

Die öffentliche Sozialhilfe zwischen Armutsverwaltung und Sozialarbeit - Eine soziologische Untersuchung sozialstaatlicher Intervention

Christoph Maeder und Eva Nadai

Kurzfassung zuhanden des Schweizerischen Nationalfonds

Projekt Nr. 4045-059733

Die Wirkungen der Sozialhilfe im Spannungsfeld von Klienten, Organisationstyp und Akteuren der Sozialen Arbeit"

FHS St. Gallen, Hochschule für Soziale Arbeit
Fachhochschule Solothurn Nordwestschweiz, Bereich Soziales

Rorschach & Olten, März 2003

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Fünf ethnographische Fallstudien zur lokalen Praxis von Sozialhilfe	1
3	Die Sozialhilfe als Aushandlungsordnung	2
3.1	Organisationstypen und Sozialhilfestil	3
3.2	Interventionen zwischen Eingliederung, Integration und Organisation	4
3.3	“Nichtstun” als Arbeit	6
3.4	Das Arrangement mit der Sozialhilfe	7
3.5	Wirkungen	9
3.6	... und Nebenwirkungen der Sozialhilfe	10
4	Sozialpolitische Schlussfolgerungen	11
	Literatur	13

1 Einleitung

Materielle Existenzsicherung und soziale Reintegration sind die deklarierten Ziele der öffentlichen Sozialhilfe in der Schweiz.¹ Die Sozialhilfe soll nicht nur das materielle Überleben, sondern ein soziales Existenzminimum sichern und auf die Teilhabe am sozialen Leben und am Arbeitsmarkt hinarbeiten. Steigende Fallzahlen und Kosten in den 90er Jahren,² die soziale Entgrenzung der Klientel³ und komplexere Problemlagen haben Debatten zu einer Neubestimmung der Funktion der Sozialhilfe im System der sozialen Sicherung ausgelöst.⁴ Die Sozialhilfegesetzgebung ist in vielen Kantonen in Bewegung; die geplanten oder vollzogenen Revisionen beziehen sich auf den finanziellen Lastenausgleich, Professionalisierung und neue Anreiz- und Gegenleistungsmodelle für die Klienten.⁵ Genau besehen kann in der Schweiz allerdings nicht von *der* Sozialhilfe gesprochen werden, denn rechtlich liegt die Regelung der Sozialhilfe bei den 26 Kantonen und der konkrete Vollzug bei den Gemeinden. Die föderalistische Organisation der Sozialhilfe bietet auf der einen Seite die Chance für die Erprobung von Innovationen, sie birgt auf der anderen Seite aber auch ein hohes Potential von Ungleichbehandlungen.⁶

2 Fünf ethnographische Fallstudien zur lokalen Praxis von Sozialhilfe

Was aus rechtlicher und politischer Sicht problematisch erscheint, ist für die Sozialwissenschaft von Vorteil: die Variation der Organisationsformen der Sozialhilfe in der Schweiz stellt gleichsam ein natürliches Experiment zur Untersuchung der Faktoren dar, welche die Effekte der Sozialhilfe beeinflussen. Diese "Laborsituation" machen wir uns in unserem Projekt zunutze, indem wir fünf unterschiedliche Sozialhilfeorganisationen vergleichen, die wir in Anlehnung an bereits existierende Typologien ausgewählt haben:⁷

- ein regionaler Sozialdienst im Kanton Graubünden
- ein Sozialzentrum in der Stadt Zürich
- ein kommunales Sozialamt in einer kleineren Gemeinde des Kantons Solothurn
- ein städtisches Sozialamt im Kanton St. Gallen
- ein Centre Médico-Sociale im Kanton Wallis

Obwohl die Sozialhilfe vor komplexen Aufgaben und unter chronischem politischen Legitimationsdruck steht, gibt es wenig empirisches Wissen über ihre Funktionsweise und Effekte in concreto. Insbesondere die *lokalen Praktiken der Sozialverwaltungen* sind eine sozialwissenschaftliche terra incognita – paradoxerweise selbst in der Armutsforschung, welche die Formen und Determinanten von Sozialhilfebezug untersucht, aber diese primär in der Person der Klienten und in ihrem gesell-

¹ Ruder 1999; SKOS (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe) 2000

² Fluder & StremLOW 1999

³ Leisering & Voges 1992

⁴ Knöpfel & Ferroni 1999

⁵ Richter 2002

⁶ Empirische Belege dazu vgl. Steiner (2000) für den Kanton Basel-Land.

⁷ Höpflinger & Wyss 1994; Fluder & StremLOW 1999

schaftlichen Umfeld sucht, nicht jedoch in den Interventionen auf der Handlungsebene selbst.⁸ Thematisiert werden die Institutionen der Armutsverwaltung u.a. in der Professionssoziologie, dort aber vor allem im Hinblick auf das Spannungsfeld von Organisationszwängen und professionellem Handeln und ohne den Einbezug der Klientenperspektive.⁹ Mit unseren fünf ethnographischen Fallstudien fokussieren wir diese vernachlässigte Ebene der konkreten, praktischen Interventionen und bringen die verschiedenen Perspektiven zusammen: das *Handeln des Personals* im Kontext unterschiedlich gestalteter Sozialhilfeorganisationen und die *Strategien der Klientinnen und Klienten* im Umgang mit der Unterstützung. Unsere zentralen Forschungsfragen lauten:

- Wie werden die rechtlichen Vorgaben der Sozialhilfegesetze auf der Ebene lokaler Sozialdienste interpretiert und in Organisationsregeln und sozialarbeiterische Interventionen umgesetzt?
- Wie vollzieht sich Unterstützung als Koproduktion von Sozialarbeitenden und Klientel?
- Welche Strategien entwickeln Klientinnen und Klienten im Umgang mit der Sozialhilfe?
- Welches Typen von organisierter Armut in der Sozialhilfe lassen sich unter Berücksichtigung von Struktur-, Deutungs- und Handlungsebene beschreiben und analysieren?

In jeder der fünf Sozialverwaltungen haben wir während ein bis zwei Wochen die Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Klientel beobachtet, an Fallbesprechungen, Interventionen und Teamsitzungen des Personals teilgenommen und schriftliche Dokumente der Organisationen ausgewertet. Insgesamt haben wir 52 Personenarbeitstage in den Sozialämtern und –diensten verbracht und 121 Interaktionen zwischen Klientinnen /Klienten und Sozialarbeitenden beobachtet und protokolliert. Mit 10 Sozialarbeitenden und 18 Klientinnen und Klienten haben wir zudem ethnographische Interviews durchgeführt. Zusätzlich haben wir die Dossiers dieser 18 Klienten erfasst und ein halbes Jahr nach dem Interview telefonische Kurzinterviews mit den fallführenden Sozialarbeitenden zum weiteren Verlauf dieser Fälle geführt.¹⁰

3 Die Sozialhilfe als Aushandlungsordnung

Theoretisch betrachten wir die Sozialhilfe als eine “Aushandlungsordnung“ – eine Arena, in der Repräsentanten verschiedener sozialer Welten in Aushandlungsprozesse über ein gemeinsames Handlungsproblem – hier: die Sozialhilfe - involviert sind.¹¹ Unter welchen Umständen wer zu wel-

⁸ Ludwig 1996; Buhr 1995

⁹ Harrach, Loer, et al. 2000; als Ausnahme Schultheis 1999; vgl. auch Maeder & Nadai 2002a

¹⁰ In unserem Vorgehen stützen wir uns auf Theorie und Methode der klassischen Feldforschung kulturanthropologischer Herkunft (Werner & Schoepfle 1986, 1987 und verwenden praktisch das ethnographische Interview (Spradley 1979) und die teilnehmende Beobachtung (Spradley 1980). Diese Ansätze werden heute im deutschsprachigen Raum als ethnographische Semantik bezeichnet (Maeder & Brosziewski 1997; Maeder 2002). Sie sind, was ihren wissenssoziologischen Anteil angeht, eingebettet in neueste Entwicklungen innerhalb der sogenannten “Ethnoscience“, vgl. (D'Andrade 1995) und gehören im amerikanischen Raum zusammen mit den Verfahren der begründeten Theoriebildung („grounded theory“; vgl. Strauss & Corbin 1999) zu den bekannten systematisierten Verfahren in der qualitativen Sozialforschung für den Bereich teilnehmender Beobachtung. Sozialforschung in dieser Perspektive beschäftigt sich mit der Erschliessung von Sonderwissensbeständen (z.B. Berufswissen in der Sozialarbeit), die Handlungsrelevanz für die Akteure im sozialen Feld haben. Aus übergeordneter Theoriesicht stehen alle diese Methoden dem symbolischen Interaktionismus (Blumer 1986) nahe, oder sie lassen sich daran anschliessen.

¹¹ Strauss, Schatzman, et al. 1975; Allen 1997; Clarke 1991; Strübing 1997

chen Bedingungen und in welcher Form Unterstützung vom Staat bekommen soll, ist auf mehreren Ebenen Gegenstand von expliziten und impliziten Aushandlungen. Nicht alle Aspekte sind dabei gleicher-massen verhandelbar und die beteiligten Parteien haben unterschiedliche Durchsetzungschancen – die Klientinnen als Adressatinnen der Hilfe handeln aus einer strukturell schwachen Position heraus und müssen zur Durchsetzung ihrer Interessen primär “Listen der Ohnmacht” anwenden.¹²

Als allgemeiner Rahmen dieser Aushandlungen dienen die gesetzlichen Vorgaben, die in kantonale und kommunale Verordnungen, Verfügungen und Regeln umgesetzt werden müssen. Ebenso werden die SKOS-Richtlinien als das wichtigste Instrument zur Vereinheitlichung der Sozialhilfepraxis lokal verschieden ausgelegt.¹³ Die einzelnen Sozialverwaltungen entwickeln eigene Vorgehensweisen und formelle wie informelle Regeln, wie mit den Klientinnen und Klienten zu verfahren ist: wie wird die Unterstützung ausbezahlt (bar, per Check, per Banküberweisung, per Gutschrift), in welcher Form muss die Arbeitssuche belegt werden, machen die Sozialarbeitenden Hausbesuche usw.? Schliesslich muss in der Beziehung zwischen der fallführenden Sozialarbeiterin und ihrer Klientin bestimmt werden, was eigentlich das zu behandelnde Probleme ist und wie es zu lösen ist. Ein Fall kann immer verschieden klassifiziert werden und das hat Konsequenzen für die Interventionen. Gerade auf dieser Ebene zeigt sich deutlich ein strukturell induziertes Auseinanderklaffen der Perspektiven: in der bürokratischen Logik der Sozialverwaltung geht es bei der Sozialhilfe im Kern um die Existenzsicherung, und die Anspruchsberechtigung lässt sich anhand klarer Regeln eindeutig feststellen. Aus dem professionellen Selbstverständnis der Sozialarbeitenden resultiert hingegen ein weiter Begriff von Hilfebedürftigkeit, denn materielle Probleme sind häufig mit psychosozialen Krisen verbunden. “Da steckt wahrscheinlich noch mehr dahinter”, ist ein typischer Kommentar von Sozialarbeitern, und entsprechend verstehen sie ihren Auftrag als “mehr als nur Geld auszahlen”. Insofern die Klienten verpflichtet sind, ihre Verhältnisse offen zu legen, hat das Personal auch die Instrumente für derartige Diagnosen an der Hand, wenn auch meist nicht die Mittel, die diagnostizierten Probleme wirklich anzugehen. Dasselbe Instrument, nämlich die Pflicht zur Offenlegung, wirkt sich bei den Klienten kontraproduktiv aus. Weil sie diese Pflicht als Statusdegradierung¹⁴ und Verletzung des eigenen Informationsreservates empfinden,¹⁵ tendieren sie dazu, sich im Umgang mit dem Sozialamt auf die materiellen Probleme zu begrenzen und persönliche Schwierigkeiten für sich zu behalten. Das wiederum erschwert den Aufbau einer Vertrauensbeziehung als Basis für ein “Arbeitsbündnis” zwischen Klientin und Sozialarbeiter.¹⁶

3.1 Organisationstypen und Sozialhilfestil

Die fünf untersuchten Sozialverwaltungen unterscheiden sich deutlich in ihren Auffassungen der Sozialhilfe und in ihrer Interventionspraxis. Diese Unterschiede zeigen sich auf Struktur-, Deutungs- und Handlungsebene, die zu drei distinkten Stilen der Sozialhilfe (mit drei Subtypen) amalgamieren. Diese lassen sich auf einem Kontinuum von vorwiegend bürokratischer Armutsverwaltung bis hin zu professioneller Sozialarbeit abtragen. In *struktureller* Hinsicht machen sich die Differenzen am

¹² Honegger & Heintz 1981

¹³ Wyss 2000

¹⁴ Garfinkel 1956

¹⁵ Goffman 1982

¹⁶ Oevermann 1996 & 2000

Verhältnis von Entscheidung und Vollzug fest. Auf der Ebene kultureller *Deutungsmuster* manifestieren sie sich in organisationsspezifischen Alltagstheorien über die Ursachen von Armut, die Legitimität von Unterstützung und die Eigenschaften der Klientel. Auf der *Handlungsebene* definieren die Untersuchungsorganisationen die primäre Aufgabe und Rolle des Personals je anders. Ein Stil der Armutsverwaltung zieht sich in der jeweiligen Organisation durch alle Ebenen durch und findet seinen symbolischen Ausdruck selbst in der materiellen Kultur einer Sozialverwaltung (Räumlichkeiten., Sicherheitsmassnahmen, Informationsmaterial u.ä.), welche den Erwartungshorizont der Klienten hinsichtlich ihrer Rolle und ihres Status formt.¹⁷ Auf der Ebene des beobachtbaren Einzelfalles (hier: Interaktion zwischen Sozialarbeiterin und Klientin oder Klient) sind zwar Abweichungen vom dominanten organisationsspezifischen Stil gelegentlich nachweisbar, aber das Ensemble der organisatorischen Einflussfaktoren begrenzt solche Möglichkeiten eng. Die gefundenen, idealtypischen Sozialhilfestile können wir hier aus Platzgründen nur in zugespitzter Form benennen, aber nicht ausführen:

- „*Armutsverwaltung*“: die Sozialhilfe funktioniert als Eingriffsverwaltung¹⁸, konzentriert sich auf Existenzsicherung, begegnet dem Klienten in der Tendenz mit Misstrauen und steuert primär über Sanktionen;
- „*paternalistische Fürsorge*“: die Sozialhilfe zielt auf Verhinderung von sichtbarer Exklusion und behandelt die Klientin als Schutzbefohlene, die der wohlwollenden Unterstützung und zugleich der disziplinierenden Kontrolle bedarf;
- „*betriebswirtschaftlich modernisierte Sozialhilfe*“: oberstes Ziel der Sozialhilfe ist Integration über den Arbeitsmarkt. Der Klient wird als handlungsfähiger Selbstunternehmer betrachtet, der je nach Zuordnung zu einem Segment vordefinierte Dienstleistungspakete beanspruchen kann und nach dem Gegenleistungsprinzip motiviert werden soll. In der Organisation ist sozialarbeiterisches wie betriebswirtschaftliches Professionswissen gleichermassen präsent;
- „*betriebswirtschaftlich überlagerte Sozialhilfe*“: auch hier arbeitet die Sozialhilfe auf Arbeitsintegration hin. Sozialarbeiterische Interventionen werden durch vorgegebene managerielle Effizienzkriterien eng kanalisiert und strukturiert. In dieser Organisation wird die sozialarbeiterische Professionalität zwar zugelassen, aber durch die Verwaltungslogik überlagert. Die Klientin ist Subjekt, insofern sie definierte Rechte und Pflichten hat, und gleichzeitig ist sie Objekt der administrativen Maschinerie;
- „*anwaltschaftliche Sozialhilfe*“: die Sozialhilfe nimmt ihren Integrationsauftrag nicht nur durch Vermittlung an weitere Stellen wahr, sondern wird in Stellvertretung für den Klienten direkt bei diesen aktiv. Der Klient gilt als marginalisierungsbedrohtes Subjekt mit einem Anspruch auf professionelle Unterstützung und pädagogische Intervention.

3.2 Interventionen zwischen Eingliederung, Integration und Organisation

Als Hintergrundsstruktur jeglicher Intervention in der Sozialhilfe wirksam ist die Tatsache, dass hier nur jene Menschen als “Fälle” auftauchen, welche die Möglichkeiten – ab und zu auch die Fähig-

¹⁷ Maeder & Nadai 2002b

¹⁸ Die Eingriffsverwaltung wird nicht von sich aus aktiv und behandelt den Klienten wie einen “Störfaktor” (Scherer 1987).

keiten – zu einem selbstbestimmten, finanziell unabhängigen Leben eingebüsst haben. “Wir sind hier die letzte der letzten Stationen” lautet eine durchwegs angetroffene Selbstbeschreibung der Sozialarbeitenden. Während aus der Sicht der rechtlichen Regularien finanzielle Existenzsicherung und möglichst Teilhabe am Arbeitsmarkt im Vordergrund stehen, zeigt sich im Alltag in der Sozialhilfe, dass neben diesen beiden Zentralbereichen auch noch vielfältige andere Dimensionen der Lebenslagen von Klientinnen und Klienten bearbeitet werden müssen. In Abhängigkeit von Organisationstyp und Sozialhilfestil (vgl. 3.1) haben wir die Sozialarbeit als ein spezielles berufliches Handeln unter funktionalen Aspekten analysiert und dargestellt. Die folgenden Arbeitskategorien sind dabei in der Praxis als generalisierbarer, sozialarbeitsbezogener Bestand ins Blickfeld gekommen: Eingliederungsarbeit, Integrationsarbeit, Invisibilisierungsarbeit, Sicherheits- und Gefühlsarbeit, Identitätsarbeit und mikropolitische Arbeit.

Eingliederungsarbeit zielt darauf ab, den Klienten in eine bestimmte Sozialstruktur einzubinden und ihn an seinen ihm zustehenden Rechten und Ansprüchen teilhaben zu lassen. Angesichts der vielen potentiell involvierten sozialen Institutionen und angesichts der Interferenzmöglichkeiten dieser Systeme in einem modernen Sozialstaat ist dies eine Arbeit für Spezialisten mit insbesondere, aber nicht nur sozialversicherungsrechtlichem Sonderwissen.

Integrations- und Assimilationsarbeit beabsichtigt über die Beeinflussung der Deutungsebene die Handlungen der Klienten zu ändern. Im Erfolgsfall dieser stark gesprächsgebundenen Interventionsform passt sich der Klient an soziale Handlungsstandards durch Normenübernahme an. Solche Normalisierungsanstrengungen beziehen sich insbesondere, aber nicht nur auf den Umgang mit Geld. Reframing im Sinn einer von aussen induzierten Selbstassimilation der Klienten an ihre soziale Lage bildet den zweiten Strang der Integrationsarbeit und zielt auf kulturelle Assimilation. Mit Reframing werden die Klienten über die Vermittlung von Werten und Normen an ihre Lage als Sozialhilfeempfänger herangeführt und es wird ihnen die Gelegenheit zur Erarbeitung einer situationsangepassten Selbstkonzeptionen verschafft.

Wenn auch kaum je offiziell ausgewiesen, so stellt die *Invisibilisierungsarbeit* von Armut eine wichtige Funktion und Ressource in der Sozialhilfe dar. Mit sichtbarer Armut konfrontiert werden in der Regel nur die Sozialarbeitenden. Die Unsichtbarmachung von Armut schützt die Klienten vor weiterer Marginalisierung und Stigmatisierung, verhindert aber auch das Entstehen subkultureller Hilfsstrukturen.

Sicherheits- und Gefühlsarbeit ist in zwei Richtungen in der Sozialhilfe beobachtbar. Aufgrund der engen Spielräume der Sozialarbeitenden, der tiefen Ansätze der Sozialhilfe und der gelegentlich überhöhten Erwartungen der Klienten kommt es im Sozialamt ab und zu notwendigerweise zu Enttäuschungen. Diese können das Klima aufheizen und zu Drohungen gegenüber Sozialarbeitenden und anderen Angestellten oder zu Sachbeschädigungen führen. Neben geeigneten baulichen und organisatorischen Strukturen helfen insbesondere die professionelle Gesprächsführung und der informierte Umgang seitens der Sozialarbeitenden emotionale Eskalationen zu verhindern. Sicherheitsarbeit wird aber auch für die Klienten geleistet, indem ihnen ein Gefühl des Aufgehobenseins und der tatsächlichen Hilfe vermittelt wird.

Identitätsarbeit stellt einen Normenkonsens unter den Sozialarbeitenden in und über ihre Arbeit her, dient aber auch der Selbstvergewisserung im Hinblick auf die eigene Positionierung des Berufsfeldes im Sozialhilfesystem. Identitätsarbeit findet sich in vielen informellen Gesprächen, aber auch formalisiert als Supervision und Intervision.

Mikropolitische Arbeit wird benötigt und geleistet um die Handlungsspielräume innerhalb der bemerkenswert stark bürokratischen Sozialhilfe für die Sozialarbeitenden zu erhalten. Keine Organisation würde funktionieren, wenn die Angestellten nur den offiziellen Regeln und Vorschriften

ten folgen würden. Immer wieder müssen situative Arrangements und “Notlösungen” gefunden werden um gerade wegen und trotz der vorgegebenen Regeln funktionieren zu können.¹⁹

Bei der Analyse der Arbeit in der Sozialhilfe ist uns aufgefallen, dass kaum eigene, sozialarbeitsrelevante, *objektivierte* Wissensbestände nachweisbar sind. “Wir haben so das Gefühl, dass diese oder jene Klientenkategorie zunimmt, sich verschlechtert usw.” sind häufig angetroffene Argumentationsmuster. In keinem untersuchten Fall konnten glaubwürdig Aussagen über Veränderungen von Problemlagen bei den Klienten anhand zuverlässiger und valider Daten gemacht werden. Obwohl überall Statistiken zur Arbeit und den Klienten hergestellt werden, sind diese aus sozialwissenschaftlicher und insbesondere organisationssoziologischer Sicht stark verbesserungsbedürftig und –fähig. Dies vor allem dann, wenn diese Daten tatsächlich wirksam in den Betriebsprozess der Produktion von Sozialhilfe einfließen sollen. Die Daten für den Städtevergleich oder das Bundesamt für Statistik sind in der alltäglichen Praxis der Sozialarbeitenden wenig relevant. Sie dienen der sozialpolitischen Diskussion und sind nur sehr vermittelt und indirekt der praktischen Sozialarbeit in der Sozialhilfe nützlich.

3.3 “Nichtstun” als Arbeit

Sozialhilfebezug wird in der Öffentlichkeit gerne mit “Nichtstun” verwechselt, Fürsorgeempfänger als “Schmarotzer”, die es sich in der “sozialen Hängematte” bequem machen, verunglimpft. Aus soziologischer Sicht sind diese Stereotypen ein grundlegendes Missverständnis. Ein soziologischer Arbeitsbegriff schliesst nicht nur Erwerbsarbeit, sondern umfasst jedes Wirkhandeln in der sozialen Realität, sofern es Intentionalität aus Sicht der Handelnden aufweist.²⁰ Die Aufgabe der Klientinnen umfasst sowohl den Umgang mit dem Sozialamt, als auch die Bewältigung des degradierenden Klientenstatus.²¹ Ausserdem ist dieser Umgang als Bewältigung eingebettet in ein soziales Coping im weiteren Sinn.²²

Der Schritt von der subjektiv erlebten zur gesellschaftlich anerkannten Armut setzt voraus, dass *sich eine Person als hilfebedürftig definiert* und bereit ist, diese Hilfebedürftigkeit amtlich ratifizieren zu lassen. Erst durch die Unterstützung wird die Armut auch zu einem *sozialen Tatbestand*.²³ Insofern Abhängigkeit in unserer Gesellschaft als illegitim gilt,²⁴ ist Hilfe anzunehmen mit Ambivalenz verbunden, was in sich eine Schwelle zum Sozialamt darstellt.²⁵ Die potentielle Klientin muss sich sodann im Dickicht der Unterstützungsinstitutionen zurechtfinden und an die für sie zuständige Stelle gelangen. Häufig haben die Klienten mit mehreren Institutionen zu tun, sei es nacheinander oder synchron; dies führt dazu, dass sie ein *Case Management in eigener Sache* leisten müssen. Bei der Sozialverwaltung hat die Antragstellerin ihre Unterstützungsberechtigung zu belegen, bevor sie zum “Fall” werden kann. Dieser Nachweis hat eine rechtliche Dimension, die mit viel

¹⁹ Zu “situativen Ungewissheitszonen” in Verwaltungen vgl. Hansbauer 1996.

²⁰ Zum hier verwendeten Arbeitsbegriff wird verwiesen auf den Aufsatz “Wirklichkeit als Arbeit” (Luckmann 2002).

²¹ Zur Funktion der Klientinnen als Koproduzentinnen der Hilfe vgl. Galuske (1998) und Schaarschuch, Flösser und Otto (2001).

²² Zum sozialen Coping vgl. Ludwig 1996

²³ Simmel 1992; Coser 1992.

²⁴ Fraser & Gordon 1994

²⁵ Lettke & Lüscher 2001; Merton, Merton, et al. 1983

Arbeit verbunden ist: es müssen Dokumente beschafft und Formulare ausgefüllt werden, welche den Sozialhilfeanspruch beweisen. Er hat zudem eine soziale Komponente, indem der Klient sich auch in einem moralischen Sinn als “unterstützungswürdig” erweisen muss. Die Unterscheidung zwischen “würdigen” und “unwürdigen” Armen ist seit dem Mittelalter eine Konstante der Fürsorgepolitik,²⁶ die heute in einem professionellen Sozialamt zwar nicht mehr darüber entscheidet, *ob* jemand Hilfe bekommt, wohl aber *wie* diese Hilfe geleistet wird: bloss vorschriftsgemäss oder engagiert. Die bereits angesprochene Aushandlung des Problems und die Durchsetzung der eigenen Interessen verlangt der Klientin eine hohe *interaktive Kompetenz* ab; ihre Durchsetzungschancen sind abhängig von Habitus und Merkmalen wie Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, biographischen Konstellationen u.ä.,²⁷ entscheidend aber auch von der Klassifizierung als würdig/unwürdig. Unseren Beobachtungen nach werden die Frauen tendenziell mit mehr Respekt und Nachsicht behandelt, insbesondere dann, wenn sie mit Kindern erscheinen. Eine schwierige Aufgabe stellt schliesslich das Stigma Management dar: selbst im günstigsten Fall einer gelingenden Beziehung zum Sozialamt ist der Sozialhilfebezug vom Gefühl der Statusdegradierung und der Furcht vor Stigmatisierung geprägt.²⁸

3.4 Das Arrangement mit der Sozialhilfe

Die Klientinnen und Klienten melden sich mit bestimmten Erwartungen bei der Sozialhilfe und sie entwickeln schnell eine Vorstellung davon, was das Sozialamt von ihnen für Haltungen und Verhaltensweisen erwartet. Unabhängig davon, ob diese Interpretationen adäquat sind, bilden sie die Basis für ihren Umgang mit der Sozialhilfe. Diese Deutungs- und Handlungsmuster sind einerseits geprägt von biographischen Erfahrungen, insbesondere auch von früheren Erfahrungen mit anderen Unterstützungs- und Kontrollinstanzen (oft z.B. mit der Arbeitslosenversicherung); sie bilden sich andererseits ganz wesentlich in der Auseinandersetzung mit dem Sozialamt und dessen konkreten Interventionen. Zudem hängt es von individuellen Ressourcen und externen Optionen (z.B. auf dem Arbeits- oder Heiratsmarkt) ab, ob und wie die angebotene Hilfe genutzt werden kann. Die subjektive Bilanzierung der Sozialhilfe wird schliesslich von den Steuerungsmöglichkeiten beeinflusst, die sich die Klienten selbst zuschreiben. Aus unseren Fallgeschichten lassen sich drei Hauptmuster des Umgangs mit der Sozialhilfe herauskristallisieren.²⁹

Sozialhilfe als Repressionsapparat – Kooperationsverweigerung als Reaktion: Eine erste Gruppe erlebt die Sozialhilfe (und staatliche Institutionen generell) als demütigenden Repressionsapparat, von dem sie sich missverstanden und schikaniert fühlen. Sie sehen sich als Opfer der Verhältnisse und haben bezüglich ihrer Zukunftsperspektiven resigniert. Ihre Haltung ist ambivalent: einerseits erwarten sie massgeschneiderte Lösungen vom Sozialamt, andererseits sind sie überzeugt, das man hier nichts zur Lösung ihrer Probleme beitragen kann. Zwischen ihnen und dem Sozialamt hat sich ein verhängnisvoller *Zirkel von Sanktionen und Kooperationsverweigerung* entwickelt, der in beidseitiger Resignation mündet: auch ihre Sozialarbeiterinnen halten in diesen Fällen “Hopfen

²⁶ Zentrales Kriterium ist bei dieser Unterscheidung die Arbeitsfähigkeit: vgl. Castel (2000); Geremek (1988).

²⁷ Schultheis 1999; Kullberg 2001

²⁸ Zum Stigmakonzept vgl. Goffman (1967) und Link & Phelan (2001).

²⁹ Die Fallanalysen basieren auf vier verschiedenen Datenquellen: Beobachtung der Interaktion zwischen Klientin und Sozialarbeiter, Interview mit der Klientin, schriftliches Dossier und telefonisches Nachinterview mit der fallführenden Sozialarbeiterin ungefähr ein halbes Jahr nach dem Interview.

und Malz verloren". Die Klienten tragen nicht aktiv zur Überwindung ihrer Lage bei, sondern stecken ihre Energie im Sinn einer sekundären Anpassung in die Ausbeutung des Systems³⁰: sie versuchen, so viel wie möglich herauszuschlagen und verlegen sich manchmal auf's "Linken", indem sie Nebeneinnahmen verschweigen o.ä. Ihre beruflichen Integrationschancen sind beschränkt aufgrund von Alter, Nationalität, Behinderung und Sucht; sie sind seit langem von staatlichen Transferleistungen abhängig (ALV, Sozialhilfe). Als einzige "Lösung" erscheint ihnen und dem Sozialamt die definitive Ausmusterung aus dem Arbeitsmarkt und die Verweisung an die Invalidenversicherung (IV).

Sozialhilfe als Gnade – Tausch von Wohlverhalten gegen Unterstützung: Eine zweite Gruppe der Interviewten beschreibt den Sozialhilfebezug als ein Tauschverhältnis: sie selbst demonstrieren Konformität mit den Regeln und Ansprüchen des Sozialamts, "bemühen sich" und hoffen, durch diese (mindestens oberflächliche) Kooperation anständige Behandlung und Unterstützung zu erwirken. Ihre Bemühungen sind so weit erfolgreich: ihr Verhältnis zum Sozialamt ist im allgemeinen spannungsfrei, sie erfahren keine Sanktionen und können ein hohes Mass an Engagement seitens ihrer Betreuerinnen mobilisieren. Insbesondere für die "würdigen" Klientinnen, die zudem relativ gute Chancen auf Ablösung haben, wird die Unterstützungsperiode zu einer *Atempause* im Lebenskampf. Dabei handelt es sich um junge alleinerziehende Mütter, deren Sozialhilfebezug gesellschaftlich hoch legitimiert ist und bei denen beide Seiten (Klientin und Sozialamt) davon ausgehen, dass sie in absehbarer Zeit wieder unabhängig sein werden – ob zu Recht bleibe dahingestellt. Subjektiv problematischer gestaltet sich die Unterstützung, wenn sie nicht so eindeutig legitimiert ist und der Ausstieg ungewiss scheint. Das trifft auf Personen zu, deren Arbeitsfähigkeit umstritten und deren Arbeitsmarktchancen sehr beschränkt sind (mangelnde Bildung, Alter, Behinderung, Sucht). Diese schätzen zwar die Hilfe des Sozialamts bei der Bewältigung der alltäglichen Lebensführung, erwarten aber bezüglich einer langfristigen Problemlösung nichts mehr. Die Sozialhilfe ist eine *Krücke* auf dem Weg in die IV. Zur *Belastung* wird sie für eindeutig arbeitsfähige junge Klientinnen ohne häusliche Betreuungspflichten aber mit schlechten beruflichen Chancen aufgrund mangelnder Bildung. Bei ihnen ist der Druck zur Ablösung gross, ohne dass ihnen das Sozialamt die nötige Hilfestellung bieten kann. Was sie eigentlich brauchen, ist eine längerfristige Investition in ihre Ausbildung, und hier erklärt sich die Sozialhilfe als nicht zuständig.

³⁰ Goffman 1972

Sozialhilfe als Vertrag – ein Recht einfordern: Eine dritte Gruppe von Klientinnen und Klienten betrachtet die Sozialhilfe als Rechtsanspruch, den sie sich als Steuerzahlende oder durch gesellschaftlich nützliche Arbeit als Mutter erworben haben³¹, oder als Kredit, weil die Sozialhilfe rückerstattungspflichtig ist. Mit diesen Konstruktionen versuchen sie das Stigma des “Schmarotzers” zurückzuweisen, was ihnen mehr schlecht als recht gelingt, weil ihre Deutung sozial nicht geteilt wird. Deshalb treten auch sie gegenüber dem Sozialamt nur ausnahmsweise offensiv mit Forderungen auf, sondern probieren es mit geschickten Aushandlungsstrategien. Ihre Strategien zielen z.T. auf Ablösung und Autonomiegewinn, z.T. aber im Gegenteil auf Verantwortungsübergabe an das Sozialamt. Ihr Verhältnis zum Sozialamt ist (mit einer Ausnahme) reibungslos; sie stossen sich aber besonders an den der Sozialhilfe strukturell inhärenten Demütigungen (Auskunftspflicht, Kontrollen, eingeschränkte Entscheidungsspielräume). Die Sozialhilfe als Recht zu betrachten und auf dieser Basis Forderungen zu stellen oder die Hilfe ohne Scham entgegen zu nehmen, gelingt Personen mit unbestrittenem Status als “würdiger” Armer besser als denen, die keinen legitimen Grund für die Fürsorgeabhängigkeit haben. Die Gruppe ist hinsichtlich ihrer Problemlagen und Ressourcen sehr heterogen. Typische Verläufe lassen sich daher nicht erkennen; nur ein Klient hat sich im Untersuchungszeitraum von der Sozialhilfe abgelöst, allerdings in einer prekären Situation (befristete Beschäftigung).

3.5 Wirkungen ...

Die erklärten und legiferten Ziele der Sozialhilfe sind materielle Existenzsicherung und die soziale Integration, wobei mit letzterem in der Regel Integration in den Arbeitsmarkt gemeint ist – “Arbeit statt Fürsorge” wie dies z.B. in Zürich als politisches Ziel formuliert wurde. Folglich wird die Sozialhilfe in Öffentlichkeit und Politik einseitig daran gemessen, ob es ihr gelingt, möglichst viele Klientinnen und Klienten in möglichst kurzer Zeit “abzulösen”. Unsere Untersuchung kann zu dieser Form von Wirkung naturgemäss keine repräsentativen Aussagen liefern. Nur drei der befragten Klienten bezogen ein halbes Jahr nach dem Interview keine Sozialhilfe mehr; alle drei befanden sich indes in einer materiell prekären und labilen Situation. Bei fast der Hälfte der Interviewten ist eine “Ablösung” mittels Überweisung an die IV in die Wege geleitet – diese Klienten werden dann die Sozialhilfestatistik entlasten, aber weiterhin auf staatliche Transferleistungen angewiesen sein. Retrospektiv betrachtet hat die Hälfte aktuell oder früher einmal mindestens zwei Jahre oder länger Sozialhilfe bezogen, dazu kommt häufig noch eine Periode bei der Arbeitslosenversicherung.³² Richtet man den Blick nicht nur direkt auf die Sozialhilfe, sondern ebenso auf weitere Sicherungssysteme, sind also Zweifel an der Tauglichkeit des Ablösungskriteriums als alleinigem Wirkungsdikator angebracht und ebenso an einer optimistischen Interpretation von Befunden der dynamischen Armutsforschung, die angetreten war, das Diktum “einmal arm, immer arm” zu entkräften.³³

³¹ Zur subjektiven Herleitung eines Rechts auf Unterstützung aus dem Status der alleinerziehenden Mutter vgl. Mädje & Neusüss (1996).

³² Auch der Kennzahlenvergleich zwischen acht Schweizer Städten stellt eine “Dynamisierung des Sozialhilfegeschehens” fest, d.h. eine Zunahme von Personen, die immer wieder kurzfristig auf Sozialhilfe angewiesen sind (Schweizer Städteinitiative 2002).

³³ Unter anderen Zwick (1997); Leibfried et. Al. (1995); Buhr (1995); Leisering & Voges (1992); Hagen & Niemann (2001). In der Kontroverse um Verfestigung von Armutslagen versus Fluktuation der Armutspopulation geht man heute von einer Koexistenz dieser Muster aus (Kronauer 2002).

Inwiefern ist die Sozialhilfe wirksam bei der Überwindung von materieller Bedürftigkeit? Ohne in die Probleme bei der Beantwortung dieser nur scheinbar einfachen Frage zu gehen, kann man aufgrund von Daten des Bundesamts für Statistik für die Schweiz feststellen: ihr Effekt ist bescheiden, die Armutsquote verringert sich durch die Sozialhilfe nur geringfügig.³⁴ Für den einzelnen Klienten bedeutet ein Leben mit Sozialhilfe Knappheit und materielle Einschränkungen bei allem, was über die baren Notwendigkeiten hinausgehen – in den treffenden Worten eines Sozialarbeiters gegenüber einem Klienten: “Wir sind im Kern für das Essen, ein Dach über dem Kopf und die Krankenkasse da.” Damit löst die Sozialhilfe Probleme, schafft aber gleichzeitig neue.

Die grösste Leistung der Sozialhilfe, die indes schlecht nach aussen kommuniziert werden kann, besteht in dem, was die Sozialarbeitenden selbst als “den Knäuel entwirren” oder “den Dschungel lichten” nennen. Sie leisten materielle und psychosoziale Hilfestellung bei der Ordnung chaotischer Lebenssituationen. Sie erschliessen ihren Klientinnen und Klienten rechtliche, materielle und soziale Ressourcen und verschaffen ihnen damit die nötige Atempause, um überhaupt über längerfristige Veränderungen und Lösungen nachdenken und diese in die Wege leiten zu können. Für alleinerziehende Frauen hat die Sozialhilfe in gewisser Weise auch eine emanzipierende Wirkung: die Gewissheit eines Auffangnetzes ermöglicht ihnen, sich aus einer unbefriedigenden bis problematischen Partnerschaft zu lösen, auch wenn sie durch Betreuungspflichten auf dem Arbeitsmarkt handicapiert sind.

3.6 ... und Nebenwirkungen der Sozialhilfe

Aus soziologischer Sicht sind die nicht-intendierten Effekte der Sozialhilfe ebenso wichtig wie die Frage, ob die deklarierten Ziele erreicht werden. An erster Stelle ist hier das *Ungleichheitsparadox* zu erwähnen: die Sozialhilfe, geschaffen um die grössten Härten sozialer Ungleichheit abzufedern und die Exklusion des ärmsten Teils der Bevölkerung zu vermeiden, erzeugt in ihrer schweizerisch-föderalistischen Vollzugsform und als Folge des Individualisierungsprinzips³⁵ selber Ungleichheit unter den Armen und zwar in einer nicht vernachlässigbaren Grössenordnung. Die Forschenden liessen sich jeweils den Unterstützungsbetrag ausrechnen, den sie im jeweiligen Fall erhalten würden. Der maximale ermittelte Unterschied betrug bei gleichen Familienverhältnissen mehrere hundert Franken. Die Ungleichheit geht zudem über die materielle Unterstützung hinaus: auch die Chancen auf aktive Hilfe zur Reintegration variieren mit dem Grad an Professionalität und dem Stil einer Sozialverwaltung.

Die Sozialhilfe steht chronisch im politisch induzierten Spannungsfeld zwischen “letztem Auffangnetz” und “sozialer Hängematte”; eine grosszügige Auslegung zugunsten der Klienten bringt sie in arge Legitimationsnöte. Das führt zum *Knappheitsparadox*: erstens sind die extreme Knappheit der Mittel und die “Armutsfalle”³⁶ geradezu eine Aufforderung zu Devianz, z.B. zum Verschweigen von Einkünften. Zweitens rächt sich eine Politik der Armutsverwaltung anstatt Investitionen, z.B. in die Aus- und Weiterbildung der Klientel, indem sie eine nachhaltige Ablösung erschwert und ein

³⁴ Suter & Mathey 2000

³⁵ Für einen Vergleich individualisierender und standardisierter Formen der Sozialhilfe und ihre Wirkungen wird verwiesen auf Schultheis (1999).

³⁶ Leu, Burri et al. (1997) meinen damit die Rückerstattungspflicht und den negativen Zusammenhang von zusätzlicher Arbeitsleistung; abnehmende Unterstützungsleistung und Grenzsteuersatz, der dazu führt, dass sich Arbeit für Sozialhilfebezüger nicht lohnt. Das wird in neuen Anreizmodellen z.T. korrigiert.

Pendeln zwischen Sozialhilfe und Arbeitslosenversicherung zur Folge hat. Drittens verlängert eine engherzige Interpretation bürokratischer Regelungen und eine Steuerung über Sanktionen die Dauer des Sozialhilfebezugs, indem sie die Klienten verbittert, ihre Kooperationsbereitschaft unterminiert und sie in eine resignierte Opferhaltung drängt. "Fürsorgeabhängigkeit" resultiert nicht einfach daraus, dass der Sozialhilfebezug zu bequem wäre, sondern dass die Klientinnen durch politisch gewollte Knappheit entfremdet und an den Rand gedrängt werden.

Das Subsidiaritätsprinzip stellt eine weitere Form der Armutsfalle dar, indem es dazu führt, dass Klientinnen und Klienten zwischen den verschiedenen Institutionen der sozialen Sicherung hin- und hergereicht werden. Offensive Interventionen auf der Basis sozialarbeiterischer Professionalität werden dadurch oft erschwert; ineffektive und demoralisierende Wartezeiten für die Klienten installiert. Das führt in vielen Fällen zu einer *Somatisierung von Armut*: im Hinblick auf eine dauerhafte "Lösung" erscheint die medizinisch verbriefte Übersetzung von Armut in Behinderung und die Überstellung an die Invalidenversicherung der einfachste Weg, eine dauerhafte Sicherung zu erreichen.

Schliesslich ist der Sozialhilfe vor dem in der Schweiz dominanten normativen Hintergrund wirtschaftlich und sozial autonomer Lebensführung ein nicht zu unterschätzendes *Demütigungs- und Degradierungspotential* eigen. Auch wenn die Grade der Demütigung in Abhängigkeit vom Arrangement der Klienten mit der Sozialhilfe variieren (vgl. 2.4), so ist die praktische Abgabe und die Regulierung aller ökonomischen und vieler persönlichen Angelegenheiten durch ein Amt immer demütigend. Diese Aporien lassen sich strukturell nicht reparieren, denn kollektive Wertvorstellungen und Normen, die individuell verarbeitet werden müssen entziehen sich einem einfachen Zugriff. Reflektierte und gut ausgebildete Sozialarbeitende können mit diesem Spannungsfeld umgehen, einfaches Verwaltungspersonal weniger.

4 Sozialpolitische Schlussfolgerungen

Die sozialpolitischen Schlussfolgerungen unserer Untersuchung zielen in drei Richtungen. Dabei ist zu beachten, dass wir in dieser Zusammenfassung nur die Argumentationskerne, nicht aber deren ausführliche Begründung darstellen können.

Erstens hat die *sozialarbeiterische Fachlichkeit* zu wenig Gewicht und Spielraum in der Sozialhilfe. Wir können einen wesentlichen Unterschied zwischen ausgebildeten Sozialarbeitern und nicht entsprechend qualifiziertem Personal feststellen. Unausgebildete Kräfte mögen den rechtlichen Teil der anfallenden Arbeit korrekt bewältigen, sind aber im Hinblick auf das nötige Reflexionspotential hinsichtlich der Wirkungen der Organisation der Sozialhilfe und des eigenen Tuns kaum adäquat gerüstet. Wer mit Armutsbekämpfung mehr im Sinn hat als eine reine Überlebenshilfe und die Disziplinierung einkommensschwacher Bevölkerungsteile durch bürokratische Herrschaft, wird nicht umhin kommen diesen Befund ernst zu nehmen.

Zweitens braucht aber auch die *Sozialarbeit* selber einen weiteren Professionalisierungsschritt im Hinblick auf das Wissen um ihre eigenen Handlungen und Wirkungen. So sind Problemlagen der Klientinnen und Klienten und die entsprechenden Interventionen mit zuverlässigen und validen Daten zu erfassen und für die Arbeit in der Sozialhilfe verfügbar zu machen. Ebenso sind neue Instrumente jenseits der reinen Verwaltung der Armut angezeigt, um nachhaltige Wirkungen erzielen zu können. Für den Arbeitsmarkt schlecht qualifizierte Sozialhilfebezüger sollten unseres Erachtens durch neue Möglichkeiten des Sozialamts (z.B. Finanzierung einer Ausbildung) unter-

stützt werden können. Und schliesslich muss die interinstitutionelle Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Zweigen der sozialen Sicherung und weiteren Akteuren des Hilfesystems verbessert werden.

Weil drittens erfolgreiche Sozialarbeit in der Sozialhilfe auf die *Kooperation der Klientinnen* und Klienten angewiesen ist, sind *Sanktionen* – insbesondere die individuell verhängten Kürzungen – als Steuerungsinstrumente kontraproduktiv. Solche Massnahmen beeinflussen die Beziehung zwischen Helfenden und ihren Klienten negativ und verunmöglichen genau besehen das für das Gelingen der Sozialhilfe notwendige Arbeitsbündnis. Sie können eigentlich nur mit der sozialpolitischen Befriedung nicht Armutsbetroffener begründet werden und sind als Interventionskategorie in der Sozialarbeit abzulehnen.

Literatur

- Allen, Davina. 1997. "The nursing-medical boundary: a negotiated order?" *Sociology of Health and Illness* 19/4:498-520.
- Blumer, Herbert. 1986. *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. Berkeley / Los Angeles / London: University of California Press.
- Buhr, Petra. 1995. *Dynamik von Armut. Dauer und biographische Bedeutung von Sozialhilfebezug*. Opladen: Leske + Budrich.
- Castel, Robert. 2000. *Die Metamorphosen der sozialen Frage. Eine Chronik der Lohnarbeit*. Konstanz: UVK.
- Coser, Lewis A. 1992. "Soziologie der Armut: Georg Simmel zum Gedächtnis." S. 34-47 in *Armut im modernen Wohlfahrtsstaat*, Hrsg. Stephan Leibfried und Wolfgang Voges. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft.
- D'Andrade, Roy. 1995. *The Development of Cognitive Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fluder, Robert und Jürgen StremLOW. 1999. *Armut und Bedürftigkeit. Herausforderungen für das kommunale Sozialwesen*. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt.
- Fraser, Nancy und Linda Gordon. 1994. "A Genealogy of Dependency: Tracing a Keyword of the U.S. Welfare State." *Signs: Journal of Women in Culture and Society* 19:309-36.
- Galuske, Michael. 1998. *Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung*. Weinheim/München: Juventa.
- Garfinkel, Harold. 1956. "Conditions of Successful Degradation Ceremonies." *American Journal of Sociology* 61:420-424.
- Geremek, Bronislaw. 1988. *Geschichte der Armut. Elend und Barmherzigkeit in Europa*. München / Zürich.
- Goffman, Erving. 1967. *Stigma: über Techniken der Bewältigung beschädigter Identität*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving. 1972. *Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen*. Frankfurt a/M: Suhrkamp.
- Goffman, Erving. 1982. "Die Territorien des Selbst." S. 54-96 in *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung* ders. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hagen, Christine und Heike Niemann. 2001. "Sozialhilfe als Sequenz im Lebenslauf. Institutionelle und individuelle Bedeutung der Übergänge aus der Sozialhilfe." Pp. 77-103 in *Strukturen des Lebenslaufs: Übergang, Sequenz, Verlauf*, Hrsg. Reinhold Sackmann und Matthias Wingens. Weinheim: Juventa.
- Hansbauer, Peter. "Mikrorationalitäten" im Verwaltungsalltag. Dargestellt am Beispiel der "Hilfen zur Arbeit" (§§18ff.BSHG) in einer Sozialverwaltung. *Soziale Welt*. 1996; 31(1):68-91.
- Harrach, Eva-Marie, Thomas Loer und Oliver Schmidtke, Hrsg. 2000. *Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts* Konstanz: Universitätsverlag.
- Honegger, Claudia und Bettina Heintz, Hrsg. 1981. *Listen der Ohnmacht. Zur Sozialgeschichte weiblicher Widerstandsformen*. Frankfurt am Main: Europäische Verlagsanstalt.
- Höpflinger, François und Kurt Wyss. 1994. *Am Rande des Sozialstaates. Formen und Funktionen der öffentlichen Sozialhilfe im Vergleich*. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt.
- Knöpfel, Carlo und Andreas M. Ferroni. 1999. "Braucht die Schweiz eine neue Sozialhilfe?" *Zeitschrift für Sozialhilfe* :65-70.
- Kronauer, Martin. 2002. *Exklusion. Die Gefährdung des Sozialen im hoch entwickelten Kapitalismus*. Frankfurt/New York: Campus.
- Kullberg, Christian. 2001. "Gender and social work. Research on gender differences in the treatment of clients in welfare institutions." S. 309-27 in *Gender-Aspekte in der Sozialen Arbeit*, Hrsg. Christine E. F. Gruber. Wien: Czernin Verlag.
- Leibfried, Stephan et al. 1995. *Zeit der Armut. Lebensverläufe im Sozialstaat*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Leisering, Lutz und Wolfgang Voges. 1992. "Erzeugt der Wohlfahrtsstaat seine eigene Klientel? Eine theoretische und empirische Analyse von Armutsprozessen." S. 446-72 in *Armut im modernen Wohlfahrtsstaat*. Sonderheft 32 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Hrsg. Stephan Leibfried und Wolfgang Voges. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lettke, Frank und Kurt Lüscher. 2001. "Wie ambivalent "sind" familiäre Generationenbeziehungen?" *Gute Gesellschaft? Verhandlungen des 30. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Köln 2000*, Hrsg. Jutta Allmendinger. Opladen: Leske + Budrich.

- Leu, Robert E., Stefan Burri, Tom Priester und Peter Aregger. 1997. *Lebensqualität und Armut in der Schweiz*. Bern: Haupt.
- Link, Bruce G. und Jo C. Phelan. 2001. "Conceptualizing Stigma." *Annual Review of Sociology* 27:363-85.
- Luckmann, Thomas. 2002. "Wirklichkeit als Arbeit." S. 91-104 in *Wissen und Gesellschaft. Ausgewählte Aufsätze 1981-2002* Thomas Luckmann. Konstanz: Universitätsverlag.
- Ludwig, Monika. 1996. *Armutskarrieren. Zwischen Abstieg und Aufstieg im Sozialstaat*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Mädje, Eva und Claudia Neusüss. 1996. *Frauen im Sozialstaat*. Frankfurt am Main: Campus.
- Maeder, Christoph und Achim Brosziewski. 1997. "Ethnographische Semantik: Ein Weg zum Verstehen von Zugehörigkeit." S. 335-62 in *Sozialwissenschaftliche Hermeneutik*, Hrsg. Ronald Hitzler und Anne Honer. Opladen: Leske + Budrich.
- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2002a. "Professionalität unter den Bedingungen des Sozialamts." S. 139-59 in *Professionelle Leistung – Professional Performance. Eine Einführung in die Professionssoziologie*, Hrsg. Harald Miege und Michaela Pfadenhauer. Konstanz: Universitätsverlag Konstanz.
- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2002b. *The management of poverty – a multi-site ethnography of social welfare in Switzerland*. University of St. Gallen: Paper presented at the Conference on Ethnographic Organizational Studies, European Sociological Association Research Network "Qualitative Methods" & the Swiss Sociological Association Research Committee "Interpretive Sociology", St. Gallen 19th-21st September.
- Maeder, Christoph. 2002. "Everyday Routine, Social Structure and Sociological Theory: Using Ethnographic Semantics for Research on Prisons." *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-Line Journal]* 3/1:[26 paragraphs].
- Merton, Vaness, Robert K. Merton und Elinor Barber. 1983. "Client Ambivalence in Professional Relationships: The Problem of Help Seeking from Strangers." S. 14-44 in *New Directions in Helping. Help-Seeking*, vol. 2, eds. Bella M. De Paulo, Arie Nadler und Jeffrey D. Fisher. New York: Academic Press.
- Oevermann, Ulrich. 1996. "Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns." S. 70-82 in *Werner Helsper und Arno Combe*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Oevermann, Ulrich. 2000. "Dienstleistungen der Sozialbürokratie aus professionalisierungstheoretischer Sicht." S. 57-77 in *Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts*, Hrsg. Marie Harlach, Thomas Loer und Oliver Schmidtke. Konstanz: Universitätsverlag.
- Richter, Alexandra. 2002. "Alles neu? Sozialhilfe-Gesetzesrevisionen in den Kantonen." *SozialAktuell* 34:21-24.
- Ruder, Rosmarie. 1999. "Existenzsicherung durch Sozialhilfe? Die Bedeutung der SKOS-Richtlinien." S. 117-30 in *Existenzsicherung in der Schweiz*, Hrsg. Caritas Schweiz. Luzern: Caritas Verlag.
- Schaarschuch, Andreas, Gaby Flösser und Hans-Uwe Otto. 2001. "Dienstleistung." S. 266-74 in *Handbuch der Sozialarbeit/Sozialpädagogik*, Hrsg. Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch. Neuwied: Kriemel.
- Scherer, Wolfgang. 1987. *Wie Sozialämter Hilfebedürftige abschrecken*. Frankfurt a.M.: Fachhochschule Frankfurt am Main.
- Schultheis, Franz. 1999. *Familien und Politik. Formen wohlfahrtsstaatlicher Regulierung von Familie im deutsch-französischen Gesellschaftsvergleich*. Konstanz: UVJK.
- Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe. 2000. *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe. Empfehlungen zuhanden der Sozialhilfeorgane von Bund, Kantonen, Gemeinden und Organisationen der privaten Sozialhilfe*. Bern: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe.
- Schweizer Städteinitiative. 2002. *Kennzahlenvergleich Sozialhilfe in Schweizer Städten. Berichtsjahr 2001*. www.staedteinitiative.ch.
- Simmel, Georg. 1992. "Der Arme." S. 512-55 in *Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*, Hrsg. Rammstedt Otthein. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Spradley, James P. 1980. *Participant Observation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Spradley, James P. 1979. *The Ethnographic Interview*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Steiner, Oliver. 2000. *Sozialhilfe im Kanton Baselland*. Basel: Fachhochschule für Soziale Arbeit beider Basel.
- Strauss, Anselm L. und Juliet Corbin. 1999. *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Newbury Park/London: Sage.
- Strauss, Anselm, Leonard Schatzman, Rue Bucher, Danuta Ehrlich und Melvin Sabshin. 1975. "Negotiated Order and the Co-ordination of Work." S. 175-202 in *Professions, Work and Careers*, ed. Anselm Strauss. New Brunswick/New Jersey: Transaction Books.
- Strübing, Jörg. Just do it? Zum Konzept der Herstellung und Sicherung von Qualität in grounded theory-basierten Forschungsarbeiten. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*. 2002; 54(2):318-342.

- Suter, Christian und Marie-Claire Mathey. 2000. Wirksamkeit und Umverteilungseffekte staatlicher Sozialleistungen. Ihre Bedeutung für die Armutsbekämpfung: Zusatzauswertungen zur nationalen Armutsstudie. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
- Werner, Oswald und Mark G. Schoepfle. 1986. *Systematic Fieldwork. Foundations of Ethnography and Interviewing*. Newbury Park/London/New Dehli: Sage.
- Werner, Oswald und Mark G. Schoepfle. 1987. *Systematic Fieldwork. Ethnographic Analysis and Data Management*. Newbury Park/London/New Dehli: Sage.
- Wyss, Kurt. 2000. *Evaluation der neuen SKOS-Richtlinien. Ergebnisse der Mitgliederbefragung*. Bern: Edition Soziothek.
- Zwick, Michael M. 1997. "'pantha rei'. Fluktuation und Strukturwandel der Sozialhilfeklientel." S. 49-94 in *Armut im Sozialstaat. Gesellschaftliche Analysen und sozialpolitische Konsequenzen*, Hrsg. Siegfried Müller und Ulrich Otto. Neuwied/Kriftel/Berlin: Luchterhand.