"Dürfen die das?", fragt die Frau am Telefon

Autor(en): **Noser, Walter**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO**

Band (Jahr): **103 (2006)**

Heft 2

PDF erstellt am: **27.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-840462

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Beratungszentrum des Schweizerischen Beobachters

«Dürfen die das?», fragt die Frau am Telefon

Sie fühlen sich zum Sozialfall degradiert und werden von den Sozialarbeitenden verhört und verwaltet: Das sagen Klientinnen und Klienten der Sozialhilfe gegenüber dem Beratungsdienst des Beobachters.

Bevor sie ausgesteuert wurde, stand sie mit beiden Beinen im Leben: Sie hat den Haushalt geschmissen, Bewerbungen geschrieben, mit Ämtern und Versicherungen korrespondiert, war mit den Frauen vom Quartier im Samariterverein, hat die Miete pünktlich bezahlt und die Steuererklärung pflichtgemäss ausgefüllt. Heute weiss sie nicht mal mehr, bei welcher Krankenkasse sie versichert ist und was ihre Wohnung kostet. Und mit den Nachbarinnen hat sie kaum noch Kontakt. Wenigstens sei die Sozialarbeiterin nett und äusserst hilfsbereit. Sie muss die Miete und andere Rechnungen nicht mehr selbst bezahlen, denn das wird direkt vom Sozialamt erledigt. Die Sozialarbeiterin reicht auch die vielen Arztrechnungen bei der Krankenkasse ein und füllt ihr die Steuererklärung aus. Wenn mal Post kommt, so sind das ausser Ansichtskarten der älteren Schwester bloss Werbebriefe und Rechnungen. Wenn sie aufs Amt geht, nimmt sie den Stapel jeweils mit – ungeöffnet. Sie ist mit dem Haushalt zunehmend überfordert und kann das Geld, das sie früher monatlich bekam, schon lange nicht mehr einteilen. Die Sozialarbeiterin hat deshalb vorgeschlagen, dass ihr alle zwei Wochen ein bestimmter Betrag ausbezahlt wird. Der Sozialamt-Hospitalismus nimmt seinen Lauf.

Gesundheitlich fühle sie sich schlecht, erzählt sie dem Telefonberater des Beobachters mit zittriger und leiser Stimme. Bei der jährlichen Überprüfung hat die Fürsorgesekretärin festgestellt, dass sie schon länger als ein Jahr krankgeschrieben ist. Nun soll sie bei der IV angemeldet werden. «Dürfen die das?», will sie vom Berater wissen.

Beobachter und Übersetzer

Die meisten Ratsuchenden beklagen, dass ihnen auf dem Amt nichts erklärt wird und dass sie sich nicht trauen, kritische Fragen zu stellen. So bleibt den meisten unklar, ob die Behörde oder die Angestellten auf dem Amt willkürlich etwas verlangen oder ob sie eine gesetzliche Grundlage dazu ermächtigt. «Dürfen die das?», ist denn auch die häufigste Frage der Ratsuchenden beim Beobachter-Beratungszentrum. In den meisten Fällen dürfen sie – oder müssen sogar. Aufgabe der Beobachter-Berater und Beraterinnen ist es dann, die Rechtslage zu erklären oder «die Paragrafen, Gesetze und Begriffe, die kein Mensch versteht», verständlich zu übersetzen. Weil es im Sozialwesen keine Ombudsstelle gibt und Sozialhilfebezüger keine Lobby haben, übernimmt der Beobachter oftmals diese Rolle. So auch bei einer Ratsuchenden aus dem Seeland, die sich vor ihrem Sozialarbeiter fürchtet. Der Rat des Beobachters? «Mit positiver Einstellung zum nächsten Gespräch gehen. Mit der Grundhaltung: Der Sozialarbeiter ist für und nicht gegen mich.» Zur Unterstützung will sie ihren Nachbarn zum nächsten Gespräch mitnehmen. Gute Idee! Dieser aber musste auf Anweisung des Sozialarbeiters draussen bleiben. Auf den Einwand des Beobachters rechtfertigt er sich, dass seine Klientin nicht die einfachste sei und sich nicht vor ihm zu fürchten brauche. Er arbeite mit ihr daran, dass sie lerne, selbstbewusster aufzutreten. Ein hehres Ziel für die Klientin, die «der Einfachheit halber», wie er sagt, schon lange keine Rechnungen mehr selber bezahlen muss und sämtliche Bewerbungsdossiers mit einer Standardabsage zurückerhält.

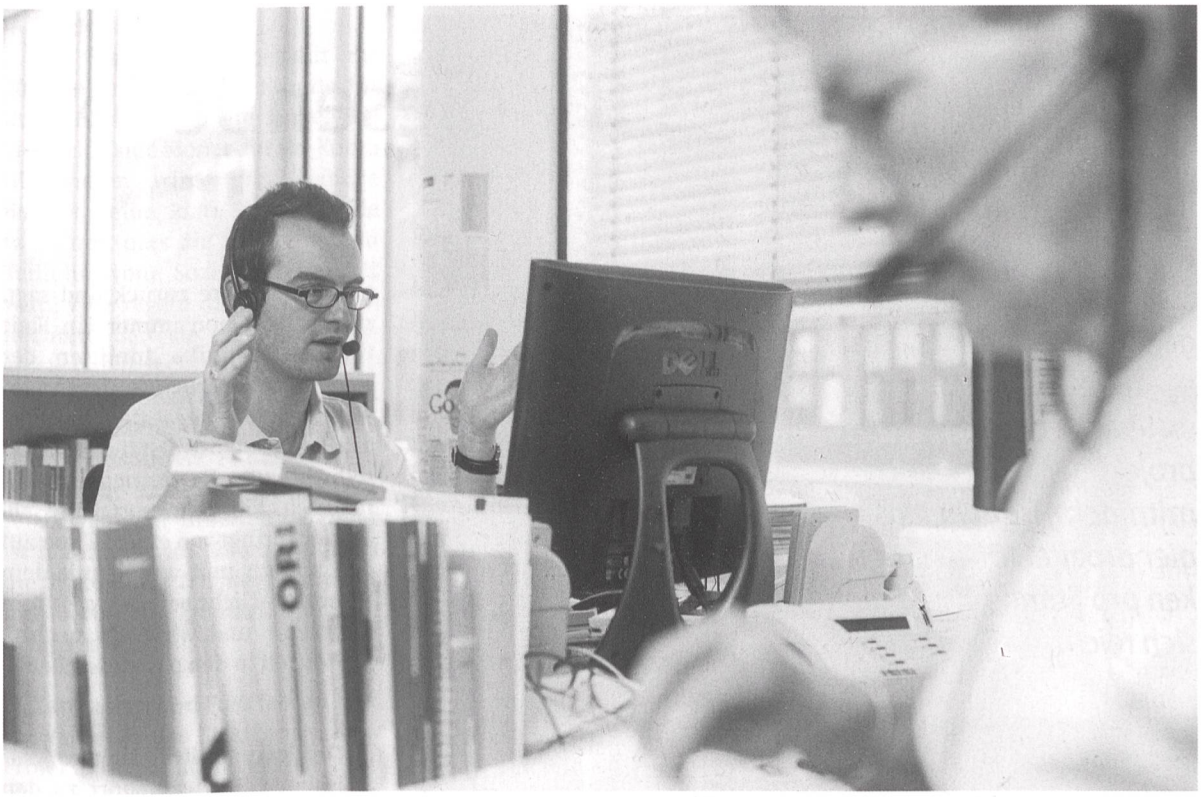
Manager statt Sozialarbeiter

Seit die Fallzahlen bei den Sozialdiensten explodieren, haben die Sozialarbeitenden nicht mehr genug Zeit für ihre Klientel. Vorbei sind die Zeiten, als sie im Rahmen der Supervision neue Konzepte für die Gesprächsführung und die Teamkultur entwickelten. Heute wird an Sitzungen über neue Methodik, neue Arbeitsweisen und neue Kompetenzordnungen informiert. Fast jeder Sozialdienst arbeitet mit Problem- und Ressourcenanalysen und mit Zielvereinbarungen. Um reflektiert, objektivierbar, systematisch und effizient zu arbeiten, werden Sozialtätige zu Case Managern, machen mit ihren Klienten und Klientinnen Assessments und arbeiten mit Ressourcen und sozialräumlichen Konzepten. Doch was bringt das den Betroffenen? «Bei den Besprechungen sitzt der Sozialarbeiter am Computer oder macht wie wild Notizen», klagt die Frau aus dem Seeland, «ich komme mir immer vor wie bei einem Verhör». Es kann kein Zufall sein, dass sich Ratsuchende beim Beobachter in letzter Zeit nicht mehr so häufig wie früher über

BEOBACHTER – GUT BERATEN

Die Fachpersonen des Beobachter-Beratungszentrums vermitteln Wissen, Rat und Hilfe zu den wichtigsten Rechtsfragen und -problemen des Alltags. Im Internet, am Telefon und per E-Mail befassen sich 30 Fachleute mit den Anliegen der Mitglieder des Beobachters – rund 120 000-mal pro Jahr. Menge und Effizienz des Angebots könnten den Eindruck entstehen lasen, das Beratungszentrum produziere «juristisches Fastfood». Dem ist aber nicht so: Die Ratsuchenden sollen durch die Beratung und das Vermitteln von Informationen befähigt werden, anstehende Probleme aus eigener Kraft zu lösen.

Weitere Infos: www.beobachter.ch/beratung



Im Beratungszentrum des Beobachters läuft der Draht heiss. Ratsuchende Sozialhilfebezügerinnen und -bezüger holen sich hier Hilfe.
Bild: zvg

falsche oder willkürliche Budgetberechnungen beschweren. Der Schuh drückt anderswo: Viele fühlen sich bloss noch verwaltet, nicht ernst genommen, gedemütigt und ausgeliefert. Sie sind ein Sozialfall.

Selber schuld?

Zu wenig Personal, zu viele Fälle: So sieht die Realität bei den Sozialämtern aus. In dieser Situation besteht die Gefahr, dass aus schwierigen Situationen schwierige Klienten gemacht werden. «Was stellen Sie sich eigentlich vor? Wir betreuen noch andere Klienten», sagte unlängst ein Sozialvorsteher gegenüber dem Beobachter-Berater, als dieser sich für einen Klienten einsetzte, der in einer für ihn dringenden Angelegenheit keinen Besprechungstermin erhalten hatte. Der Klient hatte mehrmals beim Sozialdienst angerufen, doch der Sozialarbeiter war stets besetzt oder hatte den Telefonbeantworter eingestellt. Einen Rückruf erhielt der Klient nicht. Der Beobachter riet ihm: «Vorbeigehen, ungute Gefühle zur Sprache bringen, damit beim nächsten Konflikt nicht alle Emotionen ungewollt heftig zum Ausdruck kommen.» So ging er aufs Amt und weigerte sich, das Haus zu verlassen, bevor er mit dem Sozialarbeiter sprechen konnte. Dieser hatte aber wieder keine Zeit. In seiner Wut schmiss der Klient einen Stuhl an die Wand. «Ein solch renitentes Verhalten können wir nicht akzeptieren», sagte der Sozialvorsteher. Und weiter: «Er will etwas von uns, nicht wir von ihm!» Das Gespräch war beendet.

Unter dieser Voraussetzung kann keine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Klienten entstehen, sie zementiert bloss, wer oben und wer unten ist. Jedes Reisebüro und jeder Handwerker könnte mit dieser Einstellung den Laden schliessen. Doch Kundenfreundlichkeit scheint auf vielen Ämtern ein Fremdwort zu sein. Weil Sozialhilfeempfänger keine Kunden sind? Wenn dem so ist, würden Sozialtätige gut daran tun, den Begriff «Klientenfreundlichkeit» einzuführen.

Alarmanlagen und Anzeigen

Ausnahmen bestätigen die Regel, aber die meisten Betroffenen gehen mit einer negativen Einstellung aufs Amt. Selbstherrlich seien die Sozialarbeitenden und viele sehen in ihnen nicht die Person, sondern in erster Linie die Funktion. Persönlich wird es aber dann, wenn Äusserungen fallen wie «ich bezahle Ihnen das nicht». Es ist deshalb nicht erstaunlich, dass der Gang aufs Sozialamt ähnliche Gefühle auslöst wie wenn man von der Polizei angehalten wird: Man reagiert mit Widerstand, Misstrauen und oftmals Aggression. Es braucht nicht die Gabe der Kassandra, um zu orakeln, dass in den Büros der Sozialarbeitenden zukünftig noch mehr Alarmanlagen eingebaut werden. Dies ist die Folge der politischen Forderungen, die aus Sozialarbeitenden Detektive machen wollen, die ihre Klienten bei Betrug anzeigen müssen.

Walter Noser

Der Autor ist Sozialarbeiter und beim Beratungszentrum des Beobachters in den Bereichen Sozialfragen und Familienrecht tätig.

PLATTFORM

Die ZeSo bietet wechselnden Partnerorganisationen eine Plattform an: zwei Seiten für ein Thema ihrer Wahl. In dieser Ausgabe dem Beratungszentrum des Schweizerischen Beobachters.