



## Materialien 7

# Norbert Herriger: Empowerment in ausgewählten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit

### Forschungsmethodik und Interviewleitfaden

Empowerment bezeichnet ein Konzept psychosozialer Praxis, das mit dem Defizit-Blickwinkel der traditionellen Sozialen Arbeit bricht und die Fähigkeiten, Stärken und Ressourcen der Klienten zur Selbstgestaltung kritischer Lebenssituationen in den Mittelpunkt stellt. Ziel einer Praxis des Empowerment ist es, diese Stärken der Klienten zu fördern, eine selbstbestimmte Alltagsgestaltung zu unterstützen und soziale Vernetzung anzuregen.

Das Seminar setzt sich in zwei Teilen mit Empowerment-Konzept auseinander und überprüft dessen Relevanz für die Praxis der Sozialen Arbeit. Im ersten Teil sollen entlang des Grundlagen-Buches (Herriger 2006) die theoretischen Bausteine des Empowerment-Konzeptes vorgestellt und diskutiert werden. Im zweiten Teil soll das Empowerment-Konzept dann in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit angewendet und - auf der Grundlage von qualitativen Interviews mit Fachkräften der Sozialen Arbeit - die Perspektiven einer Verwirklichung von Empowerment-Ansätzen in der Praxis kritisch diskutiert werden.

### **Prof. Dr. Norbert Herriger**

Fachgebiet Soziologie

Fachbereich Sozial- und Kulturwissenschaften

Fachhochschule Düsseldorf

*Seminar:*

### ***Empowerment in ausgewählten Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit***

#### **Hinweise zur methodischen Vorgehensweise im Rahmen der studentischen Forschungsarbeiten**

Für die Themenbearbeitung schlage ich ein Zwei-Schritt-Verfahren vor:

#### **1. Sammlung von sachbezogenen Informationen über Träger, institutionelle Rahmenbedingungen, Konzeption des pädagogischen Programms**

Die Struktur der zu untersuchenden Institution und ihrer speziellen pädagogischen Programme sind zu Beginn der Forschungsarbeiten vielfach ‚Neuland‘. In einem ersten Schritt ist es somit notwendig, verfügbare Informationen über das Forschungsfeld zu sammeln und im Hinblick auf die späteren Interviews aufzubereiten. Eine erste Kontaktaufnahme und ein erster Besuch in der Einrichtung sollte daher ganz im Zeichen der Informationssammlung stehen. Stichworte sind

hier:

- Träger der Einrichtung
- Rechtsgrundlagen der Einrichtung
- Finanzierung
- Personal- und Sachausstattung
- Qualifikation und Zusatzqualifikationen des Personals
- Aufgaben der Einrichtung/Problemstellungen/Arbeitsschwerpunkte in der Übersicht
- Arbeitsorganisation (Organisations- und Einsatzplan; formelle Stellenbeschreibung; Zeitbudget und Zeitablauf; durchschnittliche Fallbelastung; Tages- und Wochenrhythmus;
- Kooperierende institutionelle Partner/Einbindung in institutionenübergreifende Netzwerke usw.

Hilfreich für die Erarbeitung von Interviews ist in der Regel das Sammeln verfügbarer schriftlicher Materialien. Scheuen Sie sich also nicht zu fragen nach:

- Faltblatt/Informationsprospekte für die Klienten
- Schriftliche Konzeption der Einrichtung/des Programms
- Jahresstatistik/sonstige statistische Materialien
- Presseberichte (von der Institution gesammelt)
- Veröffentlichungen/ggf. Berichte einer wissenschaftlichen Begleitung usw.

Am Ende des ersten Kontaktbesuches sollte dann die Vereinbarung konkreter Termine für die Durchführung der Interviews (siehe 2) stehen. Angemessen erscheint ein Termin, der nicht mehr als zwei Wochen nach dem Erstbesuch liegt (das sozialarbeiterische Interesse verblasst oft schnell!!!). Zusammen mit der Terminierung sollten Sie hier auch konkret die Themenbereiche und das formale Setting des Interviews bekannt geben.

## **2. Durchführung von teilstrukturierten Interviews mit MitarbeiterInnen der ausgewählten Institution**

Die im ersten Schritt gesammelten Informationen sind das Fundament für den zweiten Schritt: die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von (teilstrukturierten) Interviews mit MitarbeiterInnen der Institution. Im Rahmen des hier angestrebten qualitativen Vorgehens (möglichst differenzierte und detailgetreue Rekonstruktion der Sichtweisen, Problemwahrnehmungen, Erfahrungen und Perspektiven der MitarbeiterInnen ohne Anspruch auf ‚große Zahl‘ und Repräsentativität) ist es angezeigt, die Fragen des Interviews möglichst offen zu formulieren. Diese Offenheit des Interviews gibt den Befragten die Möglichkeit, ihre Sicht der Dinge ohne Eingrenzung auf vorab formulierte Kategorien zu artikulieren, und lässt dem Interviewer zugleich den Raum, weiterführende und ergänzende Nachfragen zu stellen und so flexibel auf den Gesprächsverlauf einzugehen.

Der gemeinsam im Seminar erarbeitete Interviewleitfaden ist nur ein erster Entwurf. Es bietet sich an, spezifische Kenntnisse, die Sie in der ersten Phase über die Institution und ihre Interventionsprogrammatisik gesammelt haben, in diesen Leitfaden einzubauen. Bitte achten Sie darauf, dass der Katalog der Fragen nicht (viel) länger werden darf, denn bereits die Grundfassung des Interviewleitfadens ‚programmiert‘ Interviews von 1 - 1.5 Std. Dauer.

---

# Interviewleitfaden: „Empowerment in der Sozialen Arbeit“

## Einleitung

Zunächst möchten wir uns kurz vorstellen.

Wir heißen ... und sind StudentInnen der Sozialarbeit/Sozialpädagogik an der Fachhochschule Düsseldorf.

Unser Besuch hier bei Ihnen steht im Zusammenhang mit einem Seminar an der Hochschule zum Thema „Berufliches Selbstverständnis der modernen Sozialen Arbeit in ausgewählten Handlungsfeldern“. Hierzu möchten wir gerne ein strukturiertes Interview mit Ihnen führen, um anhand ihrer persönlichen Kenntnisse und Erfahrungen eine Brücke zwischen Theorie und Praxis schlagen zu können.

Im Mittelpunkt unseres Interviews stehen drei Themen:

- das Menschenbild, das die Soziale Arbeit anleitet;
- der Einsatz neuerer Methoden in der Sozialen Arbeit und
- die Schwierigkeiten und Stolpersteine einer innovativen Sozialen Arbeit im Berufsalltag.

Wir würden dieses Interview gerne mittels eines Diktiergerätes aufzeichnen, sofern Sie nichts dagegen haben. Es würde uns hinterher die Auswertung des Gespräches erleichtern.

Wir versichern Ihnen auch, dass die Angaben, die Sie machen, absolut vertraulich behandelt werden und Ihr Name in der Arbeit nicht genannt werden wird.

Das Interview wird nach unseren Erfahrungen ungefähr eine Stunde dauern - wir hoffen, Sie haben so viel Zeit für uns.

Noch ein Hinweis zur Interviewdurchführung: Es kann sein, dass Sie mit einer Antwort auf eine spätere Frage vorgreifen. Wir werden Sie dann bitten, diesen Gedanken noch ein wenig zurückzustellen und Ihre Argumente im Hinterkopf zu behalten. Dies erleichtert uns, den Plan unseres Interviews einzuhalten, und ermöglicht uns eine bessere Auswertung unseres Gesprächs.

### **Schlüsselkonzept 1:**

#### **Problemstruktur der KlientInnen – berufsbezogene Alltagstheorien der Experten**

Sie begegnen in Ihrer Arbeit oftmals Menschen, deren Lebenssituation durch vielfältige Problemlagen, Lebensbrüche und Verletzungen belastet sind.

Welche Lebensschwierigkeiten und Problemlagen sind im Regelfall Ausgangspunkt Ihres beruflichen Handelns? (eventuell als Nachfrage: Beschreiben Sie bitte einmal einen für Ihre Arbeit 'typischen' Fall)

Mit Blick auf biographische Verlaufsgeschichten Ihrer KlientInnen:  
Sind für Sie 'typische' Problemkarrieren erkennbar?

Wo liegen nach Ihrer Einschätzung die sozialen Ursachen der genannten Problemlagen?

Welche sozialarbeiterischen und weiteren sozialen Hilfen erfahren Ihre KlientInnen im Vorfeld

Ihrer Tätigkeit?

Welche Erfahrungen haben Sie im Hinblick auf ‚typische‘ Zugangswege der KlientInnen zu Ihrer Einrichtung machen können?

## **Schlüsselkonzept 2: Menschenbild und die Philosophie der Menschenstärken**

Bei allen Lebensbelastungen, die die KlientInnen mitbringen: In der neueren Sozialen Arbeit ist zugleich auch von den Stärken und Ressourcen die Rede, über die die KlientInnen trotz aller Belastungen verfügen. Diese Ressourcen können Anknüpfungspunkte für die unterstützende Arbeit sein.

1. Gibt es bei allen Problemen auch Stärken und Ressourcen, die Sie auf Seiten der Klienten erkennen? Bitte unterscheiden Sie:

- personale Ressourcen (psychische Stärken; personale Fähigkeiten) und
- soziale Ressourcen (Unterstützungsressourcen im sozialen Netzwerk)

(eventuell als Nachfrage: Verdeutlichen Sie dies bitte an einem Beispiel.)

2. Nehmen Sie im Rahmen des Erst-Gespräches bzw. in der Eingangsphase der Arbeit mit dem Klienten/der Klientin bereits Bezug auf diese Stärken und Ressourcen? In welcher Weise geschieht dies? (Ressourcendiagnostik)

In welcher Weise nehmen Sie auf diese Klientenstärken dann in Ihrem weiterführenden Hilfeprozess Bezug?

3. Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter treffen in ihrer Arbeit vielfach auf Menschen, die ganz eigensinnige und nicht-angepasste Lebensformen leben.

Wie begegnen Sie Handlungsweisen und Lebensformen ihrer KlientInnen, die Ihren persönlichen Überzeugungen manchmal so ganz widersprechen? In welchen Situationen fällt es Ihnen schwer, den Eigen-Sinn Ihres Gegenübers zu akzeptieren?

4. Es ist eine häufig sich wiederholende Erfahrung, dass Klienten, die ihrem Leben einen neuen Kurs geben wollen, vielfach eine lange Zeit brauchen und auch einige Umwege und Sackgassen gehen.

Wie gehen Sie persönlich mit diesen persönlichen Zielsetzungen und diesen eigenen Zeitvorstellungen Ihrer Klienten um?

Und: Wo stößt dies an Grenzen, die von Seiten der Institution/des Kostenträgers gesetzt werden?

5. In der Sozialen Arbeit mischen sich vielfach zwei unterschiedliche Orientierungen: zum einen der Blick zurück - die Aufarbeitung der Belastungen der Vergangenheit; und zum anderen der Blick nach vorne - die Gestaltung von Lebensgegenwart und -zukunft.

Welche Bedeutung hat in Ihrer Praxis 'die Arbeit an der Vergangenheit' der Klienten?

Und welche Bedeutung hat für Sie 'die Arbeit am Hier und Jetzt und an der Lebenszukunft'?

Wie sind die Gewichte zwischen rückwärtsgerichteter und zukunftsorientierter Arbeit verteilt?

### **Schlüsselkonzept 3: Methoden der psychosozialen Praxis**

1. Kommen wir jetzt zum Werkzeugkasten und zu den Methoden Ihrer pädagogischen Arbeit.

Beschreiben Sie doch bitte einmal ganz offen, in welcher Weise Sie in Ihrem Berufsalltag ressourcenorientierte Methoden einsetzen.

Nachfrage:

Ich habe hier einmal eine (sicher nicht ganz vollständige) Liste von Methoden der sozialen Arbeit zusammen gestellt.

Greifen Sie in Ihrem Berufsalltag auf eine oder mehrere der hier aufgelisteten Methoden zurück, um ressourcenorientiert zu arbeiten? Wie sieht das konkret aus?

- Fall-Management n(Unterstützungsmanagement) in der Sozialen Einzelhilfe: die Vernetzung von institutionellen Hilfen und Alltagshilfen
- Familien-Beratung und systemische Beratung/Therapie
- Angehörigenarbeit: die spezifische Unterstützung von Angehörigen (z.B. pflegende Ehepartner);
- Biographiearbeit: das Gespräch über biographische Vergangenheit
- Netzwerkarbeit: die Unterstützung und die Förderung von Selbsthilfegruppen und Bürgergemeinschaften; die Begleitung von KlientInnen beim Zugang zu Selbsthilfe-Initiativen usw.
- Vermittlungsarbeit: die Überweisung des Klienten an andere, ergänzende Einrichtungen im sozialen Netz; die Vorbereitung und Einleitung von Therapie und stationärer Unterbringung; die Überweisung in die Nachsorge usw.

Es mag sein, dass ich eine weitere Methode Ihrer sozialen Arbeit nicht aufgelistet habe. Greifen Sie auf weitere methodische Handwerkszeuge zurück?

2. Oft beklagt wird der Umstand, dass die Soziale Arbeit den Erfolg ihrer Tätigkeit nur unzureichend dokumentiert und nach außen darstellt. Grund hierfür ist sicher die Schwierigkeit, Kriterien zu finden, an denen sich der Erfolg sozialer Arbeit bemessen lässt.

Wie würden Sie "Erfolg" Ihrer Arbeit definieren? (Evaluation von ‚beruflichem Erfolg‘)

Nachfrage (wenn nicht schon beantwortet):

Erfolg

- im Hinblick auf Veränderungen des Lebens des Klienten ?
- im Hinblick auf die Beziehung zwischen Sozialarbeiter und Klient?
- im Hinblick auf die Ansprüche und Zielvorgaben Ihrer Institution ?

### **Schlüsselkonzept 4: Stolpersteine und Konflikte**

1. Gibt es Situationen in der helfenden Arbeit, in denen es Ihnen schwer fällt, eine akzeptierende Grundhaltung zu wahren, in denen es Ihnen auch schwer fällt, an die Stärken des Klienten/der Klientin zu glauben? Was sind das für Situationen – benennen Sie einige Beispiele?
2. Es gibt immer wieder Krisensituationen, in denen ein „Eingreifen-Müssen“ notwendig ist,

um andere Personen oder den Klienten/die Klientin selbst zu schützen (z.B. bei familiärer Gewalt oder bei Selbstgefährdung).

In welchen Situationen erachten Sie es für notwendig, soziale Kontrolle auszuüben? Wie sieht diese Intervention konkret aus?

3. Gibt es in Ihrem Arbeitsalltag, typische' Situationen, in denen Ihre Arbeit den Klienten nicht erreicht, weil er/sie sich von Ihnen und Ihren Methoden abgrenzt und eigenen Spielregeln folgt? Wie gehen Sie mit solchen Konfliktfällen um?
4. Vielfach scheitert eine wünschenswerte soziale Arbeit an institutionellen Stolpersteinen wie z.B.
  - hohe Fallbelastung
  - zu geringe Zeitkapazitäten für den einzelnen Fall
  - das Fehlen einer unterstützenden "Team-Kultur"
  - nicht zureichende Kooperation der Institutionen im Hilfenetz
  - Sparzwänge und eine "Politik des Rotstiftes usw.

Welche Erfahrungen haben Sie mit diesen institutionellen Stolpersteinen gemacht?