

Frau Tummerer**Hintergrundinformation**

Die Interviewpartnerin (Frau Tummerer) ist zwischen 31-40 Jahre alt, Sozialpädagogin (FH) und arbeitet seit fünf Jahren in einer teilstationären Einrichtung nach §72 BSHG (Obdachlosenhilfe). Frau Tummerer arbeitet ganztags in einem festen Anstellungsverhältnis. Ihre Berufserfahrung als Sozialpädagogin beträgt zwischen zwei bis fünf Jahre. Es handelt sich um die erste Arbeitsstelle nach dem Studium.

Träger der Einrichtung ist der Caritas-Verband. Das Wohnheim, in dem Frau Tummerer beschäftigt ist, bietet Platz für 39 junge Erwachsene, die obdachlos sind. Die Maßnahme ist auf maximal drei Jahre befristet. Einschließlich des Einrichtungsleiters, der auch direkter Vorgesetzter der Interviewpartnerin ist, besteht das Team aus sechs Mitarbeiter/innen. Das Team setzt sich aus den Mitarbeiter/innen der Wohngruppe, der Notunterkunft und Wärmestube sowie den Mitarbeiter/innen der ambulant betreuten Wohngemeinschaften zusammen.

Der Arbeitsauftrag bestimmt das Aufgabengebiet der Interviewpartnerin als „Beratung, Begleitung und persönliche Hilfen,.. Leitbild ist der „Dienst am Nächsten im Auftrag der katholischen Kirche,..

Interviewkondensat, Frau Tummerer (WG § 72)

5 *Ja, die erste Frage für unser Interview war die Frage nach wiederkehrenden Situationen, die wiederkehrenden Situationen in Ihrer Arbeit. Und zwar Situationen, die wichtig und auch kennzeichnend sind.*

... wiederkehrend und spontan fällt mir ein (lacht), es ist immer, also Konflikte in der Nachbarschaft. Also im Wohnheim, das ist dort ruhiges Wohngebiet und dann halt immer wieder Ruhestörungen, Belästigungen, Vorurteile, die die Nachbarschaft uns entgegenbringt ... die kommen dann immer erst mal zu uns. Dann, ja auch wenn irgendwie Ruhestörungen sind, also zum Beispiel, um die Ecke ist ein Arzt eingezogen. Der hat eine Gartenparty, eine Einweihungsfete gemacht. Ruhestörung, es ist, bei uns sind hier die Telefone heissgelaufen ... Also eigentlich, ich habe so das Gefühl, so die ganze Arbeit, jetzt nachdem ich auch längere Zeit dabei bin, ist alles wiederkehrend. Also auch die Probleme mit denen ich konfrontiert werde, wiederholen sich ständig, kommen immer wieder ... Und früher haben wir dann schon
10 öfters auch dann jemand ablehnen können, weil halt einfach die Nachfrage gross genug war. Jetzt inzwischen wo es mit der Belegung nicht mehr so gut funktioniert, ist es schon so, dass man halt auch mal Leute nimmt, die man lieber nicht nehmen würde. Also einfach, also zum Beispiel grad mit der Drogenproblematik im Haus, das ist ein grosses Problem ... Wiederkehrend (überlegt) ja die Problemsituationen von den Bewohnern. Also da sehe ich auch
15 immer Wiederkehrendes. Also mir fällt zum Beispiel auf, viele, also auf der einen Seite denke ich, das kann es gar nicht sein, dass eigentlich die meisten immer wieder so aus kaputten Familien kommen, ziemlich viel durchgemacht haben in der Familie, Vater oder Mutter Alkoholiker, geschieden, adoptiert, im Heim aufgewachsen und dann halt, so ein bestimmter Punkt wird dann erreicht und dann geht's halt nicht mehr weiter. Wo sie sich dann halt auch
20 nicht mehr zu helfen wissen und dann halt irgendwo auch also unter Umständen dann halt auch bei uns landen ... Und auch die Probleme, die sie haben, sind auch immer wiederkehrend. Also früher war es dann, ja, also zum Beispiel früher war das meiste, also mit Drogen war halt, Alkohol war das einzige was halt los war, Alkohol, Spielsucht war, das waren so die Schwerpunkte, die halt immer wieder aufgetaucht sind. Inzwischen hat sich's verlagert, dass es halt eher Richtung Drogen und Mehrfachabhängigkeit, also dass sie dann halt auch drücken und harte Drogen nehmen, das hat sich verändert. Ja, dann was, ja das ist wiederkehrend, die Probleme. Ja und dann halt auch der Verlauf, wenn sie hier sind, also ähnelt sich auch immer wieder ... Also ich denke immer, also wenn es nicht zwischendurch, zwischendurch sage ich mal
25 so in drei Jahren zwei Stück gäbe, wo man sieht, also das hat Erfolg gehabt, und die Hilfe hat es gebracht und dann halt auch noch im Nachhinein dann sieht, also das hält wirklich an, also dann hätte ich, glaub schon, längst aufgegeben. Also weil, also es ist so dieser Zwiespalt, auf der einen Seite denke ich dann immer: „Oh ich kann es nicht mehr hören und immer die gleichen Geschichten“ ... Und auf der anderen Seite, in vielen Fällen hat es halt auch keinen Erfolg. Oder wo ich dann, dann denke, die Hilfe, also das ist das Geld zum Fenster rausgeworfen. Und dann
30 so Unterschiede, ja mit dem Alter auch. Also ich merke halt auch, dass ich immer immer weiter weg bin von den Klienten ... wo ich dann halt auch langsam so aufpassen muss, dass ich das Verständnis nicht verliere. Also ich immer wieder dann so suchen muss, was habe ich gemacht in dem Alter. Also, ja, auch so Sachen anfangen, wieder aufhören. Und wieder was Neues probieren und wieder hinschmeissen und so dieses mangelnde Durchhaltevermögen ...
35 Zum einen bin ich ganz froh, dass ich nicht mehr so nah dran bin. Das ist auch sowas, diese Distanz, wo es mir da als Aussenstehender leichter fällt, also für die Klienten leichter fällt, dann auch zu sagen: „Also bei mir war das auch so“, also so Parallelen zu entdecken, „Ich habe dann auch alles Mögliche ausprobiert und irgendwann dann das Richtige gefunden“. Also so zum Ratschläge geben, ist es einfacher, diese Distanz. Aber auf der anderen Seite, wenn dann halt
40 immer wieder so Konflikte auftauchen und die halt immer wieder kommen. Dann denke ich dann manchmal, also jetzt ist doch gut, das muss man doch kapieren. Also gerade wenn es nur, jetzt gerade mit diesen Ruhestörungen oder so, denke ich dann immer, meine Güte, also wenn man dann in zwei Wochen zehnmal ermahnt wird, dann muss man es doch irgendwann einfach so diese Gleichgültigkeit zum Teil auch ...

55 *Vielleicht könnten Sie uns zwei ungewöhnliche Situationen schildern aus Ihrer Arbeit ...*

Da muss ich kurz überlegen. Also ungewöhnliche Situation war vor einigen Jahren der Umzug vom X-Haus von einem Gebäude ins andere Gebäude. Das war eine interessante Geschichte,

zumal das dann verbunden war mit Konzeptionsänderungen. Also man kann alte Hüte endlich ablegen und halt neue Sachen probieren oder verändern. Das war damals auch die Umstrukturierung von vollstationär auf teilstationär ... Also das fand ich zum Beispiel halt nicht professionell gemacht. Das war einfach Zwang der Dinge. Wo man halt sehen musste, wie man am besten damit zurecht kommt, und sich dann aus der Not Strukturen entwickelt haben, die man dann halt ja immer wieder ein bisschen angepasst hat ... Also mit der Konzeption, das war dann, also das ist halt auch immer so ein Zwiespalt so, das steht jetzt auf dem Papier. Und ich habe so meine Zweifel, ob es, also ich denke, dass die wenigsten Konzeptionen immer an die aktuelle Situation angepasst sind. Also das war dann halt so. Da waren dann so schöne Sätze drin, die sich dann furchtbar gut anhören, aber über die Arbeit an sich eigentlich nicht viel aussagen ... Also es war früher, früher war es also, sage ich mal, ziemlich autoritärer Heimleiter ... Da war immer einer, der hat dir gesagt, was du tun musst. Das ist natürlich auch bequem. Ich kann mit den Klienten arbeiten, muss mich um alles andere nicht kümmern. Also es ging. Und inzwischen, also durch diese Verantwortung und diesen Teamschwerpunkt habe ich natürlich auch mehr Arbeit und mehr Verantwortung. Also das hat sich geändert. Und manchmal wünsche ich mir dann schon, dass da dann doch irgendwann dann nochmal jemand wäre, der sagt, nein, jetzt machst du das so. Also auch wenn ich selber unentschlossen bin zum Beispiel, dann denke ich dann immer: „So, jetzt könnte er mich doch sagen, was ich tun soll“ ... Das ging früher relativ gut, weil wir ein kleines Team waren ... und da sind Absprachen, waren problemlos möglich. Man hat dann, also man war immer ziemlich nahe dran, hat auch gewusst, was der Kollege macht. Man hat eigentlich auch von allen Bewohnern Bescheid gewusst. Und darum war das relativ einfach, da dann halt auch zu sagen: „Mensch das kann es doch nicht sein“. Was könnte man denn anders machen, was könnte man besser machen?“ Und dann war das auch leicht zu ändern. Es hat sich dann verändert, nachdem also so verschiedene Bereiche dann halt immer dazu kamen ... So ist das halt immer, immer grösser geworden. Und, ja und da merke ich halt, da wird es jetzt schwierig, Strukturen zu ändern. Oder auch das Team ist nicht mehr so dicht beieinander ... Und das ist dann auch, also ich zweifle dann auch an unseren Teamsitzungen. Also wenn dann da alle dabeisitzen, also wir haben dann eine Zeitlang zum Beispiel überhaupt keine Fälle mehr durchgesprochen, weil einen Grossteil von den Leuten interessiert es nicht, die mit dabei sind und die anderen. Ja dann halt auch einfach durch die mit dem Team, die einzelnen Teammitglieder, es sind jetzt halt schon auch unterschiedliche Richtungen da. Und da man eigentlich nicht direkt zusammenarbeitet, muss man sich auch nicht direkt damit auseinandersetzen ... Also für die Arbeit selber, denke ich, ist es nicht nachteilig, weil ich halt einfach schon sehr viele Freiräume habe und viel machen kann. Also ich kann die Arbeit machen, wie ich denke, dass sie richtig ist, aber so manchmal denke ich halt, wäre halt noch ein bisschen Rückmeldung, wäre ganz gut. Und da sucht man sich dann immer einzelne Kollegen aus, wo man sich dann halt da drüber auch mal austauscht ...

95 *Was macht diese Arbeit für Sie lohnend und reizvoll?*
Hm. Weil es, schwer zu sagen. Also es hat sich auch ziemlich verändert im Laufe der Zeit. Also was es lohnend und reizvoll macht, ist halt einfach diese Personengruppe, also die jungen Erwachsenen. Das ist so eine Gruppe, mit denen kann ich, also mit denen komme ich ganz gut zurecht ... Was eigentlich auch Spass gemacht hat; also so man erlebt sich, also ich denke halt auch, man verbringt viel Zeit miteinander. Also zum Teil halt sogar mehr Zeit wie mit der Familie, oder einfach acht Stunden am Tag. Man trifft sich immer wieder und man kennt sich von seiner guten Seite, man kennt sich von seiner schlechten Seite. Also das ist so eine Nähe, ja, sowas hat einfach Spass gemacht. Und dann die Beziehungen, die da entstehen, das war die eine Geschichte. „Lohnend“, also warum dass ich es dann überhaupt mache, weitergemacht habe ist, also ich habe gerade zum Beispiel einmal eine längere Zeit eine ziemlich stabile Gruppe gehabt. Die waren wirklich dann zwischen zwei und drei Jahren da. Und da habe ich also viele Hochs und Tiefs miterlebt. Und wenn man dann und da habe ich dann halt letztendlich dann schon gesehen, die Hilfe hat was gebracht. Und die sind ausgezogen in privaten Wohnraum, haben Freundinnen gehabt, haben einen Job gehabt, Schulden waren reguliert. So das war so, das war wirklich also „Erfolg“. Die Hilfe hat sich gelohnt. Und das war und das ist eigentlich das, wovon ich immer noch zehre ... Also das ist so das eine, dass halt die Erfolgserlebnisse im Moment fehlen. Also ich denke, das ist eh immer schwierig, weil es halt wenig Erfolgserlebnisse gibt. Und ich denke, auch gerade damals von dieser einen Gruppe, wenn dann von acht Stück drei erfolgreich oder vier erfolgreich abgeschlossen sind, dann steht

115 das, also denke ich, steht das immer noch in keinem Verhältnis zu dem, was ich an Aufwand
 gehabt habe, und auch an Belastung und an Positivem und Negativem. Also da ist man schon
 mit so Kleinigkeiten zufrieden. Und dann, wenn dann halt oft dann nicht mal mehr so, ja also so
 richtige Erfolge kann man dann nicht verzeichnen. Und dann so, ja, wenn man sich dann sonst
 120 mit weniger zufrieden gibt, oder wo ich dann auch am Überdenken bin so meine Einstellung
 gegenüber den Klienten. Wo ich dann schon auch aufpassen muss, dass ich halt nicht ungerecht
 werde ... Da hat dann eine Praktikantin angefangen, und wenn ich dann so sehe, einfach so, also
 einfach hochmotiviert und interessiert. Und ja, wenn man das dann wieder sieht, dann denke ich
 da immer: „Meine Güte, so war ich auch mal und was ist da in der Zwischenzeit passiert?“ ... So
 auf der einen Seite denke ich, bin ich schon ganz froh, dass das jetzt vorbei ist, weil, ja weil die
 125 Arbeit an sich ist, ja, weil es schon belastend ist. Und dann halt auch, also ich da auch meinen
 Weg finden muss, damit klar zu kommen und da Abstand zu kriegen. Und aber auf der anderen
 Seite ist es dann schon auch, also wo ich dann schon denke, meine Güte, also wirklich, was ist
 da passiert und, also wo ich mich dann halt frage, wo habe ich dann halt auch mehr gebracht?
 Was war sinnvoller?

130 ...*Was muss man für ein Mensch sein, um so eine Arbeit zu mögen?*

(lacht). Schwierig. Ja, also ich weiss es nicht. Was halt immer wieder (leise zu sich selbst) muss
 man da für ein Mensch sein, also was halt immer wieder kommt, was auch so im Team ist, also
 es ist halt oft so, man muss sanktionieren, man bevormundet, man gibt Aufträge, man
 kontrolliert, man macht, man tut, also man spielt den Harten und hat die Macht und dann aber so
 135 letztendlich, wenn es dann drauf ankommt, ist es dann immer so. Also ist jetzt auch im Team
 immer wieder aufgetaucht, ja dann doch: „Ich habe ein weiches Herz“ und; also dass man halt
 dann so letztendlich schon diese, ja dieses Verständnis oder diese Nähe oder auch dieses zum
 Teil halt schon auch, ja Mitleid. Einfach wenn man sieht, was die schon alles durchgemacht
 haben. Also ich denke so, das ist das so, was am Anfang eigentlich geleitet hat. Also ich denke
 140 im Laufe der Jahre ändert sich das schon, aber so, ich denke so das war dieser Ursprung. So
 dieses, also auch, also ich persönlich habe das ja immer massiv abgelehnt, zu sagen, so dieses
 Helfen-wollen. Also das, also für mich war es einfach so immer so Spass im Umgang mit den
 Leuten. Das war schon immer und dann halt auch so dieses, also, viele Informationen oder
 Sachen, die man einfach weiss und das halt einfach weitergeben kann und dann halt auch damit
 145 wieder was Neues ermöglichen ... also ich merke schon, dass ich mich da halt auch versuche zu
 distanzieren und dann halt schon mich so auf so dieses Beratende zurückziehen. So
 aussenstehend, mich nicht mehr drauf einlassen und dann so diese beratende Funktion. Also da
 merke ich, dass ich mich da immer gern drauf zurückziehe ...

Matrix 1: Helferin - Kontrolleurin

150 ... Aufnahmephase ... das ist so für mich auch das Ziel so: Erst mal so das Gefühl geben, hier
 kannst du sein, hier kannst du dich auch zu Hause fühlen, hier kannst du dich niederlassen,
 kannst du zu dir kommen und dir überlegen, was du machen möchtest. Und das ist so die
 Situation, also wo ich zumindest die Möglichkeit anbiete und auch also dann halt den
 Bewohnern dann zu verstehen gebe: „Also ich kann dein Leben für dich nicht in die Hand
 155 nehmen, ich kann auch für dich nichts machen, aber du musst wissen, was du möchtest und
 wenn du dabei Hilfe brauchst, dazu bin ich da.“ Das ist so dieses Grundgefühl, was ich da
 vermitteln möchte ... *Kennenlernphase* ... also das geht auch eher in Richtung Helferin. Also
 wobei schon auch klar ist, dass da eine Kontrolle stattfindet. Also das ist so die Phase, also wo
 ich halt schon zum einen vermittele, also diese Bereitschaft signalisiere, wenn irgendwas ist, du
 160 kannst jederzeit kommen ... die andere Seite ist dann schon auch so die Kontrolle, also wie
 gliedert er sich ins Haus ein, wie, was für Kontakte entstehen zu welchen Leuten. Hat er
 Kontakte, was kriegt er für Besuch? Das ist dann also schon so dieses, um halt auch so einen
 Gesamteindruck zu kriegen ... Ja, also für mich ist das schon so mittendrin. Also das ist immer
 so auf der einen Seite halt, also bin ich ja schon immer drum bemüht, da halt eine Beziehung
 165 aufzubauen, aber so auf der anderen Seite muss ich dann halt auch gerade am Anfang, da sind
 ziemlich viel Formalien zu erledigen ... von daher ist es vielleicht doch eher mehr Kontrolle ...
 Das sind halt auch so Erfahrungen, die ich halt so im Lauf der Zeit gemacht habe. Also es ist
 dann immer, also ich habe früher weniger kontrolliert wie jetzt (30s) ... *Phase von Zielen* ... Also
 gerade so Arbeit ist eigentlich schon ein wichtiger Punkt bei der ganzen Geschichte. Das ist
 170 eigentlich auch so das Schwierige dran, weil wir einfach wenig Möglichkeiten haben, dann halt
 auch so manchem Arbeit zu vermitteln oder so. Da sind wir halt einfach da ziemlich

eingeschränkt sind. Aber auf der anderen Seite ist das halt oft ja die einzige Voraussetzung mit durch das, dass sie dann halt regelmässige Einnahmen haben, dann halt ihre, die ganzen Geschichten wieder in den Griff zu kriegen ... Und auf der anderen Seite, wenn man dann halt
175 sieht, dass die Betroffenen gar nicht arbeitsfähig sind. Und dann halt so, was kann da noch kommen, oder oft auch dann sich Probleme rauskristallisieren, wo man dann sieht, das ist, also ist hier zum einen gar nicht lösbar. Und, also ich habe jetzt gerade auch so immer wieder mal so Grenzfälle, also es ist dann klar, so psychisch Kranke, wo man dann sieht, also die funktionieren, laufen hier ziemlich unauffällig und das funktioniert alles irgendwie, aber man
180 merkt genau, eigentlich ist es die falsche Stelle, aber es gibt nichts Geeigneteres ... Oder dann halt auch so Fälle, wo ich dann sehe, die haben schon sämtliche Einrichtungen abgeklappert und da denke ich dann, was will ich jetzt erreichen, was Generationen von Sozialarbeitern (beide lachen) nicht erreicht haben ... Und dann, was mir halt auch immer wieder auffällt, sind so diese Schuldzuweisungen. Wer schuld ist, dass ich in dieser Situation bin. Also alle, ausser dem
185 Betroffenen selbst. Und das ist so eine Voraussetzung, also da ist es ziemlich schwer, was zu erreichen ... Das ärgert mich dann, so mit dieser Anspruchshaltung, ja, das Sozialamt macht das und das Sozialamt muss das und ich weiss genau, was ich für Rechte habe, aber so von den Pflichten spricht keiner. Das ist so das, was mich dann, also was mich auf der einen Seite ärgert, ja und auf der anderen Seite, wo es dann halt auch schwierig wird, was zu erreichen ... wo ich
190 dann halt so Fristen setze. Also das ist so das Einzige, was ich so an Kontrollfunktion da habe und da halt so gucke. Aber ansonsten ist es eigentlich so in der Phase eigentlich eher Richtung Hilfestellung. Ja. Also da geht es auch drum, gucken, was habe ich bisher gemacht, was könnte ich mir vorstellen zu machen, was will ich, wo soll es hingehen? ... Wenn ich dann manchmal so Sprüche wie, für so wenig Geld unter 18 Euro schaffe ich nicht, dann sage ich, du hast dein,
195 also du hast noch nie, also du hast keine Berufserfahrung, du hast keine Ausbildung, mit welchem Anspruch willst du dann so viel Geld verdienen? Also einfach solche Einschätzungen, das dann so versuchen, ins richtige Licht zu rücken, das ist auch so und das ist aber, ja, das ist schon also dann diese, ja Hilfe ... Ich denke, vieles ist auch einfach abhängig vom richtigen Zeitpunkt. Das ist, also ich zum Beispiel habe auch nicht das Gefühl, dass also dass die ganzen
200 Erfolge, die zu verzeichnen sind, dass die auf meiner Miste gewachsen sind, sondern das ist schon Erfolge, die die Betroffenen selber haben, und dann halt so einfach zum richtigen Zeitpunkt die richtige Hilfestellung. Das ist das, was eigentlich so die Arbeit dann kennzeichnet, also für mich kennzeichnet ... Und das ist dann halt auch immer so dieser Zwiespalt, diese zeitliche Begrenzung. Da denke ich dann immer, also da müsste ich ihn eigentlich jetzt wieder
205 auf die Strasse entlassen oder halt irgendwo hinschicken. Und wenn er dann soweit ist, das dann, also da sich ausgetobt hat, dann kann man es wieder probieren so und ich meine, ich denke und das ist jetzt was, das, ich denke, das wird immer schwieriger. Jetzt, wo halt auch das Geld dann fehlt. Das schränkt dann schon ein ... *Durchführungsphase* ... Das ist so dann die Phase, wo ich dann denke, so und jetzt geht es los, jetzt kann man machen. Und wobei sich da
210 natürlich auch wieder hoch und tief, und hin und her, also da ändert sich dann schon auch immer wieder viel. Und dann, was weiss ich, dann stellt sich raus, das was ich gesagt habe, was ich will, das ist es doch nicht. Ich möchte gern was anderes, und das dann wieder hinschmeissen, was Neues anfangen. Also wo dann so Phasen dann auch wieder wiederkehren
... Und wo dann halt auch so die ganzen alten Geschichten einen wieder einholen. Da kommen
215 dann die Mahnbescheide und es kommt wieder von dort ein Schreiben und hier was. Also dann eigentlich ein Schritt nach vorne, und dann kommt so ein, die ganze Vergangenheit schwappt so wie eine Welle wieder über einen drüber. Und das ist dann so eine Phase, also viele sagen halt auch so, wenn ich da jetzt dann auch noch zahlen muss oder was geht mich das an, ist mir alles egal, ich schmeiss das wieder hin ... Ich würde schon sagen, das ist Kontrolle ... Weil einfach,
220 also da sind halt viele Sachen sind dann zu dem Zeitpunkt schon ins Laufen gekommen und wo es dann halt manchmal dann auch, wo man dann so einen Überblick bewahren muss ... *Ablösungsphase* ... also bei manchen hat man dann so das Gefühl so, man ist die Privatsekretärin von denen. Und da habe ich dann schon, also da muss dann schon immer rechtzeitig blocken. Und halt auch schon die ganze Zeit halt immer versuchen, also denen klar
225 zu machen, dass es nicht meine Schulden sind, dass es, also Schulden ist immer ein gutes Beispiel, sondern dass es halt ihre Geschichte ist und dann halt auch, dass ich die Hilfestellung gebe, aber dass ich es nicht für sie machen kann ... Die Kontrollfunktion ist da echt minimal ... also wenn dann die Leute ausgezogen sind, so erfahrungsgemäss. Wenn dann so Sachen sind,

kommen sie dann schon immer mal wieder her und fragen nach ... Dann sind so ein, zwei, die so
 230 ab und zu mal vorbeikommen, gucken, die ab und zu auch mal noch Leute hier im Haus
 besuchen. Und da kriegt man dann so wieder mit, was, also was macht der, wo ist der jetzt
 hingezogen oder so. Also aber das sind wirklich, ist wirklich ein minimaler Anteil. Die meisten
 sind schon, weiss man nicht, hm ... Ich denke auch, das ist eher eine Momentaufnahme. Also ich
 denke, das ändert sich auch oft. So die, also auch. Ich merke es auch so, die Einstellung von mir
 235 dazu ... das war früher schon auch eher so dieses eher Helfen ... Also ich denke eher, dass mein
 Misstrauen gewachsen ist ... Ich denke, das ist auch das, was es immer so schwierig macht oder
 wo ich im Moment auch so zwiespältig bin, dass es so, ja, dass ich halt immer so das Gefühl
 habe, so ich muss zwischen diesen zwei Positionen halt vermitteln. Und dann halt dazu noch
 von mir persönlich, wo ich dann halt selber, dann auch noch immer merke, dass es bei mir
 240 persönlich halt auch ständig kippt ...

Matrix 2: Hilflös - Hilfreich

... *Drogenabhängige* ... Also ja, das ist ziemlich eindeutig hilflose HelferIn ... also mit den
 Ansprüchen, die wir haben, können wir denen nicht gerecht werden. Und ich denke dann halt
 auch immer, das, was ich an Hilfe anzubieten habe, ja, ist vielleicht, ist zum einen nicht das, was
 245 sie brauchen und zum anderen auch nicht, was sie wollen. Also (8s) Und dann, ja, für mich dann
 halt auch immer so dieses der Sozialarbeit, immer so diese Omnipotenz. Also das sehe ich für
 mich gar nicht. Also ich habe immer so eher das Gefühl, also ich kann das gar nicht alles gar
 nicht können. Ja und ich kann es zum Teil auch nicht ... Also das ist so ein Personenkreis, wo
 ich halt merke, da habe ich mit meiner Person Schwierigkeiten damit. So dieses Willenlose und
 250 heute verspreche ich dir dieses, und fünf Minuten später ist alles vergessen ... Eine Kollegin von
 mir, die hat, also die hat gerade sechs Leute auf der Gruppe und ich denke, also vier davon
 haben, also sind garantiert gerade drauf. Und zum Beispiel, also bei mir in der Gruppe ist
 niemand. Also das sind so, also so. Sie ist bereit, sich dadrauf einzulassen und ich merke halt,
 ich bin es nicht. Und, also und habe dann halt auch dementsprechend mir meine Leute
 255 ausgesucht ... Also dieser Bereich im Verband, Drogenabhängige, die macht sich ja da breit und
 die, also die sind da. Also sie haben die richtige Ausbildung dazu, haben Fortbildungen
 gemacht, haben Möglichkeiten, haben Wohnräume und, also die kümmern sich da drum. Und,
 also das heisst ja, wir würden uns Konkurrenz machen ... *Arbeitslose* ... also hilfreiche HelferIn.
 Das sind dann so Geschichten, wenn es um die Formalien geht, das heisst, man besorgt die
 260 ganzen Arbeitspapiere, Unterstützung beim Arbeitslosmelden, also diese formalen Sachen ...
 Und dann halt auch so motivierend durchzuhalten ... Und dann so die andere Seite, wenn dann,
 ja, also dass ich halt einfach manchmal ganz gern hätte, zu sagen: „Du kannst da schaffen
 gehen.“ Oder die Möglichkeit, wenn man die bieten könnte: „Ihr könnt erstmal halbtags
 arbeiten“. Oder solche Geschichten. Einfach um da, wenn dann längere Zeit die Arbeitslosigkeit
 265 vorherrschend war, einfach um da wieder reinzukommen ... Also das sind so äusserliche
 Zwänge, die dann halt so zur Hilflosigkeit führen ... Früher als es mit dem Arbeitsmarkt noch
 besser war, da gab es dann schon öfters mal so gerade Kontakte zu irgendwelchen
 Handwerkern, die dann halt auch so dann die Leute eingestellt haben und dann halt auch nicht
 beim zweiten Mal Fehlen dann gleich gekündigt haben, sondern: „Ja, wo steckt er denn und was
 270 macht er denn?“ ... *Schuldner* ... Also da sehe ich eigentlich eher auf also auf hilfreich. Das ist
 so, also das war, also gerade so diese Schuldnerberatung, das ist so eine Richtung, die macht mir
 auch Spass. Also das ist halt so, also das ist halt so zum einen, also im Gegensatz zu anderen
 Sachen ist das halt mal was Konkretes. Also und es ist eigentlich ein Problem, was eigentlich
 bei allen Klienten auftaucht. In verschiedenen Auswirkungen. Und da habe ich eigentlich schon,
 275 also damit habe ich mich schon ziemlich lange beschäftigt und ja, also halt bis zu einem
 gewissen Grad dann halt auch das selber dann auch durchgeführt ... das ist natürlich auch dann
 so auf der anderen Seite die Gefahr, wenn das so ein Bereich, wo man sich sicher fühlt, dass
 man dann halt so praktisch übertreibt. Und man meint, man muss bei jedem Schulden regulieren
 ... *junge Erwachsene* ... Also so mit den ganz Jungen habe ich so meine Schwierigkeiten. Also
 280 was ich schon gesagt habe, die sollen sich erstmal austoben und dann, wenn sie wissen, was sie
 wollen, dann können wir es machen ... Also auf der einen Seite braucht man halt viel Geduld
 und auf der anderen Seite, ja und dann halt gleichzeitig, die Zeit läuft davon, es geht alles
 verloren. Und dann, wenn dann die Arbeit eigentlich beginnen könnte, dann ist es eigentlich
 vorbei. Also ist dann oft halt durch den Kostenträger dann, das war es ... das ist dann nett, zu
 285 denen eine Beziehung aufzubauen. Also aber ich habe halt immer das Gefühl, das ist zwar, also

das ist für das persönliche, für die persönliche Befindlichkeit ist das ganz toll. Aber halt für das, was ich eigentlich erreichen will, halt nicht ... *alte Alkoholiker* ... So auf der einen Seite sehe ich halt, dass es eine sehr dankbare Arbeit ist. Also da kommt halt Rückmeldung und das ist, also wenn ich halt auch so sehe, den Umgang mit denen. Ich habe, also ich muss an die keine Ansprüche mehr haben, was man da noch alles verändert. Sondern da geht es halt nur praktisch um Schutz von deren Person, von deren Bedürfnisse und Hilfestellung bei der Durchsetzung. Das ist so dieser positive Aspekt. Und das Negative ist halt so für mich, wenn ich dann halt so sehe, ja, so alte abgebaute Menschen und wie die halt zum Teil auch so menschenunwürdig also behandelt werden und zum Teil auch leben müssen ... Aber ich merke halt, wie ich so Schwierigkeiten habe, also einfach halt auch so, wenn einer dann, wenn einer also stinkig und besoffen dann kommt und mir schon übel wird nur vom Riechen. Also solche Sachen. Ja und wo ich dann halt auch so merke, dass ich eine Hemmschwelle habe und das mich das dann schon immer Überwindung kostet, da dann halt auch draufzuzugehen. Oder, also wo ich dann halt so an meine eigenen Grenzen stosse. Und, also ist dann auch so, geht dann auch so in eine Rich-, ja hilflos ... Wenn ich die Wahl hätte, das zu machen, würde ich nicht, also würde ich es nicht machen. Wobei halt, wenn ich so dann die Kollegen sehe, wie zufrieden die sind (beide lachen), kann man dann schon neidisch werden (18s). Ja ...

Matrix 3: Entscheidungsspielräume

... Das typische Verwalten, also da gibt es halt einfach unzählige Vorschriften sowohl innerhalb des Hauses als auch von aussen, also vom Verband. Und da ist es, also da, Entscheidungsspielräume sind da ziemlich gering. Also so, man findet immer seine Lücken, wie man da noch durchkommt und ja und das ist eigentlich so einer der wenigen Bereich, wo das eingegrenzt ist ... Also ich habe viele Freiräume und wenn es hart auf hart kommt, habe ich Rückendeckung. Das weiss ich. Also so das eine ist so der positive Aspekt. Und dann, wie ich schon mal gesagt habe, so das Negative, dass ich manchmal denke, so ein bisschen Rückmeldung, Kontrolle schaden würde es nicht ... Solang es Null auf Null rauskommt, ist es auch noch kein Problem. Und wenn es dann so in die Miesen geht und in allen anderen Bereichen dann auch in die Miesen geht, dann wird es kritisch ... Auf der einen Seite ist das halt toll, dieses Vertrauen oder und dieses Gefühl, nicht kontrolliert zu werden. Aber auf der anderen Seite, also denke ich, merke ich dann manchmal, also wenn ich so diese, auch diese Leitungsposition hätte, ich glaube, ich würde da schon mehr kontrollieren. Also nicht immer mit der Absicht, da halt irgendwelche Skandale aufzudecken, sondern schon halt auch einfach um den Leuten das Gefühl zu geben, also das, was ich mache, da dran ist man interessiert ...

... *Was ist für Sie Erfolg? Und woran machen Sie fest, dass Sie erfolgreich waren? Natürlich immer im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten ...*

(lachend) Hm, schwierig (8s) Also ich denke, das ist so das Hauptproblem, dass so dieser Erfolg, dass das schwer messbar ist ... Zur Zeit habe ich so das Gefühl, also meine ganze Arbeit ist nicht sehr erfolgreich. Also ist so mein Gefühl. Ja, und das ist so ein Gesamteindruck, den ich habe, aber (4s) (leise zu sich selbst) Was ist Erfolg? Also Erfolg sind für mich so Sachen, wie also zum Beispiel, habe einen Klienten gehabt, der ist dann eingezogen, ist auch ganz nett und dann aber, man hat sich dann nicht mehr gesehen. Das ist so. Und dann das zu schaffen, da Kontakt aufzubauen und womöglich dann halt auch was in die Wege zu leiten, das ist für mich, also das war dann für mich ein Erfolg. Und dann zum Beispiel auch, wenn zum Beispiel die Massnahme erfolgreich abgeschlossen ist. Also sehe ich, ist dann, also das ist zwar ein gutes Gefühl, aber so. Also ich habe dann nicht das Gefühl, das ist mein persönlicher Erfolg, sondern das ist so der Erfolg von dem Klienten. Also einfach diese Motivationsarbeit, also ich denke dann immer, immer ich bin da nur ein ganz geringer Bruchteil von dem, was dann tatsächlich der Auslöser war. Also ja, also so mit Kollegen haben wir manchmal so dieses okay, wir wollen jetzt eine „Erfolgsprämie“. Jeder, der, also Erfolg kann sein, jeder, der in einen privaten Wohnraum zieht. Hat sich aber inzwischen schon wieder verändert ... Also da haben wir auch am meisten Streit drüber, also Auseinandersetzungen drüber, was Erfolg ist und was kein Erfolg ist. Also ich denke, so auf der einen Seite, es kann schon ein Erfolg sein, wenn, also der Klient ist von der Strasse runter, hat ein Dach über 'm Kopf und kommt erstmal zur Ruhe, und ja, damit ist schon gut. Also das kann sein. Also warum soll er sich, also warum soll ihn irgend jemand zwingen, schaffen zu gehen? Oder wenn er mit seinem Leben zufrieden ist und damit zurecht kommt mit der Situation, was soll ich da dann noch gross von ihm wollen? Dann ist das ein Erfolg. Also für mich, weil es für ihn die richtige Lösung ist. Ja oder dann halt so die anderen, also die ganzen

Kriterien, die ich halt auch so zum Teil halt auch vom Gesetzgeber vorgegeben sind, oder wenn man so Berichte schreibt oder so nach der Probezeit, wenn man da so Fazit zieht, ist dann schon, ja ist das ein Erfolg oder ist das kein Erfolg? Oder wo ich dann oft so, also so Misserfolg ist eigentlich so der, so der Hauptschwerpunkt in der Arbeit ...

345 *Und wie lassen sich da die institutionellen Rahmenbedingungen einordnen. Inwieweit fördern oder behindern die Sache nach Erfolg und Qualität was Ihre Arbeit angeht?*

350 Ja, also das ist zum Beispiel, also gerade zum Beispiel diese fehlende Rückmeldung zum Beispiel oder die man halt sich dann suchen muss, um dann sich da wieder oder halt auch dann, ist das Richtig gewesen, was ich gemacht habe? Oder so, wenn so Situationen sind, wo ich dann nicht weiss. Und da, da hindert das eigentlich eher. Also sind oft so, also es ist oft so dieses Gefühl vorherrschend, ich kann tun und lassen was ich will. Also ob ich da jetzt Gespräche führe oder nicht, kriegt das überhaupt jemand mit? ... Das ist oft die Schwierigkeit einfach wie

355 auch mit den Betroffenen umgegangen wird. Also sei es, wie werden die behandelt auf dem Sozialamt? Wie werden sie behandelt von den Nachbarn? Zum Teil, wie behandeln sie sich auch gegenseitig? Also es sind schon, also nicht nur alles ja hier auf das Haus bezogen, sondern halt auch so diese Aussenwirkung ... Also wo ich halt auch immer wieder so mich als Vermittler fühle. Vermittler zwischen Klienten und Anderen, also sei es anderen Kollegen, sei es

360 Sozialamt, Arbeitsamt oder zu anderen Mitbewohnern. Also einfach so dieses, ja dieses, dieser Versuch, sich anzunähern und gegenseitig Verständnis zu wecken. So das ist, also das was halt in der täglichen Arbeit, was halt so anfällt. Und dann halt so die gesellschaftlichen Veränderungen. Das sind dann halt so Sachen, ja halt einfach so an bestimmten Gremien teilnehmen, wo dann halt auch, also sowohl verbandsintern als auch mit anderen Institutionen in

365 X. (6s) ...

