

Ulrike Eichinger & Barbara Schäuble

## **Konfliktanalyse als Verfahren für die Praxisforschung zu institutionellen Möglichkeitsräumen in der Sozialen Arbeit – am Beispiel von Gemeinschaftsunterkünften für Geflüchtete**

### *Zusammenfassung*

Der Beitrag stellt ein Verfahren zur Analyse institutioneller Handlungsspielräume in der Sozialen Arbeit dar, um im Rahmen von Praxisforschung Gestaltungsspielräume in der Sozialen Arbeit kenntlich zu machen. Hierfür wählen die Autorinnen einen konfliktanalytischen Fokus, den sie didaktisch und unter Verweis auf die Organisationsrealität sowie die professionsgeschichtliche Situierung der Sozialen Arbeit begründen. Abschließend wird das Analyseverfahren anhand eines Interviews mit einer Sozialarbeiterin illustriert, die in einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete tätig ist. Anhand des Beispiels stellen die Autorinnen typische Möglichkeitsräume aus der Sicht von Professionellen dar und diskutieren, welche Formen der Konfliktbearbeitung dazu beitragen können, die Grenzen bisheriger Möglichkeitsräume zu erweitern.

### *Abstract*

Conflict analysis as a method to understand the professional scope social workers have in institutions. Illustrated by a case study on social work in refugee homes

Institutions shape what social workers feel they can do for their users. The paper presents a set of questions for the analysis of the range, social workers have in different fields of social work that aims at supporting practice research, academic case analysis and professional politics. The research method's focus is on conflicts. The authors show that learning theory, sociological theory about social work as an organized profession, historical analysis that situates social work as an instance of conflict regulation and critical psychology support the idea of conflict analysis. The paper finally illustrates the use of the presented methodology in a case study with a social worker. It examines institutional limits of social work in a refugee home and characterizes field-specific forms of restricted and expanded agency.

Als Lehrende in der Sozialen Arbeit möchten wir angehende Sozialarbeiter\_innen darin unterstützen, Handlungsspielräume bewusster wahrnehmen und gestalten zu können. Der vorliegende Beitrag präsentiert theoretische Überlegungen zu Möglichkeitsräumen in der Sozialen Arbeit und ein gegenstandsbezogen und didaktisch begründetes Analyseverfahren, das insbesondere Konflikte in den Blick nimmt. Wir diskutieren den Nutzen solcher Konfliktanalysen und illustrieren

unser Vorgehen abschließend anhand einer Beispielanalyse zu Möglichkeitsräumen in Gemeinschaftsunterkünften.<sup>1</sup>

## 1. Möglichkeitsräume in der Sozialen Arbeit

Wir möchten gemeinsam mit Studierenden untersuchen, welche Handlungsspielräume Sozialarbeiter\_innen in verschiedenen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit haben. Dabei gehen wir von vier Grundannahmen aus: (1) Die Soziale Arbeit richtet sich sowohl auf die Bearbeitung von Einzelfällen bzw. -situationen, als auch auf übergreifende Veränderungen. (2) Die verschiedenen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit erscheinen in unterschiedlichem Maße als gestaltbar, nicht zuletzt, weil Soziale Arbeit im Kontext gesellschaftlich geregelter Institutionen und Regulationen stattfindet. (3) Doch Institutionen sind ein Ergebnis menschlicher Praxis und daher veränderbar. (4) Praxisanalysen können zu Veränderungen beitragen, denn Mit- und Umgestaltungsprozesse fußen auf den Erfahrungen von Adressat\_innen, Nutzer\_innen und Professionellen. Gemeinsam mit den Betroffenen möchten wir Hypothesen zu typischen Möglichkeitsräumen (vgl. Holzkamp 1985, 551; Holzkamp 1993, 344) in ihren Handlungsbereichen entwickeln. Hypothesen, die zu »Bereichstheorien« (Bader 1990) weiter entwickelt werden, können dazu beitragen, Handlungsspielräume in »eigenen« Organisationen zu identifizieren.

Mit dem Fokus auf Möglichkeitsräume folgen wir einem Verständnis Sozialer Arbeit, das diese als »Bildung des Sozialen/ Bildung am Sozialen« (May & Kunstreich 1999) fasst. Soziale Arbeit besteht demnach nicht nur in Versuchen der Veränderung und Anpassung Einzelner, sondern vor allem in einem Ringen um die historisch-strukturellen Voraussetzungen menschlicher Reproduktion und um die Entfaltung erweiterter individueller und kollektiver Spielräume.

Ähnliche Vorstellungen formulieren derzeit auch öffentliche Appelle, die sich an die Profession selbst richten. So werden vor dem Hintergrund eklatanter Probleme in einzelnen Handlungsbereichen wie beispielsweise in der Flüchtlingssozialarbeit Appelle laut, dass Sozialarbeiter\_innen subjekt-, gerechtigkeits- und menschenrechtsorientierter handeln sollen (vgl. Beiträge in Prasad 2017, Initiative Hochschullehrender 2016, IASSW 2012). Ziel dieser Appelle ist es nicht nur,

---

1 Analysen zu den institutionellen und organisationalen Voraussetzungen der Tätigkeit von Sozialarbeiter\_innen haben wir in einem anderen Beitrag veröffentlicht (vgl. Eichinger & Schäuble 2018). Wir haben das Feld ausgewählt, weil professionelle Möglichkeitsräume dort erkennbar stark begrenzt sind (vgl. Dünnwald 2002, Pieper 2008, Osterkamp 1996) und weil derzeit unter Studierenden, Praktiker\_innen und Forscher\_innen kontrovers diskutiert wird, inwieweit man als Sozialarbeiter\_in in Gemeinschaftsunterkünften professionell handeln kann. So konstatiert beispielsweise Scherr (2015, 17): »In der Sozialarbeit mit Geflüchteten ist die Diskrepanz zwischen dem, was professionsethisch als geboten angenommen wird, und dem, was organisatorisch und rechtlich möglich ist, größer als in nahezu allen anderen Handlungsfeldern.«

auf Gestaltungsansprüche und grundlegende Ungerechtigkeiten hinzuweisen, sondern auch, wachsende Sorgen angesichts des Abbaus des Wohlfahrtsstaats zu formulieren. Befürchtet wird, dass professionelles Handeln in prekär ausgestatteten Erbringungskontexten mit einer zunehmend vernachlässigenden und rigiden Behandlung von Nutzer\_innen/ Adressat\_innen einhergehen könnte. Wir teilen diese Befürchtungen, betrachten die dabei entwickelten professionsethischen Argumentationen jedoch teilweise als zu individualisierend und moralisierend (kritisch dazu Anhorn & Großmaß 2013). Sie tendieren zu einer Verpflichtung Einzelner auf kollektive Vorstellungen von Professionalität in dem Sinne, dass Ethiken zu Orientierungen für individuelles Verhalten werden und dabei gewissermaßen Haltelinien vorgeben sollen. Dies erzeugt den Eindruck, Missstände resultierten wesentlich daraus, dass Einzelne in Konflikten keine ethisch angemessenen Entscheidungen trafen. Wir gehen dagegen davon aus, dass viele Konflikte institutioneller Art sind und, dass diese auf individueller Ebene nicht gelöst, sondern nur konflikthaft bearbeitet werden können. Darüber ein Bewusstsein zu entwickeln, stellt noch keine (Konflikt-) Lösung dar, doch es erleichtert die organisationale oder fachöffentliche Verständigung über Handlungsfeldspezifika und Optionen der (Mit-) Gestaltung (vgl. Markard 2010, 176).

## 2. Analysen institutioneller Konflikte

Was in einzelnen Handlungsbereichen der Sozialen Arbeit gestaltbar ist, lässt sich u.E. besonders deutlich anhand von Konflikten ermessen. Wir schlagen mit Blick auf institutionelle Möglichkeitsräume vor, maßgeblich Konflikte zu untersuchen, die sich zwischen Sozialarbeiter\_innen und Nutzer\_innen zeigen und solche, die Sozialarbeiter\_innen als Dilemmata erfahren. Auf diese Weise können Konfliktkonstellationen freigelegt werden, die mit gesellschaftlichen Interessenwidersprüchen sowie mit spezifischen institutionellen Arrangements verbunden sind. Diese Herangehensweise entspricht dem stark institutionalisierten Charakter der Sozialen Arbeit. Konflikte zu analysieren ist zudem auch deshalb bedeutsam, weil sie ein Moment von Orientierungsprozessen sind, in denen Sozialarbeiter\_innen sich fragen, »welche Freiräume (...) angesichts des sozialwirtschaftlichen Transformationsprozess für alternative Handlungsformen offenstehen (könnten)« (vgl. Kessl 2013, 43). Konflikte können Orientierungsprozesse anstoßen, an deren Ende ein Zugewinn an Möglichkeiten steht. Konflikte können Spielräume erweitern, sie können aber auch entmutigen, zum Beispiel dann, wenn es an gestaltungsmächtigen Perspektiven, unterstützenden Bündnissen und weiteren fördernden Faktoren fehlt. An diese Aspekte knüpfen wir in Bildungsprozessen an.

Über die bereits genannten Argumente für eine konfliktanalytische Fokussierung hinaus erscheint uns die Ausrichtung auf Konflikte auch in einer historischen Betrachtung sinnvoll: Die Soziale Arbeit als Profession und als Organisationssys-

tem ist selbst, so lässt sich unter Bezug auf die Geschichte sozialer Bewegungen und sozialpolitischer Regulationen sagen, Ergebnis gesellschaftlicher Konflikte (Kunstreich 1975). Zudem gestalten Sozialarbeiter\_innen gesellschaftliche Widersprüche und fundamentale Konfliktlinien mit, indem sie sozialpolitische Leistungen und Zugänge regulieren: Die Verteilung sozialer Leistungen, die Eröffnung von Zugängen zum Bildungs- und Gesundheitssystem, zum Aufenthaltsrecht, usw. Sie tun dies auf Basis institutionalisierter Kompromisse, die den Eindruck von Selbstverständlichkeiten erwecken. Institutionen legen nahe, was denk- und machbar erscheint. Sie streben danach, Personen zu bloßem Personal zu machen (vgl. Barley & Tolbert 1997; Friedland & Alford 1991). Aber hinter den scheinbaren Selbstverständlichkeiten, den institutionellen Regeln und Ressourcenausstattungen, hinter Operationen der Normalisierung, Sakralisierung und Sanktionierung (Haug 2004, ebd., 1221) sowie sachlichen Arrangements, die den Eindruck eines »Unverfügbar-Verfügbaren« (dazu kritisch Haug ebd., 1226 unter Bezug auf Durkheim) erwecken, stehen gesellschaftliche Konflikte, zum Beispiel solche um Reproduktionsbedingungen und Rechtsansprüche. Institutionen werden trotz ihrer Festgefügtheit fortwährend durch das Handeln von Menschen hergestellt (vgl. Klatetzki 2010, 2012; Emirbayer & Mische 1998). Sie werden bestätigt und verändert. Zu Veränderungen kommt es unter anderem deshalb, weil Sozialarbeiter\_innen entsprechende professionelle Motive verfolgen und weil Soziale Arbeit ein lokales Interaktionsgeschehen ist. In diesem wollen Sozialprofessionelle nicht nur gesellschaftliche Erwartungen erfüllen, sondern auch für die ihnen Begegnenden gestaltende Akteur\_innen sein (vgl. Rees 1978, 3).

In der Fachdiskussion Sozialer Arbeit haben sich im Zusammenhang mit der grundlegenden Konflikthaftigkeit der Sozialen Arbeit eine Reihe von theoretischen und empirischen Ansätzen der Konfliktanalyse entwickelt (vgl. u.a. Kunstreich 1974, Bitzan & Klöck 1993). Seit den 1990er Jahren lässt sich eine Konjunktur solcher Ansätze feststellen. Dies kann als disziplinäre Bewältigungsstrategie neoliberaler Transformationsprozesse und als Krisendiagnose interpretiert werden. Einige dieser Ansätze bestehen in bewältigungsorientierten Überlegungen zur Stärkung der individuellen Konfliktfähigkeit von Adressat\_innen, andere in Konfliktanalysen mit Bezug auf k/Kritische Ansätze Sozialer Arbeit (Bitzan 2000, Morgenroth & Negt 2009, Spindler 2018) oder Vorschlägen für ein Konfliktmanagement (u.a. Beck & Schwarz 2008). Uns fehlt in der Gesamtschau dieser Studien ein genauere Blick auf Formen der Beteiligung der Sozialen Arbeit an der Verdeckung von Konflikten. So sprechen beispielsweise Böhnisch und Schröer (2013, 86) einerseits von »Konfliktfähigkeit als Grundstruktur erweiterter Handlungsfähigkeit« auf Seiten der zu stärkenden Einzelnen, andererseits von Konfliktunfähigkeit als Resultat der Tatsache, dass Probleme öffentlich nicht anerkannt »verdeckt und gleichsam privatisiert« werden (ebd.). Aus dem Blick gerät jedoch, unter welchen Voraussetzungen es für Einzelne aus welchen Gründen naheliegend

ist, selbst am Verdecken von Konflikten mitzuwirken (Brensell 2012, 196). Wir meinen, dass Konfliktfähigkeit nicht nur auf materiellen Bedingungen fußt und auch nicht bloß als persönliche Eigenschaft zu verstehen ist. Unser Anliegen ist es deshalb, diejenigen bereichsspezifischen Möglichkeitsräume zu explizieren, die dazu beitragen oder verhindern, dass Sozialarbeiter\_innen ethischen Prinzipien folgen oder, in den Worten einer Sozialarbeiterin aus dem Feld, »Rückgrat« entwickeln. Uns ist daran gelegen, sowohl auf Anpassung zielende (restriktive) als auch auf die Weiterentwicklung des Status Quo zielende (verallgemeinerte) Verarbeitungsmodi herausarbeiten und zu untersuchen, wie konfliktreich (Mit-)Gestaltung in einzelnen Handlungsbereichen ist.

### 3. Konfliktanalyse-Verfahren

Wir haben ein Konfliktanalyseverfahren entwickelt, das Einblicke in Möglichkeitsräume befördern soll. Es beruht auf Fragen und Aufmerksamkeitsrichtungen, die wir in Anschluss an Holzkamps Konzept Handlungsfähigkeit (1985) und Überlegungen von Zander und Pappritz (2008) entwickelt haben. Zander und Pappritz beschreiben Handlungsfähigkeit als (psychischen) Konflikt: Sie fokussieren zum Beispiel auf das »Umschiffen« (ebd. 371) von Konflikten und auf Strategien, die dabei unterstützen, Handlungsmöglichkeiten zu erweitern. Solche Strategien tragen dazu bei, individuelle Risiken in Bündnissen handhabbar zu machen und Angst zu vermeiden (ebd., 371). Damit verstehen wir Konfliktfähigkeit nicht so sehr als eine Kompetenz Einzelner, sondern als Aspekt der bestehenden Ressourcenausstattung und als Potenzial von Bündnissen, beispielsweise zwischen Professionellen bzw. zwischen Professionellen, Adressat\_innen und sozialen Bewegungen. Das negiert die Beiträge von Einzelnen nicht. Sie sind es, die latente beziehungsweise verdeckte Konflikte situativ als Gestaltungsaufgaben politisch produktiv machen können (vgl. Kunstreich 2016).

Institutionen verstehen wir subjektwissenschaftlich als Bezugspunkte von subjektiver Welterfahrung und von Handlungsgründen. Objektive Bedingungen werden als Bedeutungen bzw. situationsübergreifende Bedeutungsstrukturen verhandelt (vgl. Holzkamp 1993, 341, Markard 2010, 170). In der subjektwissenschaftlichen Literatur liegen bereits Institutionsanalysen vor. So sieht Bader in Institutionen ein »Verbindungsgelenk zwischen den allgemeinen gesellschaftlichen Anforderungen und Widersprüchen (...) der psychischen Form des/der jeweils Einzelnen« (Bader 1990, 55). Ihm zufolge kann die Betrachtung von Institutionen eine »Entschlüsselungsfunktion« (ebd.) zum Beispiel für allgemeine gesellschaftliche Anforderungen und Widersprüche spezifischer Versorgungsbereiche haben. Wie Braun, Gekeler und Wetzel (1989) in einem didaktisch orientierten Analysekonzept anregen, kann es sinnvoll sein, die Organisationsgeschichte einzubeziehen, um die Kontexte sozialstaatlicher Versorgungsstrukturen in den Blick

zu nehmen. Dabei werden »die politischen Grundsatz- und Einzelentscheidungen, auf denen die Existenz ›meiner Institution‹ beruht« (181) untersucht. Auch die »relative Eigenständigkeit« (ebd. 184) von Institutionen bildet demnach einen wichtigen Untersuchungsfokus. Markard und Holzkamp (1989, 7) schlagen vor, in »Praxis-Porträts«, den »Zusammenhang zwischen Arbeitsbedingungen und Handlungsmöglichkeiten und Befindlichkeiten« zu untersuchen. Sie raten unter anderem, die folgenden Aspekte einzubeziehen: Institutioneller Rahmen (zum Beispiel rechtliche Verfasstheit), Entwicklung/Veränderung der Organisation, Situation (unter anderem typische Konfliktkonstellationen) und Kommunikation (unter anderem die Art und Weise, in der die Situation thematisiert wird). Sie formulieren zum Beispiel die folgende Frage: »Gibt es ausmachbare Zusammenhänge solcher Konfliktkonstellationen mit der Strukturiertheit bzw. Unstrukturiertheit der Arbeit oder der Aufgabenteilung« (ebd., 43)?

Für unsere eigenen Analysen institutioneller Möglichkeitsräume in der Sozialen Arbeit arbeiten wir mit Konfliktschilderungen aus der Praxis oder mit Interviews mit Sozialarbeiter\_innen zu den an sie gerichteten Erwartungen und den Herausforderungen ihrer Tätigkeit. Dabei zielt die Auswertung der geschilderten Situationen nicht auf eine repräsentative Untersuchung eines ganzen Feldes, wie dies im Kontext von Forschungsprojekten üblich ist, sondern auf eine Annäherung an die historisch-strukturelle Qualität von Möglichkeitsräumen im Rahmen didaktischer Erkundungen.

Wir analysieren die von Sozialarbeiter\_innen geschilderten Erwartungen an ihre Arbeit, die bezogen auf das Feld geschilderten Voraussetzungen der Tätigkeit, die von ihnen wahrgenommenen Konflikte und die ihnen zur Verfügung stehenden Interpretationsangebote, Handlungsmöglichkeiten und Verarbeitungsweisen. Wir befassen uns dabei vorrangig mit Aspekten bzw. Transkriptpassagen, in denen Konflikte besonders deutlich zum Ausdruck kommen. Wir suchen nach besonders dichten Erzählungen, das heißt nach Passagen, die emotionale und metaphorische Zuspitzungen enthalten. Dabei formulieren wir (1) Hypothesen zu den für die Sozialarbeiter\_innen bedeutsamen Bedeutungs-Begründungs-Mustern (im Folgenden kürzer: Begründungsmuster). Wir untersuchen (2), welche Orientierungsprozesse dargestellt werden.<sup>2</sup> Darüber hinaus diskutieren wir (3) die subjektiven Möglichkeitsräume als Ausdruck verallgemeinerbarer/typischer und bereichsspezifischer Möglichkeitsräume.

---

2 Orientierungsprozesse können in begrenztem Maße Spielräume vergrößern. Wir betrachten eingehender, wie in Orientierungsprozessen (1) Prozesse des Erkundens möglicher relevanter Bedeutungen vonstattengehen (den Hintergrund bilden Neugierde sowie Handlungsprobleme wie z.B. Orientierungsnotwendigkeiten/-bedürfnisse und eigene professionelle/politische Motive). Zudem untersuchen wir wie diese mit (2) Prozessen der Bewertung relevanter (emotionaler/kognitiver) Bedeutungen hinsichtlich ihrer Gebrauchswerthaltigkeit einhergehen und wie diese (3) in Prozesse der Aneignung/Nicht-Aneignung neuer Handlungsmöglichkeiten münden (vgl. Marvakis 1996).

Institutionelle Möglichkeitsräume markieren Spielräume, die Sozialarbeiter\_innen für die Verarbeitung typischer Herausforderungen in einem Arbeitsbereich offenstellen. Dafür suchen wir, ausgehend von ersten Hypothesen über bestehende Konflikte, nach sozialwissenschaftlichen Wissensbeständen über Bedingungen, die für die lokalen Settings relevant sind. In der Analyse pendeln wir zwischen sensibilisierendem Vorwissen, der Rekonstruktion handlungsrelevanter Bedeutungen für die Professionellen sowie von psychischen Verarbeitungsweisen und einer vertiefenden Analysen der Bedeutungsstrukturen des institutionellen Gefüges hin und her.<sup>3</sup> Soziologische Organisationsanalysen sind ein wichtiger Fundus dafür, weil sie Fragen nach der Verfasstheit historisch entwickelter institutioneller Gefüge und nach den sie flankierenden Diskursen und Regimen sowie nach der Funktion von Institutionen für die gesellschaftliche Reproduktion (vgl. Haug 2004, 1221) behandeln. Sie gehen auf die organisationale Autonomie und Binnenlogik einzelner Organisationen und auf organisationspezifische kulturelle Praxen, Rollen, Beziehungen und Dynamiken ein.

Wir konzentrieren unsere Analyse auf die folgenden vier Fragen:

1. Erste Sichtung der Konfliktgegenstände: Welche Bedeutungskonstellationen nehmen Professionelle in ihrem Arbeitsbereich wahr, welche lassen sich auf den ersten Blick erkennen? Wofür ist die Arbeitsstelle ausgestattet? Welche an sie gerichteten Erwartungen thematisieren die Professionellen explizit, welche impliziten Bezüge scheinen auf und lassen sich u.a. in Rekurs auf weitere Studien hypothetisch formulieren? Welche gesellschaftlich-institutionellen Konfliktlinien werden verhandelt?
2. Ausrichtungen und Begründungen des eigenen Handelns: Welche Begründungsmuster lassen sich im Zusammenhang mit zentralen Konfliktdeutungen identifizieren? Welche Handlungsmotive schildern die Sozialarbeiter\_innen?
3. Konfliktbearbeitung: Welche sozialen Formen der Konfliktverarbeitung bzw. -bearbeitung werden deutlich, zum Beispiel in Form des »Umschiffens« von Konflikten (Zander u. Pappritz 2008, 371) sowie in Formen der Beziehungsgestaltung?
4. Fazit mit Blick auf institutionelle Möglichkeitsräume: Welche Bedeutungskonstellationen erscheinen im untersuchten Handlungsfeld als zentral? Auf welche Weise spielen diese Dimensionen in Konflikten eine Rolle?

#### 4. Nutzen von Konfliktanalysen für Selbstverständigungs- und Bildungsprozesse

Wir sehen konfliktanalytische Verfahren sowohl als Beitrag zur Klärung als auch zur Gewinnung professioneller Handlungsmöglichkeiten. Entsprechende Analysen

---

3 Diese Pendelbewegung ließe sich in der folgenden Darstellung lesefreundlicher glätten. Wir verzichten darauf aus Gründen der besseren Nachvollziehbarkeit und um interessante organisationssoziologische Quellen herauszustellen.

können Konflikte bewusst machen, von individualisierender Verantwortungszuschreibung entlasten und dazu beitragen, Konflikte realen Ursachen zuzuordnen. Sie können hilfreich sein, um »blockiertes Vermögen« (May 2018, 136 in Anschluss an Bloch), das als Potential im Alltag vorhanden ist, aufzugreifen und mögliche Alternativen einer »Verwirklichung entgegen (...) zu bringen« (ebd.). Auch in didaktischer Hinsicht erscheinen uns Analysen eigener Konflikte und institutioneller Kontexte aufgrund ihrer Erfahrungs- und Praxisnähe geeigneter (Schimpf 2015), als (Lehr-) Wissen über bereichsspezifische Möglichkeitsräume zu vermitteln. Einschränkend ist dazu festzuhalten, dass auch die Analyse von Konflikten nicht notwendigerweise bedeuten muss, dass die Lernenden eigene Handlungsprobleme reflektieren und das Erfahrene als eigene Lernproblematik auffassen (vgl. Holzkamp 1993, 185f.). Kritisch anzumerken ist zudem, dass das von uns vorgestellte Verfahren noch recht aufwendig ist, auch wenn es einige praktikable Abkürzungen für Lehr-Lernzusammenhänge aufweist. Wir werden das Verfahren weiter erproben und modifizieren.

## 5. Möglichkeitsräume am Beispiel Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften für Geflüchtete

In den folgenden Abschnitten untersuchen wir Möglichkeitsräume in der Flüchtlingsarbeit. Die Basis bildet ein Interview, das wir mit einer Sozialarbeiterin über ihre Arbeit in einer Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete geführt haben.

### 5.1. Welche Konfliktgegenstände werden in einer ersten Sichtung deutlich?

Die Interviewte stellt heraus, dass sie bei der Arbeit in der Gemeinschaftsunterkunft wenig Zeit hat. Sie teilt sich eine Stelle mit einer Kollegin, gemeinsam sind sie für die Betreuung von über 100 Bewohner\_innen zuständig. Zu den von ihr thematisierten Bedeutungskonstellationen gehört, dass sie für grundlegende Bedürfnisse der Bewohner\_innen der Unterkunft ansprechbar sein soll. Unter anderem veranlasst sie, dass Verträge mit einem Caterer abgeschlossen und neue Betten aufgestellt werden. Neben diesen mit dem Fachbegriff »Betreuung« etikettierten Tätigkeiten ist sie zuständig für die Begleitung von Einzelnen im Fall von Unterversorgung und Konflikten.<sup>4</sup> Als eigenes Anliegen schildert sie, dass sie gute

4 Asylsuchende sind gemäß § 47 Asylverfahrensgesetz (AsylVfG) verpflichtet, zunächst für bis zu sechs Monate in einer Aufnahmeeinrichtung zu wohnen; in den meisten Bundesländern folgt danach eine Umverteilung in Gemeinschaftsunterkünfte. Die Ausgestaltung der Unterkünfte ist im AsylVfG nicht einheitlich geregelt, einige Länder bestimmen diese explizit in Form von Rechtsverordnungen und Ausführungsbestimmungen, andere nicht (vgl. Wendel 2014, 64). In Folge von Bemühungen der Migrationsfachdienste und anderer sozialer Träger kommt es in jüngerer Zeit zu einem flächendeckenden Einsatz von Sozialarbeiter\_innen, jedoch bei einem äußerst schlechten Personalschlüssel. Grundlegend werden die Aufgaben der sozialen Unterstützung in den Landesaufnahmegesetzen und ihren Ausführungsbestimmungen geregelt (vgl. ebd. 52ff.). Zumeist werden Betreuungsaufgaben definiert, die vor allem die Einschränkungen der Selbständigkeit kompensieren sollen, die sich

Lebensbedingungen zu schaffen und dazu beizutragen möchte, das Bleiberecht der Bewohner\_innen durchzusetzen. Die Interviewte stellt dar, wie Knappheit der Ressourcen ihr Handeln strukturiert. Dabei bezieht sie sich einerseits auf die repressiven Ziele des Migrationsregimes ( dass »alle bleiben, ist ein No Go«), andererseits auf ihre Tätigkeit im Rahmen eines Arbeitsverhältnisses. Sie sagt: »Ja, man schafft ja eh nie alles, also ... die Basics schon, nur halt so coole Projekte schafft man nicht oder ...«. Ihren Auftrag definiert sie anhand von Vorgaben des Arbeitsvertrags, Erkundigungen bei vergleichbaren Trägern im Stadtteil und Wissen um die migrationspolitische Zielsetzung einer begrenzenden Flüchtlingsverwaltung. Die Bewältigung ihrer Arbeitsanforderungen gelingt ihr einerseits dadurch, dass sie Abstriche bei ihren Ansprüchen macht (»man schafft eh nie alles«), andererseits dadurch, dass sie dennoch nicht einfach »mitmacht« (s.u.). Ein Mangel an fachlichem Austausch im Team und die noch unzureichende Netzwerkbildung erschweren ihre Arbeit. Organisationssoziologische und regimetheoretische Studien porträtieren die Situation in Gemeinschaftsunterkünften als ein migrationspolitisch und rechtlich massiv beschränktes, stigmatisierendes und institutionellen Totalisierungsdynamiken unterliegendes Setting (vgl. Eichinger & Schäuble 2018).

Als wesentliche Herausforderung ihrer Tätigkeit beschreibt die Sozialarbeiterin den Konflikt zwischen ihrem Wunsch, »es anders zu machen« und den »No Gos« in ihrem Arbeitsbereich (s.u.). Sie ermäßigt den Konflikt, indem sie »coole Projekte« (s. u.) umsetzt, in denen die Selbstorganisation der Bewohner\_innen gefördert wird. Sie sagt, dass sie solche Projekte lediglich »anteilig« befördern kann. Dies erläutert sie folgendermaßen:

»Es ist halt immer anstrengender, das anders zu machen als es vorgesehen ist. Entweder man macht normal mit, ist am einfachsten, oder man macht's anders und dann braucht man aber mehr Wissen, mehr Rückgrat.«

Zwischen ihrem Wunsch, Bewohner\_innen dabei zu unterstützen, ihr Bleiberecht durchzusetzen und ihnen ein gutes Leben zu ermöglichen, und ihrem Auftrag, der Exklusionsverwaltung beinhaltet, besteht ein Konflikt. Dieser wird jedoch nicht durchgängig offen verhandelt; er ist durch die knappe Ausstattung an Zeit und Kooperationsbeziehungen materiell vermittelt und muss immer wieder freigelegt werden. Die Perspektive, die die Sozialarbeiterin einnimmt, geht über das institutionalisierte, bloß auf eine basale »Betreuung« gerichtete Angebot hinaus. Ihr zentrales Motiv, »nicht nur mitmachen zu wollen«, verstehen wir als Interesse, sich aktiv im Gefüge herrschaftlicher Normen zu bewegen. Die Sozialarbeiterin stellt das der Flüchtlingssozialarbeit und der gegenwärtigen Sozialen Arbeit generell zugrundeliegende »Deutschenprimat« und die auf nationale Abschottungs-

---

aus der Unterbringung in einer Gemeinschaftsunterkunft ergeben. Betreuung meint vor allem das Management des Alltags, genauer die Verwaltung von Exklusion und Unterversorgung.

teressen gerichtete abschreckende Migrationspolitik in Frage. Doch sie schildert es als »No-Go« ihres Arbeitsfeldes, ihren Wunsch nach einer Bleibeoption für alle gegenüber Kolleg\_innen sowie Bewohner\_innen zu artikulieren. Das wird in der folgenden Sequenz deutlich:

»Was ist meine Haltung in der Arbeit? Ja, na eigentlich: Dass die Leute selbstständig werden und sich selber, sozusagen auch beschweren, wenn was schief läuft. Sich für sich selber einsetzen und kämpfen. Das Beste für sich erreichen wollen (...). Wenn es irgendwie nicht klappt, es vielleicht eher an den Umständen liegt. (...). Also eigentlich mein Ziel: Die Leute in allem, was sie so machen wollen, unterstützen! Und nicht denen irgendwas aufdrücken. So wie: »Naja, ihr habt ja eh kein Recht drauf, sondern: Wir kriegen das hin, dass wir das doch bekommen können. Und dass sie alle bleiben können, das wäre auch mein Ziel.«

#### *Staatsbürgerprivilegien (»Deutschenprimat«)*

Der Nationalstaat, der deutschen Staatsbürger\_innen eine Vorrangstellung einräumt, birgt für Sozialarbeiter\_innen mit universelleren, das heißt auf Menschen allgemein und nicht nur auf Deutsche gerichteten Hilfeverständnissen Konflikte (vgl. Scherr 2015 und 2018 zum Widerspruch von vergleichsweise institutionalisierten Bürgerrechten und angestrebten Menschenrechten). Gemeinschaftsunterkünfte sind eingelassen in die Reproduktion des Systems des Nationalstaats und des Migrations- und Wohlfahrtsregimes (vgl. Georgi 2016, Kannankulam 2017). Diese regulieren die lokalen Erbringungsbedingungen Sozialer Arbeit in Form von Richtlinien, Ausstattung, Personalschlüssel und programmatischen Handlungsaufträgen. Die Soziale Arbeit ist damit in politischer Perspektive als Institution einer territorialen Solidargemeinschaft organisiert. Sie ist »in die hoch problematischen Selektionsmechanismen der Flüchtlingspolitik und des Flüchtlingsrechts verstrickt« (Bommes & Scherr 2012, 152ff., Scherr 2017, Mackert 2006). Diese bedingen eine stratifizierte Zuständigkeit. Wer Staatsbürger ist, erhält Ressourcen und normative Anerkennung, wer nicht, bekommt weniger, bzw. wer einen schwachen ausländerechtlichen Status hat bekommt so gut wie keine Unterstützung und Anerkennung. Im Ergebnis schlechter Ausstattung, bzw. des starken Bedarfs-/ Nachfrageüberhangs an sozialer Betreuung und Beratung entsteht eine Soziale Arbeit, die im Kontext des gegenwärtigen Migrationsregimes vornehmlich der Abschreckung der Kommenden und der Vergrößerung der Rückkehrmotivation unter den Anwesenden dient. Trotz dieser dominant repressiven Tendenz hat die Soziale Arbeit angesichts ihrer eigenen universelleren Orientierungen aber auch der jüngeren teils neoliberalen, nutzenorientierten Zielstellung von Migrationspolitik ein widersprüchliches Gesicht: Ihre Beratungs- und Betreuungsangebote dienen einerseits der Inklusion eines Teils der Geflüchteten, zugleich tragen sie

maßgeblich zu einer repressiven Exklusionsverwaltung des anderen Teils bei. Seit der Formulierung des Integrationsgesetzes bildet sich diese Unterscheidung entlang einer statistisch-bestimmten Bleibeperspektive ab (vgl. Voigt 2016, Meissner 2018), langfristig sind wirtschaftspolitische Unterscheidungen erwartbar. Eine Studie von Osterkamp (1996) spricht davon, dass die repressive Grundorientierung in Gemeinschaftsunterkünften zu der Paradoxie für die Mitarbeiter\_innen führt, Hilfe unter Bedingungen leisten zu sollen, die auf die Abschreckung Geflüchteter zielen und somit diese Hilfe weitgehend unmöglich zu machen« (ebd., 48).

Die von uns interviewte Sozialarbeiterin spricht davon, dass sie »Teile von Mitbestimmung ermöglicht«. Soziale Arbeit scheint demnach darin zu bestehen, eine teils bewusste und teils unbewusste Praxis aus anpassender Bewältigung und eigensinniger Gestaltung zu finden.

#### *Studienergebnisse zu Bewältigungspraxen von Beschäftigten*

Ellis et al. (1999) sprechen von Stereotypisierungen und Perspektivenverengungen als Formen des für Beschäftigte erforderlichen Pragmatismus.

Osterkamp (1996) schreibt, es liege Arbeitnehmer\_innen nahe, sich als perfekte Problembewältiger\_innen zu präsentieren, was dazu beitrage, dass die begrenzten institutionellen Möglichkeitsräume in der Sozialen Arbeit mit einem Übersehen, genauer sogar zu einer »Zensur der Lebensansprüche und Gefühle anderer« (ebd., 63) einhergingen. Sie schildert, dass Mitarbeiter\_innen und Bewohner\_innen von Gemeinschaftsunterkünften systematisch die Handlungsbedingungen der anderen Gruppe ausblenden und sich wechselseitig ihr Handeln als individuelles Vergehen zurechnen, damit komme es zu einer Personalisierung von Problemen.

Ähnlich wie Osterkamp spricht Lipsky (2010) von bewältigungsorientierten Handlungsweisen. Er spricht von vier Bewältigungsstrategien von Sozialarbeiter\_innen für den Nachfrageüberhang lokaler Sozialpolitik. Der Widerspruch zwischen der Anspruchshaltung, bzw. -berechtigung der Leistungsempfänger\_innen und den eigenen Möglichkeiten, diese zu befriedigen, sowie für Frustration der Leistungserbringer\_innen, weil sie in eine Situation struktureller Underperformance geraten, während der eigene Arbeitsethos sowie das eigene Programm nicht erreichbar sind. Unter der Überschrift *Street-Level-Bureaucracy* beschreibt Lipsky verschiedene Abwehrstrategien (ebd., 140 ff.): (1) Die Umdefinition der Ziele, (2) eine Konzentration auf Mittel, statt auf Zwecke, (3) eine nur selektive Leistungsvergabe an begrenzte Zielgruppen (*creaming-off*), (4) die Vereinfachung von Entscheidungssituationen durch Spezialisie-

rung, sowie (5) die Reduktion des eigenen Ermessensspielraums durch Abgabe von Verantwortung (z.B. bürokratisches Entscheiden, statt Reflektieren und Einräumen von Spielräumen).

Die Befragte begründet ihr Ziel der Überschreitung des Status Quo gesellschaftspolitisch und professionsethisch. Auch ihr privates Umfeld legt ihr diese Position nahe und fordert sie immer wieder heraus, ihre Spielräume im Sinne der Bewohner\_innen zu nutzen. Ihre Autonomie begründet sie darüber hinaus biographisch (»da in meinem Leben bisher immer alles gut geklappt hat, so denk ich: geht dann schon«) und unter Verweis auf die Möglichkeit einer sozialstaatlichen Absicherung (»Hartz IV«) für den Fall einer Kündigung. Trotz dieses Spielraums besteht für sie ein Konflikt, da sie ihrer Ansicht nach angesichts der herrschenden Normen und Kräfteverhältnisse nicht frei reden und handeln könne. Und sie befürchtet, mit ihren Handlungen »zu weit zu gehen«. Daran knüpft sich ihre Sorge, gekündigt zu werden und so die Tätigkeit und zudem den Zugang zu diesem Arbeitsfeld zu verlieren.

### 5.2 Welche Begründungen des eigenen Handelns lassen sich aufspüren?

In der Gesamtschau lassen sich die im Interview geschilderten Handlungsbegründungen als Begründungsmustern verdichten:

Ich unterstütze Bewohner\_innen in all ihren Bestrebungen, wenn

- a) diese an meine (professionellen/politischen) Motive und Initiativen angeschlossen und offen (also auch institutionell gestützt) praktizierbar sind;
- b) sie diese mit solchem Nachdruck vorbringen, dass ich auf sie eingehen muss, wenn ich nicht meine (professionellen/politischen) Motive verleugnen oder ausblenden will.

Das Begründungsmuster illustriert etwas, das vermutlich für alle Institutionen Sozialer Arbeit gilt: Es gibt Praxen, die institutionell gedeckt sind und solche, die noch keine Institutionalisierung gefunden haben und über den offiziellen Rahmen hinaus gehen.

Die Sozialarbeiterin hilft die Bewohner\_innen durch Betreuung und Einzelfallunterstützung, solange das institutionell gedeckt ist. Da dies nicht ausreicht, um die Wünsche der Bewohner\_innen zu erfüllen, initiiert die Sozialarbeiterin neben der Grundversorgung Projekte, die Selbstverwaltung ermöglichen. Solche »coolen Projekten« stellen besondere Vorhaben jenseits des Regelablaufs dar, die zugleich nicht mit größeren Risiken verbunden sind und die deshalb »cool« sind (s.u.). Zu den in diesem Sinne attraktiven Projekten gehören Bewohner\_innenversammlungen, da dort wichtige Informationen zum Asylverfahren »an alle auf einmal weitergegeben« werden können und gemeinsam Lösungen für kontroverse Themen (unter anderem die Essensversorgung und das Ausleihen von Fahrrädern) erarbeitet werden können. Statt fertige Hausordnungen zu verkünden, unterstützen derartige Projekte aus Sicht der Befragten potenziell auch die allgemeine Selbstorganisation der Bewohner\_innen.

innen. »Coole Projekte« scheinen solche zu sein, bei denen die eigene (professions-) politische Positionierung und die eigenen Interessen als lohnabhängig Beschäftigte zu denen der Bewohner\_innen und des Trägers passen. Prekär ist die Begründungsfigur, weil sie nicht geeignet ist, die eigene Tätigkeit auf eine Weise »anders zu machen«. Eine entsprechende »coole«, also erträgliche und gangbare Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten im Sinne der Bewohner\_innen ist nicht in Sicht. Sie stößt an Grenzen, wo es an Bündnispartnern unter den Bewohner\_innen und an institutionell (sozial, materiell und diskursiv) gedeckten Handlungsmöglichkeiten mangelt.

Dagegen schildert die Befragte die Erfahrungen mit nur schwer offen praktizierbaren Handlungen, die sie erwägt oder angeht, weil diese nachdrücklich eingefordert werden und weil ein entsprechendes Handeln ihren professionellen/ politischen Motiven entgegenkommt. Ein solches auf existentielle Anfragen von Bewohner\_innen reagierendes Handeln scheint »uncool« und konflikthaft. Eine derartige Praxis erweitert die offiziellen Aufgaben: Es geht u.a. um die Unterstützung von eigenmächtiger Wohnraumeignung (s.u.), die Vermittlung von Kontakten zu Journalist\_innen<sup>5</sup> und um die Infragestellung von Abschiebungen.

Eine solche herausfordernde Situation liest sich im Interview wie folgt: Ein Bewohner hatte ohne Genehmigung der zuständigen Behörde ein Zimmer in der Einrichtung besetzt, um für sich, seine Frau und das eigene Baby einen gemeinsamen Wohnraum zu haben. Die Befragte beschreibt ihre Unsicherheit angesichts der damit geschaffenen Tatsachen, da sie die möglichen negativen Folgen einer Meldung bei der Ausländerbehörde nicht abschätzen konnte. Zudem wusste sie nicht, wie weit sie im Sinne des Bewohners gehen konnte, ohne ihre eigene Stelle zu gefährden. »Das war sozusagen meine Grenze: Was kann ich machen, was nicht. Also das war anstrengend.« Belastet habe sie auch, dass sie trotz ihres Wissens um die familiäre Not den Bewohner in der Vergangenheit kaum unterstützt habe und seiner Familie so letztlich kein Umzug ermöglicht wurde. In der unerwarteten Situation habe sie sein Anliegen aufgegriffen und durch Telefonate mit informierten Netzwerkpartnern (Flüchtlingsrat) und im Laufe eines Tages den Umzug der Frau und des Babys erreicht. Sie fand somit eine »kreative Lösung« jenseits von »Standardwissen: Die dürfen hier nicht bleiben – Raus!« Ihre Schilderung des Telefonats mit dem Flüchtlingsrat macht die Relevanz von Netzwerken für die Erweiterung eigener Spielräume deutlich. Als Partner\_innen benennt sie unter anderem antirassistische Initiativen, die sich gegen drohende Abschiebungen engagieren.

Es wird nicht nur deutlich, dass die Befragte sich unter Druck gesetzt sieht und in Konflikt mit dem Bewohner gerät, sondern dass auch ihr innerer Konflikt anstrengend ist, insbesondere angesichts der existenziellen Situation der Bewohner\_innen:

---

5 Sie vermittelt zudem Bewohner\_innen Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit und strebt so danach, ohne dies offen im Team zu kommunizieren eigene Spielräume »verdeckt« verantwortlich zu nutzen.

»Die existenziellen Sachen sind eigentlich die Schlimmsten, also wenn jemand krank ist oder wenn jemand in nem Zimmer wohnt oder nicht, also so existenzielle Sachen belasten eigentlich. Und irgendwie mit der (Haltung, was) macht man ...«

Die unzureichende Ausstattung und die generell repressive Migrationspolitik stehen im Widerspruch zum Professionsverständnis der Befragten, die jeweils prüft »was geht«. Teil ihrer Erfahrung ist, dass ihr in der Regel die Zeit fehlt, um den Wünschen der Bewohner\_innen gerecht zu werden. Zum »Standardwissen« der Institution Gemeinschaftsunterkunft gehört, dass selbst legale Ansprüche der Bewohner\_innen nicht immer willkommen sind und dass nicht alles, was ideal wäre, auch geleistet werden kann. In Konfliktsituationen kann es dazu kommen, dass die Sozialarbeiterin Neues darüber herausfindet, »was geht«.

### 5.3 Welche Konfliktverarbeitungsweisen werden deutlich?

Das Begründungsmuster b) zeigt, dass sich trotz wahrgenommener No Gos etwas (für Einzelne) bewegen lässt. Um Bestrebungen von Bewohner\_innen zu unterstützen, müssen Sozialarbeiter\_innen ihre institutionellen Möglichkeitsräume mindestens bis an die Grenzen ausloten. Dies kann durch Situationen begünstigt werden, in denen Sozialarbeiter\_innen sich durch Ansprüche von Klient\_innen unter Druck fühlen. Die Erweiterung von Möglichkeitsräumen wird erleichtert, wenn eigenes Wissen und die Zusammenarbeit mit Dritten Handlungsmöglichkeiten eröffnen:

»Ah ok, um sozusagen andere Lösungen zu finden, braucht man eigentlich noch mehr Wissen. Also das Standardwissen ist: Die dürfen hier nicht bleiben – Raus! Aber wenn man es versucht hinzukriegen, muss man ... Verwaltungsbehörde, Zuweisung, Entscheidung. Und dann kann man's doch hinkriegen. Weil, ... manchmal versuch ich irgendwie: »Also, es müsste doch auch noch so gehen ...«. Unkonventioneller oder besser für die Leute, aber dafür muss man aber noch mehr rechtliche Regelungen kennen, um das cooler hinzukriegen.«

Wissen um das, was möglich ist wird erst im Zuge von Orientierungsprozessen angeeignet. Juristisches Wissen spielt im Feld der Migrationssozialarbeit eine erhebliche Rolle. Dennoch gehen wir, anders als die Sozialarbeiterin, davon aus, dass das dazugewonnene Wissen keineswegs nur rechtlicher Natur (Rechte der Familienzusammenführung, Bleiberecht) ist. Das der Sozialarbeiterin zunächst fehlende Wissen umfasst auch Wissen über Partnerorganisationen, über Reaktionen von Kolleg\_innen, die eigene Kunstfertigkeit und darüber, wie Schritte halb-offen gegangen werden können und was dabei passiert.

Eine wesentliche Grundlage eingreifenden Handelns besteht in der Kooperation mit Nutzer\_innen, die ihre Anliegen eigensinnig einbringen. Sie setzen dem Über-

sehen ihrer Lebensansprüche widerständige Praxen entgegen, indem sie sich Raum, Zeit und unerwartete Rollen einnehmen, als Subjekte und nicht Objekte von Verwaltungshandeln (vgl. Täubig 2009, 248, vgl. auch Goffman 2012, Rees 1978, Scheffer 1997, Inhetveen 2010). Mehr Unterstützung aus dem Team wäre sicherlich ebenfalls hilfreich, doch darauf kann die Sozialarbeiterin noch nicht bauen, denn es gibt erst wenig Erfahrung damit, wie weit man im Team gehen kann. Einen Teil ihrer Einschätzungen, was »offen« geht und was nicht, hat die Befragte bei einer Weiterbildung des Flüchtlingsrats gewonnen, die sie gemeinsam mit Kolleg\_innen besucht hat:

»...in meiner allerersten Woche hatten wir eine Fortbildung beim Flüchtlingsrat und da hat meine Zweitchefin auch coole Fragen gestellt, so wie: Ach, wie kriegt man das hin mit Klagen [...] und: Was müssten sie denn sagen im Interview, damit sie bleiben können? Fand ich voll gut, dass sie auch so Fragen gestellt hatte.«

Die Passage verweist auf das von der Interviewten genannte »Standardwissen«, das darin besteht, tendenziell von einer Nicht-Berechtigung Geflüchteter auszugehen. In diesem Sinne lassen sich auch Beobachtungen von Lobbyorganisationen und Wohlfahrtsverbänden (vgl. Amnesty International et al. 2016) verstehen. Die Organisationen erklären, dass die schlechte Informationslage Asylsuchender zu einer nur begrenzten Nutzung rechtlicher Möglichkeiten führt. So versäumen Geflüchtete beispielsweise, in Anhörungen Fakten zu schildern, die für das Bleiberecht relevant sind, weil ihnen deren Bedeutung nicht bekannt ist oder weil sie diese aus Angst und Scham verschweigen. Die mangelnde Aufklärung wird von den zuständigen Behörden und dem Gesetzgeber billigend in Kauf genommen. Ein Memorandum mehrerer Organisationen (vgl. Amnesty International et al. 2016) interpretiert dies als systematische Rechtsverhinderung, weil so Verfahrenswege nicht ausgeschöpft werden können.

Der von der befragten Sozialarbeiterin hervorgehobene Moment in der Weiterbildung steht für sich allein; eine weiter reichende Verständigung über Arbeitsziele und -erfahrungen fand seitdem noch nicht statt, wird aber von der Interviewten auch nicht erwartet: »Ich glaub, bei uns, wir haben's einfach noch nicht besprochen. Es ist ein bisschen ein No-Go? Nee, ich hab' das mit meiner Kollegin und meiner Chefin noch nicht besprochen.«

### *Studienergebnisse zu Verständigungshindernissen*

Gründe dafür, weshalb es in den bestehenden Verhältnissen schwierig sein kann, sich kollegial über alternative Praxen zu verständigen:

- Im Team fehlt Wissen um den ausschließenden Charakter des eigenen Handelns, mangelnde Zeit (vgl. Liebsch 2011), sowie Diskurse wie »Fordern und Fördern« und fehlende Visionen verstellen den Blick (wie weit kann man

denken, Lösungen für Bedürftige erscheint (anderen) voraussichtlich unrealistisch (vgl. Dietrich 2017).

- Es fehlt Vertrauen gegenüber dem Kollegium, dem Leitungspersonal und den Nutzer\_innen.
- Angesichts der Teamstruktur verfügt keine Mitarbeiter\_in über eine privilegierte Deutungsposition und kann so Legitimationen und Veränderungen einfordern (vgl. Klatetzki 2012).
- Klatetzki (2012) betont, dass organisationskulturelle Rahmungen die Handlungsspielräume von Professionellen trotz aller Beschränkung auch absichern. Sie gewinnen Autorität aus Zielen, sie bilden organisationskulturelle Legitimationsmuster (Diagnose- und Interventionsmuster) von Handlungen und eine Wirklichkeitskonstruktion aus. Probleme werden im Lichte der Lösung interpretiert« (Pfadenhauer 2005) und »Bedürfnisse im Lichte verfügbarer Angebote wahrgenommen und modelliert« (Ellis et al. 1999). Die Sicherheitsorientierung prägt angesichts des Handelns in Unsicherheit auch Bezüge auf das eigene Team. Kritik fällt schwer, eine arbeitsteilige Tätigkeit ist eingeübt.
- Isomorphieprozesse (vgl. Powell & DiMaggio 1991) tragen zum Aufgeben eigener Positionen bei.
- Je nach Dauer bzw. Grad der Etablierung einer Fachkultur fehlen Möglichkeiten des (moderierten) Austauschs.

Der befragten Sozialarbeiterin ist mit Blick auf ihre einzige direkte Kollegin unklar, »wie sehr sie sich einsetzen würde und wie sehr sie auch sagen würde: ›Naja ist ja unrealistisch, dass alle bleiben können ...‹«. Dennoch kann die Interviewte im kollegialen Verhältnis auf eine unterstützende Aufteilung von Zeitkapazitäten zurückgreifen. Dass ihre Kollegin ihr den notwendigen Freiraum für ›coole‹ Projekte einräumt, ist nicht Ergebnis kollegialer Verständigung, sondern beruht eher auf einem unausgesprochenen Einverständnis.

»Da bin ich auch froh über meine Kollegin, die sich da immer um die Sauberkeit gekümmert hat... Also wir verstehen uns schon und können gut miteinander über die Sachen reden, uns ergänzen und so, das passt schon. Da bin ich auch froh. Aber sie versucht nicht so, dieses ... Aber ich denke manchmal, ein bisschen emanzipatorisch oder Selbstorganisation, da ist sie eigentlich nicht so ... sie achtet da mehr auf die Sauberkeit, was ich jetzt immer nicht so sehe. Finde ich gut, dass sie darauf achtet. (...) Sie hätte vielleicht auch öfter schneller gesagt ..., hier die Leute ... ich weiß nicht, wie sie reagiert hätte, bei der Frau und dem Kind ... das weiß ich nicht genau.«

#### 5.4 Institutionelle Möglichkeitsräume in Gemeinschaftsunterkünften (Fazit zur Beispielanalyse)

Die bisher geschilderte Analyse von Möglichkeitsräumen lässt sich mit Blick auf typische Möglichkeitsräume der Sozialen Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften wie folgt zusammenfassen:

Erwartbar ist, dass die Bedeutungsanordnungen des (organisational und migrationspolitisch gerahmten) institutionellen Gefüges von Sozialarbeiter\_innen teils bewusst, teils unbewusst vorausgesetzt werden und Denken und Handeln hemmen, die den Status Quo überschreiten.<sup>6</sup> Den Hintergrund bilden dafür die erst schwach etablierte sozialprofessionelle Vernetzung im Feld, die in Rechtsansprüchen und Ausstattung nur unzureichend (bottom up, von Basisbemühungen ausgehende) institutionalisierte humanistische Werteorientierung sowie die Effekte eines kriminalisierenden und die individuellen Rechte stratifizierenden Migrationsdiskurses. Diese Voraussetzungen lassen sich, wie sich an den geschilderten Begründungsmustern nachvollziehen lässt, von Professionellen reflektieren und teilweise in eigenen Orientierungsprozessen hinterfragen. Vor-Ort-Beziehungen – Bündnisse mit Kolleg\_innen und Netzwerken sowie die Kooperation mit Adressat\_innen – können Handlungsmöglichkeiten eröffnen, die zu einer Erweiterung des bisherigen Möglichkeitsraums beitragen können. Es liegt nahe, die übergeordneten migrations-, sozialpolitischen und sich im Arbeitsalltag reproduzierenden Konflikte verkürzt als interaktionale und interpersonale Probleme wahrzunehmen und bearbeiten.

Das Interview zeigt eine Reihe bereichsspezifischer Herausforderungen, die sich im Anschluss an die Analyse des Interviews deutlicher auf den Punkt bringen lassen: Prekär sind die existenzielle Versorgung der Bewohner\_innen und deren Vermittlung in die Sozialsysteme. Die Rahmenbedingungen dafür umfassen wesentlich die unzureichende Ressourcenausstattung und die herrschenden Normen (Deutschenprimat, An- oder Aberkennung der Bleibeperspektive und ein daran geknüpftes Maß von Unterstützung). Obwohl zunehmend Sozialarbeiter\_innen eingestellt werden und dadurch eine professionelle Versorgung möglich wäre, besteht die Tätigkeit von Sozialprofessionellen im Wesentlichen in einer weiterhin unzureichenden »Betreuung«. Für Sozialarbeiter\_innen mit professionellen Haltungen wie denen der von uns Befragten ist es in den bereichsspezifisch begrenzten

---

6 Der von der Sozialarbeiterin erlebte Konflikt um eine verbesserte Lebenssituation und sichereren Aufenthalt der Bewohner\_innen ist ein gesellschaftlicher Konflikt um Teilhabe, um Exklusionsverwaltung und um die Akquise arbeitsmarktpolitisch interessanter Neu- Arbeitnehmer\_innen (creaming). Er ist als Konflikt prekär institutionalisiert, was sich an Personalschlüsseln von je nach Ort 1:120 bis 1:80 Bewohner\_innen zeigt. Dass überhaupt Sozialarbeiter\_innen in Gemeinschaftsunterkünften arbeiten, ist ein Kompromiss, den die Wohlfahrtsverbände, Lobbyorganisationen und Migrationsdienste erst in den vergangenen Jahren erreicht haben.

Möglichkeitsräumen schwer, professionelle Ansprüche in entsprechenden Organisationskulturen zu etablieren.

Die damit skizzierte Konfliktlinie zwischen Möglichem und Noch-Nicht-Möglichem wird in der untersuchten Gemeinschaftsunterkunft (wie in vielen anderen Bereichen der Sozialen Arbeit) durchaus gemildert, und zwar durch institutionelle Partizipationsprogrammatiken: Zwischen »No-Go« und »Es anders machen« liegt eine Option institutionell gedeckter Beteiligung. Doch die Effekte des migrationsrepressiven Konsenses, die sich in Fragen äußern wie: »inwiefern will/kann ich soweit noch gehen, bzw. das riskieren«, können dadurch nicht außer Kraft gesetzt werden. Unsere Analyse macht deutlich, dass es Begründungsmuster für Umgangsweisen gibt, die über die Verhältnisse hinaus gehen: Neben professionellen Haltungen spielen migrationspolitische Standpunkte sowie nutzer\_innen- und bündnisorientierte Arbeitsweisen eine Rolle. Es zeigen sich aber auch Formen der ›Umschiffung‹ der strukturell angelegten Konflikte. Es wurden an den begrenzten Raum und Auftrag sowie an die Kräfteverhältnisse (kollegiale Bündnisse, Netzwerke, Bündnisse mit Adressat\_innen) geknüpfte ›verdeckte Verhältnisse‹ (Arrangements ohne soziale Selbstverständigung/ Einzelkämpfer\_innentum) und eine informelle Arbeitsteilung deutlich.

Eine professionelle Selbstverständigung über die Form und die Folgen der Eingebundenheit in das repressive Migrationsregime ist schwer. Erstens werden damit eigene Ausblendungen deutlich, zweitens wird aktuell gesellschaftspolitisch und professionell nur wenig verhandelt, wie sich unter repressiven Bedingungen eine menschenrechtliche Orientierung umsetzen lässt und, drittens sind rund um die Fluchtmigration globale Probleme zu erahnen, angesichts derer die Flüchtlingsaufnahme nur einen begrenzten Beitrag darstellt (vgl. Scherr 2018, 178). Das kann zusätzlichen Druck und Desillusionierung für ein veränderungsorientiertes Handeln bedeuten (vgl. ebd.).

Die Aneignung der übergeordneten Konflikte ist nur begrenzt zu ertragen, wenn man im Feld bleiben will. Denn damit wird die berechtigte Frage aufgeworfen, ob Gemeinschaftsunterkünfte genug Möglichkeiten bieten, um professionsethischen Vorstellungen und Standards gerecht zu werden. Insofern ist eine Selbstverständigung über Institutionalisierungsmöglichkeiten professioneller Standards von unten dringend geboten. Notwendig sind Bündnisse mit Adressat\_innen, Kolleg\_innnen sowie eine verstärkte Netzwerkbildung und ein situatives Orientieren und Probieren. Die hier vorgelegte Analyse stellt, so hoffen wir, eine brauchbare Referenz nicht nur für eine Bereichstheorie Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften, sondern auch für professionspolitische Netzwerke und Initiativen dar.

## Literatur

- Amnesty International et al. Memorandum für faire und sorgfältige Asylverfahren in Deutschland. Standards zur Gewährleistung der asylrechtlichen Verfahrensgarantien. Abgerufen von [https://www.proasyl.de/wp-content/uploads/2016/11/PRO\\_ASYL\\_Memorandum\\_BAMF\\_Broschuer\\_e\\_Web\\_Nov16.pdf](https://www.proasyl.de/wp-content/uploads/2016/11/PRO_ASYL_Memorandum_BAMF_Broschuer_e_Web_Nov16.pdf).
- Anhorn, R. & Großmaß, R. (2013). *Kritik der Moralisierung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Bader, K. (1990). *Viel Frust wenig Hilfe. Methoden der Analyse sozialer Arbeit*. Weinheim: Beltz.
- Barley, S. R. & Tolbert, P. S. (1997). Institutionalization and Structuration. Studying the Links between Action and Institution. *Organization Studies* 18, 93–117.
- Beck, R. & Schwarz, G. (2008). *Konfliktmanagement. Grundlagen und Strategien*. Regensburg: Walhalla.
- Bitzan, M. (2000). Konflikt und Eigensinn. Die Lebensweltorientierung repolitisieren. *Neue Praxis* 30 (4), 335–346.
- Bitzan, M. & Klöck, T. (1993). *Wer streitet denn mit Aschenputtel? Konfliktorientierung und Geschlechterdifferenz*. München: AG SPAK.
- Böhnisch, L. & Schröder, W. (2013). *Soziale Arbeit – eine problemorientierte Einführung*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt
- Bommes, M. & Scherr, A. (2012). *Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe*. Weinheim: Beltz.
- Braun, K.-H., Gekeler, G. & Wetzel, K. (1989). *Subjekttheoretische Begründungen sozialarbeiterischen Handelns. Didaktische Bausteine und Dialogische Interviews zur Praxisreflexion und Innovation*. Marburg: VA & G.
- Brenssell, A. (2012) Gesprächsangebot zur ›Alltäglichen Lebensführung‹. Kritische Psychologie trifft auf kritische Sozialarbeit. In U. Eichinger & K. Weber (Hg.), *Soziale Arbeit* (190–216). Hamburg: Argument.
- Dietrich, F. (2017). *Ethik der Migration. Philosophische Schlüsseltexte*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Dünnwald, S. (2002). Die Bundesrepublik als Lagergesellschaft. In: *Infodienst des bayrischen Flüchtlingsrats* (2), o.S.
- Ellis, K. & Davis, A. & Rummery, K. (1999). Needs Assessment, Street-level Bureaucracy and the New Community Care. *Social policy and administration* 33 (3), 262–280.
- Emirbayer, M. & Mische, A. (1998). What is agency? *American Journal of Sociology* 103 (4), 962–1023.
- Friedland, R. & Alford, R. R. (1991) Bringing Society Back. In Symbols, Practices and Institutional Contradictions. In W. Powell & P. J. DiMaggio (Hg.), *The new Institutionalism in Organizational Analysis* (232–263). University of Chicago Press: Chicago, London.
- Georgi, F. (2016). Widersprüche im Sommer der Migration. Ansätze einer materialistischen Grenzregimeanalyse. *Prokla* 183 46 (2), 183–203.
- Goffman, E. (2012/1961). *Asyle*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Haug, W. F. (2004) Institution. In W. F. Haug (Hg.), *Historisch-Kritisches-Wörterbuch des Marxismus. Band 6/II* (S. 1221–1232). Argument: Hamburg.
- Holzkamp, K. (1985). *Grundlegung der Kritischen Psychologie*. Frankfurt, New York: Campus.
- Holzkamp, K. (1993). *Lernen. Subjektwissenschaftliche Grundlegung*. Frankfurt, New York: Campus.

IFSW/IASSW (2012). Statement of Ethical Principles. Abgerufen von [www.ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/](http://www.ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/).

Inhetveen, K. (2010). *Die politische Ordnung des Flüchtlingslagers*. Bielefeld: Transcript.

Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften (2016)

Positionspapier: Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften. Professionelle Standards und sozialpolitische Basis. Abgerufen von <http://www.fluechtlingsozialarbeit.de/>.

Kannankulam, J. (2017). Von der Staatsableitung zum Europäischen Staatsapparate-Ensemble. Grundzüge und Debatte der materialistischen Staatstheorie. *Widersprüche* 144, 11–23.

Kessler, F. (2013). *Soziale Arbeit in der Transformation des Sozialen*. Wiesbaden: Springer

Klatetzki, T. (2010). Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen als Typus. In T. Klatetzki (Hg.), *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven* (7-24). Wiesbaden: VS.

Klatetzki, T. (2012). Professionelle Organisation. In Maja Apelt & Veronika Tacke (Hg.), *Handbuch Organisationstypen* (165–184). Wiesbaden.

Kunstreich, T. (1975/2000). *Der institutionalisierte Konflikt. Eine exemplarische Untersuchung zur Rolle des Sozialarbeiters in der Klassengesellschaft am Beispiel der Jugend- und Familienfürsorge*. Offenbach.

Kunstreich, T. (2016). Partizipation als Regulierung. Konflikte in der Sozialen Arbeit. *Forum Wissenschaft* 1, 21–24.

Kunstreich, T. & May, M. (1999). Soziale Arbeit als Bildung des Sozialen und Bildung am Sozialen. *Widersprüche* 73 (9), 35–52.

Liebsch, K. (2013). Theorie und Praxis. In A. Scherr (Hg.), *Soziologische Basics*. Wiesbaden: VS.

Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Places. 30th Anniversary Edition*. New York: Russel Sage Foundation.

Mackert, J. (2006). *Staatsbürgerschaft. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer.

Markard, M. (2009). *Einführung in die Kritische Psychologie*. Hamburg: Argument.

Markard, M. (2009a). Konzepte und Probleme kritisch-psychologischer Praxisforschung. *Forum Kritische Psychologie* 53, 9–33.

Markard, M. (2010). Kritische Psychologie: Forschung vom Standpunkt des Subjekts. In G. Mey & K. Mruck (Hg.), *Handbuch qualitative Forschung in der Psychologie* (166–181). Wiesbaden: Springer.

Markard, M. (2016). Der Psychologie Grenzen setzen – oder: Zur Therapeutisierung des Sozialen. In A. Roland & M. Balzereit (Hg.), *Handbuch Therapeutisierung und Soziale Arbeit* (225–248). Wiesbaden: Springer VS.

Markard, M. & Holzkamp, K. (1989). Praxis-Porträt. Ein Leitfaden zur Analyse psychologischer Berufstätigkeit. *Forum Kritische Psychologie* 23, 5–49.

Marvakis, A. (1996). Orientierung im Handlungskontext. In J. Held (Hg.), *Jugend zwischen Ausgrenzung und Integration. Theorien und Methoden eines internationalen Projekts* (67–74). Hamburg: Argument.

May, M. (2018). Arbeit am Gemeinwesen und menschliche Subjektivität. In R. Anhorn, E. Schimpf & J. Stehr, et. al. (Hg.), *Politik der Verhältnisse. Politik des Verhaltens. Widersprüche der Gestaltung Sozialer Arbeit* (127–143). Wiesbaden: VS Springer.

Meißner, M. (2018). Das Integrationsgesetz – Herausforderung und Chance für die Soziale Arbeit. In B. Blank, S. Gögercin & K. E. Sauer, et. al. (Hg.), *Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Grundlagen – Konzepte – Handlungsfelder* (145–158). Wiesbaden: Springer VS.

- Morgenroth, C. & Negt, O. (2009) Widerspruchsarbeit – veränderte Arbeitsbedingungen in den psychosozialen Arbeitsfeldern. In H., Pühl (Hg.), *Handbuch Supervision und Organisationsentwicklung* (41–54). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Osterkamp, U. (1996). *Rassismus als Selbstentmächtigung*. Berlin, Hamburg: Argument.
- Pfadenhauer, M. (2005). *Professionelles Handeln*. Wiesbaden: VS.
- Pieper, T. (2008). *Die Gegenwart der Lager. Zur Mikrophysik der Herrschaft in der deutschen Flüchtlingspolitik*. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Powell, W. & DiMaggio, P. J. (Hg.). (1991). *The new Institutionalism in Organizational Analysis*. Chicago, London: University of Chicago Press.
- Prasad, N. (Hg.). (2017). *Soziale Arbeit mit Geflüchteten. Rassismuskritisch, Professionell, Menschenrechtsorientiert*. Leverkusen: Budrich.
- Rees, S. (1978). *Social Work Face to Face*. London: Edward Arnold.
- Scheffer, T. (1997): *Der administrative Blick: Über den Gebrauch des Passes in der Ausländerbehörde*. In K. Amann & S. Hirschauer (Hg.), *Die Befremdung der eigenen Kultur. Zur ethnographischen Herausforderung soziologischer Empirie (186-197)*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Scherr, A. (2015). Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. *Sozial Extra* 39 (4), 16–19.
- Scherr, A. (2018) Flüchtlinge, nationaler Wohlfahrtsstaat und die Aufgaben Sozialer Arbeit. In J. Bröse & S. Faas & B. Stauber (Hg.), *Flucht. Herausforderungen für die Soziale Arbeit* (37–60). Wiesbaden: Springer VS.
- Scherr, A. (2018) Flüchtlinge, Staatsgrenzen und Soziale Arbeit. In R. Anhorn, E. Schimpf & J. Stehr, et. al. (Hg.), *Politik der Verhältnisse. Politik des Verhaltens. Widersprüche der Gestaltung Sozialer Arbeit* (210–230). Wiesbaden: Springer VS.
- Schimpf, E. (2015). Von der Fall- zur Konfliktanalyse – zur Relevanz der Rekonstruktion von Konfliktsituationen im Studium der Sozialen Arbeit. In S. Stövesand & D. Röh (Hg.), *Konflikte – theoretische und praktischen Herausforderungen für die Soziale Arbeit. Theorie, Forschung und Praxis der Sozialen Arbeit* (200–212). Opladen: Budrich.
- Spindler, S. (2018). Von Begrenzungen und Bewegungen: Konfliktfelder Sozialer Arbeit im Kontext Flucht. In B. Blank, S. Gögercin & K. E. Sauer, et. al. (Hg.), *Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Grundlagen – Konzepte – Handlungsfelder*. Wiesbaden: Springer VS.
- Täubig, V. (2009). *Totale Institution Asyl. Empirische Befunde zu alltäglichen Lebensführungen in der organisierten Desintegration*. Weinheim: Juventa.
- Voigt, C. (2016). Die »Bleibeperspektive«. Wie ein Begriff das Aufenthaltsrecht verändert. *Asylmagazin* (8), 245–251.
- Wendel, K. (2014). Unterbringung von Flüchtlingen in Deutschland. Regelungen und Praxis der Bundesländer im Vergleich. Abgerufen von [www.proasyl.de/wp-content/uploads/2014/09/Laendervergleich\\_Unterbringung\\_2014-09-23\\_02.pdf](http://www.proasyl.de/wp-content/uploads/2014/09/Laendervergleich_Unterbringung_2014-09-23_02.pdf).
- Zander, M. & Pappritz, T. (2008). Handlungsfähigkeit als psychischer Konflikt. Vorschlag eines Forschungs-Leitfadens. In L. Huck, C. Kaindl & V. Lux, et.al. (Hg.), *Abstrakt negiert ist halb kapiert. Beiträge zur marxistischen Subjektwissenschaft. Morus Markard zum 60. Geburtstag* (369-383). Marburg: BdWI.