

Zwischen Anerkennung von Differenz und Geschlechtergleichheit

Normkonflikte und Handlungsdilemmata in der Sozialen Arbeit

Schlussbericht zum Projekt 246/14 im Rahmen des Bundesprogramms
Chancengleichheit an den Fachhochschulen

Eva Nadai, Oliver Käch, Lea Hollenstein

Olten, Juli 2016

Abstract

Geschlechterverhältnisse sind seit einiger Zeit zu einem bevorzugten Feld für die Austragung von Kulturkonflikten geworden. In Debatten um das Tragen von Kopftüchern, Zwangsehen, „traditionsbedingte“ Gewalt und ähnliches werden stellvertretend Auseinandersetzungen um die Integration von Migrantinnen und Migranten geführt. Professionen wie die Soziale Arbeit werden in ihrer täglichen Arbeit unmittelbar mit derartigen Konflikten konfrontiert und müssen sich die Frage stellen, wie sie fachlich und professionsethisch begründet mit dem Dilemma zwischen Anerkennung von kulturellen und sozialen Differenzen und der Orientierung an der Norm der (Geschlechter-)Gleichheit umgehen sollen. Die vorliegende Studie analysiert den Umgang von Sozialarbeitenden mit derartigen Normkonflikten in sieben Institutionen aus drei verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit: in zwei stationären und einer ambulanten Einrichtung für Opfer von (häuslicher) Gewalt, in zwei Institutionen der Familien-, Kinder- und Jugendhilfe und in zwei Schuldenberatungsstellen. Empirisch basiert die Forschung auf Expertinneninterviews, Gruppendiskussionen, Beobachtungen und Dokumentenanalyse in jeder der sieben Einrichtungen.

Das Geschlechterverhältnis ist vor allem in der Beratung von Opfern häuslicher Gewalt als Problemursache und Ansatzpunkt für Veränderungen explizit ein Thema; in den anderen Institutionen wird es durch eine neutralisierende Begrifflichkeit und die Konstruktion von Geschlechtersymmetrien weitgehend ausgeblendet. Dies lässt sich dadurch erklären, dass Gender in der Arbeit mit Familien oder in der Schuldenberatung nicht unmittelbarer Gegenstand des institutionellen Mandats ist. In allen untersuchten Einrichtungen wird Geschlechterungleichheit primär in „anderen“ Kulturen verortet, indem die Befragten eine Polarisierung zwischen einem modern-egalitären Geschlechterarrangement bei uns und traditionell-patriarchalen Verhältnissen in anderen Gesellschaften vornehmen. Die geschilderten Normkonflikte um Geschlechterrollen beziehen sich jedoch nicht vorwiegend auf die symbolische Ebene sondern betreffen greifbare Integritätsverletzungen und Einschränkungen der Selbstbestimmung von Frauen und Mädchen.

Gleichheit und die Anerkennung von Differenz gehören neben Autonomie, Selbstbestimmung, Partizipation und Wahrung der Integrität der Klientel zu den zentralen Werten der befragten Sozialarbeitenden. Die Gleichheitsnorm bezieht sich aber vor allem auf die Unterlassung von Diskriminierung in der eigenen Beratungspraxis, nicht jedoch auf die aktive Förderung von (Geschlechter-)Gleichheit. Trotzdem wirken die Sozialarbeitenden faktisch auf die Ausweitung von Handlungsspielräumen von Frauen und Mädchen hin, soweit die angestrebte „Modernisierung“ von Geschlechterrollen den fallspezifischen Interventionszielen dient. Diese quasi beiläufige Förderung von Gleichstellung ist indes begrenzt, denn die Sozialarbeitenden handeln nach dem Motto „das patriarchale System ist nicht verboten“ – Gleichstellung ist mithin keine zwingende oder dringende Pflicht.

Die professionsethische Zentralnorm der Autonomiewahrung und -förderung wird in der Praxis in eine weitgehende Übergabe von Verantwortung an die Klientel übersetzt. Diese Strategie der Responsibilisierung ist dann problematisch, wenn zu wenig reflektiert wird, ob die Klientinnen und Klienten tatsächlich über die Voraussetzungen für Handlungsfähigkeit verfügen. Mit Rekurs auf Selbstbestimmung lehnen die Sozialarbeitenden paternalistische Bevormundung ab; bei Erwachsenen haben sie auch rechtlich nur begrenzte Möglichkeiten zu Eingriffen gegen deren Willen. Dadurch werden indes die Klientinnen selbst in akuten Gefährdungs- und Krisensituationen als autonome Akteure auf sich selbst zurückgeworfen und können z.B. bei der Rückkehr in Gewaltverhältnisse nicht vor weiteren Integritätsverletzungen geschützt werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Geschlechternormen als Handlungsdilemmata: Forschungsstand und Fragestellung....	1
1.1 Auseinandersetzungen um Geschlechtergleichheit.....	1
1.2 Differenz und Normalisierung in der Sozialen Arbeit.....	2
1.3 Fragestellung.....	3
2. Forschungsdesign, Methoden und Daten	7
3. Zwischen Geschlechterblindheit und Kulturalisierung: Kategorisierungen der Klientel	11
3.1 Adressatenkonstruktionen als Mitgliedschaftskategorisierungen.....	11
3.2 Askriptive Kategorisierungen.....	12
3.3 Verhaltensbezogene Kategorisierungen.....	15
3.4 Fazit.....	17
4. Berufsspezifische Werte und normative Erwartungen	20
4.1 Autonomie.....	21
4.2 Anerkennung von Differenz.....	23
4.3 Teilhabe und Integration.....	25
4.4 Wahrung von Integrität.....	27
5. Normkonflikte	29
5.1 Normkonflikte auf der gesellschaftspolitisch-institutionellen Ebene.....	29
5.2 Normkonflikte in der interprofessionellen Zusammenarbeit.....	30
5.3. Normkonflikte zwischen Sozialarbeitenden und Klientel.....	31
Eigenverantwortung versus Passivität.....	31
Autonomie versus Schutz.....	32
Anerkennung von Differenz versus Integration und Assimilation.....	35
6. Bearbeitung von Normkonflikten	39
6.1 Die Strategie der Responsibilisierung.....	40
6.2 Die paternalistische Logik.....	45
6.3 Kompromissbildung.....	48
6.4 Objektivierung von Normen.....	51
7. Zwischen Differenz, Autonomie und Schutz – Schlussbetrachtungen.....	53
Modernisierung von Geschlechternormen.....	53
Paternalismus: Übergriff oder Schutz.....	55
Voraussetzungen für Autonomie.....	56
Fazit.....	54
Literatur	62

1. Geschlechternormen als Handlungsdilemmata: Forschungsstand und Fragestellung

1.1 Auseinandersetzungen um Geschlechtergleichheit

In den letzten Jahrzehnten hat sich das Prinzip der Gleichberechtigung der Geschlechter als globale Norm etabliert; in der Schweiz ist es bekanntlich seit 1981 in der Verfassung verankert. Seit fast ebenso langer Zeit wird darüber debattiert, wie weit dieses normative Ziel tatsächlich erreicht wurde. Die Antwort auf diese Frage hängt wesentlich davon ab, was unter dem Begriff der Gleichberechtigung verstanden wird. Eine inhaltliche Füllung des Begriffs ist in dem Masse komplexer geworden, wie sich die Geschlechtertheorie und die Frauenbewegung(en) den binnengeschlechtlichen Differenzen und Ungleichheiten zugewendet haben. Beginnend in den frühen 1980ern wurde der universalisierende Geschlechterbegriff des „spezifisch westliche(n), spezifisch weisse(n) und spezifisch bürgerliche(n)“ Feminismus zunehmend als totalisierend und ausschliessend in Frage gestellt (Heintz 1993: 35; Walgenbach 2007). Diese Kritik reflektierte nicht zuletzt den von Individualisierung und Pluralisierung geprägten gesellschaftlichen Wandel, der zu einer zunehmenden Heterogenität von weiblichen Lebenssituationen und zur „Disparatheit weiblicher Erfahrungen in einer ethnisch stark differenzierten Gesellschaft“ geführt hat (Heintz 1993: 35). Die relativ unproblematische Annahme einer Gemeinsamkeit aller Frauen (qua Körper oder qua sozialer Lage als „Unterdrückte“) wurde durch einen „gender skepticism“ (Bordo 1990) abgelöst, der – bis zu seinem logischen Ende durchgespielt – die Möglichkeit generalisierender Aussagen über eine Genusgruppe praktisch ausschliesst. Auf theoretischer Ebene wurde der Auflösung eines universellen Geschlechterbegriffs mit Konzepten wie Intersektionalität, Interdependenz, Achsen der Differenz, Konfigurationen und ähnlichem begegnet (Klinger/Knapp/Sauer 2007; Walgenbach 2007). Auf der politischen Ebene stellt sich die Frage, inwiefern sich überhaupt eine Gemeinsamkeit von Bedürfnissen und Interessen eines Kollektivsubjekts „Frau“ als Begründung für die inhaltliche Bestimmung von Geschlechtergleichheit denken lässt.

In jüngster Zeit ist diese komplexe akademische Debatte in gewisser Weise in der Öffentlichkeit angekommen, indem das *Geschlechterverhältnis zum Gegenstand medialer und politischer Skandalisierung* gemacht wird. Dabei geht es weniger um die klassischen Probleme unvollendeter Gleichstellung wie etwa Lohndiskriminierung oder die Untervertretung von Frauen in wirtschaftlichen und politischen Machtpositionen. Vielmehr werden Geschlechterverhältnisse als Arena für die Austragung von Kulturkonflikten instrumentalisiert. In Diskussionen um das Tragen von Kopftuch bzw. Schleier (Berghahn/Rostock 2009; Hadj-Abdou et al. 2012), Zwangsehen (Riaño 2012; Markom/Rössl 2009), „traditionsbedingte“ Gewalt (Leicht 2012; Sauer 2009; Schrötle 2009), Befreiung vom koedukativen Sportunterricht (Karakasoglu 2009) und ähnlichem mehr werden stellvertretend Auseinandersetzungen um die Integration von Migrantinnen und Migranten geführt. Die beanstandeten Praktiken werden als unvereinbar mit der hierzulande geltenden Norm der Geschlechtergleichheit dargestellt (Hadj-Abdou 2012; Sauer/Strasser 2009; Rommelspacher 2009). In diesen Auseinandersetzungen, so die These von Sauer (2012: 194), wird eine neue Vorstellung von *citizenship* verhandelt: die Geschlechterdifferenz wird „zu einem Marker für Zugehörigkeit und den Zugang zu staatsbürgerlichen Rechten“, wobei Zugehörigkeit als einseitige Assimilation der Minderheit an die Mehrheitsgesellschaft verstanden wird. Die Kopftuch tragende Muslimin wird so gleichsam zum Symbol für die Nicht-Integrierbarkeit und Nicht-Zugehörigkeit von Migrantinnen und Migranten und für das Scheitern einer Politik der Anerkennung von Differenzen. Umgekehrt kann der von aussen aufgezwungene Assimilationsdruck in-

nerhalb von kulturellen Minderheiten zu einer Reaktivierung oder Neuerfindung von Traditionen, welche Frauen benachteiligen, führen (Philipps 2005).

Diese Kontroversen in der Öffentlichkeit und der Wissenschaft werfen grundsätzliche geschlechtertheoretische und -politische Fragen zum *Verhältnis von Universalismus und Anerkennung von Differenz* bzw. von echter *Emanzipation und „Zwangsfreiheiten“* auf (Sauer/Strasser 2009). Aus einem universalistischen Verständnis von Gleichheit können (vermeintliche) Einschränkungen von Frauen als Verletzung von Menschenrechten im Namen von kultureller Differenz kritisiert werden. Darauf macht etwa die Debatte um „minorities within minorities“ aufmerksam, welche das Verhältnis von individuellen und Gruppenrechten im Spannungsfeld von Toleranz, Gleichheit, Selbstbestimmung und Demokratie analysiert. Wie soll etwa ein liberaler, demokratischer Staat reagieren, wenn Minderheitengruppen ihrerseits bestimmte Gruppenmitglieder, z.B. Frauen, diskriminieren (Eisenberg/Spinner-Halev 2005)? Inwiefern können solche normativen Dilemmata über Rechtsetzung und Rechtsprechung gelöst werden und inwiefern handelt es sich um Fragen demokratischer Deliberation? Aus der Warte der politischen Theorie liegt der Akzent mithin auf der Vermittlung zwischen Individuum, sozialer Gruppe und Staat. Etwas anders gelagert ist der Fokus in der (feministischen) Debatte um den Autonomiebegriff. Im Zentrum stehen hier die *Möglichkeiten und Bedingungen individueller Autonomie* (Mackenzie/Stoljar 2000; Veltman/Piper 2014). Ein für die vorliegende Studie relevanter Streitpunkt ist, ob die Befolgung „traditioneller“ Geschlechternormen tatsächlich Ausdruck autonomer Entscheidungen von Frauen sein könne (Christman 2014; Friedman 2000; Stoljar 2014, vgl. Kap. 7).¹

1.2 Differenz und Normalisierung in der Sozialen Arbeit

Für personenbezogene Dienstleistungsberufe im Sozial-, Bildungs- oder Gesundheitswesen haben die skizzierten theoretischen und politischen Debatten eine hohe *handlungspraktische Relevanz*. Professionen wie die Soziale Arbeit werden in ihrer täglichen Arbeit ganz unmittelbar mit Konflikten um divergierende Geschlechternormen konfrontiert und müssen sich der Frage stellen, wie sie fachlich und professionsethisch begründet mit dem Dilemma zwischen Anerkennung von kulturellen und sozialen Differenzen und der Orientierung an der Norm der Geschlechtergleichheit umgehen sollen (Effinger et al. 2012; Grossmass 2010). Ethikkodizes der Profession stellen hierzu auf einem relativ hohen Abstraktionsniveau einen gewissen Orientierungsrahmen zur Verfügung. So beruft sich etwa der Kodex des Berufsverbands AvenirSocial (2010) auf die Prinzipien der Menschenrechte, den Grundsatz der Selbstbestimmung und die Anerkennung von Verschiedenheiten. Die Wahrung und Stärkung der Autonomie von Klientinnen und Klienten gilt allgemein als zentraler normativer Bezugspunkt und Ziel der Sozialen Arbeit (Dewe/Otto 2011) bzw. wird strukturell als notwendig für professionelles Handeln betrachtet (Oevermann 2009: 120ff.). Im disziplinären Diskurs finden sich überdies Funktionsbestimmungen Sozialer Arbeit, welche diese explizit als Menschenrechtsprofession (Staub-Bernasconi 2003), Gerechtigkeitsprofession (Schrödter 2007) oder als zugleich anerkennungs- und gerechtigkeitstheoretisch informierte Profession (Heite 2008) konzeptualisieren. Aus professionsethischer Perspektive haben das individuelle Recht auf Selbstbestimmung und die Anerkennung von Besonderheit einen hohen Stellenwert.

Andererseits hat die Soziale Arbeit eine lange Geschichte als Erziehungsinstanz für soziale Gruppen, deren Lebensführung als problematisch oder abweichend gilt. Die *Herstellung einer Diffe-*

¹ Vgl. dazu speziell die Diskussion um den islami(stisch)en Feminismus (z.B. Derichs 2012).

renz von Norm und Abweichung ist insofern ein konstitutives Dilemma für die Soziale Arbeit, als sie einerseits zwischen unterstützungswürdigen und nicht unterstützungswürdigen Gruppen unterscheiden muss, andererseits mit ihren Interventionen auf die Integration ihrer Klientinnen und Klienten abzielt, diesen mithin dazu verhilft, „in Relation zur Gesamtbevölkerung weniger ‚anders‘ zu sein“ (Kessl/Plößler 2010: 8). Gerade dadurch fungiert sie jedoch als Normalisierungsinstanz, die gegenüber historisch wechselnden „Anderen“ gesellschaftlich dominante Verhaltensmuster durchsetzt. Im aktuellen disziplinären Diskurs ist umstritten, inwiefern die Normalisierungsfunktion der Sozialen Arbeit obsolet wurde oder ob sie nicht vielmehr in neuem Gewand auftritt (Kelle 2013; Seelmeyer 2008). Als Folge von gesellschaftlichen Individualisierungs- und Pluralisierungsprozessen haben sich verbindliche normative Orientierungsmaßstäbe aufgelöst, an welche die Klientel der Sozialen Arbeit angepasst werden müsste. Mit Bezug auf Foucaults Unterscheidung von disziplinierender und regulierender Normalisierung wird jedoch argumentiert, dass damit lediglich die disziplinierende Überwachung der Befolgung ethisch-moralischer Normen durch eine Orientierung an „normalistischen Normen“ ersetzt worden sei, d.h. durch die Ausrichtung von Handeln und Haltungen am statistischen Durchschnitt (Seelmeyer 2008: 182). Regulierende Normalisierung arbeitet nicht mit direktem äusseren Zwang sondern unterwirft das Subjekt durch die „gezielte Gestaltung von Situationen (...), in denen das Individuum als rational kalkulierender Akteur aufgrund von Kosten-Nutzen-Abwägungen eine Selbststeuerung vornimmt“ (ebd.: 191) dem Zwang zur Selbstlenkung. Soziale Arbeit werde mithin zur Agentin von Responsibilisierung, indem sie ihrer Klientel Eigenverantwortung abverlange und zumute (vgl. auch Kessl/Otto 2002).

Entsprechend der grundlegenden Bedeutung von Normativität für die Soziale Arbeit und dem aktuellen gesellschaftlichen Fokus auf die Möglichkeiten und Grenzen von Multikulturalität und Diversität werden *Prozesse der Differenzsetzung und Normalisierung* in der Disziplin breit diskutiert (Bütow/Munsch 2012; Effinger et al. 2012; Giebeler/Rademacher/Schulze 2013). Empirische Studien zeigen auf, dass und wie in der Praxis der Sozialen Arbeit folgenreiche Unterscheidungen hergestellt werden, die zu Ungleichheiten und Diskriminierung führen (Gaitanides 2009; Rommelspacher 2012;) Rommelspacher (2010) stellt z.B. fest, dass Professionelle in der psychosozialen Beratung oft glauben, Mädchen aus Migrantenfamilien aus einer repressiven patriarchalen Kultur retten zu müssen, oder dass sie eine starke Familienzentrierung generell als rückständig betrachten. Folgerichtig zielen Interventionen von Sozialarbeitenden auf die Modernisierung von Geschlechterrollen ab, indem Migrantinnen lernen sollen, sich als eigenständiges Subjekt zu begreifen, sich durch Eintritt in den Arbeitsmarkt zu emanzipieren oder sich aus der Herkunftsfamilie abzulösen (Nadai/Hauss/Canonica 2013). Spiegelbildlich zur unterdrückten Migrantin werden männliche Migranten als patriarchale und gewaltbereite „Machos“ gezeichnet (Scheibelhofer 2012). Vor dem Hintergrund der eingangs erwähnten öffentlichen Debatten um fremde kulturelle Praktiken tragen Sozialarbeitende damit zur Verfestigung des Bildes einer „patriarchalen Kultur“ bei (Baquero Torres 2012).

1.3 Fragestellung

Wie die theoretische Debatte und die empirische Forschung deutlich machen, ist der Umgang mit Gender in pluralistischen Gesellschaften äusserst anspruchsvoll. In der Sozialen Arbeit liegen zwar programmatische Entwürfe für den Umgang mit Differenz vor, so etwa der Ruf nach „Genderkompetenz“ (Böllert/Karsunky 2008) und nach „diversitätsbewusster“ (Leiprecht 2011) oder „intersektionaler“ (Busch/Stuve 2012) Sozialer Arbeit. Oft wird die Bewältigung dieser Aufgabe indes den einzelnen Sozialarbeitenden überantwortet (Effinger 2012; Rommelspacher 2012).

Nach Otto/Ziegler (2012: 3) kann es jedoch nicht angehen, „die Frage nach dem Normativen in der Sozialen Arbeit mit personalen Tugenden der SozialarbeiterInnen ... gleichzusetzen“. Die Autoren fordern deshalb eine vertiefte wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Normativität und empfehlen als ersten Schritt eine empirische Rekonstruktion der Normen und Adressatenkonstruktionen, welche die Praxis der Sozialen Arbeit prägen sowie eine Analyse der handlungspraktischen Implikationen entsprechender Werthaltungen. Eine solche Analyse normativer Praktiken wird in der vorliegenden Studie mit Bezug auf die Norm der Geschlechtergleichheit für drei exemplarische Handlungsfelder der Sozialen Arbeit geleistet.

Die weiter oben besprochenen empirischen Untersuchungen belassen es im Allgemeinen beim Nachweis, dass die Sozialarbeitenden Differenzen (re)konstruieren und Ungleichheit (re)produzieren. Sie fokussieren primär die Akteurebene und blenden die institutionelle Einbettung des Handelns und vor allem die *Handlungszwänge* aus, denen die Sozialarbeitenden in der Praxis unterliegen. Implizit wird zudem unterstellt, dass sich Differenzkonstruktionen und Normalisierung quasi „hinter dem Rücken“ der Akteure ergeben, die unreflektiert gesellschaftliche Normen durchsetzen. Die Professionellen in der Praxis können jedoch nicht in gleicher Weise wie handlungsentlastete Wissenschaftler/innen als unbeteiligte Beobachter die komplexen Intersektionen von Differenz- und Ungleichheitslinien analysieren und die gesellschaftlichen Folgen ihres Tuns abschätzen. Vielmehr müssen sie vor dem Hintergrund eines institutionell definierten Mandats, organisationaler Rahmenbedingungen und Ressourcen sowie professioneller Wissensbestände unablässig *Entscheidungen im Einzelfall* treffen. Für Sozialarbeitende in der Praxis „geht es darum, welche Strategien das Beste für die jeweiligen Betroffenen sind“ (Markom/Rössl 2009: 86). Das Spannungsfeld von Anerkennung von Differenzen, Wahrung der Selbstbestimmung der Klientel, Menschenrechten und Gleichheitsgebot manifestiert sich für sie als *konkrete ethische Handlungsdilemmata* (vgl. Beiträge in Zavrsec et al. 2010). In Bezug auf den Umgang mit Gender lautet das Dilemma, inwiefern Sozialarbeitende Geschlechterrollen und Lebensweisen akzeptieren, die der Norm der Geschlechtergleichheit zu widersprechen scheinen, und unter welchen Umständen sie auf Anpassung pochen. Empirisch ist diese Frage noch wenig erforscht. Besonders dringlich stellt sie sich, wenn die persönliche Integrität der Klientinnen unmittelbar bedroht ist, wie etwa in Fällen von Zwangsheiraten und häuslicher Gewalt (Helfferich/Kavemann 2006; Hollenstein 2013; Riaño/Dahinden 2010), speziell wenn sich gewaltbetroffene Klientinnen mit Kindern trotz Fortbestehen einer hohen Gefährdung nicht von ihrem gewalttätigen Partner trennen wollen (Helfferich 2005).

Vor diesem Hintergrund fragt das Projekt danach, wie Sozialarbeitende sich im *Spannungsfeld von Geschlechtergleichheit und Differenz* bewegen. Wie gehen sie mit dem Dilemma zwischen Anerkennung von kulturell und sozial unterschiedlichen Geschlechternormen und Lebensführungsweisen und dem normativen Gleichheitsgebot um? Im Fokus stehen die *Normkonflikte und Handlungsprobleme*, die sich aus Widersprüchen zwischen den Lebensentwürfen der Klientel, den normativen Orientierungen der Professionellen und den institutionellen Zwängen des Handlungskontextes ergeben. Unter Normkonflikt verstehen wir eine Situation, in der widersprüchliche Normen zur Anwendung kommen können, so dass die Akteurinnen eine Wahl treffen müssen. Die Sozialarbeitenden werden dabei als grundsätzlich kompetente Akteurinnen und Akteure betrachtet, die in erster Linie um die „angemessene(n) Bewältigung von anstehenden Arbeitsproblemen“ (Wolff 1981: 7) bemüht sind. Als „street level bureaucrats“ (Michael Lipsky) verfügen sie in ihrer Praxis strukturell über grosse Ermessensspielräume und entscheiden über die Zuteilung von Ressourcen und Dienstleistungen (Brodkin 2010). So gesehen haben sie eine politikge-

staltende Funktion und können auch ohne ein entsprechendes explizites Mandat als Gleichstellungs-Praktiker/innen verstanden werden. Die Forschungsfragen fokussieren die Ebenen der Deutungen und Werthaltungen, des Handelns in Konfliktsituationen und der institutionellen Rahmenbedingungen.

Eine erste Fragestellung bezieht sich auf die *Adressatenkonstruktionen* der Sozialarbeitenden vor dem Hintergrund der jeweiligen institutionellen Rahmenbedingungen und normativen Orientierungen untersucht. Wie wird die Klientel wahrgenommen und in Bezug auf ihre Werthaltungen, ihre Lebensführung und ihre Problembewältigungsmuster bewertet? Welche Differenzen werden fokussiert oder allenfalls ausgeblendet? Werden Geschlechterungleichheiten überhaupt wahrgenommen bzw. können sie im institutionellen Kontext Beachtung finden? Es ist davon auszugehen, dass das spezifische Mandat ein Stück weit vorgibt, unter welchen Gesichtspunkten die Klientel wahrgenommen und behandelt werden kann (z.B. als Mutter, als Gewaltopfer, als Migrantin, vgl. Nadai 2014).

Zweitens wird nach den *Werthaltungen und normativen Orientierungen* der untersuchten Institutionen und Sozialarbeitenden gefragt. Welche Werte werden in den Untersuchungsfeldern als zentral erachtet, und welche Erwartungen an die Klientinnen und Klienten werden daraus abgeleitet? Wie werden diese Orientierungen mit Bezug auf professionelle und alltagsweltliche Wissensbestände begründet? Besonders interessiert, ob und wie hoch abstrakte und ethisch anspruchsvolle Positionen, so etwa die Idee der Ausrichtung Sozialer Arbeit an Menschenrechten, die Verpflichtung auf die Anerkennung von Verschiedenheiten oder Gleichberechtigung argumentativ auf konkrete Handlungsdilemmata übertragen werden. Inwiefern ist die Gleichberechtigung der Geschlechter explizit ein Wert, der in konkreten Interventionen verfolgt wird? Zu fragen ist auch, inwiefern die Institutionen eine explizite Position zum Umgang mit Differenz vertreten (z.B. in einem Leitbild) und ob sich diese Haltung in den Wahrnehmungen und im Handeln der Sozialarbeitenden niederschlägt.

Ein dritter Fokus liegt auf der *Wahrnehmung und dem Erleben von Normkonflikten*. Soziale Arbeit ist gekennzeichnet durch „hartnäckig-unaufhebbare Dauerprobleme im Vollzug des professionellen Handelns“, die sich aus den Konstitutionsproblemen der Interaktions-, Handlungs- und Arbeitsvollzüge in der (Mit-)Bearbeitung von Fallproblemen durch die Professionellen ergeben (Schütze 2000: 57). Sozialarbeitende sind also permanent mit Konfliktsituationen konfrontiert, aber nicht alle diese Konflikte sind Normkonflikte. Zu fragen ist zunächst, welche Konflikte mit Klientinnen und Klienten überhaupt auf divergierende Werte und Normen zurückgeführt werden und in einem nächsten Schritt, welche normativen Positionen besonders umstritten sind. Werden unterschiedliche Positionen zur Norm der Geschlechtergleichheit implizit oder explizit zu einem Anlass für Konflikte? Lassen sich in den Untersuchungsfeldern ähnliche Auseinandersetzungen um das Geschlechterverhältnis, wie eingangs beschrieben, beobachten? Auch hier ist zu unterscheiden zwischen der quasi offiziellen Position der Institution, wie sie etwa in Leitbildern zum Ausdruck kommt, und den Haltungen der einzelnen Sozialarbeitenden.

Schliesslich werden *viertens* die *Strategien der Bewältigung von Normkonflikten* analysiert. Wie reagieren die Sozialarbeitenden, wenn Klientinnen und Klienten ein Verhalten zeigen, das den Werthaltungen der Professionellen zuwiderläuft? Bis zu welchem Grad sind sie bereit, Differenzen stehen zu lassen und inwieweit versuchen sie, auf Verhaltensänderungen hinzuwirken? Welche Umstände spielen dabei mit? Und welche Effekte lassen sich aus diesen Strategien in Bezug auf die Herstellung von Geschlechter(un)gleichheit ableiten? Untersucht wird auch, wel-

che Hilfestellung die Institutionen diesbezüglich bieten: gibt es Gefässe für die fallbezogene, aber auch für die über den Einzelfall hinausreichende grundsätzliche Reflexion des Umgangs mit Normkonflikten?

2. Forschungsdesign, Methoden und Daten

Für die empirische Untersuchung wurden drei Handlungsfelder der Sozialen Arbeit ausgewählt, in denen unterschiedliche Ausprägungen und Formen der interessierenden Normkonflikte zu erwarten waren:

(1) *Soziale Arbeit im Feld (häuslicher) Gewalt*: in diesem Feld steht einerseits das Geschlechterverhältnis unmittelbar zu Disposition, andererseits ist hier das Dilemma zwischen Selbstbestimmung der Klientinnen und ihrem Schutz besonders virulent. Beispielsweise müssen die Interessen der mitbetroffenen Kinder mit berücksichtigt und gegen die Interessen der Frauen an Schutz vor Gewalt und an Selbstbestimmung abgewogen werden. Andererseits haben Sicherheitsüberlegungen, Gewaltschutzmassnahmen und Bedrohungsmanagement im Kontext staatlicher Interventionen gegen häusliche Gewalt an Gewicht gewonnen (Hollenstein 2013; Mösch 2007). An der Studie beteiligten sich zwei stationäre Institutionen für Opfer häuslicher Gewalt und eine ambulante Opferberatungsstelle, die verschiedene Zielgruppen adressiert.²

- Das Frauenhaus 1 (FH_1) ist eine Institution mit explizit feministischem Hintergrund, die sich als Kriseninterventionsstelle für gewaltbetroffene Frauen versteht.³ Die Institution ist primär für ihr stationäres Angebot bekannt, übernimmt aber auch kürzere oder längere ambulante Beratungen im Rahmen eines Leistungsauftrags der kantonalen Opferhilfe. Rund ein Viertel der Klientinnen, die eine längere Beratung in Anspruch nehmen, wird stationär betreut. Die maximale Aufenthaltsdauer beträgt drei Monate. Das Frauenhaus beschäftigt etwas weniger als zehn Sozialarbeiterinnen sowie Mitarbeiterinnen, die speziell für den Nachtdienst angestellt sind.
- Das Frauenhaus 2 (FH_2) ist ebenfalls eine stationäre Einrichtung zur Beratung und Unterstützung von Frauen, die häusliche Gewalt erfahren. Die Klientinnen können hier auch nach dem Aufenthalt weiterhin Beratung in Anspruch nehmen. Die Institution versteht ihr Mandat nicht lediglich als Krisenintervention sondern will mit ihrem Beratungsangebot auf die Prävention weiterer Gewalt hinwirken. Das Frauenhaus hat seine Wurzeln nicht direkt in der Frauenbewegung, sondern wurde von Freiwilligen gegründet und arbeitet heute mit einem kantonalen Leistungsauftrag. Neben den rund zehn Beraterinnen für die Frauen werden noch Mitarbeiterinnen für die Betreuung und Begleitung der Kinder der Klientinnen beschäftigt.
- Die Opferberatungsstelle (OB) verfügt über Beratungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen. Gemessen an der Anzahl der Klientinnen und der Beraterinnen ist die Beratung für Frauen, die von sexueller und häuslicher Gewalt betroffen sind, am wichtigsten; über alle Angebote hinweg stellen Frauen mehr als zwei Drittel der Klientel. Die Opferberatungsstelle hat ein Mandat im Rahmen des Opferhilfegesetzes und fungiert als niederschwellige Anlaufstelle für Opfer von Straftaten, die mit physischer, psychischer oder sexueller Integritätsverletzung verbunden sind. Sie beschäftigt etwas mehr als zehn Beraterinnen und Berater.

(2) *Soziale Arbeit mit Familien*: in diesem Feld, in dem sich pädagogische und alltagsnahe Hilfe verschränken, greift Soziale Arbeit direkt in die Lebenswelt der Klientel ein. Wenngleich hier oft von „Elternarbeit“ die Rede ist, ist das Feld von einem „implizite(n) Maternalismus“ (Rohleder

² Die nachfolgenden Beschreibungen der untersuchten Institutionen sind zwecks Wahrung der Anonymität der Institutionen bewusst knapp gehalten; zudem wurden einige Angaben leicht verändert. Die Institutionen sind in drei verschiedenen Deutschschweizer Kantonen angesiedelt.

³ Die Institution nimmt auch minderjährige Frauen auf.

2006: 292) geprägt. Faktisch steht die Erziehungskompetenz von Müttern im Fokus, während Väter häufig ausgeblendet werden (Sabla 2012). Normkonflikte sind als Folge sozial und kulturell unterschiedlicher Erziehungsvorstellungen (Thiessen/Sandner 2012) insbesondere auch bezüglich Geschlechterrollen zu erwarten. Untersucht wurden in diesem Handlungsfeld eine Institution der sozialpädagogischen Familienbegleitung und eine kantonale Institution der Kinder- und Jugendhilfe.

- Die untersuchte sozialpädagogische Familienbegleitung (Fam_1) ist Teil einer Stiftung, die verschiedene ambulante und stationäre Einrichtungen für Kinder und Jugendliche führt. Die Institution bietet Familien, die aufgrund von sozialen, psychischen oder pädagogischen Problemen und Krisen überfordert sind, Beratung und Begleitung bei Erziehungsschwierigkeiten. Die Unterstützungsformen bewegen sich in einem Spektrum von relativ kurzen befristeten Intensivprogrammen bis zu Dauerbegleitungen mit offenem Zeithorizont. Die Familien können das Angebot freiwillig nutzen; faktisch wird jedoch die Mehrheit der Klientel aufgrund einer Anordnung der KESB (Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde) an die Institution überwiesen, z.B. im Rahmen einer Erziehungsbeistandschaft. In der Institution sind rund 70 Mitarbeitende in der Familienarbeit tätig.
- Die zweite Einrichtung im Bereich Kinder- und Jugendhilfe (Fam_2) ist eine kantonale Institution, die ebenfalls Eltern Unterstützung bei Erziehungsproblemen und familiären Konflikten bietet. Darüber ist sie für Abklärungen und Mandatsführungen im Bereich Kinderschutz zuständig. Sie übernimmt die Fallführung in der Organisation und Koordination von Hilfen und versteht ihr Mandat als Schaffung von guten Entwicklungsbedingungen für Kinder und Jugendliche. Etwa die Hälfte der Fälle wird durch die KESB initiiert; daneben werden die Familien oft von Schulen oder andere Fachstellen an die Institution verwiesen oder die Eltern, seltener die Kinder oder Jugendlichen, melden sich selbst. In der direkten Arbeit mit den Familien sind ungefähr 40 Sozialarbeitende tätig.

(3) *Schuldenberatung*: Das Handlungsfeld Schuldenberatung wurde aufgrund von Annahmen zur Normativität und zur Rolle von Gender ausgewählt, die sich empirisch nur zum Teil bewahrheitet haben. In der wissenschaftlichen Literatur wird der Disziplinierungs- und Kontrollcharakter der Schuldenberatung betont (Mattes 2007) und der Umgang mit Geld und Schulden als vergeschlechtlicht beschrieben. In Haushalten mit geringem Einkommen seien vorwiegend die Frauen für die Verwaltung des Familienbudgets verantwortlich (Wrede 2003: 50). Sie geraten damit doppelt in den Fokus der Sozialen Arbeit: als Geldverwalterinnen und als Erzieherinnen, die ihren Kindern die richtigen Werte und den umsichtigen Umgang mit Geld vermitteln sollen. Wie noch gezeigt wird (vgl. Kap. 5) lehnen die untersuchten Schuldenberatungsstellen jedoch eine normative Bewertung von Schulden oder eine pädagogische Rolle im Hinblick auf eine Verhaltensänderung der Klientel weitgehend ab. Die folgenden beiden Fachstellen wurden in die Studie einbezogen:

- Schuldenberatung 1 (SB_1): Zu Beginn adressierte die Institution Behörden und Fachpersonen aus dem Sozialbereich, die mit überschuldeten Klientinnen und Klienten konfrontiert waren, aber nicht über das notwendige Fachwissen verfügten. Heute steht sie zwar immer noch Fachleuten für Auskünfte zur Verfügung und bietet Präventionskurse für Institutionen und Schulen an. Ihr Schwergewicht liegt aber bei der Beratung von überschuldeten Personen. Für diese umfasst das Angebot einerseits telefonische oder persönliche Kurzberatungen zur Einschätzung der Schuldensituation und zur Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten, andererseits auch längerdauernde Begleitungen und Schuldensanierungen. In einem

Grossteil der Fälle kommt es nur zu einer kurzen Beratung. Die Institution wird über Leistungsaufträge und Beiträge von Kanton und Gemeinden finanziert. Das Beratungsteam umfasst fünf Mitarbeitende.

- Schuldenberatung 2 (SB_2): Auch die zweite Schuldenberatungsstelle ist schwergewichtig in der telefonischen und persönlichen Beratung von überschuldeten Personen tätig und überdies in der Präventionsarbeit mit Kursen für verschiedene Zielgruppen (von Eltern über Schulen bis zu Betrieben) und der Bereitstellung von Informationsmaterialien. Wie bei der SB_1 werden vorwiegend Kurzberatungen durchgeführt; die meisten Klienten kommen nur für ein bis zwei Gespräche in die Beratung. Längerfristige Schuldensanierungen machen rund ein Zehntel der Fälle aus. Die Institution entstand aus dem Zusammenschluss zweier Vereine und arbeitet heute auf der Grundlage von Leistungsvereinbarungen und Betriebsbeiträgen von Kantonen, Gemeinden, Kirchen und gemeinnützigen Institutionen. In der Beratung sind rund zehn Fachleute tätig.

Empirisch ist die Forschung als explorative qualitative Studie angelegt, basierend auf Gruppendiskussionen, Expertinneninterviews, kurzen Beobachtungen und Dokumentenanalyse. Da sich die Fragestellung auf *kollektive Orientierungen* richtet, bot sich ein Zugang über Gruppendiskussionen im Rahmen der dokumentarischen Methode nach Bohnsack (2001; 2007a) an. Die dokumentarische Methode hat den Anspruch über den immanenten Sinngehalt von empirischem Material hinaus zu dem zu gelangen, „was sich in dem Gesagten über die Gruppe *dokumentiert*“ (Bohnsack 2007b: 383, kursiv i. Original). Angepeilt werden generative Strukturen, die jenseits des von den einzelnen Beteiligten intendierten Sinns liegen. Dieser kollektive Gehalt basiert auf dem „konjunktiven Erfahrungsraum“ der Subjekte, die durch gemeinsame Handlungspraxis und Erleben verbunden sind. Im vorliegenden Fall begründet die Berufspraxis in einem spezifischen Handlungsfeld der Sozialen Arbeit einen konjunktiven Erfahrungsraum, der überdies durch die Angehörigkeit zu einer spezifischen Organisation respektive einem Team gestiftet wird.

Als Annäherung an den konjunktiven Erfahrungsraum der Studienteilnehmenden wurden die Gruppendiskussionen mit Experteninterviews (Meuser/Nagel 2009), kurzen Sequenzen der Beobachtung in den Untersuchungsorganisationen sowie der Sichtung organisationaler Konzepte und Leitbilder vorbereitet. Als Expertinnen befragt wurde in jeder Institution die Stellenleitung; in vier der Institutionen nahmen je zwei Vertreter/innen der Institution daran teil.⁴ Die Interviews wurden nach einem Leitfaden gestaltet, der die Organisationsstrukturen und -prozesse, das Mandatsverständnis und die Angebote sowie (Norm)Konflikte in der alltäglichen Arbeit der jeweiligen Institution thematisierte. Anschliessend konnten in jeder Institution relevante Arbeitssituationen beobachtet werden: Beratungsgespräche, bilaterale Fallbesprechungen bzw. Fallsupervisionen im Team sowie die erste Kontaktnahme zwischen Klientel und Institution mittels einer Telefonhotline. Die Interviews, Beobachtungsprotokolle und Leitbilder wurden einer ersten Analyse unterzogen und in Form von Thesenpapieren aufbereitet als Vorbereitung für die Gruppendiskussionen. Im Zentrum standen dann *sieben Gruppendiskussionen* mit Sozialarbeitenden der ausgewählten Institutionen. An den Diskussionen nahmen zwischen vier bis acht Personen teil; meistens war auch die Team- oder Stellenleitung dabei.⁵ Die Diskussionen dauerten zwischen zwei bis drei Stunden; sie wurden aufgezeichnet und transkribiert. Die angestrebte Selbstläufig-

⁴ Einige der Institutionen werden in Ko-Leitung geführt.

⁵ In den kleineren Organisationen nahmen jeweils alle Berater/innen teil, die nicht terminlich verhindert waren; in den grösseren wurde die Auswahl der Diskussionsteilnehmenden mit der Stellenleitung ausgehandelt.

keit der Diskussion (Bohnsack 2007b) ergab sich jeweils problemlos auf eine offen formulierte Erzählaufforderung hin.⁶ Die Gespräche verliefen lebhaft – die Problematik von Werthaltungen und Normkonflikten stiess offensichtlich auf grosses Interesse. Die Auswertung richtete sich auf die *Rekonstruktion der kollektiven Orientierungsrahmen* der Gruppen. Das Material wurde zum einen thematisch gegliedert, zum anderen wurde es auf antithetische oder parallelisierende Diskursorganisation (Bohnsack/Schäffer 2001) untersucht, d.h. inwiefern sich Dissens oder identische Orientierungsmuster manifestieren. Schliesslich wurden Gemeinsamkeiten und Kontraste zwischen den Institutionen respektive Handlungsfeldern herausgearbeitet.

Als letzter Schritt wurde in jeder der Untersuchungsorganisationen ein zwei- bis dreistündiger Workshop durchgeführt.⁷ Diese Veranstaltungen dienten einerseits der kommunikativen Validierung der Ergebnisse (Steinke 2012), andererseits der Sondierung von Reflexionsbedürfnissen im Hinblick auf mögliche Weiterbildungsangebote zum Problem von Normkonflikten. Im ersten Teil wurden handlungsfeldübergreifende und handlungsfeldspezifische Ergebnisse vorgestellt und diskutiert, im zweiten Teil erarbeiteten die Teilnehmenden interessierende Themen und Formen für eine Weiterbildung. Die Forschungsergebnisse und die Schlüsse aus den Workshops mit den Sozialarbeitenden wurden schliesslich in einem weiteren Workshop mit einer Runde von vier Expertinnen aus Hochschulen und Verwaltung diskutiert.⁸

⁶ Gefragt wurde, in welchen Situationen im beruflichen Alltag die Sozialarbeitenden Normkonflikte erlebten.

⁷ Mehrheitlich nahmen an den Workshops nicht nur die Sozialarbeitenden teil, die schon bei der Gruppendiskussion dabei gewesen waren, sondern auch weitere Mitarbeitende. Die Teilnehmerzahl bewegte sich zwischen drei bis rund 40 Personen.

⁸ Folgende Personen nahmen teil: Prof. Sonja Hug, Dozentin an der Hochschule für Soziale Arbeit / FHNW mit Schwerpunkt Ethik; Dr. Eva Mey, Dozentin an der ZHAW / Departement Soziale Arbeit mit Schwerpunkt Migration; Prof. Gabriella Schmid, Dozentin an der FHSG / Fachbereich Soziale Arbeit mit Schwerpunkten Geschlechterforschung und Gewalt; Dr. Simone Prodolliet, Geschäftsführerin der Eidgenössischen Migrationskommission.

3. Zwischen Geschlechterblindheit und Kulturalisierung: Kategorisierungen der Klientel

Für die Sozialarbeitenden der untersuchten Institutionen stellen die Selbstbestimmung der Klientinnen und Klienten und folgerichtig auch die Anerkennung von unterschiedlichen Lebensweisen wichtige normative Bezugspunkte dar (vgl. Kap. 4). Andererseits zeigt die einschlägige Forschung, dass Sozialarbeitende in ihrer Praxis oft stereotype Zuschreibungen vornehmen, die mit hierarchisierenden Bewertungen von Lebensführungsweisen und Werthaltungen verknüpft sind. Gerade unterschiedliche Geschlechterarrangements werden nicht lediglich beobachtend registriert, sondern als besser oder schlechter rangiert. Weniger akzeptierte Geschlechterarrangements gelten dann als anpassungsbedürftig an die höher bewertete Normvorstellung. Nachfolgend werden deshalb die empirisch vorgefundenen Differenzsetzungen analysiert: wie kategorisieren die Sozialarbeitenden ihre Klientel und wie bewerten sie die diesen Kategorien zugeschriebenen Haltungen und Verhaltensweisen?

3.1 Adressatenkonstruktionen als Mitgliedschaftskategorisierungen

Die Sozialarbeitenden der untersuchten Institutionen sind täglich mit einer vielfältigen Klientel konfrontiert, deren primäre Gemeinsamkeit darin besteht, dass sie sich in einer Problemlage befindet, die durch den Rahmen der institutionellen Zuständigkeit abgedeckt wird. Klientinnen der Familienhilfe leben in einer durch Konflikte und Erziehungsschwierigkeiten charakterisierten Familie, Klienten der Schuldenberatung stecken in finanziellen Schwierigkeiten und die Klientel der Opferberatungsstellen hat bestimmte Formen von Gewalt erfahren. Abgesehen von der Gemeinsamkeit der Problemsituation – die in sich ebenfalls vielschichtig ist – unterscheiden sich die betroffenen Individuen respektive Klientensysteme jedoch hinsichtlich einer potenziell unendlichen Anzahl von Merkmalen. Um angesichts einer immer vieldeutigen sozialen Wirklichkeit das „unbeschränkbare etcetera“ möglicher Differenzsetzungen (Butler 1991: 210) handhaben zu können, sind Typisierungen unumgänglich.

Die auf Harvey Sacks zurückgehende ethnomethodologische „Membership Categorization Analysis“ (MCA) zeigt auf, wie Akteure solche typisierenden Beschreibungen vornehmen und verstehen (Sacks 1972; Lepper 2000; Schegloff 2007; ten Have 2002). Eine grundlegende Operation besteht darin, Kategorien, die in einem gegebenen kulturellen Kontext auf bestimmte Weise „zusammengehören“, zu Kollektionen zu gruppieren und als Mitglieder dieser Kollektionen zu behandeln. Kollektionen und eine Reihe von Anwendungsregeln bilden eine „membership categorization device“: einen *Apparat zur Strukturierung von Alltagswissen*. Beispielsweise besagt die Ökonomieregel, dass für praktische Zwecke in einer Situation eine einzige Beschreibung hinreichend präzise sein kann. Eine Person z.B. als „Migrantin“ zu kategorisieren, erübrigt so die ohnehin nie erschöpfend zu leistende Wahrnehmung und Beschreibung aller Attribute und Positionierungen dieser Person. Die Kategorisierung reicht dann aus, um zu wissen, dass sie als Migrantin auch „ressourcenarm“ ist (Hollenstein im Erscheinen). Ein weitere Regel, das Prinzip der standardisierten Beziehungspaare, verbindet zusammengehörige Kategorien durch gegenseitige Rechte und Pflichten: so kann z.B. von einer als „Mutter“ kategorisierten Person als Mitglied des Beziehungspaares Mutter-Kind erwartet werden, dass sie für ihr Kind sorgt. Insofern Mitgliedschaftskategorisierungen also Verhaltenserwartungen implizieren, haben sie immer auch normativen Charakter. Sie fungieren als „store house and (...) filing system for the common-sense knowledge that ordinary people (...) have about what people are like, how they behave etc.“

(Schegloff 2007: 469). Dieser Fundus an Alltagswissen über Eigenschaften und Handlungsweisen von Akteurskategorien umfasst in beruflichen Kontexten auch die geteilten Wissensbestände einer Berufsgruppe als Amalgam aus theoretisch erlernten und pragmatisch überformten Annahmen über kompetentes Handeln in einem gegebenen Kontext (Maeder/Nadai 2003: 156f.). Kategorisierungen bieten in institutionellen Kontexten mithin auch Anleitungen zur Bewältigung von beruflichen Handlungsanforderungen (Karl 2011).

Allerdings dürfen Mitgliedschaftskategorisierungen nicht als situations- und kontextunabhängige Essentialisierungen verstanden werden. Vielmehr sind sie immer „categories-in-context“ (Hester/Eglin 1997: 27). Sie beziehen sich als interaktive Leistung der Akteurinnen auf eine spezifische Situation in einem spezifischen Kontext. So kann etwa die Klientin eines Beschäftigungsprogramms für Arbeitslose im Verlauf eines Beratungsgesprächs als berufstätige Frau, als stellensuchende Arbeitslose, als alleinerziehende Mutter oder als Sozialhilfebezüglerin adressiert werden mit je anderen Folgen für das Handeln der Beraterin (Nadai 2014). Kategorisierungen stehen im professionellen Kontext immer schon in Bezug zu einem Handlungsentwurf. Kategorisiert werden entsprechend nicht in erster Linie Personen per se, sondern *Akteure in Problemkonstellationen*, die im Kontext des spezifischen Arbeitsauftrags einer Institution relevant sind und einer Bearbeitung bedürfen. Die Kategorisierungen stellen dabei dank ihrer Speicherfunktion für (berufliches) Alltagswissen eine Ressource für die Gestaltung der Intervention dar. Zum Beispiel legt die Zuschreibung von Traditionalität und Ressourcenarmut an Migrantinnen im Kontext eines Frauenhauses eine Interventionsstrategie der Befähigung zu mehr Eigenständigkeit nahe. Der institutionelle Kontext strukturiert also mit, unter welchen Gesichtspunkten die Klientel wahrgenommen und behandelt wird.

3.2 Askriptive Kategorisierungen

Für die Fragestellung der vorliegenden Studie ist Gender die zentrale Differenzdimension – für die befragten Sozialarbeitenden ist dies ebenso eindeutig nicht der Fall. Oder präziser ausgedrückt: Gender ist für sie – wenn überhaupt – nur in der Interdependenz mit Kultur respektive Ethnizität von Interesse, indem sie einen Gegensatz zwischen ‚unserer‘ (modernen) Ausprägung des Geschlechterverhältnisses und den „traditionellen“ Geschlechterarrangements anderer Kulturen konstruieren. In gewisser Weise praktizieren die Praktiker damit eine interdependente Sichtweise, die ihnen in wissenschaftlichen Debatten gemeinhin abgesprochen wird. Allerdings lassen sie dabei vor allem die theoretisch durchgängig als relevant gesetzte Dimension von Klasse weitgehend aussen vor, wohingegen das Alter in den Kategorisierungen mitspielt (vgl. zum Alter 3.3). Diese pauschalen Feststellungen werden nachfolgend detaillierter mit Blick auf die Unterschiede zwischen den Handlungsfeldern und Institutionen dargestellt.⁹

In den beiden Frauenhäusern ist *Gender* gleichsam als *implizite Selbstverständlichkeit im Hintergrund* präsent. So wird in den grundlegenden Konzepten beider Institutionen explizit das Geschlechterverhältnis als Gewaltursache benannt. Insofern alle Klientinnen dem gleichen Geschlecht angehören, rücken dann in den Interviews und Gruppendiskussionen intrageschlechtliche Unterschiede in den Vordergrund. Dies sind insbesondere Kultur und Alter sowie, etwas weniger prominent, auch die soziale Lage qua Bildung und Zugang zu Erwerbsarbeit. Mit *Kultur*

⁹ Für diese Darstellung werden zudem die als interdependent postulierten Kategorien wieder auseinanderdividiert. Überdies werden Kategorisierungen nur in Bezug auf ihre Relevanz für Normkonflikte analysiert.

verhält es sich umgekehrt wie mit Gender: in den schriftlichen Dokumenten wird betont, dass „Gewalt in allen Schichten und Ethnien unabhängig der Religionszugehörigkeit“ vorkomme (Rahmenkonzept FH_1), in den Interviews und Gruppendiskussionen erscheint indes Kultur als zentrale Begründung für häusliche Gewalt. Es ist auffallend, dass die erzählten Fallbeispiele, die zur Erörterung von Normkonflikten herangezogen werden, ausschliesslich Migrantinnen der ersten oder zweiten Generation betreffen und auch generalisierende Beschreibungen sich auf andere Kulturen beziehen.¹⁰ (Junge) Frauen werden in diesen stark familienorientierten, „patriarchalen“ und von „Machismo“ geprägten Kulturen in arrangierten Ehen verheiratet; sie sind „Sklavinnen des Haushalts“; werden von ihren Männern in den Ferien im Herkunftsland zurückgelassen oder hier in der Schweiz „auf die Strasse gestellt“. Die Gefährdung kann in diesen Kontexten nicht nur vom Mann ausgehen, sondern von seiner ganzen Verwandtschaft bzw. die Frau kann nicht mit der Unterstützung ihrer eigenen Familie gegen den Mann rechnen.

Ein ähnliches Bild der abhängigen Migrantin wird auch in der Opferberatungsstelle gezeichnet.¹¹ Die in dieser Weise beschriebenen Geschlechterverhältnisse werden vollumfänglich kulturellen Differenzen zugerechnet, mögliche milieu- und schichtspezifische Unterschiede innerhalb dieser Kulturen geraten nicht in den Blick. Hingegen wird in Bezug auf die Handlungschancen der einzelnen Klientinnen die *Verschränkung von sozialer Lage und Migrationsstatus* in Rechnung gestellt. Migrantinnen verfügen seltener als Schweizerinnen über die „Schutzfaktoren“ einer Berufsausbildung oder eines eigenen Einkommens qua Erwerbsarbeit. Auch deshalb können sie sich „ein Leben allein nicht vorstellen“ und sind mit der Alltagsbewältigung – „was mache ich mit den Rechnungen, wie überweise ich meine Miete“ – überfordert. Überdies erschwert ihnen das schweizerische Migrationsregime, das ihren Aufenthaltsstatus an den des Ehemannes knüpft und Kantonswechsel verunmöglicht, das Ausbrechen aus einem Gewaltverhältnis. In der Kategorisierung der abhängigen und hilflosen Migrantin drückt sich gleichsam die als belastend empfundene Hilflosigkeit der Sozialarbeitenden aus, denn je höher die Hürden für den Ausstieg der Klientin aus einer unterdrückenden Partnerschaft, desto unwahrscheinlicher ist es, dass die Beratung das normativ erwünschte Ziel erreicht. So gesehen weist die Kategorisierung einen unmittelbaren Bezug zum zentralen Normkonflikt in diesem Feld auf.

Kulturalisierende Genderkonstruktionen finden sich auch im Handlungsfeld der Familienarbeit wobei hier die kulturelle Differenz herausgestrichen wird und Gender nur im Hintergrund mitschwingt. Entsprechend dem inhaltlich anderen institutionellen Mandat und der darauf bezogenen Fallkonstitution wird der Kulturgegensatz auch an anderen Verhaltensweisen festgemacht als in der Beratung von Gewaltopfern. Zur Disposition stehen hier als kulturspezifisch betrachtete Erziehungspraktiken und die Frage, inwiefern diese dem Kindeswohl widersprechen (z.B. Gewalt als Erziehungsmittel oder übermässige elterliche Kontrolle, vgl. Kap. 5.3). In der Sozialen Arbeit mit Familien bildet das gesamte Familiensystem den Fall und es wird davon ausgegangen, dass einerseits die Bedürfnisse und Interessen der Familienmitglieder sorgfältig austariert werden

¹⁰ In relativierender Absicht wird in einem der Frauenhäuser kulturelle Differenz mit einer religiösen Minderheit in der Schweiz in Verbindung gebracht („fundamental-religiöse Kreise“). Ansonsten wird die Religionszugehörigkeit nicht als Differenzkategorie genutzt. Insbesondere fanden wir keine auf den Islam bezogenen Zuschreibungen. Die anderen Kulturen/Nationen werden manchmal konkret benannt (Türken, Tamilen, Eritreer u.a.), manchmal bleiben sie ein unspezifisches Anderes.

¹¹ In dieser Institution wird zudem am Rand die Unvereinbarkeit von Männlichkeit und einem Opferstatus diskutiert, die für Männer aus anderen Kulturen noch stärker akzentuiert sei: „Der Patriarch geht nicht zur Opferhilfe.“

müssen, andererseits jede Intervention das System als Ganzes tangiert. Dabei haben die Bedürfnisse der Kinder Vorrang gegenüber denjenigen der Eltern. Die Familie wird also als ein standardisiertes Beziehungspaar von „Kindern“ (respektive „Jugendlichen“) und „Eltern“ behandelt, was zur Folge hat, dass die Geschlechtszugehörigkeit der einzelnen Familienmitglieder von der *neutralisierenden Begrifflichkeit* verdeckt wird. Erst in den konkreten Fallschilderungen problematischer Erziehungspraktiken wird das Geschlecht durch die Bezugnahme auf Väter, Mütter, Mädchen oder Jungen explizit benannt, wenngleich nicht vor dem Hintergrund von Geschlechterverhältnissen reflektiert. Beispielsweise ist eine problematische Familie zunächst „ein total überwacht System“. In der weiteren Erzählung wird deutlich, dass „der Papa den Kindern Ohrfeigen gibt“ oder „der Mann das Gefühl hat, er müsse [die Frau] überwachen“. Allerdings wird letztlich wieder relativiert:

Also ich denke, dass alles vorkommt. Es kann sein, dass ein einzelnes Kind irgendwie eingeschränkt wird, aus welchen Gründen auch immer. Es kann sein, dass es nur darum geht, Kontrolle über die Frau auszuüben und die Kinder mehr Freiheiten haben. Es kann sein, dass die Knaben mehr dürfen als die Mädchen oder umgekehrt. Es kann sein, dass eine Person die ganze Familie versucht unter Kontrolle zu halten. (Gruppendiskussion Fam_2)

Während die „patriarchale Familie“ in der Beratung von Gewaltopfern primär als Unterdrückungszusammenhang für Migrantinnen geschildert wird, steht in der Familienarbeit die Rolle des Vaters als Patriarch im Fokus.¹² Die Väter üben übermässige Kontrolle über (weibliche) Jugendliche und manchmal auch über ihre Frauen aus und verweigern sich der Auseinandersetzung mit Erziehungsfragen, indem sie kaum je an der Beratung teilnehmen.

Insbesondere im Feld der Sozialen Arbeit mit Familien, aber auch im Feld der Beratung von Gewaltopfern bietet überdies die *Interdependenz von Ethnizität, Gender und Generation* einen Ansatzpunkt für Kategorisierung. Jugendlichen mit Migrationshintergrund wird eine bikulturelle Identität attestiert, gerade auch in Bezug auf Geschlechterrollen. Im Unterschied zu den Eltern, die noch vollständig ihrer Herkunftskultur verhaftet seien, hätten sich die Jugendlichen den schweizerischen Geschlechternormen angenähert, was wiederum zu intrafamiliären Normkonflikten führe, v.a. wenn junge Frauen sich dieselben Freiheiten wie ihre Schweizer Kolleginnen herausnehmen wollten.

Im Handlungsfeld Familienarbeit sowie in der allgemeinen Opferberatungsstelle wird Gender des Weiteren in der Umkehr des gewohnten Täter-Opfer-Verhältnisses thematisch. In beiden Handlungsfeldern wird auf die gesellschaftlich ausgeblendete Figur der Frau bzw. Mutter als Täterin aufmerksam gemacht: auch Frauen könnten ihre Kinder (in selteneren Fällen ihre Partner) misshandeln oder sie vernachlässigen. Mit dem Verweis auf die Täterschaft von Frauen wird gleichsam eine *Geschlechtersymmetrie* hergestellt, womit die Relevanz von Gender neutralisiert wird. Wenn beide Geschlechter Täter und Opfer sein können, müssen andere Faktoren für ein zur Debatte stehendes Verhalten verantwortlich sein, z.B. kulturelle Werte.

Geschlechtersymmetrie bzw. sogar eine *explizite Negierung der Relevanz von Gender* findet sich vor allem in den beiden Schuldenberatungsstellen. Hier wird betont, dass es keine Unterschiede zwischen Frauen und Männern in Bezug auf Konsumverhalten oder den Umgang mit der Überschuldung gebe.¹³ Auch in diesem Handlungsfeld dient eine Form der Täter-Opfer-Symmetrie als

¹² Überdies wird der Familie in anderen Kulturen generell ein höherer Stellenwert attestiert als in der Schweiz üblich.

¹³ Auch nicht in Bezug auf ein Konsumgut, das regelmässig Anlass zu Normkonflikten bietet, nämlich

Mittel zur Konstruktion von Geschlechtsneutralität. Hier ist es das Problem der Alimente, das nach einer Scheidung entweder beide Geschlechter zum Opfer macht oder die Frau zur Täterin, wenn nämlich der Alimente zahlende Mann finanziell „ausgesogen wird nach Strich und Faden“, der Betrag für die auf Alimente angewiesene Frau und ihre Kinder dennoch nicht existenzsichernd ist. Wenn konkrete Fallbeispiele, die zur Illustration von Normkonflikten erzählt werden, Hinweise auf Geschlechterverhältnisse enthalten, werden diese entweder nicht benannt oder im Nachhinein aktiv entkräftet. So wird etwa in der einen Beratungsstelle ein Muster von Müttern, die sich zugunsten ihrer Söhne verschulden, angeführt, anschliessend aber unter dem Blickwinkel von „Kindern“, die für ihre „Eltern“ Kredite aufnehmen, wieder entgeschlechtlicht. Zu dieser Ausblendung von Geschlecht tragen drei institutionsspezifische Faktoren bei. Erstens wird die Schuldenberatung als relativ eng fokussierte quasi technische Fachberatung verstanden, bei der die finanziellen und juristischen Fragen des Umgangs mit Überschuldung im Vordergrund stehen. Eine quasi pädagogische Beratung mit dem Ziel weitreichender Veränderungen der Lebensführung (z.B. eine Veränderung von Geschlechterarrangements im Haushalt) fällt zweitens deshalb ausser Betracht, weil die Beratung in den meisten Fällen nur eine bis zwei Gespräche umfasst. Und drittens ist die Klientel der einen Schuldenberatungsstelle zu zwei Dritteln alleinstehend, in der anderen sind zwei Drittel der Klienten Männer.¹⁴ Die beiden Institutionen haben es also eher selten mit Haushalten zu tun, in denen das Geschlechterverhältnis qua familiäre Rollenteilung unmittelbar augenfällig werden oder zum Ansatzpunkt einer Interventionsstrategie werden könnte. So wurde in den Interviews und Gruppendiskussionen denn auch nur auf direkte Fragen hin erörtert, ob die Sozialarbeitenden z.B. bei einer Familie mit traditioneller Arbeitsteilung auf die Aufnahme oder Ausdehnung der Erwerbstätigkeit der Frau hinwirken, um das Haushalteinkommen zu erhöhen.¹⁵ Eine Kategorisierung nach Geschlecht erfüllt mithin keine Funktion in Bezug auf das institutionelle Handlungsproblem. Die Schuldenberatungsstelle 2 fällt überdies dadurch auf, dass die Sozialarbeitenden keine ethnisierenden Zuschreibungen vornehmen. Sie registrieren Unterschiede im Kreditverhalten, erklären diese aber strukturell und nicht mit kulturellen Prägnungen.¹⁶

3.3 Verhaltensbezogene Kategorisierungen

Hilfe und Beratung zur Krisenbewältigung sind interaktive Prozesse, die sich immer nur in der Koproduktion von Sozialarbeiterin und Klientin realisieren lassen. Überdies stellen Eigenverant-

ein teures Auto, auf das die Klienten trotz Überschuldung nicht verzichten wollen. Diesbezüglich verhielten sich Frauen nicht anderes als Männer.

¹⁴ Die Angaben stammen aus den Jahresberichten. Die beiden Institutionen veröffentlichen unterschiedliche Statistiken: die eine schlüsselt die Klientel nach Geschlecht auf, die andere nach Haushaltsituation. Ob die beiden untersuchten Stellen bezüglich der Zusammensetzung der Klientel typisch sind, entzieht sich unserer Kenntnis.

¹⁵ Die Frage wurde bejaht. Gleichzeitig wurden aber auch die Hindernisse einer solchen Schuldenbewältigungsstrategie benannt: es handle sich um Familien mit betreuungsbedürftigen Kindern, um Frauen mit geringen Erwerbschancen (ohne Sprachkenntnisse, ohne Ausbildung) oder die Klienten würden die Beratung abbrechen, wenn man ihnen eine Lösungen vorschläge, die ihren eigenen Rollenvorstellungen zuwiderlaufen.

¹⁶ Migranten erhielten oft über die Vermittlung von Landsleuten einen Kredit. In diesen Fällen werde die Kreditfähigkeit weniger sorgfältig geprüft, so dass die Kredite eher zu Schuldenfallen würden. In der anderen Schuldenberatungsstelle werden hingegen Überschuldung und der Umgang damit stark mit kulturellen Werten in Verbindung gebracht.

wortung und Selbstbestimmung für die Sozialarbeitenden hohe Werte dar. Die Umsetzung dieser Werte in eine konkrete Praxis hängt indes ebenfalls von den Klientinnen und Klienten ab, welche die ihnen zugestandene und zugeordnete Eigenverantwortung wahrnehmen wollen bzw. können oder nicht. Aus diesen Gründen kategorisieren die Sozialarbeitenden ihre Klientel jenseits von askriptiven Merkmalen auch nach Verhaltensweisen, welche die Koproduktion von Hilfe und die Realisierung von Werten erleichtern oder erschweren.¹⁷

Zuvorderst werden die Klientinnen und Klienten nach ihrer *Kooperationsbereitschaft* in der Beratung kategorisiert. In allen Institutionen werden aktive und passive Klienten unterschieden und diese Unterscheidung ist mit einer klaren Wertung verbunden. Passive Klientinnen mit einer „Anspruchshaltung“ und einer „Dienstleistungsmentalität“ verhalten sich als „Kunden“ und erwarten, dass die Sozialarbeitenden ihre Probleme für sie lösen, ohne dass sie selbst sich bemühen müssen. Sie nehmen damit gleichsam den heutzutage in sozialen Institutionen verbreiteten Kundenbegriff zum Nennwert und fordern von den Sozialarbeitenden eine einseitige Leistung ein. Sie verharren in ihrem „Opferstatus“, „obwohl sie die Ressourcen haben“, verweigern die Einsicht in ihre eigene Verantwortung für ihre Problemlage und blockieren so eine Lösung. Demgegenüber sind aktive Klientinnen und Klienten bereit, ihre eigene Situation zu reflektieren und ihren Teil zur Problemlösung beizutragen. Treffend wird diese Entgegensetzung im folgenden Ausschnitt aus einer Gruppendiskussion ausgedrückt:

Wir wünschen uns normale Klientinnen! [*alle lachen*] Klientinnen, die kommen, wissen, was sie wollen und dann können wir schön arbeiten. Die klar sind und so weiter. Aber die Fälle in den letzten Jahren, die ins Frauenhaus kommen, das sind nicht mehr so normale Fälle von häuslicher Gewalt. Sondern sie kommen mit anderen Problemen (...). Oder Frauen, die darauf spezialisiert sind, in dieser Opferrolle zu bleiben. (Gruppendiskussion FH_2).

Die Erwartungs- respektive Anspruchshaltung wird zum Teil mit kulturellen Differenzen in Verbindung gebracht. So wurde in der Opferberatung darauf hingewiesen, dass Migranten bisweilen überhöhte Erwartungen an die Handlungsmöglichkeiten der Sozialarbeitenden hätten und diese als „einen Übervater oder eine Übermutter“ adressierten, die zugunsten ihrer Klientel in Konflikte eingreifen sollten und dies auch erfolgreich tun könnten. Überwiegend werden aber Aktivität und Passivität als individuelle Charaktermerkmale verstanden, die unabhängig von sozialer Zugehörigkeit sind.

Von grosser Bedeutung ist zweitens die Kategorisierung der Klientinnen und Klienten entlang der vermuteten *Handlungsfähigkeit*, denn die Übernahme von Eigenverantwortung und ein entsprechende Engagement zur Lösung der eigenen Probleme kann vernünftigerweise nur von Personen erwartet werden, die auch in der Lage sind, Handlungsalternativen zu entwerfen und zu verstehen sowie Entscheidungen zu fällen. Handlungsfähigkeit hat drei Komponenten: Mündigkeit im rechtlichen Sinn, kognitive und psychische Reife bzw. Gesundheit sowie äussere Umstände, welche die Handlungsfähigkeit einschränken können. *Rechtliche Mündigkeit* spielt im Hinblick auf die Bestimmung des Gefährdungsgrads von Klientinnen und Klienten eine wichtige Rolle, denn rechtliche Unmündigkeit schränkt einerseits die Exit-Optionen von Kindern und Jugendlichen ein und eröffnet andererseits den Sozialarbeitenden Handlungsmöglichkeiten, über die sie mit Bezug auf Erwachsene nicht verfügen (vgl. Kap. 6.2). Jenseits der dichotomen rechtlichen Definition

¹⁷ Neben diesen zwei, für unsere Fragestellung relevanten Kategorisierungsachsen werden in jeder Institution weitere verhaltensbezogene Unterscheidungen getroffen, auf die wir hier nicht weiter eingehen.

enthält die Kategorisierung nach Mündigkeit aber auch die Komponente der graduellen *persönlichen Reife*: haben jugendliche Klientinnen und Klienten einen Entwicklungsstand erreicht, der ihnen erlaubt, die Tragweite ihrer Entscheidungen abzuschätzen, so dass die Sozialarbeitenden diese als Ausdruck von Autonomie anerkennen müssen? So diskutieren Sozialarbeiterinnen eines Frauenhauses die ihnen nicht genehme Haltung einer jugendlichen Klientin folgendermaßen:

Sozialarbeiterin 1: Ich habe das Gefühl, so Mädchen, das [= Akzeptieren einer arrangierten Ehe] kannst du nicht entscheiden. (...) DA bist du noch nicht.

Sozialarbeiterin 2: Weil sie noch nicht reif ist, oder?

Sozialarbeiterin 1: Ja, genau. Oder, weil sie diese Konsequenzen nicht absehen kann.

Auf der Ebene der persönlichen Voraussetzungen von Handlungsfähigkeit wird weiter die *psychische Stabilität oder Instabilität* der Klientel beobachtet und kategorisiert. Klientinnen und Klienten mit ausgeprägten psychischen Erkrankungen fallen in die Kategorie der nicht voll Handlungsfähigen, denen Eigenverantwortung nicht zugemutet werden muss. Schliesslich kann Handlungsfähigkeit durch *familiale oder strukturelle Zwänge* mehr oder weniger stark eingeschränkt sein. Diese Sichtweise findet sich in den Frauenhäusern – hier wurde, wie bereits erwähnt, thematisiert, dass den Klientinnen durch die Bestimmungen des Migrationsregimes gewisse Exit-Optionen versperrt sind. Oder jungen Frauen können in der Familie mehr oder weniger Handlungsfreiheit zugestanden werden. Zusätzlich wird eine hohe Gefährdung durch weitere Gewalt als Handlungsbeschränkung betrachtet. Diese strukturelle Komponente von fehlender Handlungsfähigkeit ist anders als die rechtliche Mündigkeit oder persönliche Reife mit Gender verknüpft.¹⁸ Im Unterschied zur Kategorisierung nach Kooperationsbereitschaft ist mit den Unterscheidungen nach Handlungsfähigkeit keine normative Wertung verknüpft; vielmehr bilden sie in wertneutraler Weise gleichsam Teil einer Fallbestimmung.

3.4 Fazit

Die Klientinnen und Klienten der hier untersuchten Institutionen sind jung und alt, Frauen und Männer, gesund und krank, Working Poor oder aber ein „Zielpublikum, das sich gut verschulden lässt“, „Analphabetinnen“ oder „fast alle mit Berufsabschluss oder Abschluss auf Tertiärstufe“, sie leben in verschiedensten Haushaltkonstellationen und gehören Nationalitäten aus aller Welt an. In den Interviews und Gruppendiskussionen zu Normkonflikten wurde diese Vielfalt zumeist – aber nicht durchgängig – durch die Brille der kulturellen Zugehörigkeit wahrgenommen. So auch das Geschlecht, das immer schon kulturell eingefärbt erscheint und deshalb vor allem in „anderen Kulturen“ als problematisch auffällt und ohne diese kulturelle Markierung kaum sichtbar zu sein scheint. Indem Kultur selektiv in Bezug auf ethnische Minderheiten angerufen wird und deren Verhaltensweisen als Ausdruck von Kultur wahrgenommen werden, wird Kultur in der Mehrheitsgesellschaft gleichsam unsichtbar (Phillips 2005). Es wäre billig, den Sozialarbeitenden einmal mehr nachzuweisen, dass sie kulturalisierende Stereotypen reproduzieren. Ein solcher Vorwurf würde verkennen, unter welchen Umständen und zu welchen Zwecken die Sozialarbeitenden ihre Klientel in soziale und verhaltensbezogene Kategorien sortieren. Wie gezeigt hat in der Wissenschaft die Verabschiedung eines universellen Geschlechterbegriffs erhebliche konzeptio-

¹⁸ In den Schuldenberatungsstellen wird eine geschlechtsunabhängige Einschränkung durch das Migrationsregime erwähnt: Ausländerinnen und Ausländer stehen unter dem Druck, Betreibungen oder den Gang zur Sozialhilfe zu vermeiden, da sie damit ihren Aufenthaltsstatus oder die Möglichkeit einer Einbürgerung gefährden.

nelle Probleme aufgeworfen (vgl. Kap. 1). Die Schwierigkeit des Zusammendenkens von mehrfachen Differenzen und Ungleichheiten besteht einerseits in der Auswahl und Gewichtung von relevanten Kategorien, andererseits in der theoretischen Konzeptionalisierung eines integralen Zusammenwirkens dieser Kategorien. So hat Walgenbach (2007: 23) darauf aufmerksam gemacht, dass die verbreiteten „Verschränkungs- und Überkreuzungsmetaphern immer noch die Vorstellung eines ‚genuinen‘ Kerns sozialer Kategorien“ transportieren. Sie selbst schlägt deshalb das Konzept der „interdependenten“ Kategorien vor, „die als *in sich* heterogen strukturiert“ zu denken sind (ebd.: 61, kursiv i.O.). Auf theoretischer Ebene ist eine nicht homogenisierende, komplexitätsbewahrende Betrachtung des Zusammenspiels von Differenzen und Ungleichheiten also hoch anspruchsvoll. Vor diesem Hintergrund kann kaum erwartet werden, dass die Sozialarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit eine theoretisch und empirisch akkurate Sezierung der sozialen Positionierung ihrer Klientel leisten. Interdependenz präsentiert sich ihnen in der Praxis als opake Gemengelage, die sie im konkreten Einzelfall nur so weit aufdröseln wie dies für die Fallbearbeitung notwendig ist.

Die Adressatenkonstruktionen der Sozialarbeitenden sind widerstreitenden Kräften zu Vereinfachung einerseits, Differenzierung andererseits unterworfen. Auf der einen Seite wohnt dem interaktiven Prozess der Mitgliedschaftskategorisierungen eine kognitive Tendenz zur *Vereinfachung und Homogenisierung* inne. Mitgliedschaftskategorien reduzieren die Komplexität der sozialen Wirklichkeit und machen sie für praktische Zwecke handhabbar. In Interaktionen können z.B. einige wenige einfache und offensichtliche „Super-Schemata“ der anfänglichen gegenseitigen Einordnung der Interaktionsteilnehmenden dienen, selbst wenn sie nicht zwingend relevant für die Situation sind (Ridgeway 2001: 253). Ridgeway bezieht ihre Ausführungen auf Gender, aber auch ethnische Zugehörigkeit kann als augenfällige Grundkategorie für die Fremd- und Selbstsituierung genutzt werden. Im weiteren Interaktionsverlauf werden dann zusätzliche Kategorisierungen herangezogen, welche die Situation komplexer machen. Während Ridgeway hervorhebt, dass die anfängliche Identifikation als „kognitiver Ausgangspunkt (...) auf sehr subtile Weise den gesamten Interaktionsverlauf beeinflussen“ kann (ebd.), fokussiert die ethnomethodologische MCA im Gegenteil die immer nur situative Nutzung von Kategorisierungen. Beiden Ansätzen ist gemeinsam, dass kategoriale Zuschreibungen nicht als Essentialisierungen verstanden werden.

Die Beschreibungen der befragten Sozialarbeitenden zeichnen sich denn auch durch ein Nebeneinander von Homogenisierung und Differenzierung aus. Dieses Nebeneinander ist u.E. einer *grundsätzlich kasuistischen Denkweise* geschuldet, welche quasi als Gegenkraft gegen die Vereinfachungstendenz des Kategorisierungsprozesses wirkt. Typischerweise betonen die Sozialarbeitenden, dass jeder Fall anders oder „jede Familie ein eigene Kultur“ sei und ein für Migranten diskutiertes Verhalten „auch bei Schweizern“ anzutreffen sei. Solche Relativierungen können als Ausdruck einer gesellschaftlich und im sozialarbeiterischen Fachdiskurs angemahnten politischen Korrektheit interpretiert werden. Sie sind aber auch durch das professionstheoretische und -ethische Postulat des Fallbezugs erklärbar. Professionelles Handeln, so das theoretische Argument, lässt sich prinzipiell nicht standardisieren sondern Entscheidungen können immer nur in Bezug auf einen konkreten Fall getroffen werden, unter Zuhilfenahme von Fachwissen, das ebenfalls kontext- respektive fallspezifisch einzusetzen ist. Professionelles Handeln erfordert dementsprechend die Identifikation der für den individuellen Fall konstitutiven Merkmale – dieses Strukturmerkmal Sozialer Arbeit wirkt mithin auf eine differenzierte Wahrnehmung hin.

Sozialarbeitende können und müssen indes nicht alle theoretisch als relevant postulierten Dimensionen der sozialen Positionierung ihrer Klientinnen und Klienten erfassen. Für die Praxis

zählt nicht, ob die Klientel theoretisch korrekt und differenziert sozial positioniert werden kann, sondern ob die Zuordnung mit Bezug auf die Fallbearbeitung hinreichende Erklärungskraft bietet. Differenzen werden deshalb in erster Linie *in Bezug auf institutionell definierte Handlungsprobleme* registriert. Die Sozialarbeitenden konstruieren entsprechend Kategorien, die sich in Bezug auf spezifische Handlungsprobleme ähnlich sind, wie z.B. unterdrückte Migrantinnen, die als Folge von Unterdrückung „ressourcenarm“ sind und deshalb nur schwer zum Verlassen einer Gewaltbeziehung zu motivieren bzw. auf besonders viel Unterstützung angewiesen sind (Hollenstein 2013). Insofern das Geschlechterverhältnis nur in einem der drei untersuchten Handlungsfelder unmittelbar Gegenstand des Mandats ist, wird verständlich, dass Gender insgesamt keine primäre Kategorisierung darstellt. Kulturelle Differenz ist zwar ebenfalls nur in einem Handlungsfeld ins Mandat eingelassen, nämlich im impliziten Integrationsauftrag im Feld Familienhilfe. Ethnizität stellt jedoch gegenwärtig eine zentrale Kategorie in öffentlichen Debatten und in professionellen Diskursen dar und bietet sich deshalb als „Super-Schema“ für die basale Kategorisierung der Klientel an. Der starke Handlungsbezug der Kategorisierungen zeigt sich des Weiteren empirisch darin, dass die Sozialarbeitenden ihre Klientinnen und Klienten nicht nur in Bezug auf ungleichheitskonstituierende Merkmale wie Geschlecht, Alter, Ethnizität und ähnliches beschreiben, sondern auch mit Blick auf ihr Verhalten in der Unterstützungsbeziehung.

4. Professionsspezifische Werte und normative Erwartungen

Im professionssoziologischen Diskurs ist der Status der Sozialen Arbeit als Profession nach wie vor umstritten. Dies wird nicht zuletzt in der z.T. heftig geführten Diskussion um eine angemessene professionelle Wissensbasis deutlich. Dass Soziale Arbeit sich als Profession auf eine eigenständige *ethische Grundlage* stützen können muss, wird hingegen von keiner Seite in Frage gestellt. So ist international und national auf berufspolitischer Ebene ein Berufsethos der Sozialen Arbeit ausformuliert worden: international 2004 in den ethischen Prinzipien der IFSW (International Federation of Social Workers), national 2010 im Berufskodex von AvenirSocial (Becker-Lenz/Müller 2015). Dieser Ethikkodex richtet sich einerseits an die Professionellen der Sozialen Arbeit sowie die Organisationen und Institutionen, in denen sie tätig sind respektive ausgebildet werden. Auf der anderen Seite sollen mit dem Ethikkodex aber auch die Angehörigen anderer Berufe bzw. Professionen und die Öffentlichkeit über die im Kodex verankerten Grundwerte der Sozialen Arbeit aufgeklärt werden (AvenirSocial 2010). Damit adressiert dieses professionelle Normenwerk im Prinzip auch direkt die Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit. Die zentralen Werte und Normen, die in den untersuchten Organisationen von Bedeutung sind, implizieren Verhaltenserwartungen an die Professionellen auf der einen, an die Klientel auf der anderen Seite.

Zur nachfolgenden Darstellung der zentralen Wertorientierungen der untersuchten Institutionen und Sozialarbeitenden ist eine Vorbemerkung angebracht. Insofern wir uns in unserer Studie für die *kollektiv geteilten* Orientierungen und Handlungsweisen interessieren und primär diese übereinstimmenden Haltungen vorführen, werden die Divergenzen tendenziell vernachlässigt. Wir weisen vor allem auf die Unterschiede zwischen Handlungsfeldern und Institutionen hin. Daneben finden sich selbstverständlich auch Differenzen zwischen den einzelnen Sozialarbeitenden, die je nach Institution das Handeln mehr oder weniger stark prägen können. Während die einen Institutionen eine recht einheitliche Linie bezüglich Werthaltungen und Handeln verfolgen (z.B. Fam_2), lagen die Haltungen der individuellen Sozialarbeitenden in anderen Organisationen weiter auseinander (v.a. Schuldenberatungen und FH_1). Auffallend war überdies in mehreren Institutionen ein Generationenunterschied, der weniger durch das Lebensalter der Sozialarbeitenden bestimmt schien als durch den Zeitpunkt ihrer Ausbildung. Während die in Bezug auf den Ausbildungsabschluss jüngere Generation eher professionstheoretisch und -ethisch argumentierte und sich explizit auf theoretische und methodische Konzepte berief, rekurrierte die ältere Generation stärker auf arbeitsfeldspezifische Konzepte (z.B. feministische Sozialarbeit) und Berufserfahrung als Modus Operandi des beruflichen Handelns. Es muss allerdings offen bleiben, ob divergierende Orientierungsrahmen tatsächlich einer Ausbildungsgeneration geschuldet sind oder ob sie auf unterschiedliche Tätigkeitsdauern innerhalb des konjunktiven Erfahrungsraums der spezifischen Institution oder des Handlungsfeldes zurückgehen.

Trotz Differenzen in den Orientierungen der Professionellen sowohl innerhalb als auch zwischen den untersuchten Organisationen haben sich einige gemeinsame Zentralwerte der Profession mit handlungsleitender Funktion herauskristallisiert. Auch wenn diese Zentralwerte heute integraler Bestandteil des Berufsethos der Sozialen Arbeit sind, ist zu berücksichtigen, dass sie je nach Handlungsfeld eine weiter in die Vergangenheit zurückreichende Bedeutung haben, die sich auf die Entstehung und Institutionalisierung feldspezifischer Konzeptionen zurückführen lässt. So haben sich z.B. in der feministischen Sozialen Arbeit eigene Wertorientierungen zu spezifischen Vorgehensweisen in der Fallarbeit verdichtet. Als besonders bedeutsam haben sich in unserer

Untersuchung die folgenden Grundsätze herausgestellt: Autonomie und Selbstbestimmung, Anerkennung von Differenz und Gleichbehandlung, Teilhabe und Integration sowie die Wahrung der Integrität der Klientel. Die berufsspezifischen und handlungspraktisch wirksamen Werte stellen unmittelbar Erwartungen an die Professionellen, im mittelbaren Sinne aber auch an die Klientel.

4.1 Autonomie

Autonomie kommt in den untersuchten Organisationen Priorität zu, einerseits im Hinblick auf die Zieldimension professionellen Handelns, andererseits in Bezug auf Art und Weise der Einbindung der Klientel in den professionellen Prozessbogen. So zielt Soziale Arbeit nicht nur auf die (*Wieder-)*Herstellung von Autonomie, sondern die Gewährleistung eines möglichst hohen Grades an Autonomie gilt auch als Handlungsmaxime für die Strukturierung des Hilfeprozesses. Der menschenrechtliche Grundsatz der Selbstbestimmung respektive der darin angelegte essenzielle Anspruch auf die Wahrung und Förderung der Autonomie der Adressatinnen und Adressaten markiert ein „klassisches Motiv Sozialer Arbeit“ (Ziegler/Schrödter/Oelkers 2012: 307). Einerseits stellt Autonomie bzw. Freiheit in Form der Emanzipation aus Unterdrückungsverhältnissen seit der französischen Revolution einen Zentralwert aller Befreiungsbewegungen und daraus hervorgegangener Konzeptionen der Sozialen Arbeit dar. Andererseits lässt sich der Zentralwert der Autonomie in seiner doppelten Bedeutung der Wahrung und Förderung von Selbstbestimmung strukturell über den Gegenstand und die Tätigkeit von Professionen begründet. Erstens erfolgt professionelles Handeln in personenbezogenen Dienstleistungsberufen wie der Sozialen Arbeit im Modus der „Koproduktion“ (Ortmann 1996: 63) und ist in Bezug auf Verlauf und Ergebnis abhängig von der Mitwirkung, den (autonomen) Entscheidungen und Aktivitäten des Klienten. Zweitens charakterisieren sich Professionen dadurch, dass sie Klientinnen in der Bewältigung „manifesten Krisen einer Lebenspraxis“ (Oevermann 2009: 120ff.) unterstützen, die von diesen nicht autonom gelöst werden können. Da die Wiederherstellung von Autonomie nicht durch Fremdbestimmung erreicht werden kann, muss ihrer Wahrung und Förderung im Hilfeprozess ein vordringlicher Stellenwert eingeräumt werden (Heiner 2007: 179; Oevermann 2009). Beides hat dazu beigetragen, dass Autonomie ein unabdingbarer Bestandteil des Berufsethos der Sozialen Arbeit darstellt. Im Berufskodex finden sich denn auch Begriffe wie Selbstbestimmung, Ermächtigung oder Handlungsfähigkeit (AvenirSocial 2010: 5f.). Von den Professionellen wird somit erwartet, dass sie auf die Wahrung und Förderung der Autonomie der Klientel hinwirken.

Auf der handlungspraktischen Ebene des professionellen Handelns ist das Gebot der Autonomiewahrung und -förderung im *Selbstbestimmungsprinzip* und *Ermächtigungs-Ansatz* aufgehoben. Die Institutionen der stationären und ambulanten Opferhilfe wie auch eine der beteiligten Organisationen der Familienhilfe weisen Selbstbestimmung und Ermächtigung ausdrücklich als methodische Prinzipien aus. Ebenso ist das Selbstbestimmungsprinzip in der Schuldenberatung von Bedeutung, so etwa wenn Klienten sich mit dem Ziel der Schuldenfreiheit selbst materiell so stark einschränken, dass sie unterhalb des betriebsrechtlichen Existenzminimums (BEX) leben. Dieser übermäßige Verzicht wird zwar kritisch gesehen, weil damit die Norm des BEX infrage gestellt wird, welche allen überschuldeten Menschen eine gewisse materielle Sicherheit bietet. Trotzdem wird der Entschluss zur Selbsteinschränkung respektiert.

In Organisationen mit feministischen Wurzeln drückt sich in der Handlungsmaxime der Selbstbestimmung ein Gegenpol zur Entmündigung von Frauen unter patriarchalen Herrschaftsverhältnissen aus. Selbstbestimmung als Ziel und Arbeitsprinzip im Hilfeprozess stellt daher zunächst einen unhintergehbaren Wert dar, wollen Sozialarbeiterinnen nicht ihrerseits Herrschaft ausüben.

Der Aufenthalt in den untersuchten Angeboten der stationären Opferhilfe ist daher freiwillig und kann jederzeit von Seiten der Klientin abgebrochen werden. Darüber hinaus wird in diesen Einrichtungen davon ausgegangen, dass das Erleben von Autonomie als Gegenpart zur erlebten Ohnmacht eine wichtige Voraussetzung zur Emanzipation aus Diskriminierungs- und Gewaltverhältnissen darstellt. Eng verbunden mit dem Prinzip der Selbstbestimmung ist deshalb das Prinzip der *Parteilichkeit*. Denn Ermächtigung erfordert nicht nur, dass die Ziele und Bedürfnisse der Klientinnen ins Zentrum gerückt, sondern auch dass die Klientinnen diese gegenüber Dritten durchsetzen können. Die Parteilichkeit verpflichtet die Sozialarbeiterinnen folglich dazu, die Klientinnen auf dem Weg, für den sie sich entscheiden, und in der Wahrnehmung ihrer Interessen zu unterstützen. Dies drückt sich auch in einer grundsätzlich kritischen Haltung gegenüber systemischen Ansätzen aus, in denen die unterschiedlichen Bedürfnisse und Interessen aller Mitglieder eines Klientensystems austariert werden müssen. Deshalb wird in der Einrichtung, die auch mit Minderjährigen arbeitet, bisher keine Elternarbeit geleistet. Aber auch in der ambulanten Opferhilfe und in der Schuldenberatung, die sich nicht als feministisch begreifen, wird nach dem Prinzip der Parteilichkeit gearbeitet. Im Feld der Familienhilfe hingegen kann aufgrund der systemischen Arbeit mit dem gesamten Familiensystem keine auf einzelne Personen ausgerichtete Position der Parteilichkeit eingenommen werden.

Die Erwartung an die Professionellen, die Klientel zur Autonomie zu befähigen, zieht als logische Konsequenz die *Erwartung gegenüber der Klientel* nach sich, die Hilfe im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe anzunehmen, also überhaupt zur Autonomie befähigt werden zu wollen. Auf der Verhaltensebene wird daher in den untersuchten Organisationen die Unterscheidung zwischen den aktiven Klientinnen und Klienten auf der einen und den passiven auf der anderen Seite vorgenommen und das Verharren in einer „Opferrolle“ abgelehnt (vgl. Kap. 3.3). Die professionelle Maxime der Wiederherstellung von Autonomie setzt die Kooperationsbereitschaft auf Seiten der Klientel voraus. Die zumindest minimale Einsicht in den Hilfebedarf und die grundlegende Bereitswilligkeit zur Mitwirkung im Hinblick auf die Erreichung eines konsensuellen Ziels sind strukturelle Bedingungen für ein professionelles Arbeitsbündnis. Wenn diese Bedingungen nicht gegeben sind, wird eine Arbeitsbeziehung auf der Grundlage einer grundsätzlich geteilten Zielsetzung verunmöglicht. Eine Herausforderung in der Familienhilfe stellt daher die Herstellung der Partizipation der Mitglieder des Familiensystems dar. Insbesondere die Partizipation der Väter in Familien mit Migrationshintergrund wird dabei als Herausforderung beschrieben.

Der Autonomiewille der Klientinnen und Klienten ist also eine methodisch notwendige Voraussetzung für die Unterstützungsbeziehung. Er ist aber ebenso sehr eine wertbasierte normative Erwartung, die in der Logik der Sozialen Arbeit angelegt und durch gesellschaftspolitische Entwicklung der letzten Jahrzehnte verstärkt wurde. So postuliert der Gouvernementalitätsansatz, dass das Subjekt im Zuge der Durchsetzung einer neoliberalen Gouvernementalität (Foucault 2000) zu „Eigenverantwortung, Eigenständigkeit und Eigeninitiative“ aufgerufen (Krasmann 2000: 198) und als Selbstunternehmer adressiert wird, der sein Leben rational zu planen und missliche Lebenslagen aktiv zu bewältigen hat. Die Klientinnen und Klienten *dürfen* mithin nicht nur autonom handeln, sie *müssen* auch. Autonomie ist Freiheit und Zumutung zugleich:

Die Förderung von Handlungsoptionen ist nicht zu trennen von der Forderung, einen spezifischen Gebrauch von diesen ‚Freiheiten‘ zu machen, so dass die Freiheit zum Handeln sich oftmals in einen faktischen Zwang zum Handeln oder in eine Entscheidungszumutung verwandelt. (Lemke/Krasmann/Bröckling 2000: 30)

Die Verknüpfung von Autonomie als Zentralwert mit der Forderung nach Übernahme von Verantwortung für die Bewältigung von schwierigen Lebenslagen findet ihren Niederschlag auch in den Orientierungen und Praktiken der befragten Fachkräfte (vgl. Kap. 6.1).

4.2 Anerkennung von Differenz

Der berufsspezifische Zentralwert der Autonomie, der auf der Ebene der professionellen Praxis in den handlungsleitenden Prinzipien der Selbstbestimmung, Ermächtigung und Parteilichkeit eingelagert ist, hat zwangsläufig eine mehr oder weniger differenzanerkennende Haltung zur Folge. Die Anerkennung von Differenz ist entsprechend auch in allen untersuchten Handlungsfeldern relevant, allerdings in unterschiedlicher Gestalt.

Im Praxisfeld der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt wird, wie erwähnt, sowohl in den beiden stationären Einrichtungen als auch in der ambulanten Beratungsstelle nach dem Ansatz der Parteilichkeit gearbeitet. Innerhalb dieses Arbeitsprinzips wird dem Selbstbestimmungsrecht ein hoher Stellenwert eingeräumt. Da stationäre Aufenthalte und die Beratung in diesem Feld darüber hinaus auf Freiwilligkeit beruhen, herrscht die Haltung vor, die Entscheidungen der Klientinnen und Klienten zu akzeptieren. In einem der beiden Frauenhäuser wird die Ankererkennung von Differenz theoretisch durch eine *herrschaftskritischen Perspektive* geschuldete kulturrelativistische Prägung feministischer Sozialarbeit fundiert. Einer Hierarchisierung zwischen sogenannten traditionellen und modernen Geschlechternormen wird die Gefahr kolonialisierender Praktiken entgegen gehalten. Diese Haltung kommt besonders deutlich zum Ausdruck in der Aussage einer Sozialarbeiterin in Bezug auf die Verheiratung einer siebzehnjährigen Türkin:

Ich denke, da gilt es ja die Werte von ihnen dem gegenüber zu stellen und dass unsere Werte nicht die besseren sind, sondern dass unsere Werte einfach anders sind. [...] Ich habe einfach speziell eine Geschichte von einer jungen Türkin im Kopf. Die ist in einer arrangierten Ehe gelandet, mit einem Typen, den sie sich dann schlussendlich aussuchen konnte, weil die anderen hatte sie abgelehnt, sie konnte sich dann einen aussuchen. Und für sie hat es gestimmt, weil es aus ihrer Kultur her kommt und sie hat einen Guten erwischt natürlich auch und sie hat so das Positive rausgezogen. Und warum unsere Errungenschaften, Werte wie auch immer in der Schweiz, Deutschland, warum die so hochwertig schätzen und das andere so? Weil mit unserer Freiheit können wir ja teilweise auch nicht umgehen unbedingt. [...] Ich finde immer so, wir sind fast so Kolonialherren, weil wir das so aufpfropfen und nicht versuchen, das nebeneinander stehen zu lassen. Weil in diesem Konflikt sind wir, und das eine abwerten und das andere aufwerten und das finde ich so die Schwierigkeit, schon. Nicht unbedingt Schwierigkeit, aber das auch annehmen zu können, dass es für jemanden anderen so ist, wie es für mich einfach nie ginge. Ich würde mich nie verheiraten lassen. (Gruppendiskussion FH_1)

In diesem Beispiel wird deutlich, wie die Sozialarbeiterin um die Anerkennung der für sie persönlich unvorstellbaren Form der Eheschliessung ringt. Sie bekennt sich zwar explizit zur Akzeptanz der fremden kulturellen Praxis und relativiert die hiesige Vorstellung mit dem Verweis auf die Schwierigkeiten des Umgangs mit individueller Freiheit. Sie kann diese Position jedoch vor allem aufgrund des glücklichen Ausgangs der Geschichte vor sich rechtfertigen: der jungen Frau wurde offensichtlich von ihrer Familie doch ein gewisses Mitspracherecht zugestanden, und sie hat „einen Guten erwischt“. Abgesehen davon, dass die Familie eine Vorselektion von Kandidaten getroffen hatte, handelte es sich immer noch um eine eigene Wahl des Ehepartners, wie sie bei uns üblich ist. Allerdings hat dieses beruhigende Argument seine Grenzen, denn die Klientin scheint nicht die Wahl zu haben, überhaupt nicht bzw. nicht in so jungem Alter zu heiraten. Sie muss sich „verheiraten lassen“, was die Sozialarbeiterin für sich selbst völlig ausschliesst und was in die-

sem konkreten Fall überdies rechtlich problematisch ist, liegt doch die Ehemündigkeit in der Schweiz bei 18 Jahren.

In der Familienhilfe ist eher eine differenz*sensible* als eine differenzanerkennende Haltung identifizierbar. Die Klientel der Familienhilfe besteht aus „Familien (...) aus allen Herkunftskulturen“. Entsprechend sind die Sozialarbeitenden darin geübt, kulturelle Unterschiede zu erkennen und dann auf der Grundlage der erkannten Differenzen auf deren Einebnung hinzuwirken. Denn Kulturdifferenzen sind häufig der Auslöser für die Beratung und sind mithin konstitutiv für die zu bearbeitende Problematik. Sichtbar und konflikthaft werden sie typischerweise dann, wenn die Kinder und Jugendlichen aus Migrationsfamilien verstärkt in die Mehrheitskultur sozialisiert werden:

Jeder ist im eigenen System solange die Kinder klein sind und das öffnet sich, wenn die Kinder (...) in den Kindergarten gehen. Und in der Schule fängt dieser Prozess, also diese Konflikte so, der ganze Integrationsprozess ist wirklich so konfliktbehaftet, (...) und wenn das nicht mehr geht, dann kommen wir in eine Familie (...) Und es ist oft die Familie mit Migrationshintergrund, die eigene Kultur mitbringen und die stossen auf eine andere Kultur und dann ist für die Familie natürlich selbstverständlich, Normen und Werte weiterzuführen und bis sie sie anpassen, braucht es manchmal auch eine Familienbegleitung. (Gruppendiskussion Fam_1)

Differenzen, die es anzuerkennen gilt, finden sich nicht nur zwischen kulturellen und sozialen Gruppen sondern auch *auf individueller Ebene*, wie im nachfolgenden Beispiel aus der ambulanten Opferberatungsstelle, in dem der Blick auf unterschiedliche Werthaltungen und Lebensweisen von Individuen gerichtet wird:

Ich brauche keinen Audi (...), der mir ein Drittel vom Budget frisst, oder. Aber es gibt scheinbar Menschen, die das brauchen (...), dann verzichten sie lieber auf, ja gutes Essen, worauf ich nicht gerne verzichte, (...) wohnen lieber in einer Einzimmerwohnung. Aber dort kann ich nur (4 Sekunden Pause) anerkennen, dass das bei denen nun halt mal so ist. (...) Ich kann einfach einmal loslassen, was meine Normen sind und sagen, ja ich weiss gar nicht was seine Normen sind. Ich muss einfach akzeptieren, dass es so ist oder. (Gruppendiskussion Opferberatung)

Diese vergleichsweise entspannte Anerkennung von Differenz lässt sich sicherlich auch darauf zurückführen, dass hier nicht ein Kernproblem der Institution zur Debatte steht. Das Konsummuster der Klienten muss eine Beratungsstelle für Gewaltopfer nicht interessieren – ob eine minderjährige Klientin eine arrangierte Ehe eingeht oder eingehen muss, wie im weiter oben zitierten Beispiel, kann von der Institution hingegen nicht einfach ignoriert werden.

Auch in der Schuldenberatung werden eher individuelle als gruppenbezogene Differenzen thematisiert. In diesem Feld geben gewissermassen der auf die Bewältigung der Überschuldungssituation begrenzte Auftrag bzw. budgettechnische Erwägungen das Spektrum vor, innerhalb dessen die Lebensentwürfe und Verhaltensweisen der Klientel divergieren dürfen. Die Akzeptanz gegenüber unterschiedlichen Lebensformen ist hier in der Haltung der *Neutralität gegenüber den Schulden* angelegt. Schulden und die Ursachen der Überschuldung sollen grundsätzlich nicht gewertet werden. So werden etwa Strafdelikte, die Geldbussen nach sich ziehen, eine exzessive Lebensführung „über den Verhältnissen“ des Schuldners oder auch Bordellbesuche vor allem im Hinblick auf die Schuldensanierung thematisch, weil die Schuldensanierung unter Umständen eine Verhaltensänderung voraussetzt. In dieser Sinnlogik müssen also Personen, die entgegen ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit teuren Champagner trinken, nicht unbedingt mit dem Trinken aufhören, sondern sich einfach mit billigem Fusel begnügen. Bordellbesuche können zwar persönlich als amoralisch empfunden werden, eine „gewisse Aggression“ bei der Beraterin auslösen

und so auch das neutrale Handeln gefährden. Sie werden allerdings akzeptiert, wenn der Bordellbesucher gleich Lösungen präsentiert, wie er „sein Minus wieder decken“ kann. Sofern die Überschuldungssituation nicht auf schwerwiegende Problemlagen wie Glückspiel- oder Drogensucht o.ä. zurückgeht, entscheidet letzten Endes die Haltung der Klientinnen und Klienten gegenüber der Schuldenbewältigung über das akzeptierte Spektrum von unterschiedlichen Verhaltensweisen. Massgebend ist nämlich, inwiefern die Klientel zu einem Verhalten bereit ist, das mit dem Ziel der Schuldensanierung respektive der Schuldenfreiheit kompatibel ist. Wenn dieser Wille identifizierbar ist, können die Sozialarbeitenden „relativ schnell neutral“ funktionieren.

4.3 Teilhabe und Integration

Das Recht auf Teilhabe ist ein Menschenrecht und entsprechend ist die Achtung und Förderung der Teilhabe der Klientel expliziter Bestandteil des Berufskodexes der Sozialen Arbeit Schweiz (vgl. AvenirSocial 2010). Empirisch hat sich der Grundsatz der Partizipation auf zwei Ebenen als relevant erwiesen: auf der Ebene der Arbeitsbeziehung sowie auf der gesellschaftlichen Ebene.

Dass die Entscheidungen und Vorgehensweisen im Rahmen der professionellen respektive stellvertretenden Krisenbearbeitung seitens der Klientel zumindest minimaler Zustimmung bedürfen, ist der Struktur des Arbeitsbündnisses geschuldet. Insbesondere in der Familienhilfe wird die Notwendigkeit der *Teilhabe am Hilfeprozess* anhand eines systemisch-lösungsorientierten Modells begründet. Die systemisch-lösungsorientierte Denkfigur kommt vor allem in der Grundannahme zum Ausdruck, auf der die Konzeption von Veränderungsprozessen basiert. Die Fachkräfte in der Familienhilfe gehen davon aus, dass die Abklärungen und/oder Interventionen – qua Systemperturbation – einen Prozess in der Familie in Gang setzen und dann „Veränderung (...) stattfindet“. Das Drehen „an jedem Rad“ hat mithin auch eine Veränderung des ganzen Systems zur Folge.¹⁹ Da Veränderung aber gemäss systemischer Logik nicht von aussen herbeizuführen ist, sondern sich aus dem System heraus vollzieht, spielt Partizipation eine zentrale Rolle: Durch die Erarbeitung eines gemeinsamen Fokus wird das „Commitment (...) der Familie“ sichergestellt. Zusammenarbeit und die Gestaltung der Arbeitsbeziehung sind somit essenziell, denn der Erfolg der Interventionen hängt massgeblich von einer funktionierenden Zusammenarbeit ab. Entsprechend der Bedeutung von Partizipation für die Arbeitsbeziehung überrascht es wenig, dass dieser Wert auch in den anderen untersuchten Institutionen hohe Relevanz hat.

Im Feld der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt deutet die starke Betonung von *Ermächtigung* in der Arbeitsbeziehung die Relevanz der Teilhabe bereits an. Wenn die (Wieder-)Herstellung der Handlungsfähigkeit der Klientel im Alltag als zentrale Aufgabe der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt angesehen wird, dann ist überdies die Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe Bedingung für die Befähigung zu Handlungsfähigkeit im Alltag. Dies gilt vor allem beim Ausstieg von mehrfach benachteiligten Frauen aus einer von Gewalt und Asymmetrie gekennzeichneten Beziehung, denn ohne Ausbildung, Arbeit, Sprachkenntnisse und unterstützendes soziales Umfeld ist dies schwer zu bewerkstelligen (vgl. auch Markom/Rössl 2009). Partizipation im Beratungsprozess und soziale und kulturelle Teilhabe sind notwendige Prinzipien zur Verwirklichung des Zentralwerts der Autonomie.

In einer der beiden Schuldenberatungsstellen ist *Partizipation stärker auf der gesellschaftlichen*

¹⁹ Um eine Idee der Verbreitung des systemischen Ansatzes in diesem Feld zu bekommen: Fünf der sechs Diskussionsteilnehmerinnen in einer der beiden Organisationen in diesem Feld haben systemische Weiterbildungen absolviert oder arbeiten auch systemisch.

Ebene als auf jener der Arbeitsbeziehung relevant. Konsum und Schulden werden gewissermaßen sozialwissenschaftlich als Mittel zu gesellschaftlicher Teilhabe verstanden und als ein Teil der Identität der Klientel gefasst: „Das kann man nicht so schnell wechseln“. Klienten, die an ihrem Lebensstandard festhalten wollen, verweigern sich aus der Sicht der Sozialarbeitenden demnach zwar dem rationalen Umgang mit den Schulden, aber deren Verhalten wird nicht einfach als unverantwortlich verurteilt. Vielmehr versuchen die Sozialarbeitenden die Perspektive der Klientel nachzuvollziehen, die ihr gewohntes Leben radikal umstellen und dadurch auch einen Teil der Identität zur Disposition stellen muss. In der anderen untersuchten Schuldenberatungsstelle hingegen wird stärker auf die empirisch beobachtbaren Folgeerscheinungen der Überschuldung verwiesen, die den Leidensdruck der Klientel versinnbildlichen: Druck, Stress, Scham, Stigmatisierung, Diskriminierung auf dem Wohnungsmarkt und Abhängigkeit. Umgekehrt ist ein Leben ohne Schulden gleichbedeutend mit der Freiheit von diesen Belastungen, und deshalb wollen „90% der Klienten“ die Schulden auch zurückzahlen. Verschuldung ist so gesehen höchstens eine mit Widersprüchen befrachtete Möglichkeit der gesellschaftlichen Teilhabe, kaum aber eindeutig eine „Teilhabe durch Widerstand“ (Mattes 2007), wodurch auch Menschen ohne finanzielle Ressourcen an der Konsumgesellschaft partizipieren können, was zur Harmonisierung sozialer Ungleichheit beiträgt.²⁰ Eine solche Auslegung von Verschuldung ist zwar zwiespältig, macht aber deutlich, dass die Orientierung der Schuldenberatung am Ziel der Schuldenfreiheit tatsächlich eine spezifische Werthaltung ist, die normalerweise als implizites Hintergrundwissen verdeckt bleibt.²¹ Die Bekämpfung der sozialen Symptome der Überschuldung (Scham, Stigmatisierung, Diskriminierung, Abhängigkeit) kann unter dem Gesichtspunkt von Partizipation ferner als Bewahrung und Förderung der Teilhabe der Klientel am sozialen und kulturellen Leben gelesen werden.

Genauso bezieht sich in der Familienhilfe die normative Orientierung an Partizipation über die Arbeitsbeziehung hinaus auf gesellschaftliche Teilhabe. So gilt in der einen Institution der „Zugang zu neuen Ressourcen“, d.h. die *Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben* als Kriterium für den Anstieg von Lebensqualität, der wiederum als Ziel der Interventionen begriffen wird. Auch in der anderen Einrichtung spielt Partizipation als orientierendes Prinzip eine Rolle, allerdings quasi als Nebeneffekt von Integration. Im Rahmen der Stärkung der Erziehungskompetenz der Eltern, die gemäss Rahmenkonzept der Institution massgeblich von soziokulturellen Bedingungen geprägt ist, übernimmt die Stelle die Funktion des „Kulturvermittlers“, um auf diese Weise eine sozial akzeptable Erziehungspraxis sicherzustellen und damit Ausschluss zu verhindern – also soziale Teilhabe zumindest zu bewahren. Als Vermittler zwischen Familien mit Migrationshintergrund und der Mehrheitskultur beanspruchen die Institutionen der Familienhilfe eine *Integrationsfunktion*. Die eine Organisation bezeichnet sich entsprechend auch als „Integrationsbehörde“, die eine „gewisse Integrationsaufgabe“ hat, womit die Vertretung von „unseren Werten“ einhergeht. Diese Organisation setzt sich zum Ziel die Lebensqualität der betreuten Familien zu verbessern. Im Zuge der Verbesserung der Lebensqualität wirkt sie darauf hin, dass die Familien:

²⁰ Die Konzipierung der Verschuldung als widerständige Teilhabe an der Konsumgesellschaft und Harmonisierung von sozialer Ungleichheit ist ohnehin kritisch zu betrachten. Denn gesellschaftliche Ungleichheitsstrukturen werden durch individuelle Verschuldung zwecks Teilhabe durch Konsum sicherlich nicht aufgehoben.

²¹ Schuldenfreiheit ist keine absolute Norm sondern eher ein (manchmal unerreichbares) Fernziel. In der Beratung werden drei Strategien im Umgang mit Überschuldung unterschieden: Schuldensanierung; „mit den Schulden leben lernen“, wenn eine mittelfristige Sanierung unrealistisch scheint, und Privatkonkurs.

konfliktfreier existieren (...), sich eben nicht mehr an Normen, Werten oder Gesetzen reiben, oder stossen und dadurch auch ein besseres Verständnis innerhalb der Familie füreinander haben, so dass sie in der Beziehung (...) mehr Respekt voreinander haben. (Gruppendiskussion Fam_2).

Obwohl darauf verwiesen wird, dass ein Anstieg der Lebensqualität „selbstverständlich (...) eine Frage (...) der subjektiven Wahrnehmung“ sei und daher ungewiss bleibe, ob ein „Vater, der unbedingt sein System kontrollieren will, das als Gewinn beschreiben würde, wenn man ihm einen Teil dieser Kontrolle wegnimmt“, wird im Rahmen der Integrationsfunktion auf eine Eindämmung der Kontrolle hingewirkt.

Partizipation ist im Handlungsfeld Familienhilfe überdies als integraler Bestandteil des Kindeswohls bedeutsam. Dieses gesetzlich verankerte Konstrukt ist durch unterschiedliche Kriterien konstituiert, deren Erfüllung die leibliche und psychosoziale Integrität des Kindes sichert. Kindeswohlspezifische Merkmale wie eine gelungene Einbindung im Bildungssystem oder auch die Pflege von sozialen Kontakten sind unter dem Grundsatz der Partizipation in gesellschaftlicher Hinsicht zu subsumieren.

4.4 Wahrung von Integrität

Dem Wert der Integrität wird im Berufskodex eine hohe Bedeutung eingeräumt, indem er im Kapitel über die Grundsätze der Sozialen Arbeit zusammen mit der „Befriedigung existentieller Bedürfnisse“ und der „Integration in ein soziale Umfeld“ als erstes Anrecht erwähnt wird, das nicht nur von der Sozialen Arbeit sondern von „allen Menschen“ gewährleistet werden müsse (Avenir Social 2010: 6). Empirisch verbinden die Sozialarbeitenden in unserer Studie die Wahrung der leiblichen und psychosozialen Integrität der Klientel einerseits mit dem *Schutz vor Schädigung*, andererseits mit der *Förderung von Wohlbefinden*. In Bezug auf den Schutz vor einer Verletzung von Integrität steht das Prinzip der Gewaltfreiheit im Zentrum, dies vor allem in der Hilfe für Opfer häuslicher Gewalt. Besonders in der Familienhilfe, liegt der Fokus von Schutz und Förderung des Kindeswohls.²² Allerdings hat der Fokus Kindeswohl auch im Handlungsfeld der Beratung von Gewaltopfern gegenüber dem Schutz gewaltbetroffener Frauen (und Männer) an Bedeutung gewonnen.

Im Feld der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt kommt dem Wert der *Gewaltfreiheit* als Mittel zur Wahrung von leiblicher und seelischer Unversehrtheit eine herausragende Stellung zu. Vor allem in den beiden stationären Einrichtungen stellt Gewaltfreiheit ein nicht verhandelbares Prinzip dar. In der Konzeption des Frauenhauses als Schutzraum vor Gewalt, dessen Anonymität daher um jeden Preis gewahrt werden muss, drückt sich diese normative Orientierung besonders deutlich aus. In dieser Konzeption wird der Wert der Wahrung von Integrität zunächst darin deutlich, dass die gesamte Organisation darauf ausgerichtet ist, den Klientinnen und ihren Kindern Schutz vor Gewalt zu bieten. Dies hat einerseits die Konsequenz, dass Klientinnen, welche die Anonymität dieses Schutzraumes gefährden bzw. verletzen, die Einrichtung verlassen müssen. Andererseits wird auch innerhalb der Einrichtungen keine Gewalt geduldet, weder zwischen Klientinnen noch zwischen Klientinnen und Beraterinnen. Der Verstoss gegen die Regel der Gewaltlosigkeit führt ebenfalls zum Austritt. Die Norm der Gewaltfreiheit wird einerseits konsequen-

²² Dass das Kindeswohl Gewaltfreiheit impliziert, liegt auf der Hand; das Prinzip der Gewaltfreiheit kann allerdings auch unabhängig vom Kindeswohl die körperlich-seelische Unversehrtheit schützen.

zialistisch begründet: Gewalt bringt weitere Gewalt hervor. Beispielsweise werden Kinder, die in einem Klima der Gewalt aufwachsen, später eher selbst Gewalt ausüben. Gewaltfreiheit ist deshalb notwendig, um die „Gewaltmuster zu unterbrechen“ und die Gewaltspirale nachhaltig zu unterbinden. Andererseits wird Gewaltfreiheit deontologisch als absoluter politischer „Grundwert“ hochgehalten, der schliesslich im institutionellen Auftrag des Schutzes der Frauen vor Gewalt angelegt ist. Insofern ein Teil der Klientinnen mitsamt ihren Kindern ins Frauenhaus kommt und einige der Klientinnen selbst minderjährig sein können, spielt auch das Kindeswohl eine Rolle im Kontext der Wahrung von Integrität.

Das *Kindeswohl* dient als Massstab zur Einschätzung von körperlichen, geistigen und seelischen Gefährdungen von Kindern und Jugendlichen – „nach Massgabe geltender gesellschaftlicher Normen“, wie es im Rahmenkonzept der Familienhilfe 1 heisst. Das Konzept des Kindeswohls hat dadurch eine integritätssichernde Funktion in körperlich-seelisch-sozialer Hinsicht. Da das Kindeswohl ein unbestimmter Rechtsbegriff ohne eindeutige Legaldefinition ist, muss es immer kontextbezogen inhaltlich gefüllt werden. Inhaltliche Bestimmungen werden im breit gefassten konjunktiven Erfahrungsraum der praktischen Kinder- und Jugendhilfe und der entsprechenden wissenschaftlichen Disziplin ausgehandelt. So sind aktuell an Hochschulen für Soziale Arbeit in der Schweiz Bemühungen zur Entwicklung von geeigneten Abklärungsinstrumenten im Gange, die auf sozial- und erziehungswissenschaftlichen Erkenntnissen basieren. Diese werden auch von den Institutionen in unserem Sample aufgegriffen und adaptiert (vgl. Kap. 6.4).

In der Schuldenberatung liegt der Bezug auf Integrität weniger offensichtlich auf der Hand, da weder Schutz vor Gewalt noch Wahrung des Kindeswohls direkt Bestandteil des institutionellen Mandats sind. Das Kindeswohl kann jedoch insofern tangiert werden, als die Überschuldung der Eltern das Wohlergehen der Kinder gefährdet. So wurde in der einen Institution der Fall einer Familie diskutiert, in welcher der Vater weiterhin die Leasingraten für ein teures Auto abzahlt, dafür jedoch die Krankenkassenprämien für die ganze Familie nicht bezahlt. Hier ist mithin die medizinische Versorgung der Kinder (und der Eltern) nicht gewährleistet, weil die Familie „auf dieser schwarzen Liste“ der Krankenkassen figuriert. Grundsätzlich sei oft zu beobachten, dass die Eltern ihre Kinder „wie nicht im Budget (haben), die sind wie nicht budgetiert“. Hier geht die Gefährdung des Kindeswohls von den Klienten selbst aus. Überdies sind die Kinder von überschuldeten Eltern aber auch strukturell benachteiligt, weil der Betrag, der im betriebsrechtlichen Existenzminimum als Kinderkosten angerechnet wird, zu tief ist, um z.B. hohe Ausbildungskosten (für ein Studium) zu decken.²³ Schliesslich kann die Integrität der Klientinnen und Klienten durch den bereits erwähnten selbst gewählten extremen Konsumverzicht gefährdet werden. Durch die übermässigen Einschränkungen verbauen sich die Betroffenen gleichsam selbst den Weg zu sozialer Integration. Und Klienten, die zwecks Überwindung von Schulden Zusatzjobs übernehmen und über längere Zeit mehr als Vollzeit arbeiten, riskieren gesundheitliche Beeinträchtigungen.

²³ Gemäss Experteninterview in der Schuldenberatungsstelle 2 werden maximal 600 Franken dafür angerechnet.

5. Normkonflikte

Wie sich im Zuge der Ausführungen zu den Zentralwerten der Sozialen Arbeit bereits abgezeichnet hat, resultieren daraus normative Erwartungen an die Sozialarbeitenden und die Klientinnen und Klienten, die zu Normkonflikten führen können. Die handlungspraktisch manifest werdenden Normkonflikte wiederum können unterschiedlich angesiedelt sein: auf der gesellschaftspolitisch-institutionellen Ebene, der Ebene der interprofessionellen Kooperation und schliesslich auf der Ebene der Arbeitsbeziehung zwischen Fachkräften und Klientel. Da der Fokus des Forschungsprojekts auf den Normkonflikten und Umgangsstrategien auf der Ebene der Arbeitsbeziehung mit der Klientel liegt, werden die beiden anderweitig verorteten Normkonflikte nur kurz skizziert.

5.1 Normkonflikte auf der gesellschaftspolitisch-institutionellen Ebene

Zu Normkonflikten auf der gesellschaftspolitisch-institutionellen Ebene kommt es in allen untersuchten Feldern. Konflikthaft sind dabei in erster Linie die auf politische Aushandlungsprozesse zurückgehenden *limitierten finanziellen Ressourcen*, die eine unter fachlichen Gesichtspunkten angemessene Fallbearbeitung erschweren. Der politisch induzierten Ressourcenknappheit sind die Institutionen relativ hilflos ausgeliefert. Es bleibt ihnen nichts anderes übrig, als zu versuchen, dennoch so gut wie möglich den eigenen professionellen Standards zu genügen und den „innerlichen Konflikt“ mit den eigenen Werten auszuhalten. Auflösen lässt sich der Konflikt kurz- und mittelfristig indes nicht.

Durch *Ungleichheitsstrukturen* erzeugte Probleme der Klientel stellen eine weitere Dimension auf dieser Ebene von Normkonflikten dar. Beispielsweise sind die Schuldenberatungsstellen auch mit Klientinnen und Klienten konfrontiert, die als Working Poor trotz regelmässiger Erwerbstätigkeit nicht genügend Mittel zur Bestreitung eines Lebens auf bescheidenem materiellen Niveau zur Verfügung haben. Strukturelle Benachteiligung erzeugt in solchen Fällen eine als ungerecht empfundene Überschuldungssituation respektive einen Leidensdruck, dem weder die Schuldenberatung noch die Klientel unmittelbar etwas entgegensetzen können: die Klientinnen kommen trotz bester Beratung und sparsamer Lebensführung nicht aus den Schulden heraus.

Auch *gesetzliche Bestimmungen*, welche die Institutionen in direkter Weise betreffen, können zu Normkonflikten führen. So darf das eine Frauenhaus nur Frauen aufnehmen, die im Sinne des Opferhilfegesetzes Opfer einer Straftat sind, nämlich Opfer von häuslicher Gewalt, nicht jedoch Frauen, die von anderen Formen der Gewalt betroffen sind, wie etwa von Menschenhandel oder von struktureller Gewalt wie Obdachlosigkeit. Der rechtlich verankerte institutionelle Auftrag hindert die Sozialarbeiterinnen daran, selbst adäquat auf die von den Frauen im telefonischen Erstkontakt geäusserten Notlagen zu reagieren. Sie können diese Frauen nur an andere Stellen weiter verweisen. Subjektives Leiden kann deshalb unter Umständen gar nicht – bei fehlenden Triagemöglichkeiten – oder aber verzögert – bei der Triage an andere Institutionen mit je eigenen Intake-Prozessen – behandelt werden. Ferner bindet die Rechtsnorm der Schweigepflicht den Sozialarbeitenden in der Opferhilfe in dem Sinne die Hände, dass sie selbst keine Anzeige erstatten können, wenn sie in der Beratung von mehreren Opfern von einem sexuellen Übergriff oder Handlungen in „pädophilen Bereichen“ erfahren. Obwohl sie sich selbst „eine gesellschaftliche Pflicht“ zuschreiben, mutmassliche Täter anzuzeigen, um Übergriffe auf weitere Personen zu verhindern, müssen sie abwarten bis „endlich ein Opfer bereit [ist] zur Polizei zu gehen“.²⁴

²⁴ Wenn Minderjährige bzw. Menschen in Abhängigkeitsverhältnissen betroffen sind, kann die

Schliesslich entstehen aus institutionellen Zuständigkeitsbestimmungen und bürokratischen Ablaufprozeduren Normkonflikte, weil dadurch unter Umständen hilfsbedürftigen Klienten eine zeitnahe Hilfe verwehrt bleibt, also sozusagen der Wert der formaljuristischen Korrektheit eine dem Hilfebedarf angemessene Hilfeleistung verhindert.

5.2 Normkonflikte in der interprofessionellen Zusammenarbeit

Normkonflikte sind des Weiteren in der institutionalisierten Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen angelegt. In Bezug auf Kooperationen sind feldspezifisch unterschiedliche professionelle Instanzen oder Akteure relevant: in der Familienhilfe insbesondere die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) und die Schule; in der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt ebenfalls vor allem die KESB und die Polizei; in der Schuldenberatung primär die Gläubiger.

In der stationären Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt kann es zu interinstitutionellen Normkonflikten kommen, wenn etwa die KESB eine von der (minderjährigen) Klientin und dem Frauenhaus präferierte Lösungsstrategie als inadäquat einschätzt, die dazu erforderlichen Massnahmen entsprechend nicht anordnet sondern Druck ausübt, so dass die junge Frau in das von Gewalt geprägte familiäre Umfeld zurückkehrt. In solchen Fällen wird das in diesem Feld so bedeutsame Prinzip der Parteilichkeit durch Instanzen, die nicht primär auf häusliche Gewalt spezialisiert sind, missachtet. Auf der anderen Seite umgehen auch die befragten Institutionen bisweilen zum Schutz der Klientin den im Parteilichkeitsansatz eingeschriebenen Grundsatz der Selbstbestimmung (vgl. Kap. 6.2).

In der Familienhilfe sorgt die Zusammenarbeit mit der KESB insbesondere in jener Einrichtung, die Beistandschaften führt, für Konflikte. Dabei handelt es sich allerdings weniger um Norm- als vielmehr um Rollenkonflikte. Im Zuge der 2013 in Kraft getretenen Reform des Schweizerischen Zivilgesetzes wurde in der entsprechenden Gemeinde im Bereich des Kinderschutzes eine Gewaltenteilung vorgenommen. Die Familienhilfestelle wurde dabei klar auf der Handlungs- und die KESB auf der Entscheidungsebene verortet. Dadurch beschränkt sich die Zusammenarbeit mit der KESB auf Berichterstattung (Empfehlungen für Kinderschutzmassnahmen), Anträge und Austausch von Informationen. Diese institutionelle Gliederung ist der Öffentlichkeit, den Familien, der Schule und weiteren Fachpartnern allerdings nicht geläufig, sodass die Familienhilfestelle häufig mit der KESB verwechselt wird und entsprechend zur Rollenklärung angehalten ist. Dies gilt vor allem, wenn überhöhte Erwartung an deren Mitarbeitenden gerichtet werden: "Eben, Sie sind doch Beistand, und das heisst doch, Sie können doch eigentlich alles bestimmen auch." Um sich deutlich von der KESB abzugrenzen beruft sich die Familienhilfe auf das Prinzip der Freiwilligkeit und unterscheidet zwischen den eigenen „vereinbarten“ Leistungen und den „angeordneten“ Massnahmen der KESB.²⁵ Institutionalisierte Zusammenarbeitsformen erzeugen aber nicht nur Rollen-, sondern auch genuine Normkonflikte: so wenn etwa zuweisende Stellen von der sozialpädagogischen Familienhilfe fordern, den Fernsehkonsum der Kinder auf ein Mass zu reduzieren, das weit von ihrer Vorstellung von angemessenem Fernsehkonsum abweicht. Auch die Zusammenarbeit mit der Schule kann konfliktreich sein, insbesondere wenn diese die Erwar-

Schweigepflicht gelockert werden (vgl. 6.2).

²⁵ Man ist sich indes bewusst, dass die Zusammenarbeit der Familien mit der Institution nur „Gänsefüsschen-freiwillig“ ist, denn es sucht niemand freiwillig ihre Hilfe auf, sondern immer erst, wenn „ein Initialer ein Defizit festgestellt hat“. Zudem kann es immer vorkommen, dass sich aus einer vereinbarten freiwilligen Leistung eine angeordnete Massnahme entwickelt und umgekehrt.

tungshaltung hat, dass ein Kind aufgrund von schlechten Schulnoten und fehlender Kooperationsbereitschaft seitens der Eltern fremdplatziert werden soll. Hierbei ist von einem institutionell begründeten Normkonflikt auszugehen, da sich die divergierenden Erwartungen von den normativen Orientierungen der verschiedenen Institutionen ableiten. Während die Schule gute Leistungen als allgemein verbindliche Norm festlegt und bei Nichterfüllung die Eltern involviert respektive bei fehlender Kooperationsbereitschaft der Eltern Sanktionen fordert, hält die Familienhilfe das Kindeswohl als allgemeingültige Norm fest, das nicht in erster Linie an gute Schulnoten gebunden ist (auch wenn gute Schulleistungen dem Kindeswohl sicherlich nicht abträglich sind). Auch die generalisierende Anordnung der Schule, dass Eltern ihren Kindern nicht bei den Hausaufgaben helfen dürfen, löst innerhalb des Feldes einen Normkonflikt aus, weil die Familienbegleitung fallbezogen argumentiert: „Man kann nicht sagen, (...) Eltern dürfen keinen Kindern bei den Hausaufgaben helfen, das wäre falsch.“

In den Schuldenberatungsstellen ist die Zusammenarbeit mit den Gläubigern im Rahmen des doppelten Mandats konfliktträchtig: Während die Sozialarbeitenden zu Beginn der Beratung einseitig parteilich respektive anwaltschaftlich für die Klientel handeln können, sind sie ab dem Zeitpunkt der Sanierung „Sachwalter“ der Gläubiger und müssen entsprechend „hart durchgreifen“. So stehen im Einzelfall die Interessen der Klientel jenen der Gläubiger gegenüber. Die Schuldenberatung hat indes über den Einzelfall hinaus ein gutes Verhältnis zu wichtigen Gläubigern wie z.B. dem Steueramt zu pflegen, da dieses als Teil der Gemeinde indirekt auch „Finanzgeber“ der mit Mitteln der öffentlichen Hand alimentierten Beratungsstellen ist. Das Renommee der Schuldenberatung bei den Gläubigern dient letztlich aber auch den Verschuldeten selbst, denn es sichert den Schuldenberatungsstellen eine wirkungsvolle Position in den Verhandlungen mit den Gläubigern im Hinblick auf die Durchsetzung der Interessen der Klientel.

5.3. Normkonflikte zwischen Sozialarbeitenden und Klientel

Die rekonstruierten Normkonflikte auf der Ebene der Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeitenden und Klienten sind in den drei zentralen, als Spannungsverhältnisse zu verstehenden Konfliktlinien angelegt: Eigenverantwortung versus Passivität; Autonomie versus Schutz sowie Anerkennung von Differenz versus Assimilation. Insbesondere die beiden letzteren widersprüchlichen Einheiten sind im Sinne von Schütze (1996: 193) als „unaufhebbare Paradoxien professionellen Handelns“ zu begreifen, wobei der Versuch der endgültigen Auflösung auf die eine oder andere Seite ein Indiz für mangelhaft professionalisiertes Handeln wäre (ebd.: 210).

Eigenverantwortung versus Passivität

Wie gesehen fungiert die Wiederherstellung von Autonomie als Zentralwert der Sozialen Arbeit und transportiert die Erwartung gegenüber der Klientel, zur Autonomie befähigt werden zu wollen. Die normative Orientierung an der Wiedererlangung einer autonomen Lebensführung hat zur Folge, dass die Hilfe im Modus der Hilfe zur Selbsthilfe geleistet und auf der anderen Seite auch angenommen werden muss. Das antagonistische Gegenüber der Eigenverantwortung ist *Passivität*. Entsprechend werden die Klientinnen und Klienten, wie gezeigt (vgl. Kap. 3.3) nach Aktivität bzw. Passivität sortiert. Es wird unterschieden zwischen Klienten, die Verantwortung für die Veränderung ihrer Situation übernehmen, und jenen, die eben nicht eigenaktiv die Initiative ergreifen, um ihre Notlage zu lindern oder abzuwenden. Dabei müssen die Sozialarbeitenden im Feld der Opferhilfe bei Gewalt einschätzen, ob die „Opferhaltung“ durch Traumatisierung bis zum Punkt völliger Hilflosigkeit im Alltag begründet ist, oder ob die Klientinnen „eigentlich keine Opfer sind“

sondern über Ressourcen verfügen und dennoch in aggressiver Weise „verlangen, dass wir vieles, vieles übernehmen“. Wengleich ein Verharren in der Opferhaltung als Folge schwerer Traumatisierung verständlich scheint, wird Passivität dennoch als Anlass für einen Normkonflikt erlebt.

Ich könnte noch etwas dazu sagen, zum Wert-/Normen-Spannungsfeld hinzufügen. Die Erwartungshaltung der Klientin ist, ich bin Opfer, man muss mich retten. Und in der Beratung kommt es oft vor, dass ich mich von dieser Parteilichkeit ein wenig distanzieren muss, damit ich die ganze Situation neutral betrachte. Und für mich auch als Beraterin ein Bild bilden zu können und auch dazu die Klientin zu befähigen: Ich bin nicht da, um dir irgendeinen Weg aufzuzeigen, du musst, es wäre schön, deine Fähigkeiten zu aktivieren um diesen Weg selbst zu gehen. Und wenn ich mich von dieser Parteilichkeit distanzriere, dann reflektiere ich auch. Und da kommt es zu einer Verwirrung der anderen Seite: Oh, ist sie nun Feind, ist sie Freund oder was ist sie genau? Da sind auch so Momente, in denen es Ausdauer und ein Aushalten braucht, von beiden Seiten. (Gruppendiskussion FH_2)

In dieser Schilderung vermischen sich Rollen- und Normkonflikte. Die Klientin hat die verständliche Erwartung, dass sie von einer Beratungsstelle Hilfe erwarten kann und konzipiert die Sozialarbeiterin als die Fachfrau, die eine einseitige Unterstützungsleistung erbringen und sie „retten“ soll. Sie unterliegt hier gewissermassen einem Missverständnis hinsichtlich der Rolle der Beraterin. Die Sozialarbeiterin wiederum versteht sich nicht als Helferin sondern als professionelle Initiatorin und Begleiterin von Selbstermächtigungsprozessen. Indem die Klientin sich passiv verhält, bringt sie die Beraterin in einen Konflikt zwischen dem professionellen Ideal der Parteilichkeit zugunsten des „Opfers“ und dem ebenso wichtigen Grundsatz, die Klientin als handlungsfähige Akteurin anzuerkennen.

In der Familienhilfe wird von den Eltern verlangt, Verantwortung für die Erziehung ihrer Kinder zu übernehmen und die dazu notwendige Hilfe anzunehmen und zu kooperieren. Abgelehnt wird entsprechend, wenn die Klienten Hilfe entgegennehmen und profitieren wollen, ohne selbst etwas zu leisten. Im Handlungsfeld der Schuldenberatung äussert sich die Opferhaltung von Klienten darin, dass sie anderen die Schuld an der eigenen Überschuldung zuweisen und mit „Wahnsinnsansprüchen“ bezüglich Unterstützung an die Institution herantreten. Auch hier wird also zwischen eigenverantwortlichen Klientinnen und Klienten, die ihren Teil im Rahmen der Schuldenanierung leisten, und denjenigen ohne den Willen zur aktiven Mitwirkung differenziert. Das Problem der Passivität tritt also nicht nur in denjenigen Institutionen auf, die ihre Klientel nur bedingt freiwillig adressieren (z.B. im Rahmen von angeordneten Erziehungsmassnahmen in der Familienhilfe) sondern auch in jenen Einrichtungen, die nach dem Freiwilligkeitsprinzip arbeiten.

Autonomie versus Schutz

Während die Übernahme von Eigenverantwortung eine Bedingung der Möglichkeit der Wiederherstellung von Autonomie ist, schlägt sich in der starken Betonung von Eigenverantwortung und Autonomie in den Praxisorganisationen auf der anderen Seite aber auch die in der neoliberalen Politik eingeschriebene *Responsibilisierungslogik* nieder (vgl. Kap. 6.1). Das Gegenstück der autonomiezentrierten Rationalität der Responsibilisierung ist die paternalistisch grundierte Logik des Schutzes.

Wie schon erwähnt verstehen die Schuldenberatungsstellen ihren Auftrag relativ eng als Unterstützung bei der Bewältigung der finanziellen Probleme, und sie haben es oft mit Einzelpersonen zu tun, die gleichsam in Reinform das autonome, nur für sich selbst verantwortliche Individuum

verkörpern (vgl. Kap. 4.2). Vor diesem Hintergrund wird die Norm der Autonomie klar höher gewichtet als der Schutz, selbst wenn mit der Respektierung des Willens der Klientel das Risiko von „Fehlentscheidungen“ einhergeht und ein Beratungsabbruch droht. Der Normkonflikt zwischen Gewährung von Autonomie und Schutz wird aus der Sicht der Sozialarbeitenden durch einen *rechtlich verankerten Schutzmechanismus* entschärft: Die Klientel wird auch beim Abbruch einer Beratung durch das betriebsrechtliche Existenzminimum vor absoluter Verarmung bewahrt.²⁶

Ein wenig anders verhält sich das Spannungsfeld von Autonomie und Schutz im Feld der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt. Der Wert der Autonomie ist in diesem Feld ebenso von zentraler Bedeutung und wird vorwiegend über den feldspezifisch prominenten Ansatz der Selbstbestimmung und Parteilichkeit realisiert. Die Klientinnen werden hier als *Expertinnen ihrer Situation und Kultur* begriffen und als autonomiefähige Akteurinnen konzipiert und adressiert, die folgerichtig auch die Verantwortung für sich und ihre Situation übernehmen können. Solange einerseits die von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen selbst autonomiefähig im Sinne der Volljährigkeit sind, andererseits keine Kinder unmittelbar oder mittelbar von der Gewaltdynamik betroffen sind, wird den Klientinnen die Verantwortung für die Folgen ihres Tuns aufgebürdet. Ein Normkonflikt zwischen einem weit gefassten Autonomiebegriff und der Gewährleistung des Schutzes der Klientin entsteht vor allem bei der Rückkehr der Klientinnen in die von Gewalt gekennzeichnete Beziehung. Dabei lassen sich in der Beratung von Opfern häuslicher Gewalt zwei gegenläufige Tendenzen beobachten.

Angesichts der in der Frauenprojektbewegung und Entwicklung der Profession wurzelnden Relevanz von Autonomie einerseits sowie der gegenwärtigen gesellschaftlichen Überhöhung von Autonomie und Eigenverantwortung andererseits gelten selbst gewaltbetroffene Frauen nicht ohne weiteres als schutzbedürftig oder gar schwach, sondern werden sogar in konkreten Bedrohungs- und Krisensituationen als selbstverantwortlich behandelt. Solange ihre Handlungsfähigkeit prinzipiell intakt scheint, also nicht z.B. durch psychische Instabilität oder Suizidalität eingeschränkt ist, besteht mithin kein Anlass, sie gegen ihren manifesten Willen zu schützen:

Und es ist ein Unterschied ob eine Frau zu ihrem gewalttätigen Ehemann zurückgeht und wir befürchten es passiert ihr was, oder sie sagt, ich gehe jetzt raus und werfe mich unter das nächste Tram [*zustimmendes Murren*], ja. Da ist sie aktiv suizidal, ja und da ergibt sie sich ihrem Schicksal im Moment erst mal wieder. Also da gibt es schon, es sei denn ich weiss, dass der [Mann] so fertig ist, dass er sie ziemlich sicher tötet, ja. Und selbst dann wird es schwierig. Sie ist nicht suizidal, suizidal ist sie einfach wenn sie ihrem Leben aktiv ein Ende setzen will. Und dann kann ich aktiv werden. Aber wenn sie, pff sich dazu entscheidet, sich weiterhin verprügeln zu lassen. (Gruppendiskussion OB)

Das Zugeständnis der Freiheit sich verprügeln zu lassen muss in diesem Zusammenhang als Überhöhung von Emanzipation interpretiert werden. Frauen fallen nicht in die Kategorie der schutzwürdigen Unmündigen und Schwachen, sondern werden selbst in konkreten Bedrohungs- und Krisensituationen und auch dann, wenn sie keine realistischen Exit-Optionen haben, als selbstverantwortlich behandelt und auf eine unterstellte Autonomiefähigkeit zurückgeworfen.

Auf der anderen Seite wird in diesem Handlungsfeld auch die gesellschaftliche Entwicklung zur *Fokussierung auf Sicherheit und Risikominimierung* und eine hohe Interventionsbereitschaft ma-

²⁶ Allerdings wissen die Sozialarbeitenden, dass die Klienten manchmal nach einem Beratungsabbruch zu privaten Schuldensanierungsstellen gehen und sich dadurch noch tiefer in Schulden verstricken.

nifest (vgl. Krasmann 2007; Hollenstein 2013). Diese Tendenz zeigt sich zunächst in stationären Einrichtungen in Gestalt des nicht verhandelbaren Prinzips der Gewaltfreiheit. Darüber hinaus lässt sich seit Mitte der 1990er Jahre eine Verschiebung der Verantwortung für den Schutz vor Integritätsverletzungen vom Individuum zum Staat beobachten. Zur Entwicklung und Gewährleistung interinstitutionell abgestimmter effektiver Interventionen bei häuslicher Gewalt wurden regionale Interventionsstellen und Kooperationsgefässe eingerichtet. Seit einigen Jahren wurde zudem in einigen Kantonen ein polizeiliches Bedrohungsmanagement implementiert, das in Fällen besonderer Gefährdung an Leib und Leben aktiviert wird (Wechlin 2013). Zum anderen wurden gesetzliche Reformen vorgenommen, so die Offizialisierung häuslicher Gewalt 2004, die Gewaltschutznorm in Art. 27a im ZGB 2007 sowie die auf kantonaler Ebene eingeführten Gesetze, die es der Polizei ermöglichen, bei häuslicher Gewalt auch ohne Einwilligung der betroffenen Personen zu intervenieren und für eine kurze Dauer (meist zwei Wochen) Gewaltschutzmassnahmen zu verfügen (d. h. Wegweisung des Täters, Rayon- und Kontaktverbote), die durch das Opfer durch einen Antrag beim Zivilgericht verlängert werden können. Wenn Kinder mitbetroffen sind, führt die Verfügung von Gewaltschutzmassnahmen automatisch zu einer Meldung bei der KESB. Flankierend zu den Gewaltschutzmassnahmen werden zudem in der Regel spezialisierte Beratungsstellen aktiviert, die Opfern und Tätern sodann auf freiwilliger Basis Beratung anbieten. Es ist allerdings zu betonen, dass sich die kantonalen Wegweisungs- und Gewaltschutzgesetze in Reichweite und Ausgestaltung von Kanton zu Kanton unterscheiden (EBG 2015). Bei hoher Gefährdung der Klientinnen beim Austritt werden im einen untersuchten Frauenhaus polizeiliche oder zivilschutzrechtliche Gewaltschutzmassnahmen eingeleitet (vgl. 6.2)

In der oben zitierten Passage aus der Gruppendiskussion in der ambulanten Opferhilfestelle wird in der Kontrastierung der aktiven Suizidalität mit dem freien Entscheid sich weiter verprügeln zu lassen erörtert, dass die Rückkehr eine massive Selbstgefährdung mit sich bringen kann, die Interventionsmöglichkeiten auf der anderen Seite jedoch angesichts der Rechtslage, aber auch unter dem Gesichtspunkt der Selbstbestimmung bescheiden sind. Wenn sich eine erwachsene Frau für die Rückkehr in die Gewaltbeziehung entscheidet hat sie das zu verantworten. Sind allerdings ihre Kinder mit gefährdet, drohen die Sozialarbeitenden mit einer Meldung an die KESB.²⁷ Dann wird also die Autonomie der Klientinnen definitiv in die Schranken gewiesen, denn nach Massgabe des Kindeswohls werden auch Wege gegen den Willen der Mutter eingeschlagen, um die leibliche und psychosoziale Integrität der Kinder sicherzustellen. Die mutmassliche Gefährdung des Kindeswohls indiziert mithin eine Schutzorientierung, wenn nötig auf Kosten der Autonomie der Mütter.

Vor dem Hintergrund der Differenzsetzung zwischen Kindern und Erwachsenen im Feld der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt wird auch deutlich, weshalb der Wert der Autonomie in der Familienhilfe eine weniger grosse Bedeutung hat als etwa der methodische und normative Orientierungsrahmen des Kindeswohls. Festzuhalten ist, dass Erwachsene grundsätzlich als autonom konzipiert und entsprechend für ihre Situation verantwortlich gemacht, d.h. responsabilisierend regiert werden, während *Kinder als schutzbedürftig verstanden* und in Bezug auf sie im Gefährdungsfall eher paternalistisch gehandelt wird.

²⁷ Offenbar scheint in solchen Fällen die Drohung meist auseichend zu sein, denn die betreffende Opferberatungsstelle macht nach eigenen Aussagen „fast nie“ Gefährdungsmeldungen.

Anerkennung von Differenz versus Integration und Assimilation

Soziale Arbeit ist als Profession einerseits dem Gemeinwohl verpflichtet, andererseits dem Recht. Ihre primäre Funktion liegt in der „Aufrechterhaltung und Gewährleistung von leiblicher und psychosozialer Integrität“, zugleich hat sie den Problemfokus der „Aufrechterhaltung und Gewährleistung einer kollektiven Praxis von Recht und Gerechtigkeit“ im Auge zu behalten (Oevermann 1996: 88). Diese beiden Problemfoki professionellen Handelns sind in einer widersprüchlichen Einheit aufeinander bezogen und genau darin ist auch der Normalisierungsauftrag der Sozialen Arbeit verortet. Die Gewährung absoluter Selbstbestimmung steht demnach in einem Spannungsverhältnis zur Aufrechterhaltung der geltenden normativen Ordnung. In den untersuchten Institutionen sind die beiden Pole dieser normativen Konfliktlinie empirisch durch die Anerkennung von Differenz auf der einen und Integration in Gestalt von Assimilation auf der anderen Seite gedeckt. Während die Generalisierung von Autonomie in der Logik der Anerkennung von Differenz Entsprechung findet, schlägt sich die Rekonstitution der normativen Ordnung der hiesigen Gesellschaft in der Rationalität der Assimilation nieder.

Die Realisierung des Zentralwerts der Autonomie ist mit einer differenzanerkennende Haltung verbunden. Den auch in Krisensituationen als grundsätzlich handlungsfähig betrachteten Klientinnen und Klienten muss zugestanden werden, dass sie an Handlungsmustern festhalten, die von den Sozialarbeitenden problematisiert werden. Insbesondere dann, wenn die Klientinnen als selbstbestimmte Expertinnen ihrer selbst konzeptualisiert werden, ist ein Verhalten, das den Normen der Fachkräfte zuwiderläuft, kaum grundsätzlich kritisierbar. Der Versuch, die Klienten von fremdkulturell geprägtem Handeln abzubringen, könnte vielmehr selbst als Ausdruck von „Kolonialherren“-Verhalten kritisiert werden. In diesem Dilemma zwischen Anerkennung von Differenz und Durchsetzung der eigenen Normen kann der *Rekurs auf das Gesetz* als einigermaßen stabile Leitplanke dienen. Dies zeigt sich etwa im folgenden Kommentar eines Sozialarbeiters zu patriarchalen Familienformen:

[Man muss] immer wieder hinterfragen und auch können, jetzt auch einmal mit Abstrichen etwas anschauen und sagen ja, das patriarchalische System ist nicht verboten in der Schweiz, wenn er [= der Vater] will, also geht es. Es tönt so platt, aber es ist ganz wichtig, das ist einer von den wichtigsten Punkten am Anfang von der Arbeit, oder wenn man eine Familie neu kennenlernt, auch einen Schritt zurück machen und sagen, ja, ich muss ja nicht alles umkrempeln oder. (...) Ja wenn der Vater wieder Anführer von der Familie sein will und die will nach aussen vertreten, dann ist das nicht verboten, dann hat das Platz, es gibt kein Recht, welches heisst, die Mutter muss Gespräche entgegennehmen in der Schule und und und, und der Vater darf gar nicht als Chef auftreten, das gibt es nicht. (Experteninterview Fam_1)

Diese Argumentation macht zweierlei deutlich: erstens ist die Duldung eines hypothetischen patriarchalen Familiensystems offensichtlich legitimationsbedürftig und nicht einfach fraglos gesetzt. Daraus folgt, dass es diesem Familienmodell als solchem an normativer Gültigkeit mangelt: es kann gewissermassen aus methodischen Gründen vorübergehend geduldet werden, um ein Arbeitsbündnis mit der Familie zu ermöglichen, aber es ist nicht in gleicher Weise legitim wie ein nicht-patriarchales System. Zweitens schafft der Bezug auf die Rechtslage Eindeutigkeit und entlastet den Sozialarbeiter von der Notwendigkeit einer eigenen normativen Begründung. Zugleich bewahrt die eindeutige Gesetzeslage die Fachkräfte davor, in die Selbstbestimmung der Klienten eingreifen zu müssen – was nicht verboten ist, kann akzeptiert werden, ohne dass sich die Professionellen für die Akzeptanz der unter hiesigen normativen Gesichtspunkten fragwürdigen Familienform rechtfertigen müssten. Zugleich hat die Familienhilfe aber, wie schon gezeigt, eine Integrationsaufgabe und vor diesem Hintergrund kann sie sich den Normkonflikten um sozial

und kulturell unterschiedliche Erziehungspraktiken nicht so einfach entziehen, zumal in den meisten Konfliktsituationen keine eindeutige Entscheidungsgrundlage zur Verfügung steht. Vielmehr wirkt die Familienhilfe als Kulturvermittlerin mit assimilierender Stossrichtung. Der folgende Ausschnitt aus einer Gruppendiskussion illustriert die Komplexität der normativen Bewertung:

Ich habe eine syrische Familie, da will der Vater die Tochter so stark kontrollieren. Weil ich denke, der muss die Tochter schützen, falls sie zurück nach Syrien gehen, ist sie so verdorben, dass sie dort keine Zukunft mehr hat. Und was ich jetzt da für mich denke, muss ich in so einer Zeitperspektive jetzt anlegen, dass ich so geduldig sein muss, dass der Vater wirklich lernt, Vertrauen zu erhalten, dass ich die Tochter nicht schlecht beeinflusse, weil ich zumindest einmal eine Frau bin. Oder auch die Kontrolle im Moment, muss ich [der Tochter] sagen, du musst sie noch aushalten. (...) Du kannst nicht jedes Mal abhauen von zu Hause, ich platziere dich, du gehst wieder heim. Das kann nicht die Zukunft sein. Sondern sie muss lernen diese Kontrolle, im Moment ist diese trotzdem noch zu ertragen, irgendwo bis es geht, bis der Vater dann auch diesen Schritt macht. (...) Vielleicht sind wir dann in zwei Jahren dort. Diese Geduld muss man dann wirklich aufbringen, weil man das System so aus dem Gleichgewicht bringt, wenn man einfach findet: Die ist 16, die darf, sie ist hier in der Schweiz. Und sie ist aber 14 Jahre lang in Syrien gewesen. Und das geht für niemanden auf, irgendwo. (Gruppendiskussion Fam_2)

Neben gesetzlichen Grundlagen dient vor allem das *Kindeswohl als bestimmendes Moment für akzeptable Differenz*: erlaubt ist unter diesem Blickwinkel, was die leibliche und psychosoziale Integrität von Kindern und Jugendlichen nicht gefährdet. Allerdings ist der Kindeswohlbegriff ebenfalls wieder auslegebedürftig und bis zu einem gewissen Grad kulturgebunden; folglich hebt der Massstab des Kindeswohls den Normkonflikt zwischen Anerkennung von Differenz und Assimilation nicht auf (vgl. Kap. 6.2). Schliesslich orientieren sich die Sozialarbeitenden in der Familienhilfe gleichsam an der gesellschaftlichen Funktionsfähigkeit der Klientel: differente Erziehungspraktiken und Familienformen können so weit toleriert werden, wie die Familien einigermaßen konfliktfrei mit sich und ihrem Umfeld existieren „und sich eben nicht mehr an Normen, Werten oder Gesetzen reiben oder stossen“. Die Familienhilfe hat also die Funktion, die gesellschaftlich definierte Normalität in Bezug auf die leibliche und psychosoziale Integrität von Kindern und Jugendlichen wiederherzustellen und dadurch auch die normative Ordnung der Gesellschaft aufrechtzuerhalten. Die Institutionen in diesem Handlungsfeld bewegen sich mithin aufgrund ihrer institutionellen Funktion respektive der behördlichen Mandatierung primär auf der Seite der Assimilation.

Hingegen ist im Praxisfeld der Hilfe für Opfer von häuslicher Gewalt aus der Logik des eigenen Mandats heraus eine stärker differenzanerkennende Haltung auszumachen. Insbesondere die beiden Frauenhäuser fühlen sich der Ermächtigung ihrer Klientinnen und damit auch zur Emanzipation aus einem hierarchischen Geschlechterverhältnis verpflichtet. Aus dem Arbeitsprinzip der Parteilichkeit und dem entsprechend hohen Wert von Selbstbestimmung ergibt sich der Akzent auf die Respektierung von Differenz. Besonders ausgeprägt ist diese Haltung im kulturell relativistischen Ansatz, der in einem der Frauenhäuser vertreten wird. Eine konsequente relativistische Position impliziert die Anerkennung von Entscheidungen, die den durch fachliche oder persönliche Normen begründeten Vorstellungen der Sozialarbeiterinnen zuwiderlaufen. Entsprechend akzentuiert stellt sich in diesem Handlungsfeld der Normkonflikt dar, wenn Klientinnen in die von Gewalt geprägte Familie respektive Paarbeziehung zurückkehren. Durch die *Rückkehr* der Frauen wird nämlich deren Ermächtigung zu Eigenständigkeit und Handlungsfähigkeit im Alltag in der hiesigen Gesellschaft unterlaufen, die im feldbezogen ebenso zentralen Empowerment-Ansatz angelegt ist. Denn der Aufenthalt im Frauenhaus ist über den temporären Schutz

vor Gewalt hinaus auch *alternativer Erfahrungsraum* für die Klientinnen gedacht, in welchem diese direkt mit selbstbestimmten Lebensentwürfen für Frauen konfrontiert werden.

Sozialarbeiterin: Eben einfach eine andere Möglichkeit, eine andere Sichtweise. Vielleicht mehr, als was sie von zu Hause kennt, sondern mehr ihr noch etwas anderes aufzeigen, es gibt noch andere Lebensvarianten, es gibt so. Ich finde das so wertvoll.

Forscherin 1: Wenn Sie das Andere, in Anführungszeichen, noch ein wenig ausformulieren müssten, mit welchen Worten würden Sie das machen?

Sozialarbeiterin: Keine Ahnung, jemand der homophob, dort zu schauen oder jungen Frauen, die darauf getrimmt sind, keine Ahnung, Nageldesignerin oder Friseurin zu werden, auch Mal zu sagen, he, du hast doch noch ganz viele Fähigkeiten, da gibt es noch ganz andere Berufe oder du musst dich als Frau nicht unterordnen lassen können. Einfach wie so andere Bilder zu zeigen, das ist auch möglich.

Forscherin 2: Dass sie dann wählen können.

Sozialarbeiterin: Genau, nach dem habe ich gesucht. Dass sie vielleicht möglichst eine Wahl mehr haben oder einen Blickpunkt mehr. Und vieles wissen sie ja instinktiv auch. Weil sie es sehen, irgendwo. Sie sind ja nicht abgeschottet, sie leben ja nicht irgendwo. Es sei denn sie sind erst seit einem dreiviertel Jahr in der Schweiz und haben nirgends Kontakte. Aber sie wissen, es gibt andere Modelle, so. Ja, ich würde ihnen gerne einfach eine Wahlmöglichkeit anbieten. Weil ich aber auch weiss, dass die Möglichkeiten nicht immer hoch positiv sind. Und was ich finde, was dann auch wieder für mich irgendwann darin zurückgeführt habe, dass sie genau in diese Sicherheit der Nichtwahl zurückgehen. Weil das einfacher ist, in die Sicherheit der Nichtwahl gehen. (Gruppendiskussion FH_1)

Keht die Klientin (vorzeitig) in ihr altes Umfeld zurück, wird sie gleichsam von den Entwicklungsmöglichkeiten abgeschnitten, die ihr im Frauenhaus vorgelebt werden. Selbst wenn die Klientinnen in ihr altes Leben zurückkehren, so die Hoffnung, wirkt aber die Erfahrung nach. So gesehen, wird der angestrebte Emanzipationsprozess durch die Rückkehr zwar unterbrochen oder verlangsamt, aber nicht vollständig gestoppt. Wie die oben zitierte Sozialarbeiterin an anderer Stelle in der Diskussion meint:

Es gibt so ein Sprichwort: Du kannst nicht zweimal in den gleichen Fluss steigen. Sobald du einmal das System unterbrochen hast, weggegangen bist, ist eine Veränderung da. (Gruppendiskussion FH_1)

In der Hoffnung auf eine durch den Frauenhausaufenthalt angestossene sozusagen *selbstläufige Entwicklung in Richtung Emanzipation* wird das Dilemma zwischen Anerkennung von Differenz und Assimilation gewissermassen ohne aktives Zutun der Sozialarbeiterinnen zugleich bewahrt und aufgelöst. Die Spannung besteht insofern weiterhin, als die Sozialarbeiterinnen im Moment der Rückkehr der Klientin in ein unterdrückerisches Gewaltverhältnis keine direkte Eingriffsmöglichkeit haben. Insofern der während des Aufenthalts gepflanzte Samen der Emanzipation weiterwächst, vollzieht sich die Annäherung der Klientin an das Ideal der selbstbestimmten Frau von selbst.

In der Schuldenberatung ist der Normkonflikt zwischen Anerkennung von Differenz und Assimilation nicht auf den ersten Blick virulent. Zum einen sind kulturelle und soziale Differenzen weniger prominent als in den anderen Institutionen, weil die Klientel mehrheitlich aus Schweizern und gut integrierten Migrantinnen und Migranten aus der Mittelschicht besteht. Andererseits bezieht sich der Auftrag, wie gezeigt, in erster Linie auf die Bewältigung der Überschuldung und unter diesen Umständen steckt primär das finanzielle Budget den Rahmen für die Akzeptanz von Lebensentwürfen und Verhaltensweisen ab. Die Klientinnen und Klienten der Schuldenberatung müssen sich nicht unbedingt gesellschaftlichen Normen anpassen oder sich soziokulturell assimilieren,

aber sie haben sich – sofern sie an weiterer Unterstützung seitens der Schuldenberatung interessiert sind – den budgetbezogenen Restriktionen im Hinblick auf die Schuldensanierung zu unterwerfen. Divergierende Geschlechternormen werden eher am Rand registriert, aber nicht als Konflikt beschrieben, dem sich die Fachkräfte unweigerlich stellen müssen. Die Sozialarbeitenden mögen sich empören, wenn die Frau das ganze Haushalteinkommen erwirtschaftet und der erwerbslose Mann sich als „Chef“ aufspielt und auf einem Auto beharrt, aber die Krankenkassenprämien nicht bezahlt oder ein Südtaliener partout seine Frau nicht in die Beratung mitbringen will. Sie sehen es aber nicht als ihre Aufgabe, die Klienten zum „Überdenken“ ihrer Geschlechterrollen zu motivieren, wie dies in der Familienhilfe erwähnt wurde. Im Fall des „Chefs“ ist die Sozialarbeiterin zwar perplex über die Deutlichkeit, mit welcher der Klient die Geschlechterasymmetrie in seiner Familie benennt, löst dann die Situation aber mit Humor auf:

In diesem Fall habe ich einen Witz gemacht und wir haben nachher alle gelacht, das ist dann irgendwie so, aber das hat mich schon noch beschäftigt. Er geht dann nach Hause, seine Kinder sind nicht krankenversichert, seine Frau ist nicht krankenversichert aber die Frau ist die, die das Haupteinkommen generiert. (Gruppendiskussion SB_2)

Mit dem Witz wird der Konflikt mit dem Klienten entschärft, dessen Haltung damit ratifiziert wird. Die Sozialarbeiterin ist hingegen weiterhin mit dem Normkonflikt „beschäftigt“.

6. Bearbeitung von Normkonflikten

In der Sozialarbeitspraxis sind normative Dilemmata unumgänglich (Schütze 1996). Sie äussern sich, wie in Kap. 5 vorgeführt, in institutionenspezifischen Formen: je nach Mandat und Rahmenbedingungen stehen typischerweise andere Konflikte im Vordergrund. Die Normkonflikte werden von den Sozialarbeitenden als psychische Belastungen erlebt, die sich aus der Erfahrung ergibt, die Klientel nicht vor falschen Entscheidungen bewahren zu können (vor selbstschädigendem oder die eigenen Potenziale einschränkendem Verhalten). Insbesondere im Feld der Arbeit mit Gewaltopfern sprechen die Sozialarbeitenden von der Notwendigkeit derartige Situationen „aushalten“ zu müssen. Die Analyse unseres Datenmaterials zeigt institutionenübergreifend, dass jedoch eine *grundsätzliche Reflexion von Werten und Normen im beruflichen Alltag eher selten* stattfindet. Wenn die Durchsetzung von Normen zur Disposition steht, beziehen sich die Auseinandersetzungen in der Regel auf die Diskussion von Einzelfällen im Rahmen von informellem oder formellem Austausch im Team. Die Möglichkeiten des organisationsinternen Austauschs über konkrete Fälle reichen von einer informellen „Kultur der offenen Bürotür“ bis zu regelmässigen formellen Fallbesprechungen (z.B. mit Vorgesetzten), Intervisionen und Supervisionen. Die normativen Positionen der Institutionen sind zwar in Leitbildern und Konzepten verankert, in den Orientierungen der Sozialarbeitenden in konkreten Konfliktsituationen schlagen sich diese aber nicht signifikant nieder. In den Gruppendiskussionen zeigte sich, dass die Leitbilder kaum eine Orientierungsfunktion im berufspraktischen Alltag haben. Eher werden sie als nicht besonders alltagsrelevante institutionelle Selbstdarstellung betrachtet, und sie sind auch nicht zwingend allen Mitarbeitenden bekannt. Je weiter weg die Leitbilder von der Ebene Fallarbeit angesiedelt sind, desto geringer scheint ihre Bedeutung für die Praxis zu sein. So sind insbesondere jene Leitbilder, die auf einer institutionell übergeordneten Ebene verortet sind (z.B. der Trägerschaft), handlungspraktisch kaum relevant. Gesättigt wird dieser Eindruck überdies dadurch, dass den Leitbildern und Konzepten in den Expertengesprächen mit den Leiterinnen und Leitern der Institutionen gemeinhin ein grösserer Stellenwert eingeräumt wurde als in den Gruppendiskussionen mit den Sozialarbeitenden, die unmittelbar mit der Klientel arbeiten. Im Allgemeinen scheinen Leitbilder und Konzepte zu abstrakt zu sein, um eine Orientierung in konkreten Konfliktsituationen bieten zu können. Dies gilt auch für den Berufskodex, der in einer Gruppendiskussion explizit als zu abstrakt und in konkreten Konfliktsituationen als wenig hilfreich bezeichnet wurde.

Sicherlich ist die begrenzte Auseinandersetzung mit Wert- und Normfragen der Hektik des Alltagsgeschäfts geschuldet. Eine gewisse Skepsis gegenüber einer abstrakten Diskussion über Normen, wie sie in den reflektierenden Workshops mit den untersuchten Institutionen zum Ausdruck kam, ist aber ebenso im unhintergehbaren Fallbezug der Sozialarbeitspraxis begründet. Empirisch sind die befragten Sozialarbeitenden überzeugt, dass jeder Fall anders sei und es folglich *keine verallgemeinerbaren Lösungen für normative Dilemmata* gebe. Theoretisch lässt sich diese Überzeugung wie erwähnt mit der Notwendigkeit des Einzelfallbezugs in der Sozialen Arbeit begründen. Vor diesem Hintergrund wird plausibel, dass die Sozialarbeitenden Normkonflikte nicht auf abstrakter Ebene losgelöst vom Einzelfall betrachten wollen. Aus soziologischer Sicht lassen sich in den diskutierten Umgangsweisen natürlich dennoch allgemeine Muster erkennen, die nachfolgend vorgestellt werden. Zwei der identifizierten Strategien markieren effektiv den Gegensatz von Einzelfallbezug und Standardisierung, nämlich Formen der Kompromissbildung (6.3.) einerseits und Versuche der Objektivierung andererseits (6.4). Die beiden anderen Muster bewegen sich im Spannungsfeld von (überhöhter) Autonomie (6.1) und paternalistischem Eingreifen (6.2).

6.1 Die Strategie der Responsibilisierung

Die Zentralnorm der Autonomieförderung impliziert Handlungsanforderungen an die Professionellen, aber auch an die Klientel, denen der Wille zur Wahrnehmung des Autonomieangebots abverlangt wird (vgl. Kap. 4.1). Am Autonomiegebot schliesst denn auch die wichtigste Strategie im Umgang mit Normkonflikten an: die Zuweisung von Verantwortung für Entscheidungen und deren Konsequenzen an die Klientel selbst. Darin lässt sich, zumindest insofern diese Strategie nicht in eine fallübergreifende emanzipative Praxis eingebettet ist, eine Analogie zu neoliberalen Strategien der Responsibilisierung feststellen (Kessl/Otto 2002; Seelmeyer 2008). Responsibilisierung stellt eine regierungsförmige Machttechnologie dar, die den Subjekten „einen *aktiven* Part bei diesem ihrem Regiertwerden“ (Rose 2000: 78, Hervorhebung i.O.) zuweist. Sie sind in dem Sinne relativ autonom, als sie nur indirekt durch die Anordnung von Handlungsoptionen geführt werden, die systematisch mit negativen oder positiven Konsequenzen verknüpft sind (Foucault 2004: 370f.). Andererseits ist die Selbstführung in Herrschaftsstrukturen eingebettet und an Techniken der Fremdführung gekoppelt. Die Strategien zur Bewältigung von Normkonflikten der untersuchten Institutionen lassen sich in diesem dialektischen Spannungsfeld von Selbst- und Fremdführung verorten. Der Rekurs auf Autonomie und Eigenverantwortung drückt sich in der Strategie der Responsibilisierung aus, die Disziplinierungslogik findet sich in der paternalistischen Rationalität (vgl. 6.2).

In methodischer Hinsicht wird die Seite der Responsibilisierung durch den *Empowerment*-Ansatz unterfüttert, denn die Ermächtigung der Klientel zur autonomen Bewältigung des Alltags kann von den Sozialarbeitenden nur angestossen werden, muss aber von den Adressatinnen aufgenommen und umgesetzt werden. Empowerment setzt zunächst die Erarbeitung neuer und erweiterter Handlungsmöglichkeiten voraus und dies erfordert wiederum Information sowie die Bereitstellung von Ressourcen respektive die Förderung von Kompetenzen. Responsibilisierung beginnt mit der *Technik des „Aufzeigens“ von Handlungsoptionen*. Aufzeigen hat zwei Spielarten: zum einen werden der Klientel positiv gewertete Alternativen zu ihren bisherigen Handlungsrouninen vorgestellt, zum anderen werden die negativen Konsequenzen einer selbst gewählten Handlungsweise dargelegt, um sie von unerwünschtem Verhalten abzuhalten. Vor allem in stationären Einrichtungen, in denen die Klientinnen einige Zeit gleichsam rund um die Uhr unter sozialpädagogischer Begleitung verbringen, wird positives Aufzeigen als Modelllernen konzipiert:

Wenn [eine Klientin] findet, ich will ein Kopftuch tragen, ich will mit 18 mein erstes Kind, ich will sieben Kinder, was auch immer und sie sagt ich möchte das, dann ist das okay. So und dort sagen wir nicht, nein also das ist ja, nein, nein also das ist falsch, das sagen wir nicht oder. Wir versuchen dann einfach zu sagen, schau, wenn du das willst, das ist das okay. Es gibt die, oder, du siehst auch hier im Haus, siehst du die verschiedensten Lebensentwürfe, die sind alle möglich. Ähm und deiner steht, wie alle anderen, steht der hier und der ist okay, wenn du das willst. (...) Und das kann sein, dass so eine junge Frau nach drei Monaten sagt, ich habe da jetzt etwas anderes gesehen, ähm, ich habe gesehen, dass ich auch alleine etwas wert bin, oder. Es hat ja oft mit, mit Wertigkeit zu tun. Ich bin dann etwas, wenn [ich] dem und dem entspreche. Und dann sieht sie drei Monate lang, dass es auch andere Formen geben kann und dann plötzlich findet, ähm ich bin einfach etwas wert weil ich ich bin. (...) Schön. und sie kann sich trotzdem entscheiden, ich heirate mit 18, ich habe mit 18 ein Kind, ja ist okay. (Expertinneninterview FH_1)

Das hier konstruierte Beispiel der 18-Jährigen, die sich sieben Kinder wünscht und ein Kopftuch tragen will, markiert gleichsam die Antithese zur modernen unabhängigen Frau. Die hypothetische Klientin in diesem Zitat setzt quasi exzessive Mutterschaft vor Ausbildung und Erwerbstätig-

keit und wählt freiwillig das Kopftuch, das in öffentlichen Debatten oft als Symbol für weibliche Unterwerfung gilt. Dennoch konzediert die Beraterin, dass eine solche Option „okay“ sei. Damit kommt in dieser Interviewpassage zum Ausdruck, dass das *Aufzeigen von Optionen mit dem Prinzip der Parteilichkeit verbunden* ist. Parteilichkeit verpflichtet die Sozialarbeitenden die Entscheidungen der Klientinnen zu akzeptieren, scheinen sie aus Sicht der Sozialarbeiterinnen noch so abwegig. Der Wille der Klientel ist „massgebend“. Die Fachkräfte sind verpflichtet, die „Konsequenzen aufzuzeigen (...), die eine Entscheidung nach sich ziehen kann (...) und dann einfach den Weg mitzugehen, [für den die Klientinnen] sich entscheiden“. Gemäss der Rationalität der Responsibilisierung werden die Vor- und Nachteile respektive die Konsequenzen der Entscheidungsmöglichkeiten dargelegt, es bleibt aber letztlich der Klientel überlassen, wofür sie optieren. Gleichzeitig müssen sich die Klienten und Klientinnen dann jedoch auch die Folgen ihrer Entscheidungen selbst zurechnen. Insbesondere wenn Normkonflikte im Raum stehen, wird die Relevanz der Konfrontation der Klientinnen „mit der Realität“ betont. So werden z.B. die Klientinnen der Frauenhäuser über das Gefährdungspotential und zu erwartende staatliche Interventionen im Falle einer Rückkehr zum gewalttätigen Partner aufgeklärt (v. a. KESB, Polizei).

Eine distanziertere Form des Aufzeigens findet sich in der Schuldenberatung. Hier lassen sich die Handlungsoptionen im wörtlichen Sinne *rational kalkulieren*:

Wir fangen ja nicht an zu streiten, dann sage ich [dem Klienten] einfach, hören Sie, ich kann Ihnen leider nicht helfen, wenn Sie Ihr Auto behalten wollen, dann wird es halt zu Betreibungen kommen und das Betreibungsamt wird das dann schon regeln. Ich kann ja nicht mit den Gläubigern verhandeln. Wenn Sie halt das Auto haben, ist in dem Budget gar nichts übrig. Sie müssten leider auf dieses Auto verzichten, dann hätten wir eine Quote, die wir den Gläubigern anbieten könnten um die Schulden zu tilgen. Aber im Moment ist das nicht möglich, eben wegen dem Auto. (Experteninterview SB_1)

Hier werden dem Klienten ein Lösungsansatz präsentiert und gleichzeitig die negativen Folgen für den Fall, dass er diese Lösung verwirft. Der Berater legt dem Klienten die Alternativen auf den Tisch, verzichtet aber auf weitergehende Überzeugungsarbeit – er fängt nicht an zu streiten. Ebenso verhält er sich neutral zur Möglichkeit, dass der Klient uneinsichtig bleibt, nicht auf das Auto verzichtet und so den Erfolg der Beratungsarbeit gefährdet. Dies ist anders in den Institutionen der Familienhilfe, wo Responsibilisierung *fliessende Übergänge zu Disziplinierung* aufweist. So wird Eltern z.B. zu Beginn einer Familienbegleitung ein „entwicklungspsychologischer Input“ gegeben: „Was brauchen die Kindern in diesem Alter, wie sehen wir das als Schweizer, was sie brauchen.“ Insofern man in der betreffenden Institution grundsätzlich davon ausgeht, dass alle Eltern gewisse Erziehungskompetenzen mitbringen, wird zunächst abgewartet, ob diese ihr Verhalten mit Hilfe der Beratung in die gewünschte Richtung verändern. Wenn dies allerdings nicht in genügendem Ausmass geschieht, „muss man über eine Platzierung von Kindern sprechen“. Den Eltern wird hier (und in der anderen Familienhilfeeinrichtung) nicht wie in der Schuldenberatung die Freiheit des unvernünftigen Handelns zugestanden. Vielmehr zieht die Wahl der falschen Handlungsalternative einen paternalistischen Eingriff nach sich, der mit dem Wohl der betroffenen Kinder begründet wird (vgl. Kap. 6.2).

Die Konsequenzen der aufgezeigten Optionen markieren also die Schnittstelle zwischen Responsibilisierung und Disziplinierung: Während sich die Strategie der Responsibilisierung darauf beschränkt, die Klientel auf die Konsequenzen ihres Tuns und Lassens hinzuweisen, um letztlich auch ihr die Entscheidung zu überlassen, werden auf der disziplinierungslogischen Seite darüber hinaus unter Umständen Massnahmen gegen den Willen der Klientinnen und Klienten

ergriffen. Inwiefern die Sozialarbeitenden überhaupt disziplinierungslogisch vorgehen können, hängt massgeblich davon ab, ob die *Beratungsangebote auf Freiwilligkeit beruhen* oder nicht. Insbesondere in den beiden Schuldenberatungsstellen betonen die Sozialarbeitenden, dass die Klienten ohne weiteres die Beratung abbrechen können, wenn sie mit den vorgeschlagenen Lösungswegen nicht einverstanden sind. Freiwilligkeit bietet so beiden Parteien die Möglichkeit einem Konflikt auszuweichen. Das Wissen um die einfache Rückzugsmöglichkeit der Klientel enthebt die Sozialarbeitenden von der Notwendigkeit von mühseligen, immer vom Scheitern bedrohten Aushandlungen, um die Klienten von einer Verhaltensänderung zu überzeugen. Der Rekurs auf Freiwilligkeit bedeutet dennoch nicht, dass die Sozialarbeitenden in der Schuldenberatung gänzlich von pädagogischer Einflussnahme im Hinblick auf Verhaltensänderungen absehen. Sie versuchen durchaus Strategien zu entwickeln, wie die Klientel sich einerseits hinsichtlich der Lebenshaltungskosten einschränken, wie sie andererseits Mehreinnahmen erzielen können (kurzfristig z.B. mit einem Stellenwechsel, mittelfristig mit einer Berufsausbildung), und sie zeigen Alternativen zur gegenwärtigen Lebenssituation auf. Da sie aber über keine Zwangsmittel verfügen, können sie nur etwas erreichen, wenn die Klientinnen auch selbst dazu bereit sind. Die Strategie der Responsibilisierung entlastet letztlich die Sozialarbeitenden von ihrer eigenen Verantwortung. Wenn sie „nicht diejenigen [sind], die sagen, was richtig und was falsch ist“, müssen sie „zum Glück nicht [selber] entscheiden“.

Die strukturelle Kehrseite der Freiwilligkeit ist die *relative Ohnmacht der Beraterinnen und Berater*, die deswegen auch „Fehlentscheidungen“ der Klientel aushalten müssen. Diese gefühlte Ohnmacht ist zum einen sicherlich erfahrungsgesättigt, zum anderen bietet sie auch eine Legitimation für die einseitige Responsibilisierung der Klientel. Besonders drastisch kommt dies in einem Fall aus der Schuldenberatung zum Ausdruck. Es handelt sich um eine tamilische Familie, in der die erwachsenen Kinder sich selbst einschränken, um den Kredit der Mutter bei einem informellen tamilischen Geldverleiher zurückzuzahlen:

Sozialarbeiterin 1.: Ja, die haben ein Geldsystem, also ich kenne es auch nicht genau, die stellen ihren Leuten Geld zur Verfügung. In diesem Fall war es, um ein Lädeli zu führen und ja, das wird nachher wieder eingetrieben und da ist man dann nicht unzimperlich, das kann dann auch mit körperlicher Gewalt weitergehen. Also es ist die Mutter hier gewesen mit den beiden Kindern und beide Kinder haben gesagt, für uns ist klar, wir arbeiten voll, wir wollen dass dieser Kredit möglichst schnell zurückbezahlt wird für unsere Mutter. Und die gehen einfach arbeiten und stellen die Berufslehren hinten an, damit dieser Kredit schnell abbezahlt wird und es ist selbstverständlich dass sie diesen Kredit zahlen.

Forscher: Begleiten Sie dann so einen Fall?

Sozialarbeiterin 1: Ich habe keine Möglichkeit. Also ich meine, was will ich sie begleiten? Ich kann sie über ihre Rechte aufklären, aber wenn sie das auch nicht in Anspruch nehmen wollen (...) Das ist ja eh unser Job, das Zeug sechsmal sagen müssen. Und signalisieren, dass sie jederzeit wieder kommen können. Aber was, also was will ich begleiten.

Forscher: Könnten Sie das auch melden?

Sozialarbeiterin 1: Wem möchte ich, wem könnte ich das melden? Der Polizei? In wessen Interesse?

Forscher: Der KESB?

Sozialarbeiterin 1: Das sind Erwachsene, das sind junge Frauen und Männer.

Forscher: Aber das ist so am Rand derer Legalität?

Sozialarbeiterin 1: Das ist klar illegal.

Forscher: Dann könnte man es ja eigentlich der Polizei melden.

Sozialarbeiterin 1: Sicher und das wissen sie ja auch, dass sie das könnten. //

Sozialarbeiterin 2: Aber Schweigepflicht//

Sozialarbeiterin 1: Aber sie wollen das nicht machen //

Forscher: Oder Meldepflicht?

Sozialarbeiterin 2: Wir müssen beachten, körperliche Gewalt ist im Spiel. Was heisst das, wenn auskommt, dass es gemeldet worden ist. Wer leidet danach darunter? Also ich finde es noch schwierig, einfach gerade sofort eine Meldung an die Polizei: Dort wird ein illegales Geschäft gemacht.

Sozialarbeiterin 3: Also wir können nicht mehr versuchen, als unser Klientel zu befähigen, sie zu stärken und ihnen zeigen, wo ihre Schutzmöglichkeiten, also in diesem Fall, was sie für Schutzmöglichkeiten haben. Das haben sie aber alles schon gewusst. (Gruppendiskussion SB_2)

Offensichtlich ist die Rechtslage in diesem Beispiel unsicher: hat die Beratungsstelle eine Schweige- oder im Gegenteil eine Meldepflicht? Ist sie berechtigt, ein kriminelles Handeln zum Schaden ihrer Klientel zur Anzeige zu bringen oder würde sie diese damit erst recht in Gefahr bringen? Die Sozialarbeiterin 2 scheint in ihren Überlegungen das kriminelle Handeln auf das „illegale Geschäft“ zu beziehen, das zur Anzeige gebracht werden könnte. Aus diesem Blickwinkel steht die finanzielle Seite im Vordergrund: dass die Klienten ihre eigenen Lebenschancen einschränken, um im Interesse der Mutter einen Kredit eines vermutlich illegal operierenden Geldverleihers zu bedienen. Das Problem wird damit als Frage der Selbstbestimmung von Erwachsenen gerahmt so wie der bereits thematisierte extreme Konsumverzicht anderer Klienten. Damit bleibt für die Beraterin nur der Weg übrig, die Klienten über ihre Rechte aufzuklären und „das Zeug sechsmal (zu) sagen“. Würde man das illegale Handeln jedoch auf die vermutete Körperverletzung beziehen, stünde die Frage eines paternalistischen Eingriffes zum Schutz der Familie (und weiterer potenzieller Opfer des illegalen Geldverleihers) sehr viel dringlicher im Raum.

Responsibilisierung kann sich darauf beschränken, Sachverhalte auf den Tisch zu legen und Informationen zu den Voraussetzungen und Konsequenzen von Handlungsalternativen zu geben, damit die Klientel eine solide Entscheidungsgrundlage hat, dann aber mit den Folgen alleine fertig werden muss. In vielen Fällen wäre ein solches Vorgehen der strukturlogisch eingeschränkten Handlungsfähigkeit der Klientel nicht angemessen (vgl. Kap. 5.3). Die untersuchten Institutionen unterscheiden sich denn auch deutlich in Bezug auf die Verantwortungsteilung zwischen Berater und Klientin. Insbesondere in den Institutionen für Gewaltopfer wird darauf hingearbeitet, den Klientinnen und Klienten nicht nur Optionen aufzuzeigen, sondern sie auch zu befähigen, Optionen überhaupt wahrnehmen zu können. Die Übergabe von Verantwortung wird zudem sozialpädagogisch begründet: Die Betroffenen sollen „wieder die Gewalt über sich und Macht über sich“ bekommen. Dazu ist es notwendig, „dass sie entscheiden können“ und auch immer wieder darin bestärkt werden, dass es „ihr Entscheid“ ist. Von den Sozialarbeitenden werden sie dabei begleitet; diese stehen für Fragen zur Verfügung und geben Informationen. Die Opfer von häuslicher Gewalt werden dazu ermutigt, Entscheidungen zu treffen respektive das Leben (wieder) selbst zu gestalten. Dies bedingt, dass sie über ihre Handlungsoptionen Bescheid wissen und sich ihren Gestaltungsmöglichkeiten bewusst sind. Bezeichnend dafür ist die erste Aussage in der Gruppendiskussion in einem Frauenhaus auf die Frage nach der zentralen normativen Orientierung: Ermächtigung durch Aufklärung, Ermutigung, Kompetenzstärkung.

In der Beratungsarbeit ist es wichtig, dass die Klientin mehr weiss über ihre Situation (...) und dass sie die Verantwortung übernehmen kann. Es gibt Klientinnen, die brauchen mehr Informationen, weil sie nichts wissen. Zum Beispiel kommen sie mit der Aussage: Mein Mann will meine Kinder nehmen. Und sie sind sicher, dass das so sein wird. Und da beginnen wir fast von null sie über ihre Rechte, was kann sie als Mutter, was kann sie als Frau hier erreichen.“ (Gruppendiskussion FH_2)

Über die Formulierung „Verantwortung übernehmen *kann*“ wird in diesem Zitat deutlich, dass die Übernahme von Verantwortung als Ziel definiert wird, dem ein Ermächtigungsprozess im Sinne der Aufklärung über ihre Rechte und Möglichkeiten vorausgehen hat. In solchen Prozessen wird den Klientinnen einerseits durch Beratung das Feld von Handlungsoptionen aufgezeigt. So erfahren sie, welche Möglichkeiten ihnen für die weitere Gestaltung ihres Lebens offen stehen. Die Beratung dient neben der Informationsvermittlung auch einer Entschleunigung der Entscheidung der Klientin. Diese soll nicht aus einer momentanen Stimmung heraus den schwerwiegenden Schritt zurück vollziehen sondern allenfalls erst nachdem sie über ihre tatsächlichen Handlungsmöglichkeiten aufgeklärt wurde.²⁸ Andererseits werden sie in dieser Institution durch Angebote der „Kompetenzentwicklung“ (Deutschkurs, Selbstverteidigung, kreative Tätigkeiten) dazu ermächtigt, ein selbstbestimmtes und eigenständiges Leben zu führen.

Im ambulanten Bereich gibt es zwar keine expliziten Angebote der Kompetenzentwicklung, aber auch hier wird Empowerment betrieben. Im Zuge von längerfristigen Beratungen werden die Klientinnen zu einem selbstständigen Leben in der hiesigen Gesellschaft befähigt, indem ihnen im Rahmen der Beratung und mit Hilfe von anderen Stellen das nötige „Knowhow“ vermittelt wird.

Aber auch dass sie es wirklich nicht wissen, also dass sie nicht genau wissen, Krankenkasse wie geht das überhaupt, was mache ich mit den Rechnungen, was ähm, wie überweise ich meine Miete. Also es sind ganz praktische Sache, die sie auch wirklich nicht wissen (...) Okay, ähm Migranten die dann solche Schritte tun und sich doch irgendwie trennen oder überlegen sich zu trennen, versuche [ich] Wege aufzuzeigen wie sie an welche Stelle oder auch an uns angehängt bleiben können, um ganz viel Knowhow zu erlangen, um diese Schritte zu machen. Tatsächlich sind im häuslichen Bereich die Frauen auch lange und regelmässig bei mir in Beratung, bis sie sozusagen, ja auf dem Weg sind, selbstständig sind, ja. (Gruppendiskussion OB).

Hier verdeutlicht sich nochmals die Strategie der Responsibilisierung, indem den Klientinnen die Entscheidung überlassen wird, ob sie die von Gewalt geprägte Beziehung beenden oder nicht. Andererseits kommt erneut ganz klar zum Ausdruck, dass ein eigenständiges Leben ausserhalb des Abhängigkeitsverhältnisses der Familie respektive Paarbeziehung Empowerment bedingt und dass dies ein Prozess ist, der Zeit benötigt. Responsibilisierung bedeutet insofern anzuerkennen und gegenüber den Klientinnen transparent zu machen, dass der Ausbruch aus einem Leben in einer Abhängigkeitsbeziehung die Bereitschaft voraussetzt, Verantwortung für das eigene (Über-)Leben ausserhalb dieses Ungleichheitsverhältnisses zu übernehmen. Wie im folgenden Zitat zum Ausdruck kommt, stellt das für einige Frauen eine hohe Klippe dar:

Zum Beispiel wenn eine Frau keine Erfahrung hat in der Arbeitswelt, sie hat keine Ahnung woher kommen die, wer trägt die Kosten. Und wenn sie dann die Information bekommt, dass sie zur Arbeit gehen muss, dass sie die Miete bezahlen muss, sie muss ihre Transportkosten bezahlen, kommen sie in die Krise. Und weil sie denken, dass es zu viel Arbeit ist, für einige ist es entscheidend dann zurückzugehen. Lieber ein wenig geschlagen zu werden, aber nichts zu tun haben, mit allen diesen Dingen. Und das betrifft dann Schweizerinnen und Ausländerinnen. (Gruppendiskussion FH_2)

An dieser Stelle wird das Prinzip der Parteilichkeit virulent. Denn gerade bei der Rückkehr in die Gewaltbeziehung ist es erforderlich, die Entscheidung der Klientin zu akzeptieren und vor allem ihren Weg mitzugehen:

²⁸ Im einen Frauenhaus müssen die Klientinnen in den ersten Tagen des Aufenthalts das Handy abgeben. Damit sollen sie in der Krisensituation vor Fremdeinflüssen und „sozialem Druck“ geschützt werden.

Eine Frau, die zurückgeht zu ihrem gewalttätigen Mann. Und dort hat es dort natürlich auch Sinn, wenn ich es schaffe ihr zu sagen, es ist Ihre Entscheidung und ich bin auch für Sie da, wenn Sie zurückgehen, dann behalte ich den Faden. Und vielleicht, und dann kommt die Theorie, man weiss es braucht manchmal mehrere Anläufe. Und vielleicht ist es dann der dritte Anlauf, bei dem sie es schafft. Und weil der Faden nicht abgerissen ist, kann sie, es ist immer eine Person da, die gleich immer mitträgt und wo sie kann und sie sich nicht schämen muss. Und beim dritten Anlauf schafft sie es vielleicht wirklich den Schritt zu machen, das würde sie aber nicht wenn ich schon beim ersten Mal finde, ja nein nein, Sie müssen sich trennen und da geht gar nichts und spinnen Sie wieder zurückzugehen, oder. Also da sehe ich dann wieder die Professionalität in dem Sinn zu bleiben, aber auch die Konsequenzen aufzuzeichnen. (Gruppen-diskussion OB)

Durch dieses „Mitgehen“ unterscheidet sich die ambulante Beratungsstelle von einer der beiden stationären Einrichtungen. In diesem Frauenhaus wird im Falle einer Rückkehr der Klientin ein Notfallkonzept erstellt, das festhält, an wen sich die Rückkehrerin bei erneuter Gewalt wenden kann und welche anderen Institutionen auf die Möglichkeit von aufmerksam werden könnten und weitere Interventionen in die Wege leiten könnten. Eine eigentliche Nachbetreuung ist aufgrund des institutionellen Auftrags und der Finanzierungsmodalitäten jedoch nur in minimalem Umfang von einigen wenigen Beratungen möglich. Damit wird die Klientin nach ihrem eigenverantwortlichen Entscheid zur Rückkehr sozusagen auf sich selbst zurückgeworfen. Demgegenüber können die ambulante Beratungsstelle und das andere Frauenhaus eine über einseitige Verantwortlichung hinausgehende Begleitung gewähren und „den Faden behalten“.²⁹

6.2 Die paternalistische Logik

Während erwachsene Frauen und Männer zum Teil selbst in akuten Gefährdungs- und Krisensituationen als autonom begriffen und entsprechend auf sich selbst zurückgeworfen werden, gelten Kinder hingegen ebenso pauschal als schutzbedürftig. Am stärksten ausgeprägt ist die paternalistische Logik daher in der Familienhilfe, weil in diesem Feld a priori Kinder involviert sind.

Die Einrichtungen im Feld der Familienhilfe haben die Aufgabe, das leibliche und psychosoziale Wohl von Kindern und Jugendlichen sicherzustellen. Die Angebote in diesem Feld sind dann indiziert, wenn Kindeswohlgefährdungen bestehen oder vermutet werden; sie basieren demnach auch nicht prinzipiell auf Freiwilligkeit. Für die Akzeptanz von Differenzen hinsichtlich der elterlichen Erziehungspraktiken ist das Kindeswohl das entscheidende Kriterium. Das Kindeswohl ist einerseits wissenschaftlich fundiert, andererseits ist es auch soziokulturell geprägt. Das zeigt sich z.B. an einer Diskussionspassage über die kulturelle Neutralität bzw. Färbung des Kindeswohlbegriffs, in der u.a. die Frage nach der Nähe zwischen Kindern und Eltern verhandelt wird:

Ich meine wir hatten auch so eine Familie, bei der musste man auch schauen: Warum schläft dieser 13-Jährige immer noch im Zimmer oder im Bett sogar von dieser Mutter? Also eben, ist es kulturell bedingt oder hat es irgendeinen anderen Grund. Das ist für mich schon auch wichtig. Ob jetzt das Kindeswohl gefährdet ist oder nicht? (Gruppendiskussion Fam_1)

Obwohl in der Diskussion eine kurze antithetische Diskurspassage stattfindet, ist sich die Gruppe darin einig, dass zwischen Pathologischem (wenn das betreffende Handeln z.B. „in Richtung Partnerersatz“ gehe) und normaler herkunftskultureller Praxis unterschieden werden müsse. So sei es in der albanischen Kultur normal dass die Kinder lange bei den Eltern im Zimmer schlafen,

²⁹ Das Frauenhaus kann im Rahmen einer „Postvention“ die Beratungsbeziehung über den Aufenthalt hinaus aufrechterhalten und so weiterhin auf einen Autonomiegewinn der Klientin hinarbeiten.

folglich könne man dieses Verhalten dulden: „why not“? Eine andere Beraterin will dieses "why not" nicht so allgemein annehmen und spricht sich dafür aus, genauer hinzuschauen. Die divergierenden Ansichten machen deutlich, dass Ermessensspielräume bestehen, die vermutlich auch innerhalb der Teams unterschiedlich genutzt werden. Stellt sich jedoch im Zuge der Abklärungen eine Gefährdung des Kindeswohls heraus, wird im Feld der Familienhilfe auf paternalistische Weise interveniert. Zunächst werden die Eltern, wie oben gezeigt, auf die Konsequenzen der aktuellen Handlungsweise hingewiesen und es werden ihnen Handlungsoptionen eröffnet. Wenn sie unverändert fortfahren, wird ihnen mit der Einleitung staatlicher Interventionen bzw. der Einschaltung der KESB gedroht.

Hören Sie, es gibt jetzt einfach nichts mehr anderes, entweder Sie entscheiden sich für eine multisystemische Therapie (...) oder Sie sagen: Nein, (...) ich bin nicht bereit, jeden zweiten Tag jemanden bei uns im Hause zu haben, dann müssen Sie bereit sein, Ihren Sohn abzugeben, fremd zu platzieren (...). Sie können jetzt über das Wochenende nachdenken und mir Bescheid geben, in welche Richtung es geht und wenn Sie das nicht machen, dann werde ich mich an die KESB wenden. (Gruppendiskussion Fam_2)

Die Einschaltung der KESB ermöglicht es den Sozialarbeitenden, die Durchsetzung einer Norm einer anderen Behörde zu überlassen. In derartigen Fällen entscheiden die Sozialarbeitenden einseitig und bisweilen gegen den Willen der Klientel, dass ein nicht mehr tolerierbarer Normverstoss vorliegt und bedienen sich der Macht des Gesetzes bzw. der vollziehenden Behörden, um ihre Position durchzusetzen.

Die *Strategie der Delegation von Verantwortung* findet sich auch in anderen Handlungsfeldern. Wenn Kinder betroffen sind, kann und muss u.U. ein paternalistischer Eingriff in die Familie an die KESB abgegeben werden. Im Feld der Opferberatung können Polizei respektive Justiz eingeschaltet werden; allerdings sind hier die Hürden hoch, da die *Selbstbestimmung von Erwachsenen* in entsprechenden Gesetzen *weitgehend geschützt* ist. Bei der KESB kann laut Gesetz jede Person Meldung erstatten, wenn ihr „eine Person hilfsbedürftig“ erscheint (Zivilgesetzbuch Art. 443 A Abs.1). Gemäss Absatz 2 besteht sogar eine Meldepflicht für Personen, die „in amtlicher Tätigkeit“ von einer hilfsbedürftigen Person erfahren. Allerdings werden Melderecht und -pflicht im ersten Absatz zugleich eingeschränkt: „Vorbehalten bleiben die Bestimmungen über das Berufsgeheimnis.“ (ebd.) Im Feld der Hilfe für Opfer häuslicher Gewalt kommt hier insbesondere das Opferhilfegesetz zum Tragen und hier unterstehen die Beraterinnen und Berater nach Art. 11 OHG grundsätzlich der Schweigepflicht gegenüber Privaten und Behörden. Die Schweigepflicht kann nur mit Einverständnis der betroffenen Person aufgehoben werden (EBG 2015: 9). Ohne diese Zustimmung können die Beratungsstellen nur im Falle „ernsthafter Gefährdung“ der Integrität von Minderjährigen und Personen in Abhängigkeitsverhältnissen Meldung bei der KESB machen oder Anzeige bei einer Strafverfolgungsbehörde erstatten (ebd.). Wenn die untersuchten Institutionen in Bezug auf paternalistisches Handeln so klar zwischen Minderjährigen und Erwachsenen unterscheiden, folgen sie mithin auch den gesetzlichen Vorgaben. Bei häuslicher Gewalt spitzt sich das Dilemma zu. Grundsätzlich setzen zivilrechtliche Schutzmassnahmen die Eigenaktivität des Opfers voraus: die betroffene Person muss selbst beim Gericht den Antrag auf Anordnung von Schutzmassnahmen stellen (z.B. Wegweisung des Täters), wobei sie erst noch „die volle Beweispflicht trifft“ (EBG 2015: 6). Für die Beratungsstellen bedeutet dies, dass sie die Klientinnen überzeugen müssen, aber nicht eigenmächtig zu ihrem Schutz handeln dürfen (vgl. Kap. 5.3). Angesichts der der kantonalen Differenzen der gesetzlichen Bestimmungen und des relativ hohen Ermessensspielraum im Gesetz ist die Praxis uneinheitlich. So ist es im einen Frauenhaus mittlerweile selbstverständlich, im Falle hoher Gefährdung bei der Rückkehr zu ei-

nem gewalttätigen Partner staatlicher Akteure zum Opferschutz (Polizei, KESB, Bedrohungsmanagement) zu aktivieren.

Interviewerin: Und wenn jetzt so eine Frau nach Hause gehen will und nicht bei euch bleiben will. Und ihr habt sozusagen auf der einen Seite diese Freiwilligkeit und auf der anderen Seite wisst ihr, dass sie zurück in eine Gewaltsituation geht. Wie geht ihr damit um?

Leiterin Frauenhaus: Dann melden wir direkt der Polizei. Normalerweise sind diese Fälle vermittelt durch die Polizei. Und wenn das ist, dann ersuchen wir, dass die Polizei mit dem Mann aktiv arbeitet, dass die Wegweisung installiert wird. Damit auch die Polizei etwas in der Hand hat, damit sie weitere Massnahmen gegen den Mann machen wird.

Interviewerin: Also ihr sagt dann, wir sind dann nicht zuständig, weil die Frau will unsere Hilfe nicht // ja // Und gleichzeitig sagt ihr, aber jetzt ist die Polizei doch noch im Boot wegen diesen Gewaltschutzmassnahmen, jetzt soll // ja weil nur // die Polizei schauen.

Leiterin: Ja, weil nur die Polizei hat den Kontakt mit dem Täter. Und nur als Institution, die Polizei hat die Macht etwas Konkretes zu tun, um die Gewalt zu verhindern (4 Sekunden Pause). Und dieses Hin und Her von der Klientin, die nicht bereit ist, diese Unterstützung zu nehmen, hat dazu geführt, dass in [Kanton] (bei) allen polizeilichen Einsätze werden direkt die KESB oder Familiengericht involviert. Und so wenn die Frau nicht bereit ist im Frauenhaus zu bleiben, dann ist der Fall immer noch bei der Polizei oder KESB, ja. (...) und die wichtige Sache ist, wenn die Polizei interveniert und die Kinder involviert sind, sie machen die Gefährdungsmeldung, nicht mehr wir. Weil bis letztes Jahr haben wir die Gefährdungsmeldung gemacht, und das hat auch gewisse Probleme in der Zusammenarbeit mit den Klientinnen kreierte. (...) Jetzt ist es so, die Polizei macht die Meldung und wir machen die Berichte. Und die Berichte ist einfacher zu kommunizieren an die Frauen. Sind wir nicht mehr in dieser repressiven Situation in den Augen der Klientin. (Expertinneninterview FH_2).

Im anderen Frauenhaus wird das Recht auf Selbstbestimmung selbst bei Minderjährigen höher gewichtet (sofern die KESB nicht ohnehin schon involviert ist). Dies gilt aufgrund des hohen Stellenwerts der Schweigepflicht im Opferhilfegesetz auch für die ambulante Opferhilfestelle. Beim Entscheid, von Responsibilisierung auf paternalistisches Eingreifen umzustellen, spielen also die gesetzlichen Möglichkeiten (mit ihren Ermessensspielräumen) eine zentrale Rolle. Wie das Zitat zeigt, ist die Intervention des Frauenhauses über den Kopf der Klientin hinweg nur sozusagen durch den Umweg über die Kinder zulässig. Weil die Gewalt nicht nur die Frau sondern auch die Kinder betrifft, wird erstens im Kanton jeder Polizeieinsatz bei häuslicher Gewalt in einer Familie mit Kindern automatisch bei den zuständigen Behörden gemeldet. Die Klientinnen respektive ihre Kinder sind also bereits im Visier der KESB, wenn sie ins Frauenhaus eintreten.³⁰ Zweitens kann sich das Frauenhaus in dieses Beobachtungsdispositiv durch die Behörden einklinken und seinerseits den Austritt der Klientin melden. Vordergründig geht es immer um den Schutz der Kinder; gleichzeitig wird damit aber auch die Frau geschützt, obwohl sie sich aus eigenem Antrieb wieder der Gefährdung aussetzt. Die im Recht institutionalisierte Zuweisung der Verantwortung für Eingriffe in die Familie erleichtert überdies den Sozialarbeiterinnen das „Aushalten“ der Rückkehr von Klientinnen in die Gewaltbeziehung und entlastet zugleich die Beratungsbeziehung. Es ermöglicht ihnen, mit der Klientin aus einer klaren Beratungsrolle über Konsequenzen, Vor- und Nachteile ihrer Entscheide nachzudenken und die „repressive“ Rolle der Polizei und der KESB zu überlassen. Das Strukturproblem der Interferenz von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit wird damit über eine strukturell-organisationale Zuordnung von Hilfe und Kontrolle an zwei unterschiedliche Instanzen gelöst (vgl. auch Oevermann 2009). Insofern einem paternalistischen Eingriff zum Schutz von Erwachsenen höhere Hürden entgegenstehen, ist diese Form der paterna-

³⁰ Vorausgesetzt es hat ein Polizeieinsatz stattgefunden.

listischen Intervention auf Umwegen indes nur möglich, wenn eine Frau Kinder hat. Kinderlose Frauen sind entsprechend auf sich selbst gestellt. Wie in Kap. 5.3 geschildert, rechtfertigt dann in den Augen der Sozialarbeitenden nur eine manifeste Selbstgefährdung, z.B. aktive Suizidalität, ein Eingreifen.

Auch eine andere Form des paternalistischen Handelns wird durch die Präsenz von Kindern ermöglicht. So hat das eine Frauenhaus sein Mandat von der Arbeit mit den Frauen als quasi primäre Klientinnen ausgeweitet auf die Arbeit mit den Kindern der Klientinnen. Unter dem Titel der Resilienzförderung sollen die Kinder gestärkt werden, was in den Augen der Sozialarbeiterinnen eine *Anpassung der Erziehungspraktiken* der Mütter erfordert. Die Klientinnen seien gerade in der durch die Gewalt ausgelösten Krise „oft überfordert mit der Erziehung der Kinder“. Sie hätten vielleicht keine stabile Bindung zu den Kindern aufgebaut, „nehmen die Gefühle von ihren Kindern nicht wahr (...). Sie schleppen einfach die Kinder wie eine Sache.“ Mit dieser Argumentation wird also eine Kindeswohlgefährdung jenseits der unmittelbaren Gewalterfahrung unterstellt: die Gewalt bewirkt die Vernachlässigung der Kinder durch die Mütter. Folglich wurde eine Reihe von Geboten und Verboten für den Aufenthalt im Frauenhaus aufgestellt, z.B. dürfen die Frauen den Kindern keine Süßigkeiten geben, es muss eine „Essstruktur“ mit gemeinsamen Mahlzeiten eingehalten werden und die Kinder müssen „sauber“ in die Kinderbetreuung kommen. Hier wird also sehr direkt in die Erziehungskompetenz der Mütter eingegriffen, was von den Sozialarbeiterinnen auch explizit als „gravierender Eingriff in ihre Rechte und Bestimmungen“ bezeichnet wird. Begründet wird diese paternalistische Haltung konsequenzialistisch mit den positiven Wirkungen für die Kinder und die Mütter: die Klientinnen nähmen oft bereits nach kurzer Zeit wahr, dass es den Kindern besser gehe. Anders als im Handlungsfeld der Familienhilfe wird das Konzept des Kindeswohls in der Diskussion allerdings inhaltlich nicht weiter erörtert, sondern mehr oder weniger als evident gesetzt. Das Frauenhaus legitimiert die Ausweitung des eigenen Mandat auf Erziehungspraktiken und die Arbeit mit den Kindern des Weiteren damit, dass man oft die erste Institution sei, die mit der Familie in Kontakt komme und so im Sinne einer Früherfassung potenzielle und aktuelle Kindeswohlgefährdungen durch defizitäre Erziehungspraktiken erkennen könne.

6.3 Kompromissbildung

Wie bis anhin deutlich geworden sein dürfte, sind die Sozialarbeitenden in ihrem beruflichen Alltag immer wieder mit normativ äusserst anspruchsvollen Situationen konfrontiert, in denen sie zwischen der Zuweisung von Verantwortung an die Klientel und paternalistischem Eingreifen zu deren Schutz bzw. zur Durchsetzung gesellschaftlicher Normen entscheiden müssen. Eine Strategie zur Entschärfung der Konflikte besteht darin, Kompromisse einzugehen. Kompromissbildung in verschiedenen Formen ist kongruent mit dem notwendigerweise kasuistischen Zugang der Sozialen Arbeit.

Besonders deutlich kommt die Kompromisslogik in der Orientierung am „gut genug“ zum Vorschein. Die Sozialarbeitenden beharren nicht auf quasi perfekter Übereinstimmung des Klientenhandelns mit einer bestimmten Norm, sondern sie sind bereit, ein Verhalten zu tolerieren, das als gut genug eingeschätzt wird. Dabei richten die Sozialarbeitenden ihre Zielsetzung nicht primär an der Umsetzung des Ideals aus, sondern begnügen sich mit einer *Entwicklung in die Richtung des Ideals*:

Wann ist etwas gut genug, oder eben nicht immer alles an *eine* Norm oder *eine* Vorstellung vom Ideal binden, sich anzupassen und finden, die Klienten müssten auf diesen Stand sondern wirklich eine Wertschätzung den Klienten gegenüber und dann ein Entgegenkommen und sa-

gen: Es ist gut genug. Und auch einmal etwas abschliessen können und nicht immer dran bleiben, bis es dann den eigenen Idealen entspricht. (Gruppendiskussion Fam_2)

Plastisch wird die Orientierung am „gut genug“ am Beispiel einer tamilischen Familie, in der eine deutliche Geschlechterungleichheit zwischen Töchtern und Söhnen besteht. Die Mädchen werden möglichst zu Hause gehalten und ausserhalb des Hauses kontrolliert, die Jungen hingegen dürfen ihre Jugend frei ausleben. Kompromissbildung bedeutet in diesem konkreten Fall, das Handeln zwar am Ideal der Geschlechtergleichheit auszurichten, sich aber mit einer Entwicklungstendenz in die angestrebte Richtung zufrieden zu geben:

Jetzt in einer tamilischen Familie zum Beispiel (...) [die] Familienarbeiterin (...) kann nicht die ganzen Normen und Werte über den Haufen schmeissen. Es wird nicht von ihr angestrebt, dass beide genau gleich behandelt werden, oder? Schon, sie versucht schon, aber (...) eben, schwierig, es ist dann noch nicht gut, wenn es nicht gleich ist, aber es ist gut genug, wenn es mehr ist. (Gruppendiskussion Fam_1)

Ähnlich wie im bereits geschilderten Beispiel des kontrollierenden syrischen Vaters, dessen Tochter sich der Kontrolle durch Weglaufen zu entziehen versucht (vgl. Kap. 5.3) erfüllt der Kompromiss im Fall der tamilischen Familie eine doppelte Funktion. Würden die Sozialarbeitenden versuchen, „die ganzen Normen und Werte über den Haufen (zu) schmeissen“, wäre die längerfristige Arbeitsbeziehung zur Klientel gefährdet und damit auch die Möglichkeit irgendeiner Veränderung in die gewünschte Richtung. Hingegen verspricht in beiden Fällen die Kompromissbereitschaft zumindest die Aussicht auf ein „Mehr“ an Handlungsfreiheit für die betroffenen Mädchen. Kompromisse werden selbst dann eingegangen, wenn Eltern Gewalt als Erziehungsmittel nutzen. Dies wird grundsätzlich als inakzeptabel betrachtet, kann aber ebenso wenig von heute auf morgen unterbunden werden wie die Benachteiligung von Mädchen. Entscheidend ist auch hier, dass eine Entwicklung zu Normkonformität erkennbar ist:

Wenn ich höre, Papa gibt den Kindern Ohrfeigen, dann heisst das nicht automatisch Obhutsentzug oder so, sondern dann will ich zumindest einen Prozess sehen, dass der Papa zusieht, wie er auf Ohrfeigen verzichten kann, auch auf die Gefahr hin, dass das vielleicht noch zwei, drei Male vorkommt in den nächsten Monaten. Aber eine Tendenz muss für mich sichtbar sein zum Beispiel. Also das ist schon, ja, wenn er das Kind grün und blau schlägt, dann wäre das eher eine Sache, da sagt man: Ok, das muss man jetzt in Sicherheit bringen, das geht nicht. (Gruppendiskussion Fam_2)

Auf der Ebene der interinstitutionellen Zusammenarbeit greift die Kompromisslogik bei der Bearbeitung von Normkonflikten ebenso. Das wird am Beispiel der Forderung nach einer aus Sicht der Familienhilfe unverhältnismässigen Reduktion des Fernsehkonsums durch die zuweisende Stelle deutlich. Dabei versuchen die Sozialarbeitenden nicht in erster Linie, den TV-Konsum auf ein vorgegebenes Mass herabzusetzen. Sie wirken aber dennoch auf eine Verringerung hin, indem sie den Familien alternative Beschäftigungsmöglichkeiten aufzeigen:

Sozialarbeiterin1: Also wenn jetzt eine Zuweiserin verlangt, sie möchte, dass diese Kinder, ich weiss doch auch nicht, 10 Minuten fernsehen pro Tag. Aber in dieser Familie läuft seit eh und je, seit Monaten läuft der ganze Tag der Fernseher (...) ja, das ist jetzt vielleicht ein wenig übertrieben (...). Also, das hat nie jemand verlangt, aber es ist jetzt ein wenig krass gewesen. //

Sozialarbeiterin 2: Es geht ja dann darum, wenn wir den Konsum nehmen, dass es reduziert wird. Und das ist dann schon eine Verbesserung. Und auf dem Weg gehen. Du kannst ja nicht gerade //

Sozialarbeiterin 3: Und andere Optionen geben, was macht man wenn der Fernseher ausge-

schaltet ist (...) das wissen sie zum Teil nicht, weil sie nur das kennen und dann wir sagen: Ok, kann man das machen, kann man ein Gesellschaftsspiel machen, kann man zusammen kochen. So Optionen geben, die sie noch nicht kennen. (Gruppendiskussion Fam_1)

Die von der Klientel geforderte Anpassung wird hier zum Anlass für sozialpädagogisches Handeln, um die Familie an ein Verhalten heranzuführen, das als zuträglicher für die Entwicklung der Kinder betrachtet wird. In diesem Beispiel wird nicht angesprochen, ob der Kompromiss mit der zuweisenden Institution abgesprochen ist oder von der Familienhilfe eigenmächtig installiert wird. In anderen Situationen wurde hingegen klar benannt, dass man Ermessensspielräume ausnutze und sich ohne Rücksprache an den eigenen normativen Maßstäben ausrichte. Gelegentlich werden Kompromisse aber auch offen mit zuweisenden Stellen ausgehandelt und der entsprechende Auftrag wird reformuliert.

Eine weitere Strategie, mit der gewissermassen Kompromisse eingegangen werden, ist jene der *Auftragsklärung*. Insbesondere in der ambulanten Opferhilfe nimmt diese Strategie einen hohen Stellenwert ein. Sie dient dem Schutz vor unnötiger Komplexitätserhöhung. Trotz dem gut geregelten institutionellen Auftrag müssen die Fachkräfte im einzelnen Fall „immer wieder auch miteinander überlegen, was „jetzt eigentlich [der] Auftrag“ ist. Auf diese Weise überschreiten sie ihre Kompetenz nicht und geraten nicht in Versuchung, alle an sie herangetragenen Erwartungen erfüllen zu wollen. Gerade in schwerwiegenden Fällen hilft es den Berater/innen, gemeinsam die Grenzen ihres Auftrags inhaltlich zu präzisieren. So begreifen sie es zwar als ihre Verpflichtung, sexuelle Übergriffe zur Anzeige zu bringen, wenn sie davon in Beratungsgesprächen erfahren. Die Schweigepflicht im Rahmen des Opferhilfegesetzes hindert sie aber daran. In solchen Fällen hilft eine gemeinsame Auftragsklärung, sich darauf zu besinnen, dass die Beratungsstelle „nicht den Auftrag [hat] die Gesellschaft zu schützen“. Auf diese Weise wird der Kompromiss möglich, lediglich die unmittelbar davon Betroffenen zu unterstützen und nicht für den Schutz der Gesamtgesellschaft verantwortlich zu sein. Aber auch in weniger folgenreichen Fällen ist Auftragsklärung erforderlich.

Also für mich, stosse ich immer wieder auf Normenkonflikte bei den Klienten, wo ich wieder überlegen muss, ähm, muss ich da eine Intervention machen oder nicht, gehört das zu meinem Auftrag oder nicht. Also gerade die Finanzen, oder. Ähm gerade bei jungen Migranten, ich habe mal gesehen dass sie drei Viertel vom Lohn für die Leasingraten ausgeben, damit sie mit dem Mercedes rumfahren können, dann muss ich mich wirklich fragen, ja, muss ich da intervenieren oder nicht, oder mache ich einfach einmal ein einmaliges Statement und dann ziehe ich mich wieder zurück oder wie. Dort ist die Antwort für mich schon klar, ähm wo ist mein Auftrag, wo ist der Konflikt, habe ich einen Auftrag in diesem Konflikt? (Gruppendiskussion_OB)

Mittels Auftragsklärung lässt sich Unwesentliches identifizieren und damit verbundene Normkonflikte können „einfach so stehen [ge]lassen“ werden. Durch die Strategie der Auftragsklärung lassen sich Normkonflikte zwar nicht per se aufheben, aber es lässt sich entscheiden, welcher Konflikt im Rahmen des eigenen Mandats eine Bearbeitung erfordert.

Auftragsklärung ist mithin verwandt mit der Strategie der *Hierarchisierung von Werten*: es wird Wesentliches von Unwesentlichem unterschieden bzw. analysiert, welche Werte innerhalb der eigenen Institution Priorität haben. Diese Prioritätensetzung ergibt sich in erster Linie aus dem institutionellen Auftrag. So erklärt, wie bereits zitiert (vgl. Kap. 4.2), die Familienhilfe, dass „Gender-Rechte“ nicht „unser Schwerpunktthema“ sei. „Aber Kinderrecht ist unser Schwerpunktthema.“ Erziehungspraktiken wie die rigide Überwachung von Mädchen werden folglich eher mit Bezug auf das Kindeswohl und gedeihliche Entwicklungsbedingungen korrigiert als mit Bezug auf

Geschlechtergerechtigkeit, und wie gesehen, wird das Recht auf die Anerkennung kultureller Besonderheiten höher gewertet als die unmittelbare und vollständige Verwirklichung von Geschlechtergleichheit.

6.4 Objektivierung von Normen

Die Strategie der Kompromissbildung schützt das Arbeitsbündnis zwischen Berater/innen und Klientel, indem die Lebensführung der Klientinnen und Klienten nicht vollständig in Frage gestellt sondern ein Stück weit anerkannt wird. Ebenfalls auf die handlungspraktische Ebene der Erleichterung des Umgangs mit Normkonflikten zielt die Strategie der Objektivierung: Normen werden nach Möglichkeit gleichsam von ihrer Werthaltigkeit gereinigt und zu vermeintlich *wertfreien Fakten* erklärt. Die Objektivierungsstrategie wird insbesondere im Feld der Familienhilfe gepflegt. In den beiden am Forschungsprojekt beteiligten Organisationen werden wissenschaftlich fundierte Instrumente zur Einschätzung des Kindeswohls verwendet. Mit den entsprechenden Checklisten wird das Kindeswohl einerseits in seiner Mannigfaltigkeit „konkretisiert“ und den Professionellen damit einen „Anhaltspunkt“ und „eine gewisse Sicherheit“ bei der Beurteilung von Gefährdungssituationen geben. Andererseits wird die Klientel vor Willkür und grossen Unterschieden unter den Professionellen geschützt. Die Instrumente umfassen soziokulturelle Dimensionen (Pflege sozialer Kontakte, angemessener Zugang zu Bildung), das Verhalten der Eltern (Erziehungsfähigkeit, stabile liebevolle Beziehungen, emotionale Zuwendung) materielle Sicherheit inklusive Gewährleistung von Gesundheit und medizinischer Versorgung sowie das Vorhandensein einer geschlechtsspezifischen „Identifikationsfigur“. Die Erziehungsfähigkeit der Eltern ist durch deren Erziehungskompetenz bestimmt; diese ist gemäss Konzept der Institution dann gegeben, wenn der Erziehungsstil zu einem „längerfristig günstigen Verhältnis von positiven und negativen Folgen“ führt und in der sozialen Umwelt akzeptiert ist. In dieser Definition von Erziehungsfähigkeit ist unübersehbar, dass die vermeintliche wissenschaftliche Objektivität der Bestimmung des Kindeswohls doch wieder massgeblich von soziokulturellen Rahmenbedingungen bestimmt ist. Neben den soziokulturellen Rahmenbedingungen fungiert weiter das theoretische Modell der Entwicklungsaufgaben als Richtschnur für die Eltern im Hinblick auf die Ausbildung von Erziehungskompetenz. Wissenschaftliche Modelle der Entwicklungsaufgaben spezifizieren, in welchem Alter Kinder und Jugendliche bestimmte Aufgaben gemeistert haben sollten und wie sie von den Eltern dabei angemessen unterstützt werden können. Erziehungskompetenz ist demnach doppelt bestimmt durch soziokulturelle Anteile – die in einem gegebenen kulturellen Kontext als akzeptable geltenden Praktiken – und entwicklungspsychologische Elemente.

Durch Verwissenschaftlichung und Technisierung wird die Norm des Kindeswohls in diesen Einrichtungen objektiviert, um den normativen Gehalt in den konkreten Entscheidungssituationen zu entschärfen. Indem komplexe wissenschaftliche Theorien, die als solche immer nur Wahrscheinlichkeiten von Entwicklungen spezifizieren, in simple Checklisten zur Gefährdungseinschätzung übertragen werden, werden die Sozialarbeitenden von schwierigen fallbezogenen Auseinandersetzungen um die Gültigkeit unterschiedlicher Normen ein Stück weit entlastet. Gleichzeitig kann sich die Institution gegen öffentliche Kritik oder gar rechtliche Anfechtungen ihrer Entscheidungen wappnen.³¹

Der Rekurs auf wissenschaftliches Wissen findet sich auch im Feld der Hilfe für Opfer von häusli-

³¹ Zur Kritik an der „Manualisierung“ von Entscheidungsgrundlagen für die Sozialarbeitspraxis vgl. Otto/Polutta/Ziegler 2010.

cher Gewalt. Allerdings werden hier nicht normative Entscheide mittels Checklisten technisiert. Vielmehr hilft theoretisches Wissen dabei, ein Verhalten, das den eigenen Werten widerspricht, zu verstehen und die *eigene Ohnmacht auszuhalten*. Mithilfe von einschlägigem Fachwissen über die Determinanten und Ausprägungen bestimmter Verhaltensmuster der Klientinnen versichern sich die Sozialarbeiterinnen, dass der Konflikt nicht eigenen Defiziten geschuldet ist, sondern gleichsam naturwüchsig auftreten musste. Ein Beispiel ist das in der Fachliteratur zu häuslicher Gewalt bekannte Konzept des „Kreislaufs der Gewalt“ (Walker 1984). Das Wissen um die Notwendigkeit mehrerer Anläufe beim Ausbruch aus einer von Gewalt geprägten Beziehung hilft den Sozialarbeitenden, die Rückkehr in die Gewaltbeziehung auszuhalten und die Klientinnen weiterhin zu begleiten. Dabei werden die einzelnen Fälle unter generalisiertes Wissen mit erklärendem Gehalt subsumiert, um das Handeln der Klientel nachvollziehbar zu machen und Spannungszustände abzubauen. Nicht thematisiert wurde in den untersuchten Einrichtungen die aktuell in Zusammenhang mit dem Bedrohungsmanagement in Organisationen der Hilfe für Opfer von Gewalt verbreiteten standardisierten Instrumente zur Gefährdungseinschätzung (vgl. Wechlin, 2013).

7. Zwischen Differenz, Autonomie und Schutz – Schlussbetrachtungen

Soziale Arbeit befasst sich mit Menschen, die eine persönliche und soziale Krisensituation nicht aus eigener Kraft bewältigen können und die sich mehrheitlich in einer unterprivilegierten Lage befinden. Ihre Adressatinnen und Adressaten gehören gemeinhin nicht zur Zielgruppe institutionalisierter Gleichstellungspolitik. Ebenso werden Sozialarbeitende im Allgemeinen nicht unbedingt als geschlechterpolitische Akteure betrachtet. In der vorliegenden Studie haben wir genau das versucht: die Praxis der Sozialen Arbeit wurde hier unter dem Blickwinkel einer informellen und impliziten Form von Genderpolitik untersucht. Wir knüpfen mit dieser Perspektive an die These der street level-bureaucracy-Forschung an, wonach öffentliche Verwaltungen mit einem hohen Anteil an interaktiver Dienstleistungsarbeit aufgrund der grossen Entscheidungsspielräume des Personals faktisch eine politikgestaltende Funktion haben. Die Forschung schliesst des Weiteren an die feministische Debatte um Wertekonflikte im Spannungsfeld von Geschlechtergleichheit und „Zwangsemanzipation“ an. Die Frage nach dem Umgang mit divergierenden Geschlechternormen in pluralistischen Gesellschaften wurde dabei auf die handlungspraktische Ebene der professionellen Praxis in drei verschiedenen Feldern der Sozialen Arbeit heruntergebrochen. Inwieweit sind Sozialarbeitende bereit, Lebensweisen und insbesondere Geschlechterarrangements zu akzeptieren, die von ihren eigenen persönlichen und professionellen Normen abweichen? In der Beratung von Opfern häuslicher Gewalt ist das Geschlechterverhältnis offensichtlich von Bedeutung als Problemursache wie als Ansatzpunkt für Veränderungen. In der Arbeit mit Familien, Kindern und Jugendlichen spielen Geschlechternormen vermittelt über Erziehungspraktiken eine Rolle, wohingegen Gender im Handlungsfeld der Schuldenberatung auf den ersten Blick unerheblich zu sein scheint. In allen drei Feldern müssen die Sozialarbeitenden grundsätzlich immer wieder abwägen zwischen der momentanen Selbstbestimmung der Klientel und einem paternalistischen Eingreifen zu ihrem Schutz bzw. zur Entwicklung von zukünftiger Handlungsfähigkeit.

Modernisierung von Geschlechternormen

Die Analyse der Adressatenkonstruktionen hat ergeben, dass *der Blick der Sozialarbeitenden auf Gender untrennbar ist vom Blick auf kulturelle Differenzen*. Die Befragten nehmen in ihren Beschreibungen eine deutliche Polarisierung zwischen einer modernen Ausprägung des Geschlechterverhältnisses in „unserer“ Kultur und vormodernen „patriarchalen“ Geschlechterarrangements in anderen Kulturen vor. Ohne diese kulturelle Markierung scheint Gender sozusagen unsichtbar und wird in seiner Wirkung entweder explizit negiert oder durch die Konstruktion von Geschlechtersymmetrien neutralisiert. Dieses Ergebnis lässt sich u.a. durch die Mechanismen der Differenzkonstruktionen erklären, denn die Sozialarbeitenden kategorisieren nicht einfach kontextfreie Akteure sondern vielmehr Personen in einer spezifischen Problemkonstellation. Kulturelle Andersartigkeit ist insofern auffällig, als die Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund in zwei der drei untersuchten Handlungsfelder überrepräsentiert sind und die Integration der Klientel in die Mehrheitskultur in diesen beiden Feldern explizit oder implizit als Teil des institutionellen Mandats begriffen wird (Familienhilfe und Opferhilfe). Insbesondere in der Familienhilfe werden Konflikte im Kontext von unterschiedlich weitgehender Assimilation innerhalb der Familie oder zwischen Familie und Umfeld oft zum Auslöser für die Intervention. Unterstützungsanlass und Fremdheit fallen hier sozusagen zusammen. Ebenso sind kulturelle Differenz, Gender und Problemanlass eng verknüpft, so im Fall von arrangierten Ehen im Feld Opferberatung oder bei der rigorosen Kontrolle von Mädchen durch ihre Väter im Feld Familienhilfe. Folgerichtig wird die

Anpassung von „traditionellen“ Geschlechternormen an ein egalitäreres Ideal gewissermassen zu einer integralen Dimension der Fallbearbeitung. Erst wenn weiblichen Jugendlichen mehr Freiheiten zugestanden werden, können die betreffenden Familien „konfliktfreier“ leben und nur indem ressourcenarme Migrantinnen Handlungskompetenzen zur Alltagsbewältigung in einer Gesellschaft erwerben, die auch von Frauen Eigenständigkeit erwartet, werden sie fähig aus einem Gewaltverhältnis auszubrechen. Bemerkenswert scheint uns zum einen, dass die geschilderten Normkonflikte um Geschlechterrollen nicht auf der vorwiegend symbolischen Ebene angesiedelt sind: die Auseinandersetzungen beziehen sich nicht auf das Kopftuchtragen oder die Verweigerung eines Händedrucks³² sondern auf greifbare *Integritätsverletzungen* respektive *Einschränkungen der Selbstbestimmung* von Frauen und Mädchen. Zum anderen werden jedoch soziale Ungleichheitsverhältnisse vollkommen ausgeblendet, so wenn z.B. Bildungsdefizite von Klientinnen der Opferberatungsstellen ihrer Unterdrückung als Frauen in patriarchalen Kulturen zugeordnet werden und nicht ihrer Klassenzugehörigkeit, die mit hoher Wahrscheinlichkeit eine ebenso wichtige Determinante darstellt. An Benachteiligungen qua soziale Lage können die Sozialarbeitenden allerdings direkt wenig ändern (z.B. der Klientel zu einer Ausbildung verhelfen), folglich setzen sie primär an Verhaltensänderungen an (vgl. auch Nadai et al. 2013). Soziale Arbeit wird damit „auf ein pädagogisches Projekt reduziert“ (Seithe 2012: 327).

Im Allgemeinen ist eine bewusste Orientierung an Geschlechtergleichheit jedoch nur in den Institutionen vorherrschend, die häusliche Gewalt zum Gegenstand haben und z.T. einen feministischen Hintergrund aufweisen. Die Sozialarbeitenden mögen zwar persönlich die Norm eines egalitären Geschlechterverhältnisses vertreten, solange diese Haltung jedoch nicht im offiziellen Mandat der Einrichtung oder Fachstelle eingeschrieben ist, ist sie institutionell nicht wirksam. Das Gebot der Gleichbehandlung als durchgängig relevante normative Orientierung bezieht sich primär auf die Unterlassung diskriminierender Behandlung in der eigenen Beratungspraxis, umfasst aber nicht die Verpflichtung auf eine aktive Förderung von (Geschlechter-)Gleichheit.

Auch wenn die Förderung von Geschlechtergleichstellung nicht im Pflichtenheft der befragten Fachkräfte steht und das Geschlechterverhältnis nur in den Frauenhäusern unmittelbar im Mandat angesprochen wird, wirken die Sozialarbeitenden faktisch auf die Ausweitung von Handlungsspielräumen für Frauen und Mädchen hin. Sie tun dies meist nicht mit dem expliziten Ziel von mehr Geschlechteregalität; vielmehr *laufen Bestrebungen zur „Modernisierung“ von Geschlechterrollen gleichsam mit*, sofern sie den fallspezifischen Interventionszielen dienlich sind. Die implizite, quasi beiläufige Förderung von Gleichstellung, die dem persönlichen Engagement einzelner Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter überlassen ist, hat ihre Grenzen. Erstens richtet sie sich gewissermassen nach dem Motto „das patriarchalische System ist nicht verboten in der Schweiz“ (vgl. Kap. 5.3). Ein hierarchisches Geschlechterverhältnis mag zwar gemäss hiesigen Normen *illegitim* sein, es ist *aber nicht illegal*.³³ Folglich scheint der Versuch, hier korrigierend einzugreifen nicht zwingend geboten, so wie etwa eine Intervention zur Wahrung des Kindes-

³² Im Untersuchungszeitraum wurde in den Medien der Fall von zwei männlichen muslimischen Jugendlichen breit verhandelt, die sich weigerten ihrer Lehrerin die Hand zu geben (vgl. z.B. Artikel „Der Händedruck wird Pflicht“ im Tagesanzeiger vom 25.5.).

³³ Selbst scheinbar eindeutige Eingriffe in die Selbstbestimmung von Frauen (und Männern) wie Zwangsheiraten verstossen zwar klar gegen Art. 16 Abs. 2 der Menschenrechtscharta. Zwangsheiraten lassen sich aber im konkreten Fall nur schwer gegen arrangierte Ehen oder andere Heiratsformen abgrenzen (Riaño/Dahinden 2010). Die Grenze vom Erlaubten zum Verbotenen ist also auch hier unscharf.

wohls eine rechtlich abgestützte Pflicht ist. Interventionen mit dem Ziel der Gleichstellung sind so gesehen in Institutionen ohne ein entsprechendes explizites Mandat grundsätzlich begründungspflichtig.

Paternalismus: Übergriff oder Schutz

Die Sozialarbeitenden *müssen nicht* auf Gleichstellung beharren und sie *können nicht*. Insofern Soziale Arbeit für die Erzielung von Wirkung immer auf die Kooperation mit der Klientel angewiesen ist, können die Fachkräfte den Klientinnen und Klientinnen eine Veränderung von Geschlechterrollen und -normen nicht einfach aufzwingen. Sie können nur versuchen, die Klientel von einer angestrebten Verhaltensveränderung zu *überzeugen* – sei dies mit den beschriebenen Techniken des Aufzeigens von positiven oder negativen Konsequenzen eines bestimmten Verhaltens oder auf dem Weg des Vorlebens von Alternativen (vgl. Kap. 6.1). Und schliesslich *wollen* die Sozialarbeitenden in der Lebensführung der Klientel „*nicht alles umkrempeln*“, wenn eine Intervention nicht zwingend notwendig ist. Wie in Kap. 4.2 gezeigt, sind die Anerkennung von Differenz sowie die Wahrung der Selbstbestimmung der Klientel für die Befragten wichtige Werte; paternalistische Bevormundung wird mehrheitlich abgelehnt.³⁴

Im disziplinären Diskurs der Sozialen Arbeit ist hingegen gegenwärtig viel von einer *Wiederkehr eines autoritären Paternalismus* die Rede, der die Klientel gewissermassen zum eigenen Glück zwingen wolle (Ziegler/Scherr 2013; Seithe 2012). In der Debatte wird der Paternalismusbegriff dabei oft undifferenziert verwendet und tendenziell auf jedes sozialarbeiterische Handeln angewendet, das nicht von vornherein in vollständiger Übereinstimmung mit den manifesten Wünschen der Klientel steht. In der Literatur wird Paternalismus gemeinhin als „die mit ‚guten‘ Absichten und unabhängig von der Zustimmung eines anderen Individuums ausgeführte Einschränkung von dessen Autonomie“ konzeptualisiert (Oelker/Feldhaus 2011: 76). Zudem werden verschiedene Formen unterschieden: so fokussiert etwa die Differenzierung eines „weichen“ versus eines „harten“ Paternalismus die Entscheidungsfähigkeit der Betroffenen, also ob ein Eingriff gegenüber einer Person stattfindet, die wissentlich und willentlich handelt oder die dazu nicht in der Lage ist (Steckmann 2014: 195). Die in der vorliegenden Studie mehrfach angesprochenen Eingriffe zur Gewährleistung des Kindeswohls in der Familienhilfe können allerdings je nach Perspektive beides sein. Argumentiert man von den betroffenen Kindern aus, ist ein Süssigkeits- oder TV-Konsumverbot in dem Sinne eine weiche Form, als die Kinder (je nach Alter) die Folgen ihres Tuns nicht abschätzen können. Nimmt man den Standpunkt der Eltern ein, stellt ein Eingriff in die Erziehungspraktiken einen harten Paternalismus dar: der syrische oder tamilische Vater, der seiner Tochter den Ausgang verbietet, um ihre Ehre zu schützen, weiss sehr genau, was er tut und sein Handeln ist in seinem kulturellen Herkunftskontext rational und normativ geboten. Weiter lässt sich eine „schwache“ von einer „starken“ Form des Paternalismus abgrenzen. Schwacher Paternalismus beschränkt Eingriffe auf die Mittel zur Erreichung eines Ziels, das von der betroffenen Person selbst gewählt wurde, während starker Paternalismus auch die Zielorientierungen der Betroffenen von aussen bestimmen will (ebd.). Wenn eine Frau zum eigenen Schutz ein Frauenhaus aufsucht und ihr dort verboten wird, sich bis zur Türe des Frauenhauses zurückbegleiten zu lassen, falls sie in den Ausgang geht, wird ihr ein Mittel zur Wahrung ihres Schutzes (und des Schutzes aller anderen Klientinnen) vorgeschrieben. Würde sie aktiv zurück-

³⁴ Das bestätigte sich in einem der Workshops zur Präsentation der Forschungsergebnisse, in dem sich eine kritische Diskussion um unsere Verwendung des Paternalismusbegriffs ergab.

gehalten, wenn sie das Frauenhaus verlassen und zum Partner respektive der Familie zurückkehren will, wäre dies ein starker paternalistischer Eingriff in ihre Selbstbestimmung – es würde an ihrer Stelle entschieden, dass ihr Schutz anderen Bedürfnissen und Werthaltungen vorgeht.

In der einschlägigen wissenschaftlichen Diskussion zum Wiedererstarken des Paternalismus in der Sozialen Arbeit wird diese Entwicklung in Zusammenhang gebracht mit der tiefgreifenden Transformation des Sozialstaats von der Vor- und Fürsorge zur Aktivierung, die mit der Sozialpolitik auch die Soziale Arbeit grundlegend verändert habe (Seithe 2012). Harter Paternalismus wird insbesondere im Umgang mit Erwerbslosen geortet, insofern hier Unterstützungsziele immer schon gesetzt seien (Eingliederung in den Arbeitsmarkt), die Klientel wenig zu den Mitteln zur Zielerreichung zu sagen hätten (zu Aktivierungsmassnahmen) und ihr Verhalten mittels Sanktionen gesteuert werde. Unsere Untersuchungsergebnisse deuten darauf hin, dass Ausmass und Formen paternalistischen Handelns erstens *nach Handlungsfeld variieren* und zweitens nicht lediglich den Werthaltungen der Sozialarbeitenden angerechnet werden können, sondern stark *durch die institutionellen Rahmenbedingungen bestimmt* werden. So ist Paternalismus in der Schuldenberatung nicht anzutreffen, weil die Sozialarbeitenden keine grundlegenden Verhaltensänderungen anstreben, weil sie gegenüber der Klientel keine Zwangsmittel in der Hand haben und weil die Beratungsbeziehung meistens von sehr kurzer Dauer ist. In der Familienhilfe wird dann paternalistisch gehandelt, wenn eine gravierende Gefährdung des Kindeswohls diagnostiziert wird. Im Feld der Beratung von Gewaltopfern liegt das Problem eher umgekehrt darin, dass die Sozialarbeitenden *nur sehr begrenzt die Möglichkeit haben*, die Klientinnen gegen ihren Willen vor weiterer Gewalt *zu schützen*. Ein weitgehendes Eingreifen ohne die Zustimmung der Klientel ist nur bei eindeutigen Integritätsverletzungen möglich und bei Erwachsenen auch dann nur für kurze Zeit. Bei Erwachsenen wird in den einschlägigen Gesetzen die Selbstbestimmung klar höher gewertet als der Schutz (vgl. Kap. 6.2).

Voraussetzungen für Autonomie

So wie die Renaissance des Paternalismus in der Sozialen Arbeit mit der aktivierenden Wende von Sozialpolitik in Verbindung gebracht wird, wird in der einschlägigen wissenschaftlichen Debatte ein Zusammenhang zwischen der neoliberalen Ökonomisierung des Sozialen und der neuen inhaltlichen Bestimmung von Begriffen wie Autonomie, Eigenverantwortung Selbstbestimmung oder Partizipation postuliert. Zentrale Konzepte der Sozialen Arbeit, so die Kritik, seien im Zuge der „neozozialen Programmierung“ der Sozialen Arbeit (Kessl/Otto 2002) nur dem Namen nach aufgegriffen, aber inhaltlich umgewertet, verzerrt und pervertiert worden (Dahme/Wohlfahrt 2005; Seithe 2012). Die in allen unseren Untersuchungsfeldern beobachtete *Strategie der Responsibilisierung* zum Beispiel beruft sich auf die Wahrung und Förderung von Autonomie. Die Maxime lautet:

Die Klientin entscheidet selbst, was weitergeht. Es sind nicht wir, die ihnen die Entscheidungen abnehmen. (Expertinneninterview OB)

Die Sozialarbeitenden zeigen Optionen auf, die Klientinnen und Klienten wählen – bis hin zur Wahl „sich verprügeln zu lassen“. Die Zumutung von Eigenverantwortung ist in theoretischen und methodischen Wissensbeständen unterschiedlichster Provenienz angelegt, die in der Sozialen Arbeit ursprünglich in herrschaftskritischer Intention gegen die Entmündigung der Klientel formuliert worden waren. Problematisch ist sie dann, wenn die Übernahme von Verantwortung gefordert wird ohne zu berücksichtigen, ob die gesellschaftlichen, sozialen, materiellen und persönlichen Voraussetzungen dafür gegeben sind (Seithe 2012: 318ff.). Dies gilt auch für den gut ge-

meinten, aber einseitigen Blick auf Kompetenzen und Ressourcen. Wenn Opfer von häuslicher Gewalt oder überforderte Eltern jederzeit als grundsätzlich kompetente Akteure adressiert werden, können sie auch in gravierenden Krisensituationen keine Inkompetenz geltend machen, um von der Bürde der Autonomie entlastet zu werden.³⁵ Wie Staub-Bernasconi (2006: 284) kritisiert, tragen „machtverschleiernde Begriffe“ wie Ressourcenorientierung oder die Adressierung von Klientinnen als Expertinnen ihrer selbst letztlich zur „sprachlich-kognitive(n) Tilgung der Not und des Leidens“ der Klientel bei. Aus der Geschichte der Sozialen Arbeit als entmündigende und kontrollierende Normalisierungsinstanz heraus ist verständlich, dass die heutigen Praktikerinnen und Praktiker sich eine gewisse Zurückhaltung in Bezug auf die Setzung von normativen Maßstäben auferlegen und mit Rekurs auf die Respektierung von Autonomie Entscheidungen der Klientel übergeben. Nimmt man jedoch den subjektiven Standpunkt der Klientinnen und Klienten als alleinige Richtschnur für Hilfsbedürftigkeit, würde dies

(..) auf einen naiven Subjektivismus und (...) auf einen kulturellen Relativismus hinauslaufen, der die Interpretation und den Umgang mit dieser Hilfsbedürftigkeit den Erfahrungen und Selbstdeutungen der KlientInnen überlässt, die selbst nach den Kategorien ihrer soziokulturellen Lebenswelten geformt worden sind.“ (Otto/Scherr/Ziegler 2010: 145f.)

Soziale Arbeit, so die Autoren, kann sich der normativen Begründung ihrer Interventionsziele und -praktiken nicht entziehen. Ebenso wenig kann sich so einfach des Paternalismusproblems entledigen, das ein konstitutives Dilemma der Profession darstellt (Ziegler 2014: 254). Professionelles Handeln zielt auf der Basis stellvertretender Deutung darauf ab, die Klientinnen und Klienten zu einer gelingenderen Lebensführung im Sinne von mehr Handlungsfähigkeit zu befähigen und ist mithin strukturell nicht neutral gegenüber Konzeptionen eines guten Lebens. Orientiert sich die Soziale Arbeit lediglich an manifesten Bedürfnissen der Klientel, handelt sie sich das Problem der adaptiven Präferenzen ein (vgl. unten) und verhält sich affirmativ zu den bestehenden gesellschaftlichen Verhältnissen. Für die angemessene Einschätzung von Hilfsbedürftigkeit und die Befähigung zu echter Autonomie benötigt Soziale Arbeit stattdessen eine „evaluative Metrik zur Erfassung vermeidbaren menschlichen Leidens und (...) zur Identifikation menschlichen Wohlergehens“ (Otto et al. 2010.: 146). Wie wäre also eine Hilfe zu konzipieren, die weder subjektivistisch, noch vollkommen kulturellrelativistisch ist und die Autonomie und Kompetenz einerseits *und* Hilfsbedürftigkeit und Defizite andererseits in Rechnung stellt? Und spezifisch bezogen auf Geschlechtergerechtigkeit ist zu fragen, welche Unterstützung Frauen brauchen, um tatsächlich autonom handeln zu können – sie dies in ‚traditionell-patriarchalen‘ oder egalitären Kontexten.

Autonomie ist ein zentrales, wenngleich heftig umstrittenes Konzept im feministischen Denken und in der Mainstream-Philosophie.³⁶ Die entsprechend breite Diskussion soll und kann hier nicht im Detail nachgezeichnet werden. Grob vereinfacht, lassen sich jedoch in der Literatur einige *Bedingungsbindel für individuelle Autonomie* identifizieren. Ein erstes betrifft kognitive und psychologische Voraussetzungen des Subjekts, die zusammengenommen die *Autonomiekompetenz* konstituieren, aufgrund derer ein Individuum in der Lage ist, „vorhandene Optionen wahrzunehmen, zu reflektieren und sie (...) anzunehmen oder zu verwerfen“ (Holzleithner 2009: 351). Je nach Autor/in werden verschiedene Fähigkeiten in den Vordergrund gestellt; grundsätzlich stim-

³⁵ Umgekehrt immunisiert die Unterstellung von Kompetenz das Handeln der Klienten gegen normative Kritik der Fachkräfte.

³⁶ Von feministischer Seite werden insbesondere Autonomiekonzeptionen kritisiert, die ein atomistisches abstraktes Subjekt postulieren, welches unabhängig von sozialen Beziehungen existiert und nach absoluter Freiheit strebt (Mackenzie/Stoljar 2000).

men verschiedene Ansätze so weit überein, dass Autonomiefähigkeit sich nicht auf intellektuell-analytische Kapazitäten reduzieren lässt. Autonome Entscheidungen können auch auf Emotionen, Wünschen und Fantasien basieren, kurz auf „any mental state from the standpoint of which an action is good or valuable“ (Friedman 2000: 10; vgl. auch Meyers 2014, Holzleithner 2009). Überdies wird – wiederum in Varianten – auf ein Minimum an Selbstwertgefühl bzw. Selbstvertrauen als notwendiges Element von Autonomiekompetenz verwiesen. Eine zweite Bedingung bezieht sich auf die *Authentizität* einer Wahl: autonom sind Entscheidungen, die eine Akteurin mit Bezug auf ihr reflexiv verfügbare, für sie wichtige Werte und Wünsche fällt.

Als dritte Bedingung für Autonomie gilt allgemein, dass Entscheidungen *relativ frei von Zwang und Manipulation* zustande kommen. In diesem Zusammenhang ist insbesondere umstritten, inwiefern die Entscheidungen von subordinierten Subjekten überhaupt in diesem Sinne frei sein können, haben sie doch in der Regel eine Wertordnung internalisiert, die ihnen einen inferioren Status zuweist. So argumentiert z.B. Stoljar (2000; 2014), dass die geschlechtsspezifische Sozialisation moralische Zwänge schafft und dadurch die psychologische Freiheit von Frauen einschränkt, sich gegen unterdrückerische Normen zu entscheiden. Stoljar plädiert deshalb für ein Verständnis von Autonomie, das den Gehalt von Entscheidungen aus feministischer Warte untersucht und bewertet. Aus dieser Perspektive könnte die Zustimmung von Frauen zu patriarchalen Geschlechternormen – z.B. die in Kap. 3.3 erwähnte Akzeptanz einer arrangierten Ehe durch eine 17-jährige Türkin – grundsätzlich nicht selbstbestimmt sein. Inhaltliche Konzepte schätzen mithin den Autonomiestatus von Entscheidungen nach einem externen Massstab, unabhängig von der Einschätzung des handelnden Subjekts ein. Prozedurale Ansätze fokussieren hingegen lediglich die Bedingungen, unter denen eine Wahl getroffen wird, also ob das Subjekt die erwähnten Autonomiekompetenzen besitzt und die Entscheidung reflexiv verfügbar wäre (Christman 2014). So gesehen kann auch die ‚Wahl‘ weiblicher Unterordnung als selbstbestimmt gelten, sofern sie mit den Wünschen und Werten des Subjekts übereinstimmt und nicht direkt erzwungen ist. Friedman (2000: 24) weist im übrigen darauf hin, dass auch traditionelle Rollen Frauen gewisse Freiheitsräume zugestehen, innerhalb derer sie selbstbestimmte Entscheidungen treffen können. Der Gegensatz zwischen substanzieller und prozeduraler Autonomie sei also nicht absolut sondern graduell. Anders ausgedrückt kann die Autonomie einer Person eine *unterschiedliche Reichweite* haben (Mackenzie 2014: 19): so wäre die Frau, die ihrem sozialen Ort in einer patriarchalen Geschlechterordnung grundsätzlich zustimmt, „global“ (d.h. in Bezug auf ihre gesamte Lebensweise) autonom und könnte ebenso „lokale“ Selbstbestimmung in Bezug auf einzelne Entscheidungen innerhalb der traditionellen Ordnung beanspruchen (z.B. wie sie den Haushalt organisiert). Es würde ihr aber immer noch an „programmatischer“ Autonomie mangeln, nämlich an der Möglichkeit über einzelne Bereiche ihres Lebens, z.B. über Familie oder Arbeit, zu bestimmen, denn die patriarchale Ordnung würde ihr die Optionen einer selbstgewählten Familienform oder die Wahl von Berufstätigkeit verunmöglichen.

Schliesslich räumen auch prozedurale Ansätze ein, dass echte Selbstbestimmung die *Verfügbarkeit von realen Alternativen* voraussetzt. Wenn eine misshandelte Frau zu einem gewalttätigen Mann zurückkehrt, weil sie mangels eines eigenen Einkommens oder einer eigenständigen Aufenthaltsgenehmigung ausserhalb dieser Ehe ökonomisch nicht überleben kann, kann man diesen Entscheid nicht ohne Weiteres als selbstbestimmt einstufen. Autonomie erfordert mithin im Minimum Exit-Möglichkeiten und diese setzen wiederum die Verfügung über Kompetenzen, Ressour-

cen und gewisse Rechte voraus.³⁷ Genau auf diese individuellen und gesellschaftlichen Voraussetzungen für ein selbstbestimmtes Leben entsprechend den eigenen Wertvorstellungen hebt der *Capability-Ansatz (CA)* ab, den auch Otto/Scherr/Ziegler (2010) für die Entwicklung der von ihnen angemahnten „evaluativen Metrik“ von Leiden respektive Wohlergehen herbeiziehen. Im Zentrum stehen Verwirklichungschancen als *Möglichkeitsraum für Handeln* und diese werden bestimmt durch die Verfügung über materielle Ressourcen und individuelle und soziale Umwandlungsfaktoren: physische, psychische und kognitive Fähigkeiten sowie gesellschaftliche Normen, Institutionen und Strukturen (Robeyns 2005). Der Akzent liegt auf den realen Chancen (capabilities) und nicht auf den realisierten Lebensweisen (functionings), weil die Freiheit der selbstbestimmten Wahl zwischen Alternativen als intrinsischer Wert betrachtet wird. Damit vermeidet der CA mit Rekurs auf Respekt für das Individuum paternalistische Übergriffe im Sinne von Vorschriften für ein individuell gutes Leben. So hält Nussbaum (in Ziegler 2014: 271) kategorisch fest: „Where adult citizens are concerned, capability not functioning is the appropriate political goal“. Der CA postuliert insbesondere eine *Verpflichtung der Gesellschaft*, allen ihren Mitgliedern ein Mindestmass an Verwirklichungschancen zu gewährleisten, was ihn attraktiv macht als normative Fundierung für die Soziale Arbeit (Otto et al. 2010) und für Geschlechtergleichstellung (Nussbaum 2003; 2011; Robeyns 2005; Nadai 2016). Mit Blick auf das Dilemma zwischen den Rechten von Individuen und Gruppen, wenn es um die Anerkennung von kultureller Differenz geht, ist überdies bedeutsam, dass der CA einen ethischen Individualismus vertritt: „It postulates that individuals, and *only individuals*, are the units of moral concern“ (Robeyns 2005: 107, kursiv hinzugefügt). Gefragt wird also immer nach den Effekten von Strukturen, Institutionen und Handeln auf das Wohlergehen von Individuen. Vor allem Nussbaum plädiert überdies mit Bezug auf das Problem adaptiver Präferenzen für die Festlegung von *Mindeststandards* für Verwirklichungschancen:

We can only have an adequate theory of gender justice, and of social justice more generally, if we are willing to make claims about fundamental entitlements that are to some extent independent of the preferences people happen to have, preferences shaped, often, by unjust background conditions. (Nussbaum 2003: 34)

Nussbaums Liste von zehn „central capabilities“ als Voraussetzung für ein menschenwürdiges Leben ist mit Absicht allgemein und offen gehalten, um Raum für demokratische Aushandlung zu lassen (Nussbaum 2003: 42; 2011: 17-45). Unter anderem figurieren darauf beispielsweise das Recht auf körperliche Integrität und Bewegungsfreiheit, auf Respekt und Würde oder die Fähigkeit „to form a conception of the good and to engage in critical reflection about the planning of one’s life“ (2011: 34). Die abstrakte Formulierung der grundlegenden Verwirklichungschancen fordert dazu auf, sie kontextspezifisch im Dialog mit den Betroffenen zu konkretisieren.

Systematische Reflexion normativer Dilemmata

Sozialarbeitende wurden in der vorliegenden Studie als implizite geschlechterpolitische Akteurinnen und Akteure betrachtet, die je nach Handlungsfeld und Institution mehr oder weniger gezielt oder nebenbei bzw. bewusst oder unbewusst Einfluss auf Geschlechterverhältnisse nehmen. Die empirische Analyse förderte diesbezüglich eine gewisse Ambivalenz zutage. Die befragten Sozi-

³⁷ Okin (2002: 214ff.) merkt sehr zu Recht an, dass ein einseitiger Fokus auf die individuelle Chance unterdrückerische Verhältnisse zu verlassen, auf gesellschaftlicher Ebene konservative Tendenzen befördert. Denn indem dissidente Individuen eine Gruppe, in der sie benachteiligt sind, verlassen, verlieren sie auch die Chance, von innen Einfluss zu nehmen auf die Veränderung von Normen und Strukturen.

alarbeiterinnen und Sozialarbeiter fühlen sich der Anerkennung von Differenzen verpflichtet und möchten nicht als „Kolonialherren“ auftreten, die Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund ihre Normen aufoktroyieren. Wenn etwa argumentiert wird, ein patriarchales Familiensystem verstosse nicht gegen schweizerische Gesetze,³⁸ wird damit das Recht einer kulturellen Minderheit auf die Bewahrung ihrer traditionellen Geschlechterordnung über die Rechte der weiblichen Angehörigen dieser Gruppe gestellt. Wie Feministinnen zu bedenken geben, geht jedoch eine solche relativistische Akzeptanz von scheinbar traditionellen Geschlechterordnungen auf gesellschaftlicher Ebene oft einseitig zulasten von Frauen, und kulturelle Minderheiten werden auf diese Weise als monolithischer behandelt als sie tatsächlich sind (Nussbaum 2011; Okin 2002; Phillips 2009). Phillips (2009) plädiert dafür, das Spannungsfeld von Anerkennung von Differenz und Geschlechtergleichheit nicht auf die Seite der Anerkennung hin aufzulösen, sondern *vom Standpunkt der Gleichheit aus zu argumentieren*. Denn die Forderung nach Akzeptanz kultureller Diversität beruhe im Grunde genommen auf der Forderung nach Gleichberechtigung. Wenn Anerkennung in den Vordergrund gestellt werde, sei es argumentativ tatsächlich schwierig, Konflikte zwischen der Anerkennung kultureller Autonomie einer Gruppe und der Anerkennung des Rechts auf Gleichberechtigung einer Subgruppe innerhalb der Minderheit zu thematisieren. Wenn hingegen Anerkennung von Differenzen als Frage der Förderung von Gleichberechtigung diskutiert werde, wäre die Ungleichheit respektive Gleichberechtigung von Frauen auf gleicher Ebene angesiedelt und könnte nicht als nachrangiges Problem marginalisiert werden. Sie und andere Feministinnen betonen überdies, es müsse vor allem darum gehen, Frauen dazu zu ermächtigen, patriarchalische Definitionen ihrer Kultur zu hinterfragen anstatt Differenzen einfach anzuerkennen. Insofern die befragten Sozialarbeitenden, wie gezeigt, mindesten teilweise auf die Ermächtigung von Frauen und Mädchen hinarbeiten, handeln sie in diesem Sinne gewissermaßen gleichstellungsorientierter als sie sich gebärden. Wichtig wäre folglich vor allem in den Institutionen ohne offensichtlichen Gleichstellungsauftrag eine *bewusste und über den Einzelfall hinausreichende Reflexion* von Praktiken, welche stillschweigend ohnehin ‚mitlaufen‘. Aus dem Postulat des ethischen Individualismus des Capability-Ansatzes folgt überdies, dass normative Dilemmata vom Wohlergehen des betroffenen Individuums aus zu analysieren sind. Überlegungen zur Wahrung kultureller Besonderheiten wären demgegenüber nachrangig. Wenn Soziale Arbeit berufsethisch zur Anerkennung von Differenz verpflichtet ist, bezieht sich das lediglich auf das Gebot der Nicht-Diskriminierung.

Ähnlich verhält es sich in Bezug auf paternalistische Interventionen. Aus normativ begründetem, berechtigten Respekt vor dem Selbstbestimmungsrecht der Klientel scheuen die befragten Sozialarbeitenden vor paternalistischen Eingriffen gegenüber mündigen und handlungsfähigen Erwachsenen zurück und übergeben die Verantwortung für folgenreiche Entscheidungen den Klientinnen und Klienten. Diese vorsichtige Haltung läuft indes Gefahr, in eine überzogene Responsibilisierung umzukippen. Auch in dieser Hinsicht wäre vermehrte inhaltliche Reflexion angezeigt und zwar einerseits in Bezug auf die *Rechtfertigung von paternalistischem Handeln*, andererseits bezüglich des *Gehalts von Autonomie*. Ziegler (2014: 261) schlägt für die Legitimation von paternalistischen Eingriffen in der Sozialen Arbeit die Kriterien der Autonomiefunktionalität und der Achtung der Würde der Person vor, die fallspezifisch auszulegen sind. Die oft genutzte Strategie der Ex-post-Zustimmung ist nach ihm deshalb ungenügend, weil damit eine eigentliche Begründung für die Intervention umgangen wird und die zukünftige Zustimmung der Betroffenen zum

³⁸ Im zitierten Beispiel der Präsenz von Müttern bei Elterngesprächen in der Schule (vgl. Kap. 5.3) handelt sich tatsächlich nicht um kodifizierte Rechte.

Zeitpunkt der Intervention lediglich eine hypothetisch und „kaum widerlegbar(e)“ Hoffnung ist (ebd.: 263). Wenn also eines der untersuchten Frauenhäuser Erziehungsvorschriften für die Klientinnen damit begründet, die Frauen seien oft dankbar dafür, weil sie bald sähen, dass es den Kindern besser gehe, ist dies keine hinreichende Begründung. Vielmehr, so Ziegler (ebd.: 262) „bedarf es zur Feststellung der Autonomiefunktionalität Kriterien, die vor der (paternalistischen) Intervention selbst geprüft werden könne“. Im Hinblick auf die Wahrung der Würde der Person ist zunächst davon auszugehen, dass Subjekte über die Fähigkeit verfügen, einen eigenen Lebensentwurf gemäss dem eigenen Urteilsvermögen zu bestimmen und zu revidieren, gleichzeitig aber darauf zu achten, dass die Würde der Person von sozialen Bedingungen abhängt. Es gilt insbesondere zu unterscheiden „zwischen dem je *individuellen* guten Lebens, das (...) vor äusseren Eingriffen zu schützen bleibt und dem *autonomiekonstitutiven Möglichkeitsraum* eines in relativer Allgemeinheit beschreibbaren guten menschlichen Lebens“ (ebd.: 263, kursiv i.O.). Soll Autonomie nicht nur ein leeres Schlagwort bleiben, müsste jeweils berücksichtigt werden, über welche Handlungschancen die Klientinnen und Klienten effektiv verfügen, bevor man ihnen Autonomie abfordert.

Wendet man das *Postulat der Gewährleistung von minimalen Verwirklichungschancen* des Capability-Ansatzes auf die Soziale Arbeit an, impliziert dies Interventionen in zwei Richtungen. Zum einen geht es um den *Schutz vor Gefährdung*, z.B. der Gefährdung der körperlichen Integrität durch Gewalt, zum anderen um die Unterstützung der *Entwicklung von Fähigkeiten*. In Bezug auf den Schutz von Erwachsenen ist zu diskutieren, wie die Gewährleistung von Integrität gegenüber (informationeller) Selbstbestimmung abgewogen werden kann. In den Institutionen im Feld häusliche Gewalt dreht sich der zentrale Normkonflikt für die Sozialarbeiterinnen um dieses Problem und um die Frage der Schaffung von Exit-Möglichkeiten für die betroffenen Frauen. Wie bereits betont treffen hier die normativen Haltungen der Sozialarbeitenden auf soziale Umwandlungsfaktoren – konkret: auf gesetzliche Regelungen zum Datenschutz oder zur Freiwilligkeit der Beratung in der Opferhilfe. Insofern ein Exit – sei es aus Gewaltverhältnissen im engeren Sinn oder aus einem die Entfaltungschancen begrenzenden Umfeld im weiten Sinn –, „kein punktuelles, fixierbares Ereignis“ ist, sondern „viele Schritte im Rahmen eines Veränderungsprozesses“ beinhaltet (Markom/Rössl 2009: 93), erfordert die Förderung von Autonomie die *Unterstützung von Bildungsprozessen*. In der oben kurz skizzierten Autonomiedebatte werden als individuelle Voraussetzungen ein gewisses Selbstwertgefühl und die Fähigkeit, Optionen überhaupt wahrzunehmen und zu reflektieren, benannt. Zu fördern sind demnach in erster Linie „Fundamentalfähigkeiten“ (Sedmak 2011: 46). Diese „Fähigkeiten, mit Fähigkeiten umzugehen“ (ebd.: 47) umfassen fünf Kompetenzen: Selbstreflexion, Entscheidungs- und Urteilsvermögen, die Fähigkeit zu Identifikation und Beziehungsaufbau, das Vermögen Alternativen zum Status Quo zu denken sowie die Fähigkeit, am eigenen Leben engagiert teilhaben zu können (ebd.: 48ff.).

Die in der vorliegenden Studie diskutierten Normkonflikte lassen sich wie alle professionellen Handlungsdilemmata grundsätzlich nicht auflösen, müssen aber systematisch bearbeitet werden (Schütze 1996). Nach Schütze (ebd.: 248) ist „beherzte Selbst-Reflexion und Selbst-Gestaltung“ gefragt, damit Sozialarbeitende weder „ausschliesslich [als] Sprachrohr der Klientin“ noch als „konformistische Staatsvertreter(in)“ fungieren. Wichtig scheint uns, dass den Sozialarbeitenden in der Praxis ihre Gestaltungsmacht in Bezug auf Geschlechterverhältnisse bewusst ist und dass die Profession wo nötig auf gesellschaftliche und politische Veränderungen hinarbeitet.

Literatur

- Avenirsocial. 2010. Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen. URL: http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufs-kodex_Web_D_gesch.pdf [Zugriffsdatum: 26. April 2016].
- Baquero Torres, Patricia. 2012. Migration und Geschlecht in der Sozialen Arbeit. Eine postkolonial-theoretische Annäherung. In: Birgit Bütow und Chantal Munsch (Hg.). *Soziale Arbeit und Geschlecht. Herausforderungen jenseits von Universalisierung und Essentialisierung*. Münster. Westfälisches Dampfboot: 61-71.
- Becker-Lenz, Roland und Silke Müller-Hermann. 2015. Entwicklungen in der Berufsethik der Sozialen Arbeit in der Schweiz im Lichte ausgewählter Herausforderungen für den Berufsstand. In: Roland Becker-Lenz et al. (Hg.). *Bedrohte Professionalität. Einschränkungen und aktuelle Herausforderungen für die Soziale Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS: 63-88.
- Berghahn, Sabine und Petra Rostock (Hg.) 2009. *Der Stoff, aus dem Konflikte sind. Debatten um das Kopftuch in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Bielefeld. transcript.
- Bohnsack, Ralf. 2001. Typenbildung, Generalisierung und komparative Analyse. Grundprinzipien der dokumentarischen Methode. In: Ralf Bohnsack, Iris Nentwig-Gesemann und Arnd-Michael Nohl (Hg.). *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis. Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Opladen. Leske + Budrich: 225-252.
- Bohnsack, Ralf. 2007a. Gruppendiskussion. In: Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke. (Hg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek b. Hamburg. Rowohlt: 369-384.
- Bohnsack, Ralf. 2007b. *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden*. Opladen / Farmington Hills. Barbara Budrich.
- Bohnsack, Ralf und Burhard Schäffer. 2001. Exemplarische Textinterpretation: Diskursorganisation und dokumentarische Methode. In: Ralf Bohnsack, Iris Nentwig-Gesemann und Arnd-Michael Nohl (Hg.). *Die dokumentarische Methode und ihre Forschungspraxis Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Opladen. Leske + Budrich. 309-322.
- Böllert, Karin und Silke Karsunky (Hg.) 2008. *Genderkompetenz in der Sozialen Arbeit?* Wiesbaden. VS.
- Bordo, Susan. 1990. Feminism, Postmodernism, and Gender-Skepticism. In: Linda Nicholson (Hg.): *Feminism, Postmodernism*. New York. Routledge: 133 - 155.
- Bröckling, Ulrich. 2000. Totale Mobilmachung. Menschenführung im Qualitäts- und Selbstmanagement. In: Ulrich Bröckling, Susanne Krasmann und Thomas Lemke (Hg.). *Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt: Suhrkamp: 131-167.
- Brodin, Evelyn Z. 2010. Human service organizations and the politics of practice. In: Yeheskel Hasenfeld (Hg.): *Human Services as Complex Organizations*. Los Angeles/London/New Delhi. Sage: 61-78.
- Busche, Mart und Olaf Stuve. 2010. Bildungs- und Sozialarbeit intersektional erweitern. In: Christine Riegel, Albert Scherr und Barbara Stauber (Hg.): *Transdisziplinäre Jugendforschung*. Wiesbaden. VS: 271-288.
- Butler, Judith. 1991. *Das Unbehagen der Geschlechter*. Frankfurt/M. Suhrkamp.
- Bütow, Birgit und Chantal Munsch. 2012. Soziale Arbeit und Geschlecht. Herausforderungen jenseits von Universalisierung und Essentialisierung - Einleitung. In dies. (Hg.): *Soziale Arbeit und Geschlecht. Herausforderungen jenseits von Universalisierung und Essentialisierung*. Münster. Westfälisches Dampfboot: 7-19.
- Christman, John. 2014. Coping or Oppression: Autonomy and Adaptation to Circumstance. In: Andrea Veltman und Mark Piper (Hg.). *Autonomy, Gender and Oppression*. New York. Oxford University Press: 201-226.
- Dahme, Heinz-Jürgen und Norbert Wohlfahrt (Hg.) 2005. *Aktivierende Soziale Arbeit. Theorie – Handlungsfelder – Praxis*. Hohengehren.
- Derichs, Claudia. 2012. Islamischer Feminismus und Emanzipation. In: Carmen Birkle, Ramona Kahl, Gundula Ludwig und Susanne Maurer (Hg.). *Emanzipation und feministische Politiken. Verwicklungen, Verwerfungen, Verwandlungen*. Sulzbach/Taunus. Ulrike Helmer Verlag: 165-180.
- Eidgenössisches Büro für Gleichstellung von Frau und Mann. 2015. Häusliche Gewalt in der Schweizer Gesetzgebung. Informationsblatt 11. www.ebg.admin.ch/dokumentation/00012/00442/index.html?lang=de (Zugriff 16.6.2016)
- Effinger, Herbert et al. (Hg.) 2012. *Diversität und Soziale Ungleichheit. Analytische Zugänge und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit*. Opladen/Berlin/Toronto. Barbara Budrich.

- Eisenberg, Abigail I. und Jeff Spinner-Halev (Hg.) 2005. *Minorities within Minorities. Equality, Rights and Diversity*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Foucault, Michel. 2000. Die Gouvernementalität. In: Ulrich Bröckling, Susanne Krasmann und Thomas Lemke (Hg.). *Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 41-67.
- Foucault, Michel. 2004. *Die Geburt der Biopolitik. Geschichte der Gouvernementalität II*. Vorlesung am Collège de France 1978-1979. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Gaitanides, Stefan. 2012. Ethnische Orientierung und Umgang mit normativen Differenzen und Konflikten in Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft. In: *Migration und Soziale Arbeit* 2:109-120.
- Giebeler, Cornelia, Claudia Rademacher und Erika Schulze (Hg.).2013. *Intersektionen von race, class, gender, body. Theoretische Zugänge und qualitative Forschungen in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit*. Opladen/Berlin/Toronto. Verlag Barbara Budrich.
- Grossmass, Ruth. 2010. Ethical Dilemmas in Social Work. International Perspective. In: Darja Zavirsec, Birgit Rommelspacher und Silvia Staub-Bernasconi (Hg.). *Ethical Dilemmas in Social Work. International Perspective*. Ljubljana. Faculty of Social Work: 25-38.
- Hadj-Abdou, Leila. 2012. Geschlechtergleichheit oder Recht auf kulturelle Differenz? Die Politisierung der Frage der Geschlechtergleichheit, eine Herausforderung für egalitäres Denken. In: Eva Hausbacher et al. (Hg.). *Migration und Geschlechterverhältnisse. Kann die Migrantin sprechen?* Wiesbaden. Springer VS: 41-61.
- Hadj-Abdou, Leila, Nora Gresch, Sieglinde Rosenberger und Birgit Sauer. 2012. Hijabophobia revisited: Kopftuchdebatten und -politiken in Europa. Ein Überblick über das Forschungsprojekt VEIL. In: Eva Hausbacher et al. (Hg.). *Migration und Geschlechterverhältnisse. Kann die Migrantin sprechen?* Wiesbaden. Springer VS: 198-212.
- Heiner, Maja. 2010. *Soziale Arbeit als Beruf. Fälle – Felder – Fähigkeiten*. 2. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag
- Heintz, Bettina. 1993. Die Auflösung der Geschlechterdifferenz. Entwicklungstendenzen in der Theorie der Geschlechter. In: Elisabeth Bühler et al. (Hg.). *Ortssuche. Zur Geographie der Geschlechterdifferenz*. Zürich. eFeF-Verlag: 17-48.
- Heite, Catrin. 2008. *Soziale Arbeit im Kampf um Anerkennung. Professionstheoretische Perspektiven*. Weinheim/München. Juventa.
- Helfferrich, Cornelia. 2005. Die Wahrnehmung der eigenen Handlungsmacht und die Konstellation Opfer - Polizei - Täter bei häuslicher Gewalt. Die subjektive Perspektive der Opfer. In: Helmut Kury und Joachim Obergfell-Fuchs (Hg.). *Gewalt in der Familie. Für und Wider den Platzverweis*. Freiburg i. B.. Lambertus: 309-329.
- Helfferrich, Cornelia und Barbara Kavemann. 2006. Ethik und Gewalt in Geschlechterbeziehungen. In: Susanne Dungs et al. (Hg.). *Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert. Ein Handbuch*. Leipzig. Evangelische Verlagsanstalt: 539-552
- Hester, Stephen und Peter Eglin. 1997. The Reflexive Constitution of Category, Predicate and Context in Two Settings. In: dies. (Hg.). *Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis*. Washington D.C.. International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America: 25-48.
- Hollenstein, Lea. 2013. Nachhaltige Problemlösung oder Krisenintervention? Forschungsbasierte Überlegungen zur Sozialen Arbeit mit von Gewalt betroffenen Frauen. In: Frauenhaus Aargau Solothurn (Hg.). *Ein Haus verändert das Leben. Geschichten und Visionen*. Aargau. Stiftung Frauenhaus Aargau - Solothurn: 146-160.
- Hollenstein, Lea. im Erscheinen. Feministische Beratung für gewaltbetroffene Frauen im Kontext von Opferhilfegesetz, Intervention gegen häusliche Gewalt und neuen staatlichen Finanzierungsmodellen. In: Susanna Maria Weber und Julia Elven (Hg.). *Beratung in symbolischen Ordnungen*. Wiesbaden. VS Verlag.
- Holzleithner, Elisabeth. 2009. Das Kopftuch als Schauplatz der Debatten zwischen Feminismus und Multikulturalismus: Eine Analyse entlang der Bedingungen für Autonomie. In: Sabine Berghahn und Petra Rostock (Hg.). *Der Stoff, aus dem die Konflikte sind. Debatten um das Kopftuch in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Bielefeld. transcript: 341-359.
- Karakasoglu, Yasemin. 2009. Islam als Störfaktor in der Schule. Anmerkungen zum pädagogischen Umgang mit orthodoxen Positionen und Alltagskonflikten. In: Thorsten Gerald Schneider (Hg.). *Islamfeindlichkeit. Wenn die Grenzen der Kritik verschwimmen*. Wiesbaden. VS Verlag: 289-304.

- Karl, Ute. 2011. Vergeschlechtlichte Kategorisierungen im Umgang mit institutionellen Handlungs-herausforderungen am Beispiel von Gesprächen in Jobcentern [143 Absätze]. In: *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum Qualitative Social Research* no. 13 (1): Art. 29. (<http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs1201294>)
- Kelle, Helga. 2013. Normierung und Normalisierung der Kindheit. Zur (Un)Unterscheidbarkeit und Bestimmung der Begriffe. In: Helga Kelle und Johanna Mierendorff (Hg.). *Normierung und Normalisierung der Kindheit*. Weinheim/Basel. Beltz Juventa: 15-37.
- Kessl, Fabian und Hans-Uwe Otto. 2002. Aktivierende Soziale Arbeit - Anmerkungen zur „neosozialen Programmierung“ der Sozialen Arbeit. In: *Neue Praxis* 32(5): 444-457.
- Kessl, Fabian und Melanie Plöber (Hg.). 2010. *Differenzierung, Normalisierung, Andersheit. Soziale Arbeit als Arbeit mit den Anderen*. Wiesbaden. VS Verlag.
- Klinger, Cornelia, Gudrun-Axeli Knapp und Birgit Sauer (Hg.). 2007. *Achsen der Ungleichheit. Zum Verhältnis von Klasse, Geschlecht und Ethnizität*. Frankfurt/New York. Campus.
- Krasmann, Susanne. 2000. Gouvernamentalität der Oberfläche. Aggressivität (ab-)trainieren beispielsweise. In: Ulrich Bröckling, Susanne Krasmann und Thomas Lemke (Hg.). *Gouvernamentalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt: Suhrkamp: 194-226.
- Krasmann, Susanne. 2007. Von der Disziplin zur Sicherheit. Foucault und die Kriminologie. In: Roland Anhorn, Frank Bettinger und Johannes Stehr (Hg.). *Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme*. Wiesbaden: VS Verlag: 155-168.
- Lemke, Thomas, Susanne Krasmann und Ulrich Bröckling. 2000. Gouvernamentalität, Neoliberalismus und Selbsttechnologien. Eine Einleitung. In: Ulrich Bröckling, Susanne Krasmann und Thomas Lemke (Hg.). *Gouvernamentalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 7-40.
- Leicht, Imke. 2012. Abwege einer multikulturellen Gesellschaft? Menschenrechte jenseits von kulturessentialistischer Vereinnahmung. In: *Migration und Soziale Arbeit* 2: 121-128.
- Leiprecht, Rudolf (Hg.). 2011. *Diversitätsbewusste Soziale Arbeit*. Schwalbach/Ts.. Wochenschau Verlag.
- Lepper, Georgia. 2000. *Categories in Text and Talk. A Practical Introduction to Categorization Analysis*. London/Thousand Oaks/New Delhi. Sage.
- Mackenzie, Catriona. 2014. Three Dimensions of Autonomy: A Relational Analysis. In: Andrea Veltman und Mark Piper (Hg.). *Autonomy, Oppression and Gender*. New York. Oxford University Press: 15-41.
- Mackenzie, Catriona und Natalie Stoljar (Hg.). 2000. *Relational Autonomy. Feminist Perspectives on Autonomy, Agency, and the Social Self*. New York/Oxford. Oxford University Press.
- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2003. Professionalität unter den Bedingungen des Sozialamts: Sozialarbeit in der öffentlichen Sozialhilfe. In: Michaela Pfadenhauer und Harald Miege (Hg.). *Professionelle Leistung - Professional Performance. Positionen der Professionssoziologie*. Konstanz. UVK: 147-166.
- Markom, Christa und Ines Rössl. 2009. Exit-Möglichkeiten in Theorie und Praxis. Bedingungen für die Ausstiegsmöglichkeiten am Beispiel von Zwangsverheiratungen. In: Birgit Sauer und Sabine Strasser (Hg.). *Zwangsfreiheiten. Multikulturalität und Feminismus*. Wien. Promedia & Südwind: 78-96.
- Mattes, Christoph. 2007. *Im Schatten der Konsumgeschichte; eine Kritik der Bearbeitung der Konsumentenverschuldung durch die Soziale Arbeit*. Basel. Edition gesowip.
- Meuser, Michael und Ulrike Nagel. 2009. Das Experteninterview - konzeptionelle Grundlage und methodische Anlage. In: Susanne Pickel et al. (Hg.). *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaften*. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften: 465-479.
- Meyers, Diana Tietjens. 2014. The Feminist Debate over Values in Autonomy Theory. In: Andrea Veltman und Mark Piper (Hg.). *Autonomy, Oppression and Gender*. New York. Oxford University Press: 114-140.
- Mösch Payot, Peter. 2007. *Der Kampf gegen häusliche Gewalt: Zwischen Hilfe, Sanktion und Strafe. Kriminalpolitische Veränderungen und die Funktionalisierung des Strafrechts zum Opferschutz am Beispiel der Reformen im Kampf gegen häusliche Gewalt in der Schweiz*. Luzern. Interact Verlag.
- Nadai, Eva. 2014. Mutter, alleinerziehend, auf Stellensuche. Kategorisierungen und die Rationalität von Sozialinvestitionen. In: Ute Karl (Hg.). *Rationalitäten des Übergangs in Erwerbsarbeit*. Weinheim/Basel. Beltz Juventa: 28-43.

- Nadai, Eva. 2016. Whose autonomy - whose welfare? Welfare, work and care in social investment practice. In: Brigitte Liebig, Karin Gottschall und Birgit Sauer (Hg.). *Gender Equality in Context: Policies and Practices in Switzerland*. Opladen. Barbara Budrich: 43-62.
- Nadai, Eva, Gisela Hauss und Alan Canonica. 2013. *Lohnende Investitionen? Zum Gleichstellungspotenzial von Sozialinvestitionen und Aktivierung. Schlussbericht*. Olten. Fachhochschule Nordwestschweiz.
- Nussbaum, Martha C. 2003. Capabilities as Fundamental Entitlements: Sen and Social Justice. In: *Feminist Economics* 9(2-3): 33-59.
- Nussbaum, Martha C. 2011. *Women and Human Development. The Capability Approach*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Oelkers, Nina und Nadine Feldhaus. 2011. Das (vernachlässigte) Normativitätsproblem in der Sozialen Arbeit. In: Eric Mührel und Bernd Birgmeiner (Hg.). *Theoriebildung in der Sozialen Arbeit. Entwicklungen in der Sozialpädagogik und der Sozialarbeitswissenschaft*. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften: 69-84.
- Oevermann, Ulrich. 1996. Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In: Werner Helsper und Arno Combe (Hg.) *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 70-182.
- Oevermann, Ulrich. 2009. Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In: Roland Becker-Lenz et al. (Hg.). *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven*. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften: 113-142.
- Okin, Susan Moller. 2002. "Mistresses of Their Own Destiny": Group Rights, Gender, and Realistic Rights of Exit. In: *Ethics* 112 (2): 202-230.
- Ortmann, Friedrich. 1996. Neue Steuerungsformen der Sozialverwaltung und Sozialen Arbeit. *Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge* 2: 62-67
- Otto, Hans-Uwe, Andreas Polutta und Holger Ziegler. 2010. Zum Diskurs um evidenzbasierte Soziale Arbeit. In: dies. (Hg.): *What Works – Welches Wissen braucht die Soziale Arbeit? Zum Konzept evidenzbasierter Sozialer Arbeit*. Opladen: Barbara Budrich: 7-25.
- Otto, Hans-Uwe, Albert Scherr und Holger Ziegler. 2010. Wieviel und welche Normativität benötigt die Soziale Arbeit. Befähigungsgerechtigkeit als Masstab sozialarbeiterischer Kritik. In: *Neue Praxis* 40 (2):137-163.
- Otto, Hans-Uwe und Holger Ziegler. 2012. Gesetzt aber nicht begründet - Das Normativitätsproblem der Sozialen Arbeit. In: *Neue Praxis*, Sonderheft 11: 3-10.
- Phillips, Anne. 2005. Dilemmas of gender and culture: the judge, the democrat and the political activist. in: Avigail Eisenberg und Jeff Spinner-Halev (Hg.) *Minorities within Minorities. Equality, Rights and Diversity*. Cambridge: Cambridge University Press: 113-134.
- Riaño, Yvonne. 2012. Zwangsheirat: Generationenkonflikte und geschlechtsspezifische Handlungsspielräume. In: Mechthild Bereswill, Peter Rieker und Anna Schnitzer (Hg.). *Migration und Geschlecht. Theoretische Annäherungen und empirische Befunde*. Weinheim & Basel. Beltz Juventa: 163-191.
- Riaño, Yvonne und Johanna Dahinden. 2010. *Zwangsheirat. Hintergründe, Massnahmen, lokale und transnationale Dynamiken*. Zürich. Seismo.
- Ridgeway, Cecilia L. 2001. Interaktion und die Hartnäckigkeit der Geschlechterungleichheit in der Arbeitswelt. In: Bettina Heintz (Hg.). *Geschlechtersoziologie. Sonderheft 41 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*. Wiesbaden. Westdeutscher Verlag: 250-275.
- Riegel, Christine und Thomas Geisen (Hg.). 2010. *Jugend, Zugehörigkeit und Migration: Subjektpositionierung im Kontext von Jugendkultur, Ethnizitäts- und Geschlechterkonstruktionen*. Wiesbaden. VS Verlag.
- Robeyns, Ingrid. 2005. The Capability Approach: a Theoretical Survey. In: *Journal of Human Development* 6 (1): 93-114.
- Rohleder, Christa. 2006. Familie, Geschlechterkonstruktionen und Soziale Arbeit. In: Margherita Zander et al. (Hg.). *Geschlecht Nebensache? Zur Aktualität einer Genderperspektive in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden. VS Verlag: 291-310.
- Rommelspacher, Birgit. 2009. Feminismus und kulturelle Dominanz. Kontroversen um die Emanzipation der muslimischen Frau. In: Sabine Berghahn und Petra Rostock (Hg.). *Der Stoff, aus dem Konflikte sind. Debatten um das Kopftuch in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Bielefeld. transcript: 395-412.

- Rommelspacher, Birgit. 2010. Ethnische Minderheiten in der psychosozialen Beratung. Dynamiken von Integration und Segregation. In: Labonté-Roset, Christine et al. (Hg.): *Hard to reach: schwer erreichbare Klienten in der sozialen Arbeit*. Strasbourg: Schibri-Verlag.
- Rommelspacher, Birgit. 2012. Kulturelle Grenzziehungen in der Sozialarbeit: Doing and undoing differences. In: Herbert Effinger et al. (Hg.). *Diversität und soziale Ungleichheit. Analytische Zugänge und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit*. Opladen/Berlin/Toronto. Budrich: 43-55.
- Rose, Nicholas. 2000. Tod des Sozialen? Eine Neubestimmung der Grenzen des Regierens. in: Ulrich Bröckling, Susanne Krasmann und Thomas Lemke (Hg.). *Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt. Campus: 72-109.
- Sabla, Kim-Patrick. 2012. Soziale Arbeit mit Vätern. Geschlecht und Geschlechterverhältnisse im Kontext der Hilfen zur Erziehung. In: Birgit Bütow und Chantal Munsch (Hg.). *Soziale Arbeit und Geschlecht. Herausforderungen jenseits von Universalisierung und Essentialisierung*. Münster. Westfälisches Dampfboot: 277-291.
- Sauer, Birgit. 2009. Gewalt, Geschlecht, Kultur. Fallstricke aktueller Debatten um "traditionsbedingte" Gewalt. In: Birgit Sauer und Sabine Strasser (Hg.). *Zwangsfreiheiten. Multikulturalität und Feminismus* Wien. Promedia Verlag & Südwind: 49-62.
- Sauer, Birgit. 2012. Politiken der (Nicht-)Zugehörigkeit. Verhandlung von *citizenship* und Geschlecht in Diskussionen um das muslimische Kopftuch in Deutschland und Österreich. In: Mechthild Bereswill, Peter Rieker und Anna Schnitzer (Hg.). In *Migration und Geschlecht. Theoretische Annäherungen und empirische Befunde*. Weinheim & Basel. Beltz Juventa: 192-212.
- Sauer, Birgit und Sabine Strasser (Hg.). 2009. *Zwangsfreiheiten. Multikulturalität und Feminismus*. Wien. Promedia Verlag & Südwind.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. A tutorial on membership categorization. In: *Journal of Pragmatics* 39: 462-482.
- Scheibelhofer, Paul. 2012. Arbeiter, Kriminelle, Patriarchen. Migrationspolitik und die Konstruktion "fremder" Männlichkeit. In: Eva Hausbacher (Hg.). *Migration und Geschlechterverhältnisse. Kann die Migrantin sprechen?* Wiesbaden. VS Springer: 62-82.
- Schrödter, Mark. 2007. Soziale Arbeit als Gerechtigkeitsprofession. Zur Gewährleistung von Verwirklichungschancen. In: *Neue Praxis* (1): 3-28.
- Schütze, Fritz. 1992. Sozialarbeit als "bescheidene" Profession. In: Bernd Dewe et al. (Hg.): *Erziehen als Profession: zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern*. Opladen: Leske u. Budrich: 132-170.
- Schütze, Fritz. 1996. Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Arno Combe und Werner Helsper (Hg.). *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Frankfurt. Suhrkamp: 183-275.
- Schütze, Fritz. 2000. Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns: ein grundagentheoretischer Aufriß. In: *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung* 1 (1): 49-96.
- Sedmak, Clemens. 2011. Fähigkeiten und Fundamentalfähigkeiten. In: Clemens Sedmak et al. (Hg.): *Der Capability-Ansatz in sozialwissenschaftlichen Kontexten. Überlegungen zur Anschlusfähigkeit eines entwicklungsolitischen Konzepts*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften: 29-52.
- Seelmeyer, Udo. 2008. *Das Ende der Normalisierung? Soziale Arbeit zwischen Normativität und Normalität*. Weinheim & München. Juventa.
- Seithe, Mechthild. 2012. *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Staub-Bernasconi, Silvia. 2003. Soziale Arbeit als (eine) Menschenrechtsprofession. In: Richard Sorg (Hg.). *Soziale Arbeit zwischen Politik und Wissenschaft*. Münster/Hamburg. LIT Verlag.
- Staub-Bernasconi, Silvia. 2006. Der Beitrag einer systemischen Ethik zur Bestimmung von Menschenwürde und Menschenrechten in der Sozialen Arbeit. In: Susanne Dungs et al. (Hg.): *Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert*. Leipzig: Evangelische Verlagsanstalt: 267-289.
- Steckmann, Ulrich. 2014. Paternalismus und Soziale Arbeit. In: *Soziale Passagen* 6(2): 191-203
- Steinke, Ines. 2012. Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Uwe Flick et al. (Hg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Hamburg. Rowohlt: S. 319-331.
- Stoljar, Natalie. 2000. Autonomy and the Feminist Intuition. In: Catriona Mackenzie und Natalie Stoljar (Hg.). *Relational Autonomy. Feminist Perspectives on Autonomy, Agency, and the Social Self*. New York/Oxford. Oxford University Press: 94-111.

- Stoljar, Natalie. 2014. Autonomy and Adaptive Preference Formation. In: Andrea Veltman und Mark Piper (Hg.). *Autonomy, Oppression and Gender*. New York. Oxford University Press: 227-252.
- ten Have, P. (2002): The Notion of Member is the Heart of the Matter: On the Role of Membership Knowledge in Ethnomethodological Inquiry [53 paragraphs]. In: *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research* 3, Art. 21.
- Thiessen, Barbara und Eva Sandner. 2012. Familienleitbilder bei Professionellen: bei "Risikofamilien" besser weniger Diversität? In: Herbert Effinger et al. (Hg.). *Diversität und Soziale Ungleichheit. Analytische Zugänge und professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit*. Opladen/Berlin/Toronto. Verlag Barbara Budrich: 142-152.
- Veltman, Andrea und Mark Piper (Hg.). 2014. *Autonomy, Oppression, and Gender*. New York. Oxford University Press.
- Walgenbach, Katharina. 2007. Gender als interdependente Kategorie. In: dies. et al. (Hg.). *Gender als interdependente Kategorie. Neue Perspektiven auf Intersektionalität, Diversität und Heterogenität*. Opladen & Farmington Hills. Verlag Barbara Budrich: 23-64.
- Walker, Lenore E. 1984. *The battered women syndrome*. New York. Springer.
- Wechlin, Andrea. 2013. Risikoeinschätzung und Risikomanagement bei häuslicher Gewalt – zentrale Bausteine eines erfolgreichen Bedrohungsmanagementkonzepts. In: Jens Hoffmann, Karoline Roshdi, Karoline und Rudlof von Rohr, Rudolf (Hg.). *Bedrohungsmanagement. Projekte und Erfahrungen aus der Schweiz*. Frankfurt a. M.: Verlag für Polizeiwissenschaft: 101 – 115
- Wolff, Stephan. 1981. *Die Produktion von Fürsorglichkeit*. Bielefeld. AJZ-Verlag.
- Zavirsec, Darja, Birgit Rommelspacher und Silvia Staub-Bernasconi (Hg.). 2010. *Ethical Dilemmas in Social Work. International Perspective*. Ljubljana. Faculty of Social Work.
- Ziegler, Holger. 2014. Unerbetene Hilfen. Versuch einer Begründung einiger Kriterien zur Legitimation paternalistischer Eingriffe in der Sozialen Arbeit. In: *Soziale Passagen* 6(2): 253-274.
- Ziegler, Holger und Alfred Scherr. 2013. Hilfe statt Strafe? Zur Bedeutung punitiver Orientierungen in der Sozialen Arbeit. In: *Soziale Probleme* 24 (1): 118-136.
- Ziegler, Holger, Mark Schrödter und Nina Oelkers. 2012. Capabilities und Grundgüter als Fundament einer sozialpädagogischen Gerechtigkeitsperspektive. In: Werner Thole (Hg.). *Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch*. Wiesbaden: VS Verlag: 297-310.