank\\_PosterBelastung\\_SARD.pdf](http://www.arud.ch/tl_files/arud/rechte_spalte/infomaterial/publikationen/2009_Frank_PosterBelastung_SARD.pdf) [Zugriffsdatum: 6. Oktober 2016].
- Galuske, Michael (2007). „Wenn Soziale Arbeit zum Managen wird...“. Anmerkungen zum aktivierenden Umbau der Sozialen Arbeit und seinen Niederschlägen in der Methodendebatte. In: Krauss, Jürgen/Möller, Michael/Münchenmeier, Richard (Hg.). Soziale Arbeit zwischen Ökonomisierung und Selbstbestimmung. Kassel: kassel university press. S. 333-375.
- Gibelman, Margaret (2004). Television and the Public Image of Social Workers: Portrayal or Betrayal? In: Social Work. 49. Jg. (2). S. 331-334.
- Girtler, Roland (1992). Methoden der qualitativen Sozialforschung. 3. Aufl. Wien/Köln/Weimar: Böhlau Verlag.
- Girtler, Roland (1996). Randkulturen. Theorie der Unanständigkeit. 2. Aufl. Wien/Köln/Weimar: Böhlau Verlag.

- Glaser, Barney/Strauss, Anselm (2010). *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. 3. Aufl. Bern: Verlag Hans Huber.
- Gölz, Jörg (2004). Stigmatisierung von Drogenabhängigen. In: *Suchttherapie*. 5. Jg. (4). S. 167-171.
- Graßhoff, Gunther (2015). *Adressatinnen und Adressaten der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Grunwald, Klaus/Thiersch, Hans (2010). Das Konzept Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. In: Bock, Karin/Miethe, Ingrid (Hg.). *Handbuch Qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. Opladen/Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich. S. 101-112.
- Gurzeler, Sybille/Landergott, Kathrin (2006). Soziale Arbeit aus der Sicht von Presseleuten. In: *SozialAktuell*. 38. Jg. (1). S. 2-5.
- Hamburger, Franz (2012). Soziale Arbeit und Öffentlichkeit. In: Thole, Werner (Hg.). *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch*. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 999-1022.
- Heite, Catrin (2008). *Soziale Arbeit im Kampf um Anerkennung. Professionstheoretische Perspektiven*. Weinheim: Juventa Verlag.
- Herwig-Lempp, Johannes (2009). Die Macht der SozialarbeiterInnen. Von der Macht, das Mögliche Wirklichkeit werden zu lassen. In: *Sozialmagazin*. 34. Jg. (5). S. 32-39.
- Herzig, Michael/Feller, Andrea (2008). „Ein Ort, wo man sein kann“. Die Zukunft der „Harm Reduction“ am Beispiel der Kontakt- und Anlaufstellen der Stadt Zürich. *Edition Sozialpraxis* Nr. 3. Zürich: Sozialdepartement der Stadt Zürich.
- Hiltebrand, Daniel/Dickson-Spillmann, Maria/Bolliger, Heidi/Schaub, Daniel (2015). *Heroin-gestützte Behandlung in der Schweiz. Resultate der Erhebung 2014*. Zürich: Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung. URL: <http://www.zora.uzh.ch/112293/1/Hiltebrand%2C%20Dickson-Spillmann%20et%20al%202015%20-%20Heroingest%C3%BCtzte%20Behandlung%20in%20der%20Schweiz.pdf> [Zugriffsdatum: 7. Januar 2016].
- Hofmann, Maria/Holzbrecher, Alfred/Kohl, Kerstin Eleonora/Niermann, Debora/Wenzler-Cremer, Hildegard (2014). *Grounded Theory als Programm und Methode*. URL: <https://www.ph-freiburg.de/quasus/einstiegstexte/erhebungsinstrumente/grounded-theory.html> [Zugriffsdatum: 17. Dezember 2016].

- Hohmeier, Jürgen (1975). Stigmatisierung als sozialer Definitionsprozess. In: Bursten, Manfred/Hohmeier, Jürgen (Hg.). Stigmatisierung 1. Zur Produktion gesellschaftlicher Randgruppen. Neuwied/Darmstadt: Hermann Luchterhand Verlag. S. 5-24.
- Hölmann, Christine (2004). Ist das Case Management/Motivational Interviewing (CM/MI) mit den Grundsätzen der akzeptanzorientierten Drogenarbeit vereinbar? – Eine Diskussion zur Betreuungsmethode CM/MI im bundesdeutschen Modellprojekt zur heroingestützten Behandlung Opiatabhängiger. In: Akzeptanzorientierte Drogenarbeit. 1. Jg. (1). S. 12-16. URL: [http://www.indro-online.de/Hoelzmann\\_1\\_04.pdf](http://www.indro-online.de/Hoelzmann_1_04.pdf) [Zugriffsdatum: 22. September 2016].
- Institut für Interkulturelle Kompetenz & Didaktik (2016). Selbstbild und Fremdbild. URL: <http://www.ikud.de/glossar/selbstbild-und-fremdbild.html> [Zugriffsdatum: 6. Oktober 2016].
- Johannsen, Uwe (1971). Das Marken- und Firmen-Image. Theorie, Methodik, Praxis. Berlin: Duncker & Humboldt.
- Kelle, Udo/Kluge, Susann (2010). Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. 2. überarbeitete Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Keller, Reiner (2009). Das interpretative Paradigma. In: Brock, Ditmar/Junge, Matthias/Diefenbach, Heiko/Keller, Reiner/Vallányi, Dirk (Hg.). Soziologische Paradigmen nach Talcott Parsons. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 17-126.
- Kleining, Gerhard (1961). Über soziale Images. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Sonderheft 5. S. 145-170.
- Koller, Martina/Nägeli, Nadia (2005). Das Bild der Sozialen Arbeit aus der Sicht von männlichen (ehemaligen) Asylbewerbern. Eine Vergleichsstudie am Beispiel von zwei Gruppen von (ehemaligen) Asylbewerbern mit unterschiedlichem Bildungsniveau. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Zürich. Zürich.
- Kopp, Johannes/Schäfers, Bernhard (2010). Grundbegriffe der Soziologie. 10. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kopp, Johannes/Steinbach, Anja (2016). Grundbegriffe der Soziologie. 11. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.
- Kraus, Björn/Krieger, Wolfgang (2014). Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung. 3. Aufl. Lage: Lippe Verlag.

- Lamnek, Siegfried (2010). *Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch*. 5. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- LeCroy, Craig Winston/Stinson, Erika (2004). *The Public's Perception of Social Work. Is It What We Think It Is?* In: *Social Work*. 49. Jg. (2). S. 164-174.
- Locicero, Stéphanie/Arnaud, Sophie/Fueglistaler, Gabriel/Dubois-Arber, Françoise/Gervasoni, Jean-Pierre (2012). *Ergebnisse der Befragung 2011 unter den Klientinnen der niederschweligen Einrichtungen in der Schweiz*. Lausanne: Institut universitaire de médecine sociale et préventive.
- Lutz, Tilman (2010). *Soziale Arbeit im Kontrolldiskurs. Jugendhilfe und ihre Akteure in postwohlfahrtsstaatlichen Gesellschaften*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mayrhofer, Hemma (2012). *Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive*. Wiesbaden: Springer VS.
- Mead, George Herbert (1934). *Geist, Identität und Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Miller, William/Rollnick, Stephen (2009). *Motivierende Gesprächsführung*. 3. Aufl. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Mücher, Frank (2010). *Prekäre Hilfen? Soziale Arbeit aus der Sicht wohnungsloser Jugendlicher*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Müller de Menezes, Rahel (2012). *Soziale Arbeit in der Sozialhilfe. Eine qualitative Analyse von Fallbearbeitungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Netzwerk Case Management Schweiz (2014). *Definition und Standards Case Management*. URL: [http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche\\_standards\\_netzwerk\\_cm\\_-\\_version\\_1\\_0\\_-\\_definitiv\\_0.pdf](http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche_standards_netzwerk_cm_-_version_1_0_-_definitiv_0.pdf) [Zugriffsdatum: 22. September 2016].
- Pendry, Louise (2014). *Soziale Kognition*. In: Jonas, Klaus/Stroebe, Wolfgang/Hewstone, Miles (Hg.). *Sozialpsychologie*. 6. Aufl. Berlin/Heidelberg: Springer Verlag. S. 107-140.
- Pfadenhauer, Michaela (2009). *Professioneller Stil und Kompetenz. Einleitende Überlegungen im Rekurs auf Bourdieus Habitus-Konzept*. In: Pfadenhauer, Michaela/Scheffer, Thomas (Hg.). *Profession, Habitus und Wandel*. Frankfurt am Main: Peter Lang. S. 7-20.
- PONS (2016). *Imago*. URL: <http://de.pons.com/%C3%BCbersetzung/latein-deutsch/imago> [Zugriffsdatum: 12. Oktober 2016].
- Rieger, Günter (2003). *Anwaltschaftlichkeit – ein Herzstück Sozialer Arbeit*. In: *Soziale Arbeit*. 52. Jg. (3). S. 96-105.

- Sagebiel, Juliane/Pankofer, Sabine (2015). Soziale Arbeit und Machttheorien. Reflexionen und Handlungsansätze. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Schaarschuch, Andreas/Oelerich, Gertrud (2005). Soziale Dienstleistungen aus Nutzersicht. Zum Gebrauchswert Sozialer Arbeit. München: Ernst Reinhardt.
- Schimpf, Elke (2012). Widersprüchliche Deutungsmuster und Praktiken lebensweltorientierten Forschens. In: Schimpf, Elke/Stehr, Johannes (Hg.). Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit. Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 233-261.
- Schimpf, Elke (2015). Potentiale eines alltags- und lebensweltorientierten Forschens als Beitrag für das „Projekt einer kritischen Sozialen Arbeit“. In: Dörr, Margret/Füssenhäuser, Cornelia/Schulze, Heidrun (Hg.). Biografie und Lebenswelt. Perspektiven einer Kritischen Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer VS. S. 87-104.
- Schmid, Martin/Schu, Martina/Vogt, Irmgard (2012). Motivational Case Management. Ein Manual für die Drogen- und Suchthilfe. Heidelberg: medhochzwei Verlag.
- Schmid, Otto/Strasser, Johannes/Fehr, Stefanie (2014). Behandlung komorbider Störungen in der heroingestützten Behandlung. In: SuchtMagazin. 40. Jg. (1). S. 30-33.
- Schmidt, Hans-Ludwig (1981). Theorien der Sozialpädagogik. Kritische Bestandsaufnahme vorliegender Entwürfe und Konturen eines handlungstheoretischen Neuansatzes. Rheinstetten: Schindele.
- Schneider, Wolfgang (2000). Drogenmythen. Zur sozialen Konstruktion von „Drogenbildern“ in Drogenhilfe, Drogenforschung und Drogenpolitik. Berlin: VWB – Verlag für Wissenschaft und Bildung.
- Schneider, Wolfgang (2004). Kritische Bilanz akzeptanzorientierter Drogenhilfe. Einige durchaus auch polemisch zu verstehende Ausführungen. In: Akzeptanzorientierte Drogenarbeit / Acceptance-Oriented Drug Work. 1. Jg. (1). S. 17-28. URL: [http://www.indro-online.de/SchneiderADA\\_1\\_04.pdf](http://www.indro-online.de/SchneiderADA_1_04.pdf) [Zugriffsdatum: 17. Dezember 2016].
- Schneider, Wolfgang (2006). Was ist Niedrigschwellige Drogenhilfe? URL: <http://www.indro-online.de/nda.htm> [Zugriffsdatum: 5. Oktober 2016].
- Schütz, Alfred (1974). Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Verlag.
- Schütz, Alfred/Luckmann, Thomas (2003). Strukturen der Lebenswelt. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Schwartz, Morries/Schwartz, Charlotte (1955). Problems in Participant Observation. In: American Journal of Sociology. 60. Jg. (4). S. 343-353.

- Seithe, Mechthild (2012). *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. 2. erweiterte Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Six-Materna, Iris/Six, Bernd (2000). Stereotype. URL: <http://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/stereotype/14836> [Zugriffsdatum: 17. September 2016].
- Skiba, Ernst-Günther (1969). *Der Sozialarbeiter in der gegenwärtigen Gesellschaft. Empirische Untersuchungen zum sozialen Fremdbild des Fürsorgers*. Weinheim/Berlin/Basel: Beltz.
- Stadt Zürich (2013). *Zufriedenheitsbefragung K&A. Unveröffentlichter Evaluationsbericht*. Stadt Zürich Sozialdepartement. Geschäftsbereich Sucht + Drogen. Zürich.
- Stadt Zürich (2016). *Kontakt- & Anlaufstellen*. URL: <https://www.stadtzuerich.ch/sd/de/index/arbeitswohnendrogen/drogeneinrichtungen/kontaktundlaufstellen/angebot.html> [Zugriffsdatum: 13. Oktober 2016].
- Stark, Christian (2012). *Methodisches Arbeiten in niederschweligen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe. Verwahrung von Armut oder professionelle Hilfe zu einem menschenwürdigen Leben?* In: *soziales\_kapital. wissenschaftliches journal österreichischer fachhochschul-studiengänge soziale arbeit*. Nr. 8. S. 1-8.
- Steckelberg, Claudia (2010). *Zwischen Ausschluss und Anerkennung. Lebenswelten junger wohnungsloser Mädchen und junger Frauen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Stehr, Johannes (2015). *Über einige Bedingungen von biographischer Forschung als widerständiger Praktik*. In: Dörr, Margret/Füßenhäuser, Cornelia/Schulze, Heidrun (Hg.). *Biografie und Lebenswelt. Perspektiven einer Kritischen Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS. S. 123-139.
- Storni, Marco/Schmid, Martin (2008). *Klientenstruktur der Kontakt- und Anlaufstellen Basel, Schaffhausen, Solothurn*. URL: <http://www.infodrog.ch/hr-publikationen.html> [Zugriffsdatum: 29. März 2016].
- Straub, Ute (2010). *Wer sich wie ein Bild macht*. In: Cleppien, Georg/Lerche, Ulrike (Hg.). *Soziale Arbeit und Medien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 205-217.
- Strauss, Anselm/Corbin, Juliet (1996). *Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.
- Strübing, Jörg (2011). *Theoretisches Sampling*. In: Bohnsack, Ralf/Marotzki, Winfried/Meuser, Michael (Hg.). *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung*. 3. Aufl. Opladen/Framington Hills: Budrich. S. 145-156.

- Thiergärtner, Martin (2015). Der Klient als Kumpel? Regulierung von Nähe und Distanz in der niederschweligen Drogenarbeit. Hamburg: Diplomica Verlag.
- Thiersch, Hans (2009). Lebensweltorientierte Soziale Arbeit. Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel. 9. Aufl. Weinheim/München: Beltz Juventa.
- Uhl, Alfred/Springer, Alfred (1997). Die Wiener Drogenszene. Wien: WUV-Universitätsverlag.
- Urban-Stahl, Ulrike (2009). Nicht ob, sondern inwiefern. Soziale Arbeit braucht die Debatte um die Legitimation von sozialer Kontrolle. In: Widersprüche. Zeitschrift für sozialistische Politik im Bildungs-, Gesundheits- und Sozialbereich. Heft 113. S. 77-88.
- von Felden, Heide (2008). Einleitung. Traditionslinien, Konzepte und Stand der theoretischen und methodischen Diskussion in der erziehungswissenschaftlichen Biographieforschung. In: von Felden, Heide (Hg.). Perspektiven erziehungswissenschaftlicher Biographieforschung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 7-26.
- Weber, Mathias (2011). Szenenalltag. Über die alltägliche Lebenspraxis abhängiger Drogengebraucher in Frankfurt am Main. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Wyss, Kurt (2014). Was ist kritische soziale Arbeit? URL: <http://wyss-sozialforschung.ch/kommentare/kkkommentare/k0098/index.html> [Zugriffsdatum: 13. November 2016].



## Anhang

### Anhang A: Interviewleitfaden

- violett: narrativ-episodisches Wissen
- grün: semantisches Wissen

Leitfragen (Erzählaufforderung, Be-fragung)	Konkrete Nachfragen	Allgemeine Nachfragen
<p>Wenn du dich zurück erinnerst, was war die erste Begegnung mit einem/einer Sozialarbeitenden/Sozialpädagog_innen (SP)? Kannst du mir die Situation erzählen?</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für Dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> </ul>
<p>Welche Erfahrungen und Erlebnisse hast du sonst in deinem Leben mit Sozialarbeitenden/SP gemacht? Kannst du mir konkrete Beispiele erzählen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hast du noch andere Bereiche in deinem Leben, in denen du mit Sozialarbeitenden/SP in Kontakt kommst? Wenn ja, wie ist der Kontakt im Bereich ..., wie im Bereich ...?</li> <li>• [wenn keine anderen Bereiche kommen: Hast du dort und dort Kontakt mit einem Sozialarbeiter oder Pädagogen? Kinderheim, Gefängnis, Sune Egge, Sozialamt, Psychiatrie usw.]</li> <li>• Was sind die prägendsten Erfahrungen mit Sozialarbeitenden(SP oder Sozialarbeit, die dir in Erinnerung sind?</li> <li>• Kannst du mir typische Situationen mit Sozialarbeitenden/SP erzählen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> <li>• Kannst du mir noch mehr dazu erzählen?</li> <li>• Gibt es noch andere Beispiele?</li> <li>• wann war das? [für zeitliche Verortung]</li> </ul>
<p>Wie ist für dich der Kontakt mit Sozialarbeitenden/SP? Kannst du mir dies anhand erlebter Situationen erzählen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hast du auch andere Erfahrungen gemacht? [positiv, negativ]</li> <li>• Wie ist der Kontakt für dich mit Sozialarbeitenden/SP in unterschiedlichen Bereichen? Z.B...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> <li>• Kannst du mir noch mehr dazu erzählen?</li> <li>• Gibt es noch andere Beispiele?</li> <li>• wann war das? [für zeitliche Verortung]</li> </ul>
<p>Wie reagieren Sozialarbeitende/SP auf deinen Drogenkonsum?</p>	<p>Kannst du mir Beispiele dazu erzählen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> <li>• Kannst du mir noch mehr dazu erzählen?</li> <li>• Gibt es noch andere Beispiele?</li> <li>• wann war das? [für zeitliche Verortung]</li> </ul>

<p>Wie würdest du einer anderen Person, die keine Ahnung davon hat, beschreiben, was Soziale Arbeit ist. [Oder: Kannst du mir allgemein sagen, was für dich Soziale Arbeit ist?</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> <li>• Kannst du mir noch mehr dazu erzählen?</li> <li>• Gibt es noch andere Beispiele?</li> <li>• wann war das? [für zeitliche Verortung]</li> </ul>
<p>Wie würdest du einer anderen Person, die keine Ahnung davon hat, beschreiben was Sozialarbeitende/SP machen? [Oder: Kannst du mir allgemein sagen, was für dich ein typischer Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterin ist?]</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was machen Sozialarbeitende/SP deiner Meinung nach?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> <li>• Kannst du mir noch mehr dazu erzählen?</li> <li>• Gibt es noch andere Beispiele?</li> <li>• wann war das? [für zeitliche Verortung]</li> </ul>
<p>Mit all deinen Erlebnissen und Erfahrungen, was hältst du von Sozialarbeit und was hältst du von Sozialarbeitenden/SP?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was für Unterschiede gibt es zwischen Sozialarbeitern/SP?</li> <li>• Was für Gemeinsamkeiten gibt es zwischen Sozialarbeitenden/SP?</li> <li>• Wie hat sich deine Meinung im Verlaufe des Lebens geändert? Durch was beeinflusst?</li> <li>• Was müssten Sozialarbeitende/SP deiner Meinung nach in der Ausbildung lernen? Was würdest du Auszubildenden mit auf den Weg geben?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie war dies für dich?</li> <li>• Wie hast du dich gefühlt?</li> <li>• Was hast du gedacht?</li> <li>• Kannst du mir noch mehr dazu erzählen?</li> <li>• Gibt es noch andere Beispiele?</li> <li>• wann war das? [für zeitliche Verortung]</li> </ul>
<p>Welchen Wunsch hast du an Sozialarbeitende/SP und die Soziale Arbeit?</p>		

## Anhang B: Transkriptionsregeln

In Anlehnung an Lamnek (2010), mit eigenen Ergänzungen

I:	Interviewerin
IP:	interviewte Person
(.)	kurze Pause, Absetzen
(-)	mittlere Pause (bis 0.5sek.)
(- -)	längere Pause (bis 1sek.)
(Xsek.)	lange Pause (ab 1sek.) mit Angabe der Sekunden
(        )	unverständlich
((gähnt))	nonverbales Verhalten, Lachen, Geräusch
<   >	Anonymisierung
[       ]	vom Interview unabhängiges Ereignis oder Zusätze zwecks Verständlichkeit
-,	Satzabbruch, Satzwendung
I: Text Text [Text Text IP: Text Text Text] Text Text	deutliche Überscheidungen beim Sprechen
//	In Wort fallen
„    “	Schweizerdeutsche Ausdrücke
ähm, äh	Verzögerungssignal
<u>Text</u>	betont

## Anhang C: Exemplarische Interviewtranskriptionen

Aus Gründen des Datenschutzes werden keine vollständigen Transkriptionen der Interviews aufgeführt, da die Interviewpersonen ansonsten insbesondere durch Mitarbeitende der K&As identifiziert werden könnten.

### Exemplarische Transkriptionsausschnitte Interview H:

(...)

I: Auf dem Sozialamt?

IP: Die waren ja noch fast unfähiger als ich.

I: Kannst du mir erzählen, was du dort für Erlebnisse gehabt hast, auf dem Sozialamt?

IP: Ja, z.B. dass (4sek.)-, also ich wollte, dass sie mir die Miete direkt bezahlen und die Krankenkasse und das Elektrische. Dass sie dies einfach gerade direkt abziehen und einbezahlen. Und das ging dann auf meinen Wunsch hin so. Und später hat es fast so geklungen, wie wenn man mir das eigentlich so aufgezwungen hätte. Und dann hatte die Eine [Sozialarbeiterin] eine Pause wegen einer Schwangerschaft und dann hat sich dies völlig verändert. Also zuerst machte ich den Vorschlag, dass ich die Auszahlung in zwei Mal möchte. Und das hat auch gut funktioniert, bis sie angefangen hat, mir das Datum zu verschieben und dann immer auf den letzten Tag des Monats ausbezahlt hat. Und dies wollte ich nicht so und dann habe ich gesagt „ja höre, dann möchte ich wieder das ganze Geld auf einmal, dann habe ich es wieder am Fünfundzwanzigsten“. Und jetzt äh hat das gut geklappt, bis sie wieder gekommen ist. Und die hat mir das nun eigentlich fast aufgezwungen, dass ich es wieder in zwei Raten bekomme.

I: Also diejenige, die in der Zwischenzeit weg war wegen dem Mutterschaftsurlaub?

IP: Ja genau. Und im Allgemeinen finde ich, sie geht nicht auf mich ein, hat kein Interesse, es ist eine gewisse Antipathie da, was einfach sein kann, so. Äh und äh, sie zwingt mir halt dieses zweimalige Auszahlen wieder auf. Und ich werde alles unternehmen, dass das nicht mehr-, ich weiss nicht einmal, ob die dies dürfen.

(...)

IP: Ah, das Schnelle-, die hat ihre Standardsätze und ihre Abfertigungstechnik und das drückt deutlich durch.

I: Kannst du mir ein Beispiel dazu erzählen?

IP: Ja eben, das sei mir ja schon einmal passiert, dass mir das Geld weggekommen sei und es sei doch besser-, und Punkt. Oder. Und dann habe ich in diesen zehn Jahren ein Mal hundert Franken Vorschuss geholt. Und das holt sie mir-, das macht sie mir eigentlich jedes Mal zum Vorwurf. Das finde ich äusserst unfreundlich. Das kann doch jedem passieren, das ist einfach-, was soll das?, nein!. Und solche Dinge. (- -) Die kann einfach abblocken und das Thema auf ihre Standardsätze hinüberziehen. Und dann ist das ziemlich klar und ziemlich schnell. Und sie habe doch-, sowieso keine Zeit. Und ich bin mit dem Sozialarbeiter vorher sehr gut ausgekommen. Auch jetzt

noch. Wir treffen uns manchmal privat und es ist gut, es ist lustig. Ich kenne seine Frau, die ist sehr sympathisch, es sind Türken, es sind sehr liebe Leute. Und der arbeitet nicht mehr dort. Und wenn wir uns treffen, dann sitzen wir zusammen, schnell für eine kurze Zeit und erzählen einander ein wenig, wie es uns geht. Ich finde das noch-, also es ist irgendwie noch etwas Gutes entstanden. Wirklich.

I: Was war anders mit ihm?

IP: Ja, dass er auf mich ingeht, dass er mich für voll nimmt. Was ich auch gemerkt habe, er akzeptiert das, was ich sage und geht darauf ein. Die andere macht dies nicht, oder nur so am Rande. So, so auf einem ganz anderen Gleis kann sie ja nicht fahren, aber es kommt dann bald einmal eine Weiche und es zieht mich einfach immer mehr zu ihr und zu dem, was sie sagen möchte und dann ist halt die Zeit schon wieder zu knapp, sie sollte ja eigentlich schon dort [woanders] sein. Und ja Dankeschön, es hat mich gefreut. Und sie hat es wieder erreicht, nun ist es wieder in zwei Mal, oder. Und, und, und, und, und. Blöd.

(...)

IP: Ja sie ist super, <Name einer Case Managerin einer K&A> ist der Hammer.

I: Was macht es für dich aus, dass sie der Hammer ist?

IP: Sie macht es-, sie ist-, sie engagiert sich wirklich. Sie hat Erfahrung und du merkst, sie ist-, sie arbeitet den Fall nicht einfach durch, sondern es ist irgendwo auch Interesse da. Und sie ist eine ganz liebe Person, wirklich. Es ist toll.

I: Hast du ein Beispiel von einer Situation dazu?

IP: Ja, zum Beispiel, dass sie gemerkt hat, dass ich kein Geld habe und mir einmal zehn Franken gegeben hat. So von sich aus. Das fand ich noch gut und ich habe gesagt „du ich gebe dir das einmal zurück“. Und wir haben nicht abgemacht wann und wie und wo. Aber ich fand das so lässig, das ist so viel Einfühlungsvermögen. Und das müsste ich eigentlich von jedem verlangen können, der in einem solchen Job arbeitet. Also nicht, dass er mich gerade finanziell unterstützt, aber dass er doch irgendwie merkt, es geht dir so und so und du stehst etwa dort. (- -) Und ich finde auch, dass nur Leute, die solche Fähigkeiten haben, solche Jobs bekommen sollten. Ja, wirklich, das (- -) ist noch wesentlich, echt.

I: Ja. Und in der K&A sonst, wie erlebst du da den Kontakt zu Sozis?

IP: Ah du, da gibt es welche, die sind absolut voreingenommen. Die finden uns-, als Zweitklasse-Menschen oder noch weiter unten, oder eigentlich-, ihr seid nicht unsere-, oder eigentlich, wir arbeiten nicht zusammen, sondern ihr seid unsere Klienten. Was dich ja fast einmal ein bisschen „abestuft“. Also hast du dort schon ein Minuspunkt, über den du nie hinaus kommen wirst. Oder dass einmal einer [ein Sozialarbeiter] sagt, äh, „du bist total verladen“ und ich sage „he, du liegst völlig falsch, ich habe seit gestern Abend nichts mehr konsumiert.“ „Ja erzähl du uns das nur, wir haben es unabhängig voneinander beide gefunden, du bist total breit.“ Und ich sagte „he, ihr müsst halt wieder einmal einen neuen Kurs machen, wenn ihr irgendwie so voreingenommen seid“. Der eine sagt blau und der andere sagt auch blau, fertig. Oder, es gibt gar keine Diskussion mehr. „Hä, sind wir uns wieder einmal einig, wie lässig.“ Oder mir wollte einer die „Dormis“ wegnehmen und sie behalten oder wegwerfen, was

auch immer. Er hat es probiert und ich musste meine Tasche wirklich wegreißen. Ich stand auf und ich hätte ihm auch eins geschlagen. Ich habe gesagt „he, was fällt dir eigentlich ein, mir etwas wegzunehmen“. Echt nicht, so nicht.

I: Kannst du mir noch etwas genauer erzählen, was voreingenommen heisst?

IP: Ja, also sie haben z.B. nicht gerne, wenn man etwas besser weiss. Und es wirklich weiss. Das ertragen gewisse Leute von denen überhaupt nicht. Und andere sind offen für alles. Und das finde ich auch noch wichtig, weil du kannst nicht über Alles von Allem wissen und wenn es nur am Rande ist, das geht nicht. Und ich finde es immer lässig, wenn jemand einmal etwas bringt, bei dem ich finde „ah ja, stimmt eigentlich“, das ist toll und macht dich schon wieder schlauer, ganz eindeutig.

I: Du hast vorhin gesagt, die einen seien voreingenommen und stufen einem als Zweitklasse-Menschen ein und andere seien ganz anders. Kannst du mir noch ein bisschen erzählen, was du damit meinst?

IP: Ja, du wirst dann natürlich mit deiner Meinung auch akzeptiert. Ob es ihm [dem Sozialarbeiter] nun gefällt oder nicht, oder ihr. Das hat dann keinen Einfluss, du wirst einfach einmal akzeptiert, dass du dies so ansiehst und äh, beispielsweise, auch wie keiner von der ganzen Gruppe, sondern dass du einfach deine Anschauung hast und ganz falsch kann sie ja nicht sein, sonst würde sich niemand so aufregen.

I: (6sek.) Wenn du dir eine typische Situation mit Sozis vorstellst, egal aus welchem Bereich, kannst du mir eine solche erzählen?

IP: Eine typische-, (- -), tja (- -). Zum Beispiel, ganz einfach gesagt, man läuft sich entgegen und wer weicht aus, oder. Weicht der dann ein Bisschen aus, oder hat der andere das Gefühl, das ist mein Arbeitsplatz, du hast auszuweichen. Das ist so etwas, das ich viel merke. Oder (- -) dass sie z.B. wegen eines Missgeschicks oder weil sie dich nicht gesehen haben, in dich rein putschen und dann einfach keine Entschuldigung kommt, von dir aber eine verlangt wird, mit der Androhung, die und die Strafe käme sonst auf dich zu, wenn es noch einmal passiere oder so. Nein, also he (- -), das machst du ja erstens einmal nicht extra und der mit der Strafe ist sowieso jenseits. Also nein.

(...)

I: Wir sind schon fast am Schluss. Mit all deinen Erlebnissen und Erfahrungen die du gemacht hast mit Sozis, wie ist deine Meinung von ihnen?

IP: (- -). Du, es gibt gute und schlechte.

(...)

IP: Ja weisst du, es gibt ein paar Leute da, die-, mit denen bekomme ich nie Streit. Nie, unmöglich. Weil sie einfach offen sind oder etwas Positives sagen oder dann sagen sie, „komm, nimm das nicht so ernst, es ist nicht so, oder es ist ganz anders. Wahrscheinlich hast du dich getäuscht in dem, es ist nochmals etwas ganz anderes.“ Und äh aber-, nicht irgendwie so auf Konfrontation raus sind, sondern eher so auf positiv, „schau das nicht so verrückt an, das kann ganz anders gewesen sein“. Und diese sind eben auch offen und bei den Leuten beliebt

und sind-, ich habe diesen einen noch nie gesehen zu streiten mit jemandem, nicht einmal ein aggressives Wort oder so, sondern er ist einfach gut und zufrieden. Und fertig. Und so sollte es eigentlich sein, dann bist du bereits genügend Vorbild als Sozi. Also wirklich, wenn du irgendwie zufrieden bist und kein Streit äh-, weisst du, sobald irgend einer laut spricht oder zwei, dann gibt es bestimmte, die machen dann aus dem-, die rennen gerade hin und wollen gerade Schiedsrichter spielen. Dabei kann es völlig etwas Spielerisches gewesen sein. Und dann kommt der und macht so auf aggressiv. Und dann wird es aggressiv, weil der ja bereits so kommt. Dann ist es schon da und das ist falsch. Das sollte man doch wissen. So vielleicht. (...)

## Exemplarische Transkriptionsausschnitte Interview A:

Anmerkung: durchgestrichene Stellen wurden nicht ausgewertet

(...)

I: Bevor du ins Ausland bist, hattest du dort schon einen Kontakt mit Sozialarbeitenden?

IP: Ja äh, nein eigentlich nicht, nein. In der Kindheit hatte ich einen Psychiater wegen Sprachschwierigkeiten und äh, ja.

I: Und als du nach Zürich zurückgekommen bist, hast du dann einen //

IP: Also ich bin abgehauen von Zuhause und dann bin ich etwa mit sechzehn von Zuhause gegangen und ja und dann ja wurde ich gesucht per Interpol und ja dann haben sie blöd getan wegen dem Arbeiten und allem. Und weil sie nicht einverstanden waren mit meinem Leben habe ich ihnen ganz den Schuh gegeben und bin ganz gegangen. Dann bin ich bald einmal in die Drogenszene rein gekommen, äh im, was war das für ein Haus, (—), wir hatten doch einmal eine Drogenhütte in Zürich, wo so viele Bullen waren als sie es ausgeräumt haben, das AJZ, in Baden hatten wir auch so ein AJZ gehabt. Und dort habe ich mein Rheupnol und (—) angefangen und ein bisschen Alkohol, ein bisschen zu viel Alkohol. Und dann bin ich halt wieder verreist ins Ausland. Ich habe gemerkt, dass ich sauber äh sauber geworden bin, wenn ich ins Ausland gehe. Kaum komme ich in die Schweiz, bin ich wieder rückfällig. Und dann habe ich einmal angefangen daran herum zu studieren, wieso schaffst du es in der Schweiz nicht, wieso schaffst du es im Ausland, oder. Und dann habe ich später rausgefunden, als ich dann mit dem Methadon aufgehört habe, habe ich gemerkt, dass das Volk in der Schweiz, wenn du vergammelt nach Hause kommst, wirklich aber sauber bist aber lange Haare hast, Alkohol ist eigentlich keine Droge, sagen wir es nun gerade so, bist du gerade vom Volk irgendwie, Abschaum mässig, lange Haare, Bart „Äh du huere Drögeler“ und so, hol dir ein Sozi oder geh arbeiten, pflege dich und dann hast du Geld. Aber du kommst gerade vom Ausland her und hast wirklich nichts, kannst dich nicht anmelden. In Zürich haben dich die Sozis ab und zu in die Heimatgemeinde geschickt, Luzern hat dich ab und zu in die Heimatgemeinde geschickt, musste jedes Mal viel Reisen, bis du das Geld holen konntest, oder. Ab und zu hat es geklappt aber die Reaktion vom Volk hat es nach dem Ausland immer so weit gebracht, dass du automatisch wieder in die Szene rein bist und das nervt mit der Zeit auch wieder und dann hast du deine Dinge wieder zusammengepackt und gehst ins Ausland, oder. Und kaum bist du im Ausland, in Mailand, nach Italien runter, bist du wieder clean und ziehst der Affe durch. Wieso? Oder. Da muss man sich einmal fragen, wer ist eigentlich schuldig, wenn einer vier Jahre im Ausland ist, irgendwann in die Schweiz kommt und das Volk macht dich wieder rückfällig, oder.

I: Das ist spannend.

IP: Das ist eigentlich der Auslöser von vielen Leuten, die im Ausland waren, sauber waren aber trotzdem wieder

angefangen haben, weil sie halt solche Kollegen hatten und keine normale Zivilisation. Und aus dem Grund gibt es sehr viele Rückfälle.

(...)

I: Und als du dann wieder in der Schweiz warst, hast du dann dort Kontakt zu Sozialarbeitern gehabt?

IP: Das war 2001/02, seit da bin ich in der Schweiz. Von dort weg habe ich ein eben ein äh, vom <Name einer Institution> aus einen freiwilligen Beistand nehmen müssen, damit mir das Methadon bezahlt wird, das war auch irgendwie-, ich weiss auch nicht, die Krankenkasse hat einen „Seich“ abgelassen. Und dann irgendwann erfahre ich, dass ich eine neue Krankenkasse habe. Nicht mehr die <Name einer Krankenkasse>, sondern eine andere. Ich weiss gar nicht, wie die heisst. Ohne mich zu fragen, haben sie einfach die Krankenkasse gewechselt.

I: Wer hat das gemacht, der Beistand?

IP: Die Beiständin, oder. Ich wusste nichts davon, vorher. Das ist auch ein bisschen ein Jux, hä?

I: Ja, schon.

IP: Ohne meine Einwilligung einfach die Krankenkasse zu wechseln. Weil die habe ich seit-, seit der Kindheit, vom Elternhaus, habe ich die Krankenkasse gehabt.

I: Hättest du sie gerne behalten?

IP: Die <Name der Krankenkasse>? Ja, ich hatte eine Problemsitzung nachher ( ). Jedes Mal wenn ich ins Ausland bin sind die Prämien rauf. Das wurde ihnen glaube ich zu teuer.

(...)

I: Und das mit dieser Beiständin, die du hattest, was war deine Meinung zu dieser? Was hast du dort so erlebt?

IP: Ja, erlebt ((lacht)). Also ich weiss nicht ob es wahr ist oder nicht, aber ich hatte immer das Gefühl, dass sie mir Geld abgestaubt hat. Jedes Mal, wenn sie in die Ferien ging. Weil der neue, den ich jetzt habe, der konnte Busse bezahlen, nach drei Monaten <Name einer Justizvollzugsanstalt>, für 2'900.- oder. Und die andere konnte das nie, die hatte nie Geld gehabt auf dem Konto. Und nun, seit ich einen neuen Beistand habe hat eigentlich immer alles geklappt. Die 2'900.- konnte ich abbezahlen, kurz als ich aus der Kiste kam, aus <Name einer Justizvollzugsanstalt> vor drei Jahren, da hatte ich ja eine Busse von 2'900.-. Da konnten wir diese in drei Monaten abbezahlen, oder. Und der <Name des Beistandes> der ist eigentlich recht gut, aber eben, die <Name der früheren Beiständin> die hat das nie geschafft, nie. Ich weiss nicht, wieso das gewesen war. Sie hat immer gefunden, sie hätte kein Geld auf dem Konto, oder. Das ist ein bisschen eine Frechheit, oder.

(...)

I: Und mit ihm ist es anders?



IP: Er ist super. Er ist gut.

I: Was macht er gut?

IP: Ja, er verarscht mich nicht, ich hoffe es auf jeden Fall. Er hat mir schon gesagt, er würde mich nie verarschen ( ). Ich habe es am Anfang auch nicht glauben wollen aber bei der Abrechnung haben wir dann ein paar Dinge rausgefunden, die irgendwie nicht stimmen, bei den Jahresabrechnungen, oder.

(...)

I: <Name des Klienten>, nun einmal ganz allgemein, was hältst du von Sozialarbeitenden und Sozialpädagogen?

IP: ((Lacht)) Auf diese Frage habe ich gewartet ((lacht)).

I: Darauf hast du gewartet ((lacht)).

IP: Also die Sozis-Teamer von der K&A?

I: Ja, zuerst einmal von der K&A und nachher interessieren mich auch noch andere.

IP: Also es gibt einige K&A-Teamer, die psychologisch keine Energie mehr haben, um irgendwie zwei bis drei Stunden weiter zu arbeiten mit den Süchtigen, weil sie haben irgendwie keine Energie mehr, wenn ich das so sagen darf. Zum Beispiel die <Beschreibung einer Mitarbeiterin der K&A>, mit der komme ich nun gar nicht mehr „z’schlag“. Sie sagt immer, sie verstehe mich nicht, sie verstehe mich nicht und läuft immer weg, oder. Und wie wenn sie eine Glasscheibe vor sich haben und nicht weiterkommen mit dem Menschen, dann drohen sie entweder „du bist nun ruhig oder sonst kannst du für heute gehen“ und wenn du dann weiter „schnurrsch“ dann hast du plötzlich eine Woche. Das finde ich nicht professionell von den Sozis, oder. Nur weil sie keine Lust zum Zuhören haben und sich auch keine Mühe geben, um zuzuhören, oder oder. Es gibt Menschen und Menschen. Ich habe z.B. wegen den Zähnen „u huere“ Paranoia von den Zahnärzten, oder. Und seit dem Kieferbruch und den Zähnen, die sie mir in der „Kiste“ genommen haben, möchte ich ( ) nicht zum Zahnarzt, oder. Ausser er wäre gut, oder. Also es ist keine Ausrede „man versteht dich nicht“, oder. Sagt die Teamerin zu mir, sie sagt das zu mir. Auch <Name einer Mitarbeiterin der K&A> ist auch so. Äh äh (- -) einerseits ist sie so zufrieden und plötzlich am anderen Tag ist sie „u huere stierig“. Das ist nicht so gut von den Leuten. In die Leute sollte man rein gehen in den Körper, in den Körper rein und sie ein bisschen-, ja rausholen, wieso etwas ist, wieso es einen Streit gibt. Oder, dass der Punkt zuerst einmal gelöst wird, oder. Wieso ist nun dieser Typ aggressiv und der andere ist ruhiger? Und plötzlich gibt es Komplikationen, dass beide aufeinander los gehen, oder. Da muss ja etwas sein, was der Auslöser ist, oder. Und nachher kann man das nicht bewältigen, wenn ihr beiden Ausschluss gebt. Dann gibt es einfach plötzlich eine Schlägerei draussen, oder. Dann wartet der eine auf den anderen vorne beim Brunnen, oder. Und das ist auch nicht die Lösung, oder, einen Ausschluss für beide, oder, oder, oder. Sicher, es braucht immer zwei dazu. Aber einer ist immer der Schuldige, der den Auslöser macht. Und dann muss man den zuerst einmal fragen, wieso, wieso, warum. Damit man irgendwie beide beruhigen kann, oder und nicht irgendwie, ja (- -) einfach beide gerade rauswerfen, oder. (...)

## Anhang D: Exemplarische Ausschnitte Protokolle (Gespräche, Beobachtungen)

### Exemplarischer Ausschnitt aus dem Gesprächsprotokoll H:

Der IP und ich nehmen uns bewusst Zeit für ein Gespräch über seine Erfahrungen mit Sozialarbeitenden. Wir sitzen mit einem Kaffee in den Garten der K&A. Ich frage ihn, wie er zum ersten Mal mit Sozialarbeitenden in Kontakt gekommen sei. Er sagt, er wisse noch, dass er bei seinem ersten Besuch in der K&A gefragt worden sei, wer er ist und ob er schon einmal in einer K&A gewesen sei und es sei ihm alles erklärt worden. Er habe in den K&As mit den Sozialarbeitern eigentlich nur positive Erlebnisse gemacht. Wenn er z.B. ein Hausverbot bekommen habe, so sei dieses immer gerechtfertigt und nie ungerecht gewesen. Er habe also noch nie eine Sperre bekommen, weil der Sozialarbeiter schlechte Laune gehabt hätte. Man merke einfach Unterschiede zwischen den einzelnen K&As. Er sei sehr gerne in der <Name einer K&A> weil es da auch im Team stimme. Dies übertrage sich auch auf „uns Süchtigen“.

Ich frage genauer nach den Unterschieden. Der IP erzählt, dass die Sozialarbeitenden in der <Name einer K&A> „viel schärfer“ seien. Sie würden dort vielmehr schauen und kontrollieren und wenn jemand einen „Seich“ mache, bekomme derjenige sofort eine Sperre. Die Sozialarbeiter würden extrem darauf achten, wahrscheinlich, weil sie sonst nicht viel zu tun hätten. Dort werde nichts toleriert und er finde, dass es dort zu hart sei. Hier werde manchmal auch ein Auge zugedrückt, auch wenn „man“ etwas gesehen habe, dann lasse „man es manchmal einfach schleifen“. Hier bekomme man nicht wegen so einem „keinen Seich“ eine Sperre oder wenn, dann habe man diesen sicher schon mehr als einmal gemacht.

Dann frage ich den IP, ob er ausserhalb der K&A Kontakt zu Sozialarbeitenden oder Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen habe. Er sei noch <Name einer Heroinabgabestelle>, aber am Schalter seien das ja keine Sozialarbeitende. Und mit der Bezugsperson werde er nicht warm, er könne ihr auch nichts erzählen. Er wünsche sich dort wirklich, dass man sagen könne, dass man jemanden anderes wolle. Er wisse aber nicht, ob das verletzend ankommen würde. Er komme lieber zu jemandem in der K&A, um zu sprechen und Hilfe zu suchen. Und früher sei er manchmal noch in den Drogenberatungsstellen gewesen. Dort habe er nicht eine der Sozialarbeiterinnen gut gefunden und er sei bei verschiedenen gewesen. Das Wissen sei damals auch noch nicht so da gewesen. Das sei in Zürich natürlich ganz extrem heute, dass sei heute sehr gut. Auch im <Name einer niederschweligen medizinischen Einrichtung> werde man heute gut behandelt, das sei genial. Dort würden die Mitarbeitenden wissen, was für Leute sie vor sich hätten. Und es sei nicht so, dass auf „ein Problem von dir mit dem Satz ‚dann nimm halt ein Aspirin‘ begegnet werde“.

Ich frage nach, wann das mit der Suchtberatung war. Der IP erzählt, dass dies ca. zwanzig Jahre her sei. Anschliessend sei er nie mehr dorthin gegangen. Mit vierzig sei er dann – anstatt in die „Kiste“ – für eine Massnahme in die <Name einer Klinik> gegangen. Dort hätten die Sozialarbeitenden gemeint, dass es nur randständige Süchtige gebe, die nicht mehr integriert seien. Aber er habe bis achtundvierzig immer hundert Prozent gearbeitet. Dies habe er den Sozialarbeitenden dann beizubringen versucht. Das hätten sich diese nicht vorstellen können, das könne nicht wahr sein. Irgendwann hätten sie es dann verstanden. Er habe diesen gesagt, dass es noch tausende gebe, die ganz normal ein Leben führen aber süchtig seien. In den letzten drei vier Jahren, seit er auf dem Sozialamt sei, habe er wieder vermehrt Kontakt zu Sozialarbeitern. Wobei er sowieso unsicher sei, ob das Sozialamt überhaupt noch unter den Titel Sozialarbeit gehen könne, es sei schon sehr speziell und anders dort, das ganze System und die Sozis. Ich frage nach, wie es denn auf dem Sozialamt sei. Er sei durch die Zentrale Abklärungs- und Vermittlungsstelle (ZAV) aufs Sozialamt gekommen. Die hätten Abklärungen gemacht und das sei sehr mühsam gewesen. Also x Mal das gleiche erzählen, x Mal die gleichen Papiere bringen „und wenn du

einmal alles hast und sie dich akzeptiert haben, dann bekommt man erst einen Sozialarbeiter“. Am Anfang habe er keine gute Beziehung zu diesem gehabt. Wenn er z.B. einen Termin gehabt habe und nur zwei Minuten zu spät gekommen sei, dann habe er wieder eine Sanktion erhalten, z.B. sei dann das Geld verspätet ausbezahlt worden. (...)

### Exemplarisches Beobachtungsprotokoll E:

Ein Klient erzählt einem anderen Klienten im GAZ (Raum für intravenösen Konsum), dass er auf dem Sozialamt eine Sozialarbeiterin habe, die „nun wirklich keine Ahnung von Sucht habe“. Sie habe nicht einmal die K&As gekannt und sie habe nicht verstanden, dass er sich nicht bei der Heroinabgabe beim Standort in der Nähe der Langstrasse, sondern an einem anderen Standort anmelden wollte. Sie meinte, dass er doch gerne bei der Langstrasse sein müsse, weil da ja die Drogen verkauft würden. Sie habe eine so „schräge Vorstellung“ vom Drogenmarkt, wie das funktioniere und wo man zu Drogen komme ((beide lachen)). Sie müsste einmal ein paar Tage in die K&A kommen und dann wüsste sie was läuft. Von ihm verlange sie aber, dass er alles sehr genau nehme, aber selber habe sie „keinen Blassen“ von seiner Lebenssituation. Der andere Klient bittet den Klienten, nun ruhig zu sein, er wolle fixen. Sie könnten ja nachher im Aufenthaltsraum noch weiter darüber sprechen.

## Anhang E: Exemplarische Auswertung (Bild „machtbeladene Sozialarbeitende“)

Zwecke Erhalt einer Übersichtlichkeit sind von den Memo's lediglich Ausschnitte aufgeführt.

machtbeladene Sozialarbeitende			
Interview- und Protokollpassagen	Konzepte	Kategorien	Memo's (Ausschnitte)
Und dann haben sie willkürliche <u>Verbote</u> gegeben und so weiter und so fort. (Interview F, 15-16)	willkürliche Verbote	die willkürlichen Sozialarbeitenden	<p>Memo Konzept: Willkürlich, ohne sachlichen Anlass, der Grund für das Verbot ist für den Adressaten nicht ersichtlich, beliebig, Verbot hätte auch jemand anderes treffen können, eigenes Verhalten nicht ausschlaggebend für Verbot</p> <p>Memo Kategorie: willkürlich: beliebig, eigenmächtig, Handeln ohne sachlichen Anlass, unsystematisch, zufällig, schwer einschätzbar, Lust und Laune. Es wird ein Handeln aufgrund von Vermutungen erlebt, eigenes Ermessen und eigene Meinung von Sozialarbeitenden sind handlungsleitend.</p>

Ja, also die <Name einer K&A> ist eine Katastrophe. Ich muss nun keine Namen nennen, aber die meisten wissen ja wer. Also die meisten von uns, den Süchtigen. Eben arrogant und-. Ich meine es ist ja klar, man darf nicht dealen und man kann nicht dealen. Aber es wird immer da „gemischtelt“ [gedealt], das ist ja klar. Und wenn ihr uns erwischt, dass wir hier etwas machen, dann ist ok, ein Monat Verbot oder eine Woche Verbot. Aber in der <Name einer K&A>, da bist du im Raucherraum gesessen, es gingen Leute rein und raus und dann kommt sie oder er vom Team und sagt, „nun hast du eine Woche Verbot“. Sie hat nicht gesehen, dass wir gedealt haben oder etwas gemacht haben, sondern nur weil sie es vermutet hat. Und nachher handkehrum sieht sie oder er einer [einen Konsumierenden] der wirklich am Dealen ist, der Geld und Stoff gibt. Der bekommt aber kein Verbot. Und wir oder andere bekommen einfach willkürlich ein Verbot, weil sie oder er einfach vermutet, dass man dealt. (Interview F, 59-67)

Handeln aufgrund von Vermutungen

die willkürlichen Sozialarbeitenden

Memo Konzept:  
Vermutung = Annahme, Verdacht, ohne es wirklich zu wissen

Memo Kategorie:  
siehe oben

<p>Ja, ich stand einfach dort und habe oben gewartet, damit die Sanität mit der Liege durch kommt. Ich bin oben gestanden und habe nur geschaut. Und ich kassierte eine Woche [Verbot], nur weil ich <u>immer</u> schaue. Ich bin niemandem im Weg gewesen, ich war einfach am Schauen. Die Augen hat man ja zum Schauen. Dann bekam ich eine Woche Verbot. Aber es waren bereits vorher-, es war nicht nur an diesem Tag gewesen. An einem anderen Tag hat er mir gesagt, „ich habe dir Verbot gegeben, nur weil mir dein Gesicht nicht passt“ oder „ich habe dir Verbot gegeben, weil ich heute Lust dazu habe“ und so weiter und so fort. Und auch anderen gegenüber hat er sich <u>arrogant</u> verhalten. (Interview F, 78-84)</p>	willkürliche Verbote	die willkürlichen Sozialarbeitenden	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Und dass einer kommt am Morgen und mir Verbot gibt, weil ich <u>schaue</u>, wie-, ja. Eben, ich stand nicht im <u>Weg</u>, ich habe niemandem-, ja. (Interview F, 87-88)</p>	willkürliche Verbote	die willkürlichen Sozialarbeitenden	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Und die [Sozialarbeiterin] hat wirklich alles, was ich-, das <u>minimalste</u> was ich eigentlich an Rechten habe, hat sie <u>irgendwie</u> gefunden, nein das könne sie-, sie wollte mir das einfach nicht zugestehen. (Interview J, 75-76)</p>	beliebige Verweigerung von Rechten	die willkürlichen Sozialarbeitenden	<p>Memo Konzept: Verweigerung von Rechten aufgrund von eigener Meinung und eigenem Ermessen (anfällig für Willkürlichkeit?), Entscheidung nicht aufgrund von „objektiven Tatsachen“. Beliebig = willkürlich wirkend, zufällig.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Also die [Sozialarbeiterin] hat mir einfach Vieles <u>verneint</u>, von dem mir andere sagten, ich habe das Recht und das ich gebraucht hätte. (Interview J, 77-78)</p>	<p>beliebige Verweigerung von Rechten</p>	<p>die willkürlichen Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Weisst du, solche Dinge, bei denen ich nicht zum <u>Recht</u> gekommen bin, weil es in ihren Händen [den Händen der Sozialarbeitenden] liegt, <u>Ermessensbereich</u>. (Interview J, 79-80)</p>	<p>beliebige Verweigerung von Rechten</p>	<p>die willkürlichen Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Ja, z.B. dass (4sek)-, also ich wollte, dass sie mir die Miete und die Krankenkasse und das Elektrische direkt bezahlen. Dass sie dies einfach gerade direkt abziehen und einbezahlen. Und das ging dann auf meinen <u>Wunsch</u> hin so. Und später hat es fast so geklungen, wie wenn man mir das eigentlich so aufgezwungen hätte. (Interview H, 39-41)</p>	<p>Sozialarbeitende bestimmen über Auslegung der Situation</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende bestimmen, wie eine Situation gewesen war. Ihre Meinung zählt, wird nicht an Sichtweise der Adressat_innen rückgekoppelt. Dies bedeutet, dass eine Definitionsmacht über die Auslegung der Situationen besteht (Ebene Situation).</p> <p>Memo Kategorie: Sozialarbeitende haben Definitionsmacht über Situationen, können bestimmen, wie eine Situation war oder nicht, auch wenn es Adressat_innen anders erlebt haben. Nähe zu Beurteilung, Verurteilung, Bevormundung. Definitionsmacht i.B. auf Personen (Fähigkeiten, Ressourcen, Eigenschaften, Absichten, Zustand) und Situationen.</p>

<p>Sie [die Sozialarbeitenden] finden, ich sei nicht fähig länger als drei Stunden zu arbeiten. Das sei bereits zu viel für mich und da komme ich bereits an den Anschlag. Wenn die wüssten. Die würden dann auch noch schön blöd schauen. Also ich arbeite an vier Tagen in der Woche bis abends um elf von morgens um halb neun Uhr mit einer halben Stunde Pause, oder. Und das ziemlich regelmässig. (Interview H, 70-73)</p>	<p>Festlegung der Fähigkeiten, Ressourcen, Eigenschaften, Absichten durch Sozialarbeitende</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende legen fest, über welche Fähigkeiten und Ressourcen Adressat_innen verfügen und welche Eigenschaften und Absichten sie haben (bezieht sich auf Ebene Person). Übergehen Adressat_innen als Personen im Definitionsprozess, dies ist Ausdruck von Macht.</p>
<p>Oder dass einmal einer [ein Sozialarbeiter] sagt, äh, „du bist total verladen“ und ich sage, „he, du liegst völlig falsch, ich habe seit gestern Abend nichts mehr konsumiert.“ „Ja erzähl du uns das nur, wir haben es <u>unabhängig</u> voneinander beide gefunden, du bist total breit.“ Und ich sage, „he, ihr müsst halt wieder einmal einen neuen Kurs machen, wenn ihr irgendwie <u>so</u> voreingenommen seid“. (Interview H, 138-141)</p>	<p>Definition über Zustand des Adressaten durch Sozialarbeitende</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende haben ein Bild vom Zustand des Adressaten, stimmt nicht immer mit demjenigen der Adressat_innen überein. Dies wird als Definition von aussen über den eigenen Zustand wahrgenommen.</p>
<p>Und sie [Sozialarbeitende] sagen dann einfach, ich mache dies, weil ich nicht mehr arbeiten möge. Einfach lauter solcher Sachen, was irgendwo eine <u>Beleidigung</u> ist und irgendwo auch <u>gelogen</u> und erfunden oder was auch immer ist. (Interview H, 243-235)</p>	<p>Festlegung der Fähigkeiten, Ressourcen, Eigenschaften, Absichten durch Sozialarbeitende</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>



<p>Und das ist nun im Fall <u>kein</u> Witz, sie [die Sozialarbeiterin] schaute mich an und sagt mir, „zudem haben sie einen zu <u>cleveren</u> Ausdruck in den Augen, ihr Blick ist zu <u>clever</u>. ‚Mischeln‘ sie sich weiterhin so durch, wie sie es bis anhin gemacht haben“. Die sagte mir das so, stand auf, gab mir die Hand und sagte, „Adieu Frau &lt;Name&gt;, viel Glück“. (Interview J, 17-21)</p>	<p>Festlegung der Fähigkeiten, Ressourcen, Eigenschaften, Absichten durch Sozialarbeitende</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Letztes Mal als ich Hausverbot bekommen habe, war es so, dass niemand Sugar [Heroin] hatte und alle auf dem Aff [auf Entzug] waren hier. Und ich habe einfach ein Röhrchen gemacht, damit ich schon bereit bin, wenn es los geht und nicht noch zuerst Röhrchen machen muss und alles. Und das wurde dann einfach so gehandhabt, dass ich am Konsumieren sei und fertig. Und auf <u>persönliche</u> Ansprache, also als ich sie [die Sozialarbeiterin] angesprochen habe, wo sie mich denn konsumieren gesehen habe, konnte man nichts sagen, sondern nur „ich habe nur gesehen, dass du eine Röhrchen im Maul hattest“. Aber im ersten Moment wurde es so ausgelegt, wie wenn ich am Konsumieren bin. Und das hat mich nun wieder fast drei Wochen Hausverbot gekostet, das ist wahnsinnig. Und das sind Dinge, anstelle dass es mir das Leben einfacher macht, macht es dies mir umso härter, oder. (Interview D, 1-14)</p>	<p>Sozialarbeitende bestimmen über Auslegung der Situation</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Aber ähm, mir wurde auch schon Dope geklaut, da ging die Türe [des Konsumraumes] zu und keiner ging mehr raus. Ich habe es dann zwar nicht gefunden, aber äh, ich finde es einfach nicht ok, wenn es wegen solchen Dingen dann Ausschluss gibt, oder, wenn wir diskriminiert werden, obwohl ihr nicht wisst, was hinter der Türe passiert. (Interview A, 272-274)</p>	<p>Sozialarbeitende bestimmen über Auslegung der Situation</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Und die Teamer sind eben-, ich weiss auch nicht, du kannst keinem Junkie sagen, „ist es angenehm die Pumpe [die Spritze] im Bein drinnen zu haben?“ obwohl er es [die Substanz] langsam reinlässt, oder. „Hey, ist es ein gutes Gefühl, wenn du die Pumpe im Bein drinnen hast?“ Hey sorry, soll ich es gerade reinpreschen und dann kannst du gleich mit dem Sauerstoff „seckle“ kommen, ist das besser? Das hat auch schon einer [ein Sozialarbeiter] gemacht bei mir, oder und irgendwie gesagt, nun hast du eine Woche, oder. Einfach <u>idiotisch</u>, oder, einfach idiotisch, ja. Weil „Coci“ und Koks he, das kann lebensgefährlich sein, vor allem wenn du nicht weisst, wie stark es ist, oder. (Interview A, 239-244)</p>	<p>Sozialarbeitende meinen zu wissen, was Sache ist</p>	<p>Definierende über Situation und Person</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende als Experte, Gefühl vom Adressaten, dass ihm eigener Expertenstatus (i.B. auf Konsum, Wissen über Substanzen) abgesprochen wird. Dies wird als übergriffig wahrgenommen. Kann als Zeichen von Macht interpretiert werden.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

Also unlängst ist mir hier passiert, mit dem Urteil gegen mich, dass eine Sozial-Frau sagte, sie habe nun gerade gesehen, dass ich einer Frau ein Glas an den Kopf werfen wollte. Und das stimmt einfach nicht, ich würde dies nie tun, nicht einmal ansatzmässig. Niemals. Und dass es dann nach der Sitzung oder was auch immer da war über das-, hat es geheissen, ich hätte dieser Frau Münzen an den Kopf werfen wollen. Und sie [die Sozialarbeiterin] sei hinter mir gestanden und habe es genau gesehen. Und das ist beides absolut erfunden, erstunken und erlogen und das geht nur auf Antipathie raus. Dass wir uns gegenseitig nicht gerade wirklich mögen, das finde ich nicht so schlimm, man kommt schon aneinander vorbei. Aber dass die dann so viel Recht bekommt und ich überhaupt nicht gefragt werde über das, in keiner Richtung, sondern es gibt einfach den Stempel „so, nun darfst du ein Monat nicht mehr arbeiten“. (Interview H, 215-224)

Sozialarbeitende bestimmen über Auslegung der Situation

Definierende über Situation und Person

Memo Konzept:  
siehe oben

Memo Kategorie:  
siehe oben

<p>Dann schaute sie [die Sozialarbeiterin] mich so an und sagt, also für sie sei das unglaubwürdig, wenn jemand vier Jahre lang-, also sie habe das Gefühl, ich würde mich da ganz <u>clever</u> „durchmischeln“. (Interview J, 16-17)</p>	<p>Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit als Gefühlsentscheidung</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: Gefühl ist ausschlaggebend, ob Adressatin glaubwürdig erscheint, keine Abklärung der Situation.</p> <p>Memo Kategorie: Kategorie bezieht sich v.a. auf Konflikt-hafte Situationen. Im Gegensatz zur Kategorie „Definitions-macht“: bezieht sich auf allgemeine Situationen und die Personen. Ehrlichkeit wird durch Sozialarbeitende in Frage gestellt. Kategorie beinhaltet Konflikt, Reaktion auf Konflikt (Disziplinierung). Urteile über Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit werden als starr beschrieben, nicht als dynamisch.</p>
<p>Sie [die Sozialarbeiterin] wusste aber nicht genau wie, sprich, sie glaubte mir das gar nicht. Aber weisst du, sie fragte nicht nach oder genau-, dabei hätte ich so oder so das Recht gehabt, was auch immer ich getan habe, falsch oder-. (Interview J, 26-27)</p>	<p>Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit als Gefühlsentscheidung</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

Die [Mitarbeitende eines betreuten Wohnens] sind gemein zu-, die Regeln. Z.B. <Name einer Bewohnerin des betreuten Wohnens> hat ein Glas, welches ihr gehört und <Name eines Betreuers des betreuten Wohnens> sagt, nein das sei vom Treff. Nein das ist eben nicht so, das Glas gehört ihr. Dann hat sie wegen dem einen Regelverstoss bekommen. Hey, stell dir das mal vor. Immer mehr quetschen und erpressen und tun. Hey, das kotzt mich an, das ist meine Freundin. Bei ihr bin ich immer im Zimmer und ich habe sie lieb und sie mich auch. Hey geht's noch, das finde ich so daneben, ehrlich gesagt. (Interview B, 442-452)

Einschätzung der Sozialarbeitenden halt Gültigkeit

Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit

Memo Konzept:  
Gegen Meinungen und Einschätzungen der Sozialarbeitenden ist es schwer anzukommen, diese haben Gültigkeit. Gefühl der Machtlosigkeit.

Memo Kategorie:  
siehe oben

Eben der <Name eines ehemaligen Sozialarbeiters K&A>. Der, von dem ich eben vorher erzählte. Ich habe ganz ein gutes Beispiel. Ich war ja die Krankenschwester hier. Ich habe allen die Knälle [Injektionen] gemacht und bei allen getroffen, weil ich eine ruhige Hand hatte und es eben konnte. Weil bei gewissen Leuten hat niemand mehr getroffen, ich war die Einzige. Und äh, dann hat er [der ehemalige Sozialarbeiter] einmal behauptet, dass er mir zugeschaut habe-, also ich habe am <Name eines Kollegen> immer am Rücken den Knall gemacht und war fertig und ging raus. Und dann kommt er eine halbe Stunde später und sagt, er habe mir zugeschaut wie ich bei <Name des Kollegen> gestochen habe, ein wenig Stoff reingelassen habe und den Resten mit Blut in den Deckel gespritzt habe und ich das dann genommen habe. Ich bin HIV-positiv und ich nehme doch nicht-, weisst du. Und vor allem, er hatte Aufsicht im Fixerraum. Wenn du das doch siehst, dann sprichst du doch die Person dann gerade an. Aber er kommt eine halbe Stunde später und unterstellt mir dies, oder. Und der <Name des Kollegen>, den hast du nicht mehr gekannt, er setzte sich eigentlich nicht gross für die Leute ein, aber dort-. Er [der Kollege] wusste ja, was er in den Knall getan hatte und es ist ihm eingefahren. Und dann kam er und sagte, „wenn sie dies gemacht hätte, dann wäre es mir ja aufgefallen, weil dann hätte ich nichts gemerkt“. Aber er [der Sozialarbeiter] behauptete das einfach steif und fest. (Interview E, 107-119)

Über Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit bestimmen Sozialarbeitende Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit

Memo Konzept:  
Wenn Sozialarbeitende etwas behaupten, kann dies kaum entkräftet werden. Sozialarbeitende bestimmen, ob Adressat\_innen glaubwürdig sind oder nicht. Die Behauptungen haben Folgen für die Adressat\_innen. Die Behauptungen sind starr. In den Augen der Adressat\_innen haben sie keine Chance, sich gegen die Behauptungen zu wehren, diese zu entkräften.

Memo Kategorie:  
siehe oben

<p>Und einfach äh, (- -) ich wusste, ich habe es nicht gemacht. Und wenn du jemandem zuschaust, der so etwas macht, dann sprichst du ihn doch <u>in dem Moment</u> an, lässt das gar nicht zu, wenn ich das nun wirklich gemacht hätte. Dass du Blut-. Aber er kommt eine halbe Stunde <u>später</u>, das ist doch schon-, also einfach, er hat es einfach steif und fest behauptet. (Interview E, 121-124)</p>	<p>Über Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit bestimmen Sozialarbeitende</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p>
<p>Ja logisch, da kommst du doch nicht eine <u>halbe Stunde</u> später, weisst du. Vor allem wusste ich, dass ich dies nicht gemacht habe und wenn er es gerade angesprochen hätte, dann hätte ich es beweisen können. Gut &lt;Name des Kollegen&gt; hat es mir <u>geglaubt</u>, ich <u>wusste es</u>. Aber einfach, ich meine, so etwas-, ja es hat mich einfach getroffen und ich fand einfach, eben, das ist das von Oben herab, uns nicht ernst nehmen und das ist nun einfach die krasseste Story die ich noch weiss. Aber es waren ein paar solche blöden Sachen, die er durchgegeben hat. (Interview E, 143-148)</p>	<p>Über Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit bestimmen Sozialarbeitende</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p>
<p>Und dann <u>sagte sie</u> [die Sozialarbeiterin], sie sehe, dass ich seit vier Jahren keine Steuern bezahlt habe, sprich nur Kopfsteuern. Sie fragte, wie ich denn gelebt hätte und ich sagte, „eben so, wie ich es ihnen nun gerade <u>gesagt</u> habe. Ich habe privat das Glück gehabt, in <u>Anführungszeichen</u>, Schulden machen zu können“. (Interview J, 13-16)</p>	<p>Über Glaubwürdigkeit oder Unglaubwürdigkeit bestimmen Sozialarbeitende</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p>
			<p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Also <u>typisch</u> [für Sozialarbeitende], nun einfach aus <u>meinen</u> Erfahrungen mit dem Hintergrund „<u>Drögeler</u>“. Ähm, aber ja-, also typisch ist einfach, um was es auch immer geht, das Nachhaken, aber <u>sicher</u>, nie glaubwürdig sein. Also, nein, sagt dir das etwas? Um was auch immer es geht, egal wie tief, wie oberflächlich, einfach das-, aber <u>sicher</u>. (Interview J, 245-248)</p>	<p>Sozialarbeitende gehen typischerweise von Unglaubwürdigkeit aus</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: Ständiges Misstrauen und Nachhaken durch Sozialarbeitende. Kategorisierung der Adressat_innen in unglaubwürdig wird als wahrscheinlicher erachtet, als in glaubwürdig. Es wird ein Zusammenhang angesprochen, zwischen der Taxierung der Adressat_innen als unglaubwürdig und der Tatsache, dass es sich bei den Adressat_innen um Konsumierende handelt (Vorurteil Konsumierende = nicht ehrlich, tricksen, daher unglaubwürdig). Gemäss Adressat_innen besteht keinen Einfluss auf Beurteilung.</p>
<p>In der &lt;Name einer Institution&gt; hat mir jemand von hinten rein gekickt, so feige, von hinten. Das Personal hat mir das zuerst nicht geglaubt. Ich hatte <u>tagelang</u> Schmerzen, mich gegen die Wand gedrückt und so, bis sie mich nach &lt;Name einer Ortschaft&gt; ins Spital gebracht haben und ein Röntgen gemacht haben und gesagt haben, dass ich eine Diskushernie habe. (Interview B, 23-30)</p>	<p>Sozialarbeitende gehen typischerweise von Unglaubwürdigkeit aus</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Ich frage ihn, wie es ihm geht. Er sagt, es gehe ihm viel besser aber er habe Ärger in der Institution, in der er wohne. Er habe zu wenig Taschengeld ausbezahlt bekommen, er sei „so was von ausgeflippt“. Aber glauben würde ihm wieder niemand. (Gesprächsprotokoll C, 1-1)</p>	<p>Sozialarbeitende gehen typischerweise von Unglaubwürdigkeit aus</p>	<p>Richter und Richterinnen über (Un-)Glaubwürdigkeit</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>



<p>Eben ein Sozialarbeiter kann dir das Leben <u>weitgehend</u> je nach dem in eine Richtung lenken, die-. (4sek.). Es gibt halt viele Bereiche, aber ich finde, man kann viel, viel machen, wie dein Leben Richtung nimmt, <u>auch</u> wie weit du wieder <u>kämpfen</u> musst oder nicht, ob du vertrauen kannst. (Interview J, 270-272)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende haben die Macht und die Position, um ein Leben zu lenken, Einfluss darauf zu nehmen. Lenken = steuern, führen, leiten, dafür sorgen, dass sich etwas in die gewünschte Richtung bewegt. Das Lenken bezieht sich hier auf den Lebensverlauf. Das Lenken hat großen Einfluss auf das weitere Leben und die Lebenssituation. Das Leben wird auch mit Regeln, die durch Sozialarbeitende festgelegt werden, gelenkt. Gefühl des Autonomieverlustes.</p>
<p>Und jetzt äh, hat das gut geklappt, bis sie [die Sozialarbeiterin] wieder <u>gekommen</u> ist. Und <u>die</u> hat mir das nun eigentlich fast aufgezwungen, dass ich es wieder in zwei Raten bekomme. (Interview H, 46-48)</p>	<p>Sozialarbeitende, die Dinge aufzwingen</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Kategorie: Sozialarbeitende sind mit viel Macht im Sinne einer Lenkungs kraft ausgestattet. Bezieht sich auf Lebenssituation und auf Situationen in der Interaktion. Ist vorwiegend negativ konnotiert, Leben/Interaktion wird für die Adressat_innen in ungewünschte/ungünstige Richtung gelenkt. Entscheidungen der Sozialarbeitenden haben Tragweite für die Betroffenen. Gefühl von Autonomieverlust, Gefühl, ausgeliefert zu sein.</p> <p>Memo Konzept: Aufzwingen = aufdrängen, nötigen, auferlegen, ohne dass sich das Gegenüber wehren kann. Hat mit Macht zu tun und beeinflusst das Leben/die Situation des Gegenübers.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Äh äh, sie zwingt mir halt dieses zweimalige Auszahlen wieder auf. Und ich werde alles unternehmen, dass das nicht mehr-, ich weiss nicht einmal, ob die dies dürfen (- -). Ich <u>möchte</u> mein Geld wieder auf <u>ein Mal</u>. Und sie findet einfach-. (Interview H, 51-53)</p>	<p>Sozialarbeitende, die Dinge aufzwingen</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Die kann einfach <u>abblocken</u> und das Thema auf ihre Standardsätze rüberziehen. Und dann ist das <u>ziemlich klar und ziemlich schnell</u>. (Interview H, 89-90)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Interaktionen</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: Adressat ohne Lenkungs-kraft, auch i.B. auf Gespräche, sind Sozialarbeitenden ausgeliefert. Diese bestimmen Richtung, Verlauf, Ende, etc. des Gespräches. Konzept bezieht sich auf Interaktionen, hat etwas Machtvolles.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Die andere macht dies <u>nicht</u>, oder nur so am Rande. So, so auf einem ganz anderen Gleis kann sie ja nicht fahren, aber es kommt dann bald einmal eine Weiche und es zieht mich einfach immer mehr zu <u>ihr</u> und zu dem, was sie sagen möchte und dann ist halt die Zeit schon wieder zu knapp, sie sollte ja eigentlich schon dort [woanders] sein. Und ja <u>Dankeschön</u>, es hat mich gefreut. Und sie hat es wieder <u>erreicht</u>, nun ist es wieder in zwei Mal, oder. Und, und, und, und, und. Blöd. (Interview H, 98-102)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Interaktionen</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Du weisst nie, was du an einem Menschen-, ich finde es <u>gefährlich</u>. Es ist ein Beruf [Soziale Arbeit], bei dem du sehr, sehr viel machen kannst. <u>Und</u> noch weiter, sogar die Behörden-. Ich meine früher-, ich meine, du konntest einem Menschen das Leben-. (Interview J, 268-270)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Und dann durfte ich eine Zeit lang den Leuten keine Knälle mehr machen. Ich hatte natürlich mein Zeugs [Substanzen] so verdient. Weil ich ging nie Anschaffen. Auf das bin ich <u>stolz</u>. Aber das <u>heisst nicht</u>, dass ich etwas dagegen habe, wenn die anderen-, das ist jedem seine Sache. Aber so habe ich mir einfach meine Knälle zusammen „gemischelt“ und dann kommt er mit so einem Seich. (Interview E, 124-127)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Und ich finde die Pro Juventute, eben als es das Kinderhilfswerk war, dort waren überall Sozialarbeiter. Und ich hatte diesen recht vertraut. Die hätten mir auch etwas ganz anderes zurückgeben können und ich hätte es vielleicht gar nicht gemerkt als Kind, oder hätte es gemerkt aber mich nicht getraut, etwas zu sagen. (Interview D, 154-159)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Und sie [Sozialarbeitende einer Klinik] wollten mir aber einen <u>Beistand</u>-, ob ich einen freiwillig nehme oder nicht. Weil ich wusste doch gar nicht, was <u>ist</u> denn das. Ich war doch so durcheinander und das mit zwanzig Jahren. (Interview B, 117-121)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

I: Sie [die Beiständin] ist ja auch Sozialarbeiterin. Kannst Du mir ein bisschen darüber erzählen?

IP: Ja, mit ihr habe ich es so schwierig. Mit der ist es furchtbar, nein, das ist eine Katastrophe.

I: Was erlebst du mit ihr so?

IP: Nein das ist fürchterlich, der Horror. Ich wohne an einem Ort, an dem es mir nicht gefällt. Ich möchte eine Wohnung. Ich hatte bereits einmal eine Wohnung und ich bin fähig und weiss, dass ich selbstständig bin und fähig bin. Ich bin doch zweifaches Mami. Weisst du, wie ich meine? Das kann sie doch nicht tun, das <Name eines betreuten Wohnens>. Dann sagt sie anstelle <Name einer psychiatrischen Klinik>. Hey, das geht doch nicht, hey die <Name einer psychiatrischen Klinik> hat mir das Leben kaputt gemacht. Und sie sagt zu vielen Dingen nein. Aber nun durfte ich ja einmal vier Tage und Nächte in die <Name einer Ortschaft in den Bergen> gehen. Nun war ich einundzwanzig Jahre nicht in den Ferien, immer dieses Zürich, Zürich, Zürich. (Interview B, 206-232)

Sozialarbeitende lenken Leben

Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen

Memo Konzept:  
siehe oben

Memo Kategorie:  
siehe oben

<p>Weisst du, es gibt Leute, die noch weniger Geld bekommen, das weiss ich. Ich habe auch schon für 1.50 Fr. in der Stunde gearbeitet, weisst du wie ich meine. Ich weiss, dass es anderen nicht gut geht. Das weiss ich, ich bin keine Egoistin, das weiss ich. Und dann sagte ich zu ihr [zur Beiständin], <u>andere</u> bekommen 50.- Fr. pro Tag und ich bekomme 30.- Fr. pro Tag, aber ich arbeite noch. Meine Kollegin arbeitet auch, aber sie bekommt 50.- Fr. pro Tag. Ich habe sie letztens gesehen und sie gefragt und sie ist <u>ehrlich</u> zu mir. Sie arbeitet. Sie [die Beiständin] möchte einfach nicht mehr geben, es gehe einfach nicht. Und für Toilettenartikel möchte ich einmal im Monat 40.- Fr., das ist ja normal, findest du nicht? (Interview B, 241-252)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Aber die Regelungen, ich habe ihm gestern Abend <u>gesagt</u>, wir möchten Fernseher schauen zu zweit im Zimmer. Das ist doch lässig, dass man zu zweit Fernseher schaut. &lt;Name einer Bewohnerin des betreuten Wohnens&gt; und ich quatschen miteinander, dann schauen wir wieder Fernseher, dann rauchen wir eine Zigarette, trinken einen Tee. Das ist <u>Leben</u>, <u>das ist Leben</u> und nicht, um zehn ist alles fertig, in die Zimmer und finito. Das ist <u>Kacke</u>, <u>scheisse</u> finde ich das ehrlich gesagt. Nein, wirklich. Nicht einmal am Wochenende. Hey, die tun mir alle Leid, die dort wohnen, ehrlich. Es scheisst mich für alle dort an. Nein wirklich. (Interview B, 412-244)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Die Beiständin sagt eben, ich sei im &lt;Name eines betreuten Wohnens&gt; anstatt in der &lt;Name einer psychiatrischen Klinik&gt;. Also was ist denn das für ein Ding, also <u>scheisse</u> ehrlich. Geht's noch? Hey, ich finde das richtig <u>scheisse</u>, ehrlich. Und wir haben wieder einmal einen runden Tisch und das werde ich ihr auch so sagen, Aurelia, das geht nicht. Mich kann man nicht herumschieben wie eine Puppe, so wie meinen Sohn. Hey, <u>geht's</u> noch. (Interview B, 702-710)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Das ist echt mühsam, die Verpflichtung, du musst, du musst runter gehen auf 9 Uhr und wenn du Fieber hast achtunddreissig Grad, dann kannst du oben bleiben, oder. Ich weiss nicht, wieso nehmen sie [die Sozialarbeitenden eines betreuten Wohnens] Leute aus dem &lt;Name einer Institution&gt;, die noch relativ gut „zwäg“ sind hier hin, nur dass sie billige Arbeitskräfte haben, oder was? Bin ich verpflichtet, denen die Arbeit zu machen? Ganz sicher bin ich nicht verpflichtet, ich bin einundfünfzig, oder. Und ich bin ja-, es ist nicht meine Schuld, dass ich hier hin gekommen bin. (Interview A, 108-113)</p>	<p>Sozialarbeitende lenken Leben</p>	<p>Sozialarbeitende als machtvolle Lenker und Lenkerinnen</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

Und so ist es dann einfach auch. Das habe ich mit <Name einer Mitarbeitenden der K&A> gemerkt. (Interview J, 104-105)

„Ich habe das Sagen“

Machtdemonstrierende Sozialarbeitende

Memo Konzept:

Sozialarbeitende, die ihre Macht so einsetzen, dass keine Diskussionen aufkommen, sie sind in der Stellung, in der sie das Sagen haben. Dies signalisieren sie.

Memo Kategorie:

Machtdemonstration ist etwas Bewusstes. Die Sozialarbeitenden werden als Personen erlebt, die in einer klaren und unerschütterlichen sowie undiskutablen Machtposition stehen. Sie machen klar: „da bin ich und du bist dort“. Insofern kann von einer undiskutablen Rollen- und Positionstatsache gesprochen werden. Dazu gehört das Gefühl der Adressat\_innen, von Sozialarbeitenden als minderwertig und von „Oben herab“ angeschaut zu werden.

Für Adressat\_innen ergeben sich Konsequenzen aus der Machtdemonstration. Vorgefertigte Meinungen haben z.B. aufgrund der Position von Sozialarbeitenden eine besonders hohe Reichweite, die Betroffenen fühlen sich in der ihnen zugewiesenen Position gefangen, sie haben das Gefühl, dass sie sich gegen die machtvollen Sozialarbeitenden nicht wehren können, dass sie im Ernstfall immer „zweitklassig“ und am kürzeren Hebel sind (mit weniger Macht/Einfluss ausgestattet als Sozialarbeitende).

<p><u>Dann</u> kommt die Position von „da bin ich, ich bin da der Profi und du bist <u>dort</u>“. (Interview J, 103-104)</p>	<p>„Ich habe das Sagen“</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>„da mach“, Untermensch und so, nein. (Interview H, 271-272)</p>	<p>Demonstration der (Macht-)Positionen</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende machen klar, wie die Positionen verteilt sind, wer wo steht. Gefühl, von Sozialarbeitenden herabgestuft zu werden.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>dass viele [Sozialarbeitende] das zwar sagen, genau wissen, wie sie mit dir zu tun haben, die Erfahrung dazu haben, dich ernst nehmen sollten aber du merkst, wenn es darauf ankommt, dann bist du trotzdem zweitklassig. (Interview J, 99-101)</p>	<p>Macht wird im „Ernstfall“ immer ausgeübt</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: Macht wird im „Ernstfall“ demonstriert, auch wenn Sozialarbeitende wissen, dass sie Adressat_innen ernstnehmen müssen. Bewusster Einsatz von Macht.</p>
<p>Die finden uns-, als Zweitklasse-Menschen oder noch weiter unten, oder eigentlich-, ihr seid nicht unsere-, oder eigentlich, wir arbeiten nicht zusammen, sondern ihr seid unsere Klienten. (Interview H, 135-137)</p>	<p>Demonstration der (Macht-)Positionen</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Was dich ja fast einmal ein bisschen „abestuft“. (Interview H, 137)</p>	<p>Demonstration der (Macht-)Positionen</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>



<p>Eine typische-, (- -), tja (- -). Zum Beispiel, ganz einfach gesagt, man läuft sich entgegen und wer <u>weicht aus</u>, oder. Weicht der dann ein Bisschen aus, oder hat der andere das Gefühl, das ist mein Arbeitsplatz, <u>du</u> hast auszuweichen. Das ist so etwas, das ich <u>viel</u> merke. (Interview H, 162-164)</p>	<p>Demonstration der (Macht-)Positionen</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Wie der Arzt, weisst du, mit der weissen Schür-, der eine Schürze hat. Das hat man auch <u>kreiert</u>, das machen wir alle miteinander. (Interview J, 439-441)</p>	<p>Kreierte und offensichtliche Machtstellung</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: Vergleich der Sozialarbeitenden mit dem Arzt in der weissen Schürze: Arzt hebt sich durch Kleidung von Patient_innen ab, macht seine Rolle klar, strahlt Autorität aus, ist in einer Machtposition und mit Expertenwissen ausgestattet und demonstriert dies durch die Schürze. Macht, die bewusst kreiert wird.</p>
<p>Eine Zeit lang hat hier einer gearbeitet, da war ich aber nicht die einzige, der-, da hast du einfach <u>gemerkt</u>, dass der uns als minderwertig und nicht als gleichwertig betrachtet hat. So habe ich das empfunden. Das hat er einem auch zu spüren gegeben. (Interview E, 23-25)</p>	<p>„Ich bin hier und du bist dort“</p>	<p>Machtdemonstrierende Sozialarbeitende</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende, die Adressat_innen klar machen, dass sie eine höhere Stellung haben und sie nicht als gleichwertig betrachten, aufgrund Abhängigkeit, Armut, Randständigkeit, etc. Dies ist Ausdruck von Macht. Gefühl der Adressat_innen, als etwas Minderwertiges angesehen zu werden.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

Und das ist leider bei McDonalds und bei diesem Ding überall so, bei diesen Läden auch, da bekommst du das Billigste und musst aber die teuersten Preise bezahlen, oder. Sie gehen nicht auf dich ein und so ist es auch im sozialen Ding, ob nun das der <Name einer Institution> oder der <Name einer Institution> ist, man merkt halt immer, dass du randständig bist, oder. Dass man wie zweiter Qualität ist. Erste Qualität sind diejenigen, die Geld bringen. Von denen hat man Angst und Respekt aber wir sind nur noch die Sozialfälle, da hat man gar keinen Respekt. (Interview D, 311-320)

„Ich bin hier und du bist dort“

Machtdemonstrierende Sozialarbeitende

Memo Konzept:  
siehe oben

Memo Kategorie:  
siehe oben

Dann sagte ich „hey, nun musst du mir eines sagen, ihr [Sozialarbeitende] habt beide zugesehen und beide habt ihr mitbekommen, dass-. „Ja, dies hat dich nicht zu kümmern, das ist nicht dein Problem“. Das ist dann dort, wo man merkt, dass ihr sozial angestellt seid, dass wir eigentlich gar nichts auszurichten haben. (Interview D, 344-349)

Demonstration der (Macht-)Positionen

Machtdemonstrierende Sozialarbeitende

Memo Konzept:  
siehe oben

Memo Kategorie:  
siehe oben

<p>Das kann im seelisch-psychischen Bereich sein, weil er [der Sozialarbeitende] weiss gar nicht, was er in einem Menschen kaputt machen kann, wenn er so arrogant sagt, „wenn ich sage, ich bin das Gesetz, dann sage ich das“. Mich belastet dies wahnsinnig. Es geht mir manchmal nicht nur ein bis zwei Tage nach, sondern manchmal Wochen lang, wo ich mich dann frage ist das wirklich Realität gewesen oder meine ich das nur, dass das Realität war. Dies frage ich mich manchmal extrem. (Interview D, 374-382)</p>	„Ich habe das Sagen“	Machtdemonstrierende Sozialarbeitende	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>und [wenn Sozialarbeitende] nicht weiterkommen mit dem Menschen, dann drohen sie entweder „du bist nun ruhig oder sonst kannst du für heute gehen“ und wenn du dann weiter „schnurrsch“ dann hast du plötzlich eine Woche. Das finde ich nicht professionell von den Sozis, oder. (Interview A, 204-206)</p>	Demonstration der (Macht-)Positionen	Machtdemonstrierende Sozialarbeitende	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Weil der eine [Sozialarbeiter] ((schreit)) „mir ist scheisseegal, hier auf dem Bett wird nicht geraucht“ und so spricht der manchmal mit mir. (Interview B, 424-426)</p>	Demonstration der (Macht-)Positionen	Machtdemonstrierende Sozialarbeitende	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Sie sei von den Sozialpädagogen geschlagen und „übel“ bestraft worden. Wie solle man dies als Kind begreifen. (Beobachtungsprotokoll C, 6)</p>	Körperliche Machtausübung	Machtdemonstrierende Sozialarbeitende	<p>Memo Konzept: Erzählung aus einem Kinderheim in den 90er Jahren, körperlicher Misshandlung, Machtmissbrauch.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Ja, ich habe das nun schon drei Mal erlebt und es ist dann einfach-. Ein Beispiel, ich sage nun nicht wer es war, da war in der &lt;Name einer K&amp;A&gt; Türschliessung und dann am Morgen als ich kam standen ca. 25 Leute vor der Türe, dann gab es eine Türschliessung. Und nachher sind wieder ca. 15 Leute vor der Türe gestanden, als sie aufgemacht haben, dann haben sie gerade <u>nach</u> eine Türschliessung gemacht. Und dann nachher bin ich-, dann hat es geheissen, die &lt;Name einer zweiten K&amp;A&gt; sei <u>offen</u>, oder. Nachher bin ich in die &lt;vermeintlich offene K&amp;A&gt; runter und habe dort-, dort habe ich dem von der SIP gesagt, oben sei Türschliessung. Dann haben sie dort auch Türschliessung gehabt, oder. Dann hat der von der SIP hier hin <u>angerufen</u>, ob das stimmt, der hat es bestätigt und dann nachher haben sie dort unten der Person gesagt, „ah, die können <u>warten</u>, die können sonst auch in die &lt;Name einer K&amp;A an der Stadtperipherie&gt; oder nach &lt;Name einer K&amp;A an der Stadtperipherie&gt; raus gehen“, und das finde ich dann ein bisschen krass, oder. (Interview I, 145-154)</p>	<p>Durch Sozialarbeitende hin- und hergeschoben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: In der Stadt hin- und hergeschoben werden, zwischen Einrichtungen hin- und hergeschoben werden, Machtlosigkeit, es geschieht mit einem, sich überflüssig und nutzlos fühlen. Bezieht sich nicht nur auf Sozialarbeitende/Soziale Arbeit, sondern teilweise auch auf die Drogenpolitik der Stadt.</p> <p>Memo Kategorie: Spielball: ausgeliefert sein, sich ohnmächtig fühlen, das Geschehen ist nicht beeinflussbar, nicht für Ernst genommen werden. Spiel = Tätigkeit zum Vergnügen, kein äusserer Zweck, folgt aber meist gewissen Regeln, Objekt des Spiels ist meist passiv.</p>
<p>Das [gleichzeitige Türschliessungen] finde ich dann ein bisschen scheisse. Es tut dann schon ein wenig <u>weh</u>, wenn man ehrlich ist. Dann denkst du gerade, bin ich wirklich so <u>nutzlos</u> oder <u>überflüssig</u>, oder. (Interview I, 158-161)</p>	<p>Durch Sozialarbeitende hin- und hergeschoben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Ich meine die Stadt macht ja die Zulaufstellen. Die können ja glücklich sein, dass die Leute <u>dort drinnen</u> Drogen konsumieren und nicht auf der Strasse, oder. Und wenn du dann aber das Spiel merkst, dann denkst du, ja scheisse was soll nun diese Scheisse. Sie wollen, dass du dort rein gehst, um zu konsumieren, dass es keinen Abfall und keine „Lampe“ gibt und dann pissen sie dir trotzdem ans Bein ran und dann hörst du noch solche Sätze. (Interview I, 163-167)</p>	<p>Durch Sozialarbeitende hin- und hergeschoben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p>
<p>Aber wenn ich nur drei Mal in der Woche arbeiten kann [auf Jobkartenbasis], komme ich wieder genau gleich weit wie vorher. I: Weil du dann nicht auf fünfzig Stunden kommst? IP: <u>Nie. Geht nicht.</u> Dann haben sie gesagt, ja dann gehst du halt noch <u>dorthin</u> und <u>dorthin</u> und dann habe ich gesagt, „ja sonst noch was?“ (Interview H, 61-65)</p>	<p>Durch Sozialarbeitende hin- und hergeschoben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p>
			<p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Wenn man einmal hier hin kommt und den Ausweis vergessen hat, nicht dass er sagt, „nein nun gehst du wieder nach Hause und holst den Ausweis“. Ich meine ich komme jeden Tag hier hin. Dann kommt einer auf dem <u>Aff</u>, hat den Ausweis zu Hause vergessen und dann muss er wieder nach Hause den Ausweis <u>holen gehen</u>. Solche Sachen einfach, das finde ich eine <u>Schweineri</u>. Und es gibt diese Fälle. Ich meine, mir ist es mit ein paar SIP-Mitarbeitern auch schon passiert, die mich kennen, aber ich musste im Regen mit dem Velo trotzdem wieder nach Hause gehen, um den Ausweis zu holen und wieder zurück. Und so weiter. (Interview F, 20-25)</p>	<p>Sozialarbeitende, die Spielchen treiben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: In dieser Aussage schwingt mit, dass Sozialarbeitende in dem Sinne Spielchen treiben, dass die Adressat_innen das Gefühl haben, dass sie „an der Nase herum geführt“ werden, mit solchen Handlungen gefoppt werden und dies für solche Sozialarbeitenden etwas Spasshaftes hat. Hat auch etwas mit schikanieren zu tun.</p>
<p>Und eine Zeit lang hatte ich einen [Sozialarbeitenden], der-, (2s) man ist manchmal immer-, eben wenn man in den Drogen ist, dann gibt man das Geld schnell aus und verlangt manchmal einen Vorschuss. Oder wenn das Geld am Fünfundzwanzigsten nicht kommt, dann fragt man nach. Und dann äh eben, die tun so, wie wenn <u>sie</u> uns das Geld aus dem eigenen Sack geben müssten. Und sie machen extra-, sie sagen, sie hätten es vergessen diesen Monat. „Sorry, kommen sie nächste Woche vorbei, dann stelle ich ihnen einen Cheque aus“. „Warum kannst du ihn mir nicht geben, nun bin ich da?“ und so „nein, nächste Woche, nun habe ich keine Zeit“. So, solche Sachen. (Interview F, 44-50)</p>	<p>Sozialarbeitende, die Spielchen treiben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Ja, dass man zum Beispiel-, ich habe letztens gerade meine Kleider gewechselt und dann habe ich gefragt, ob es noch etwas im „Spendenkässeli“ hat. Und dann hat mir ein Sozi gesagt, „nein, du hast jetzt gerade schon neue Kleider bekommen und nun gehst du die vier Franken selber ‚mischeln‘“. Ich hatte drei Franken selber und hätte noch einen Franken gebraucht für ein Mittagessen. Und das ist dann einfach puh ja, du musst dann einfach-. Und dann bin ich ‚mischeln‘ gegangen und bis ich den ‚Stutz‘ hatte und retour kam, hatte es kein Essen mehr. Er hat mir <u>nichts</u> zur Seite gestellt, obwohl er ja-, er hat mir gesagt, dass ich ‚mischeln‘ gehen muss, er wusste, dass ich gerne <u>essen</u> möchte. (Interview D, 323-334)</p>	<p>Sozialarbeitende, die Spielchen treiben</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Nach dem Konsum von Kokain iv berichtet mir eine Adressatin im GAZ von ihren Erfahrungen in einem Kinderheim. Sie erzählt, dass ihre Mutter und ihr Vater ebenfalls „Junkie“ gewesen seien. Sie habe zuerst bei ihrer Mutter gewohnt und habe dort nichts zu essen bekommen und habe völlig verfilzte Haare gehabt. Dann sei sie ins Kinderheim gekommen. Sie äussert, dass man sich als Kind da total als Spielfigur der Mitarbeitenden fühle. (Beobachtungsprotokoll C, 1-3)</p>	<p>Spielfigur für Sozialarbeitende</p>	<p>Spielball der Sozialarbeitenden</p>	<p>Memo Konzept: Erfahrung bezieht sich auf Kinderheim, Spielfigur ist Gegenstand, um ein Spiel ausüben zu können, mit Spielfigur wird ein Spiel (= Tätigkeit zum Vergnügen, kein äusserer Zweck, folgt aber meist gewissen Regeln) gespielt. Machtlosigkeit, es wird mit einem getan.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

<p>Konkret, wenn sie [die Sozialarbeitende] sich entscheiden muss, wem sie glaubt, das hat sie mir auch geantwortet, als ich sie fragte, dann glaubt sie ihrem Team und nicht dem „Drögeler“. (Interview J, 105-106)</p>	<p>Team wird geglaubt</p>	<p>blinde Teamtreue als Ausdruck von Macht</p>	<p>Memo Konzept: Sozialarbeitende glauben im Zweifelsfall den Teammitgliedern, ohne Situation abzuklären, ohne hinzuschauen, Adressat_innen werden nicht gehört, sind machtlos ausgeliefert. Glaube im Team daher Ausdruck von Macht, schlägt Adressat_innen entgegen.</p> <p>Memo Kategorie: Treue: an einer Bindung festhalten, die eingegangen wurde (auch wenn etwas Ungünstiges vorgefallen ist). Blind = Zusammenhalt und Treue im Team, ohne genau hinzuschauen, ohne Reflexion. Teamtreue verstanden als negative Loyalität. Teamtreue als Normalität, die von Teammitgliedern nicht hinterfragt wird. Teammitgliedern nicht in den Rücken fallen. Durch blinde Treue wird Team als feste Einheit erlebt, als ein Machtgebilde, dem Adressat_innen ausgeliefert sind. Durch blinde Teamtreue fehlt Bereitschaft, sich mit den Sichtweisen der Betroffenen auseinanderzusetzen, es kommt keine Diskussion, keine Verständigung zustande.</p>
<p>Ja eben, dass ist wie, wenn ich da-, wenn etwas ist und ich rufe &lt;Name einer Mitarbeitenden der K&amp;A&gt; und sage, „schau, es ist so und so gewesen“ und dann sagt sie mir, „schau, ich war nicht dabei und ich muss dem <u>Teamer</u> glauben“, dann haut es mich um. (Interview J, 183-185)</p>	<p>Verpflichtung, dem Team zu glauben</p>	<p>blinde Teamtreue als Ausdruck von Macht</p>	<p>Memo Konzept: „ich muss dem Team glauben“: mit dem „muss“ schwingt eine Verpflichtung mit.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>



<p>Weisst du, ich habe die ja früher manchmal schon [Sozialarbeitende] gefragt, „habt ihr Supervision“, oder konkret gefragt, „sagt ihr einander <u>nicht</u>, dass dies nicht richtig war“ anstatt immer nur-. Ich höre immer von euch, wir dürfen <u>nicht</u> über den anderen vor-, irgendwann reicht es mir. Ich kenne diese Situationen auch. Irgendwann musst du auch einmal <u>hinstehen</u>. Es geht nämlich um das. (Interview J, 363-372)</p>	<p>Treue anstelle Feedback/Diskussion im Team</p>	<p>blinde Macht</p>	<p>Teamtreue als Ausdruck von</p>	<p>Memo Konzept: Treue = an einer Bindung festhalten, die eingegangen wurde, nicht hintergehen. Kein Hinterfragen, keine Auseinandersetzung, kein Hinschauen, keine Rückmeldung an Teammitglieder, keine Kritik an Teammitgliedern. Einigkeit, die als Macht erlebt wird, weil Einigkeit nicht durchdrungen werden kann, keine Diskussion zwischen Adressat_in und Sozialarbeitenden stattfinden kann.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Ich meine, wenn nun zwei Personen zusammenarbeiten oder, dann ist es eigentlich eine krasse Einstellung, dass die Person dann zum Chef geht und dann das Problem anreisst, also <u>aussprechen</u> geht. Ich meine, jeder andere würde sage, oh nein das ist mein Arbeitskollege, oh nein da mache ich nichts, um die Finger nicht zu verbrennen. Aber dem [Sozialarbeiter] war das egal. Der hat einfach gesagt, bei mir kommen zuerst die <u>Kinder</u>, fertig und das ist mein <u>Job</u>. Und dort-, das musste ich im hoch anrechnen. Das war auch das erste Mal, als ich geweint habe, als er gehen musste, oder. Dort sind mir wirklich die Tränen hinunter gelaufen. (Interview I, 49-54)</p>	<p>geäußerte Kritik an Teammitglied als Ausnahme</p>	<p>blinde Macht</p>	<p>Teamtreue als Ausdruck von</p>	<p>Memo Konzept: Bei dieser Aussage wird von einer Situation berichtet, in der ein Sozialarbeiter keine falsche Treue gegenüber einem Teammitglied hatte, sondern einen Missstand angesprochen hat. Diese Situation wurde als Ausnahme erlebt, die Teamtreue als Regel.</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>
<p>Der eine sagt <u>blau</u> und der andere sagt auch ja blau, fertig. Oder, es gibt gar keine Diskussion mehr. „Hä, sind wir uns wieder einmal <u>einig</u>, wie lässig.“ (Interview H, 141-143)</p>	<p>Treue anstelle Feedback/Diskussion im Team</p>	<p>blinde Macht</p>	<p>Teamtreue als Ausdruck von</p>	<p>Memo Konzept: siehe oben</p> <p>Memo Kategorie: siehe oben</p>

Und ich meine, ich war auf ihn sauer. Zuerst natürlich auch auf die anderen Sozialarbeiter. Aber als ich mich dann beruhigt habe musste ich mir sagen, die können ja nicht dem Mitarbeiter in den Rücken fallen. Ich war einfach auf ihn sauer, die anderen, das habe ich verstanden. Ich meine, du kannst ja nicht-, ich habe es einfach von den anderen, ja akzeptiert, weil die arbeiten zusammen. Ja, ich bin mir einfach vorgekommen, wie der Depp und es hat mich auch verletzt, weil ich ja sehr schaue. (Interview E, 127-132)

Teamtreue als hingenommene Normalität  
blinde Teamtreue als Ausdruck von Macht

Memo Konzept:  
Teamtreue wird Verständnis entgegengebracht. Es wird als Normalität hingenommen, dass keine Kritik an den Teammitgliedern geübt werden kann. Dennoch bleibt das Gefühl der Machtlosigkeit.

Memo Kategorie:  
siehe oben

## **Ehrenwörtliche Erklärung**

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Master Thesis selbstständig und ohne unerlaubte Hilfe sowie nur unter Nutzung der angegebenen Literatur verfasst habe.

  
Aurelia Spring

Zürich, 6. Januar 2017